



## 人間関係を良好にする コミュニケーション力の磨き方 ②

※353号では、「コミュニケーション力の磨き方」の重要性をご紹介しました。

齋藤 直美 氏

外食チェーン本部人材育成部署にて、約8,000人の教育・研修を担当し、新人、管理職、社内講師の育成を行う。その後、2006年株式会社ミューゼ設立に参画。「月曜日が待ち遠しくなる組織づくり」をコンセプトに大手から中小企業まであらゆる業界のリーダー教育、組織活性化に携わり、全国各地で研修・講演を行っており、「現場ですぐ使える!」と定評があり、研修・講演のリピート率も高い。また、社内講師の育成、プロ講師向けに講師コンサルティングを行い講師養成にも力を注いでいる。「ほめる・しかる研修」がメディアに取り上げられ、注目を集めている。「ほめる・しかる」で部下を劇的に伸ばす!「20代男子」戦力化マニュアル(日本実業出版社)など著書多数。



株式会社ミューゼ <http://www.musee-inc.com>

### コミュニケーション力を高める知恵と技術

#### ● あなたのコミュニケーションは大丈夫?

コミュニケーションの重要性について頭では理解をしていますが、実際にそのコミュニケーションがうまく活用できていない例が、実は多くあります。私たちが行った職場内コミュニケーション実態調査アンケートでは、「自分自身のコミュニケーション力に自信がある」と答えた人は63.7%もいました。しかし、「相手のコミュニケーションの取り方に不快を感じた経験がある」と答えた人も75.3%でした。この結果から、自分ではコミュニケーションがうまくできていると思っけていても、知らないうちに相手に不快な思いをさせている状況が多くあるということが分かります。

ところがこうしたことは、相手の指摘がなければ分かりにくいもの。不快に思っても、あえてそれを口に出す人はあまりいませんから、間違った接し方に気づかずにいる場合も多いのです。

#### ● 相手を認める気持ちを忘れずに

コミュニケーションを不快に感じる理由として多くあげられるのが、「一方的、自己中心的である」「態度が悪い」「反応、リアクションが薄い」などです。これらは受け手側に、自分は自己否定されている、存在が認められていないなどの印象を与え、不安を感じさせてしまうことが要因となります。ですから良好なコミュニケーションづくりには、相手の存在を認め、「あなたを大事にしているよ」というメッセージを伝える、言葉かけや態度がとても大切なのです。

実はコミュニケーションに自信を持っている人よりも、苦手だと意識している人のほうが、相手に対しての思いやりや気遣いがあり、うまくいっているパターンも多いのです。

#### ● 4つのタイプからアプローチを学ぶ

また、コミュニケーションの難しさのひとつは、同じアクションでも人によって受け止め方が違うということです。

人は、自分の好む言い方をすれば、相手も喜んでくれると思いがちですが、実はそうとは限りません。例えば仕事で成果を上げたときに、その結果をほめることで喜ぶタイプの人もいれば、そのプロセスを評価されることに喜びを感じる人もいます。ですから相手を知ること、コミュニケーション力を磨くうえでの基本です。

ここでは人を4つのタイプに分けて分析し、どのようなコミュニケーションが相手に「快」を与えられるか、そのアプローチの一例をご紹介します。

#### A ライオンタイプ…行動型

自分で決断したく、人から指示や判断、支配されることが好きではありません。自己主張が直球なので、時に周囲に怖がられることもありますが、親分肌で面倒見が良く、隠しごとがありません。さっぱりした素直な人が多いのも特徴です。



▶期待の大きさを伝える。ほめるときは短く、ズバット。周りへの影響力やリーダーシップを評価する。

#### B サルタイプ…感覚型

話すこと、楽しいことが大好きで社交的。職場でも話題の中心でムードメーカー的存在。既成概念にとらわれない自由な思考は、豊富なアイデア生み出します。また常に新しい物を求め前進するが故に、継続性に欠けてしまうこともしばしば。

▶ほめるときは大げさに。常に注目し賞賛してあげる。また豊富なアイデアをほめる。

#### C カメタイプ…分析型

「正確でありたい」という欲求があり行動前に情報収集や分析をしっかりと行い、慎重で間違いのない行動をします。最後までやり遂げる努力家ですが、周囲の人にはマイペース、時には頑固と言われることも。大きな変化に柔軟に対応するのは苦手。

▶専門性や正確さをほめる。具体的に、こだわりの部分を評価する。

#### D ヒツジタイプ…友好的

人との合意、協力関係を大切にし、気遣いができるため、「NO」と言えずに仕事を抱え込むことも。また、努力したことには無意識に代償を求めるので、認めてくれない状態が続くと、急に攻撃的になったり、燃え尽きてしまうことがあります。

▶ねぎらいや感謝の言葉をさりげなくかける。こまめに話しかける。

同じタイプの人とはコミュニケーションが取りやすく、反対のタイプの人とは、ミス・コミュニケーションが生じやすくなります。タイプ別でいうと「ライオンとヒツジ」や「サルとカメ」の組み合わせは要注意。

まずは自分のタイプを知り、さらに相手の求める傾向を把握して、良好なコミュニケーションづくりに活用してみてはいかがでしょうか。



豊かな表情で熱心に語る齋藤氏

★次回、355号では、「叱るコミュニケーション」のテクニックについてをご紹介します。

#### HUMAN HUMAN プラスはウェブサイトへ

eふぁみり もあわせてご覧ください!  
<http://jp.fujitsu.com/family/honbu/family/>



「トレーニングやキャンプが大好き」な齋藤氏。その理由は?