

経営 Management



「コミュニケーション③～自身を知る・相手を知る～」

こんな経営幹部、会社にいませんか？一方的に自説を話し続ける、その時の気分や思いつきで発言する、枝葉末節に拘り根幹部分の話を部下にさせない等々。経営幹部は、組織成員が総力で会社の目指す方向に向かえるよう、力強く組織をリードするのが主業務ですが、現実には不用意な発言で組織を沈滞化させているケースをよく見かけます。特に経営者は会社の雰囲気を決める可能性が極めて高いので、自身の性格のアンバランスを改善すると同時に、相手への理解を深める事で、良好なコミュニケーションを取って頂きたいと思います。

はじめに

前回(2015.1)の原稿では、反転図形を題材に、同じ時間を過ごしていても全く違うものを見ている(広義のギャップ)可能性があること、コミュニケーションそのものにもギャップ(狭義のギャップ)があって送り手と受け手の関係性によりそのギャップはかなりの広がりを持つことをご説明致しました。それでは、私たちはどのようにして、相互のギャップを埋めていけばよいのでしょうか？そこで、今回は、交流分析という手法の解説を通して、自身や相手への理解を深めて頂きたいと思います。

交流分析とは

交流分析は、1957年米国の精神科医エリック・バーンが創案した病気や行動についての理論体系で、医学界のみならず産業界等でも取り入れられています。この理論によると、「人格は3つの部分(①親、②大人、③子供)で形成されている」とします。その人にとって特に問題が無い時には、この3つはそれなりにまとまって機能しますが、何かが起こると、この中に強く反応する部分があって、それが、その人特有の思考や行動パターンとして現れます。

具体例を申し上げますと、普段真摯な態度を

取っている人が、自動車を運転中割り込み等があった時に、暴言を吐いたり、割り込みをさせなかったりする態度を取る事です。皆さんは、その姿に驚き、「この人の本性はこんなだったのか」と落胆するのではないのでしょうか？

交流分析では、自身や相手のタイプを理解する事で、こじれる人間関係に陥らず、互いに親密な関係になることを目的としています。

自我状態について

上記3つの状態を交流分析では自我状態と定義していますが、この章では、それぞれの自我状態を更に5つに分類して詳しく説明致します。

まず、①親の自我状態ですが、「批判的な親(CP)」と「保護的な親(NP)」に分類されます。「批判的な親(CP)」の自我状態は、主に批判、非難、叱責を行います。それは良心や理想に基づくもので、生きていく上での規則の厳守など厳しい面を示します。「保護的な親(NP)」は、主に同情的、保護的、養育的で、具体的には、相手が援助を必要とする時に、親身になって面倒を見たり、慰めたり、温かい言葉を掛けたりします。

次に、②「大人(A)」の自我状態ですが、事実中心に観察し、データを収集し、整理・統合します。具体的には、何か問題が起こった場合、過去の知識や経験を参考に、評価・修正を加えつつ行動に移す等冷静で計算に基づく面を示します。

最後に、③子供の自我状態ですが、「自由な子供(FC)」と「順応する子供(AC)」に分類されます。「自由な子供(FC)」の自我状態は、誰にも拘束されることなく自由に振舞います。感情的、本能的、自己中心的、積極的で、好奇心や創造性の源です。「順応する子供(AC)」の自我状態は、自然の自分を抑えて相手の枠に収まろうと振舞います。従順で、我慢強い半面、感情を抑圧し劣等感や悲しみに浸り易い面を示します。

我々は、この3つの自我状態のバランスで人格を形成しているため、自己を客観視しながら、性格のアンバランスを改善できたなら、適切な人間関係を築く可能性は高まるのです。

コミュニケーションの取り方

経営者である皆さんは、自身の自我状態の特徴を理解しつつ、以下の方法で自身の変容を考えられてはいかがでしょうか。

①「批判的な親(CP)」の自我状態が低い場合は、理想や信念に欠けているため周囲の状況に流されがちです。自分を主張する事が出来ず、つい相手に譲ってしまうので不満が蓄積する恐れがあります。「私は…と思う」「決めた事は最後までやろう」等の言葉を使い、自身の価値観に基づいた行動ができるよう努力をします。

②「保護的な親(NP)」の自我状態が低い場合は、人の世話をする事や人を褒める事がほとんどありません。従って親密な人間関係を築きにくく、人からの援助もあまり期待できません。「よくできたね」「そこがあなたのいい点ですよ」等の言葉を使い、協力できる人間関係が構築できるよう努力をします。

③「大人(A)」の自我状態が低い場合は、計画を立てて、冷静かつ合理的に行動する事が苦手です、その時の気分や思いつきで行動するため仕事も杜撰になりがちです。「どこを、どう変えたいですか?」「何が問題ですか?」等の言葉を使い、「筋道を立てて論理的に考える」「言いたいことを文章にする」等の思考方法を癖づける必要

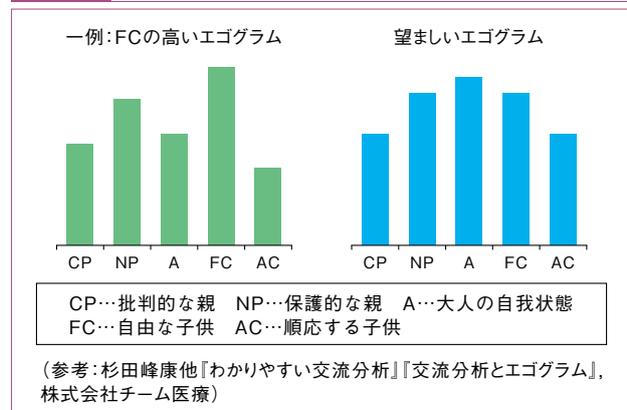
があります。

④「自由な子供(FC)」の自我状態が低い場合は、活き活きした自然の感情をうまく表す事ができません。従って、人間関係が形式的になり易く、心の交流ができにくいものです。「それ面白そうですね」「やってみましょう」等の言葉を使い、感受性を豊かにする訓練をする必要があります。

⑤「順応する子供(AC)」の自我状態が低い場合は、頑固であり周りにあわせようとしません。自己中心的になり易く、人とよく衝突します。これでは、望むことを実現することが困難となるので、相手の話をよく聞き、相手の立場を優先するよう心掛ける必要があります。

図1は、自我状態の精神エネルギーを量的にグラフ化したものです(エゴグラム)。

図1 エゴグラム



結びに

皆さんは自身や相手の特徴を理解しないままコミュニケーションを取ろうとしていませんか? 自身を理解し、相手との関わり方をコントロールできれば、人間関係は好転するはずですが。特に、皆さんは、影響力が大きいので、前回申し上げた様々なギャップを理解しつつ、交流分析を実施して性格のアンバランスを改善する事で、良好なコミュニケーションを取って頂きたいと思えます。

三重銀総研 取締役コンサルティング部長

(三重大学 特任教授) 学術博士 伊藤 公昭