



ความปลอดภัย เชิงจิตวิทยาในที่ทำงาน [PSYCHOLOGICAL SAFETY]

ความปลอดภัย เชิงจิตวิทยาในที่ทำงาน (PSYCHOLOGICAL SAFETY)

ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสูง (High performance team) ประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่าง ซึ่งจากผลงานวิจัยใน Project Aristotle ของ Google เมื่อปี พ.ศ. 2555 กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม คือ

1. ความปลอดภัยในเชิงจิตวิทยา [Psychological safety]
 2. ความไว้วางใจและเชื่อมั่นระหว่างกัน [Dependability]
 3. โครงสร้างและแผนการทำงานที่ชัดเจน [Structure & Clarity]
 4. ความหมายของงาน [Meaning]
 5. ผลลัพธ์ของงานที่มีพลัง [Impact of work]
- ซึ่งปัจจัยที่เป็นพื้นฐานสำคัญที่สุด คือ ความปลอดภัยในเชิงจิตวิทยา [Psychological Safety]

ความปลอดภัยในเชิงจิตวิทยา [PSYCHOLOGICAL SAFETY] คือ ความปลอดภัยทางใจ หรือความรู้สึกปลอดภัยในที่ทำงาน เป็นความเชื่อที่มีร่วมกันในทีมว่า ทีมปลอดภัยมากพอที่แต่ละคนจะกล้าเสี่ยงทำสิ่งใหม่ โดยรู้ว่าปัญหาจากบุคคลไม่ใช่ข้อจำกัด หมายความว่า สมาชิกมีความเชื่อใจในทีม มีความเคารพซึ่งกันและกัน รู้สึกสบายที่จะเป็นตัวของตัวเอง รู้สึกปลอดภัยที่จะยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นและตอบสนองต่อความผิดพลาดอย่างสร้างสรรค์ สมาชิกรู้สึกไม่กังวลที่จะชี้ให้เห็นถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากสมาชิกในทีม สามารถพูดคุยเกี่ยวกับงานโดยไม่ต้องกังวลว่ากำลังทำบางอย่างที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งความปลอดภัยเชิงจิตวิทยาในที่ทำงานสามารถสร้างได้ ดังนี้





การสร้างความปลอดภัย เชิงจิตวิทยาในที่ทำงาน

1. สร้างความเคารพ โดยสร้างความเข้าใจใน
จุดยืนที่แตกต่างกัน เข้าใจในความหลากหลายของ
สมาชิกในทีม ซึ่งอาจเกิดจากการพัฒนาทักษะระหว่าง
บุคคล (interpersonal skills) หรือการละลาย
พฤติกรรม เพื่อที่จะลดความตึงเครียดในกลุ่ม และเกิด
ความความเข้าใจระหว่างกันก่อน

2. ฟังอย่างไม่ตัดสิน เมื่อต้องมีการรับสารใด ๆ
ก็ตาม หรือมีการตั้งคำถามที่อาจเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น
ควรฟังอย่างลึกซึ้ง มีสติ และไม่ตัดสินทันที เพราะการ
ตัดสินในการตั้งคำถามของเพื่อนร่วมงานว่า คำถาม
เหล่านั้นไม่ดีพอ หรือตั้งใจทำร้ายใครบางคน จะทำให้
ไม่เกิดการตั้งคำถามอีก ทำให้ไม่เกิดการพัฒนาหรือ
ปรับปรุง



3. สร้างวัฒนธรรม No harm No blame
No shame คือการไม่กล่าวโทษเมื่อเกิดสิ่งผิดพลาดขึ้น
แต่เป็นการรับมือกับความผิดพลาดอย่างสร้างสรรค์
โดยการค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น เปิดโอกาสให้
เพื่อนร่วมงานได้กล่าวถึงความผิดพลาดของตนเอง
หรือเปิดโอกาสให้สมาชิกคนอื่น ๆ สามารถตั้งคำถาม
หรือข้อสงสัยกับงานหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้ โดยที่
สมาชิกคนอื่น ๆ ไม่กล่าวโทษ และหาแนวทางการ
แก้ไขปัญหาร่วมกัน

