

テレワークにおけるコミュニケーションを中心とした働き方の研究(クラス 1)

－ICT ツールを活用したチームの心理的安全性向上策－

アブストラクト

1. 研究の背景と目的

COVID-19 により、テレワークが急速に推進され、働き方に大きな変化をもたらしている。当分科会は、「テレワークによりチームの心理的安全性が損なわれ、チームのコミュニケーションに問題が出ている」と仮説を立てた。本研究は、ICT ツールを活用する施策によって、テレワークにおける心理的安全性の向上を目的とする。

2. 検証方法

心理的安全性の向上を目的とする施策を立案し、施策と具体的な実施方法を「分科会からのご提案」としてまとめる。「分科会からのご提案」に従い、当分科会メンバーの職場で施策を3週間実施する。施策実施前後でアンケートを取り、被験者の心理的安全性の変化の計測と施策の効果の評価を行う。

3. 結果・考察

施策実施後、心理的安全性のうちテレワークで重要だと考える要素が向上した。特に図1に示すとおり、相談のシーンおよび雑談のシーンにおいて、チームの在籍年数が1年未満の群(A群)の心理的安全性の向上が顕著であった。よって本施策はチームの在籍年数が1年未満のメンバーに特に効果的であると考えられる。

表1は、「相談」および「雑談」のシーンで最も効果のあった施策である。テレワークでは「意識的に自分の状態を共有する」・「意識的に相手に反応する」ことが重要であることが、検証から明らかになった。

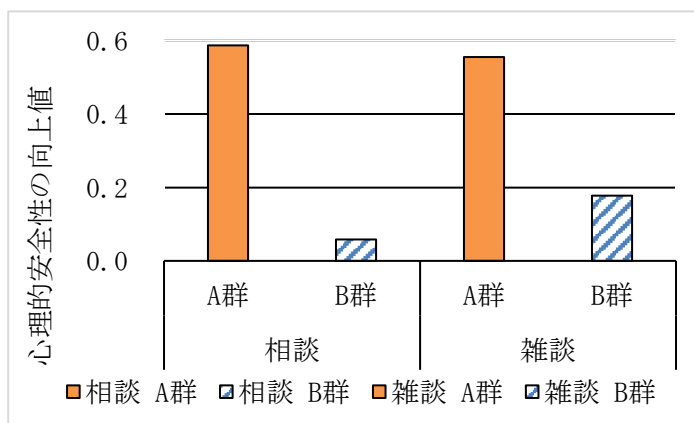


図1 施策による心理的安全性の変化 (在籍年数別)

表1 「相談」および「雑談」のシーンに最も効果のあった施策

シーン	最も効果のあった施策
相談	ステータス (会話可能、取込み中など) 表示機能を活用する
雑談	手軽な感想をチャットでフィードバックする・雑談チャットルームを作る

4. 総括

「分科会からのご提案」によって、ICT ツールを活用したテレワークでの心理的安全性が向上することがわかった。当分科会では、「分科会からのご提案」をベースに「3週間でチームの心理的安全性を向上させる提言書」をまとめた。当分科会は、本提言書の活用がテレワーク下でのチームの心理的安全性の向上とコミュニケーションの問題の解決の一助になると期待する。テレワーク下でのコミュニケーションにおける意識改革のきっかけとなれば幸いである。