


Эми Эдмондсон

РАБОТА БЕЗ СТРАХА



КАК СОЗДАТЬ В КОМПАНИИ
ПСИХОЛОГИЧЕСКИ БЕЗОПАСНУЮ
СРЕДУ ДЛЯ МАКСИМАЛЬНОЙ
КОМАННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ



альпина
ПАБЛИШЕР
БИЗНЕС

Эми Эдмондсон

**Работа без страха. Как
создать в компании
психологически безопасную
среду для максимальной
командной эффективности**

«Альпина Диджитал»

2019

УДК 65.012.413

ББК 65.242

Эдмондсон Э.

Работа без страха. Как создать в компании психологически безопасную среду для максимальной командной эффективности / Э. Эдмондсон — «Альпина Диджитал», 2019

ISBN 978-5-90-727468-6

Страх – мощный психологический кляп, который в некоторых (а на самом деле, во многих) компаниях становится частью рабочего костюма. И дело не только в боязни наказания или увольнения. Люди молчат, чтобы не попасть в неловкое положение, не потерять лицо или не оказаться гонимом с плохими новостями. Нежелание расстроить или оскорбить начальника – тоже нередкая причина, по которой сотрудники предпочитают держать свое мнение при себе. Почему это опасно для бизнеса? Почему упал космический шаттл, столкнулись самолеты и чуть не пошли ко дну такие гиганты, как Volkswagen и Nokia? Эми Эдмондсон, профессор лидерства и менеджмента Гарвардской школы бизнеса, на множестве примеров из самых разных отраслей доказывает, что психологическая безопасность влияет не только на финансовые показатели организации, но и в отдельных случаях позволяет избежать краха и настоящих трагедий. Конечно, не каждая идея хороша и не каждый вопрос уместен, но гораздо хуже, когда сотрудники боятся высказывать любые идеи, задавать вопросы или сообщать о проблемах. Сегодня жизненно важно создавать в организациях такую среду, в которой межличностный климат не приводит к подавлению, замалчиванию, высмеиванию или запугиванию. Чтобы в компании всегда находилось место инновациям, требуется атмосфера, способствующая взаимному обмену знаниями между людьми! А знания – это в том числе сомнения, вопросы, ошибки и неудачи. Не бойтесь услышать правду, не стремитесь только к хорошим новостям! Начните строить свободную от страха культуру уже сейчас, и очень скоро ваш бизнес получит сильнейший заряд знаний, идей и инноваций!

УДК 65.012.413

ББК 65.242

ISBN 978-5-90-727468-6

© Эдмондсон Э., 2019

© Альпина Диджитал, 2019

Содержание

Введение	7
Что необходимо для процветания в сложном, неопределенном мире	8
Открытие по ошибке	10
Обзор книги	12
Часть I	14
Глава 1. Основа	14
Бессознательная оценка	14
Видение психологически безопасной рабочей среды	16
Случайное открытие	17
Стоя на плечах гиганта	19
Почему страх – неэффективный мотиватор	20
Конец ознакомительного фрагмента.	22

Эми Эдмондсон

Работа без страха. Как создать в компании психологически безопасную среду для максимальной командной эффективности

Переводчик И. Окунькова

Редактор Е. Закомурная

Руководитель проекта М. Пикалова

Дизайн обложки А. Маркович

Корректор Ю. Николаева

Компьютерная верстка Б. Руссо

© Copyright © 2019 by John Wiley & Sons, Inc.

All rights reserved.

© Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «Интеллектуальная Литература», 2020.

Все права защищены. Данная электронная книга предназначена исключительно для частного использования в личных (некоммерческих) целях. Электронная книга, ее части, фрагменты и элементы, включая текст, изображения и иное, не подлежат копированию и любому другому использованию без разрешения правообладателя. В частности, запрещено такое использование, в результате которого электронная книга, ее часть, фрагмент или элемент станут доступными ограниченному или неопределенному кругу лиц, в том числе посредством сети интернет, независимо от того, будет предоставляться доступ за плату или безвозмездно.

Копирование, воспроизведение и иное использование электронной книги, ее частей, фрагментов и элементов, выходящее за пределы частного использования в личных (некоммерческих) целях, без согласия правообладателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.



Джорджу

Моему любимому мужу, чьи любознательность и страстная увлеченность делают его блестящим ученым и лидером, который прекрасно знает, что страх является врагом процветания.

Введение

Ни одно чувство так эффективно не лишает разум всех его способностей рассуждать и действовать, как страх.
Эдмунд Берк, 1756 г.¹

Возглавляете ли вы глобальную корпорацию, занимаетесь разработкой программного обеспечения, консультируете клиентов, заняты в области медицины, строите дома или работаете на одном из ультрасовременных предприятий, где для управления сложными производственными задачами требуются высочайшие компьютерные навыки, вы – работник интеллектуального труда². Так же, как двигателем роста в период Промышленной революции была стандартизация, когда рабочие были ограничены «единственным лучшим способом» для выполнения практически любой задачи, сегодня рост зависит от идей и изобретательности. Люди должны включать мозг и сотрудничать друг с другом для решения проблем и выполнения постоянно меняющейся работы. Организации вынуждены находить и снова искать новые пути создания ценности ради процветания в долгосрочной перспективе. А создание ценности начинается с оптимального и максимального использования имеющихся у вас талантов.

¹ Burke E. A. Philosophical Inquiry into the Origin of Our Ideas of the Sublime and Beautiful. Dancing Unicorn Books, 2016. Print.

² Selingo J. J. “Wanted: Factory Workers, Degree Required.” The New York Times. January 30, 2017. <https://www.nytimes.com/2017/01/30/education/edlife/factory-workers-college-degree-apprenticeships.html>. Проверено 13 июня 2018 г.

Что необходимо для процветания в сложном, неопределенном мире

Ни для кого не новость, что знания и инновации стали важным источником конкурентного преимущества почти в каждой отрасли, но очень мало менеджеров действительно задумываются о последствиях этой новой реальности – особенно для того типа рабочей среды, которая помогала бы сотрудникам и организациям процветать и добиваться успехов. Цель этой книги – помочь вам именно в этом и снабдить вас некоторыми новыми идеями и методами, которые позволили бы наукоемким организациям работать лучше.

