

コーチング研修第4回

コミュニケーションは相手の受け止め方次第

by amadeus factory

4つのタイプを見分け
相手に合わせた最適な接し方をしよう

コントローラー



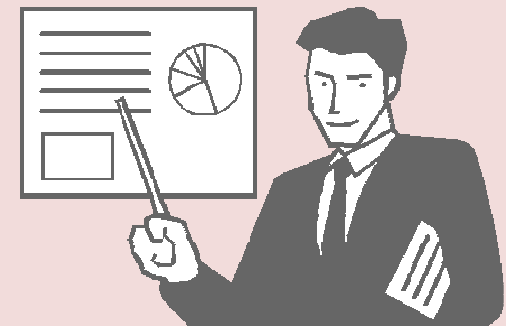
プロモーター



サポーター



アナライザー



相手によって伝わり方、受け止め方は違う

職場や関係先、取引先で、何だか 会話が噛み合わない相手 はいませんか？

…威圧的だ。質問が細かい。中々決定してくれない。

そんな理由でコミュニケーションをあきらめれば、相手との関係はそれまでです。

「コミュニケーションは伝わったことが全て。」

「人は興味のあることにしか耳を傾けない。」

「人は一度に沢山のことを覚えられない。」



そんな原則があるにもかかわらず、同じ説明をしても、伝わり方、受け止め方は十人十色。

誉めれば伸びる相手もいれば、叱って伸びる相手もいます。

そこで、コーチングには テーラーメイド（個別対応） という考え方があります。

決まりきったお仕着せの対応ではなく、相手の能力、経験、仕事や生活の背景、価値観、反応の仕方 に併せて、指導方法、コミュニケーション方法 を変える ということです。

※当然ながら、相手をしっかり観察することが大前提となります。

相手のタイプに合わせた言葉・論法

- 話す相手の能力、経験、仕事や生活の背景、価値観、反応の仕方に合わせて指導をすると言いましたが、実際どうすれば、いいのでしょうか？

相手の性格や考え方に合わせるのですから、

相手の普段の行動を観察し、反応や理解、判断の仕方を知る が必要です。

一例として、

- | | |
|-------------|------------------------------|
| (几帳面・慎重) | 資料・説明をじっくり見聞し、数字や事実をじっくり考える |
| (直感的・好奇心旺盛) | 難しい話ではなく、話の流れや全体像を掴みたがる |
| (合理的・要領が良い) | 分析力があり、グラフや数表での説明が理解しやすい |
| (論理的・単純) | 自分の考えを持ち、それに合せて判断、シンプルな説明が良い |

