

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その19 自分も相手も大切に
コミュニケーションの成果をあげよう(上)



猪俣 恭子
中央大学文学部卒
卒業後足利銀行に7年間勤務。窓口業務を経て、人事部研修グループで行内研修の企画・運営および講師を担当。結婚を機に退職してからは、実家の印刷会社に従事する一方、パソコンスクール講師として教育活動を行う。2004年からはコーチングを用いた社内の人材育成を手掛け、「良質なコミュニケーションが実現されている現場こそがビジネスの成功をうむ」と実感し、2006年Coaching Press株式会社を設立、代表取締役として現在に至る。
財生涯学習開発財団認定マスターコーチ
コーチ21CTPクラスコーチ
米国CCE, Inc. 認定 GCDF-Japan キャリアカウンセラー

以前（その13・2008年12月11日号）にこちらのコーナーで紹介した「タイプ分け」ですが、みなさまその後Webサイト「Test.jp」をやってみましたか？あなたはどのタイプの傾向がありますか？（※参考：タイプ分けとは、コミュニケーションの行動特性や思考特性がどんな価値に基づいてのものなのか、それを代表的な4つのパターンに分けたものです。）

- ・コントローラータイプ…人や物事を支配していく（自分が判断することが大事）
- ・プロモータータイプ…人や物事を促進していく（周囲や相手に影響を与えることが大事）
- ・サポータータイプ…全体を支持していく（周囲や相手と同意をとっていることが大事）
- ・アナライザータイプ…分析や戦略を立てていく（何よりも正確であることが大事）

これら4つのタイプに優劣はありませんが、どの組み合わせでも上手くい場合もあるれば上手いかな場面もあります。これから苦手なタイプとの反応に振り回されず、自分で手綱をとっていく方法を2回にわけてお伝えいたします。

かかいう私は「プロモーター」同様に「コントローラー」がかなり高いです。その特徴は、「支配的、威圧的／自分の思い通りに物事をするを好む／人間関係より仕事優先／行動的、野心的、エネルギー／人の話を聞かず結論を急ぐ／正直であけっぴろげ／やさしい感情を表すことは苦手／他者から怖がられる」etc.。あなたの近くにもこういう人はいませんか？きっと苦手意識をもっているかもしれません。

実は、私は物事を決めて推進していく場面になると、プロモータータイプが大の苦手です。というのは、おおよそプロモータータイプは、物事の表現があまり具体的でなく、捉え方が大まかになりがちなので、話しの内容が「見えない」「わからない」ことが多いからです。会話してみると次のようになります。

私「Aさん、B社の研修担当者に会ってきただった？」

プロモーターAさん「会ってきましたよ～（と、なんとも嬉しそうに弾んだ声のトーン）」

私「B社がコーチング研修を導入したいというのは、どういう背景があつてのことなの？」

Aさん「会社の雰囲気をもっと明るくしたいそうです」

私「（？）明るいついていうのは何がどうなっている状態？」
Aさん「社員のモチベーションをあげたいそうです」

私「（？）例えばB社では、どんな場面でどんな層の人のモチベーションをあげたいの？」

Aさん「あつ、それは…。現場の人たちでしょうか…」
私「（？）ででしょうか…」ここは推測だな。なるほど…。

そこはもう少し確認する必要があるね。ところでA社は社内ではどんなコミュニケーションの問題が起きているの？」
Aさん「会議が問題だそうです。社長がほとんどしゃべっていて社員から意見がでないそうです」

私「（？）さっきのモチベーションの話題とはちょっとそれたな。それはいつもそうなの？それをどのように変えたいの？モチベーションをあげたいこととどんなふうに関係してくるの？場合によっては、コミュニケーション研修ではなく、ミーティングマネジメントの研修企画のほうがいいレベルなの？」

Aさん「えつ、あつ、その…」

つとめて穏やかにと心がけますが、だんだん「いらいら」としてきます。次第に「質問」は事実を明確にしたいがための「詰問」に声のトーンも様変わり。なんでAさんは、こうも「ざっくりした」表現をするんだろう？

このようなやりとりが毎回続くたびに、私は少しずつAさんを「ほんとに読みが甘い！まったくプロモーターはっ！」と決めつけていました。今思えば、こうして「決めつける」ことによって、その場から逃げていたのかもしれない。Aさんの強みももちろんたくさんあります。それもわかってはいるのですが、いらいらはなかなか抑えられない。こういう状態では、せっかく上手いっているAさんとの関係は悪くなる一方。そもそも何故私は「いらいら」するのだろうか？

一体、私の中の「コントローラー」のどの部分がAさんの振る舞いに対して「反応」を起こしてしまっているのだろうか？

考えました。そしてある答えを見出しました。次回は、私がどのような答えを見出したのか、そしてAさんとの会話をどのように変えていったのか、変えた結果、Aさんにどんな変化がもたらされたのか、それをお伝えしていきます。相手と自分との違いに反応を起こして振り回されている状況から一歩抜け出る、その「違い」を活かすヒントが「タイプ分け」には満載です。



Coaching Press

コーチングプレス株式会社

〒336-0021 埼玉県さいたま市南区別所6-17-310 電話 048-863-8914 FAX 020-4665-3162

http://www.coaching-press.com/（「コーチング解体新書」バックナンバーも掲載中!!）