Чтобы добиться настоящего процветания в мире, где успех или поражение зависит от применения инноваций, недостаточно нанять умных, мотивированных людей. Знающие, квалифицированные, дружелюбно настроенные сотрудники не всегда могут применить свои знания на работе в критически важный момент. Иногда это происходит из-за того, что они не осознают потребности в своих знаниях. Еще чаще – из-за того, что они не хотят выделяться, оказаться неправыми или оскорбить начальника. Чтобы интеллектуальный труд процветал, требуется атмосфера, где люди чувствуют себя способными делиться знаниями! То есть делиться сомнениями, вопросами, ошибками и еще «сырыми» идеями. Сегодня в большинстве организаций люди слишком часто предпочитают отмалчиваться, опасаясь сказать или спросить что-то, из-за чего могут потерять лицо. Ситуация усложняется еще и тем, что чем глобальнее и сложнее становятся компании, тем большую роль в них играет командная работа. Сегодня сотрудники компаний на всех уровнях тратят на 50 % больше времени на сотрудничество, чем 20 лет назад³. Недостаточно взять на работу талантливых людей. У них должно получиться хорошо работать вместе.

В моих исследованиях за последние 20 лет я продемонстрировала, что фактор, который я называю *психологической безопасностью*, позволяет объяснить различия в результатах деятельности различных организаций, включая больницы, заводы, школы и государственные учреждения. Более того, психологическая безопасность имеет значение для таких несопоставимых групп, как топ-менеджеры финансовой организации и рядовые сотрудники отделения интенсивной терапии. Мои исследования на местах посвящены в основном группам и командам, потому что именно в них выполняется большая часть работы. Лишь немногие продукты и услуги сегодня создаются в одиночку. Работа редко носит линейный, последовательный характер, когда люди просто выполняют свою часть работы и передают ее другим, чтобы они выполнили свою. Чаще всего работа требует, чтобы люди разговаривали между собой и выявляли меняющиеся взаимозависимости. Практически все, что мы ценим в современной экономике, является результатом взаимозависимых решений и действий, а значит, эффективной командной работы. Как я уже писала в предыдущих книгах и статьях, командная работа становится все более динамичной – она чаще происходит между постоянно меняющимися группами людей, чем в формальных, четко определенных командах⁴. Подобное динамичное сотрудничество называется *объединением в команды*⁵. Объединение в команды – это искусство коммуникации и координирования совершенно разных людей через границы всех видов. Наиболее важные из них – опыт, статус и расстояние. Но независимо от того, объединяетесь ли вы все время

³ Cross R., Rebele R., & Grant A. “Collaborative Overload.” Harvard Business Review. January 1, 2016. <https://hbr.org/2016/01/collaborative-overload>. Проверено 13 июня 2018 г.

⁴ Edmondson A. C. “Teamwork on the fly.” Harvard Business Review 90.4, April 2012. 72–80. Print.

⁵ Edmondson A. C. Teaming: How Organizations Learn, Innovate, and Compete in the Knowledge Economy. San Francisco: Jossey-Bass, 2012. Print.

с новыми коллегами или работаете в стабильной команде, групповая работа наиболее эффективна в психологически безопасной рабочей среде.

Психологическая безопасность не освобождает от последствий и не является состоянием глубокого самоуспокоения. В психологически безопасной рабочей среде люди знают, что могут потерпеть неудачу, получить обратную связь о своей эффективности, которая покажет, что они не соответствуют ожиданиям, и потерять работу в связи с изменениями в отрасли или даже недостаточной компетентностью для своей должности. Эти характеристики современной рабочей среды вряд ли исчезнут в ближайшее время. Но в психологически безопасной среде людям не мешает *межличностный* страх. Они готовы и способны, проявляя откровенность, взять на себя неизбежный риск межличностного общения. Они *больше* боятся не проявить свою полную вовлеченность в работу, чем делиться потенциально деликатной, опасной или неверной идеей. В организации без страха межличностный страх сведен к минимуму, чтобы в мире, зависящем от знаний, командная и организационная эффективность могли достичь своего максимума. И такая организация не лишена заботы о будущем!

Как вы узнаете из этой книги, от психологической безопасности подчас зависит разница между довольным клиентом и разгневанным, ставшим вирусным твитом, наносящим ущерб компании; между постановкой сложного диагноза, ведущего к полному выздоровлению пациента, и преждевременной выпиской домой больного в критическом состоянии; между досадным промахом и катастрофической промышленной аварией; или между стабильно высокими показателями бизнеса и драматическим провалом, попавшим в заголовки новостей. Еще важнее то, что вы познакомитесь с важнейшими методами, которые помогут вам создать психологически безопасную рабочую среду на благо процветания вашей организации в сложном, неопределенном и все более взаимозависимом мире.

Психологическую безопасность в широком смысле можно определить как климат, в котором людям комфортно выражать себя и быть собой. Более конкретно это означает, что когда люди ощущают на работе психологическую безопасность, им комфортно делиться своими тревогами и ошибками без боязни попасть в неловкое положение или заслужить наказание. Они уверены, что могут высказаться и их не будут унижать, игнорировать или обвинять. Они знают, что могут задавать вопросы, когда не уверены в чем-либо. Они, как правило, доверяют своим коллегам и уважают их. Когда рабочая среда отличается достаточно высоким уровнем психологической безопасности, происходят хорошие вещи: об ошибках сообщается быстро и можно немедленно предпринять необходимые меры; координация между группами или отделами проходит гладко, а люди делятся идеями для инноваций, которые потенциально могут изменить правила игры. Короче говоря, психологическая безопасность является важнейшим источником создания ценности в организациях, работающих в сложной, меняющейся среде.

