



社内対立における対策 ガイドブック

eBook

社内対立における対策

本ガイドラインによって、以下のスキルを習得することができます。

- ・ 様々な考え方によりうまく対処するため、対立への反応を理解する
- ・ 期待される成果を得るための最善のアプローチを決めるため、対立の状況を分析する
- ・ チームワークを育む対立解決のための戦術をたてる

概要

ジョン・D・ロックフェラー・シニアがスタンダード・オイル社を創立した時、彼はこう言いました。「人を扱う能力は、コーヒーや砂糖と同様購入可能な品物だから、この世にある何ものよりもその能力に最も多額を払います」

人を扱う能力は、今日の変化の速い環境のプレッシャーの中で、より一層重要になってきています。対立を建設的な方法で対処する能力は、最も難しい対人スキルであるとよく言われます。

本ガイドブックでは、現在あなたが対立に対してどのような対処法をとっているかを見直し、改善すべき点に気付くことができる手助けをしています。その上で、より協力的な環境づくりに役立つ、効果的な対立解決策をいくつかご紹介します。

“ 反対をおそれてはいけない。
 凧が揚がるのは、風に逆らってであって
 風とともに上がるのではない」
 — ハミルトン・ライト・メイビー

対立への反応プロフィール

下記の設問の反応について、あなたの場合どのような頻度で起きているかを記録してください。各設問をよく読んでいただき、それぞれの冒頭に該当する点数を記入してください。

点数： **1** - ほとんどない ・ **2** - とときある ・ **3** - よくある

1. _____ 他人の考え方に流されやすい。
2. _____ 意見が合わない人には心を開かない。
3. _____ 目の前の問題に外交的に対処し、個人を攻撃することはない。
4. _____ 他の人は私を押しつけて自分のやり方を通そうとしているように思える。
5. _____ 表明されたばかりの発言が自分の考え方や信念と異なる場合でも戦術的にそれを表現する。
6. _____ 他人と意見が合わない場合、自分の意見を伝えるよりも自分自身の中で留める。
7. _____ 先入観を抱かずに相手の意見を聞く。
8. _____ 感情的になると理性を失ってしまう。
9. _____ 自分の主張を通すために声を張り上げる。
10. _____ 自分の主張を通す時に相手を軽視する傾向にある。
11. _____ 他人と交渉し妥協する道を探す。
12. _____ 押しが強すぎると言われたことがある。
13. _____ いかなる機論においても自分の意見が伝わるよう徹底している。
14. _____ 会議での対立は必要だと思う。
15. _____ 自分の言いたいことを分かってもらおうとする会議で最も多弁になる。

対立への反応プロフィール評価

評価：

設問 1、2、4、6、8、9、10、12、13、14、15 の点数を足してください。

設問 3、5、7、11 の点数の合計を上記から引いてください。

計：

あなたの点数は何を意味するのでしょうか？：

1—4:	“受動型”	あなたは人のいいなりになりやすく、難しい人によくあしらわれます。外交的かつ戦術的に自分の考えや意見を守ることを覚えることで得をするでしょう。
5—10:	“能動型”	あなたは他人、特に難しい人との折衝時にプロらしく自己主張できる人です。異なる意見を聞く耳を持ち続けて、自分の考えや意見を適切に主張してください。
11+	“攻撃型”	あなたは攻撃的すぎて他人から避けられる可能性があります。聞く耳をもち、有効に自分の意見を主張することで得をするでしょう。

対立を軽減する戦術

役割上の対立：

- ・ 「この問題の他の関係者との関わりの中で自分の役割をどのように認識しているのだろうか？」と、自問する。
 - ・ 他の関係者との関わりにおいての自分の役割を責任をもって明確化する。
 - ・ 自分の役割に対する認識を変える心構えでいる。
 - ・ 組織の目標達成に向けて自分が柔軟になれる意向を示す。
 - ・ 組織の目標達成に向けて自分が柔軟になれる意向を示す。
 - ・ 常に前向きでいる。いかなる役割の変化もチャンスだという見方をする。
-

プロセス上の対立：

- ・ 「このプロセス上の対立に対して自分はどれだけコントロールできるだろうか？」と、自問する。
 - ・ 問題の根本的な原因を突き止め、改善の機会を検討する。
 - ・ まずプロセスのオーナーに相談する。
 - ・ 現状の問題の説明を行いし、了承を得る。
 - ・ 実行可能な解決策とアクションプランを提案する。
 - ・ プランを遂行し、プロセスオーナーに報告する
-

対人関係の対立：

- ・ 「この関係に影響を及ぼしている、自分の個人的な先入観や偏見はどれだけあるだろうか？」と、自問する。
- ・ この関係での対立を軽減するために変えることができる3つの行動パターンを書き出す。最低3カ月間、その変更を実行し続ける。
- ・ 他の関係者にもこの対立を緩和する方法を聞いてみる。率直すぎるくらい意見をお願いする。
- ・ 彼らの立場に自分を置いてみる。人間関係における対立を軽減するためにあなたが行っている努力について、彼らはどう思っているのだろうか？その理由は？
- ・ 相手の長所を5つリストに挙げる。次に、この関係改善によってあなたがメリットを得る方法を5つ挙げる。
- ・ 真摯にコミットする。

方向性の対立：

- ・ 「方向性やビジョンを明確にしているだろうか？」と、自問する。
 - ・ 中立的なことばで表現しやすく、対応できるように、相違点を明確にする。
 - ・ 相手との相違点に取り組むためのお願いを友好的、非挑戦的にし、合意を得る。
 - ・ “you (相手)” 主体ではなく “I (私)” や “we (私たち)” を主体としたメッセージにする。
 - ・ 価値観の相違がある場合は、より高い価値観に合わせる。
 - ・ 真摯にコミットする
-

外部との対立：

- ・ 「この要因に対して自分はどれだけコントロールできるだろうか？」と、自問する。
- ・ 戦う価値のある対立は、戦う方を選ぶ。
- ・ 「できない」 ことに文句を言うより、できることにエネルギーを注ぐ。
- ・ 他人にとっていいことをする。
- ・ 自分の観点と目的意識を常に持つ。
- ・ 信頼できる誰かに相談する。

対立解決法やその他の重要なリーダーシップスキルに関するデール・カーネギーのセミナーを詳しくお知りになりたい方は、こちらから：

dalecarnegie.com/resolution

対立を解決するためのアクションプラン

アクションプランを作成するには、このテンプレートをご活用ください。

1. 具体的な対立状況：

2. 関係者：

3. アクションプラン：

4. 期待される結果：

5. アカウンタビリティ・パートナー（報告先）：
