



グローバルなボランティア団体であるソロプチミストは、教育や研修の機会を提供することにより、あらゆる年齢層の女性の経済的エンパワーメントを後押しします。

## 国際ソロプチミストアメリカ

# コンフリクトマネジメントのスタイル：自己評価<sup>1</sup>

皆さんには、日常生活の中で、家族、個人的なつながりや職場など、様々なグループの一員としての役割を果たしているはずです。そして現在は、ご所属先のSIAクラブ、地域、そして連盟におけるチームの一員としての役割も担っておられます。

健全な対立（コンフリクト）を受け入れることにより、多くの場合は効果的な解決策を素早く導き出すことができます。対立状況は居心地を悪くさせるものであると同時に、工夫を凝らすきっかけとなったり、アイデアの強化や分析の改善に繋がったりもします。コンフリクトに対するご自身のアプローチを再認識することは、対立状況に建設的に対応する上で必要不可欠です。以下は、対立状況に直面した際のご自身のアプローチへの理解を深めるのに役立つ、会員向けの簡易評価テストです。

### アクティビティ

- 会員の方々に評価テストの記述を読んでもらい、各項目にチェックマーク形式で回答してもらいましょう。
- 以下の表を使って点数を集計することで、後述の5種類のコンフリクトマネジメントのスタイルのうちどれに当てはまるかを判断できます。

### ディスカッション

会員同士でグループになり、以下のテーマに沿って「最もよく使うアプローチ」と「最も使わないアプローチ」について話し合ってもらいます。

- 評価テストでのご回答と、対立状況に関連するこれまでのご経験や対応に相関関係はありますか？
- コンフリクトマネジメントにおけるご自身のアプローチのメリットとデメリットについて話し合いましょう。
- 今後採用してみたいスタイルはありますか？その理由もご説明ください。

### 教訓

対立状況が自然に解決することはほとんどありません。多くの人々にとって対立状況は居心地の悪いものですが、そのままにしておくと（あるいは対応に失敗すると）、破壊的な行動がさらに大きな問題に発展してしまいます。誰かの気持ちを傷つけたり、悪意のある行動を取ったりなどは、まだ序の口です。

ただし、対立は必ずしも悪いことではありません。対立が新しいアイデアに繋がったり、学びの機会となったり、コミュニケーション能力や対人スキルを磨くチャンスとなったりもします。意見の相違は、同じような考え方を持つ者同士では実現することのできないイノベーションをもたらす可能性を秘めています。

次に会員同士の争いごとの間に入る機会があった場合には、次の手順を試してみてください。

- 対立状況にできるだけ速やかに対処する。
- 準備をして対応にあたる。
- 落ち着いてコミュニケーションを取る。
- 傾聴する。
- 客観的な立場で見る。
- 解決策を探る。

困難な状況に対処しなければならなくなったりしたときに、建設的な解決方法を見つけて収束に辿り着けるよう、こちらのヒントも併せてご覧ください。

<sup>1</sup> Edmondson A. Teaming. "How organizations learn, innovate and compete in the knowledge economy." San Francisco (CA):Jossey-Bass; 2012. 339 p.

