

明日からの仕事が変わる！

やさしい心理的安全性

R6.2.12

これからは**少ない人数で効率よく**
サービスを提供しなくては**いけない時代**





音声入力



電子サイン



見守りカメラ



訪問先で記録



インカム



クラウドサービス

言うのは簡単

人同士が**協力**して**実現**しなければ
いけないから！

批判されたと思われるから注意できない
そもそも意見を言うとは否定される
そんなことも知らないの？と言われる
お局様が怖くて思ったことが言えない



こんな状況では
アイデアや発想なんて言えないですよね



この状態を

心理的安全性が低い

と言います





心理的安全性とは何か？

組織の中で自分の考えや気持ちを

誰に対しても安心して発言できる状態

チームの他のメンバーが
自分の発言を拒絶したり罰したりしないと
確信できる状態

批判されたと思われるから注意できない

そもそも意見を言うとな否定される

そんなことも知らないの？と言われる

お局様が怖くて思ったことが言えない

The background features a stylized Google logo composed of four overlapping semi-circles: a yellow one at the top-left, a red one at the top-right, a green one at the bottom-left, and a blue one at the bottom-right. The text "Googleの事例" is centered over this graphic.

Googleの事例

**福祉業界の生産性向上は
ハード面に目が行きがちです**

POINT



心理的安全性は「誰もが安心して発言
できる状態」のこと。

ハード面の生産性向上はうわべだけ！
本質的な成長が必須！



心理的安全性がある組織作りは大変
だけど、誰かが行動しないと変わら
ない！

心理的安全性が高まると
どうなる？

- **パフォーマンスが向上**し成果につながる
- コミュニケーションが**活発**になる
- **エンゲージメント**が高まる



エンゲージメントとは、目標達成に向けて積極的に取り組んでいるかという指標です。

4つの心理的安全性を損なう要因と特徴的な行動

① 無知だと思われる不安

【こんなことも知らないの？】

無知を指摘される不安

4つの心理的安全性を損なう要因と特徴的な行動

② 無能だと思われる不安

仕事ができないと思われる…

能力が低いと思われる不安

4つの心理的安全性を損なう要因と特徴的な行動

③ 邪魔していると思われる不安

「筋違いな話しをして邪魔をしていると思われぬか」

空気を読めないと思われぬ不安

4つの心理的安全性を損なう要因と特徴的な行動

④ 批判的だと思われる不安

**「他の人の意見を批判していると
否定的に捉えられるのでは」**

批判的な人だと思われる不安

POINT



心理的安全性を損なう要因4つ

1. **無知**だと思われる不安
2. **無能**だと思われる不安
3. **邪魔**をしていると思われる不安
4. **批判的**だと思われる不安



これらの不安が幾重にも重なり…
心理的安全性は低下していきます。



どのように実現するの？

心理的安全性が作られる 3つのステップ

3つのステップ

① 土台を作る



土台を作る

||

共通の目的意識

3つのステップ

②参加を求める





ミスした場面を見ましたか？

告げ口・無知を晒すなどのマイナス要素が強い



**利用者さんは
幸せな生活を送れていましたか？**

主人公が利用者になることでプラス要素が強くなる

3つのステップ

③生産的に対応する



あらゆる報告に対して
感謝・敬意を持つ

POINT



1. 土台を作る
2. 参加を求める
3. 生産的に対応する



この3つのステップを意識して
心理的安全性を高めていこう！



具体的な行動

**理論的には理解できても
行動に落とし込まないと意味がない！**

普段の言葉の言い換え集



〇〇してくれてありがとう！



まずやってみて、それから考えよう



やめたほうが良い仕事ってなんだろう？



名前を呼んで挨拶をする



POINT



1. ○○してくれてありがとう
2. まずやってみてから考えよう
3. やめたほうが良い仕事は無いか
4. 名前を呼んで挨拶する



皆さんが少しずつ行動して
安心できる職場や人間関係を作ろう！



対人援助として

対人援助でも心理的安全性は大事！



信頼関係を築く

- **個別化の原則**
- **意図的な感情表出の原則**
- **統制された情緒的関与の原則**
- **受容の原則**
- **非審判的態度の原則**
- **自己決定の原則**
- **秘密保持の原則**

- **個別化の原則**
- **意図的な感情表出の原則**
- **統制された情緒的関与の原則**
- **受容の原則**
- **非審判的態度の原則**
- **自己決定の原則**
- **秘密保持の原則**

- 個別化の原則
- 意図的な感情表出の原則
- **統制された情緒的関与の原則**
- 受容の原則
- 非審判的態度の原則
- 自己決定の原則
- 秘密保持の原則

「人」である



自分がされて
嬉しく感じることをしよう