

医療最前線

心理的安全性と医療安全



看護師 中本幸代

職場で個人が自分の意見や感情を自由に表現し、リスクを感じることなくオープンにコミュニケーションをとることができる状態、また、ネガティブなプレッシャーを受けずに自分らしくいられる状態を指します。選手が監督の言葉におびえたり、右往左往しているような状態は、本来持っている力を十分に発揮することができません。選手は、この「安全」を守る上で非常に重要なキーワードになります。

医療機関での心理的安全性

■心理的安全性とは
広島東洋カープは今年も良いスタートを切っていますね。強さの一つに、新井監督の「選手ファースト」の采配を挙げるとは少なくないでしょう。先日、【新井貴浩はなぜ選手を叱らないのか：広島最大の強みは「心理的安全性」という見出しを見つけた。心理的安全性とは、

職場で個人が自分の意見や感情を自由に表現し、リスクを感じることなくオープンにコミュニケーションをとることができる状態、また、ネガティブなプレッシャーを受けずに自分らしくいられる状態を指します。選手が監督の言葉におびえたり、右往左往しているような状態は、本来持っている力を十分に発揮することができません。選手は、この「安全」を守る上で非常に重要なキーワードになります。

報告が抑制され、隠ぺいされる傾向があり、その結果、問題が放置されてしまう可能性があります。

心理的安全性を高めるには

では、心理的安全性を高めるためにはどうしたらよいのでしょうか。そのためには「図2」の5つの行動が考えられます。

医療チームのメンバーが安心して意見を表明したり失敗を報告できる職場環境は、患者さんの安全に不可欠であることがお分かりいただけたかと思いますが、今後受診なさる機会などがある場合は、待ち時間の合間にも「心理的安全性が確保されている医療機関か」という視点で観察するのも面白いかもしれません。

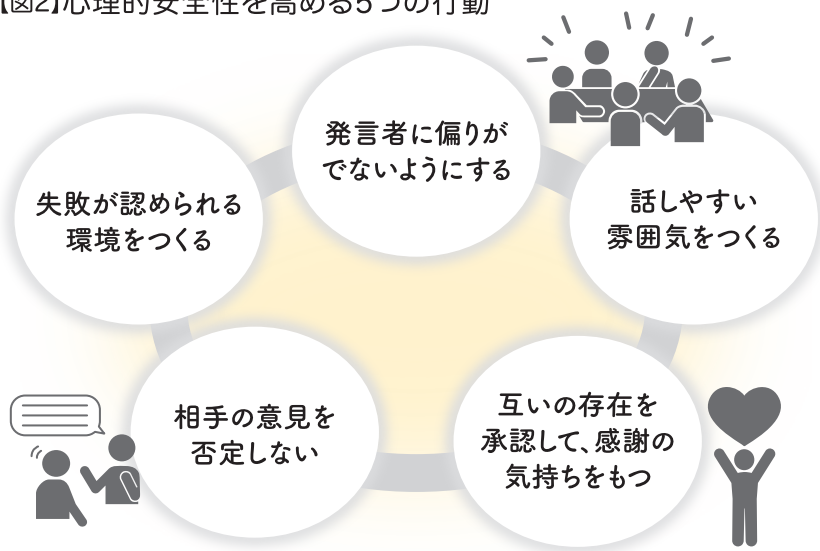
（梶川病院（広島市西区天満町）看護師 中本幸代）

【図1】心理的安全性が確保されていないことで起こりうる危険

- 発言しにくくなることから、何度も確認や修正が必要になるとともに、情報不足が発生する
- 情報不足が発生し、伝達不足による医療事故のリスクが高まる
- 困った時に助け合うことができず、問題を抱え込んでしまう
- おかしいなと思ったことを口に出せず飲み込んでしまう
- 現状を改善する新しいことに挑戦できなくなる



【図2】心理的安全性を高める5つの行動



相手の意見の尊重や、話しやすい雰囲気づくり、失敗も受け入れられる環境が医療安全につながります