



「聞く」「話す」スキル

聞く

- ① うなづく
- ② 相づち
- ③ 繰り返す
=アクティブリスニング
(積極的傾聴)

話す

- ④ 相手に合わせる
- ⑤ 視線
- ⑥ 距離も含めた
空気感

考えなくてははいけ
ない6つのこと

①から③は「きちんと話を聞いている」ことを示すメッセージ。うわべだけのリアクションになってはいけない。④は相手の気持ちを読むことが大切。⑤は基本、目を見るが、途中で少し視線を外すなど工夫を。⑥は呼吸を合わせて、物理的にも心理的にもちょうどよい距離感を保つ。近づきすぎはNGだ。

女性社員に嫌われない会話テクニック

職場の女性との上手な接し方

男性にとって、何かと気を使う女性社員との接し方。女性の多い職場などでは、ひとりに嫌われると一気に全体から嫌われたりすることも。仕事をやりやすくするには、女性社員との会話術も重要なのだ。

男性は結果を重視するが女性のプロセスが大切

職場の女性とうまく接するには、まず理解しておきたい前提があると、リーダーズアカデミー学長の嶋津良智氏は語る。

「あくまでも仕事を一緒に行なう上での話ですが、男性は仕事の結果」を重視し、女性はそのに至るまでの「プロセス」を大切にしている傾向があるのです。そして人との関わり合いを、かなり冷静に観察しています。この違いを知らずに表面的なスキルだけで接すると、本当の信頼関係は築けません。自分に本気で関わってくれていないことを感じ取り、壁をつくってしまいます。男女平等は基本ですが、**思考方法の男女差を意識した工夫**が必要な場面もあります。そこを考慮して「話す」「聞く」のスキルを発揮しなければいけません。女性の話に対しては**真摯にうなづく、相づちを打つ、繰り返すの、アクティブリスニング**、積極的傾聴が必要です。また、基本的に視線は相手の目を見て、その表情に合わせる。さらに物理的、心理的

PROFILE 嶋津良智 Yoshinori Shimadu

しまつ・よしのり●1965年、東京都生まれ。大学卒業後、IT系ベンチャー企業でトップ営業マンとして活躍。24歳で最年少営業部長に抜擢。28歳で独立・起業し、6年目に株式上場（IPO）を果たす。次世代リーダー育成のための教育機関「リーダーズアカデミー」を設立。2007年よりシンガポールに拠点を移す。自身の提唱する「上司学」によるコンサルティングや講演、セミナーを開催。「怒らない技術」（フォレスト出版）、「女性部下をうまく動かす上司力」（日本能率協会マネジメントセンター）など著書多数。



距離も含めた空気感を考え、呼吸を合わせることも必要です。つまり相手、この場合は女性社員の思考方法にフォーカスした対応をすることが、上手にコミュニケーションを取る基本となります」
女性とはとにかく話を聞いてもらいたいと考えている。面倒くさがらずにしっかりと話を聞く、それが最初の一步なのだ。

KEYWORD 4

「すまない」

連発すると、さらに嫌われる

相手を気遣うつもりで「忙しいところ、すまないが……」などと、つい使ってしまうがちだが、「ごめん」と同様の理由で、女性にはウケが悪い。また、何かをやってもらった後に、お礼のつもりで使う人もいるが、それもNG。感謝するときにはきちんと「ありがとう」と言うこと。

KEYWORD 5

「とにかく」

結果へと先走るイメージ

理由やプロセスに関係なく、物事を無理強いされるイメージが強くなる。女性は、任されている仕事の持つ意味やプロセスを大切にしている。それを払いのけてしまっ、結果へと先走る「とりあえず、今はこれだけやっつけ」的な感じで受け取られてしまう。

KEYWORD 6

「要するに」

無理やりまとめられる気がする

自分がやってきたことを話しているのに、それが積み上がらないうちに省略され、無理にまとめられているように感じる。「要するに何が言いたいわけ」などは、最悪の用法。また「要するに僕が言いたいの」いう言い方も、理由なく押し付けがましく感じられてしまう。

KEYWORD 1

「おい」

女性が最も嫌悪する言葉

相手の人格を尊重していない呼び掛けの言葉。威圧的で、頭ごなしの言葉遣いは、誰でも気持ち悪いとは思わないが、特に女性は自分が一段下の人間に見られているように感じて、嫌悪感を抱く。企業人として、どんな場面でも使つてはいけない言葉のひとつ。