Тем не менее в 2017 г. опрос Gallup показал, что всего 3 из 10 работников полностью согласны с утверждением, что их мнение учитывается⁶. По расчетам Gallup, «сместив соотношение до 6 из 10 работников, организации могли бы на 27 % снизить текучесть кадров, на 40 % уменьшить число несчастных случаев и на 12 % повысить производительность»⁷. Вот почему организациям недостаточно просто нанимать талантливых сотрудников. Если лидеры хотят высвободить индивидуальные и коллективные таланты, они должны поощрять создание психологически безопасного климата, в котором сотрудники могут свободно делиться идеями, информацией и сообщать об ошибках. Представьте себе, чего можно было бы достичь, если бы уверенность сотрудников, что их мнение учитывается, стала бы нормой. Я называю это организацией без страха.

⁶ Gallup. State of the American Workplace Report. Gallup: Washington, D.C., 2017. <http://news.gallup.com/reports/199961/state-americanworkplace-report-2017.aspx>. Проверено 13 июня 2018 г.

⁷ Gallup. State of the American Workplace Report. 2012: 112.

Открытие по ошибке

Интерес к психологической безопасности возник у меня в середине 1990-х гг., когда мне посчастливилось присоединиться к междисциплинарной команде исследователей, проводящих беспрецедентное исследование медицинских ошибок в больницах. Обеспечение ухода за пациентами представляет собой крайнее проявление сложности проблем, с которыми можно столкнуться в других отраслях, в частности, со сложностью организации командной работы в условиях высокотехнологичной персонализированной круглосуточной работы. Я решила, что экстремальная среда поможет мне развить новые идеи об управлении людьми в организациях из других отраслей.

В рамках исследования специально обученные медсестры в течение шести месяцев кропотливо собирали данные о потенциально губительных человеческих ошибках в надежде пролить свет на их реальное количество в больницах. Тем временем я наблюдала, как работают различные подразделения больницы, пытаюсь понять их структуру и культуру и определить, при каких условиях могут возникнуть ошибки в такой напряженной, специализированной, иногда хаотичной работе, где координация может стать вопросом жизни и смерти. Я также провела опрос, чтобы получить представление, насколько хорошо была налажена командная работа в различных отделениях.

В процессе я случайно столкнулась с важностью психологической безопасности. Как я расскажу в главе 1, этот вопрос подтолкнул меня к новой программе исследований, которая в конце концов обеспечила эмпирические доказательства идей, разработанных и представленных в этой книге. Пока только скажу, что изначально я собиралась изучать не психологическую безопасность, а скорее командную работу и ее отношение к ошибкам. Я подумала, что то, как люди работают вместе, является важным элементом, позволяющим организациям учиться в меняющемся мире. Вопрос психологической безопасности возник неожиданно и ослепил своей очевидностью, объясняя некоторые ставящие в тупик данные. Сегодня исследования психологической безопасности можно найти в самых разнообразных областях, включая бизнес, здравоохранение и начальное образование. За последние 20 лет появилось множество научных работ, посвященных причинам и следствиям психологической безопасности на рабочих местах, часть из которых написаны мной, но большинство – другими исследователями. Мы многое узнали о том, что такое психологическая безопасность, как она действует и почему она важна. В этой книге я кратко изложу основные результаты этих исследований.

В последнее время концепция психологической безопасности также овладела умами практиков. Вдумчивые руководители, менеджеры, консультанты и врачи, работающие в различных отраслях, стремятся помочь своим организациям измениться и создать психологическую безопасность в качестве стратегии содействия обучению, инновациям и вовлеченности сотрудников. Концепция психологической безопасности приобрела широкую популярность в управленческой блогосфере после того, как Чарльз Дахигг опубликовал в феврале 2016 г. в *New York Times Magazine* статью, посвященную результатам пятилетнего исследования лучших команд в компании Google⁸. В исследовании было рассмотрено несколько возможностей: имеет ли значение схожее образование членов команды? Важен ли гендерный баланс? А что насчет общения за пределами работы? Выявить четкий набор параметров не удалось. Тогда участники инициативы, получившей название «Проект Аристотель», обратились к изучению норм, то есть моделям поведения и неписаным правилам, которых часто бессознательно

⁸ Duhigg C. "What Google Learned From Its Quest to Build the Perfect Team" The New York Times Magazine. February 25, 2016. <https://www.nytimes.com/2016/02/28/magazine/what-google-learned-from-its-quest-to-build-the-perfect-team.html>. Проверено 13 июня 2018 г.

придерживались группы. В конце концов, пишет Дахигг, исследователи «столкнулись в научной литературе с концепцией психологической безопасности, [и] внезапно все встало на свои места»⁹. Они пришли к выводу, что «психологическая безопасность оказалась самым важным из пяти обнаруженных нами стимулирующих факторов»¹⁰. Другие модели поведения также были важны, например, постановка четких целей и усиление взаимной ответственности, но если члены команды не ощущали психологическую безопасность, этих моделей было недостаточно. И действительно, как писала ведущий исследователь проекта Джулия Розовски, «она является основой остальных четырех»¹¹. Отдавая дань этому удивительно емкому выводу, я назвала главу 1 этой книги «Основа».

⁹ Там же.

¹⁰ Rozovsky J. "The five keys to a successful Google team." re: Work Blog. November 17, 2015. <https://rework.withgoogle.com/blog/fivekeys-to-a-successful-google-team>. Проверено 13 июня 2018 г.

¹¹ Там же.

Обзор книги

Книга состоит из трех частей. *Часть I: «Сила психологической безопасности»* включает две главы, где вам будет представлена концепция психологической безопасности и предложена краткая история исследований этого важного рабочего феномена. Мы обсудим, почему важна психологическая безопасность и почему она не является нормой во многих организациях.

Глава 1, «Основа», начинается с немного измененной, но правдивой истории, произошедшей в больнице, которая демонстрирует, насколько привычно для сотрудников отмалчиваться – не делиться сомнением и не задавать вопросы – и насколько глубокое влияние может оказывать эта привычка на качество работы практически любой организации. Я также расскажу, как случайно столкнулась с концепцией психологической безопасности в начале своей научной карьеры.

