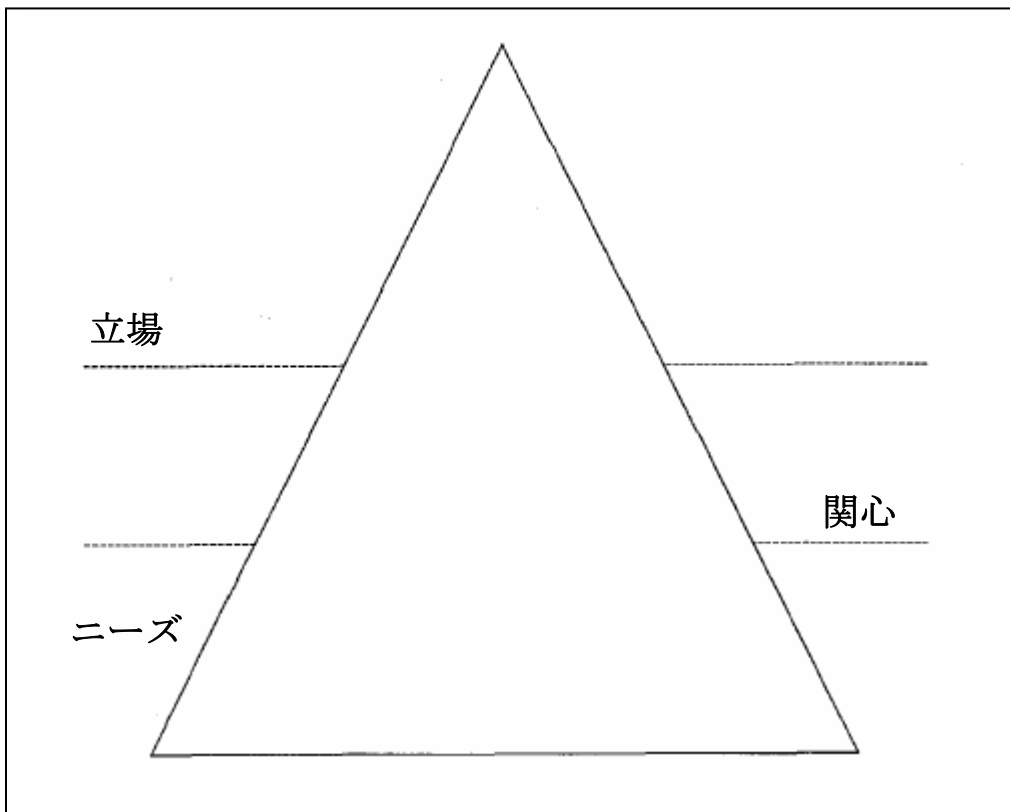


PIN対立モデル

立場 (Positions): 欲しいと明言するもの

関心 (Interests): 本当に欲しいもの

ニーズ (Needs): なければならないもの



PINモデル

例：エイミーとラトリスは構外のアパートに一緒に住んでいる。先週末エイミーがラトリスに知らせずにパーティーを開いて、ラトリスのソファを損傷し、クッションに飲み物や食べ物のシミを付けたことで、ラトリスは腹を立てている。ラトリスは、新しいソファを買うために600ドル払い、家具を含めてラトリスのものは一切使わないようエイミーに要求している。

