

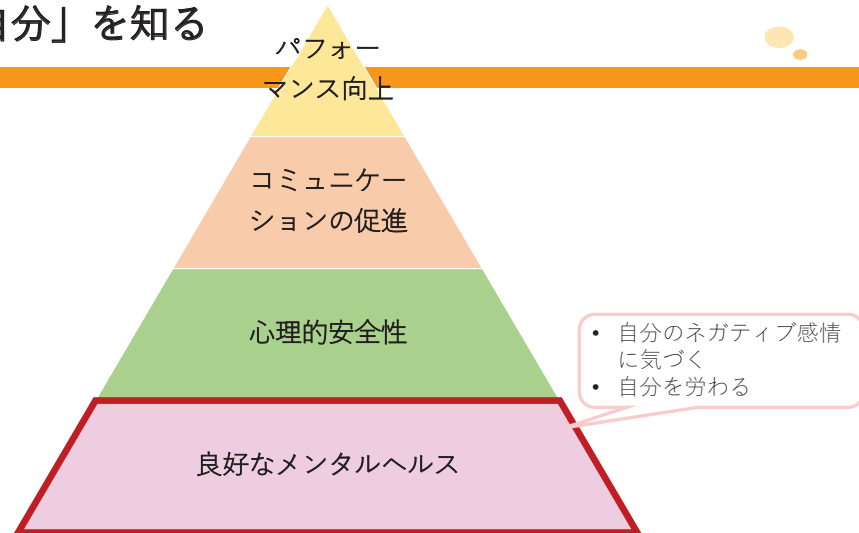
あなたを活かす コミュニケーション ～自分を知って働きやすく～

長崎大学 保健センター
長崎大学病院 ころとからだの健康相談室
臨床心理士/公認心理師 福原視美

本日のメニュー

1. 「自分」のこと、知っていますか？
 - ① 心のキャパシティを知る
 - ② 自分の軸=価値観を知る
2. コミュニケーションを支える「心理的安全性」
 - ① 心理的安全性を妨げる対人リスク
 - ② 心理的安全性のある職場
 - ③ 心理的安全性をはぐくむ具体的行動
3. 一歩進んだ「コミュニケーション」
4. まとめ

1. 「自分」を知る



(Ito A et al., 2022; Chao Ren-Fang et al., 2021; Grailey K.E et al., 2021を改変)

1. 私たち（現代人）は忙しい！



現代人の1日の情報量は、
江戸時代の人の1年分、平安時代の人の一生分！？

1. 心のキャパシティはいっぱい

心のキャパシティ



1. 心のキャパシティ、どうなっていたら良い？

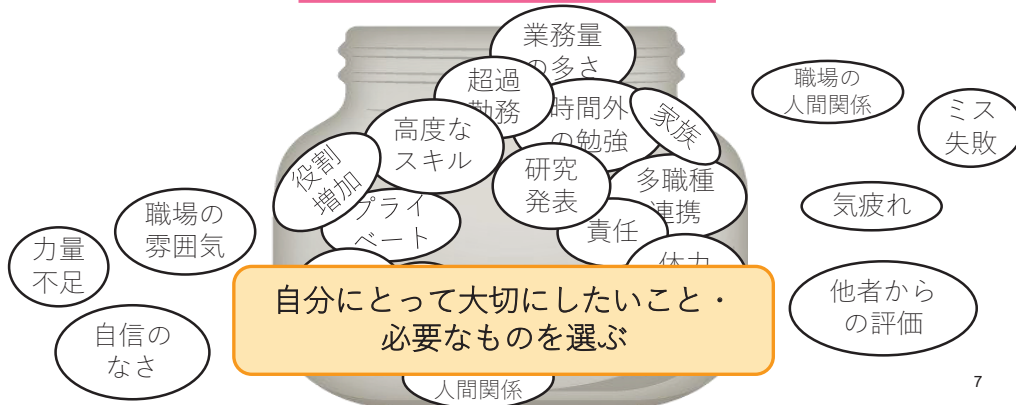
- 満杯になる → イライラ・不安・過度な緊張・頭痛・胃痛・嘔気・抑うつ・人間関係悪化
ストレスの悪影響
- 溢れる → うつ・適応障害・バーンアウト・循環器疾患
ストレスによる障害
- 空っぽ → 不安・なげやり
ストレスの悪影響



