



ALPS

BETTER LIFE

>>> 自分時間

出合いを生かす人づき合いのヒント 第2回

9つのタイプをヒントに 考える仕事での人づき合い

マルチステージ時代を迎え、
よりよい人間関係を築く力が
必要

終身雇用の時代は、同じ業界の同じ組織の人とだけ人間関係を築いていればある程度、仕事はできていました。例えば、技術職の人は技術職の人同士で技術用語を使って会話ができれば、ある程度、仕事は成り立っていたのだと思います。しかし、マルチステージ時代の今、複数の仕事に就く人もいれば、雇用形態が違う人や外国籍の人と働くことも増えてきました。その結果、どんな人ともよりよい人間関係を築く必要がより求められていると言えるのではないのでしょうか。

ストレスの原因として職場の人間関係をあげる人が多く、上司と部下、同僚同士、顧客との関係など、そこに人がいれば必ずと言っていいほど人と人の問題が発生して

ます。逆に人間関係がよければ、仕事のパフォーマンスは上がり生産性の高い職場になります。例えば、上司からいつも叱られてばかりいれば、必要な時に必要なタイミングで報連相（報告・連絡・相談）ができなくなります。「これを伝えたら、また叱られるかも」「この情報は今言ったら、仕事が増える」など、安心して伝えられないことが更なる事態悪化につながることもあるでしょう。

さらに、複雑な雇用形態で立場や年代や出身など、見えない力関係なども考慮しながらコミュニケーションしなければならぬことは、現代社会の大きな課題です。肉体労働、頭脳労働、そして最近ではこの感情労働が増えてきていて、相手への配慮や我慢や様々な感情を押し殺したりすることが暗に仕事でも求められていて、これもストレスの原因となっていることでしょう。

そんな時代背景の中、人間関係をうまく築ける人とそうではない人にはどんな差が



人間関係問題解決コンサルタント
カスタマーズ・ファースト株式会社
代表取締役

片桐 あい

○
[かたぎり・あい] 日本オラクル株式会社サポート・サービス部門に23年勤務。その後、企業研修講師として独立し、職場のコミュニケーション・キャリア・問題解決など様々なテーマで研修実績を上げる。著書に『職場の「苦手な人」を最強の味方に変える方法』（PHP研究所）『一流のエンジニアは、「カタカナ」を使わない!』（さくら舎）がある。■ブログ 仕事は人間関係が10割! : <https://ameblo.jp/aikatagiri/>

あるのでしょ
うか？ 人間関係を構築する
力は無形資産の1つとして、個人の業務に必要なスキルを獲得する力や自分自身を成長させていく力と共にマルチステージ時代には欠かせない力なのです。

自分とは違う人とうまくつき
合うためには相手の価値観を
理解することが大切です

多様化する働き方を選択することができ
る自由さも手に入る時代ではありますが、
その分、多様な属性の人や多様な環境の中
で自分の居場所をつくっていくことが大切
です。そして、それができる人は仕事の満
足度も高く、豊かな人生を歩むことができ
る人なのではないでしょうか。

では、自分の居場所を自分でつくってい
くために、必要なマインドをお伝えします。
それは、「人は皆違ってよい」ということで
す。人はそれぞれ自分が大切にしている価



>>> 出会いを生かす人づき合いのヒント

【図表1】9タイプのプロフィール

タイプ	タイプ名	プロフィール
タイプ1	正義の人	常に完璧を目指し、何が正しいか、確信を持ち、「～であるべき」と考えます。責任感が強く、きちんとしています。物事を正し、現実を理想に近づけるためにハードに働きます。自分なりにルーチンやマイルールを持っています。
タイプ2	貢献の人	人懐っこくて親切。人助けや、思いやりを大切にします。自分のことより相手に意識が行きがちで、必要とするものを察して差し出し、励まします。人から感謝されることが何よりも大切。過干渉でお節介な一面もあります。
タイプ3	成果の人	目立つことが好きで、合理的な考え方をします。自分を磨き続けることに関心があります。目標を目指して仕事も速く、高く評価されることを望みます。一方、スタンドプレイが多くなりがちです。
タイプ4	個性の人	芸術家肌で感性が鋭い人です。自分は他の人と違い、特別であるという意識があり、自分を持っている人です。人に合わせるのが苦手な一面もあり、ロマンチックでドラマチックなストーリーを妄想する傾向もあります。
タイプ5	分析の人	論理的な思考タイプで、事実に基づいて分析することが得意です。情報収集が得意で、自分の専門分野を持っています。物事を俯瞰して見ているので、感情を表現することが苦手で、物事を淡々と進めていくため人づき合いが苦手です。
タイプ6	信頼の人	与えられた役割を果たし、人から信頼され、期待に応えようとします。安心安全な場を好み、その環境の中で十分に力を発揮しようとしています。いつもリスクを考え回避しようとするので、石橋を叩いて割ってしまう場合もあります。
タイプ7	楽観の人	とにかく明るくムードメーカー的な存在です。周囲を盛り上げます。楽しいこと、ワクワクすることに熱中します。楽しい企画のアイデアにあふれ、考えたら即行動。一方、物事に飽きやすく途中で投げ出すようなこともあります。
タイプ8	力の人	親分肌で身内を守り、面倒見がよいです。言葉は端的で結論をズバリと言うことができます。白黒ハッキリすることを好みます。初対面では取っつきにくいこともあり、勝ち負けにこだわることもあります。
タイプ9	平和の人	のんびり、おっとりしていて、安定感があります。周囲が穏やかで、いい感じであれば、自分は幸せです。心地よさを求めて、慣れ親しんだ環境ややり方を好みます。一方、決断が苦手で、新しい環境に慣れるまでに時間がかかります。

