



一般社団法人
愛知県老人福祉施設協議会

第21回 愛知県老人福祉施設大会

福祉にかかわる人のための コミュニケーション力

～みんなが楽しく、はたらきやすい職場づくり～

株式会社Siren 代表取締役
菱田さつき

①自己紹介

②コミュニケーション

③心理的安全性

④対話

⑤まとめ

①自己紹介

②コミュニケーション

③心理的安全性

④対話

⑤まとめ

菱田さつき (ひしだ さつき)

- ◆株式会社セイレーン 代表取締役
- ◆話し方研修、コミュニケーション研修、ビジネスマナー研修、ビジネス活用カラー研修
- ◆スピーチコンサルタント ◆司会 ◆コーディネーター、モデレーター
- ◆一般社団法人モチベーション・マネジメント協会
公認モチベーションマネージャー Advanced 資格

愛知県名古屋市生まれ名古屋市育ち。

デザイン専門学校卒業後、広告デザインの仕事(グラフィックデザイナー、オペレーター、ディレクター、営業)に約10年携わった。

司会業に転身し、24年間で1,500回以上の現場を経験。

イベントプロダクション会社にて、司会の仕事と並行してイベント企画、イベントディレクション、コーディネート、アーティスト、パフォーマーの育成などに携わった。同社で営業を7年、取締役を5年、社長を5年務めた。現在は起業し、話し方研修・コミュニケーション研修・コミュニケーションマナー研修、また、グラフィックデザイナー時代に培った経験と知識と人に見られる司会という仕事のキャリアを活かし、ビジネス活用カラー研修等を企業や各種団体にて行っている。

会社組織のナンバー2・事業継承・社長辞任・創業という経験から、また、社長時代の数々の失敗から学んだ自らの経験を活かし、仕事の現場で本当に必要なコミュニケーションが何なのかを伝えている。マナー、話し方、コミュニケーションスキルは司会業の現場経験でお客様に育てられ身に付けたもの。その経験にプラスして、自らが組織で働いた経験、社長として組織を運営した経験と理論を組み合わせ、形骸化したものではない、実際に仕事の現場で役立つより実践的なスキルと考え方を伝えている。また、話すことに自信がない経営者やリーダーに向けた個人コンサルタント、パーソナルトレーニングも行っている。



『あなたの人生を100%変える話し方』
(彩雲出版)



『先生のための「話し方」の技術』
(明治図書出版)

現在

- ・ 研修講師、話し方パーソナルレッスン、司会業

《福祉系》

愛知県社会福祉協議会

内定者フォローアップ研修

民生委員向け

貸付部門相談員向け

愛知県内の福祉財団、介護施設・事業所

新卒・中途採用職員向け

施設職員、相談員向け

Why?