KEYWORD 2

「お前」

よく言いがちな地雷ワード

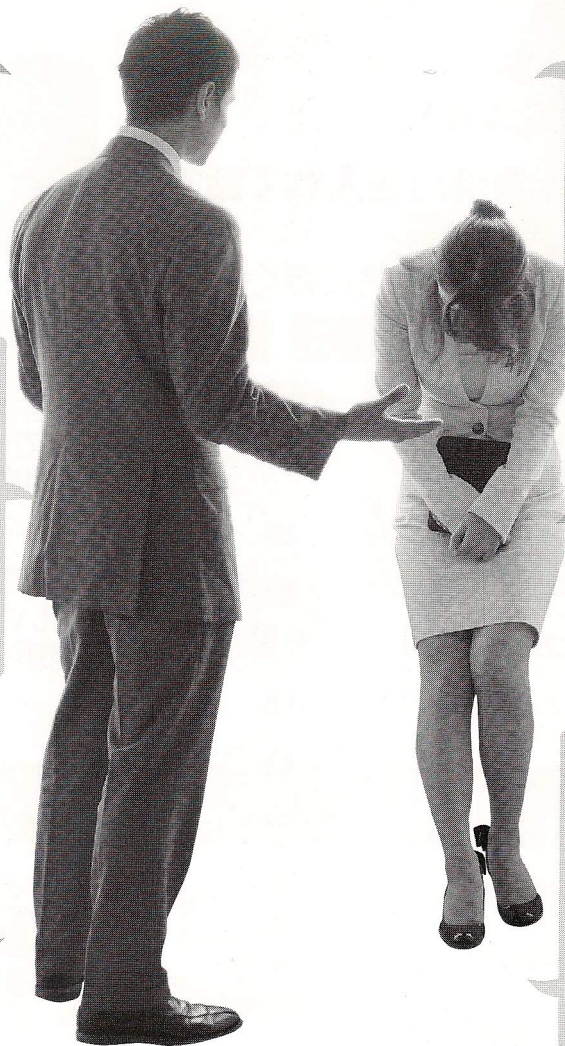
古来は尊称だったが、現代においては、後輩や年下の人に対して使う言葉に。何げなく使ってしまうが、女性には「おい」と同様の理由で使つてはいけない。「おい、お前、この仕事片付けてくれ」などは最悪の反応が待っている。言いがちだが、気を付けたい言葉。

KEYWORD 3

「ごめん」

意外にも嫌われるコトあり

部下や同僚に指示を出したり、仕事を頼んだりするときには使つてはいけない。「ごめん、この書類を○時までに……」などを用いることが多いが、卑屈に感じられて、女性が良い印象を受けない場合がある。中には「ごめんとするのなら頼むなよ」と思ってしまう人もある。



女性社員に困ったときのスキル



● 泣かれたとき

気にしない、追い打ちもフォローもしない、毅然とした態度で接する

● 体調不良のとき

「大丈夫か」「無理するなよ」くらいのさりげない言葉にとどめておく

● セクハラ問題

何かのお礼やフォローでも「夕食に誘ってはいけない(ランチにとどめておく)できるだけ「身体的」「外見的」な話題は避ける(たとえ褒めるのであっても)

仕事の失敗で泣き出した場合「泣けは済むと思うなよ」は最低の言葉。絶対に発してはいけない。体調が悪そうだと感じたときでも、その理由を深く探らないこと。性差を感じさせる発言も極力、控えておいたほうがいい。

さりげない気遣いが
良い関係を生む

「男性は『会社は無駄話をするところではない』という意識が強いものです。しかし、女性はいくら仕事を共有するプロ同士でも、職場にいる間に仕事の話だけでは耐えられない傾向があります。また、感情に抑揚があるように、仕事にも抑揚がなければ面白くないと思つていきます。ですから、僕は真剣な仕事の話の中にも、その人の好みや思考、キャラに合わせた雑談を盛り込むことが大切だと考えています。職場全体のコミュニケーションの潤滑剤にもなりますし、たとえたわいのない話に発展しても、そこに新しいアイデアや企画を進めていく上でのヒントが隠されているかもしれないからです。どんな話がいいかは状況によって違うので、臨機応変に対応するし

