

女性活躍推進力(共感力/直働力/感謝力)の高め方

合同会社 笑人^{わらうど}士 代表 塩崎 真士

第1回 共感力(1/2)人事担当者が身につけたい2種類のコミュニケーション

✓第1回 共感力(1/2)人事担当者が身につけたい2種類のコミュニケーション

第2回 共感力(2/2)女性の信頼度は話の聴き方でグッと高まる

第3回 直働力(1/2)女性社員が人事担当者に一番願っていること

第4回 直働力(2/2)女性社員の自信を引き出す言葉の使い方・仕事の任せ方

第5回 感謝力(1/2)「ありがとう」「ごめんなさい」を言えていますか？

第6回 感謝力(2/2)女性社員の成果を上げる褒め方・認め方・叱り方

私は、女性社員マネジメントコンサルタントとして、サービス業、卸売小売業、医療福祉など、女性が多い企業の経営者・管理職・リーダー・人事担当者の方々に、16年間・500人以上の女性社員マネジメント経験で培った「採用できない・育成できない・定着しない」など、人に関する問題を解決し、自立型組織になる、自立型人材を育成できるようになるマネジメント方法を、6人以下の社内勉強会や対話、講演、セミナーでお伝えしています。

なぜ、私がこのような活動をしているかといいますと、女性のマネジメントでたくさんの苦労や失敗をしてきたからです。その経験から独自のマネジメント法を編み出し、女性と関係性をつくり、力を借りて、業績向上を実現してきました。

いろいろな企業の方とお話していますと、女性と仕事をするうえでの問題や課題をよくお聞きします。共通することは大きく次の3つです。

✓ コミュニケーションがうまくとれない

✓ やる気が見えない、感じられない

✓ 何を考えているか分からない

このような問題や課題を抱えたままですと、社内はギクシャクしますし、仕事も円滑に進みません。さらには、業績に悪影響を及ぼしてしまうこともあります。

ですので、問題や課題解決のサポートをすることで業績向上に貢献したいとの思いで日々活動をしています。

今回から全6回にわたり、女性活躍推進力(共感力/直働力/感謝力)の高め方について、私の経験をもとにお伝えしていきます。少しでもご参考になりましたら幸いです。

女性活躍が進まないのは マネジメントを知らないから

昨今、女性の活躍についていろいろな場で議論されていますが、思うように進んでいない感じを受けます。なぜ、進まないのでしょうか？

多くの女性社員と関わってきた私はこう思います。それは、女性

社員のマネジメントを知っている人が少ないから。私はこのことが最も大きな理由と思っています。では、女性社員のマネジメントとはどのようなことでしょうか？私はこのように考えています。

「人間関係・信頼関係をつくり、能力を100%発揮してもらえるように働きかけること」

このことを実現するように行動すれば、女性活躍はどんどん進んでいくでしょう。そのなかで、人事担当者は社内においてとても重要な役割を担っています。

人事担当者の最も重要な役割とは？

人事担当者は、採用や育成などに関わる多くの重要な役割を担っています。その重要な役割を果たすために、公平・中立という立場を求められるのではないのでしょうか。経営者と従業員の間に立ち、公平・中立に話を聴き、判断する。私の経験上、人事担当者にはこのことが必要と思っています。

例えば、女性に何か問題やお困りごとが発生したとします。このとき、相談相手として直属の上司が考えられますが、利害関係があるために話しづらいこともあると思います。では、社長はどうでしょう。さすがに社長には相談しづらいという方が多いのではないで



■ 塩崎 真士 (しおざき しんじ) 合同会社笑人士 代表 <https://waroudo.co.jp>

1971年生まれ。11年間の半導体系エンジニアを経て、あえて女性95%の日本一惣菜チェーンへ。女性と関係性をつくれず業績悪化を招いたことから、独自のマネジメント法を編み出す。16年間・500人以上の女性をマネジメントし業績向上を実現。現在は、女性社員マネジメントコンサルタントとして、女性が多い企業の経営者・管理職・人事担当者に、採用・育成・定着を実現するマネジメント法を勉強会や対話、講演で伝えている。
著書：『男性リーダーのための女子力を100%活かす「ありがとう」マネジメント』（セルバ出版）▶座右の名「笑るほど頭を垂れる稲穂かな」

しょうか。

また、女性の問題やお困りごとには誰にも知られたくないデリケートなこともあります。そんなとき、誰に相談するかというと、第三者の立場で話を聴いてくれる人事担当者です。人事評価などに関わっているため、利害関係が全くのゼロかといえばそうでないかもしれませんが、人事担当者は従業員を守るという大切な役目があります。ですので、従業員を守るためにも、従業員の話を公平・中立に聴くこと、これが人事担当者の重要な役割です。そのため、いつでも話しかけてもらえるように体勢（隙）を整えておくことが大事なのです。

人事担当者が身につけたい 2種類のコミュニケーション

人事担当者のあなたは、女性社員とコミュニケーションを頻繁にしていますか？ 私は、コミュニケーションは「頻繁に」ではなく、「常に」とるものと思っています。正確には、常にコミュニケーションをとっている状態、人事担当者はこのことがすごく大事です。

コミュニケーションは2種類あります。

1つは、「話す」コミュニケーション。あいさつや返事、会話を通してのコミュニケーションです。特に、あいさつと返事はとても大切です。あいさつをする場面はたくさんありますが、大事なこ

とはこちらから積極的にすること。あいさつには、こちらから積極的にすることで、相手の心を開くという効果があります。また、返事には、相手の信頼感を高める効果があります。呼びかけられたら、「ハイ！」と笑顔で元気な返事。これだけで信頼感はグッと高まります。