だからこそ分かる努力をする
コミュニケーション



人と人は分かり合えない

①自己紹介

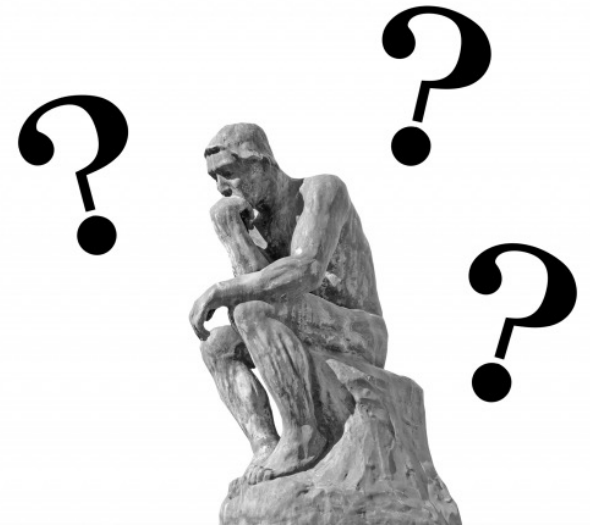
②コミュニケーション

③心理的安全性

④対話

⑤まとめ

コミュニケーションは必要？



対人・福祉の仕事

私たちが相手にしていくのは **人**



今後、福祉・介護の量的拡大と多様化

社会の期待がますます大きくなる

支援を必要とする人びとにとって必要不可欠

ホスピタリティと専門的サポートが期待される

質の向上と効率性の確保が求められる

チームケアと**連携**が必要とされる

他職種連携

チーム・組織で仕事をする事

自分の得意は誰かの苦手

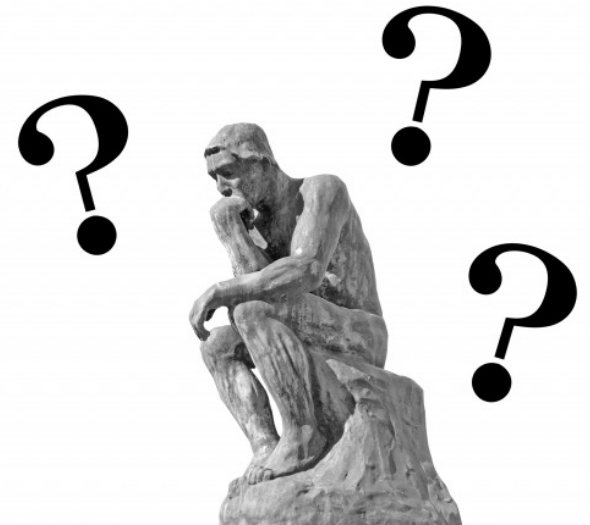
誰かの得意は自分の苦手

自分の長所を最大限に発揮できる

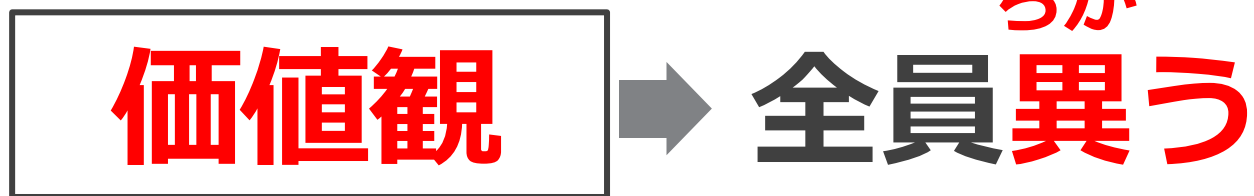


お互いに助け合う必要がある

コミュニケーションとは？



相手の**考え方・思い**を認めたくえて
自分の**考え方・思い**を伝えること



偏見の集大成であり**相対的**なもの

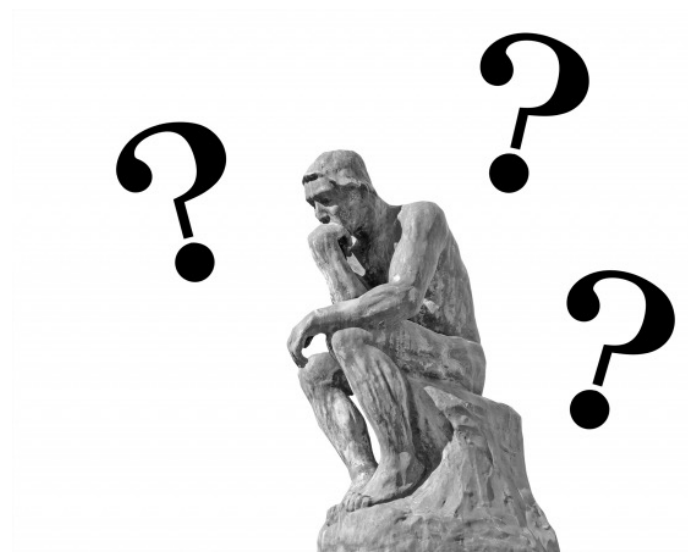


ちが
異いを認め合う

コミュニケーションを阻むもの

べき

コミュニケーションの特徴は？



- ① 自分が差し出したものと同等のものが返ってくる
- ② ドアノブは内側にしかない
- ③ 質より量

① 自分が差し出したものと
同等のものが返ってくる

返報性の法則

② ドアノブは内側にしかない

相手からは
開けられない

③質より量

**ザイオンス効果
(単純接触効果)**

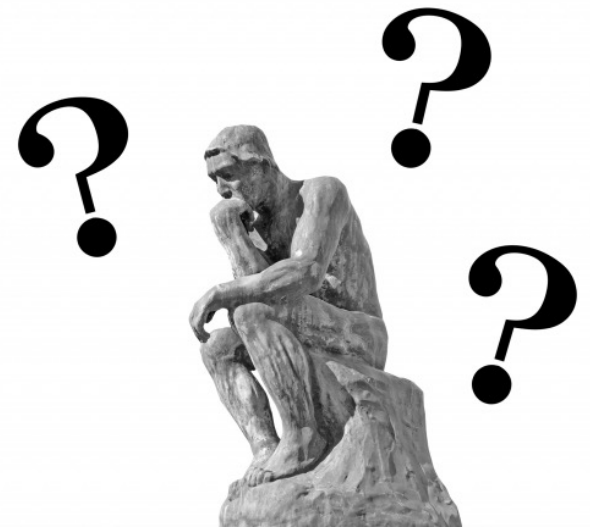
名前を呼ぶ

ネームコーリング効果
社会的報酬

「覚えてもらっている」
