

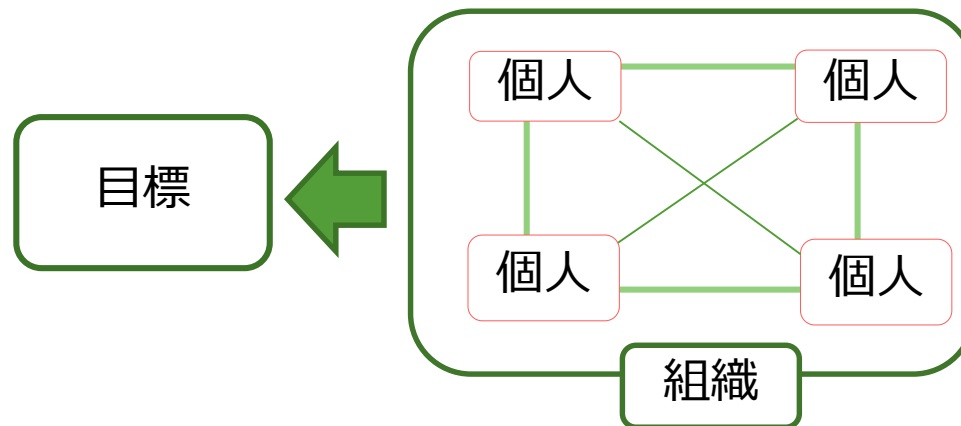
生産性向上に直結する チーム内コミュニケーション (心理的安全性の重要性)

コミュニケーションとは

定義

社会生活を営む人間の間に行われる知覚・感情・思考の伝達。
言語・文字・その他視覚・聴覚に訴える各種のものを媒介とする。（広辞苑）

仕事におけるコミュニケーションの必要性



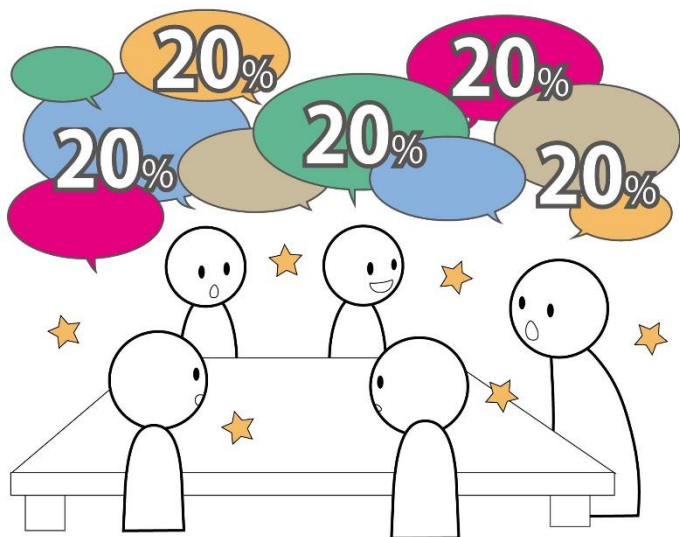
仕事では、目標達成のために組織として働く
そのために、個人と個人をつなぐためのコミュニケーションは必要不可欠