В главе 2, «Документальное свидетельство», представлены основные выводы из систематического обзора научных исследований на тему психологической безопасности. Я не рассматриваю их слишком подробно, а скорее предлагаю обзор того, как исследования психологической безопасности обеспечили доказательства центрального аргумента этой книги: ни одна организация XXI века не может себе позволить культуру страха. Организация без страха – не только более комфортное место для сотрудников, но и место, где приживаются инновации, проявляются рост и эффективность. Если читатели предпочтут лишь бегло просмотреть эти доказательства и перейти к Части II, их ждет целый ряд кейсов, проливающих яркий свет на издержки отсутствия психологической безопасности и выгоды от инвестиций в ее создание.

В четырех главах *Части II: «Психологическая безопасность на работе»* представлены реальные примеры рабочей среды в частных и государственных организациях, которые демонстрируют, как психологическая безопасность (или ее отсутствие) влияет на результаты работы и безопасность человека.

Глава 3, «Предотвратимая неудача», посвящена случаям, когда страх создавал иллюзию успеха, оттягивая неизбежное обнаружение глубинных проблем, о которых долгое время никто не решался сообщить. Мы увидим культовые компании, которые казались звездами в своих отраслях, но пережили драматические, получившие широкое освещение падения. Глава 4, «Опасное молчание», выводит на первый план организации, где сотрудники, клиенты или местные сообщества потерпели физический или эмоциональный ущерб, которого можно было избежать, но этого не произошло, потому что люди, жившие в культуре страха, не хотели высказывать свое мнение, задавать вопросы или обращаться за помощью.

Главы 5 и 6 расскажут об организациях, уже усердно работавших над созданием среды, где высказывание своего мнения ожидается и приветствуется. Портреты этих компаний позволяют нам узнать, что происходит в организации без страха. Они разительно отличаются от описанных в главах 3 и 4, но нужно отметить, что они также отличаются и друг от друга. Есть разные способы быть бесстрашными! Глава 5 («Работа без страха») знакомит с компаниями (например, Pixar), где творческая деятельность напрямую и очевидным образом влияет на эффективность и где лидеры быстро осознали необходимость создания психологической безопасности. Здесь же представлены компании вроде Barry-Wehmiller, производителя промышленного оборудования, пережившего трансформацию и обнаружившего, что бизнес процветает, когда процветают его сотрудники. В главе 6 («Живы и здоровы») рассматриваются организации, где психологическая безопасность помогает обеспечить сотрудникам и клиентам защищенность и чувство собственного достоинства.

Часть III: «Создание организации без страха» состоит из двух глав, в которых получили развитие истории и исследования, вошедшие в книгу для того, чтобы ответить на вопрос, *что должны сделать лидеры* для создания организации без страха – организации, где каждый

может полностью раскрыться, внести свой вклад, расти, процветать и объединяться ради выдающихся результатов.

В главе 7, «Реализация на практике», рассмотрен вопрос, что вам нужно сделать для создания психологической безопасности – и как вернуть ее в случае утраты. Она содержит набор инструментов лидера. Я представлю структуру, состоящую из трех простых (но не всегда легких) видов деятельности, которые лидеры – на высшем и всех остальных уровнях организации – могут использовать для создания более заинтересованной и жизнеспособной рабочей силы. Мы увидим, что создание психологической безопасности требует усилий и навыков, но они окупаются, когда от опыта или сотрудничества зависит качество работы. Мы также увидим, что работа лидера никогда не заканчивается. Дело не в том, чтобы поставить галочку напротив психологической безопасности и двигаться дальше. Построение и укрепление рабочей среды, где люди могут учиться, внедрять инновации и расти, – бесконечная, но глубоко значимая задача. Глава 8, «Что дальше», завершает книгу рассказом о продолжении нескольких историй и ответами на некоторые из вопросов, которые мне чаще всего задают люди в компаниях по всему миру.



В эпоху, когда ни один человек не может знать или делать все необходимое для выполнения работы по обслуживанию клиентов, становится как никогда важно, чтобы люди высказывались, делились информацией и опытом, рисковали и работали друг с другом над созданием долгосрочной ценности. Однако, как писал Эдмунд Берк более 250 лет назад, страх ограничивает нашу способность к эффективному мышлению и действию – даже у самых талантливых сотрудников. Сегодняшние лидеры должны быть готовы взять на себя задачу избавить организацию от страха, чтобы создать условия для обучения, инноваций и роста. Надеюсь, что моя книга поможет вам в этом.

Часть I

Сила психологической безопасности

Глава 1. Основа

«Психологическая безопасность оказалась самым важным из пяти обнаруженных нами стимулирующих факторов. Она является основой остальных четырех».

Джулия Розовски, «Пять ключей к успешной команде Google»¹²

Крошечные новорожденные близнецы казались вполне здоровыми, но их появление всего на 27-й неделе беременности означало, что они относятся к группе «высокого риска». К счастью, в команду медиков в загруженной городской больнице, где родились дети, входили сотрудники отделения реанимации новорожденных: молодая медсестра Кристина Прайс¹³ и седовласый врач-неонатолог доктор Дрейк. Кристина смотрела на младенцев, и ее одолевала тревога. Во время недавнего курса обучения в качестве нового метода им рекомендовали как можно более раннее применение лекарства, способствующего развитию легких у всех младенцев, входящих в группу риска. Недоношенные дети часто рождаются с легкими, не вполне готовыми для независимого дыхания вне утробы матери.

Но врач не назначил лекарство, которое считалось профилактическим легочным сурфактантом. Кристина уже собиралась напомнить доктору Дрейку о сурфактанте, но остановилась. На прошлой неделе она слышала, как он при всех отчитал другую медсестру за то, что она засомневалась в одном из его назначений. Она сказала себе, что с близнецами все будет хорошо – в конце концов, у врача, вероятно, была причина не назначать сурфактант, который по-прежнему относят к субъективному выбору, и решила не поднимать вопрос. Тем более что врач уже развернулся и энергично направился дальше с утренним обходом.

