

### 3 女性の職場でのリーダーシップ発揮法

## 女性特有の考え方や行動を知り 相手に響く言葉で伝える

「男性と女性では、考え方や気になるところ、やりがいの源泉や行動のプロセスなどに違いがある。女性特有の考え方や行動を知れば、コミュニケーションが円滑に図れるようになる」と、女性のキャリアカウンセリングや研修などを手掛けるキャリアエラ（東京都港区）代表取締役の藤井佐和子氏。

もちろん個人の性格による差も大きいので、性差で全てが語れるわけではない。しかし、男女差を認識し、女性特有の思考や行動のパターンに合わせた対応をしていくことは、女性が働く薬局をマネジメントしていく上では大切なことだといえよう。

#### 個人の自己実現に関心あり

女性ならではの考え方として、まず知っておきたいのは「女性は、チームの目標達成の前に、個人の自己実現、やりがいなどを重視する傾向にある」（藤井氏）という点だ。女性の場合、数字を目標に掲げて「チーム一丸となって頑張ろう」と言っても、すぐにはやる気に結び付けにくい。その目標に取り組むことでその人がどう成長できるかを

まず具体的に示した方が、モチベーションを上げることができる。

また、「結果よりもプロセスを重視する人が多いのも女性の特徴」と藤井氏。評価する際には、結果だけではなくその過程で何が良かったのかなどを具体的に褒めることが大切だ。常に、スタッフの良い面や得意なこと、やり方などを丁寧にしておくことが求められる。

#### 相手に合わせて言葉を使い分ける

「男性は、不安をバネにできる人が多いが、女性は不安があると余裕がなくなり、パフォーマンスを発揮できないことが多い」（藤井氏）のも男女の違いだ。不安の原因となるのは、やはり個人の自己実現に関することが多く、「薬剤師として成長できないのではないか」「このままで私の人生は大丈夫だろうか」といったものが多い。問題なのは、不安を抱えたままでは仕事に身が入らないこと。「スタッフのモチベーションが低い」と嘆く管理薬剤師は多いが、不安があるが故にモチベーションが上がらない状態であることも考えられる。

そんな場合、「ここでこう頑張れば、

女性のやる気を引き出すために

- ✓ プロセスやその人の強みを言葉にして評価する  
できるだけ具体的に評価することでモチベーションが高まる。
- ✓ こまめにコミュニケーションを取る  
こまめな声掛けで不安を解消してあげることで本人のパフォーマンスが高まる。
- ✓ 相談されたら何らかのアクションを  
聞きっぱなしにせずに行動を起こすことでリーダーへの信頼感が高まる。



著者 藤井 佐和子氏

キャリアエラ代表取締役。これまでに、述べ1万3000人以上の女性のキャリアカウンセリングに携わる。企業や大学での研修、講演などを行う。著書に「女性社員に支持されるできる上司の働き方」(WAVE出版)がある。

こうなれる」という具体的なモデルを示すとよい」と藤井氏。薬剤師としての知識や技能、キャリアパスなど、その人が気になっている点を中心に示すのがポイントだ。

また、普段から「最近、調子はどう?」「気になることはない?」とこまめに声を掛けて、不安の芽を小さいうちに摘んでおくようにすることも大切だ。その際、何か相談されたら、きちんとアクションを起こすことを忘れてはならない。話を聞くだけでは、相談をしてくれなくなる。「解決できなくても構わないので、とにかく何かアクションを起こすことが重要。それが信頼の礎となる」（藤井氏）。

さらに、日々の会話の中で「その人が大事にしていることをキャッチして、こちらから発する言葉に織り交ぜることで、相手に響くコミュニケーションとなる」と藤井氏。例えば「自分らしさ」という言葉をよく使う人には、「自分らしさを実現するには、仕事の上でもこうした方がいいんじゃない?」といったアドバイスが効く。逆に、「責任感」を多用する人に「適当にやっておいて」という言葉を使ったら、信頼を失いかねない。

そのために藤井氏がリーダーに勤めるのは「会話でよく使う言葉をスタッフごとにメモしておく」ことだ。リーダーが一人ひとりの視点に合わせたコミュニケーションを取るだけで、スタッフのやる気や行動は随分変わってくる。ぜひ取り入れたい。