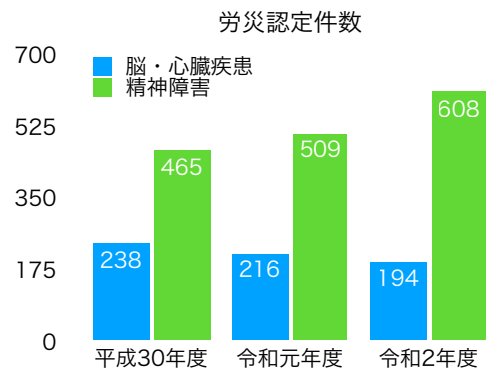


対人関係の不安を乗り越えた職場とは

対人関係の負荷によって生じる労災

厚生労働省が公表している労災補償状況によれば、令和2年度の精神障害の労災認定は608件で、2年連続過去最多を更新しました。うち自殺は81件でした。負荷となった出来事は「上司等から、身体的攻撃、精神的攻撃等のパワーハラスメントを受けた」（99件）が最多で「悲惨な事故や災害の体験、目撃をした」（83件）「同僚等から、暴行又は（ひどい）いじめ・嫌がらせを受けた」（71件）と続いていました。労災の予防の視点から考えられる事柄を挙げてみました。



職場のストレスによってもPTSDが発症するのでしょうか

PTSD（心的外傷後ストレス障害）は深刻な事故や災害などの出来事を体験、目撃した後に起こります。複雑性PTSDはハラスメント、ひどいいじめなどの反復する状況の後に生じてきます。PTSDでは強い不安、非現実感、フラッシュバックがあり、複雑性PTSDではコントロールできないかんしゃくや傷つきやすさ、罪悪感や無力感、他者と隔絶されている感覚が加わります。職場が安心していられ、他者に受け入れられ、自分を表現することができる場所であることが予防になると考えられます。

心理的安全性と深刻な事故や災害

心理的安全性は「チームにおいて、他のメンバーが自分が発言することを恥じたり、拒絶したり、罰をあたえるようなことをしないという確信をもっている状態であり、チームは対人リスクをとるのに安全な場所であるとの信念がメンバー間で共有された状態」と定義されています（Edmondson 1999）。上司に自由に発言できない雰囲気が最終的には取り返しのつかない大惨事につながる可能性があります。福島原発の事例などが知られています。チームのリーダーが自ら声をかけて、メンバーの意思を尊重し、意見を述べやすい雰囲気をつくることによって心理的安全性は高められます。

アサーティブネスは職場の対人関係の負担を軽くするのでしょうか

アサーティブネスは対人場面で他者の権利を侵害しないで自分の権利を守り維持する活動です。自分の意見だけを主張して相手の意見を尊重しない攻撃的行動と対比されますが、アサーティブネスと攻撃的行動は、積極性や行動への動機づけなどで共通しています。アサーティブ・コミュニケーションは攻撃的でない、受身的でもない、相手を尊重しながら自分の意見を対等に伝えることのできるスキルで、トレーニングによって身につけることができます。

360度評価制度は職場の意識を変えるのでしょうか

360度評価とは上司に同僚や部下など複数の異なる関係者を加えた人事評価の方法です。評価の精度が高められるだけでなく、部下への支援を怠っている上司に対してはイエローカードの意味合いを持たせることもできます。360度評価は人事評価の公平性を高めることであり、それが意欲の向上を図ることにもなるとされています。

ソーシャルキャピタル（社会関係資本）と集団の協調性

ソーシャルキャピタルは人と人とのつながりを資源としてとらえます。つながりは孤立や孤独を回避します。職場のソーシャルキャピタルが低ければ、言い換えれば対人関係が良くなければ、協力し合わなかったり、足の引っ張り合いをしたりします。しかしながら職場の連帯感だけを強める内向きの結束ではなく、若干外向きのあまり強すぎない緩やかなつながりで、いざというときに助け合うソーシャルキャピタルを醸成することが望まれています。



Edmondson, A. Psychological safety and learning behavior in work teams. *Adm. Sci. Q.* 44, 350-383 (1999).

(2021/10/12)