「関心を持ってもらえている」
承認欲求が刺激される

「その他大勢の一人ではない」
ということを知

コミュニケーションの目的は？



① 交流することで
コミュニケーションを取ることそのもの

② コミュニケーションの先に何かの
利益を得るためのもの

相手の意見を聞き、自分の意見を伝える



交渉する → 合意形成する

コミュニケーション

「どう接したらいいのか…」

「これを言うべきかどうか…」



**『それは成果に直結するかどうか』
を判断基準にする**

みんなが**楽しく**、 はたらきやすい職場づくり

目的



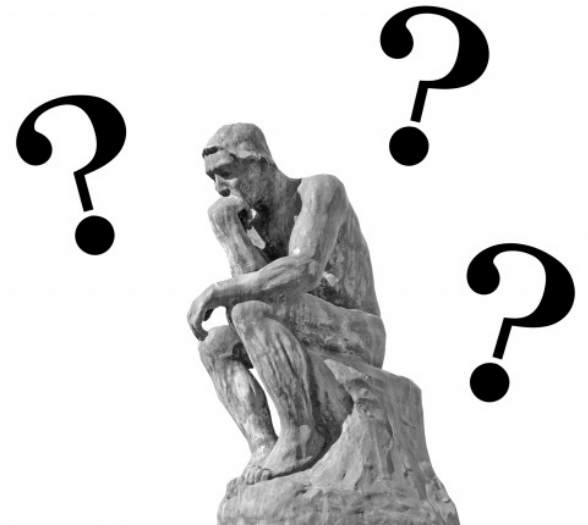
仕事で成果を上げること
自己成長すること

手段



仲良くなること
いい人と思われること

Z世代って誰？



α世代 2010年代～2020年以降

Z世代 1990年代後半～2012年頃
ポストミレニアル世代

Y世代 1980年代～1990年代前半
ミレニアル世代
(1981年生、2000年代前半に社会人になった)

X世代 1960年代後半～1980年代
ジェネレーションX

Z世代 1990年代後半～2012年頃

モノよりコト

お金より時間

多様性

問題意識

現実主義



忖度する

空気を読む

阿吽の呼吸

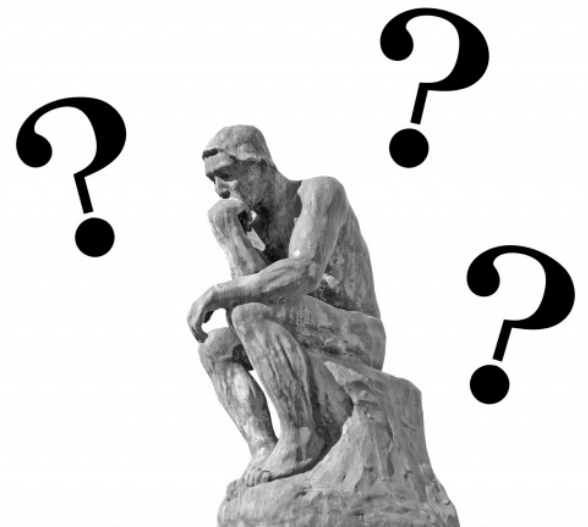
察する

職場での円滑なコミュニケーションには



最低限のマナーが必要

マナーとは？



マナーとは、**目に見えないものを**
誰もがわかる形に表現したものであり、
他者との**無用なトラブル**を未然に防ぎ、
人間関係をスムーズにするための**心の在り方**です。
人の心情を害さないためにはどうしたらいいか、
という**思いやりの心**であり、
それは、他者だけに向けられたものではなく、
自他への思いやりの心です。

