

著作権保護コンテンツ

coach  academiaTM
コーチ・エイ アカデミア

01

MODULE

観察と「タイプ分けTM」

01

MODULE

観察と「タイプ分け™」

CONTENTS

はじめに	… 4
P RE-CLASS ASSESSMENT	… 5
第1章 個別対応を実現するには	… 6
01-1-1 個別対応を阻害するもの	
01-1-2 個別対応と観察	
01-1-3 観察モデルとしての「タイプ分け」	
第2章 「タイプ分け」	… 9
01-2-1 「タイプ分け」の目的	
01-2-2 「タイプ分け」とは	
01-2-3 4つのタイプ	
01-2-4 「タイプ分け」活用の注意点	
第3章 「タイプ分け」活用1：観察	…16
01-3-1 観察でタイプを知る	
01-3-2 行動傾向を観察する	
01-3-3 ポイントゼロ	
01-3-4 相手のタイプをチェックする	
第4章 「タイプ分け」活用2：個別対応	…20
01-4-1 コントローラーと関わる	
01-4-2 サポーターと関わる	
01-4-3 プロモーターと関わる	
01-4-4 アナライザーと関わる	

著作権保護コンテンツ

A DDITIONAL MATERIALS	…23
P OST-CLASS ASSESSMENT	…24

【注意事項】著作権とモラルについて

本マニュアル内のコンテンツやウェブ上で公開されているコンテンツ、ツールは、株式会社コーチ・エイが独自に開発したもの、または、ライセンス契約によって使用許諾を得ているものです。これらはオンラインクラスやコーチングの中で使用することを前提として作られており、著作権は法的に守られています。コンテンツを、許可なく二次利用、転載することはできません。

はじめに

コーチングとは、「目標達成のために必要なスキル・知識・ツールを棚卸しし、テラーメイドで備えさせるプロセス」です。ここでいう「テラーメイド」とは、一人ひとりの思考や行動のパターンといった特徴を把握し、その人にとって最も効果的な関わり方や方法を用いること、つまりは「個別対応」を意味し、コーチングの3原則の一つでもあります。

コーチングに限らず、ビジネス、医療、教育などさまざまな分野で「個別対応」の効果と必要性が叫ばれつつも、実現が難しい背景には、個別対応を阻害する「要因」の存在、そして個別対応の具体的な「方法」を学ぶ機会がないことが挙げられるでしょう。そこで、このモジュールではその2つの側面を学ぶことで「個別対応」についての理解と実践力を上げていきます。

個別対応の第一歩は、「人はそれぞれ違う」という前提の下、相手を理解すること、そのための観察から始まります。ちなみに、観察の対象は「相手」だけではありません。「自分自身」についても改めて観察し、理解する必要があります。なぜなら、私たちは無意識のうちに自分の基準に照らして「相手も同じだ」と思いがちです。しかし、目の前の相手があなたと同じように考え、感じ、行動するのはむしろまれでしょう。

「観察」を通して、自分、そして相手の物事のとらえ方やタイプの「違い」を知ることではじめて、私たちは相手を理解し、個別対応をすることができます。その結果、相手の能力を活かし、可能性を広げることができるようになるのです。ここに「テラーメイド」からコーチングの学習をはじめるときの理由があります。

最終ゴールは、たとえば20人部下がいたら、20通りの個別の接し方ができるのが理想です。ただ現実には、いきなり全員に対して個別対応をしようと思ってもなかなかできないのが現状です。そこで間にワンクッション、「観察モデル」を挟むことで、そのとっかかりとすることができます。その1つがこのモジュールで紹介する「タイプ分け」です。

「タイプ分け」という考え方は、人のコミュニケーションスタイルの特徴に基づき、代表的な4つのタイプに分類しています。現実的には、人のコミュニケーションスタイルがこの4つのタイプにきれいに収まる訳ではありません。また、実際にはいろいろなタイプの特徴が混在しているのが実情です。

