

【筆者プロフィール】

氏名	児玉 充晴	 
会社名	MOT総研（屋号）	
役職	代表	
肩書き	社内制度改善のセミナー講師 経営士	
メールアドレス	motlab@ln.main.jp	

【連載を執筆できる根拠】

大手通信会社の本社営業部門で、金融機関向けシステムエンジニア部門の部長を8年間務めました。着任当時から金融機関の統合が相次ぎ、限られた正社員で増え続ける業務に対応することが大きな課題でした。

そこで、正社員が専門性の高い対外業務に集中できるよう、スケジュール管理、各種事務処理、決裁文書の作成などのバックヤード業務を派遣社員の事務スタッフに移管しました。最盛期には、正社員33人に対して派遣社員が100人近くとなる大規模なチームになり、正社員一人当たりの粗利を約3倍に高めることができました。

一方で、新たな課題となったのが、性別、世代、雇用形態、立場の異なる人たちのコミュニケーションです。同じ言葉でも受け取り方が違い、指示した側の意図とは異なる受け取られ方をしたり、相手を不快にさせたり、仕事がうまく伝わらなかったりすることがありました。業務のしくみを変えるだけでは、職場はうまく回らないことを実感しました。

そこで、こうした実務経験をもとに、男女の違いだけでなく、育った環境や社会経験、性格、世代、立場などによって生まれる「コミュニケーションのすれ違い」を整理し、働きやすい職場づくりのための研修教材を作成しました。

この教材はその後、女性部下とのより良いコミュニケーションをテーマとした金融機関の新任支店長の研修や、女性校長も多い自治体の新任校長研修などでも活用してきました。職場で実際に起きた問題とその改善経験をもとに、理論と事例の両面から「なぜ人と人はすれ違うのか」「どうすれば伝わるのか」を解説できることが、本連載を執筆する根拠です。

【主な実績】

【連載】 日本歯科新聞社「アポロニア21」にて医院経営に関する記事を約2年半にわたり連載

【講演】 商工会議所、金融機関の経営者会、企業研修等で多数登壇、年間最大91回の講演
金融機関の新任支店長研修や千葉県の新任校長研修など、管理職向け研修も実施

【経営支援】 企業との顧問契約は累計32社。経営改善や社内研修を実施

【実務経験】 正社員33人＋派遣社員約100人の組織運営、正社員一人当たり粗利約3倍へ

【著書】 『図解 利益を生み出すビジネス手法と事例108』（日経BPコンサルティング）

第3版5刷で、約1万部を発行 <https://amzn.to/46ypmeO>

連載企画書

氏 名 児玉 充晴
連絡先（携帯電話） 070-4083-7396

【タイトル】

なぜ「あの人」には話が通じないのか？

【サブタイトル】

男女差と個人差から学ぶ職場コミュニケーション術

【概要の説明】

職場では、「なぜ話が通じないのだろう」「そんなつもりではなかったのに」といったコミュニケーションのすれ違いが日常的に起きています。その背景には、男女差だけでなく、育った環境や社会経験、性格、世代、役職など、さまざまな違いがあります。

かつては「男性は論理的、女性は共感的」「男性は解決を求め、女性は共感を求める」と説明されてきました。しかし、男女という二つのタイプに分けるだけでは、個人の違いを十分に説明できません。本連載では、「男女の違い」だけでなく、「なぜ人と人とのすれ違いが起きるのか」という視点から考えます。

職場で起きやすいすれ違いを、①「共感か、解決か」、②「察するか、言葉にするか」、③「結論か、プロセスか」、④「競争か、協調か」、⑤「事実か、感情か」の5つに整理。さらに、その背景を①からだや脳の違い、②育った環境や社会経験、③性格・世代・役職などの個人差や立場、という「3つの層」から読み解きます。

研修では、「相談したら、すぐ解決策を示された」「言わなくても分かると思ったのに伝わらなかった」など、職場で起こりそうなケースを取り上げます。身近な事例から自分と相手の特徴に気づき、男女や世代、役職の違いを超えて、すれ違いを減らす具体的な方法を学べる職場づくりにつなげていきます。

【読者対象】

- ・男女や世代の違いによる職場のコミュニケーションに悩む管理職
- ・部下への伝え方や、上司・部下のすれ違いを改善したい人
- ・多様な人が気持ちよく働ける職場をつくりたい経営者・人事担当者