マナーの基本的な考え方

①人に好感を与えること

人の行動全て 笑顔

②人に迷惑をかけないこと

お互い様の心

③人を尊敬すること

誰に対しても敬意を表す

マナーの本質とは？





人をジャッジする
正しさを追求する
間違いを指摘する

正しさ < 敬意

職場においてのマナーとは
成長して仕事で成果を出すために
自分を守る救命胴衣



①自己紹介

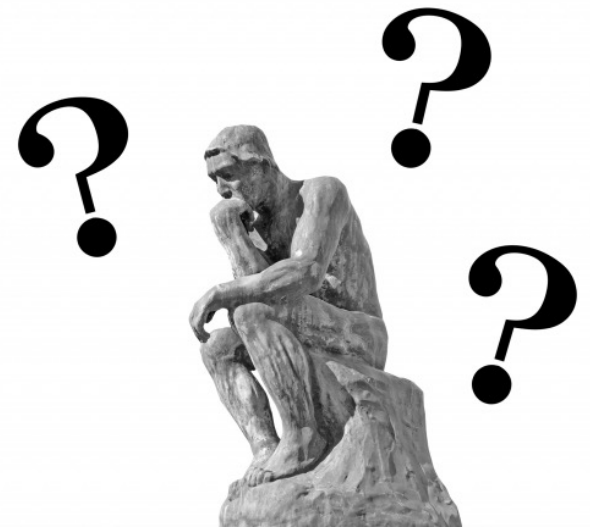
②コミュニケーション

③心理的安全性

④対話

⑤まとめ

コミュニケーションが
うまくいかないのはなぜ？



心理的安全性がない

誰もが働きやすい職場・・・

自分の中
他者との関係性の中
組織の中に

心理的安全性がある

心理的安全性とは . . .

Google社のプロジェクト
効果的なチームを成立させる条件は何か



チームがどのように協力しているか



重要な影響を与える因子が**心理的安全性**

心理的安全性の定義 . . .

**「無知・無能・否定的・邪魔だと
思われる可能性のある行動をしても
このチームなら大丈夫だ」という信念**

(ハーバード大学／エイミー・エドモンドソン)



**誰に対しても自分の考えや感情を
安心して発言できる
リスクを恐れずに意見を言える環境**

心理的安全性が高まると…

個人編

- ・ 意見やアイデアを言いやすくなる
- ・ 悩みを相談しやすくなる
- ・ 失敗を話しやすくなる
- ・ 仕事に集中でき、パフォーマンスが向上する
- ・ 自分の意見やアイデアが尊重されることで自己成長、貢献意欲、帰属意識が高まる



心理的安全性が高まると…

組織編

- コミュニケーションが活発化して風通しが良くなる
- 失敗やトラブルを共有できる
- 情報共有がスムーズになる（報連相）
- 働く人たちのエンゲージメントが向上する
- 離職率の減少、D&Iの効果、イノベーションの促進につながる



