

新年度！新入社員や新しい取引先とのコミュニケーションも安心！？

相手が分かれば仕事も円滑！

『タイプ別コミュニケーション法』ノウハウ大公開

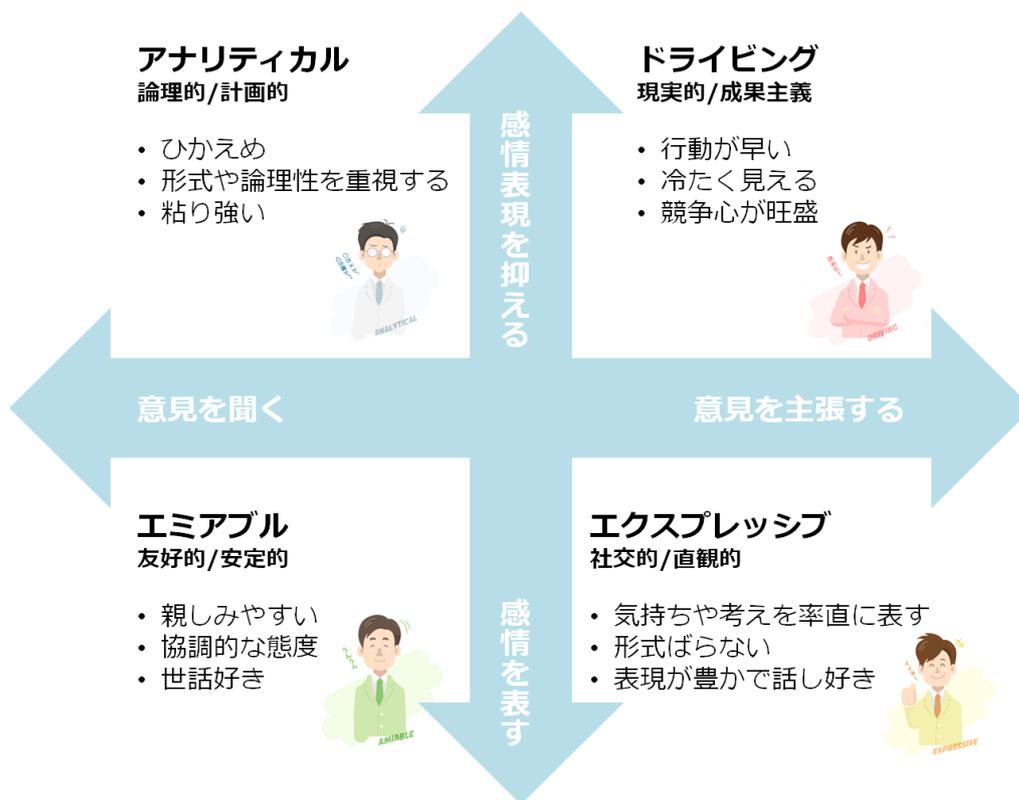
～コミュニケーション研修「STAR」ランディングページ 3月19日オープン～

「働く”のイロハ」は、人材業界のトレンドや育成・マネジメント等のノウハウについて情報発信するニュースレターです。

年度初めは、新入社員の受け入れや部署・職場の異動など、新しい環境で新しい人と接する機会が増える時期です。上司や部下、取引先のお客様をはじめ、たくさんの人と接点を持つビジネスにおいては、いつも馬の合う人とだけ仕事をするわけではありません。近年の新入社員は「ミレニアル世代」「ゆとり世代」とも言われ、先輩や上司といった育成者との間で、仕事に対する価値観にもギャップが見られます。そのような中で、新入社員とのコミュニケーションに戸惑いを感じている方も少なくありません。