4. การสนับสนุนจากผู้นำ โดยการตั้งขอบเขตว่า
สมาชิกในทีมสามารถเสี่ยงที่จะสร้างสรรค์งานได้มาก
น้อยแค่ไหน ผิดพลาดได้แค่ไหน และแสดงให้เห็นว่า
ความผิดพลาดจากการทดลองเพื่อการเรียนรู้เป็นเรื่อง
ที่ยอมรับได้และพร้อมที่จะให้การสนับสนุนสมาชิกใน
การทดลองแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมที่
จะตอบโจทย์การทำงาน และมีข้อตกลงร่วมกันว่า
พฤติกรรมใดที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างสรรค์งาน
เพื่อให้สมาชิกรู้สึกสบายใจและมีอิสระในการแสดงออก
ภายใต้ขอบเขตที่ตกลงกัน ผู้นำควรที่จะเข้าถึงง่าย และ
มีภาษาพูด ภาษากาย ที่แสดงให้เห็นว่า พร้อมเปิดรับ
สมาชิกทุกคนที่มาพร้อมกับแนวคิด คำถาม ความกังวล
ใจ หรือแม้แต่ความผิดพลาด ชักนำสมาชิกให้เข้ามา
มีส่วนร่วมในการสร้างความรู้สึกลดภัยในที่ทำงาน
เมื่อพูดคุยกับสมาชิกให้หมั่นถามคำถาม และแสดงให้เห็น
ทุกคนเห็นว่ามีผู้นำอยู่ตรงนี้เพื่อรับฟังสารต่าง ๆ ของ
สมาชิก





ประโยชน์ของการที่สมาชิก ในทีมมีความรู้สึกปลอดภัย ในเชิงจิตวิทยา



ประโยชน์ของการที่สมาชิกในทีมมีความรู้สึก

ปลอดภัยในเชิงจิตวิทยาคือ สมาชิกกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น กล้าที่จะตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการพัฒนางาน โดยที่ไม่มีเจตนาโจมตีใคร สามารถเสนอแนวคิด ความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างอิสระ ก่อให้เกิดการต่อยอดทางความคิดที่นำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม เพราะสามารถทดลองและทดสอบแนวคิดนั้นได้โดยไม่ต้องกลัวผิด หรือกลัวการกล่าวโทษเมื่อความล้มเหลวเกิดขึ้น และเมื่อสมาชิกรู้สึกปลอดภัยทางใจ จะทำให้สมาชิกในทีมรู้สึกมีส่วนร่วมมากขึ้นในการสร้างสรรคงาน มีการเรียนรู้จากความผิดพลาด เพราะหากสมาชิกไม่มีความรู้สึกปลอดภัยทางใจ จะเก็บซ่อนความผิดพลาดเอาไว้ อาจก่อให้เกิดความเสียหายในวงกว้างมากขึ้น และไม่เกิดการพัฒนาหรือปรับปรุง แต่เมื่อรู้สึกปลอดภัยหรือสบายใจ จะทำให้สมาชิกกล้ายอมรับความผิดพลาดของตนเอง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อเป็นบทเรียนให้กับสมาชิกคนอื่นในทีม เกิดเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปต่อยอดในการทำงานได้

“-----”

- ดังนั้น ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับทีม
- สมาชิกที่เก่งมารวมตัวกันเท่านั้น แต่ผลลัพธ์ที่ตามมาจากการที่ทุกคนมีความสุขกับงาน
- ตนเองทำ และเห็นคุณค่าในงาน เมื่อทุกคนเห็นคุณค่าของตนเองจะเกิดการเคารพใน
- คุณค่าของคนอื่นตามมา และการเห็นคุณค่าของคนอื่นจะสร้างความยอมรับและเชื่อใจ
- กัน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการสร้างความปลอดภัยในเชิงจิตวิทยา [PSYCHOLOGICAL SAFETY] ให้กับตนเองและแก่คนอื่นในทีม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบในงานและความปรารถนาดีต่อกันของคนในทีมด้วย ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นพื้นฐานของปัจจัยทั้งหมดที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างการทำงานระบบทีมให้ประสบผลสำเร็จ และเป็นพลังสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

-----”

แหล่งที่มา

<https://www.urbiner.com/post/what-it-psychological-safety>

<https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/858976>

<https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190703-psychological-safety>