そこそこ中身が入っていることが大切

1. 心のキャパシティを増やすには？

心のキャパシティ



1. 自分の価値観を知る

価値観

価値観に沿わない言動

自分の価値観に合った活動をする

- 不快感
- 怒り・苛立ち
- 不安・モヤモヤ
- 嫌な気分

心のキャパシティを圧迫

行動の指針

価値観 = 自分の心のキャパシティを整理する手がかり
自分軸を取り戻す要

1. あなたが大切にしていることは？

- 自分にとって、大切だと思えることを3つ考えてみましょう。

【考えるヒント】

Q. 他の人が自分のことを周りに紹介してくれるときに、「どんな人」と言ってもらいたい？

Q. もっとも充実感や満足感を得るのはどんなこと？

Q. もし自分が自伝を出すとしたらテーマは？

① _____

② _____

③ _____



9

いろいろな価値観

公平

健康

創造性

権力

寛大さ

平等

友情

挑戦

家族

伝統

合理的

思い遣り

名声

好奇心

シンプル

謙遜

学び

平穩

成長

変化

知識

正確さ

快適さ

礼儀

受容

いろいろな価値観

忍耐

優しさ

自由

信頼

協力

刺激

愛情

安心

夢中

責任

魅力

人気

誠実

お金

愛されること

自制心

秩序

反抗

熟達

情熱

冒険

楽しさ

希望

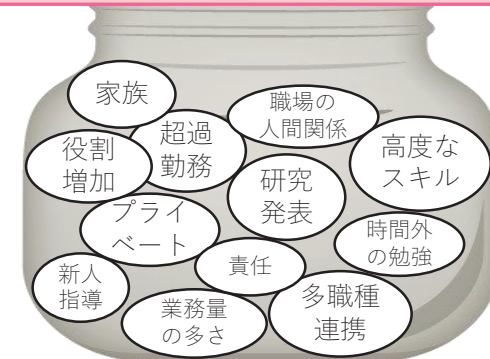
自律・自立

美しさ

11

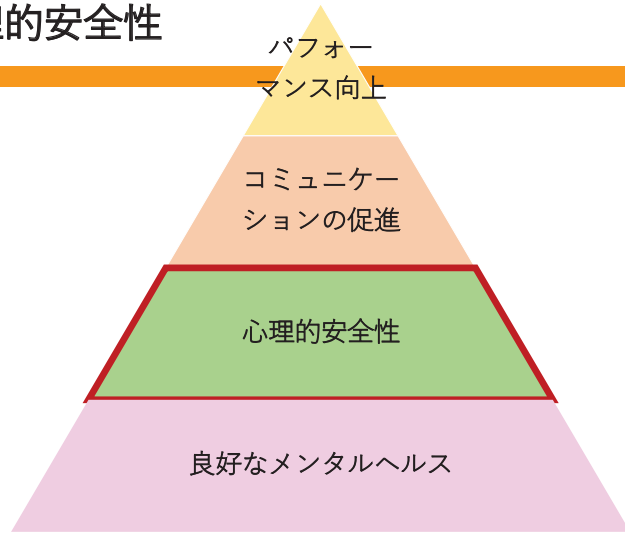
1. 心のキャパシティを増やすには？

- 「今は」取り出しておいて良いものは？：優先順位
- 一つひとつを小さくする：他者にヘルプを頼む
- 空き容量ができるまでは、ものを入れない：断る



12

2. 心理的安全性



(Ito A et al., 2022; Chao Ren-Fang et al., 2021; Grailey K.E et al., 2021を改変)