心理的安全性が確保されないと・・・



自己弁護

批判

侮辱

逃避

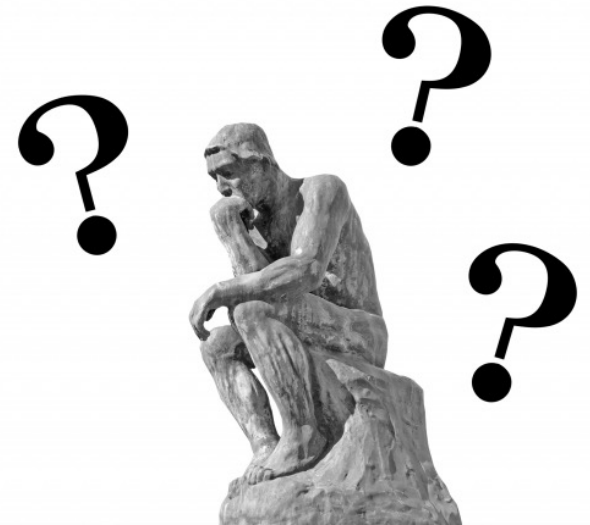


心理的安全性を高める目的・・・

組織で成果を出すため

- ✗ 和気あいあいとした雰囲気
仲良しな職場風土
厳しいことは言わない
- 異う価値観を認め合う
リスクを恐れず異う意見を言える

心理的安全性を高めるには？



①自己紹介

②コミュニケーション

③心理的安全性

④対話

⑤まとめ

討論

どの主張が正しいかを定める

議論

意思決定などの着地を決める

対話

お互いの立場や意見の違いを理解し、
擦り合わせる

会話

目的はない、お互いを知る

雑談

再現性・目的・着地点がない

話をきくこと

普段のあなたの「きく」態度は？

相手に興味を持った態度をとっている

うなづき・あいづちをしている

途中で遮ったり、口を挟んだりしない

自分の話にすりかえたりしない

話の先や結論を予測・先回り・決めつけない

相手のペースに合わせている

答えがわかっているにもかかわらず必要のないアドバイスはしない

相手の顔（目）を見る

表情

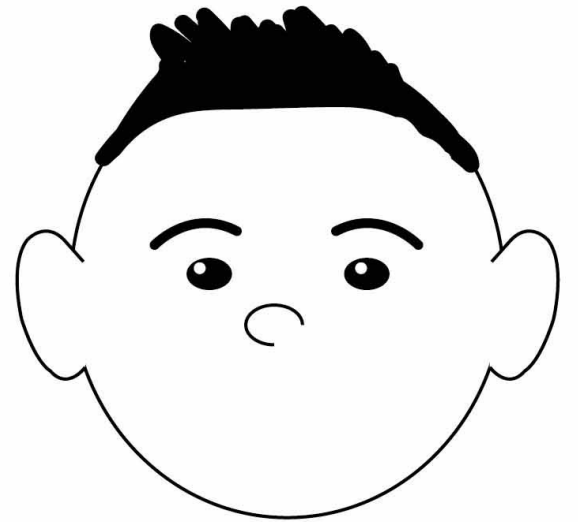
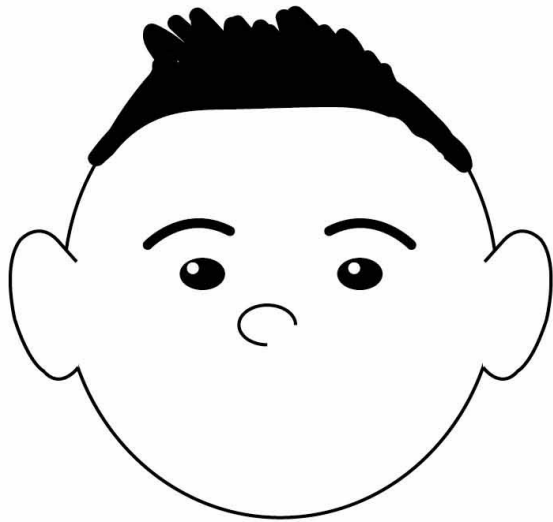
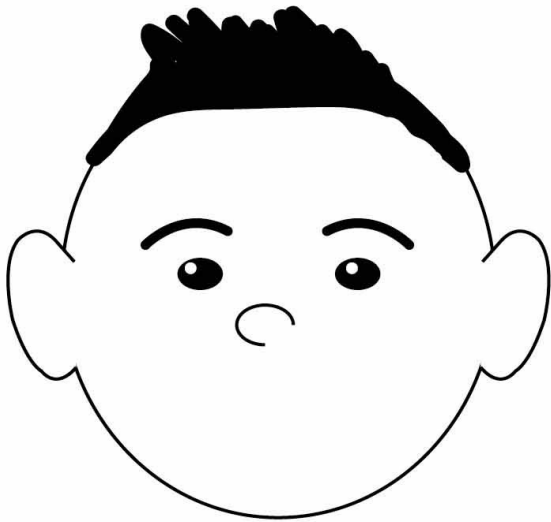
朗らかな表情のポイントは…

