

相手の自我状態を認識すれば 人間関係はもっとよくなる

TA理論は、精神科医のエリック・バーンが提唱した理論で、個人が成長し変化するための体系化された心理療法の一つだ。教育現場や企業内のコミュニケーションの改善などに応用されている。

TA理論によると、人は「親の自我（P）、両親のような行動を取り、思考している自我状態」「おとなの自我（A、おとなとして行動し、思考している自我状態）」「子ども自我（C、子ども時代と同じように行動し、思考している自我状態）」の三つからなり、さらに、下図のように五つに分けられる。

部

下からの報告や提出された日報にコメントを返す際、上司はこの自我状態を意識すれば、より生産

「心理学のTA（交流分析）理論を活用して、職場の人間関係改善や組織活性化を図ることを勧めている」

こう話すのは、人材育成や営業指導に取り組むNIコンサルティングで、組織心理コンサルタントとして活躍する小関由佳氏だ。

TA理論は、精神科医のエリック・バーンが提唱した理論で、個人が成長し変化するための体系化された心理療法の一つだ。教育現場や企業内のコミュニケーションの改善などに応用されている。

TA(交流分析)理論を活用

5つの自我状態

CP (批判的親)

厳格、規律的、道徳的、評価的、権威的、押し付け

NP (保護的親)

優しさ、保護的、心づかい、思いやり、愛情、過保護、おせっかい

A (おとな)

論理的

FC (自由な子ども)

天真爛漫、無邪気、自己中心的、本能的、衝動的、積極的、明るい、創造的、直感的、わがまま、ルーズ

AC (従順な子ども)

反抗的側面:ひねくれ、反抗、反撃
従順的側面:素直、適応的、いい子

刺激と反応の事例

部下からの報告

「鈴木先輩の引き継ぎで先日ご挨拶した山田社長に電話をし、カタログをお送りした製品の説明をしました。興味をお持ちいただけましたが、途中で、忙しいからまた改めてもらいたいとのことでした」

この報告に対し

上司の対応 パターン1

「その場でアポを取って、とっとと訪問しろよ! 早く行かないと月末月初でまた忙しくなるだろ!」

CPからのストロークは、部下のACを刺激する

上司の対応 パターン2

「定期的な連絡は必要だね。興味を持っていただけたならば、その場でアポが取れるといいね。持ち前のフットワークのよさで、すぐに行動しよう!」

NPからのストロークは、部下のFCを刺激する

上司の対応 パターン3

「電話ですますべきことと、訪問して直接話すべきことの切り分けをしよう。アポを取って何を話すのかストーリーを教えてください」

Aからのストロークは、部下のAを刺激する

的なコミュニケーションにつなげることができるといふ。「部下のどの自我状態から発せられたメッセージか推測して対応し、コメントを返すことが重要」と、小関氏は説明する。

発信する自我状態に応じて、相手が反応する自我状態は決まる。たとえばCP（批判的親）からの厳しく

指導的なコメントは部下のAC（従順な子ども）を刺激する。ACが強くイエスマンタイプの部下に対しては、NP（保護的親）からの保護的かつ支援的なコメントでFC（自由な子ども）を刺激したり、A（おとな）からのコメントでAを刺激することが有効である。