そこで今回は、新しい環境でのコミュニケーションを円滑にする「タイプ別コミュニケーション」をテーマに、そのノウハウをご紹介します。

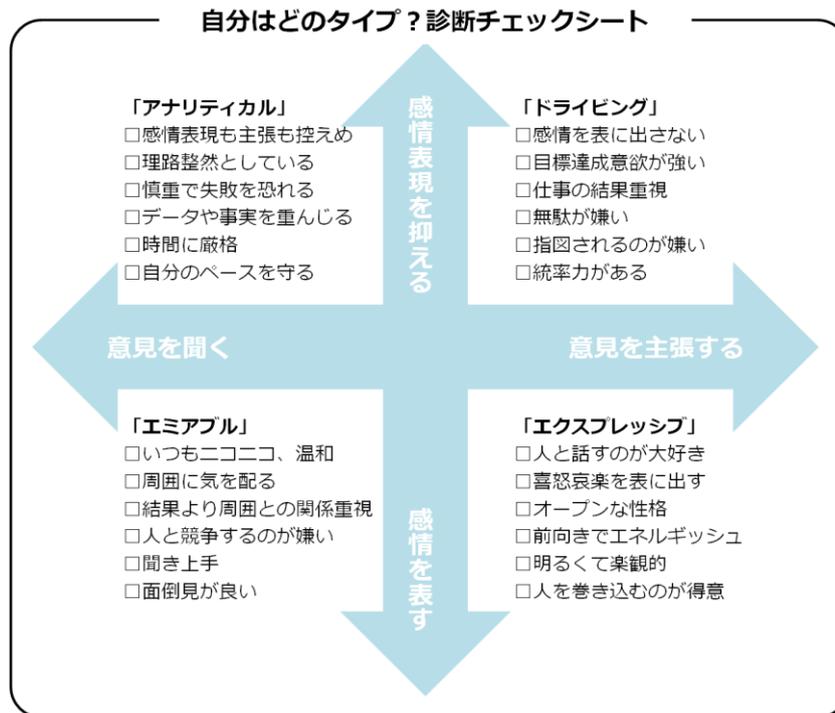
■コミュニケーションにはセオリーがある！自分や相手のタイプを把握せよ。



コミュニケーションのスタイルは、行動特徴別に4タイプに分類することができます。これは米国で生み出されたソーシャルスタイル理論という考え方に基づいています。

コミュニケーションを円滑にするには、まず自分のソーシャルスタイルと行動傾向を知ることが大事です。ここで、診断チェックシートで自分がどのタイプか知ってみましょう。

<自分はどのタイプ? 診断チェックシート



自分を知ったら、今度は相手を知るために、同様に相手の行動傾向を4つのスタイルのどれに当てはまるのか考えます。このように、自分と相手のソーシャルスタイルがわかると、これまでなぜコミュニケーションがうまくとれなかったのかがわかってきます。

「なるほど、あの人はドライビングなのか。辛辣な人だと思っていたけれど、それは事実をストレートに伝えようとしていただけなんだな」「あの人は雑談ばかりしていると思っていたら、エミアブルかあ。物事がなかなか前に進まなくて心配していたけれど、信頼関係を築くための方法だったんだな」と自分で分析できるようになったら、次はタイプ別にどのように接するとコミュニケーションが円滑になるのかを考えていきましょう。

■タイプ別の接し方

相手のソーシャルスタイルがわかれば、相手にとって好ましいコミュニケーションをとることによって対応力を高めることができます。

▷ドライビング：判断をゆだねるのがベスト

自分がコントロールしたいドライビングは、上昇志向が高く、他人に指図されることを嫌い、指示する側に回りたいという意欲も高いため、提案やアドバイス、様々な情報提供も自分が認めた相手の言葉しか受け入れません。お客さまがドライビングであれば、相手の意思を尊重すると共に、ビジネスを優先した接し方をするのがよいでしょう。

また、ドライビングは、「よく勉強している」「成長意欲がある」「凹んでも再チャレンジする」など、自分を成長させようとする相手に見どころを感じます。また、論理的思考を好む傾向も高いため、意見を求められた時には持論だけでなく、自分なりの「根拠」や「理論」を添えて伝えることが大切です。「なぜそう思うのか」と常に問われると予測して、しっかりデータや情報の準備をしておくことが望ましいでしょう。