価値観を持っているのですが、あえて口にする機会が実は少ないのです。でも、日々の行動も何かを選択する際にも、その価値観に照らし合わせて人は動いています。価値観とは、別の言い方をすると人生の優先順位です。ですから、価値観が合っている人とはぶつかりにくいのですが、違う価値観を持っている人とは、いちいちぶつかることもなります。

例えば、品質にこだわる完璧を目指したい人もいれば、短時間で多くの成果を上げたい効率重視の人もあります。どちらが良く

て、どちらが悪いわけでもありません。しかし、仕事の指示出しをする人が完璧を重視する人だとして、効率重視の人が仕上げれば、その仕事の仕上がり感を見て「これでは足りない！」と思うかもしれません。また、仕事の指示はアレコレ細かくしたくない上司が、細かい指示がないと不安だと思っている部下から細かく質問があれば、「面倒くさいな！」と思うかもしれません。このようにお互いがお互いのことを理解していないと、「普通こうでしょ？」「これが当たり前じゃない？」と自分の価値観を

押し付けたり、押し付けられたと感じたりすることで、人間関係にもネガティブな影響が出てしまいます。お互い、なぜそれが大切だと思っているのかという理由やそこに至るまでの想いを聞くことができれば、「それならわかる」と思うのでしょうか、そこには触れずに想いに至った結果だけを伝えられても、双方の納得に至ることが難しいのです。だからこそ、自分の価値観を理解し、相手の価値観を理解しようとお互いを知る努力が必要になってくるのです。

まずは自分が持っている価値観を知り、それを自覚することが大切です

自分を知るために自己分析の方法はいくつもありますが、今回は「エニアグラム」という人の性格を9つに分けて理解する性格類型学をお伝えします。その起源には諸説ありますが、今から約2000年前のイスラム周辺の王家が口伝で受け継ぎ、それが学術的に体系化され、今日では様々な企業で人材プロフィールや育成に活用されているものです。9つのタイプの特徴は【図表1】にまとめておきました。

次ページの【図表2】には、各タイプの持つ価値観を掲載しました。自分のタイプを特定するというよりは、ご自身の持っている価値観に近い言葉が見つければよいのです。自分にとって何が大切で何が大切ではないかと思っているのかを、言語化してお



【図表2】各タイプの持つ価値観

タイプ	代表的な価値観
タイプ1	完璧を目指すこと・自分の目指す正義を守ること・変革を起こすこと
タイプ2	人から感謝されること・人に貢献すること・誰かの役に立てること
タイプ3	仕事で成果をあげること・目立つこと・仕事がスピーディであること
タイプ4	個性的であること・唯一無二の存在であること・プライドを守ること
タイプ5	有益な情報を持つこと・根拠が明確であること・理屈が通っていること
タイプ6	安心安全であること・役割が明確であること・信頼されること
タイプ7	とにかく楽しいこと・企画が思いつくこと・おもしろそうなこと
タイプ8	自分の力を誇示すること・仲間を守ること・チャレンジすること
タイプ9	平和であること・周囲とのバランスを取ること・コツコツ頑張ること

くことが目的なので、複数のタイプの言葉が気になるのであれば、1つに絞る必要はありません。詳しくは拙著『職場の「苦手な人」を最強の味方に変える方法』（PHP研究所）を参考にしてください。幸いです。

ご自身が持っている価値観を意識することで、自分自身の行動の源泉がわかるようになります。例えば、何よりも個性が大切なタイプ4の価値観を持っているのであれば、「決まったフォーマットにアウトプットして」と言われるとモチベーションが下が

るのがわかります。そんな時には、個性を出したいけれど、それは別に担当する仕事で自分らしさを出せばよいと考えて切り替えられればよいのです。それを、「いや、このフォーマットでは伝えたいことが伝えられない！」と上司と戦っても、どうにもなりません。

まずは、自分がどんな価値観を持っているのかを知り、モヤモヤした時には、その価値観がどう影響しているのかを考えてみると、自分のこだわりのポイントがわかります。いくつか、自分に該当する価値観を見つけておきましょう。

他者理解をするために、人を9つの性格タイプに分類してみよう

先程の各タイプのプロフィールと価値観を参考に職場の人を分類してみましょう。「ぴったりコレ！」というわかりやすい人もあると思いますが、どれも当てはまりそうという人もいるかもしれません。1つに決める必要もないので、相手への観察を続けてみましょう。