会話が苦手な方でも、あいさつと返事はできるでしょう。業務中でも手を止めて、相手の顔を見て、ニコッと笑顔でしてください。

もう1つは、「話さない」コミュニケーション。私は、こちらのほうが大切と思っています。「話さない」コミュニケーションとは、話しかけられやすい雰囲気づくり。いつでも安心して話しかけてもらえるように常に雰囲気をつくっておく（＝コミュニケーションをとっておく）ということです。女性社員に対してはこのことがとても大切です。

雰囲気をつくるために大事なことは、表情と姿勢です。肩の力を抜き、背筋を伸ばして椅子に座ることで、表情も自然に和らぎます。そして、呼吸をゆっくりすることで緊張感がほぐれます。ぜひ、このことを意識して座ってみてください。

さらに、大事なことがあります。それは身だしなみです。身だしなみで相手に与える印象が大きく変わります。特に女性に対しては、

清潔感が最重要。男性の人事担当者は、身だしなみに十分すぎるぐらい気を使ってください。

- ✓ スーツやシャツはアイロンが当たっていますか？
- ✓ 髪は寝癖がないよう整えていますか？
- ✓ 靴下の色（黒・ネイビー・濃いグレー）や破れは大丈夫ですか？
- ✓ 汗の臭いを抑えていますか？
- ✓ 靴を毎朝磨いていますか？

加えて、私が気をつけていたのは、HMKTです。

- H（鼻毛）…毎朝、鏡を見てチェック
- M（ムダ毛）…首から上（特に耳の中と周辺）を入念にチェック
- K（口臭）…飲食後はケア（ニンニクや香辛料、コーヒーは要注意）
- T（爪）…指先から出ないようにいつも短く

以上を毎日整えることで好感度が上がります。

人の第一印象は3秒で決まります。その3秒で決まった印象は、人の記憶に長い間残るため、挽回は容易ではありません。身だしなみが整っていれば信頼感、安心感は10倍上がり、相手の心を開きやすくします。

従業員を守る立場の人事担当者だからこそ、この2種類のコミュニケーションを大切にしてください。

女性活躍推進力(共感力/直働力/感謝力)の高め方

合同会社 笑人^{わらうど}士 代表 塩崎 真士

第2回 共感力(2/2) 女性の信頼度は話の聴き方でグッと高まる

✓第1回 共感力(1/2) 人事担当者が身につけたい2種類のコミュニケーション

✓第2回 共感力(2/2) 女性の信頼度は話の聴き方でグッと高まる

第3回 直働力(1/2) 女性社員が人事担当者に一番願っていること

第4回 直働力(2/2) 女性社員の自信を引き出す言葉の使い方・仕事の任せ方

第5回 感謝力(1/2) 「ありがとう」「ごめんなさい」を言えていますか？

第6回 感謝力(2/2) 女性社員の成果を上げる褒め方・認め方・叱り方

第1回目は、人事担当者が身につけたい2種類のコミュニケーションというお話をしました。第2回目の今回は、人事担当者だからこそ知っていただきたい、女性の信頼度を上げる話の聴き方についてお話しいたします。

そもそも人は自分にしか興味がない

「私の話、ちゃんと聞いてくれますか？」

女性の話を聞いている途中に、このようなことを言われたことはありませんか？ 相手がいろいろなことを話しているのに「うん、うん」と上の空で空返事。人の話を聞いていない、また、聞いているフリをするのは、相手に対してとても失礼なことです。

なぜ人は、人の話を聞かないのでしょうか？ それは、興味がないからです。もちろん、とても興味があること、自分にとても関係することは聞くのですが、「興味がない、自分に関係ない」と判断すると、シャッターを閉じてしまいます。人は何に一番興味・関

心があるかということ、それは自分自身です。

そもそも、人は自分にしか興味・関心がないのです。その証拠に、集合写真を撮ったとき、最初に探すのは自分です。人と話をするのがとても好きという方がいらっしゃいますが、自分のことを話すのが好きでも、人の話を聞くのは苦手という方が多いのも事実。人はそもそも、人の話を聞くことが苦手なのです。

話を聞くときにやってはいけない3つの聞き方

日常生活において、人の話を聞くのが苦手であれば、聞かなくても大きな問題は発生しないかもしれません。しかし、会社や職場では、人の話を聞かないことで大きな問題に発展してしまうことが往々にしてあります。人の話を聞くことは、仕事を正確に確実に、円滑に進めていくためにとても重要なことです。

そして人事担当者は、どちらかというと、人にいろいろなことを話すよりも、要望を聞いたり、意

見を聞いたりなど、人の話を聞くことのほうが多いのではないのでしょうか。話さないコミュニケーションでいつでも話しかけられやすい雰囲気をつくり、話しかけられたら真剣に相手の話を聞く。人事担当者にとって、とても重要な能力の1つです。

特に、女性は話を聞いてくれる人に安心と信頼を抱きます。だから、人の話を聞けない人は、安心と信頼を得られないのです。さらに、どのように聞くか「聞き方」がとても大切です。ここでは話を聞く場面でやってはいけない3つの聞き方をお伝えいたします。

やってはいけない聞き方①

——ながら聞き

「ちょっとお話いいですか？」。女性社員があなたのところにやってきました。あなたは、PCを見てパチパチしながら「何か用ですか？」。女性社員はあなたに話し始めますが、あなたは相手の顔を見ることなくパチパチ。たまりかねた女性社員は、「ちゃんと聞いてくれますか？」。するとあなたは、「すみません、もう少しで終わりますから」。こんなことが実際にあるようです。何かをしながら話を聞くということは、相手を受け入れていない証拠。相手が不快になることは容易に想像できます。