そんな相手の反応、理解、判断の仕方を踏まえて 説明方法、話し方を考えます。

もしあなたが、誰にでも同じような方法で会話をしているのであれば、
あなたの話はきちんと伝わっていない可能性がありますよ。

では、4つのタイプに分けてみよう

コーチングでは、人の考え方や行動を4つのタイプに分けて考えて、接し方を工夫する手法を紹介しています。

① 人や物事を支配していく → 「コントローラー・タイプ」



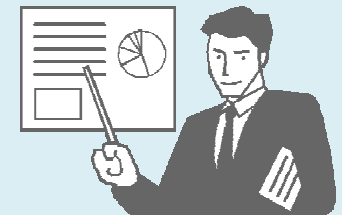
② 人や物事を促進していく → 「プロモーター・タイプ」



③ 全体を支持していく → 「サポーター・タイプ」



④ 分析や戦略を立てていく → 「アナライザー・タイプ」



但し、タイプ分けは、必ずしもいずれかのタイプが当てはまるわけではなく、タイプの考え方は色々ありますので、あくまで傾向と考えて下さい。

4つのタイプの特徴

タイプ	価値観	このタイプの見分け方	このタイプへの質問の仕方	このタイプへの承認の仕方	このタイプへの提案・要望の仕方	その他の特徴
コントローラー 人や物事を支配していく	自分で判断したい 自分が思った通りに進めたい	<ul style="list-style-type: none"> ・質問への反応が速い ・短く話す ・断言調である ・腕組・足組し硬い姿勢 ・行動的、エネルギッシュ 	<ul style="list-style-type: none"> ・最初に目的を言う ・教えを乞う ・要点結論から言う 	<ul style="list-style-type: none"> ・誉めすぎは禁物 ・ピンポイントで誉める ・事実をシンプルに伝える ・リーダーシップの発揮や影響力を誉める 	<ul style="list-style-type: none"> ・1つではなく、2～3の提案をして選択させる ・単刀直入に話す（前置きはいやがる） 	<ul style="list-style-type: none"> ・指示・質問されるのが嫌い ・相手にコントロールされたくない ・任す、判断させることで能力発揮 ・リスクを恐れない
プロモーター 人や物事を促進していく	人に影響を与えたい 目立ちたい	<ul style="list-style-type: none"> ・感情表現、身振り手振りが多く、楽しそう ・擬音語、擬態語を多用する ・社交的でよく話す ・人の話はあまり聞いていない 	<ul style="list-style-type: none"> ・間口の広い質問をする ・自由にアイデアを言ってくれ ・いろいろやりたがるので、優先順位付けを促す質問をする ・一番大切なのは？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・誉めるのが効果大 ・最上級の誉め方 ・肯定的メッセージを沢山伝える ・大勢の前で承認する 	<ul style="list-style-type: none"> ・君しかできない ・君こそ適任 ・任せたよ ・自由にやってくれ ・継続は苦手なのでサポートが必要 ・否定は提案口調で伝える 	<ul style="list-style-type: none"> ・叱られるのはいや ・チャレンジャー ・計画性は乏しい ・アイデアが豊富 ・順応性が高い ・仕切るのが得意
サポーター 全体を支持していく	周囲との合意・協調の元で進めたい	<ul style="list-style-type: none"> ・おだやか、やさしい ・前置きがある ・ノーと言わない ・ゆっくり話す 	<ul style="list-style-type: none"> ・威圧してはいけない ・思ったことは、なんでも言っていいたよと先に言う ・相手にうなずかれると話しやすい ・まず、承認し、期待に応えたいという気持ちを落ち着かせる 	<ul style="list-style-type: none"> ・あなたは〇〇だと言うよりは、お陰で私は助かった等のIメッセージを使う ・頻繁な声かけ ・貢献を承認する ・助かるよ、嬉しいよ、この間は良かったよ 	<ul style="list-style-type: none"> ・君はどうしたい ・見守っている雰囲気態度を示す ・大丈夫か？と声をかける ・自分からノーとは言わないのでオーバーワークに注意 	<ul style="list-style-type: none"> ・人の心を読む ・期待に応えようとする ・昨日まで頑張っていた、認められないと思えば会社をやめることもある(=切れる)
アナライザー 分析や戦略を立てていく	正確に答えたい	<ul style="list-style-type: none"> ・質問への反応が長い ・話が長い ・ゆっくり話す ・論理的 ・口調・表情がフラット 	<ul style="list-style-type: none"> ・間口を絞る（具体的な質問） ・〇〇について聞かせて ・相手のペースで（調べる時間を与える） 	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的に伝える ・良い部分をピンポイントでほめる ・得意領域を見つけて承認する 	<ul style="list-style-type: none"> ・目標や筋を教える（方向性を示す） ・理由や背景を伝える ・納得感がないと実行に移せない ・修正は理由をより明確に伝える 	<ul style="list-style-type: none"> ・慎重 ・客観的、冷静 ・データを集め分析する ・プランニングが好き ・失敗・間違いが嫌い ・大人数はにがて ・規則・系統立てが好き ・変化・混乱に弱い

人も物事も支配していくコントローラー

◆ コントローラータイプの特徴

＜一般的行動傾向＞

- 行動的、野心的、エネルギッシュ
- 自分の思い通りに物事をすることを好む
- リスクを恐れず目標達成に邁進する

＜対人関係＞

- 人を寄せ付けない印象を与える
- 優しい感情を表すことは苦手
- 人をコントロールしたがる



◆ コントローラータイプとの接し方

- 頭ごなしに言うと、思考回路を閉ざす
- くどくど長く説明すると、いらついてしまう
- 単刀直入に話す、要点・結論を先に言う
- 命令でなく、提案する（コントローラーをコントロールしようとするな）

