

チェック結果はどうだったでしょうか。

回答しながら、問題解決型と共感型の感覚が見事に違うのにお気づきいただけでしょうか。職場であなたが上司や同僚、あるいは部下の言動に腹が立ったり、こちらのことを理解してもらえないと感じる時は、問題解決型と共感型の2つの回路が対立していることが多いはずです。

はっきりいって相性が悪い組み合わせですね。でも大丈夫です。

お互いのコミュニケーション方法や価値観を知り、相手に合わせた対応ができれば、職場での対立は減り、お互いに気持ちよく仕事ができるようになります。

ということで、それぞれの対応策を以下にご紹介しましょう。

問題解決型にはこんな対応を

・話す時は、まず結論やテーマを明確にしよう

問題解決型のコミュニケーションは、スペックの確認や問題点の指摘を目的としています。そのため、とりとめがないと感じる話が続くとイライラしてしまいます。話をする時は、まず結論やテーマを伝えましょう。さらに「理由は3点あります」というように、数字を盛り込んで要点をまとめて話をする、気持ちよく聞いてくれます。

・プロらしく見える立ち居振る舞いをしよう

成果を求める問題解決型は、相手の実力もシビアにチェックします。重要なのは、彼らが見た目の印象から実力を判断しがちなところ。したがって、「実力がありそうな見た目」が求められます。その職種に求められる服装、自信に満ちた話し方、危なげのない動作など、「プロらしい立ち居振る舞い」で信頼を得ましょう。

・日報や週報をしっかり評価しよう

問題解決型は成果が評価されることを重視します。常に成果確認をしてもらいたいタイプなので、上司はゴールを細かく設定し、日報や週報をきちんとチェックして評価しましょう。プロジェクトが一区切りする段階ごとに、打ち上げで祝うのも大切です。

共感型にはこんな対応を

・話を聞く時は、意見ではなく共感の「わかる」で返そう

共感型は相手の共感を求めて話す場合が多く、うっかり意見や助言をさしはさむと、気分を害することも。いったんは話を受け止め、「わかるよ」で返すのがおすすめです。長々と愚痴を話し出した時は、感情を手がかりに記憶を再現し、問題解決に向けて動いています。「そうか」「大変だったね」といった共感のあいづちで記憶の再現をサポートしましょう。

・仕事の提案や報告はいきなり否定しない

仕事への提案や報告はまず「いいね」で受けましょう。いきなり否定されるとモチベーションが大きく低下します。成果ではなく、プロセスを評価してください。特に提案は会社や上司への好意からしていることなので、賛成できない場合も、「いいところに気付いてくれたね」と提案してくれたことを十分評価してから、本題に入りましょう。

・仕事の段取りや進捗を細かくチェックしない

共感型は小さなミスは想定内で、締め切りまでに帳尻を合わせるタイプです。問題解決型が得意とする、緻密な工程を組み、過程の報告をするやり方を強要すると、本来の力を発揮できなくなります。仕事を任せる時はほぼ丸投げがおすすめです。