■塩崎 真士(しおざき しんじ) 合同会社笑人士 代表 <https://waroudo.co.jp>

1971年生まれ。11年間の半導体系エンジニアを経て、あえて女性95%の日本一惣菜チェーンへ。女性と関係性をつくれず業績悪化を招いたことから、独自のマネジメント法を編み出す。16年間・500人以上の女性をマネジメントし業績向上を実現。現在は、女性社員マネジメントコンサルタントとして、女性が多い企業の経営者・管理職・人事担当者に、採用・育成・定着を実現するマネジメント法を勉強会や対話、講演で伝えている。
著書：『男性リーダーのための女子力を100%活かす「ありがとう」マネジメント』（セルバ出版）▶座右の名「笑るほど頭を垂れる稲穂かな」

やっちはいけない聞き方②

——結論を求める

休憩室の使い方について不満を持った女性社員があなたのところにやってきて、休憩室でどんなことが起こり、自分や周りがどんなに迷惑を被ったかを一生懸命話しています。しばらくじっと聞いていたあなたは、「ちょっと待ってください。結論を先に言ってください」。女性社員は、「は、はい、それは…」と話が途絶えてしまいました。女性は結論も大事なのですが、そこに至るプロセスやそのときの感情を分かってほしいのです。先に結論を求め、対処しようとしてもダメなのです。

やっちはいけない聞き方③

——話を遮り話し出す

②のケースにおいて、あなたは話を聞きながら頭の中でいろいろ考え、自分の中で結論を出しました。そして、「分かりました。それはこういうことですね。だったら、このようにすればいいのではないですか？ きっとよくなると思いますよ」と、女性社員の話を遮り、持論を話し出しました。あなたのアドバイスを聞きたいのはもちろんなのですが、それよりもまずは自分の気持ちを聞いてほしいのです。相手の話を遮って話し出す人がいますが、気持ちを無視していると捉えられてしまいます。

信頼度が10倍上がる話の聞き方とは？

傾聴が大事と聞いたことがあるでしょう。相手の立場になって、相手に共感しながら聴くことで。共感しながら聴くから、「聞く」ではなく「聴く」なのです。

女性との会話で最も大事なことは共感。女性との信頼関係を深めるためには共感できる人になることです。

「話を聴く」という行為は、共感できる人になるためにとても大切なことです。これから信頼度が10倍上がる話の聞き方をお伝えしますので、ぜひ行ってみてください。

信頼度がグッと上がる聞き方①

——手を止め、体を向ける

女性話を聴くときは、何かをしている途中でも必ず手を止めましょう。そして、相手に対し体を正面に向けてください。体を正面にすれば、自然に顔も女性に向きます。これで、話を聴く姿勢が完成です。もし、仕事の都合ですぐに時間が取れないときは、「申し訳ありませんが〇分だけ待ってください」などと伝えましょう。また、話の内容によっては配慮が必要な場合があります。時間がかかりそう、周りに聞かれてはまずい、などでしたら別部屋でゆっくり聴くなどしましょう。

信頼度がグッと上がる聞き方②

——相槌をしながら最後まで聴く

女性の話は、とにかく最後まで聴きましょう。話を最後まで聴き切ることがとても大切です。最後まで聴くことで、女性は受け入れてもらえた、分かってもらえたと感じます。アドバイスをする場合は、最後まで聴いた後にしましょう。話を聴いている間は、相手の顔を見て相槌や反復しながら聴きましょう。共感していることが伝わります。

信頼度がグッと上がる聞き方③

——質問をし、隠れている考えや感情を引き出す

話を最後まで聴いたら、すぐにアドバイスするのではなく、内容について質問をし、隠れている考えや感情を引き出しましょう。質問をすることで、見え隠れしている相手の考えや感情を引き出すことができます。実は、見え隠れしているところに大きなポイントがあることがあります。自分では表現できないことも、聴き手により表現されることがあります。質問を上手に使ってください。

話し上手な人より、聴き上手な人のほうが高い信頼が得られます。ぜひ、女性社員の話を上手に聴いて、共感できる人になってください。

女性活躍推進力(共感力/直働力/感謝力)の高め方

合同会社 笑人^{わらうど}士 代表 塩崎 真士

第3回 直働力(1/2) 女性社員が人事担当者に一番願っていること

✓第1回 共感力(1/2) 人事担当者が身につけたい2種類のコミュニケーション

✓第2回 共感力(2/2) 女性の信頼度は話の聴き方でグッと高まる

✓第3回 直働力(1/2) 女性社員が人事担当者に一番願っていること

第4回 直働力(2/2) 女性社員の自信を引き出す言葉の使い方・仕事の任せ方

第5回 感謝力(1/2) 「ありがとう」「ごめんなさい」を言えていますか？

第6回 感謝力(2/2) 女性社員の成果を上げる褒め方・認め方・叱り方

第3回目の今回は直働(ちよくどう)力についてお話いたします。直働力は私がつくった造語で、「すぐに人のために動ける力」を「直働力」と呼ぶことにしました。私は、多くの女性社員と仕事をしてきて、この直働力がとても大事であることに気づかされました。

今回のお話は、「女性社員が人事担当者に一番願っていること」。一番願っていることとは、「すぐに動いてほしい」ということです。重要ですので、ぜひ実践してください。

仕事を依頼されなくなる最大の理由

1つ質問です。

あなたは、女性社員から仕事を依頼されたいですか？ それとも、依頼されたくないですか？

多くの人は、依頼されたいと思っていますでしょう。女性社員から何かを依頼されるのは、あなたの力を必要としている証拠。女性社員から必要とされるのは、人事担当者としての存在意義の表れではないでしょうか。

社内で社員の仕事ぶりを観察していますと、あることに気づきます。それは、仕事が次から次に舞い込んでくる人と、そうでない人がいるということ。あなたの周りにもそのような人はいませんか？ この違いは何でしょうか？ それは、信頼されているか、そうでないか、と私は思います。