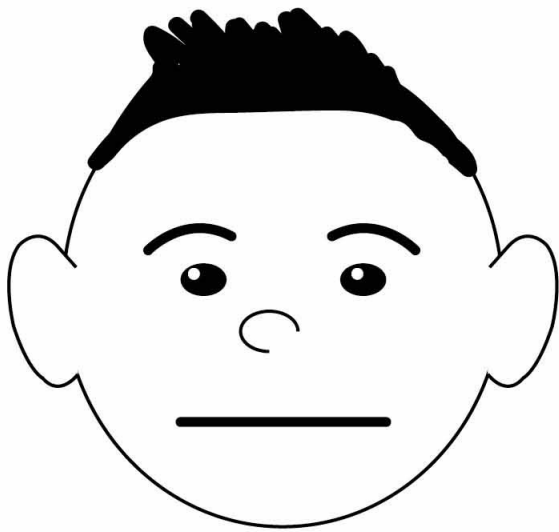
眉間と口角

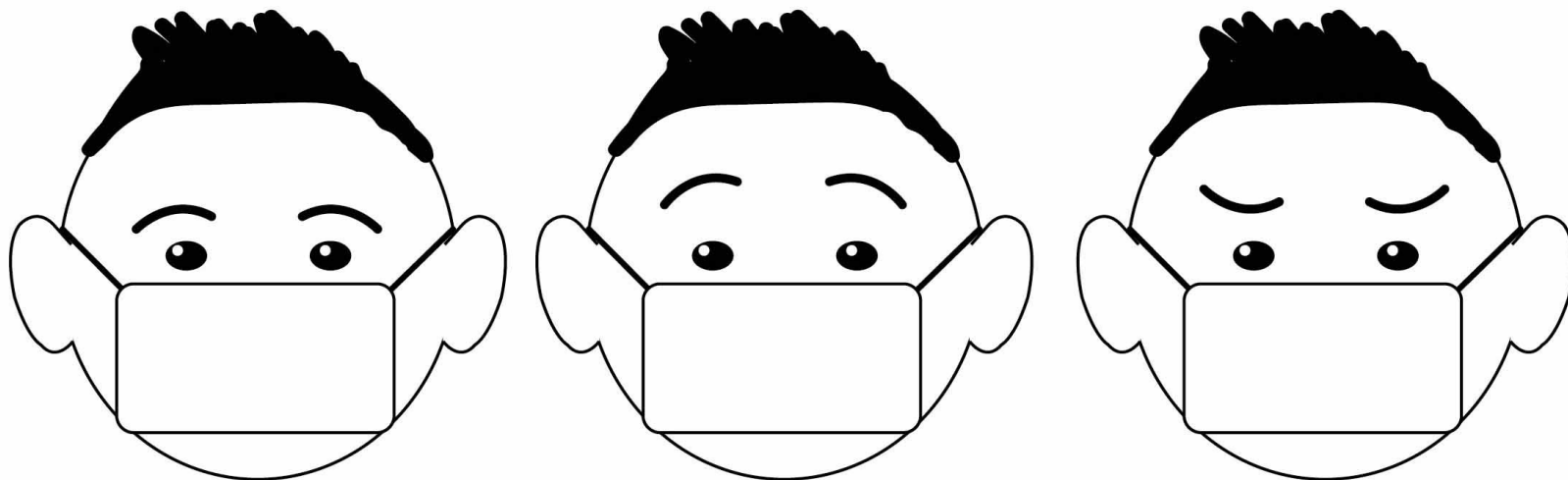


✘ 佻頂面、無表情

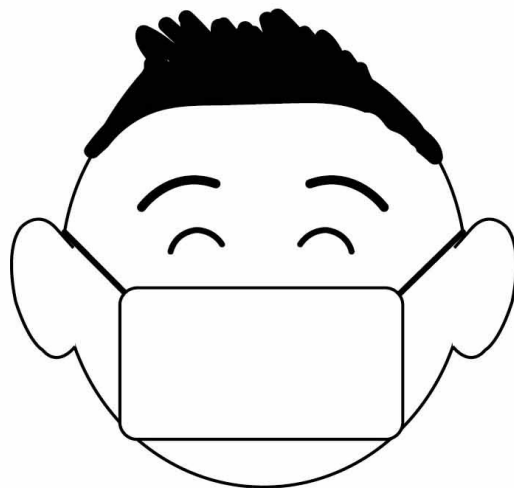








アイブロウフラッシュ



心の姿勢と体の姿勢

ペーシング、ミラーリング

リアクションを取る

話を最後まで聴き切る

答えを予想して聞かない
途中で口を挟んで話の腰を折らない
会話を横取りしない

自分のことを認めてくれていない…
話す気をなくす
話しかけてこなくなる

人は自分の話を



聞いてくれる人の話しか聞かない

話すこと

伝わらなかつた時は
伝えた側の責任

聞き手の理解力に責任はない

相手の顔（目）を見る

表情

声のトーン

語尾

相手の言葉に合わせる



「普通はこうだろう」

「これが常識だろう」

「言わなくてもわかるだろう」

①自己紹介

②コミュニケーション

③心理的安全性

④対話

⑤まとめ

コミュニケーションが必要

円滑なコミュニケーションには

最低限のマナーが必要

相手のため

自分を守るため

常に相手の立場を考える

相手目線を想像する

洞察 → 想像 → 行動

相手をよく見る

考える

伝わる形にする

コミュニケーション

みんなが楽しく はたらきやすい職場



一般社団法人
愛知県老人福祉施設協議会