Бессознательная оценка

Заколебавшись и решив промолчать, Кристина быстро и не вполне осознанно взвесила риск – провела микрооценку, которую большинство из нас совершает несколько раз в день. Скорее всего, она даже не осознавала, что сопоставляет риск быть униженной или отчитанной с риском, что младенцам все-таки необходимо лекарство. Она сказала себе, что врач лучше знает, и не была уверена, что он обрадуется ее вмешательству. Она непреднамеренно сделала то, что психологи называют обесцениванием будущего – недооценила более важный вопрос здоровья пациентов, которое может ухудшиться со временем, и переоценила важность возможной реакции врача, которую получила бы немедленно. Тенденция спонтанно обесценивать будущее объясняет преобладание бесполезного или нездорового поведения – идет ли речь о том, чтобы съесть лишний кусок шоколадного торта или затянуть с выполнением сложной задачи – это так же, как и нежелание открыто высказываться на работе, является важным и часто упускаемым из виду примером этой проблематичной тенденции.

Как и большинство людей, Кристина спонтанно управляла своим рабочим имиджем. Как отмечал известный социолог Ирвинг Гофман в своей книге 1957 г. «Представление себя дру-

¹² Rozovsky J. “The five keys to a successful Google team.” re: Work Blog. November 17, 2015. <https://rework.withgoogle.com/blog/five-keys-to-a-successful-google-team/>. Проверено 13 июня 2018 г.

¹³ В этой истории имена являются вымышленными.

гим в повседневной жизни», будучи людьми, мы постоянно пытаемся влиять на восприятие нас другими, регулируя и контролируя информацию при социальном взаимодействии¹⁴. Мы делаем это как сознательно, так и подсознательно.

Иначе говоря, люди не просыпаются по утрам и не спешат взволнованно на работу, если там они выглядят невежественными, некомпетентными или вечно все портящими. Эти риски называются межличностными, и практически все стремятся их избегать, хотя и не всегда осознанно¹⁵. В действительности большинство из нас предпочитает казаться умными, способными, позитивными или полезными в глазах других. Независимо от сферы деятельности, статуса или пола, все мы с юного возраста учимся управлять межличностными рисками. Еще в начальной школе дети начинают понимать: то, что другие думают о них, имеет значение, и поэтому учатся снижать риск неприятия и презрения. К тому времени, как мы становимся взрослыми, у нас это уже очень хорошо получается! Настолько хорошо, что мы делаем это не задумываясь. Не хочешь выглядеть невеждой? Не задавай вопросов. Не хочешь казаться некомпетентным? Не признавай ошибки или слабые стороны. Не хочешь, чтобы люди считали, что ты все портишь? Не вноси предложений. На светском мероприятии вполне приемлемо стараться хорошо выглядеть, а не пытаться изменить мир к лучшему, однако на работе подобное стремление может привести к значительным проблемам – от препятствий к внедрению инноваций и низкого уровня обслуживания до, в крайних случаях, потери человеческой жизни. Однако в большинстве организаций считается вполне естественным избегать поведения, в результате которого о вас могут плохо подумать.

Как говорила влиятельный менеджер Нилофер Мерчант о временах, когда только начала работать администратором в Apple: «Я приходила на собрания и совершенно четко видела проблему, которую не видели другие». Но она волновалась, что может оказаться «неправа», и «сидела тихо и била себя по рукам, чтобы они не поднялись и не выдали меня. Я предпочитала сохранить работу, оставаясь в рамках, чем рискнуть выглядеть глупо, сказав что-нибудь»¹⁶. В одном из исследований, где участников просили рассказать о том, поднимают ли они важные вопросы на работе, 85 % из них сообщили как минимум об одном случае, когда чувствовали, что не в состоянии сделать это, хотя считали вопрос важным¹⁷.

Если вы думаете, что такое поведение характерно лишь для низших уровней организации, то вот вам пример финансового директора, взятого со стороны в команду топ-менеджмента крупной энергетической компании. Несмотря на серьезные сомнения в целесообразности планировавшегося приобретения другой компании, новый руководитель ничего не сказал. Его коллеги, как один, были полны энтузиазма, и он подчинился общему решению. Позже, когда стало понятно, что слияние провалилось, руководство собралось вместе с консультантом, чтобы обсудить случившееся. Каждого попросили подумать, что он мог сделать, чтобы предотвратить провал. Уже освоившийся в компании финансовый директор признался, что, промолчав, подвел команду. Он открыто и эмоционально извинялся и сожалел, что поддался на энтузиазм остальных и побоялся добавить «ложку дегтя».

Проблема людей, которые бьют себя по рукам и предпочитают держаться в рамках, а не высказываться, заключается в том, что хотя они и остаются в безопасности, но демонстрируют более низкие показатели, чем могли бы, и испытывают неудовлетворенность. Кроме того, они могут подвергнуть риску всю организацию. В случае Кристины, к счастью, новорожденным не

¹⁴ Goffman E. *The Presentation of Self in Everyday Life*. Overlook Press, 1973. Print.

¹⁵ Edmondson A. C. "Managing the risk of learning: Psychological safety in work teams." *International Handbook of Organizational Teamwork and Cooperative Working*. Ed. M. West. London: Blackwell, 2003, 255–276.

¹⁶ Merchant N. "Your Silence is Hurting Your Company." *Harvard Business Review*. September 7, 2011. <https://hbr.org/2011/09/your-silence-is-hurting-your-company>. Проверено 13 июня 2018 г.

¹⁷ Milliken F. J., Morrison E. W., & Hewlin P. F. "An Exploratory Study of Employee Silence: Issues that Employees Don't Communicate Upward and Why." *Journal of Management Studies* 40.6 (2003): 1453–1476.