人から信頼を得るには、とてつもない時間がかかります。小さなことを1つひとつ時間をかけて積み重ねていくことで、少しずつ信頼を得られるようになり、さらに続けることで絶大なる信頼になっていきます。一気に絶大なる信頼を得られる方法があればいいのですが、残念ながらそのような方法はありません。コツコツ、コツコツなのです。逆に、積み重ねた信頼を失くすのはあっという間、一瞬です。崩れてしまうと、人から仕事を依頼されることはなくなります。では、なぜ、信頼を失くしてしまうのでしょうか？ 私が思う最大の理由は、依頼されたことを忘れてしまう、放置してしまうことです。忘れ・放置により仕事

が進まないことも問題なのですが、相手を失望させてしまうことが大きな問題です。

忘れてしまう・放置してしまうのはなぜ？

また、ここで質問です。

あなたは、依頼されたことをすっかり忘れてしまっていて、1ヵ月も2ヵ月も放置していたということはないでしょうか？

このようなことがあるという方が意外に多いです。

では、なぜ、依頼されたことを忘れてしまったり、放置してしまったりするのでしょうか？

それは、依頼した人と依頼された人にギャップがあるからです。ギャップとは、問題に対する意識の大きさの差です。

人が誰かに何かを依頼するとき、自分では解決できない問題が発生したときです。それを一刻も早く解決したいからその問題を解決してくれる、あるいは、解決してくれそうな人に依頼するので

例えば、女性用更衣室のロッカーの扉が壊れたとします。女性社員が自分で直せるなら誰にも修理を依頼しませんが、直せないからあなたに依頼するのです。また、例えば、役所に提出するお子様の書類に雇用証明の記載が必要だとします。自分で書いて提出してい



■ 塩崎 真士 (しおざき しんじ) 合同会社笑人士 代表 <https://waroudo.co.jp>

1971年生まれ。11年間の半導体系エンジニアを経て、あえて女性95%の日本一惣菜チェーンへ。女性と関係性をつくれず業績悪化を招いたことから、独自のマネジメント法を編み出す。16年間・500人以上の女性をマネジメントし業績向上を実現。現在は、女性社員マネジメントコンサルタントとして、女性が多い企業の経営者・管理職・人事担当者に、採用・育成・定着を実現するマネジメント法を勉強会や対話、講演で伝えている。
著書：『男性リーダーのための女子力を100%活かす「ありがとう」マネジメント』（セルバ出版）▶座右の名「笑るほど頭を垂れる稲穂かな」

いのであれば誰にも依頼しませんが、第三者（会社）の証明が必要だからあなたに依頼するのです。

問題は一刻も早く解決したいものです。たとえ期限に余裕があったとしても、なるべく早く解決して安心したいのです。

しかし、このような問題に対する重要度・緊急度の意識が、依頼した人より依頼された人のほうが低いために忘れてしまったり、放置してしまったりするのです。その結果、信頼が徐々に失われていき、「依頼してもしてくれない人」というレッテルを貼られ、仕事を依頼されなくなってしまうのです。

女性の願いを実現し、信頼度を高める唯一の方法

もし、あなたが部下に仕事を依頼するとしたら、すぐにしてくれる人と、催促するまでなかなかしてくれない人のどちらに依頼しますか？ また、どちらのほうがあなたの信頼度は上がりそうですか？

多くの方は前者と答えるでしょう。

では、女性社員が問題解決を依頼する場合、すぐにしてくれる人事担当者として、催促するまでしてくれない人事担当者のどちらに依頼をしたいと思いますか？ 信頼度はどちらのほうが上がりそうですか？

もちろん、前者です。

問題をすぐに解決したいので、すぐにしてくれる人に依頼しますし、その人の信頼度は確実に上がります。特に女性は、すぐにしてくれる人に絶大な信頼を寄せます。女性は依頼したことをすぐにしてほしいと願っている。このことをぜひ覚えておいてください。

では、どうすれば依頼されたことをすぐにできるようになるのでしょうか？

コツは、依頼されたら、とにかく優先順位1番で今すぐ動くこと。今すぐ動けばいいのです。しかし、日々いろいろな仕事をしていきますので、すぐに動けないことも多々あるでしょう。

そこで、忘れることなく、放置することなく、依頼されたことを実行する方法をお伝えします。

①問題を解決したい背景をよく聴く

依頼する人から、なぜその問題が起こり、なぜその問題を解決しなければならないのか、また、解決が遅くなったり、できなかったりした場合のデメリットは何かをよく聴きましょう。この背景をよく聴くことで共感でき、依頼する人とあなたとのギャップが縮まり、解決に向けての意識とイメージが高まります。まずは、背景をよく聴くこと。何においても、よく聴くことが重要です。

②期限を決める

解決への意識とイメージが高まったら期限を決めましょう。よく、今日中、今週中、今月中と言いますが、これでは期限に対する意識が低くなり、期限までに解決できなくなります。そこで、解決の期限を明確に決めるのです。今日中に解決が必要であれば、「16時までにはします」。今週中であれば、「木曜日までにします」。今月中であれば、「28日までにします」。具体的な数字を示すことで意識とイメージがさらに高まります。明確な期限を決めてください。

③実行後に必ず報告する

実行後は必ず依頼者へ報告しましょう。報告が苦手という方もいらっしゃると思いますが、実行後に報告するという意識を持つだけで行動できるようになります。また、依頼者へ報告すると、御礼を言ってもらえることがあります。それにより、「いいことをした」というプラス記憶が脳に蓄積されていき、次回依頼されたときもすぐに行動、実行できるようになります。実行後は進んで報告しましょう。

