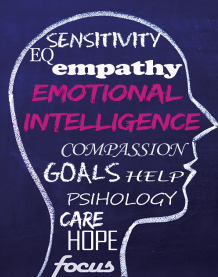


自分の感情のクセを見抜く

ビジネスに生かす 感情コントロール理論



対人関係の構築は、ビジネスで成功する上で必須です。しかし近年、企業で問題視されているのは社員の「ヒューマンスキル(コミュニケーション、主体性、ストレス耐性など)」の不足。人間関係のトラブルが起りやすく、ビジネスの成功どころか、業務に支障をきたしているのが現状です。

この問題を解決するためのカギになるのが「EQ」です。EQは、相手の感情を理解・共感し、自身の感情に冷静に向き合い対処する、そんな社会生活に必要な感情の管理能力を表す指標です。EQを開発し、ビジネスに生かしていく方法を解説します。



株式会社ラーニングスクエア
代表取締役
佐藤友三さん

EQGA公認トレーナー・プロファイラー。
セコム、EQJapanを経て2008年より現職。
EQ、ビジネス心理、ポートフォリオ教育システムを専門とし、
講演、研修、コンサルティングなど「人が育つ組織」づくりへ向けた
人材・組織開発サービスを開発・提供している。

感情のコントロールがビジネスを左右する

ビジネスで成功する人の特徴

ビジネスで成功している人という
と、どのような人を想像するでしょう
か。押しが強い、意志が強い、それと
も要領が良い人たちでしょうか。

もちろん、それらも重要な要素だと
思います。アメリカで行われた研究
によると、ビジネスで成功する人たち
の共通点は、「周囲と良好な人間関係
を作っている」ことだといわれていま
す。そして、そのような人たちは全員
「感情に賢い」という特徴があるとい
うのです。普段、テレビやネットをに
ぎわしている面々を思い浮かべて、意
外に思われた人も多いのではないでし
ょうか。

「人は感情の動物」といわれていま
す。そうでありながらも、ビジネスで
成功する人たちは、周囲との良好な関
係を構築・維持するために、感情をコ
ントロールします。つまり、自身の感
情に流されることがなく、周囲の感情に
的確に働きかけることができるという
のです。

たとえばこんなケースを考えてみま
しょう。出社してきた部下に上司が声
を掛けます。

上司：「おい、昨日、A社に見積書を
メールしたよね？」
部下：「はい、それが何か？」

上司：今朝、CCでメールを見たけど、
また間違ってるよ！ 前回間違えたた
きに、送る前には必ず私に見せるよう
にいったじゃないか！

部下：「お言葉ですが、先方からすぐ
に送ってくれといわれたんですよ！」
上司：「だったら、その場で連絡すべ
きじゃないか！」

叱責しっせきからの激高。もしかしたらこの
ような場面を職場で見かけたことがあ
るかもしれません。

ビジネスで成功する人は、感情に賢
い。つまり、このような場面であって
も、自分の怒りの感情に気付き、コン
トロールします。そして、部下の感情
に配慮した建設的な会話をすることが
できるのです。

感情をつかざざる能力 [EQ]

このように、ビジネスパーソンにと
って、感情をコントロールできるよう
にすることは、仕事をスムーズに進め
るための必須能力といえるでしょう。

そして、その指標となるのが「EQ
(Emotional Intelligence Quotient)」*

です。

これは、知能指数を指すIQと異な
り、感情に関する能力全般のことを指
します。わかりやすく説明するならば、
「人の気持ちが変わる力」「相手に共感
しうまく働きかける力」「自分や周囲
を動機付ける力」「場の空気を作り、
ムードを変える力」といったところに
なります。

一九九〇年にイェール大学のピータ
ー・サロベイ博士とニューハンプシャ
ー大学のジョン・メイヤー博士が提唱
した理論であり、『EQ』こころの知
能指数（ダニエル・ゴールマン著
一九九五年刊行）は、日本でもベスト
セラーとなっています。その後、米タ
イム誌が「人生の成功を決めるのはIQ
ではなくEQだ」という特集を組ん
だことで、EQの名前は広く知れ渡っ
ています。

また、IQや健康と並んで、ビジネ
スで必要不可欠な能力だと考えられて
おり、世界経済フォーラムによると、
「二〇二〇年に求められるビジネスス
キルTOP10」では、決断力や交渉
力などを抑え、六位に選ばれています
（図表①）。つまり、近年、EQがまた
注目を集め始めているのです。

再び注目が集まるEQ

EQが注目される理由。その大きな
要因の一つは、スマホやSNSといっ

たコミュニケーションツールの技術革
新の影響だと考えられます。

マネジメント層やある程度社歴の長
い社員からよく聞かれる言葉が「最近
の若者はよくわからない」というもの。
実際、人の気持ちに無頓着、場の空気
を読めないといった問題を抱えた社員
が増えたと感じている人も多いのでは
ないでしょうか。隣の席にいてもか
かわらずメールで用件を伝えてくる、
直接話しにこないというケースに象徴
されるように、人と人との生身のコミ
ュニケーションが確実に減少してきて
いることから、対人関係を学習する機
会が、特に若者は少なくなってきたい
ることが原因だと思われれます。

加えて、生産性向上を目指し、業務
の効率化が世の中では求められていま
す。それによって、テレワークを導入
している企業も多いと思いますが、直
接のコミュニケーションの機会が減る
要因にもなり得るといった側面も見ら
れます。

このような背景の下、自分や周囲の
感情に無自覚で人の気持ちに配慮しな
いため、反感を買うメールや、チーム
のやる気をそぐ社内SNSの書き込み
が絶えないのでしょうか。これらは、自
分や周囲の感情に対する意識が薄いが
ゆえの問題といえます。

本来、人はコミュニケーションを通
し、良好な人間関係を築いていくもの
です。共通認識はもとより、気持ちを

*学術論文では、EI (Emotional Intelligence) と書かれることもある。

図表①：2020年に求められるビジネススキル TOP10

1	複雑な問題解決力 Complex Problem Solving
2	クリティカルシンキング Critical Thinking
3	創造力 Creativity
4	マネジメント力 People Management
5	人間関係調整力 Coordinating with Others
6	感情知能 Emotional Intelligence
7	決断力 Judgement and Decision Making
8	サービス創造・構成力 Service Orientation
9	交渉力 Negotiation
10	思考の柔軟性 Cognitive Flexibility

2016年世界経済フォーラム発表

わかってもらえる、受け止めてもらえるという安心感や信頼感があるからこそ、簡潔な言葉であってもコミュニケーションが可能となるのです。
しかし現状、このような技術革新、生産性向上の流れは止められません。それゆえ、EQの役割は無視できないものになりつつあります。

EQは他のスキルにも影響する

EQは、他のビジネススキルにも強い影響を与えます。ビジネススキルをアプリケーションにたとえるならば、EQはビジネスのOSに当たります（図表②）。図表①にもあるマネジメ

ント力や人間関係調整力、交渉力といった対人のビジネススキルなどはEQがないと機能しません。

複雑性が増し、臨機応変な状況への対応が要求される現代。ダイバーシティの進展により多様な人のかかわりが増えるほど、時代とともにEQの重要性は高まっていくといえるでしょう。

それでは、私たちはどうすればEQを理解し、使うことができるようになるのでしょうか。実は、EQは誰もが持っている能力です。年齢や性別などに関係なく、誰もが開発することができます。普段意識していないだけで、みなさんは無意識にEQを使っているのです。

図表②：EQとビジネススキルの関係