2. 心理的安全性、感じていますか？

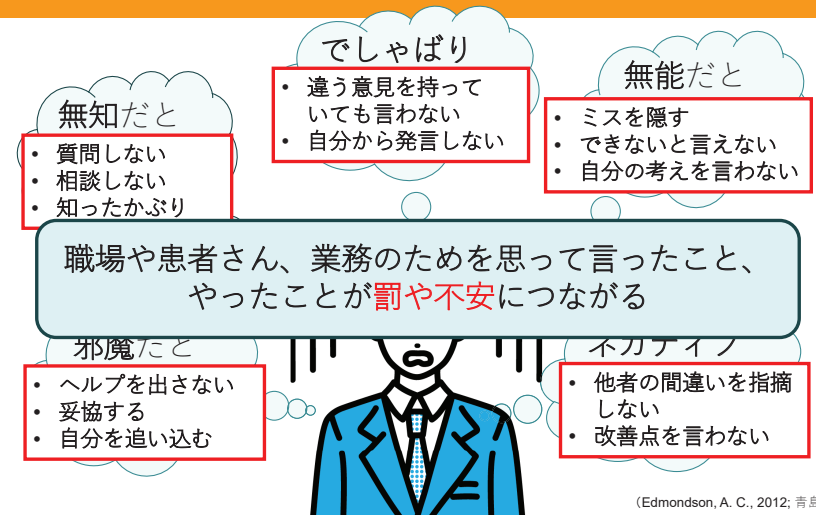
- 定義：職場において新しい提案や問題の指摘、支援やフィードバックを求めるといった**対人的リスク**をとることに対し、自分の所属するチームは**安全**だとメンバーにより共有された信念 (Edmondson, 1999)。

2. 心理的安全性を妨げる対人リスク



(Edmondson, A. C., 2012; 青島., 2021)

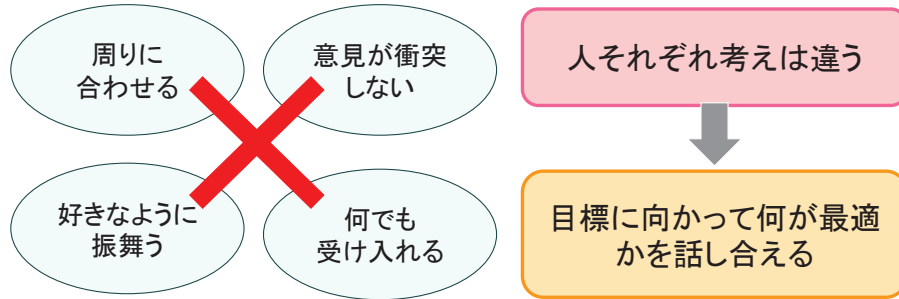
2. 心理的安全性を妨げる対人リスク



(Edmondson, A. C., 2012; 青島., 2021)

2. 心理的安全性のある職場

- 定義: どんな立場であっても、自分の率直な意見や疑問、質問を言っても、誰からも嫌がられたり、馬鹿にされたり、評価がさがったりしない、ちゃんと耳を傾けてくれるという**安心感**があること



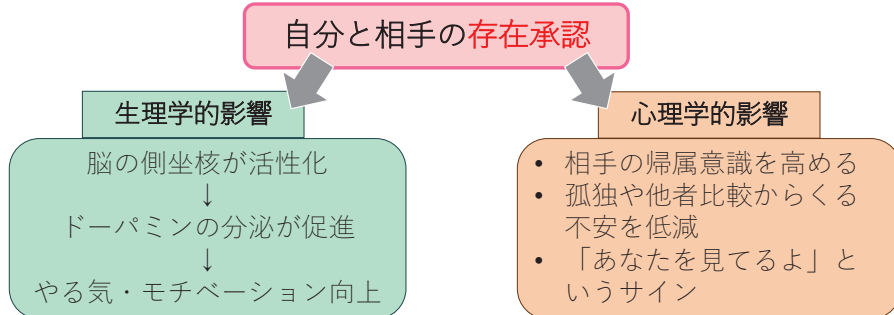
2. 心理的安全性の種類

心理的安全性のレベル	関係性の在り方	関係性の中で起こる行動
相互作用安全性	1対1、個人間での関係性	<ul style="list-style-type: none"> 雑談ができる 質問ができる 提案ができる 「助けて」「ありがとう」が言える
チーム安全性	チームのメンバー全員がお互いを尊重する関係性	<ul style="list-style-type: none"> 自由な意見交換ができる 発言に責任を持てる 建設的な批判ができる ミスが起きたとき「人」ではなく「仕組み」の改善へ目が向く
組織安全性	企業文化として根付いている	<ul style="list-style-type: none"> 間違いを犯すことへの恐怖<成長の機会・学ぶ姿勢