依頼されたらすぐに動く。最大のメリットは、女性社員からの信頼度が上がることです。ぜひ、すぐに動くことを心がけてみてください。

女性活躍推進力(共感力/直働力/感謝力)の高め方

合同会社 笑人^{わらうど}士 代表 塩崎 真士

第4回 直働力(2/2) 女性社員の自信を引き出す言葉の使い方・仕事の任せ方

- ✓第1回 共感力(1/2) 人事担当者が身につけたい2種類のコミュニケーション
- ✓第2回 共感力(2/2) 女性の信頼度は話の聴き方でグッと高まる
- ✓第3回 直働力(1/2) 女性社員が人事担当者に一番願っていること
- ✓第4回 直働力(2/2) 女性社員の自信を引き出す言葉の使い方・仕事の任せ方
- 第5回 感謝力(1/2) 「ありがとう」「ごめんなさい」を言えていますか？
- 第6回 感謝力(2/2) 女性社員の成果を上げる褒め方・認め方・叱り方

第3回目は、女性社員が人事担当者に一番願っていることというお話をしました。第4回目の今回は、人事担当者だからこそ知っていただきたい、女性社員の自信を引き出す言葉の使い方と仕事の任せ方についてお話しします。

すぐ動くことも大事だが、 すぐ動いてもらうことも大事

前回、直働力とは、「すぐに人のために動ける力」とお話ししました。女性社員にお願いされたらすぐに動く。これにより、信頼度はぐんぐん上がっていきます。自分自身がすぐ動くことはもちろん大事ですが、会社・職場では、女性社員にすぐ動いてもらうことも大事です。

ちなみに、あなたは、女性社員に仕事を依頼したとき、相手がすぐに動かずイライラしたという経験はありませんか？ 急ぎ、あるいは、なるべく早くしてほしいと思って依頼したにもかかわらず、後回しにしているような状況に見えたら、「いつになったらするんだ？」とヤキモキ・イライラして

しまうかもしれません。

なぜ、このようなことが起こるかというと、前回お伝えしました通り、依頼する側と依頼された側にギャップ（意識の大きさの差）があるからです。このギャップがある限り、仕事はスムーズに進みません。ですので、依頼されたことに自分自身がすぐ動くことも大事ですが、あなたが女性社員に依頼したときには、すぐ動いてもらえる働きかけをすることも大事なのです。

人が動く理由は2つです。1つは、痛みや恐怖を避けるため。上司に怒られるから、お客様にご迷惑をかけてしまうから、懲戒処分になってしまうから、などのこと。もう1つは、快を求めるため。この仕事成功したら昇給する、周りから羨望の眼差しで見られる、休みが取れて旅行に行ける、などのことです。

ちなみに、仕事の成果は何で決まるかご存知ですか？ それは、思考です。痛みや恐怖を避けるマイナス思考であれば大きな成果は期待できないかもしれませんが、

快を求めるプラス思考だと大きな成果が期待できます。だから、女性社員にすぐに動いてもらい、成果を高めるためにも思考をプラスにする働きかけ（もう1つの直働力）が必要です。人事担当者は、社内のいろいろな人と話をする機会があるでしょう。だからこそ、このことを身につけていただきたいです。

人事担当者だからこそその言葉の使い方

相手の思考に大きな影響を与えるもの、それは言葉です。特に、社長や上司など、自分より立場が上の人の言葉は大きく影響します。人事担当者は、どちらかといえば会社側という立場。ですから、与える影響は大きいのです。だから、正しい言葉の使い方をしたいのです。

では、どのような言葉を使えばいいのでしょうか？ それは、肯定語です。肯定語とは、相手を受け入れ、相手を認める言葉。どちらかといえば、「～しないでね」「～はダメ」など、否定語を使っていることが多いのではないのでしょうか。だから、いざ、肯定語を使おうとすると、どう言えばいいかわからないという方が多いです。

私はコンサルや研修の中で、否定語を肯定語に変換するワークをしてもらいますが、答えられない



■塩崎 真士 (しおざき しんじ) 合同会社笑人士 代表 <https://waroudo.co.jp>

1971年生まれ。11年間の半導体系エンジニアを経て、あえて女性95%の日本一惣菜チェーンへ。女性と関係性をつくれず業績悪化を招いたことから、独自のマネジメント法を編み出す。16年間・500人以上の女性をマネジメントし業績向上を実現。現在は、女性社員マネジメントコンサルタントとして、女性が多い企業の経営者・管理職・人事担当者に、採用・育成・定着を実現するマネジメント法を勉強会や対話、講演で伝えている。
著書：『男性リーダーのための女子力を100%活かす「ありがとう」マネジメント』（セルバ出版）▶座右の名「笑るほど頭を垂れる稲穂かな」

方が実に多い。だから、人事担当者だからこそ、意識して肯定語を使うよう心がけてください。

ここで、よく使っている否定語を肯定語に変換してみましょう。
「ミス・失敗しないように」⇒「うまくいくように・成功するように」
「忘れないように」⇒「覚えておいてね」

「間違わないように」⇒「正確にね」
「すみません」⇒「ありがとうございます」
「お疲れさまでした」⇒「今日もありがとうございました」

言葉のかけ方1つで、成果は10倍にも100倍にもなります。特に女性社員は、言葉のかけ方次第で大きな能力を発揮します。言葉の使い方ですなことはまだまだたくさんありますが、まずは肯定語を意識して使うようにしてみてください。

成果を上げさせる 仕事の任せ方 5 Step

次に、仕事の任せ方についてお話しいたします。女性社員に仕事を任せることが多々あると思いますが、やる気になり、成果を上げられるようになる任せ方ができていますか？

仕事の任せ方は女性社員にとっても、あなたにとってもとても重要。ご承知の通り、仕事を任せることは、女性社員の成長のためにとても大事なことです。

では、任された女性社員だけが成長するのでしょうか？ 答えはNOです。任せたあなたも成長します。任せることで、マネジメント能力は確実に向上するでしょう。仕事を任せることは、双方にとって大きな成長・向上の機会。ですので、成長・向上し、成果が上がる仕事の任せ方をすることが大切です。