心理的安全性とは

チームに所属するすべてのメンバーが他者の反応に怯えたり、羞恥心を感じることなく、リラックスした状態で組織の活動に参加できる状態

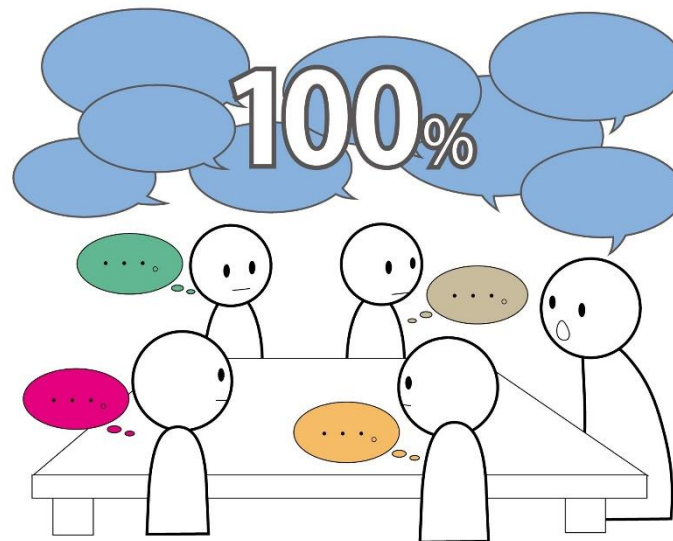
エドモンドソン博士

心理的安全性が高い状態



チームのメンバーが均等かつ積極的に発言している状態。
他者を信頼し、互いに助け合うことができる

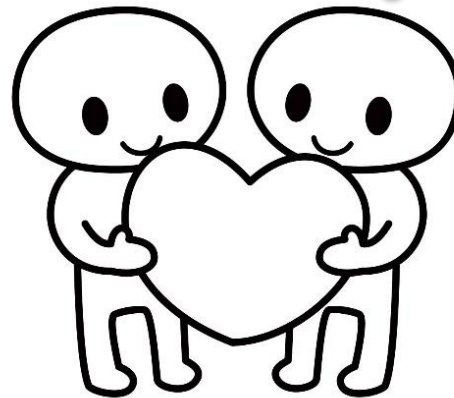
心理的安全性が低い状態



チームメンバーの発言がほとんどなく、上司の会話が一方通行の状態。
組織活動への参加意欲が低下している

心理的安全性の高い職場では

- ボトムアップによる新しいアイデアや発想が期待できる
- 互いに信頼し、助け合うことができる
- 仕事に意味と意義を感じることができるようになる



メンタル不調の予防・生産性の向上につながる

心理的安全性を高める4つの不安対策

4つの不安

無知ではないか	無能ではないか
邪魔してはいけない	ネガティブ感情を知られたくない



周囲の空気を読むことなく、素直に発言することができる環境を互いに作る工夫と努力



心理的安全性を高めるためには
話しやすい環境を作ることが必要



話しやすい環境を作るためには、
コミュニケーション技術を高める必要がある

コミュニケーション技術1:双方向性

- コミュニケーションは相手がいるからこそ成り立つ

コミュニケーションの要素 → 聴く 伝える

- コミュニケーションを円滑に進めるために必要な力

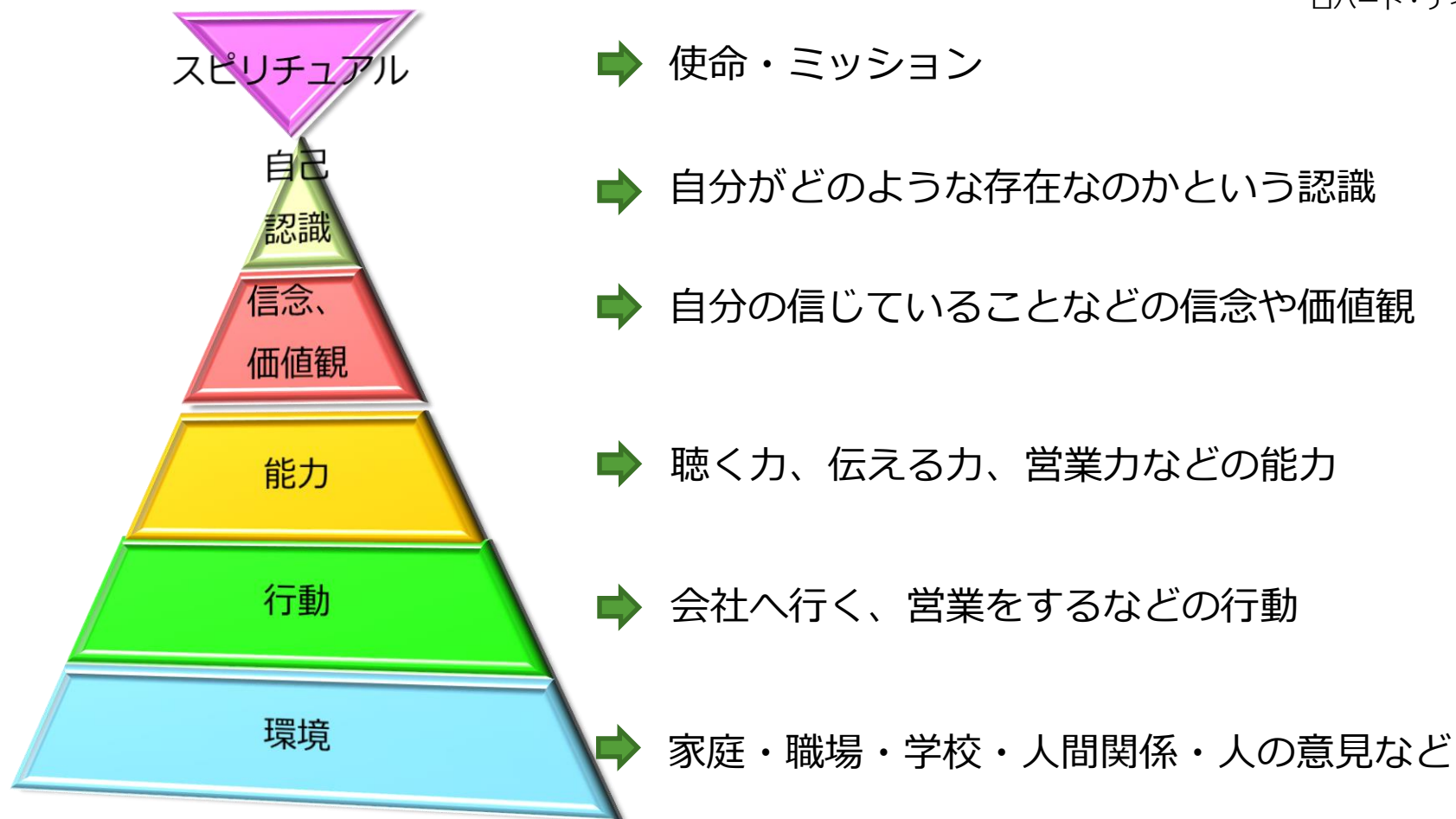
聴く力

伝える力

コミュニケーション技術2：聴く力・伝える力

ニューロ・ロジカル・レベル：人間の意識を「6つの階層」に分類したもの

ロバート・ディルツ氏



どの部分にコミュニケーションの意識を置くかによって
コミュニケーションの質が変わる

コミュニケーション技術2：聴く力・伝える力

□ 相手にとってプラスのことを伝えるとき（褒める、など）

伝えたい出来事がニューロ・ロジカル・レベルのうち、どのレベルにあたるのかを考え、そのレベルよりも上のレベルを意識して話す。

人は、信念、価値観・自分の存在を褒められると「この人は自分を見てくれている」「わかってくれる」と信頼感や親近感が増していくため、良好な人間関係を築きやすい。

□ 相手にとってマイナスのことを伝えるとき（叱る、など）

伝えたい出来事がニューロ・ロジカル・レベルのうち、どのレベルにあたるのかを考え、そのレベルと同レベルを意識して話す。

人は、叱るレベルが出来事より低い場合、なかなか心に響かない。

逆に、叱るレベルが出来事より高いと、心を傷つけてトラウマを作ってしまう。

上の階層のレベルで叱る場合、その人の存在を否定してしまうこともあるため、慎重に扱う必要がある。

叱っているなかにも肯定感を与えると良い。

聴く力

人間関係を良好なものにし、コミュニケーションを活性化するには
話す力よりも聴く力が重要

□ 傾聴

相手の気持ちに寄り添って、注意深く共感的に「聴く」こと