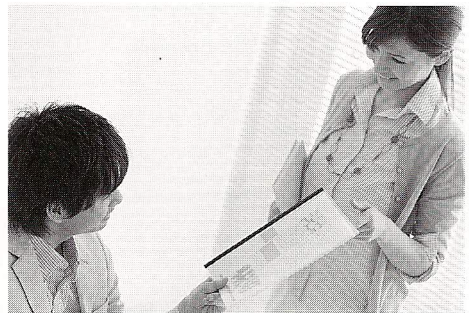
かありません。ただし、そういった雑談の中にも、女性に言つてはいけないキーワードがあることを忘れないうでください(嶋津氏)

女性に対して言つてはいけないキーワードは6つ(上記参照)。これを避けて会話するようにしたい。「また、前の話と少し関連しますが、男は仕事さえできればいいと考えるのに対して、いくらバリバリできる女性でも仕事以外の、気遣いが欲しいと思つていることが多いのです。それに応えてあげるように接していれば、この人のために仕事を頑張つちやおうかな」と考えるのです。これも、たとえ仕事の仲間であっても人間関係と人柄重視で考える女性特有の傾向です。例えば、誕生日には「おめでとう」の簡単なメールを送るとか、残業翌日なら「帰りの電車、混んで大変じゃなかった?」くらいでも効果があります(嶋津氏)

「褒める」「叱る」スキル

① 「褒める」と「叱る」が
同じくらいがちょうどいい

② 「4つの言葉(要素/表現)」を入れて話す



女性に響く会話例

叱る

褒める

「君はお客様の電話に
18時までには答えると言ったのに、
そのままにして帰ったね」

「君はお客様の電話に
18時までには答えると言って、
素早く対応してくれたんだね」

「そのせいで、他のスタッフの業務に
影響が出たし、信頼も失ったんだよ」

「おかげでお客様に
喜んでいただいて、
厚い信頼を得られたんだよ」

「私は、それを非常に残念なことだと
感じているんだ」

「私はそれをすごくうれしく
思っているんだ。ありがとう」

「この事案について、君はどう思う？」

「今後も、君のそのスピーディで
丁寧な対応で頑張ってくれ」

①
事実

②
影響

③
感情

④
相手の
尊重

客観的事実に基づいて 話を進めることが大切

「職場での『褒める』『叱る』は、
後々に感情的な摩擦を残すことも
あるので、①事実、②影響、③感情、
④相手の尊重という4つの要素を
入れた話の組み立てで接する
必要があります。一番重要なのは、
それがすべて『**事実**に基づいてい
ること』です。褒めるときには、頑
張っているね、調子よさそうじ
ゃない、などの抽象的な言葉より
も、今度の企画は、実行方法が明
解でいいね、と言われたほうがう
れしいのです。また、この結果
は君の詳細なリサーチと分析力が
あったから成功した」と、結果ま
でのプロセスも含めて評価したほ
うが喜ぶますし、モチベーション
が上がります。さらに、お客様さ
まからも感謝されて、など、**第三
者からの評価を加える**と、もっと
いいでしょう(嶋津氏)

失敗を指摘したり、叱る場合も

◆女性を動かすAUTO◆

A = 「ありがとう」

U = 「うれしい」

T = 「助かった」

O = 「おかげで」

女性は「共感・協調」の心理が強く、誰かに必要とされてこそ、喜びを感じる本能がある。一仕事終わったときには心から感謝の言葉を掛けると、後々関係も円滑になる。ガッツリつかむ感謝の言葉が「AUTO」。中でも最強ワードは「ありがとう」だ。

同じでいいのだろうか。

「組み立ては、ほぼ同様ですが、
対応が若干、異なる部分がありま
す。まず、失敗の具体的事実、次
はその失敗による影響。このふた
つを客観的に指摘し、冷静に話す
ことが大切です。絶対に感情を入
れたり、同期の○○ならこんなこ
とは……、など、他人を引き合い
に出すこともしてはいけません。
また、前にも君は……と過去の
失敗を持ち出すのも、関係を悪
化させてしまう原因です。指摘す
るのは、**今、そこにある事実**だ
けです。また、叱ったからといっ
て、**その場ですぐにフォローを入
れるのもNG**ですね。話が終わっ
たら、その場でいったんクローズ。
少し時間がたってから、成果を上
げられそうな仕事を任せたり、何
事もなかったかのように昼食に誘
うなりして、気にしてないよ」と
いう態度をアピールすることが、
円滑な職場関係を続けていくコツ
です(嶋津氏)