さらに、任せる仕事は、あなたにとって重要であること、これがとても大事です。重要な仕事を任せることで、双方の成長・向上がより期待できます。

では、どのように仕事を任せればいいのでしょうか。これから仕事の任せ方 5 Stepをお伝えします。

【仕事の任せ方 5 Step】

Step 1：仕事の棚卸しをする

あなたの仕事を全部出し、①重要で緊急、②重要だが緊急でない、③重要でなく緊急、④重要でも緊急でもない、の4パターンに分けてください。

Step 2：3つ選び、各リスクを出す

棚卸しした中から、あなたにとって重要で、女性社員も成長すると思える仕事を3つ選びます。そして、それぞれのリスク（失敗するポイントなど）を挙げ、任せる優先順位を決めます。

Step 3：任せる相手へ伝達

仕事を任せることを相手へ伝達し、意思確認をします。戸惑って

いる場合は自信を持たせる言葉がけをします。それでも戸惑っている場合は無理に任せず、相手に考える時間を与え、後日、話をしましょう。

Step 4：実行(仕事の進め方 5 Step)

実行するときは、以下の仕事の進め方 5 Stepにより進めていきます。

<仕事の進め方 5 Step>

- ①仕事概要や全体の流れを伝える
- ②この仕事の目的（なぜするのか？）を伝える
- ③仕事の進め方とポイント（リスク含め）を伝える
- ④実行してもらう
- ⑤よかった点と改善点、次への決意を話し合う

このStep①～③では、相手に理解してもらうことが大切です。内容確認や質問を交えながら、理解してもらえらるまで丁寧に伝えましょう。

Step 5：そっと見守る

任せた後は気になるため、つい口を出したくなりますが、そっと見守ることを心がけてください。また、任せるにあたり、「なにかあったらすぐに助けるから」と伝えておきましょう。

仕事を任せるときは、お互いがつつい不安になってしまいます。だからこそ、仕事の任せ方 5 Stepで、お互いが安心して臨めるようにしましょう。

女性活躍推進力(共感力/直働力/感謝力)の高め方

合同会社 笑人^{わらうど}士 代表 塩崎 真士

第5回 感謝力(1/2) 「ありがとう」「ごめんなさい」を言えていますか？

✓第1回 共感力(1/2) 人事担当者が身につけたい2種類のコミュニケーション

✓第2回 共感力(2/2) 女性の信頼度は話の聴き方でグッと高まる

✓第3回 直働力(1/2) 女性社員が人事担当者に一番願っていること

✓第4回 直働力(2/2) 女性社員の自信を引き出す言葉の使い方・仕事の任せ方

✓第5回 感謝力(1/2) 「ありがとう」「ごめんなさい」を言えていますか？

第6回 感謝力(2/2) 女性社員の成果を上げる褒め方・認め方・叱り方

第5回目の今回は、感謝力についてお話しいたします。これまで、共感力と直働力についてお伝えしてきましたが、女性と仕事を進めていくなかで、自分の経験を通じ、感謝力が最も大事と思っています。なぜなら、感謝力は、自分の力も、女性の力も最大限にすることができるからです。人事担当者のあなたには、ぜひこの感謝力を身につけていただきたいと思います。

あなたは1日に何回言っていますか？

あなたは、誰かに「ありがとう」や「ごめんなさい」を言われたことがありますか？ 言われたとき、どんな気持ちになりましたか？ 多くの方が、喜んだり、嬉しくなったり、ホッとしたりしたと思います。では、そんな言葉を、1日に何回くらい言っていますか？

できていそうで、できていないことこそ感謝とよく言われます。そもそも、感謝という言葉には、どういう意味があるのでしょうか？

か？ 「感」には、「物事に接して、心が動く」という意味があり、「謝」には、「言葉に出すことで、心の緊張が解けること」という意味があります。このことから、感謝とは、「物事に接して、深く心が動いたことに言葉を発する」ということです。

ですから、言葉で伝えてこそ感謝なのです。心の中で思っているだけでは相手に何も届きません。言葉で伝えれば、相手の心も動きます。そういう意味で捉えると、相手への「ありがとう」も感謝ですが、「ごめんなさい」も感謝です。人間関係、信頼関係をつくるために、特に女性社員との関係性をつくるためには、感謝がとても大切です。

女性社員のモチベーションは成長感や肯定感

ある調査によりますと、男女共に仕事のやりがいや楽しみに感じることは、1位が「お礼や感謝の言葉をもらうこと」、2位が「仕事の成果を認められること」でした。やはり仕事をするうえで、こ

の2つは重要といえます。

しかし、男女の回答には開きがありました。「お礼や感謝の言葉をもらうこと」は、男性56%に対し女性は69%、「仕事の成果を認められること」は、男性50%に対し女性は63%。両方とも、女性のほうが13ポイント高かったのです。これにより、女性は、現在の成長感や肯定感を重視し、それがやる気につながっているといえそうです。

ですので、女性社員に力を発揮してもらうためには、今を肯定し、感謝を伝えることが大切です。あなたは、女性社員の普段の仕事ぶりや成果や結果を肯定し、感謝を伝えられていますか？

普段、感謝を伝えていないなかで、例えば、大切な人の誕生日や、結婚記念日に高価なプレゼントを贈ったり、高級レストランに食事に行ったりしたとしても、女性を心から喜ばせることはできません。もしかしたら、「こんなことで機嫌をとろうとして…」と、逆に不快にさせてしまうかもしれません。

これと同じで、普段の仕事のなかで全く感謝を伝えていないのに、半年や年に1回の評価面談で最高評価をして褒めたとしても、女性社員は心から喜ぶことはないでしょう。逆に、「何を企んでいるのだろう、とってつけたように」



