



誰とでも うまくつきあえる 対人スキル

(株)リクルートマネジメントソリューションズ
人材開発トレーナー 太田 浩

おわた・ひろし 1984年(株)リクルートに入社。営業職に就き、マネジャー職を含め14年間営業に携わり、98年よりリクルート(現リクルートマネジメントソリューションズ)のトレーナーとなり現在に至る。自身の経験を活かした営業系研修を主に担当。「受講者の皆さんの一人ひとりの個性を認めること」をモットーに、全国各地の研修を油断中。 <http://www.recruit-ns.co.jp/index.do>

自分を知る

皆さんは初対面の人に自己紹介をするとしたら、どんなことを話すだろうか。出身地や職歴、あるいは趣味や家族のこと、それとも自分の性格のこと……。話の内容は相手に自分を知らせてもらう上で重要な要素だ。しかし、相手が「優しそうなんだ」「元気があって明るい」「落ち着いた雰囲気がある」と感じるのとは、話の内容よりも、話し方や表情、態度といった非言語の要素が強い。

側面を意識しながら相手に対応することは少ない。仕事上の会話をしているだけなのに、相手がなぜか不満を募らせていたり、不快な表情を見せたりするケースがある。それは「言っていることはわかるが、言い方が気に入らない」「あなたの方の行動に反応しているのかもしれない」。私たちは自分でも意識せずに習慣的にやっている行動(話し方や表情など)がある。これを行動傾向といひ、自分で認識していなくても、周囲から客観的に観察できる。例えば、「表情が硬い・柔らかい」「抑揚のある話し方・単調な話し方」「速く話

「どうも相性が悪い」「どうしてあんなに細かいのだろう」など、誰にでも一人や二人苦手を感じる人はいるもの。仕事では、そんな苦手な人とも接点を持たなければならぬ。しかし、「仕事だから仕方ない」「まあ我慢しておこう」など、後向きな対応では、クレームやトラブルにつながることもある。自分と相手の行動傾向を知り、日常のコミュニケーションをより円滑にする秘訣を紹介する。

す・ゆっくり話す」等だ。話す材料も「事実やデータを使う・人の意見やエピソードを使う」のように傾向がある。行動傾向は、相手によって必要な緊張(ストレス)を生む。その緊張が円滑なコミュニケーションを阻害し、結果としてよくない印象を相手に与えてしまう。

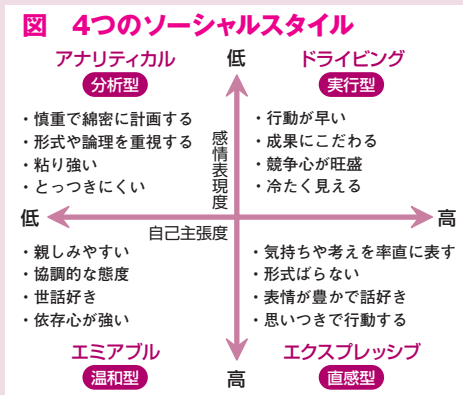
相手を知る

自分を知ることができたら、次は相手である。相手があなたに何らかの印象を持つように、私たちも相手を「気難しい」「冷たい」「誠実」の

ように主観で判断しがちだ。しかし、その判断は誤っている時もあり、正しく相手を知っているとは言い難い。「自分を知る」と同じように、客観的に相手の意思決定の仕方、時間の使い方、人との接し方などの行動傾向を知ることが、好ましい対応がわかってくる。相手に適した対応は、コミュニケーション上のストレスを軽減し、不必要なトラブルやクレームの回避に繋がる。

ソーシャルスタイル

では、自分や相手の行動傾向には、どんなタイプがあるのか。自分や相手といった、人の行動傾向を研究し検証・整理した理論を「ソーシャル



スタイル理論」という。ソーシャルスタイルは、二つの尺度（自己主張度と感情表現度）によって四つのスタイルに分けられる（図参照）。

●スタイル1：アナリテイカル (Analytical) 分析型

感情表現を抑え、意見を聞く。事実やデータを収集し、時間をかけて、論理的にじっくり物事を考える。話すテンポもゆっくりであり、話の間をとりながら会話をします。

「事実を重視し、リスクを考え注意深く行動する」

●スタイル2：ドライビング (Driving) 実行型

感情表現は抑え気味であり、意見を主張する。身振り手振りは時々使いながら、必要な事実やデータを求め、自らの目標達成に向けてスピーディーに行動する。無駄な話を嫌い、会話は結論から入ることを好む。

「ビジネスライクに行動をとり、目標達成志向が強い」

●スタイル3：エクスペレッシブ (Expressive) 直感型

表情は豊かで、オーバーアク

ションがあり、意見を主張する。テンポよく大きな声で会話をします。周囲から認められることに関心が高く、ユニークさを好む。データよりは、人の意見や事例に関心を示す。

「明るくユーモアがあり、直感を信じて素早く行動する」

●スタイル4：エミダブル (Amiable) 温和型

表情はこやかで、意見を聞く。相手との関係を重視し、人と協力しながら行動する。会話はゆっくりで個人的な話題に関心を示しながら話をする。

「世話好きであり、仕事よりも人間関係を重視する」

あなたはどのスタイルだろうか。ただ、自分を客観的に知ることは、意外に難しい。そのため、自分の周囲の人の観察による「スタイルレポート」(注1)も有効である

対応性を高める

自分のスタイルを理解できれば、相手に与えがちな影響がわかる。これにより、コミュニケーションの失

敗をあらかじめ防止できる。また、相手のスタイルが理解できれば、仕事のしやすい相手・しにくい相手など漠然と感じるだけでなく、「そのような行動傾向のある人だ」と受けとめ、より適切で効果的な対応が可能となる。

いずれにしても、どんなスタイルの人とも良い関係を築くには、相手に受け入れてもらうのが、最初のステップだ。周りの人ほどの程度、受け入れられているかを示す尺度を対応性という。対応性を高めるには、相手や状況により、自分の行動や発言をコントロールすることが大切となる。

例えば、テンポよく話すゆっくり語りゆっくり話す、にやかな表情⇄真面目な表情、エピソードを交えて話す⇄データを交えて話す等、相手のスタイルやその時の状況を考え、自分の行動や発言を変えてみる。そして、相手の緊張感が低くなれば、円滑にコミュニケーションができる。

また、相手の観察も重要だ。ちょっとした表情の変化や声の抑揚、視線に気を配る。相手からの「サイン」をしっかりとキャッチできれば、自分の行動や発言を適切に調整するヒントになる。

気配り・気遣いを忘れずに

対応性は、言い換えれば、相手に対する気配り・気遣いだ。対応性の低い人は、自己中心的で、相手より自分のことばかり考えている人といえる。例えば、電車の中で少し詰めればもう一人座れるのに、それをせずに大きく新聞を広げて読んでいたり、他の人がまだ食事をしているのに、その近くでタバコを吸っているような人だ。

優秀なビジネスパーソンは共通して、常に相手の気持ちとその場の状況を考えて行動や発言をしているといわれる。また、それは仕事の場面のみならず、プライベートなシーンでも同様だ。つまり、誰に対しても対応性が高いのである。

対応性を高めることは誰でもできる。しかし、努力と訓練が不可欠だ。まずは、自分の癖（行動傾向）を知ることから始めてみよう。相手からどのように見えているか、意識するだけでも相手に気配り・気遣いができるようになる。

(注1) スタイルレポート・リクルートマネジメン トソリューションズが提供している対人スキル研修 (STAR) の受講者が、自分の周囲からサーベイをとり、データ処理をした結果出てくるレポート。