было нанесено непосредственного вреда, но, как мы увидим из следующих глав, когда люди боятся говорить, происходят несчастные случаи, которых можно было бы избежать. Молчание из страха межличностного риска может стоить кому-то жизни. Самолеты разбиваются, финансовые организации терпят крах, пациенты умирают в больницах, так как люди боятся открыто высказываться из-за климата, в котором работают. К счастью, его можно изменить.

Видение психологически безопасной рабочей среды

Если бы Кристина чувствовала себя в психологической безопасности в отделении больницы, где работала, она бы без колебаний спросила неонатолога, требуется ли новорожденным профилактическое средство для легких. В этом случае ее решение спросить было бы бессознательным, вопрос казался бы совершенно естественным. Она бы воспринимала как должное, что ее голос ценят, даже если бы ее слова не изменили лечение пациента. В климате, для которого характерны психологическая безопасность и сочетание доверия и уважения, неонатолог мог бы быстро согласиться с Кристиной и позвонить в аптеку, чтобы запросить лекарство, или объяснил бы, почему в данной ситуации оно не требуется. В любом случае отделение оказалось бы в выигрыше. Пациенты получили бы спасительное лекарство, или команда узнала бы о тонкостях неонатальной медицины. Прежде чем выйти из палаты, врач мог бы поблагодарить Кристину за равнодушие. Он был бы рад, что может рассчитывать на нее, зная, что она не промолчит, если он ошибется, упустит какую-либо деталь или просто отвлечется.

И, наконец, во время раздачи лекарств новорожденным Кристине в голову могла прийти идея, что больнице следует установить протокол, согласно которому все младенцы, нуждающиеся в сурфактанте, получали бы его. В свободную минуту она могла бы обратиться к своему менеджеру и внести предложение. И поскольку психологическая безопасность существует скорее между рабочими группами, чем конкретными людьми (такими как Кристина и доктор Дрейк), вероятно, старшая медсестра не отвергла бы ее предложение.

Открытость высказываний распространяется на весь рабочий процесс обмена мнениями: сотрудники могут спокойно озвучить сомнение на собрании или предоставить обратную связь коллеге. Сюда же относятся электронные коммуникации (например, дополнительный email коллеге с просьбой разъяснить конкретный пункт или помочь с проектом). Среди других ценных форм открытых высказываний стоит выделить отличную от других точку зрения во время телефонной конференции, просьбу к коллеге об обратной связи по отчету, признание того, что проект превысил бюджет или отстает от графика, и так далее – множество вербальных взаимодействий, характерных для корпоративного мира XXI века.

Конечно, открытость мнений включает ряд межличностных рисков. Иногда люди решаются высказаться, испытывая сильную тревогу, другие же чувствуют себя вполне спокойно и комфортно. Третьи просто молчат, как Кристина, взвесив риски (сознательно или нет) и выбрав молчание. Свободный обмен мыслями, переживаниями или вопросами затрудняется межличностным страхом гораздо чаще, чем кажется большинству менеджеров. Подобный страх может оставаться незаметным. Молчание, в отличие от высказывания, редко привлекает внимание! Момент проходит, и оказывается, что промолчавший оказался самым умным.

Я определила психологическую безопасность как убежденность, что рабочая среда безопасна с точки зрения межличностных рисков¹⁸. Это понятие подразумевает возможность высказывать идеи, задавать вопросы или говорить о том, что тревожит. Психологическая безопасность присутствует, когда между коллегами существуют доверие и уважение, и они чувствуют, что могут и даже обязаны быть откровенными.

¹⁸ Edmondson A. C. "Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams." *Administrative Science Quarterly* 44.2 (1999): 350–83.

На работе, где царит психологическая безопасность, подобные небольшие, но потенциально влекущие за собой последствия моменты молчания, вроде случая с Кристиной, происходят гораздо реже. Как правило, люди высказывают свое мнение, делая общение открытым и искренним, проливающим свет на проблемы, ошибки и возможности для улучшения, и способствуя обмену знаниями и идеями.

Как вы увидите, мы стали лучше понимать, как следует управлять межличностными рисками на работе, с тех пор, как Гофман изучил удивительную микродинамику сохранения лица. Мы знаем, что психологическая безопасность возникает как свойство группы и что в группах в организациях обычно присутствует климат межличностного общения. Даже в компаниях с сильной корпоративной культурой можно встретить зоны высокой и низкой психологической безопасности. Возьмем, к примеру, больницу, где работает Кристина. Возможно, в одном отделении медсестры легко могут высказать сомнение в назначении или поинтересоваться подробностями, в то время как в другом это совершенно невозможно. Такие отличия в рабочей атмосфере незаметно, но эффективно формируют поведение.

Случайное открытие

Как бы ни интересовали меня идеи, изложенные в этой книге, я не собиралась специально изучать психологическую безопасность. На первом курсе аспирантуры в процессе исследований для последующего написания диссертации мне повезло присоединиться к большой команде, изучавшей медицинские ошибки в нескольких больницах. Это был отличный способ приобрести исследовательский опыт и сфокусировать на конкретной теме мой общий интерес к тому, как организации могут учиться и добиваться успеха во все более усложняющемся и ускоряющемся мире. Меня давно интересовала мысль о том, что для достижения совершенства можно учиться на собственных ошибках.

В составе команды в мои обязанности входило изучение влияния командной работы на количество медицинских ошибок. В команду входили многочисленные эксперты, в том числе врачи, способные оценить, была ли допущена ошибка, и специально подготовленные медсестры, которые просматривали медицинские карты и беседовали с персоналом, работающим непосредственно с пациентами в двух больницах. Так они получали информацию о количестве ошибок для каждой из команд. По сути, эти специалисты собирали данные о том, что в моем исследовании стало бы зависимой переменной – количество ошибок на уровне команд. Для меня все складывалось очень удачно по крайней мере по двум причинам. Во-первых, у меня отсутствовал медицинский опыт, чтобы самостоятельно выявлять медицинские ошибки. Во-вторых, с точки зрения методов исследования это означало, что мои оценки эффективности команд не будут страдать предубеждением экспериментатора – когнитивным искажением, когда исследователь видит то, что хочет, а не то, что существует в реальности. То есть независимый сбор данных являлся важным преимуществом исследования¹⁹.

