

“Dr. ジャン・シーのヒューマンファクター研究室”
No. 11 〈 リーダーの姿勢 〉

タイトル：言い出しやすい職場の雰囲気を作ろう

【事例】

ポンプの組立作業前のミーティング（TBM）で、作業リーダーは今回の作業で注意すべき重点事項について、作業メンバーに意見を求めました。作業リーダーは普段から風通しの良い雰囲気を作るために努力をしていたため、メンバーからは各々の知識や経験に基づいた意見が出ましたが、中には自分の考えを口に出すのをためらってしまう人もいました。

【ヒューマンファクターの視点から】

トラブルを未然に防止し、全員で一丸となって安全・確実な作業を進めていくためには、メンバー全員の知識を結集し、リスクの洗い出しとその対応を検討することが必要です。メンバーの知識を結集するためには、TBM等において積極的に発言してもらわなければなりません。しかし、メンバーが「聞いてもらえない雰囲気だ」、「以前、発言したら無視された」、「自分が言わなくても誰かが言うさ」等の経験があったり、このような感情を抱いてしまうと発言してもらえなくなってしまいます。

さらに、作業チームは、年齢や経験年数等、様々な人で構成されます。経験年数の浅い人はベテランに対し遠慮して発言を控えてしまうこともあります。

リーダーは、メンバーのスキルは元より、性格等メンタルな面も把握しておくことが大切です。また、メンバーは、普段から何をすべきかをよく考えることが積極的な発言に結び付きます。

大きなリスクや小さくても見過ごせない気付きまで積極的に発言してもらうためには、「言い出しやすい職場の雰囲気」が必要です。そのような職場を作るためにも、リーダーは普段から声かけや問いかけをして、メンバーと接するののも一つの有効な方法です。

上司・リーダーは、普段からメンバーに声かけ、問いかけをして、積極的にコミュニケーションをとり、言い出しやすい職場を作りましょう。