



アセスメント：
**機転と交渉に長けた
上手なコミュニケーション**

eBook


アセスメント： 機転と交渉に長けた上手なコミュニケーション

あなたはどのくらい機転が利いてどのくらいコミュニケーション上手でしょうか？

高いコミュニケーション・スキルを身に付けることは、あなたのプロフェッショナルとしてのイメージを良くし職務範囲を広げるためにとても大切なことです。困難な状況をうまく切り抜けたり、他人から合意を得たり、変化を上手に処理する能力は、組織においてパワフルな結果を生み出します。


自分の長所と短所を知ること、一緒に仕事をする人たちと、より効果的なコミュニケーションを築くことができるようになります。以下の簡単な 10 の質問に答えてみましょう。まわりの人たちと効果的にコミュニケーションできるスキルを、あなたはどれだけ持っているのでしょうか？

理想的な対処ではなく、あなたが実際にどのように対処するか、できるだけ正直に答えてみてください。



凡人はほんの少しの批判に
激怒するが、賢明な人は彼を
非難し叱責した人たちから
学ぶことに意欲的である

デール・カーネギー



1. 冗談まじりに同僚が、あなたの上司に、あなたがプライベートなことに時間をかけすぎているという印象を与えました。

1. 同僚に対して何も言わない。
2. 同僚に対して、冗談だとは分かっているけれど、今後そのようなことは言わないようにしてもらいたい、と言う。
3. 上司に向かって、この同僚こそ火曜日に早退してゴルフに出かけたと言う。

2. 顧客から、あなたのアシスタントに伝言を残したがあなたから返事がなかったので失望したと言われましたが、あなたはその伝言を受け取っていませんでした。

1. 顧客に謝り、アシスタントには何も言わない。
2. 顧客と話したことをアシスタントに伝え、アシスタントの面目を保つ。アシスタントも忙しいだろうから、伝言を忘れてしまうこともあるだろうと理解する。
3. アシスタントに対し、このようなことは許されることではなく、二度としないように注意する。

3. 上司から驚くほど低い、平均以下の評価をもらいました。

1. 家に帰ってから家族や友人に不満をぶつける。
2. 上司と評価について冷静に話し合い、説明を求める。実行プランを練り、中間評価の機会を何度か持ち、次回は不意を突かれぬようにする。
3. 同僚に上司の評価は不当であると言って、オフィスから怒って出て行く。

4. チームメンバーの1人が職場にふさわしくない服装で出勤しました。

1. 陰で本人以外の人と話すだけで、特に何も言わない。
2. その人と2人で話をし、意図的に悪い印象を与えようとしているわけではないことは分かっているが、今後のために職場の服装規則を確認した方が良いと説明する。
3. 全員の前でこの人に向かってこの服装は職場にはふさわしくないと言う。

5. あなたは会議に遅刻し、注意を受けました。遅刻した理由は、相乗り通勤の相手が時間どおりに迎えに来なかったからです。

1. 落ち度を認める。
2. 会議を中断させたことを謝り、相乗り通勤していることについて簡単に説明し、今後は特に重要な会議があるときなどは相乗りしないことも検討してみると約束する。
3. これはあくまでも自分の過ちではないと言い、単にガソリンを節約しようとしているのだと説明する。

6. 部署に10人いて、昼食にみんなでピザを分けることになりました。あなたは買ってくる人にピザ代以上のお金を渡しましたが、お釣りを返してくれません。

1. ピザ代が高く、お釣りが出なかったか、あるいはこの人はあなたのおごりだと思ったのだろうと考える。
2. 代金が足りたかどうか、お釣りがあったかどうか尋ねる。
3. この人に向かって、あなたを騙してお金を取るようしているのかと文句を言う。

7. 会社から今日ボーナスが出るという発表がありました。その日の終わりに同僚があなたのボーナスはどれくらいだったかと聞いてきました。

1. 言わない方が良いとは分かっているものの、金額を伝える。
2. こういうことは本来は秘密にしておくべきことだと思うので、あまり教えたくない、と言う。
3. そのような質問はプロフェッショナルとして非常に不適切であると言う。

8. アシスタントが用意した手紙に誤字があることに気づきました。

1. 誤字と言っても1つだけなので顧客も気づかないだろうと、見なかったことにする。
2. アシスタントに誤字があることを伝え、やり直してもらうように頼む。
3. アシスタントに対して、このような誤りをするなんて言い訳の余地もない、と叱る。

9. チームの重要なメンバーが、ここ3週間ほど続けて毎回金曜日に病気で欠勤しました。

1. 何も言わず、そのままこのメンバーの代わりをする。
2. 個人面談をして、このパターンが気になっていることを伝え、状況を改善できないか考えてもらう。
3. これは怪しい行動に見えるので、これからはしない方が良いと伝える。

10. オフィスの中で、昼食中に不適切な冗談を言う人がいました。

1. そのまま立ち去る。
2. 部屋の隅にその人を呼び、他人に不快な思いをさせるつもりではないのだろうけれど、いろいろな人がいる環境なのでもっと他人に気を遣い、職場にふさわしく振る舞うように言う。
3. この人に向かって全員の前でこれは完全に不適切なことであると伝える



各回答の番号を合計します。あなたがどのくらいコミュニケーション上手でどのくらい機転が利いているのか評価してみましょう！

合計： _____

結果

15 以下

合計が 15 以下の人は、他人に対しておどおどした態度または受け身な態度で接しがちです。相手を怒らせてしまうリスクはありませんが、正直に言いたいことをうまく伝えられない傾向があります。一方でそのことにこだわって、関係のない人に文句を言ったりします。このため自分の中で不満がつのり、誤った場面でプロフェッショナルらしくない行動を取ってしまうこともあります。それを改善するには、自信を構築し、相手が納得できる形で反対意見を述べる事が出来るようになるトレーニングをするとよいでしょう。関係が良好な人に対して、自分の意見を正々堂々と言ってもその人を怒らせるようなことはありません。むしろ、その人とプロフェッショナルな関係を強め、お互いポジティブな結果を達成できます。

23 以上

合計が 23 以下の人は、他人とのコミュニケーションで攻撃的な態度で接しがちです。このような人は他人を怒らせてしまうリスクがあります。物事が自分の思いどおりに行かないとすぐに暴言を吐いたり、相手を責めたりすることもあります。このような態度は同僚からは屈辱的と見なされ、不必要な争いごとが生じる恐れがあります。他人が間違いを起こしても、それは意図的ではないかもしれないので、ポジティブなコーチングやトレーニング、そして実践によって簡単に改善できると考えましょう。言い争いを避け、冷静な態度を保ち、相手が改善できると信じて話しかけましょう。

16～22の間

合計が 16～22 の間の人は、概して自信があり、堂々と人と接することができます。難しい場面でも柔軟に対応でき、相手がおどおどしたタイプの人でも、攻撃的なタイプの人であっても、うまくバランスを取って接し方を変えられる人です。今後も、相手に対してオープンで理解ある態度を示し続けてください。このように「とりあえずは信じてみよう」という考え方で接すれば、特に物事があなたにとってうまく行っていないようなときにでも、相手が助けの手を差し伸べてくれるなど、何かの形で報われることもあります。