

## コンフリクト マネジメントコース



「意思決定プロセスのおよそ30%はコンフリクト（対立）で終わってしまう。全てのチームにとって課題となるのは、コンフリクト解決の戦略をいかに効果的に実行するかである」

意思決定の過程でコンフリクトが度々生じるという事実からも、成功するビジネスパーソンにとって重要なスキルの一つとしてコンフリクト対応能力が挙げられます。ビジネスにおいてコンフリクトは避けられない部分であり、効率的に対応ができないことは組織にとって大きなハンディキャップとなります。コンフリクト対応が難しいのは、コンフリクトが個々のコミュニケーションスタイルの相違によって様々な形で現れ、その結果として複雑に大きく変化するからと言えます。

この複雑さは、高コンテクスト社会と低コンテクスト社会の間に生じる文化の違いから更に増加されます。文化人類学者のエドワード.T.ホールによると、低コンテクスト社会に属するアメリカ人はビジネスにおけるコンフリクトを好機と捉え、より望ましい解決方法を目指して共同作業的なアプローチを取るとされます。対して日本のような高コンテクスト社会ではコンフリクトは避けられる傾向にあり、論点に基づいた問題解決よりも協和的な関係が望まれ、話し合いの場では協調的な対応が求められます。双方の手法はある状況によっては利点となりますが、異なる状況下では不利となる場合もあります。文化的背景に関わらず、状況を判断しコンフリクトに対して最適なアプローチを選択する能力は、コンフリクト マネジメント スキルを伸ばす上で非常に有益なツールといえます。

プラチナムトレーニングが提供するコンフリクト・マネジメントプログラムは、受講者のコンフリクト対応スタイルについて自己認識を得るところから始まります。コンフリクト・マネジメント研究の分野で使われる自己分析テストを使用し、コンフリクトが生じた際に自身が取る傾向や言動を考察します。個人またはグループの一員としてコンフリクトに直面した際に効率的な対処ができるように、コンフリクトの種類と対処法、それぞれの対処法の活用方法を学びます。また、状況に則した最適なコミュニケーション術についても学習します。コースでは文化によって生じる障害にハイライトを当て、文化的な側面について学びながら、コンフリクトに対応する手法と戦略を検証し、受講者のコンフリクト・マネジメントスキルを高めて行きます。

コース詳細については [info@platinum-training.co.jp](mailto:info@platinum-training.co.jp) までお気軽にお問い合わせ下さい。