▷エミアブル：共感を重視した対応を

頼まれるとNOと言えず抱え込んで苦労しがち、役に立つならば…とつい頑張ってしまうエミアブルは、他者優先の価値観を持っており、自分の意見が周りにどう取られるかを気にする、人間関係・チームワーク重視のフォロワータイプです。ただし、強く主張しないだけで自分の意見を持っています。

そんなエミアブルと良い関係をつくりたいなら、どんどん押すのは逆効果。仲良くなるコツは「共感」。聞くのは得意だけれども話すのが苦手なエミアブルにも「話しやすい」と思ってもらえる【聞き上手】

を目指すのが得策です。相手が意見を言いたがらないのにどうしたら…という方にオススメなのは、「一緒にいると安心する」「あなたの意見が聞けると助かる」といったメッセージを多く交えながら話すこと。控えめなエミアブルも「相手の役に立つのならば」と意見を口にしやすいです。もちろん、相手の話を聞く時は、笑顔と相手のペースに合わせてうなづき・あいづちを忘れずに。話を聞いたら「聞かせてくれてありがとう」と感謝の気持ちも伝えましょう。

▷**エクспレッシブ：ノリよく対応！**

エクспレッシブは元気がよく、その場を明るく変化させるムードメーカー的存在です。初対面からフレンドリーで距離が近いのが特徴で、楽しく盛り上がるのが好きなので真面目で固い場は苦手です。また、自分のアイデアや想いを実現させようと行動的な方も多いです。

そんなエクспレッシブへの対応のコツは「一緒になって盛り上がること」。相手のノリとテンポに合わせて、テンション高く盛り上げると仲良くなれます。エクспレッシブは、相手の肩書きや資格などの「スペック」よりも、自分との相性重視な社交型なのです。そういうノリが苦手な方におすすめなのは、相手の話を聞く時にいつもよりも少しだけオーバーに反応すること。相手が笑ったらこちらでも微笑む「笑いのミラーリング」も効果的です。基本自分がしゃべりたくて聞くのが苦手なエクспレッシブには【聞き上手なインタビュー的存在】で対応しましょう。

▷**アナリティカル：事前予告をしましょう**

アナリティカルは、主張しない、感情も出さない、何を考えているか一見よく分からないタイプです。研究者、システムエンジニアや事務処理など、黙々と作業を進める、毎日コツコツ正確性を求められる職業の人に多く、技術や知識を求められる業界の営業職の方の中にもよく見られます。話さないからと言って、もちろん意見がないわけではありませんが、熟考し過ぎて人の対話のペースと合わず、発言の機会を逃してしまう人も多くいます。

そんなアナリティカルとの対話のコツは「事前予告」。意見を聞きたいときや相談したいときは「次の会議で意見を聞かせてほしいことを箇条書きにして、事前にメールしておくなどして、相手の思考時間をきちんと確保すると意見を引き出せるでしょう。急に聞きたくなったら、少しで良いので時間を置くこと。「後でアイデア聞かせてよ」と「今すぐの返事じゃなくてOK」ということを伝えたり、チャットやメールなど相手が考える時間を持つコミュニケーションツールを使ったりするのがおすすめです。

■**対人スキル向上研修「STAR」ランディングページを新たにオープン**

株式会社リクルートマネジメントソリューションズでは、行動科学から導き出されたソーシャルスタイル理論に基づく、明日から使える対人スキル向上研修「STAR」を提供しています。受講者累計5万人、満足度は94%という非常に人気の研修です。最近では、社内のコミュニケーション強化をすることでサービス向上はもとより、従業員にとって働きやすい環境を作ることが重要だと考えている企業が増えており、この度STAR研修に関する情報を集約したランディングページを3月19日より新たにオープンするに至りました。

URL : <http://www.recruit-ms.co.jp/service/pickup/star>