立場：「あなたもあなたの友だちも、他の人のことはまったく考えないのね」
「私のものは使わないで」
「来週の終わりまでに600ドル払ってちょうだい」

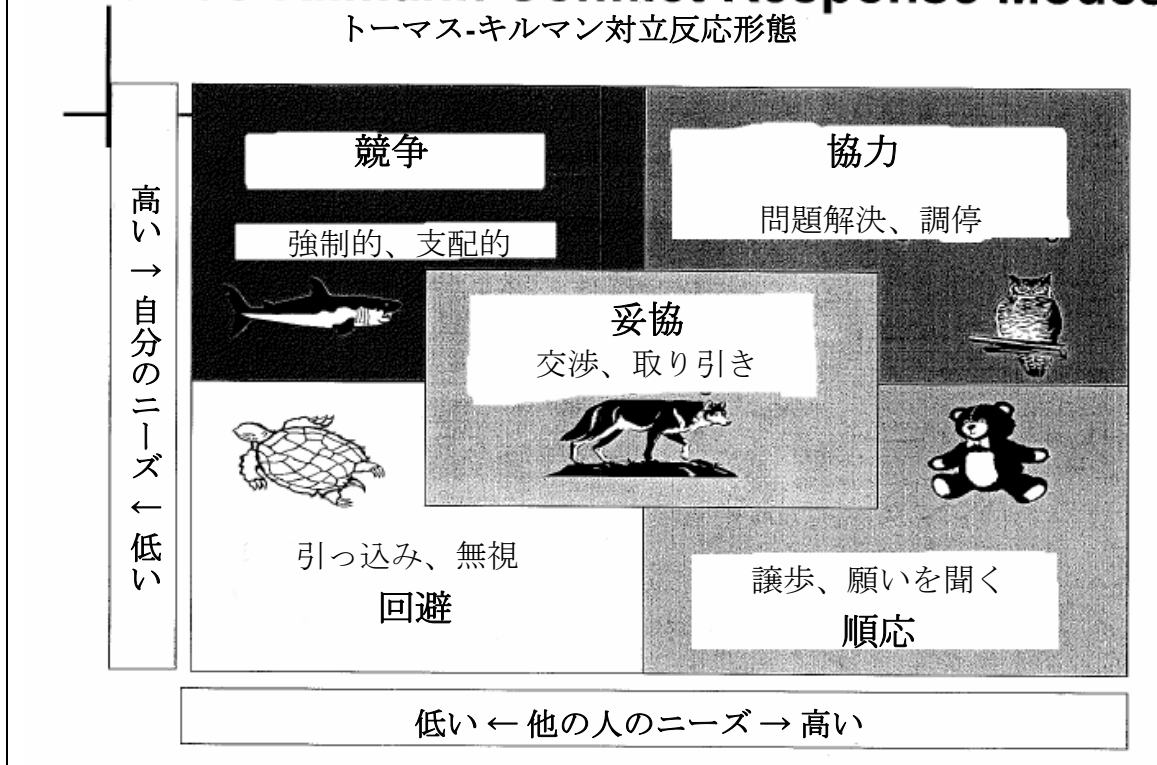
関心：「クッションをきれいにしてちょうだい」
「今度人が来たときには、もっと気をつけて」
「人が来るときには、私に知らせてほしい」
「私のことも少しは考えてちょうだい」

ニーズ：

- ❖ ルームメートを信頼出来ること
- ❖ 他の人が、自分に対して、あるいは自分のものに対して考慮してくれること
- ❖ 週末に出かけるたびに心配しなくてよいこと
- ❖ 考慮されていると感じること

Thomas-Kilmann Conflict Response Modes

トーマス-キルマン対立反応形態



<p style="text-align: center;">対立 反応 形態</p>	<p style="text-align: center;">回避</p> <p style="text-align: center;">カメ</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 引っ込む ❖ 無視する ❖ 生産的な会話をしたがない ❖ 目標は達成されない ❖ 欲求不満 ❖ 対立が拡大する
<p style="text-align: center;">順応</p> <p style="text-align: center;">ぬいぐるみのクマ</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 譲歩する ❖ 言いなりにする ❖ 個人のニーズや目標をあきらめる ❖ 自分のニーズより他の人のニーズの方が重要 ❖ 平和を維持したい ❖ 関係を維持する 	<p style="text-align: center;">妥協</p> <p style="text-align: center;">キツネ</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 個人の目標/ニーズの一部をあきらめてもよいと思う ❖ 全体像を見ない ❖ 短期的な手早い解決策に焦点を置く ❖ 限られた想像力 ❖ 不満足な同意 ❖ 同意が支持される可能性はより低い ❖ 対立拡大の可能性
<p style="text-align: center;">競争</p> <p style="text-align: center;">サメ</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 強制的 ❖ 支配的 ❖ 勝ちか負けという二極的考え方 ❖ 威嚇的 ❖ 必要なことは何でもする構え ❖ 関係はどうなってもよい ❖ 攻撃的 	<p style="text-align: center;">協力</p> <p style="text-align: center;">フクロウ</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 調停する ❖ 長期的問題解決 ❖ 幅広い対立の定義 ❖ 関係する全員のニーズと目標が満たされる ❖ 創造的解決策 ❖ 同意が守られるのを確かめる責任 ❖ 同意が守られる確率が高い

5つの終わりがあある話

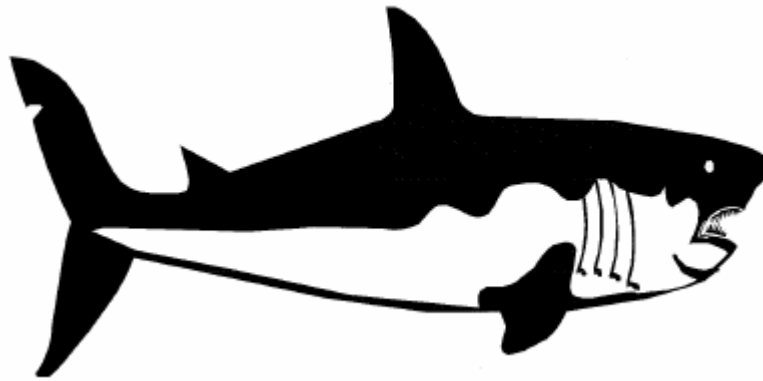
- 3、4人のグループに分かれる
- 対立反応の種類を割り当てる
- ルームメートの同意を再検討する
- 次のスライドの筋書きを読み、割り当てられた対立反応を用いて処理された場合に状況はどうなるか断定する