人も物事も促進していくプロモーター

◆ プロモータータイプの特徴

＜一般的行動傾向＞

- アイデアが豊富で創造力もある
- 人と活気あることをするのが好き
- 楽しいことが好きでエネルギーが豊富

＜対人関係＞

- 一緒にいて楽しい人
- ときにうぬぼれ屋、お調子者といわれる

感情表現、身振り手振りが多い
よく話すが、人の話はあまり聞かない



誉めると頑張る

長続きしない

◆ プロモータータイプとの接し方

- 「どんなことがやりたい？」などと質問をし、
アイデアを引き出すと、積極的に考えて行動する
- アイデアがどんどん出て来て拡散しやすいので、
「どのテーマに絞ってやっていこうか？」と誘導すると有効に機能する
- 消極的な接し方はしない

全体を支持していくサポーター

◆ サポータータイプの特徴

<一般的行動傾向>

- 人を支援することを好む
- あたたかく、穏やか
- 職場では協調性が高く、意欲もある

<対人関係>

- 他者の気持ちに敏感
- 親密な人間関係を築く

その半面自己主張できない(したいけど)



頑張りが認められると、
もっと頑張る

◆ サポータータイプとの関わり方

- 自分からNOとは言わないので、状況によっては、「NOと言ってもいいんだ」と明確に伝える
- 自分から要求を言わないので、提案、要求をちゃんとさせる
- やっていること、出来ていることをきちんと認めてあげる

分析や戦略をたてていくアナライザー

◆ アナライザータイプの特徴

＜一般的行動傾向＞

- 物事に取り組むとき、まずデータを集め、分析する（時間がかかる）
- プランニングや計画するのが好き
- 客観的、論理的、冷静、慎重

＜対人関係＞

- 他人からは頑固、まじめと言われる
- 対人関係も慎重
- 孤立してもあまり苦にならない



◆ アナライザータイプとの接し方

- 大量のデータを欲しがっていることを理解し、具体的に話す
- 「すぐ行動しろ」「すぐ結果を出せ」は通じない、かえって動けなくなる
- 少しずつ変わりたいがあるので、大きな変化を強いるとプレッシャーとなる
- 感情表現が苦手なので、内面を理解することが必要

タイプ別 質問の仕方

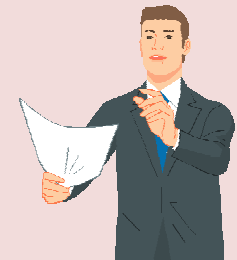
◆ コントローラー

- 質問側が会話をコントロールするから、質問されるのは嫌い。
質問する理由を明確したり、要点を言えば、会話がスムーズになります。
- コントローラーは先生の立場でもあるので、教えを乞う姿勢が必要。



◆ プロモーター

- アイデアを自由に語りたいので、質問されるのが好き。
- 間口の広い質問、明確なレスポンスにより、会話が広がります。



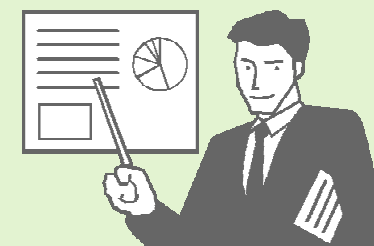
◆ サポーター

- 質問されれば、きちんと答えようとします。
- 本心ではなく、相手の期待する答を返そうとするので要注意。



◆ アナライザー

- 間口の広い質問には答えにくいので、質問は具体的に。
- 主観を交えず、客観的事実を語るのが得意。



タイプ分けの目的はレッテル貼りではない

<タイプ分けの注意事項>



- 特定のタイプとの診断が出たからといって、人はいつもそのタイプの行動を取ったり考え方をしたりするとは限りません。
- また、「あの人はこのタイプだから、こういう性格だ、だからこういう関わりをすればいいだろう」という決めつけは、コミュニケーションを狭めます。

<タイプ分けの効果的利用法>



- タイプ分けは、これまで接しにくかった相手に対して、別のアプローチができる可能性が生まれたり、相手に合わせた接点で、人と関わることを可能にします。
- タイプ分けによって人の傾向を知り、コミュニケーションの可能性を広げるためのひとつの視点として利用することが何よりも大切なのです。

相手の興味を考える

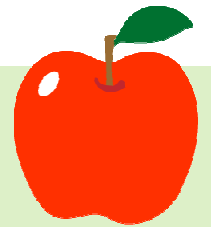
後輩に大事な説明をしたのに、1週間たつと忘れていて。・・・そんな経験ありませんか？

