



## 脳科学からアプローチ

### 実践コミュニケーション術 ③

※373号・374号に続き、ご紹介しています。



黒川 伊保子 氏

株式会社感性リサーチ 代表取締役社長／感性アナリスト。1983年奈良女子大学理学部物理学科卒、富士通ソーシャルサイエンスラボ入り社。人工知能エンジニアとして脳と感性の研究を始める。2003年世界初の語感分析法サブミナル・インプレッション導出法を発表。商品名の語感分析サービスを提供する株式会社感性リサーチを設立。独自の感性分析術が注目を浴び、感性研究の第一人者となる。2016年より明治大学スマートキャリアコース講師。近著に『日本語はなぜ美しいのか』（集英社新書）、『英雄の書』（ポプラ社）、『恋愛脳』『夫婦脳』『家族脳』（新潮文庫）など。

株式会社感性リサーチ <http://www.kansei-research.com/>

### 事例から発見! コミュニケーションの秘訣②

仕組みの異なる男性脳と女性脳。そのために生じやすい問題とそれに適した対応を、374号に続き事例を挙げて紹介します。

#### 【事例3】

取引先との間でトラブルが発生。その理由を担当の女性社員に尋ねると、受注のきっかけから途中の経過、今に至るまでを細かに長々と話し続ける。「だから結局、原因は何なんだ!」と思わず声を荒げてしまいました。女性の話はムダに長くて苦手です。

[52歳 男性]

#### ● 長い話にも意味はある

結果(ゴール)をいち早く見定めたい男性脳。それに対して女性脳は、プロセスを再確認することで真実を探ろうとします。このため時系列に沿って話すのが自然。結果を先に知りたい男性脳にとっては、「愚痴? 言い訳?」と思うかもしれませんが、女性脳は経緯を気持ちに沿って話すことでストレスを解消し、いきなり秀逸な答えを導きだしてきます。

男性脳の方は少し耳を傾け、話を聞く姿勢も大切です。実はその相手は、話をすることで自ら答えを導き出すことも珍しくないものなのです。

#### 【事例4】

朝、出社すると同僚の女性社員から「さっき地下鉄の階段でつまずいちゃって怖かった」と声を掛けられました。びっくりして「転んだの?」と聞き返すと、「ううん、つまずいただけ」との答え。この言葉かけに何か意味があったのでしょうか。 [27歳 男性]

#### ● 共感欲求を満たしたい女性脳

女性脳は共感欲求が強く、会話にも共感を求めます。彼女が声をかけたのは、まさしく今の自分の思いを共有し、共感して欲しかったから。転びそうになってドキドキして、会社に来てもまだその緊張がほぐれない。だれかに怖かった体験に共感してもらうことで気持ちをリラックスさせたかったのです。

この場面では、「そう、怖かったね。大丈夫?」と彼女の気持ちに共感する言葉をかけてあげれば良いでしょう。

男性脳は会話に問題解決を求めますが、女性脳は共感があれば十分満足できるものなのです。

#### 【事例5】

部下が初めてリーダーとしてプロジェクトを担当。無事に完了したが、途中でいくつか気になる点が…。どこで注意、ダメ出しをするか、そのタイミングに悩むことが多いです。 [46歳 女性]

#### ● 叱る、男性脳と女性脳で受け入れのタイミングが異なる

結果重視の男性脳は、成功を成し遂げるとグーンと脳の免疫力がアップします。この時なら「あそこはあしたほうが良かったね」と気になる点を注意しても大丈夫です。素直に心に落ちるので効果は大。反対に失敗した時は免疫力が低下しているので注意は逆効果。その日は慰めの言葉をかける程度にし、日を改めて、冷静に理論的に伝えるとよいでしょう。

逆に成功した時に注意をしてはいけないのが女性脳。プロセス思考のため、うまくいった出来事は、その経過を含めて成功体験として脳に収めます。成功して満足している時にマイナスな部分を指摘されると、その世界観が崩壊、混乱をきたしてしまうのです。結果が良かったときはダメ出しをせずに「良かったね」で完結させましょう。注意したい点があれば、結果が出る前に、その場その場のタイミングで。結果が悪かったときの意見や、失敗した時のダメ出しは、プロセスと結果が一致しているため、なるほどと腑に落ちます。

さて男性脳と女性脳、その違いはご理解いただけましたか。脳の仕組みを知ることは上手な人間関係を築くための処方箋でもあります。これからも職場の上下関係、友人関係、恋人同士、さまざまなコミュニケーションに、ぜひ脳科学のエッセンスをご活用ください。

### 語感ポイント③ 返事は「はい」と美しく

「はい」はとても気持ちの良い語感の言葉。たった2文字の「はい」ですが、その1字ずつに込められた意味合いがあります。

「は」はもっとも早く肺の中の息が出ます。一気に口から息が出て消える、早くて儂い言葉です。「い」は舌の付け根から真ん中に向

かって強いベクトルで押し出すため、体が前に傾きます。意識の「い」でもあります。ですから「はい」は、電光石火であなただけへ行きます、という語感を持つ言葉なのです。

もう一つ、人の話を聞く時に「ええ」という返事もあります。「ええ」は舌を横に広

くして奥へ引き、筋肉の緊張点が舌の奥にあり発音点がある言葉。そのため広がり距離感を感じさせます。「すぐにやって!」と言われて「ええ」と答えると、ちょっと間延びした感じ。そんなときは「はい」という返事のほうが適しています。