

8

2014.August  
www.hojin-kai.jp

法人NEWS

# せんだい

Vol.17

通算448号

平成26年8月15日発行(毎月1回15日発行)第17号 通算448号 発行所 ©公益社団法人 仙台中法人会  
編集 公益事業委員長 後藤 隆博 広報事業小委員長 佐藤 圭一郎 発行人 会長 吉田 久武  
〒980-0804 仙台市青葉区大町一丁目1番30号 新仙台ビルディング6階 TEL:022-263-0152 FAX:022-261-0488

タイプ別コミュニケーション  
経営理念を社員の心に  
黒字化を達成し、借入金を返済しよう  
身に付けておきたい、金融リテラシー  
薬物(危険ドラッグ)には、絶対に手を出さない!  
価格を下げずに売る

通信会社のコールセンターで、統括スーパーバイザーというリーダー職だったときに、「指導しにくい」と感じる人たちが、たくさんいました。

資質や価値観の異なる大勢のスタッフを指導し、グループとして足並みを揃えていくのは、大変なものです。

そんな苦悩からコーチングを勉強し始め、結果的に独立して今に至っているのですが、その過程で、人材マネジメントに大いに役立つ考え方を学びました。

それが、今回ご紹介するタイプ別コミュニケーションです。

これは人の行動傾向を4つに分類してその特長を理解し、それぞれの傾向に合わせて関わり方を変えることで、一人ひとりのやる気や前向きな気持ちを引き出され、やがて行動が変わっていくというものです。

タイプ別コミュニケーションの理論には、「Dis

ワッツ・ビジョン代表 コミュニケーションプロコチ 笹崎久美子

## タイプ別コミュニケーション

### すべてのスタッフを戦力に

C(ディスク)「タイプ分け」 「ソーシャルスタイル」など色々種類がありますが、大きな視点で捉える

に多いタイプですが、どんな人でも職場で多数の部下を持つたり、裁量権のある業務についている方は、コントロール寄りになっていきます。

ここでは「タイプ分け」として馴染みのある名称を使いながら、他の理論や自分自身の経験則も交えて、オリジナルな解説をしています

ちなみに、ここでいう「タイプ」は一生固定しているわけではなく、その人の環境に応じて変わっていく

#### pattern ① コントローラー型

### 会話は無駄なく シンプルに

その名の通り、人や物事に対して、主権を持ちたい人達のグループです。

割り切りと決断が早く、エネルギーッシュで行動的、相手の感情よりも結果を重視します。

社長さん(特に創業者)

コントロールは、結果がわかりやすい形で早く出る事を好みます。例えば、売上の数字が伸びているとか、地域でのシェアが上がったとか、などです。

物言いがストレートなので、怖い印象を持たれる事もあります。取り繕って相手との良好な関係をキープすることに、そもそも興味がないのです。

そういったコントローラ

ーに対しては、指導者側もあまり感情に焦点を当てず、必要な事だけを短くシンプルに、そして結論からスピーディーに伝える必要があります。

物事の経緯などを時系列でこちやこちや話していると、コントローラーは段々イライラして来ます。

コントロールに対しては、余計な気遣いはせずクールなそっけなさで対応したほうが意外にうまくいきます。

困難な問題の解決や新しいチャレンジが好きなので、少しハードルの高いミッションと、それを遂行するための権限を与えると、やりたくなさそうにツブツブ文句を言いながらも、達成のための戦略を練り、すぐ

