



より良い人間関係作りの対策

■さんへのフィードバックの方法—続き—

- 彼女がきちんとあなたのフィードバックを聞き取ったかを確認するために、あなたのフィードバックを彼女の言葉で表現するように求める
- あなたのフィードバックの結果、彼女がどのようなアクションを取るのかを具体的に要約することで議論を締めくくる

■さんとの対立状況でのかかわり方

- ■さんは対人関係の対立や敵対心を敬遠しがちだ
- 「あなたに対立で落ち着かない思いをしていることはわかっています」と述べて彼女の不快感を認めてあげる
- 職場環境における調和と安定を維持するために、この議論が必要であることを説明する
- 判断や批判をまじえずに問題点を説明する
- 彼女がやや控え目であることを認めた上で、論点についての彼女の見解や感じ方を聞き出す
- 自由に答えられる質問（だれが、何を、いつ、どこで、どのように）を投げて、彼女が言い出すことを躊躇している問題点を聞き出す
- 適切かつ効果的な形で問題を解決するにあたって、彼女が何を必要としているのかを尋ねてみる
- その対立に巻き込まれている全員にとっての「ウィン・ウィン（双方にメリットがある）」の解決を、彼女はどんなものと考えているかを尋ねてみる
- 対立を解決することもなく単に調和を保つために妥協してしまう彼女の傾向に対し、調和を保つことは別にして、彼女が本当は何を達成したいのかを聞き出す安全な話合いの機会を設定してあげる
- 対立から生じる論理的な結果を事実に基づき指摘することで、その対立が職場の人間関係や状況の安定に及ぼす影響について彼女が抱いている心配に応える
- 彼女の個人としての価値と、グループや家族に対する継続的な価値を認めてあげる
- 職場環境の調和と安定を維持するには話合いが重要であることを再確認し、その期待や成果を明確に述べることで話合いを終了させる
- ■さんはオープンな場での直接的な対立を避ける傾向が強い



より良い人間関係作りの対策

■さんとの対立状況でのかわり方—続き—

- 「あなたにとってこの状況が不快なことは理解している」と述べて、対立に当たる彼女の気まずさを認めてあげる
- 彼女を個人的に評価することは避け、事実を絞って問題提議を行う
- 彼女の感情を表明する機会を与える
- 「あなたが怒っている（悲しんでいる、憤慨している、喜んでいる、恐れている）ことは理解している」と述べて彼女の感情に対応してあげる
- 彼女が個人攻撃や非難をはじめたら、「あなたが立腹していることはよくわかる」と述べて彼女の感情を認めた上で、議論を主題に戻す
- 他の問題についてはまた別の機会に議論することを提案して、議論が脇道に逸れることを防止し、ただちに議論を本題に戻す
- ■さんはあなたからの支援を失うことを恐れているので、現在の対立は決して彼女個人に対するものではなく、具体的な問題に対するものであることを繰り返し強調する
- あなたにとっての彼女の価値を再確認し、「私はあなたのことを評価しているけれど、あなたの行動は理解しかねる」と述べて問題点を明らかにする
- 彼女の行動や、その結果が彼女本人や他の人たちに与える影響に議論を絞ることによって、彼女の問題をかわそうとする試みに対応する
- 問題を解決するのではなく、単にあなたの機嫌をうかがおうとする彼女の試みに対し、具体的な行動のコミットメント（約束）を要求して対抗する
- 一般論や感情論ではなく、具体的な事実や行動に向けて話題を絞り込む
- いつまでに、どんなことを実行するかについてを明確にまとめてから議論を終了する。さらに、彼女との前向きな関係を保つためには話し合いが重要であることを確認する