

相手のタイプに合った対応を

人には、さまざまな性格がある。「人見て法説け」で、相手に合わせたコミュニケーションを工夫することが大事だ。

コーチングの仕方についても、相手と自分のタイプの組み合わせを工夫する。

たとえば、次のように人間のタイプを四つに分けて、その特徴とコーチングの要点を考える。

1、信長型・コントローラー

(支配タイプ)

この性格の特徴は、自分で物事を決めたり、指図されるのを好まない。弱みを見せない。判断が早い。

これに対するコーチングは、結論から、単刀直入な話し方がよい。ほめことは効果が少なく、事実をシンプルに伝えるほうが良く、くどくどしい説明は好まない。

2、家康型・アナライザー

(分析タイプ)

このタイプは、計画や分析が得意。正確さを求め、行動は慎重。時間をかけて、情報を咀嚼するといふ傾向が強く、粘り強く、ノリやひらめきでは動かない。これに対するコーチングは、具

経営の散歩道

人を活かし企業を伸ばすコーチング (4)

日専連名誉講師 富山短期大学名誉教授
川中清司

見を押しつけるのは避ける。

4、三太夫型・サポーター

(支援タイプ)

協調性があり、穏やかで、仕事よりも人間関係を重視する。相手に期待されているか、認められているかを気にかける。合意が得られていると感じたときには、士気が高まる。意思が疎通されていないと感ずると、欲求不満におちいる、というタイプだ。

コーチングは、この人の行動を評価し、ねぎらいや肯定的な言葉をかけるのが良い。

分からない自分の性格

ところで、分かっているようでも、分からないのが人間の性格で、実際のところ、自分自身の性格も分からないものだ。

自分では明るい性格だと思っても、他人から見ると、怒りっぽく短気だとみられていたり、人付き合いがよく、キチンとしていると思っても、他人からは、ルーズでいい加減な奴だと見られているかもしれない。

人間の性格には、自分も他人も分かっている部分もあれば、自分も他人にも分かっている部分すらある。

ジョハリの窓

アメリカのジョセフ・ルフトとハーリーインカムという二人の心理学者が唱えた説で、「ジョハリの窓」がある。人間の性格を、知られている部分と、そうでない部分の四つの要素に分けて、そのあり方を説いている。

要するに、自分の性格を、自分と他人の双方から眺めて、分かっている部分と、分からない部分とに区分けし、さらに、その内容を開放されたものと、隠されたもの、未知なものに分けている。それを、四つのマスにあてはめて表示すると次の図のようになる。

ジョハリの窓 4つの自分

		自分が	
		知っている	知らない
他人が	知っている	1 明るい窓 自分も他人も知っている自分	2 盲目の窓 自分は知らないが他人は知っている自分
	知らない	3 隠された窓 自分は知っているが他人は知らない自分	4 未知の窓 自分も他人も知らない自分

1 明るい窓

自分も他人も知っている自分
明るい窓だ。

あなたがオープンにしている自
分で、周囲の人も、あの人はこう
いう人だと分かっている。

他人に対して、はっきりと表明
された心。たとえば、怒りや驚き
などはっきりと分かる心の動き。

お互いの性格が違っていても、
理解しやすい。対応の仕方も、初
めから心得ていて、付き合やす
い。対人関係を改善するには、明
るい窓を大きくしたほうが良いと
いわれている。

2 盲目的窓

自分は気付いていないが、周囲
は知っている自分
盲目的窓だ。

たとえば、威張っていたり、自
己弁護するなどの例。他人は知っ
ているのに、本人は気がついてい
ないクセとか、自分では当たり前
だと思っただけでやっているのが、他
人は特異なものに感じている、た
とえば、変な笑い癖とか、妙なア
クセントの話し方など、「あの人は、
こんなクセがあるけど、本人は
分かっているじゃないやね」という
場合だ。

3 隠された窓

自分は分かっているが、他には
分からない自分
隠された窓。

自分にはよく分かっているが、
相手には本心を隠して、表面に表
さないケース。

人間には、他人に見せていない
生活の部分が多い。たとえば、人
には知らせずに、密かに、ある人
と交際を深めているとか、隠れて

クスリを常用しているとか、いろ
いろなケースがある。
性格の面でも、他人には分から
ないが、自分自身では心得ている
ものもある。表面では朗らかそう
だが、実際は寂しがり屋とか、顔
で笑って、心で泣いてといったふ
うにだ。

こうした開放領域の部分が少な
くて、隠された部分が多いときは、
自分が考えている自分と、他人が

認めている「自分」との間にギャ
ップがあり、誤解されやすい。
たとえば、自分ではできるだけ
話し合っている積もりなのに、他
人は、ぶっきらぼうだと思ってい
るとか、真面目にやっているのに、
いい加減な奴だと感じられていた
りする。
自分ではよく報告している積も

4 未知の窓

自分も他人も気付いていない自
分
未知の窓だ。

深層心理は、表面には見えない
が、心の奥底にあって人を動かし
ているといわれている。

隠れた素質で、今は誰も分かっ
ていないが、磨けば出てくる能力
なども、その類といつてよい。自
分の意外な性格が、ある日、突然、
発見されたというもの。「俺には、
こんなことができるんだ」と驚く
こともある。

人は無限の可能性を秘めている。
未知の分野は可能性につながる。
開放型に近づけることで、明るく
理解されやすい人間になることも
できる。

未知の窓と欠陥

未知の窓を人間の欠陥に置き換

えて、自分も他人も分からない隠
れた疾病というふうに考えてみる
と、健康そうに見える人でも、意
外な脳疾患があったり、がんばり
屋なのに、心臓疾患があり、急に
倒れる危険性ははらんでいるかも
しれない。

表面だけの見方で、人を判断し
て、相手に行動を迫ることの危険
性も考えねばならない。

企業には、いつでも、営業成績
の向上を目標に、強力に部下をリ
ードする幹部と、それを達成でき
ずに悩む部下の二つの人間像があ
る。しかし、やはりお互いが人間
として理解し合い、十分に語り合
い、納得と自発性によって仕事を
進めることが必要だ。

その意味からも、コーチングが、
これからの企業にとって大事なも
のといえる。