著作権保護コンテンツ

「タイプ分け」の目的は、相手を特定のタイプに分類することではなく、その視点を通して、相手を具体的に観察し、理解することにあります。また、あるタイプの傾向を持つ相手に対して「これだけは最低限押さえておきたい」というコミュニケーション上のポイントをおさえることで、個別対応力を上げていくことを目指しています。

この「タイプ分け」を使って、自分と相手を具体的に観察し、その「違い」を理解しながら、タイプ別対応のその先にある最終目標、一人ひとりに合った「個別対応」へのヒントを見つけていくことをこのモジュールでは目指します。

PRE-CLASS ASSESSMENT

このモジュールで扱う内容の「理解度アセスメント」です。チェックを付けながら、

- ・すでに何を理解しているのか
- ・新たに何を学ぶ必要があるか／身につける必要があるのかを明らかにしてください。

- 1. 個別対応を阻害する要因について理解している
- 2. 個別対応を実現するための具体的なアプローチについて理解している
- 3. 個別対応を目的とした「タイプ分け」の活用方法を理解している
- 4. 「タイプ分け」を活用する際に注意すべき点やリスクを理解している
- 5. 相手のタイプを見極め、聞き分けるためのポイントを理解している
- 6. 「コントローラータイプ」の特徴と関わる際のポイントを理解している
- 7. 「サポータータイプ」の特徴と関わる際のポイントを理解している
- 8. 「プロモータータイプ」の特徴と関わる際のポイントを理解している
- 9. 「アナライザータイプ」の特徴と関わる際のポイントを理解している

チェックがつかなかった項目については特に、このマニュアルとオンラインクラスから積極的に学び、すべての項目にチェックが付く状態を目指してください。マニュアルの最後に、もう一度このアセスメントを実施します。

第1章 個別対応を実現するには

この章では、個別対応を阻害する要因、そして個別対応の具体的な方法について、まずは理解することを目指します。

01-1-1 個別対応を阻害するもの

個別対応の大切さや有用性は、多くの人が認めるところでしょう。では、個別対応があらゆる場面で実現されているか、というと必ずしもそうではありません。その理由には大きく2つあります。

一つは、個別対応を阻害する要因があること。もう一つは、個別対応の方法が分からないことです。まずは、個別対応を阻害する要因について見ていきます。個別対応を阻害する代表的なものは次の2つです。

阻害要因1 レッテル～過去のある一面からみたその人の残像～

私たちは、ある個人に対して、過去の言動・行動に対する印象から、「レッテル」を貼ってしまうことがあります。たとえば、過去に何らかの理由で大事な納期を守れなかった人に対して、「彼は、納期を守れない人だ」というレッテルを貼ってしまっていることはないでしょうか。レッテルを貼ることの弊害は、過去の残像から、その人の未来の行動を予測し、制限してしまうことです。

コーチングは、相手の未来に向けて行うものです。その過程において、コーチをする側は、ある一面にだけ意識を向けるのではなく、多面的に相手を観察していく必要があります。ある一面をもって「その人」としてしまふことは、自ら個別対応のチャンスを手放してしまうことになりかねません。

阻害要因2 ステレオタイプ～ある属性に対するレッテル～

個人ではなく、ある属性に対するレッテルのことを「ステレオタイプ」といいます。たとえば、「日本人は～」「アメリカ人は～」「中国人は～」と、国民性や民族にレッテルを貼ることは、ステレオタイプの最も分かりやすい例です。

ステレオタイプには、終わりがありません。一度、始めてしまうと、「1980年代生まれの若者は～」「上海出身者は～」「都会に住む人は～」と、より細分化された新たな属性を生み出してしまう危険性ははらんでいます。たとえ属性が細分化され、その傾向が分かったとしても、相手との信頼関係を築き、能力を引き出していく上では、それだけでは情報として不十分です。