#### pattern ② プロモーター型

### 褒めて、認めて、 理解して

社会的アイデアも豊富、

人間関係を重視しながら楽しく物事を進めていく職場の促進者です。

表情と話し方に活気があり、細かいことはあまり気にしないムードメーカーの顔を持ちますが、細部の詰りが甘く、そそっかしい一面も。

ルールや決められた手順を厳格に守ることは苦手で、つい自己流になったり、出さなくてもいいところでオリジナル리티を出したくなってしまうタイプです。

プロモーターは「他人からいい反応が返る」事を好みます。人を笑わせたり、飲み会の幹事が好きなのも、そのためです。

プロモーターは周囲の賞賛を得るために、無意識に頑張る傾向があるので、プロモーターを育成指導するには、一にも二にもまず「褒める」ことです。

プロモーターは4つのタイプの中でも一番「本に登るタイプ」なので、この際、大いに登ってもらいましょう

う。ですが、調子がよく口先だけで内容が伴わないなど、気になるところもあるはずです。

プロモーターは、「早急にやるべき事」よりも、「自分がやって楽しい事」を優先する傾向があるので、指導者はマメに進捗確認をし、結果に期待していることを告げながら、軌道修正をはかっていくのがよいでしょう。

### pattern ③ サポーター型

## 安心とリスク回避の工夫を

協調性があり、自分が中心になるよりは指示命令で動くことを好む控え目な参謀タイプです。

公的機関や行政では一番数が多いグループです。人を助けたり、お手伝いをするのが好きですが、自己主張に乏しく、他者の気持ちに敏感でNOと言えない弱さがあります。

目立つことが苦手で、常

識と平凡を愛し、物事が変化していくことを好みます。

サポーターを理解するキーワードは、「不安」です。

常にリスクが気になるため、先が見えない環境の変化に抵抗を示し、指導者の「任せるから好きなようにやってみろ」といった信頼ゆえの委任にも意気を感じるよりは、むしろ大きなストレスを感じます。

サポーターを育成していくためには、根拠のある「安心感」を提供してあげることが重要です。

例えば、これから会社が大きく変わろうとしているときは、大まかな計画やステップを文字や図で示してあげると安心します。

また、作業指示も口頭だけで済ませず、ひと手間かけて手順をメモ書きして渡してあげると、考え込まずにすぐに取り掛かることができます。

サポーターを全体の利益に向かわせていくためには、

彼らの不安を取り除くために、何かあったら守ってあげることを明言し、多少お芝居であっても、頼れるリーダーシップを示す必要があります。

### pattern ④ アナライザー型

## 数字とデータの根拠を示す

論理的な分析タイプです。何事にも正確で間違いのない判断をしたいため、行動は慎重です。目前の事象から類推して新たなアイデアを考えるよりも、数値的な統計や膨大な過去事例を参照して、手堅い結論を導き出すことを好みます。

そのため、何事も判断には時間を要しますが、その場の空気や他人の感情に左右されず、ダメなものとはダメ、できないものはできない、と発言できます。

ただし、ではどうしたらよいか？を考えることは苦手なので、斬新なアイデアや提案が出て来ることはあまりありません。

全体チームワークや協力体制などには高い関心がなく、他者との関係が近すぎると思苦しさを感じます。

アナライザーは、常に「間違いのない行動」を目指しているため、判断材料となる事実やデータがないと、思考が前に進まない傾向があります。

そのため、指導者がアナライザーのモチベーションを上げるためには、少なくとも何かの資料を準備してあげることが不可欠です。

また、アナライザーとうまく意思疎通を図るためには、「どう思った？」「感想は？」などの感覚的な問いかけよりも、「一番記憶に残ったのは何？」など、より具体的で答えやすい質問のほうが話を引き出せます。

アナライザーを動かすには、最近のニュースや著名人の言葉などを引き合いに出すのも、効果的なようです。

いかがですか？。皆さんの周りの特定のスタッフを思い浮かべながらお読みになった方も多いのではないのでしょうか。

在職中にこれを学んだ私は、早速実践し始めたのですが、そこで大きく気が付いたことがひとつあります。

それは、人は相手を変えようと思つているときには変わらず、「変わらない（変わらない）あなた」を他者から認められ、それでいいと承認された時に、初めて変わるのだということです。

こちらが望むような動きをしてくれないスタッフに対しては、「ここが変わればいいのに」と願いこそすれ、なかなか相手の資質を、認める気持にはなれません。

けれど考えを改め、相手に合った指示出しや委任をするようになったところ、多くのスタッフが気持よく積極的に動いてくれるようになりました。そして、これが私の大きな転機ともなりました。