タイプ分けが一番よくないのは、相手のタイプを決めつけて本質的な部分を理解しようとしないうことです。自分の苦手な相手に対して「○○さんは、いつもこうだから」と苦手な人というレッテルを貼って片づけてしまえば、そこで他者理解はできなくなってしまう。タイプはあくまでも人を

理解するためのモノサシだと思ってください。モノサシがなければ、相手を理解するのに時間がかかります。でも、9つのタイプというモノサシを持っていれば、それを相手に当ててみると「もしかして1かな？ 8かな？」と相手が多様な人か当たりをつけることができます。

タイプ分けは万能ではありません。タイプを分けることをゴールにはせず、タイプを知るために相手に近づくことが大切なのです。そうして相手に興味関心を持つて近づくとこそ、人間関係をよくするための行動になります。苦手だと思えば、なるべく避けて通ろうとしますが、苦手だと思う人にも近づいて観察ができれば、相手のよいところも見つかる可能性もあります。

そして、相手の価値観を知ること大切。その人のタイプの予想がついたら、相手の価値観と自分の価値観を比べてみましょう。例えば、タイプ1の正義の人は自分の思い描く完璧のために全力で行動しようとし、タイプ3の成果の人が効率的に物事を進めようとした時に、ぶつかる可能性もあります。どちらも仕事上では大切なことです。どちらが正しいとか間違っているということでもありません。しかし、お互いの価値観がわかっていなければ、「普通こうでしょ？」「これが当たり前じゃない？」と自分の考えを一方的に押し付けても意味がありません。それぞれの「普通」も「当たり前」のレベルも違うからです。



>>> 出会いを生かす人づき合いのヒント

価値観には良いも悪いもないのだとわかるだけでも、相手の主張が気にならなくなることでしよう。**まずは、自分の価値観を知って認めて、相手の価値観も知って認める**ことで、どんな人とも、うまくやっています。

タイプ別のお悩みに お答えします

Q…完璧を目指しすぎて納期が守れない部下には、どう指示を出したらよいでしょうか？

A…まず、その部下の持っている価値観を明確にする必要があるでしょう。完璧を目指す人であるならば、自分の行動を取る際に、無意識に完璧を目指す人だと自覚を持つてもらえるとよいでしょう。完璧を目指すこと自体は悪いことではないのですが、納期を守ることの大切さを教えてあげましょう。例えば、仕事にはQCD（品質・コスト・納期）のバランスがあることを意識するだけで、行動は改善されるはずです。

Q…機嫌の善し悪しが顔に出やすい上司には、どう対応すればよいでしょうか？

A…ストレートに感情を出す人もいます。感情を抑えてほしいということは言いにくいと思いますが、会議などで腕組みをしてにらみつけられていると言うべきことも言えません。でも、相手には悪気がなく、包み隠さず感情を表現してしまう表裏が

ない人なのかもしれません。

対策として有効なのは、職場のルールや会議のルールなどを公に決めることです。例えば、心理的安全性を高めるためにも、「挨拶は笑顔で！」「会議では発言しやすいように、発言したら拍手をしよう！」など、職場の雰囲気高めするような工夫をルールとして考え、貼り出せば自然に職場全体が、そのルールに従うようになるのではないのでしょうか。

Q…なかなか決められない意思決定が苦手な顧客には、どう対処したらよいでしょうか？

A…お客様との商談では意思決定ができない人が相手だと、時間ばかりかかって結果が出ずにイライラすることもあってしょう。タイプによっては、決めることが苦手なタイプもあります。また、リスクを極端に恐れるタイプもあります。決められないことに對する恐れは何かを聞いてあげるとよいでしょう。

例えば、決めたことで発生するリスクを極力小さくするとか、決めるために必要な材料をメリット・デメリットに整理し、決断の後押しをしてあげるとか、決断が失敗したと思った時に保証するシステムを付けるとか、その人の上司にも説明する機会を持つなど、できうることを提案してみましよう。相手にとっても不安材料を取り除くことが重要です。

Q…感情が見えず、考えていることがわからない上司に、どう対処したらよいでしょうか？

A…感情よりも理屈が勝つタイプもいます。感情がないわけではありませんが、どう表現してよいのかわからず、うまく表現できていない人もいます。自分自身が感情優位な場合には感情が見えないことを不安に思うかもしれません。しかし、相手への共感よりも、自分の情報が人の役に立つことやロジカルであることに喜びを感じる人もいます。チームの一員であることが感じられるように、上司の広くて深い知識を披露してもらえらる勉強会のような機会を設定してあげられるとよいでしょう。

苦手だと思っていると、相手にもそれが伝わり更に関係性が悪くなる可能性があります。人間関係の問題は逃げていても、結局同じようなタイプがまた現れるので、人間関係の問題を繰り返します。相手をタイプに分けて理解することで、起きている問題を客観的に俯瞰する機会にもなりますので、周囲の人をよく観察してよい面も探すようにしましょう。

そして、一番大切なことは自分に価値観があるように相手にも価値観があることです。どちらかが正しいわけではなくどちらもあるのです。相手を受け入れ、お互いの違いを認め合うことができれば、きっとわかり合えるはず。コミュニケーションをあきらめないことが大切です。