参考資料：<https://healthqualitybc.ca/>

## コンフリクトマネジメントのスタイル：自己評価

**手順：**評価テストの記述を読み、それぞれの記述に当てはまる項目1つのみにチェックマークを入れてください。以下の表に従って点数を足していくと、ご自身に合ったコンフリクトマネジメントのアプローチを判断することができます。

質問	1--めったにない	2--時々	3--しばしば	4--常に
1. 問題について他者と話し合い、全員のニーズを満たす解決策を探そうと努力する。				
2. 問題を解決する際に、交渉を試み、ギブ・アンド・テイクのアプローチを取る。				
3. 他者からの期待に応えられるよう努力する。				
4. 自分の言い分を主張し、そのメリットについてあきらめずに説明する。				
5. 意見の相違が生じた場合、できるだけ多くの情報を集め、話し合いに前向きな姿勢でいる。				
6. 口論になると、あまり多くのことは口にせずにできるだけ早くその場を離れるよう努める。				
7. 対立状況を両者の立場から見るよう努力する。（自分は何を必要としているのか、相手は何を求めているのか、どのような問題が状況に関わっているのか、など）				
8. 問題を解決するにあたり、妥協して前に進む方を好む。				
9. 対立状況になるとワクワクする。それに伴う知性のぶつかり合いを楽しいと感じる。				
10. 他の人と意見が食い違うと居心地が悪くなり不安に感じる。				
11. 友人や家族の望みに応えられるよう努力する。				
12. やるべき事を判断できる上、その判断は大抵の場合正しい。				
13. どうにもならなくなった場合は、状況を打破するために相手に歩み寄るようにしている。				
14. 自分の望みは実現しないかもしれないが、良好な関係を維持するためなら安い代償だと感じる。				
15. 他者との意見の食い違いは自分の胸にしまっておき、批判的な感情は避けるようにしている。				

## 点数による評価

コンフリクトマネジメントのスタイル	合計点数
協力型（質問1、5、7）	
競争型（質問4、9、12）	
回避型（質問6、10、15）	
調和型（質問3、11、14）	
妥協型（質問2、8、13）	

上記のスタイルのうち最も点数が高いものが、コンフリクトへのアプローチとしてあなたが使う頻度が最も高いものです。同様に、最も点数が低いスタイルは、あなたが使う頻度が最も低いアプローチです。どのスタイルにもメリットとデメリットがあるため、個々の対立状況に最適なスタイルを検討することが重要となります。

### 各スタイルの説明<sup>1</sup>

コンフリクトマネジメントのスタイルに必ずしも明確な優劣はありません。どのスタイルにもメリットとデメリットがあり、状況に応じて使い分けることができます。今回の自己評価テストは、今後対立状況に直面した際にご自分が本能的にどのような反応しがちかを把握するだけでなく、そのような反応をした場合のメリットとデメリットを理解することを目標に、対立が生じた場合にご自分が普段取りがちな対応を認識できるようにするためのものです。また、コンフリクトマネジメントの他のスタイルについても把握しておくことで、対立が生じた際の解決の選択肢として、現状により適したアプローチを選ぶことができるようになります。

#### 協力型

協力型の人は、自分自身の目標と人間関係の両方を重要視します。対立状況を「解決すべき問題」として捉え、自分自身の目標と相手の目標の両方を達成できる解決策を探ります。また、対立状況は相手との間にある緊張を和らげて関係を改善する手段であると考えます。協力型の人は、対立を問題として認識するための話し合いの場を設け、両者が満足できる解決策を探ることで対立状況を解消しつつ良好な関係を維持できるよう努めます。

#### 競争型

競争型の人は、人間関係よりも自分の目標を重視する傾向があり、選択を迫られた場合には人間関係を犠牲にしてでも目標を達成しようとすることがあります。彼らは、他者に好かれることよりも自分の目標を達成することに関心を持つ傾向があります。時には、対立相手を圧倒して自分の提示する解決策を受け入れさせようとすることもあります。

#### 回避型

回避型の人は、自身の目標や人間関係よりも、対立を避けることを重視する傾向があります。多くの場合、対立状況と向き合うよりも、それを避ける方が楽だと彼らは判断します。また場合によっては、コンフリクトに関連する人間関係や目標を丸ごと放棄することもあります。

#### 調和型

調和型の人は、自身の目標よりも人間関係を優先する傾向があり、選択を迫られた場合、自身の目標を犠牲にしてでも人間関係を維持しようとします。他者に好かれることを望む傾向があり、対立に対処することで関係が壊れることを恐れて対立を避けようとします。また、関係が損なわれることがないよう、対立状況を緩和しようと努力します。

#### 妥協型

妥協型の人は、自分の目標と人間関係の両方をある程度気にかけます。通常、彼らは自分自身の目標の一部をあきらめ、対立相手にも目標の一部をあきらめるよう説得して妥協点を見つけようとします。双方にメリットのある解決策を探り、両極端の中間点を目指します。また、両者がメリットを得られる合意点に着地するために自分の目標の一部を犠牲にしても構わないと考えます。

<sup>1</sup> Edmondson A. Teaming. "How organizations learn, innovate and compete in the knowledge economy." San Francisco (CA):Jossey-Bass; 2012. 339 p.

参考資料 : <https://healthqualitybc.ca/>