■ 塩崎 真士 (しおざき しんじ) 合同会社笑人士 代表 <https://waroudo.co.jp>

1971年生まれ。11年間の半導体系エンジニアを経て、あえて女性95%の日本一惣菜チェーンへ。女性と関係性をつくれず業績悪化を招いたことから、独自のマネジメント法を編み出す。16年間・500人以上の女性をマネジメントし業績向上を実現。現在は、女性社員マネジメントコンサルタントとして、女性が多い企業の経営者・管理職・人事担当者に、採用・育成・定着を実現するマネジメント法を勉強会や対話、講演で伝えている。
著書：『男性リーダーのための女子力を100%活かす「ありがとう」マネジメント』（セルバ出版） ▶座右の名「笑るほど頭を垂れる稲穂かな」

と、不信感を抱くかもしれません。大切なことは、何気ない日常のなかで、感謝を伝えることです。それが、女性社員にとって最高のプレゼントであり、最高のモチベーションになるのです。

「ありがとう」「ごめんなさい」を習慣づける

感謝の言葉を伝えることはとても大切と分かっていても、なかなか口に出せないという方もいらっしゃると思います。しかし、言葉で伝えないと関係性は悪くなってしまいます。特に、「ごめんなさい」が言えない方は、信頼度を大きく下げてしまいます。

顧客や会社の業績などに関わる大きな失敗やミスをしたときは心から謝罪できると思います。しかし、日常のちょっとしたミスや間違いには、謝罪できない人が多いようです。特に、男性は、プライドが邪魔をしてしまうことがあります。「ありがとう」を伝えることも大事ですが、素直に「ごめんなさい」を伝えることのほうが大事と私は思います。

また、私は、「ありがとう」と「ごめんなさい」は、関係性を深めるパワーワードだと伝えています。このパワーワードをうまく使うところこそが女性社員と関係性をつくるために大事です。

そのためには、この言葉を使う習慣づけをすること。では、どの

ようにすれば習慣づけるのか、その方法を2つお伝えします。

①「すみません」を言い換える

あなたは1日に「すみません」を何回言っていますか？「すみません」が口癖になっていませんか？元々は、「自分は、何もお返しができず申し訳ない」という深い感謝の気持ちや、「申し訳なくて、自分の気持ちがおさまらない」という深いお詫び・謝罪の気持ちを伝える言葉です。

このように、本来は深い気持ちを伝える言葉なのですが、今では、どんな場面にも使う便利な言葉になっています。ですので、軽い口調になり、気持ちを込めづらかったり、相手に気持ちが伝わりづらくなったりしているのではないのでしょうか。

そこで、意識して、場面に応じ、「すみません」を「ありがとう」と「ごめんなさい」に言い換えてみましょう。「ありがとう」には、絆や信頼形成に関係するといわれているホルモンのオキシトシンや、幸せホルモンといわれるセロトニンが多く分泌される効果があるといわれています。

さらに、「ありがとう」を言う人ほど、幸福度が高いともいわれています。また、「ごめんなさい」には、罪悪感から解放される効果があるといわれています。

「ありがとう」も「ごめんなさい」

も、言ったほうも言われたほうも同様の効果でプラス感情・思考になります。女性社員と信頼関係を深めるためにも、「すみません」を「ありがとう」と「ごめんなさい」に言い換えましょう。

② 買い物時にレジで言う

習慣づけにとっておきの方法をお伝えします。習慣づけには、会社・職場以外の日常でも言うことが効果的です。日常口に出すことで、脳内の言葉が書き換わり、習慣化していきます。

私が実際にしているおすすめの方法は、スーパーやコンビニなどでお会計後に、レジの方に「ありがとう」を言うことです。これはとても効果的で、続けると習慣化されます。

同様に、謝る場面では、「すみません」ではなく、「ごめんなさい」を意識して言うことで習慣化されます。

さらに習慣づけの効果を高めるために、身近な人、両親や配偶者などに伝えることをおすすめします。これにはとても大きな効果があります。

日常に言うことで、会社や職場でも必ず伝えられるようになります。初めは照れや抵抗があり、タイミングよくうまく言えないかもしれませんが、ぜひ勇気を出して言ってみてください。

女性活躍推進力(共感力/直働^{ちうどう}力/感謝力)の高め方

合同会社 笑人^{わらうど}士 代表 塩崎 真士

第6回 感謝力(2/2) 女性社員の成果を上げる褒め方・認め方・叱り方

✓第1回 共感力(1/2) 人事担当が身につけたい2種類のコミュニケーション

✓第2回 共感力(2/2) 女性の信頼度は話の聴き方でグッと高まる

✓第3回 直働^{ちうどう}力(1/2) 女性社員が人事担当者に一番願っていること

✓第4回 直働^{ちうどう}力(2/2) 女性社員の自信を引き出す言葉の使い方・仕事の任せ方

✓第5回 感謝力(1/2) 「ありがとう」「ごめんなさい」を言えていますか？

✓第6回 感謝力(2/2) 女性社員の成果を上げる褒め方・認め方・叱り方

第5回目は、「ありがとう」「ごめんなさい」を習慣にしましょうというお話をしました。第6回目であり最終回の今回は、女性社員の成果を上げる褒め方・認め方・叱り方についてお話しいたします。女性社員のやる気を高めて成果を上げるために、正しい使い方をしていただきたいです。

女性の成果と男性の成果は違う

「プロセスなんてどうでもいい！成果・結果は数字がすべて！」

よくこのようなことを聞きます。私もサラリーマン時代は、数字についてずいぶん追求されたものです。会社ですから決して間違っているわけではありませんし、とても大事なことです。ただ、私は、男性中心の会社と女性中心の会社を経験してきて、男性のほうがこの傾向が強いように感じます。女性はどちらかといえば、結果も大事ですが、そこに至るまでのプロセスを重視し、特に、そのときどきの行動と、それに伴った感情を大切にします。これは、男性脳（左脳型）と女性脳（右脳型）