【読者が得られるメリット】

- ・職場で「なぜ話が通じないのか」という、すれ違いの原因が分かります。
- ・相手のタイプに合わせた「伝え方・聞き方・接し方」が身につきます。
- ・男女や世代、立場の違いを超えて、協力し合える職場づくりに役立ちます。

【内容】

第1回 「男性脳・女性脳」だけでは分らない ※サンプル原稿

- (1) 「男性は論理、女性は共感」は本当か
- (2) 脳やからだに見られる男女差を知る
- (3) 男女差より大きい「個人差」に目を向ける

事例：同じ指示なのに受け取り方が違った二人の社員

第2回 なぜ「あの人」とはすれ違うのか

- (1) すれ違いを生む「5つの違い」
- (2) 育った環境や社会経験が会話に与える影響
- (3) 性格・世代・役職によって変わる受け取り方

事例：何気ない一言が部下を傷つけた上司

第3回 「聞いてほしい」と「解決したい」のすれ違い

- (1) 「相談する＝解決してほしい」とは限らない
- (2) 共感を求める人と解決を急ぐ人の違い
- (3) 「聞く・共感する・提案する」を使い分ける

事例：相談を受けて、すぐ解決策を示した上司

第4回 「言わなくても分かる」が通じない理由

- (1) 「察してほしい人」と「言ってもらいたい人」の違い
- (2) 「結論から」と「順番に説明」のすれ違い
- (3) 誤解を防ぐ「伝える・聞く・確かめる」の習慣

事例：「当然分かっている」と思った指示が伝わらなかった職場

第5回 上司と部下だから起きるコミュニケーションのズレ

- (1) 同じ言葉でも上司と部下では重みが違う
- (2) 「事実を伝える」と「気持ちを受け止める」の使い分け
- (3) 男女・世代・役職の違いを超える 1on1 の進め方

事例：励ましたつもりで言葉で部下が心を閉ざしたケース

第6回 「あの人」に伝わるコミュニケーション術

- (1) 自分のコミュニケーションの「クセ」を知る
- (2) 相手に合わせて「伝え方・聞き方」を変える
- (3) 違いを生かして協力し合える職場をつくる

事例：伝え方を変えたことですれ違いが減った

【サンプル原稿】

第1回 「男性脳・女性脳」だけでは分からない

「男性は結論を急ぎ、女性はまず話を聞いてほしい」。そんな男女の違いを耳にしたことはありませんか。職場でも、「同じ説明をしたのに受け取り方が違う」「なぜ、あの人には話が通じないのだろう」と感じる場合があります。

かつては「男性は論理的、女性は共感的」といった男女脳の違いが盛んに紹介されました。実際、脳やからだには、ホルモンの働きなど、男女で平均的な違いが見られるものがあります。しかし、それだけで「男性はこう、女性はこう」と分けることはできません。同じ男性、同じ女性でも、考え方や感じ方には大きな個人差があるからです。

職場で大切なのは、男女差を一つの手がかりとしながら、「目の前の人はどう受け取るのか」に目を向けることです。育った環境や社会経験、性格、世代、役職などによっても、伝え方や受け取り方は変わります。

同じ指示なのに、なぜ反応が違う？

ある職場で、上司が二人の社員に「この資料、できるだけ早くお願い」と同じ指示を出しました。Aさんは「急ぎだ」と受け取り、ほかの仕事を止めてすぐに作成。一方、Bさんは「期限を言われていないので、今日中ではない」と考え、翌日に回しました。

上司は「なぜ、すぐやらなかったの？」と不満を感じました。しかし、問題は男女の違いではありません。「できるだけ早く」という、あいまいな言葉の受け取り方が違っていたのです。

そこで上司は、「この資料は明日の会議で使うので、今日の午後3時までをお願いします」と、目的と期限を具体的に伝えるようにしました。すると、行き違いは減っていきました。

職場には、共感を大切に人、結論を急ぐ人、言葉どおりに受け取る人、相手の意図を察する人など、さまざまなタイプがいます。すれ違いを「男だから」「女だから」で片づけると、本当の原因を見失います。

男女差は、相手を理解する一つの手がかりです。「相手の違いを知り、伝え方を変える」。それが、誰もが気持ちよく働ける職場づくりの第一歩です。