5つの終わりがあある話

今は10月、そしてクリスとアレックスの関係は醜くなりつつある。二人は取る授業はまったく違い、勉強のスケジュールも違う上、つきあう友だちもまったく違っている。アレックスはしょっちゅうクリスのものを使っており、今ではクリスのCDは5枚ほどなくなり、コンピューターは正しく作動しない。アレックスの友だちがいつも部屋にいたので、クリスは勉強もろくに出来ない。アレックスの友だちが午前4時までいたせいで、今朝、クリスは試験に落第してしまった。クリスはもうこりごりしており、何とかしたいと思っている。

それぞれのグループは、割り当てられた様式通りにクリスが対応した場合に話がどのように終わるか、結論を出す。

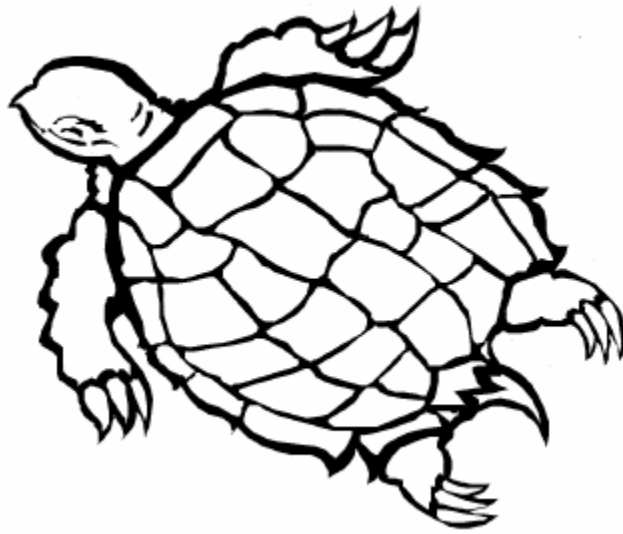
短期的結末と長期的結末の両方を考えること。



競争

サメ

- 強制的
- 支配的
- 勝ちか負けという二極的考え方
- 威嚇的
- 必要なことは何でもする構え
- 関係はどうなってもよい
- 攻撃的



回避

カメ

- 引っ込む
- 無視する
- 生産的な会話をしたがない
- 目標は達成されない
- 欲求不満
- 対立が拡大する



順応

ぬいぐるみのクマ

- 譲歩する
- 言いなりにする
- 個人のニーズや目標をあきらめる
- 自分のニーズより他の人のニーズの方が重要
- 平和を維持したい
- 関係を維持する



妥協

キツネ

- 個人の目標/ニーズの一部をあきらめてもよいと思う
- 全体像を見ない
- 短期的な手早い解決策に焦点を置く
- 限られた想像力
- 不満足な同意
- 同意が支持される可能性はより低い
- 対立拡大の可能性



協力

フクロウ

- 調停する
- 長期的問題解決
- 幅広い対立の定義
- 関係する全員のニーズと目標が満たされる
- 創造的解決策
- 同意が守られるのを確かめる責任
- 同意が守られる確率が高い

対立解決成功への 8 つのステップ

1. 効果的な雰囲気を作り出す
2. 論点をはっきりさせ、定義する
3. お互いの観点を理解する
4. 見解の一致点を見つける
5. 意見を形成する
6. 解決策に同意する
7. 行動計画を作り上げる
8. フォローアップをする

対立管理計略

防衛意識過剰になるのを避ける

活発に聞く

言い換える

正当化する

状況を表現する－評価はしない

意味と関係を区別する

未来に焦点を置く

自分のやり方を知り（直接対間接）柔軟に対応する

ビデオ「*Conflict: The Rules of Engagement*」(DL Pat Heim, Corvision Media)から適用

「効果的なコミュニケーション能力と対人交渉技術の向上」 J. DeCaro & M. Rosica
“Developing Effective Communication and Negotiation Skills” - Japanese
Page 13 of 14

個人間対立解決の 基本的原則

「対立は、個人間および組織の成長を
駆り立てるエンジンである」

1. 対立には、より直接的かつ迅速に直面したほうがよい…たいていの場合には。
2. 問題解決には直接的に、断固として当たり、人には穏やかに、丁重に当たる。
3. 間違いを犯すなら、技術的にはしくじったとしても、共感、暖かさ、人々と繋がりを持つ（誠心から）方向に間違えた方がよい。
4. よい対立解決技術は習得が難しいものではない。君にも出来る！
5. よい技術とテクニックだけでは解決にはならない。
6. 対立を解決するときのコミュニケーション技術の本質は、一貫性の存在にかかっている。それは、考えていること、口で述べられること、身振りなどによるコミュニケーション、どう感じているか、心の中のより深い価値観の一致である。
7. 対立を理解し対応するには、適切で関連性のある文化のレンズを通して見なければならない。

Dr. Mark S. Umbreit, 1995
C Umb&Par95a