の違いから生まれてくるのだと思います。

例えば、営業の結果を上司に報告する場面。男性社員は、目標数値に対し結果が〇件、そして、なぜ〇件になったのかを分析し、次の改善点を示します。論理的に考えられた素晴らしい報告です。それに対して女性は、「先方にアポを取ろうと電話した際、なかなか電話が繋がらずすごく不安になったが、やっとつながって10分だけ時間をもらえたのでホッとした」のような、結果を出すために実施した行動と、それに伴った感情を大切にし、それを共感してほしいと思っています。その行動により、たとえば目標未達であったとしても、それが、女性社員にとっての成果です。

ですので、女性社員に対しては、結果にたどり着くまでの行動と、それに伴う感情を理解して共感することが大事なのです。

女性社員のやる気を引き出す褒め方・認め方とは？

「褒めて伸ばす」と言われるよ

うに、人を褒めることはとても大事です。褒められると、とても嬉しくなりますし、褒めた人も気分が良くなるのではないのでしょうか。上司や人事担当者は、褒める技術を身につけたいものです。しかし、ただ褒めればよいというわけではありません。前述の通り、男性と女性の成果は異なりますので、褒め方を使い分ける必要があります。

男性社員の褒め方：良い結果を褒める、認める

女性社員の褒め方：良い結果でなくても行動した事実を褒める、認める

前述のアポ取りの例で言うところのような感じです。

「それは大変でしたね。でも、アポが取れて良かったです。〇〇さんは、諦めずに行動し続けるところが本当に素晴らしいですね」

女性社員に対しては、たとえば良い結果が出ていなかったとしても、その結果を出すために行動した事実を褒め、認めることです。良い結果が出ていれば、もちろんそのことを思いっきり褒めてあげればいいのですが、良い結果が出ていなくても、良い結果を出すために、何らかの行動を一生懸命しているはずで、そのときの感情に共感しつつ、行動した事実（＝成果）を褒め、認めてあげること



■ 塩崎 真士 (しおざき しんじ) 合同会社笑人士 代表 <https://waroudo.co.jp>

1971年生まれ。11年間の半導体系エンジニアを経て、あえて女性95%の日本一惣菜チェーンへ。女性と関係性をつくれず業績悪化を招いたことから、独自のマネジメント法を編み出す。16年間・500人以上の女性をマネジメントし業績向上を実現。現在は、女性社員マネジメントコンサルタントとして、女性が多い企業の経営者・管理職・人事担当者に、採用・育成・定着を実現するマネジメント法を勉強会や対話、講演で伝えている。
著書：『男性リーダーのための女子力を100%活かす「ありがとう」マネジメント』（セルバ出版） ▶座右の名「笑るほど頭を垂れる稲穂かな」

が大事です。

また、誰から褒められたり、認められたりするかがとても大事です。人間関係・信頼関係がある上司から褒められたり、認められたりすればとても嬉しいですが、そうでない上司だとさほど嬉しくないかもしれませんし、反発を招いてしまうこともあります。特に女性は、遠くの上司より、身近な人。褒める、認めるという行為は、関係性があってこそ成り立ちます。

さらに言いますと、褒めるより、認めることのほうが高難度です。なぜなら、褒める行為は、結果だけ見てもできますが、認める行為は、プロセスを見ているからこそできることからです。逆に言うと、プロセスを見ていなければ、認めることはできません。

前述のアポ取りの例で、大型契約を取ったとします。すると、多くの方々から祝福されるでしょう。もしかしたら、関係性が薄い方からも祝福されるかもしれません。もちろん嬉しいのですが、「○○さん、疲れていたはずなのに、毎日遅くまで準備していたものね」「何度も断られて悔しい思いをしても、いつも前向きに取り組んでいたよね。あの姿は本当にすごかったよ!」などと、一生懸命に取り組んでいた姿や、努力が報われたことを認めてもらえたほうが嬉しいはずです。そのことは、側でずっと見ていたからこそ分か

ることです。そこに、女性社員は安心感と信頼感を抱き、人間関係・信頼関係が深まっていくのです。

成果を認める際のポイントは、結果を見たときに、「どんな気持ちでしていたのだろう?」とイメージしてみることです。このことをイメージできれば、たとえ結果が良くなかったとしても、成果を認めることができるはずです。ぜひ、成果（プロセス）を認めてあげてください。

叱るとフォローのセットでやる気を引き出す

褒めて、認めるだけでいいのであれば気持ちも楽ですが、どうしても叱らないといけない場面もあります。しかし、叱れないという方も多いですし、関係性が気まづくなるから叱りたくないという方もいます。しかし、叱る行為は、相手も、叱る側も成長するチャンス。ですので、お互いが成長する正しい叱り方をしていただきたいのです。

では、正しい叱り方とはどういうことなのでしょう? 正しい叱り方とは、叱った後に必ずフォローすること。叱るとフォローは必ずセットです。この正しい叱り方をすれば、やる気を引き出すことができます。逆に、やってはいけない叱り方は、叱りっぱなし。これは、やる気を失くさせてしまいます。

今回は、叱った後のフォローの仕方を3つお伝えします。

① 期待

叱った後に、「でも、○○さんならできているんです」のように、あなたに期待しているよということを示します。このように言われると、「叱るのは私に期待している証拠。次はいい結果を出そう!」と前を向いてくれると思います。

② 質問

叱った後に、「どう?何かできることはありそうですか?」と問いかけます。人は問いかけられると、必ず答えを出そうとします。問いかけられて考えることで、自分の頭の中の整理にもなりますし、できることを聞かれていますのでプラスの感情・思考になります。

③ 提案

叱った後に、「どうすればいいか、一緒に考えてみませんか?」と提案します。どうすればいいのか分からなくなり、自信をなくしているかもしれませんので、一緒に方向性や方法などを考えることはとても大事です。一緒に考えることで、前向きになります。

褒める、認める、叱る。ぜひ、正しく行って、お互いが成長するきっかけにしていきたいと思っています。