Медсестры собирали данные об ошибках в течение шести месяцев. В первый месяц я раздала утвержденный инструмент, называемый опросом диагностики команд, всем сотрудникам изучаемых отделений – врачам, медсестрам и административным работникам. Я немного изменила формулировки, чтобы они были понятны работникам больницы, и добавила несколько новых пунктов, чтобы оценить мнение людей об ошибках. Я также проводила время в отделениях, наблюдая за работой каждой команды.

Начиная исследование, я выдвинула довольно неоригинальную гипотезу, что самые эффективные команды совершают меньше всего ошибок. Конечно, мне пришлось шесть меся-

¹⁹ Edmondson A. C. "Learning from Mistakes Is Easier Said Than Done: Group and Organizational Influences on the Detection and Correction of Human Error." *The Journal of Applied Behavioral Science* 32.1 (1996): 5–28.

цев ждать, пока будут полностью собраны данные о зависимых переменных (количестве ошибок). И здесь история приобрела неожиданный оборот.

Во-первых, хорошая новость (во всяком случае, с точки зрения исследователя) – данные были неоднородными! Процент ошибок в командах резко отличался: разница в количестве человеческих ошибок на тысячу пациенто-дней (стандартная единица измерений) – показатель, который я искренне считала важным критерием оценки деятельности – в лучших и худших отделениях была десятикратной. Например, о неправильной дозировке лекарств в одной палате могли сообщать каждые три недели, а в другой – через день. Данные опроса команд также демонстрировали значительные расхождения. Некоторые команды были гораздо сильнее, чем другие: их члены чаще сообщали о взаимном уважении, сотрудничестве, уверенности в способности обеспечить отличные результаты и так далее.

Когда все данные об ошибках и результаты опросов были собраны, сначала я была взволнована. Проведя статистический анализ, я немедленно обнаружила значительную корреляцию между независимо собранными данными об ошибках и оценками эффективности команд с помощью опроса. Но затем я пригляделась внимательнее и поняла, что здесь что-то не так. Направление корреляции было прямо противоположно спрогнозированному мною. Более эффективные команды делали *больше*, а не меньше ошибок, чем менее сильные. Хуже того, корреляция была статистически значимой. Я задумалась, как сообщить своему научному руководителю плохую новость. Это была проблема.

Нет, скорее загадка.

Неужели лучшие команды *действительно* совершали больше ошибок? Я подумала о том, что врачам и медсестрам необходимо общение, чтобы обеспечивать безопасное, безошибочное лечение. Они должны были просить о помощи, перепроверять друг друга, чтобы быть уверенными, что в этой сложной и персонализированной рабочей среде пациенты получали лучшее лечение. Я знала, что для качественного лечения медики должны были эффективно работать в команде. Просто не укладывалось в голове, что хорошая командная работа вела к росту ошибок. На какой-то момент я задумалась, что, может быть, со временем лучшие команды становятся слишком уверенными в себе и начинают работать небрежно. Это объяснило бы странные результаты. Но почему *еще* лучшие команды могли допускать больше ошибок?

И тут меня осенило. Что, если лучшие команды работают в атмосфере открытости, которая позволяет легче сообщать об ошибках и обсуждать их? Хорошие команды, внезапно подумала я, не *совершают* больше ошибок, они *сообщают* о них. Но это предположение еще нужно было доказать.

Я решила пригласить помощника, который бы тщательно и непредвзято изучил эти команды на местах. Он не знал, какие отделения допускали больше ошибок или какие команды набрали больше баллов в опросе. Он даже не знал о моей новой гипотезе. Если выразиться языком исследований, он работал «вслепую» в отношении как гипотезы, так и собранных до этого данных²⁰.

Вот, что он обнаружил. С помощью молчаливого наблюдения и бесед в свободной форме обо всех аспектах рабочей среды выяснилось, что команды значительно отличались тем, чувствовали ли люди, что могут говорить об ошибках. Все эти отличия почти идеально коррелировали с выявленным количеством ошибок. Короче говоря, люди в лучших командах (в соответствии с результатами опроса, неизвестными моему помощнику) открыто говорили о рисках ошибок, часто пытаясь найти новые пути их предотвращения. Понадобилось еще около двух лет, прежде чем я назвала это отличие в рабочем климате психологической безопасностью. Но случайная находка задала новое плодотворное направление моим исследованиям: выяснить,

²⁰ Мой помощник в исследовании, Энди Молински, теперь известный ученый и профессор международного менеджмента и организационного поведения в Университете Брендайса.

как климат межличностных отношений может отличаться в группах в других организациях, и имеет ли он значение для обучения и высказывания своего мнения в других отраслях, а не только в здравоохранении.

За годы исследований в компаниях, больницах и даже государственных учреждениях мои аспиранты и я обнаружили, что психологическая безопасность действительно бывает разной и что она имеет значение для прогноза как обучения, так и объективных показателей деятельности. На сегодня исследователи вроде меня провели десятки изысканий, демонстрирующих более высокий уровень обучения, показателей эффективности и даже более низкий уровень смертности как результат психологической безопасности. В главе 2 я расскажу вам о некоторых из них.

Из того начального исследования, проводившегося более двух десятилетий назад, я узнала, что психологическая безопасность отличается в разных группах *внутри* одной больницы. С того времени мне удалось получить аналогичные результаты во многих других отраслях. Данные последовательно показывают простой, но интересный результат: психологическая безопасность «живет» на уровне группы. Иначе говоря, в организации, где вы работаете, вероятно, в разных группах существуют различные межличностные отношения: в некоторых, возможно, люди с легкостью высказывают свое мнение и полностью отдаются работе, в других – говорят только в крайних случаях, как, например, в некоторых изученных мною отделениях больницы. Так происходит потому, что психологическую безопасность формируют местные лидеры. Как я подробнее расскажу далее в этой книге, последующие исследования подтвердили мое изначальное случайное открытие.