誤解や勘違いを解消し、相手の考えや指示内容をよりの確に理解できるため、
良好な人間関係構築につながる

～Point～

- ・相手の話すスピードや、テンポ、リズム、声のトーン、表情、気持ちなどに合わせる
- ・話を聴くことに集中し、他のことを考えたり、他の行動をとったりしない
- ・話を聴くときの態度・表情に気をつける
- ・まずは自分の意見を脇に置き、相手の話を遮らず、最後まで聴く
- ・頭ごなしに否定せず、まずは相手の気持ちに共感する
- ・相手の話す体験と自分の体験を同一視しない
- ・結論を出すことに焦りすぎない

伝える力

相手を尊重し、傷つけずに自分の意見をしっかりと伝えるための方法

□ アサーション

自分自身の感情と行動の不一致や、自己表現が適切に行われていないことに起因する、他者との関係におけるストレスの軽減に有効。
人間関係を円滑にするだけでなく、仕事のパフォーマンス向上にもつながる。

◇ Iメッセージ

「私は○○なので、◇◇だと思えます」のように、私を主語にして話す。
相手を責めることなく、自分の素直な気持ちを伝えることができるので、お互いにストレスをためることなくコミュニケーションをとることが可能

相手を説得するための方法

□ DESC法

次の順番で伝える

Describe : 客観的かつ具体的な事実や状況

Express : 自分の感じることや考え

Specify : 解決のための具体的な提案

Choose : 要望を受け入れてもらった場合、受け入れてもらえなかった場合の今後の自分の行動。相手に選択を促す

ゴードン・H・バウアー

伝える力

相手を傷つけることなくアドバイス・議論する方法

□ PNIルール

次の順番で伝える

Positive : 相手の考えでプラスの部分

Negative : 相手の考えでマイナスの要素

Interest : 相手の考えでおもしろい部分（プラスの部分）に戻り、より良くする方法を議論

話の主題を相手に伝えやすくする方法

□ PREP法

次の順番で伝える

Point : 結論

Reason : 理由や根拠

Example : 結論・理由をわかりやすくするための具体例

Point : 結論を繰り返す



担当保健師のひとこと

コミュニケーションを積極的にとることは、良好な人間関係の構築のみに限らず、社員の健康管理・生産性の向上へつながる大きな力を持ったものです。

直接的なコミュニケーションを苦手とする方が多くなっている時代ではありますが、今回の「話すスキル・聴くスキル」のポイントを押さえていただき、コミュニケーションを今まで以上に大切にしていいただければと思います。

保健師によるセミナー、ご好評いただいております！

- ・健康診断の事後措置について
- ・アンガーマネジメント
- ・睡眠から考える長時間労働
- ・VDT症候群予防について…など

健康経営に最適なセミナーを
保健師がリーズナブルに実施いたします！

無料セミナー毎週開催中！

詳しくは特設サイトへ！
<http://seminar.doctor-trust.co.jp/>

保健師 健康経営セミナー

検索