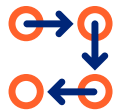


# 緊急時サポート



## 対立の対処

対立のない人間関係というのは、ほとんどありません。家族の絆から職場の環境まで、ほとんどの人が少なくともある程度の対人関係の不一致を経験しています。



対立のない人間関係というのは、ほとんどありません。家族の絆から職場の環境まで、ほとんどの人が少なくともある程度の対人関係の不一致を経験しています。

対立を避ける、あるいは対立が存在しないふりをすることは、時に状況を悪化させることがあります。無視された対立は、適切に対処されるまで、ほとんど解決されません。

逆に、思慮深く合理的な方法で対立に対処すると、私たちは他人について、そして自分自身についてより多くを学ぶことができます。

無視された対立は、適切に対処されるまで、  
ほとんど解決されません。



### 対立に対処するうえで効果的な方法

- 相手の視点や立場に共感しましょう
- 落ち着いて、敬意を払い、理性を保ちましょう
- 解決に向けて取り組むときは、恨みや辛みを手放しましょう
- 共通項や妥協できる部分を見つけるようにしましょう
- わかりやすく、直接的に伝えましょう
- 積極的に耳を傾けましょう言葉だけでなく、表現されている「気持ち」にも意識を向けましょう
- 両者が納得できる解決策を見出すために、関心と意欲を維持しましょう
- 感情と事実を切り離しましょう
- 相手の意図について否定的なことを決めつけないようにしましょう
- 不明な点がある場合は、説明を求めましょう

解決に向けて取り組むときは、  
恨みや辛みを手放しましょう



## 対立に対処するうえで効果的ではない方法

- 相手にとって重要なことを認めない、または認めようとしないこと
- 攻撃的、対立的、非和協的な態度で臨むこと
- 対立に関連する新しい情報に耳を傾けることを拒否すること
- 硬直的で柔軟性に欠けるアプローチを取ることで自分のやり方以外は「間違っただ」やり方だと思ふこと
- 否定的な結果を恐れて、対立の本質を避けること
- 真の解決策を探すことよりも、「勝つこと」「正しいこと」を優先すること

対立は言葉で解決するものと思われがちですが、非言語コミュニケーションは対立に対処し解決する上で極めて重要な影響を及ぼします。ボディランゲージ、表情、ジェスチャー、口調、背後の意味などの微妙な変化に注意を払うことで、問題そのものだけでなく、その背後にある深い動機をより理解することができるかもしれません。

対立の解決は深刻な問題ですが、まったくユーモアのないものである必要はないのです。ユーモアや軽妙さを適切なタイミングで取り入れることは、緊張を和らげ、状況を打開し、必要な展望を得るために効果的な方法かもしれません。

個人的な関係であれ、仕事上の関係であれ、対立への対処は難しい状況になることがあります。しかし、適切なツール、冷静な視点、偏見のない心でいれば、解決策を見つけて関係を維持することは可能です。

相反するニーズを認識し、思いやりと理解をもって進んでそれらを検討することができれば、創造的な問題解決、チーム構築、より強い人間関係につながるのです。



## 必要なときに必要なサポートを

緊急時サポートに関するその他のリソースや情報については、[optumeap.com/criticalsupportcenter](https://optumeap.com/criticalsupportcenter)をご覧ください。



本プログラムは、応急治療や緊急治療が必要な際にはご利用いただけません。緊急の場合は、緊急通報番号（119）に連絡するか、最寄りの救急医療機関に行ってください。本プログラムは、医師やその他の医療従事者の治療に代わるものではありません。特定の治療や医薬品が必要な場合は、医師に相談してください。利益相反にあたる可能性があるため、Optumもしくはその関連機関、または利用者が本サービスを直接または間接的に受けている機関（例えば雇用主または医療保険プランなど）を相手取った法的手段に関わる可能性のある問題については、法律相談を提供することができません。本プログラムとそれを構成するコンポーネントは、一部の州、またグループのサイズによってご利用いただけない場合もあり、内容は変更される場合があります。プログラムには除外事項および制限事項が適用される場合があります。

Optum®はOptum, Inc. の米国およびその他の法域における登録商標です。その他すべてのブランド名または商品名は、各所有者の商標または登録商標であり、各所有者に属しています。Optumは雇用主として均等な雇用機会を提供しています。

© 2023 Optum, Inc. All rights reserved. WF8463081 223388-092022 OHC