関係性の質が向上

2. 心理的安全性をはぐくむ具体的行動

- 挨拶・声かけ・返事
 - 声のトーンは少しだけ明るめで
 - できたら、相手に顔を向けて
 - 「お疲れさま」「大変だったね」「今日どうだった？」



2. 心理的安全性をはぐくむ具体的行動

- 質問する
 - 目的 = 知りたい・理解したい・助けたい
 - 「なぜ」よりは「何が起きた?」「何があった?」
- × 責める**
- {
 - 悪意をもって行動する人は少ない
 - 不安があっても聞けなかった?
 } → **システムの改善**
- ※人を責めない・システムを見直す
- 聴く
 - あいづちを忘れずに
 - 最後まで話を聴く
 - ミスの言い訳はたつぷりと! = 「私の話を聴いてくれる」
- 人は聴いてもらって初めて、相手の話を聴ける**
- ※指導する前の大前提

2. 心理的安全性をはぐくむ具体的行動

• 助けてもらう

- 誰しも完璧ではない
- 苦手を補い合う役割分担
- 相手の**居場所づくり**

自分に**寛容**になる
→他者にも**寛容**になる

※助けてもらうのが苦手な人は、
自分を傷つけていることにもつながる

• お礼を言う

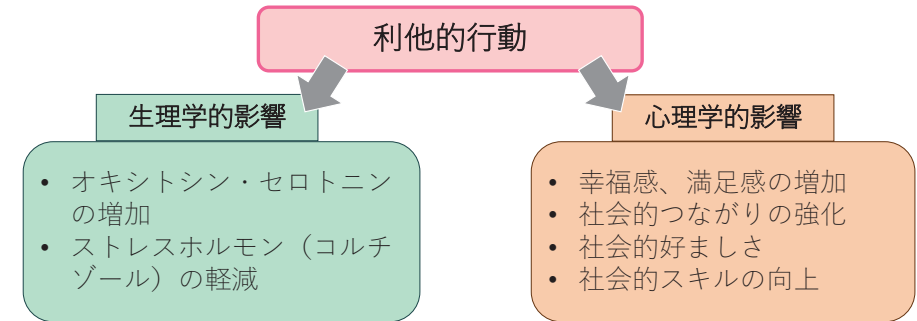
- お礼 = ポジティブ・フィードバック
- 貢献につながっていることを実感

働きやすい = 協力して目標に向かって仕事を進めやすくする
行動の指針は自分の**価値観**

※仲良くなる必要はない

情けは人の為ならず

- 情け（情愛などの意）は他人の為だけではない、いずれ巡り巡って自分に恩恵が返ってくるから、誰にでも親切にせよ = 人に**与える**



22

(川合, 2014)

自分のペースで少しずつ

パフォーマンス向上

コミュニケーションの促進

心理的安全性

良好なメンタルヘルス

- ゆとりがないときは、いつでもメンタルケアに立ち返ることができる
- **自分軸 = 価値観**を思い出す

- 心理的安全性をはぐくむことが、コミュニケーション促進へ

大丈夫
落ち着いて
何とかやってきた

(Ito A et al., 2022; Chao Ren-Fang et al., 2021; Grailey K.E et al., 2021を改変)

3. あと一歩コミュニケーションを進めるなら…

• 伝える

- 率直 + 具体的な言葉
- コミュニケーションのゴールを意識する
- 「私は正しい」 = 「あなたは間違っている」
→ 「私はあなたにこうして欲しい」
- **納得感** = 「どう役に立つのか？」 「なぜ必要なのか？」

• 指導・叱責

- × 自分の思う通りに動かないことへの感情的反応
- ○挽回への励まし：ダメなことはダメと認識 + 次に向かわせること
- 失敗する権利 = 相手の自発性を生み出す
- 「どうしたら良いだろう？」

成功へのステップ

4. まとめ



- 自分の価値観を知り、**心のキャパシティにゆとり**を持つ
- 心理的安全性のレベルが上がると**関係性の質が向上**する
- 心理的安全性をはぐくむことがコミュニケーション促進へ
- チーム全体の心理的安全性がすぐに高まらなくても大丈夫！
あなたの経験値はUPしている
- 指導や叱責は**成功へのステップ**のためにある
- キツイときは、メンタルケアに立ち返る