- ◆ 人は一度に沢山のことは覚えられません。
- ◇ 興味のあること、印象の強かったことだけ、頭に残るのです。

とはいえ、相手の興味のあることだけ話すのでは、会話になりません。

そこで、例えば

「リンゴは体に良い食べ物だ。」という話題で 仲間と話す場合、



中高年に対しては、

「リンゴはコレステロールを下げるので、体に良いらしいですよ。」と、



女性に対しては、

「リンゴはビタミンや植物繊維が豊富で、美容にも貧血防止にも良い。」と、

相手の興味・関心に合わせた会話をすれば、相手も会話に参加しやすく、印象にも残ります。

職場の会話、仕事の会話でも全く同じ、きちんとコミュニケーションをとりたいのなら、

部下後輩が、今、**何に興味があるか、何を知りたいか、何に困っているか**、という視点で話してみてもいいでしょう。

「言葉使い・表現」を見直す

- 自分の日常の会話を思い出して下さい。
相手が理解できない専門用語や曖昧語、分かりにくい数字を使っていませんか？
コミュニケーションに必要なのは、正確な言葉と相手の背景(ベース)を考えた表現です。

【専門用語・業界用語】

- ・ パソコン入門者にCPUの型番や細かい違いを説明する。
…それは知りたい部分ではないし、頭が混乱します。
- ・ 業界外の方に業界用語で説明する。

※相手の知りたい情報は何か？ 理解出来る言葉か？
考えて話さないと会話が成立しません。怒ってしまうかも。

AMD? Intel? 2300hz?
ネット見れば十分だけど

トランク容量40リットル?
ゴルフバック積めるか知りたいのに

ポートフォリオ? ファンド?
意味なんだっけ?

日常茶飯事って
1日何回?



準備はほぼ完了で聞いたのに、
漏れが多いよ

急ぐって言うから、最優先で
やったのに、来週でよかったとは

【曖昧語（感覚語）】

- ・ 「とりあえず5本くらい」って5本なの、6本なの？
- ・ ほぼとか ほとんどって、100件中90件なの、99件なの？
- ・ できるだけ、急ぎで …今日中なのか、今週中なのか？

※仕事の場面では、正確な表現を使いましょう。

「言葉使い・表現」を見直す

【数 字】

- ・ 視聴率45%、と言うが日本中の45%ではない。
2万世帯中、9千世帯。…伝えたいのは正確な数字か、傾向か？
- ・ 体重7%減 と言うより、5Kg減といったほうがピンとこないか？
- ・ チーター並みの速さ …見たことないのに想像できますか？

※正確さ、傾向のどちらを伝えるか、相手が想像できる例えか？
自分の意図がきちんと伝わる表現を考えましょう。

100人中96人に効果があった。
なるほど説得力がある！

新幹線並みなら分かるけどなあ

東京ドーム100個分
ってどれくらい？
新宿区くらい？



社外の人も、そう思うのか？

業界の常識っていうけど、
法律違反でないのか

【決めつけ言葉・思い込み言葉】

- ・ 「皆そう言っている」の皆って誰と誰？ 実は少数意見なのでは？
- ・ 「〇〇が良いに決まってる」「□□は常識だ」
…社内・同僚、同業の価値観は似るので意見の偏りに注意。

※皆とは何人中何人か？ 誰と誰がそう思っているの？
正しい判断をするためには裏付け(客観的な物差し)が必要。

いかに人を育てるか ……考え方は昔から一緒



「やってみせ、言って聞かせて、させてみて、
褒めてやらねば、人は動かじ。」

山本五十六の名言として有名ですが、

やってみせ 言って聞かせて させてみて 褒めて
ティーチング コーチング

と、人を育てる方法を分かり易く説明しております。

実はこの言葉は、米沢藩主上杉鷹山の言葉を山本流に解釈し直したもので、
全文は、

やってみせ、言って聞かせて、させてみて、褒めてやらねば、人は動かじ。
話し合い、耳を傾け、承認し、任せてやらねば、人は育たず。
やっている姿を感謝で見守って、信頼せねば、人は実らず。



武家の時代、軍国主義の時代であっても、自分から動ける人間に育てるためには、
コミュニケーションをきちんとして、行動や存在を認めることが基本だったのです。