Стоя на плечах гиганта

Пусть я столкнулась с психологической безопасностью случайно, но изучение ее важности относится еще к началу 1960-х гг., когда проводилось исследование организационных изменений. Профессора МИТ Эдгар Шейн и Уоррен Беннис писали в своей книге 1965 г., что психологическая безопасность помогает людям справиться с неопределенностью и тревожностью при изменениях в организации²¹. Позже Шейн отмечал, что психологическая безопасность необходима людям для преодоления защитной реакции и «тревожности обучения», с которыми они сталкиваются на работе, особенно когда что-то идет не так, как они надеялись или ожидали²². Психологическая безопасность, доказывал он, позволяет людям сосредоточиться на достижении общих целей, а не самозащите.

Позже фундаментальный труд профессора Бостонского университета Уильяма Кана 1990 г. продемонстрировал, как психологическая безопасность способствует вовлеченности сотрудников в процесс работы²³. Опираясь на обширные данные изучения работы летнего лагеря и архитектурной фирмы, Кан изучил условия, в которых люди вовлекаются в работу и самовыражаются, а не отстраняются и защищаются. Имеет значение как содержательность, так и психологическая безопасность. Но далее Кан отмечал, что люди скорее верят в собственную презумпцию невиновности – прекрасный критерий психологической безопасности, – когда испытывают на работе доверие и уважение.

²¹ Schein E. H. & Bennis, W. G. Personal and Organizational Change through Group Methods: The Laboratory Approach. Wiley, 1965. Print.

²² Schein E. H. "How Can Organizations Learn Faster? The Challenge of Entering the Green Room." Sloan Management Review 34.2 (1993): 85–92. Print.

²³ Kahn W. A. "Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work." Academy of Management Journal 33.4 (1990): 692–724.

Далее в своей диссертации я представила и проверила идею, что психологическая безопасность является феноменом группового уровня²⁴. Опираясь на неожиданные идеи, которые мне удалось почерпнуть во время изучения ошибок в больнице, я проанализировала работу 51 команды производственной компании на Среднем Западе, на этот раз целенаправленно оценивая психологическую безопасность. Это исследование, опубликованное в 1999 г. в одном из ведущих научных журналов и позже оказавшее влияние на знаменитый «Проект Аристотель» компании Google (о котором пойдет речь в главе 2), показало, что психологическая безопасность значительно отличается в разных командах одной компании и что она способствует обучению и росту производительности команд²⁵.

Из этого труда можно сделать следующий основной вывод: психологическая безопасность является не различием в чертах характера, а свойством места работы, которое лидеры могут и должны помогать создавать. Если говорить более конкретно, во всех организациях, что я изучала с тех пор, даже в известных своей сильной корпоративной культурой, психологическая безопасность значительно отличалась в разных группах. Она не была и результатом дружеского расположения или взаимопонимания в группе. Ясно было то, что некоторые лидеры групп смогли эффективно создать условия для психологической безопасности, а другие – нет. Это относится и к отделениям больницы, и к командам на заводе, и к отделениям розничных банков, и к ресторанам одной сети.

Результаты исследований для диссертации укрепили во мне уверенность, что все мы подвержены на работе незаметным межличностным рискам, которые можно снизить. Явно или нет, но на работе нас оценивают. В формальном смысле оценка вашей работы входит в обязанности кого-то, занимающего более высокое положение в иерархии. Но неформально коллеги и подчиненные все время оценивают вас. Вы постоянно рискуете своим имиджем. В любой момент нас могут счесть безграмотными, некомпетентными, навязчивыми или недоброжелательными, если мы будем задавать вопросы, признавать ошибки, предлагать идеи или критиковать планы. Нежелание брать на себя эти небольшие, незначительные риски может разрушать ценность (и, как вы выясните из глав 3 и 4, так часто и происходит). Но это можно преодолеть. Страх межличностных рисков не должен наносить ущерб людям. Можно создать такую среду, как показана в главах 5 и 6, где люди больше боятся подвести клиента, чем плохо выглядеть перед коллегами.

Почему страх – неэффективный мотиватор

Возможно, когда-то страх мотивировал рабочих конвейера на заводе или работников на ферме – там вознаграждалась индивидуальная скорость и точность при выполнении повторяющихся задач. Большинству из нас встречалась и запомнилась фигура начальника-злодея, который управляет с помощью страха. В поп-культуре этот стереотип преувеличили и сделали комическим, как, например, в мультфильме студии Pixar «Рататуй», где крысенок Реми должен сначала справиться с шеф-поваром – тираном, главенствующим на кухне, если хочет осуществить свою мечту и самому стать поваром.

Хуже того, многие менеджеры, сознательно или нет, по-прежнему верят в силу мотивации страхом. Они считают, что люди, которые боятся (начальства или последствий недостаточно высоких результатов), будут работать лучше во избежание неприятных последствий, и все будет хорошо. Такой подход имеет смысл, если работа простая и шанс столкнуться с про-

²⁴ Edmondson A. C. "Learning from Mistakes Is Easier Said Than Done: Group and Organizational Influences on the Detection and Correction of Human Error." *The Journal of Applied Behavioral Science* 32.1 (1996): 5–28.

²⁵ Edmondson A. C. (1999), в цитируемой работе.

блемами или идеями для улучшения невелик. Но на работе, где для успеха требуется обучение или сотрудничество, страх не является эффективным мотиватором.

Исследования мозга в деталях доказали, что страх препятствует обучению и сотрудничеству. Ученый-бихевиорист начала XX в. Иван Павлов, в чьей лаборатории жили десятки собак, обнаружил, что их способность к изучению поведенческих задач снизилась после того, как они были напуганы во время наводнения в Ленинграде в 1924 г. Сотрудники лаборатории, которые вплавь спасали животных, рассказывали, что вода заполнила клетки настолько, что над водой были видны одни носы²⁶

²⁶ Todes D. P. Ivan Pavlov: A Russian Life in Science. Oxford University Press, 2014. Print.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.