






1. コンフリクト

 医療者
患者・家族の間で「コンフリクト」を生じることがある

コンフリクトとは・・・
「**相対する意見ないし要求などが対立し緊張状態を生じること**」**「認知のずれ」が原因**
怒りが表出、苦情、クレーム、紛争、対立
不安、不満を感じ胸に秘めて表出できない状態

患者が医療者に対し、「言えない」といったことが生じる
対話し、気持ちを表出す、医療者は思いに早く対応する必要がある
「医療コンフリクトマネジメント」が求められる



 医療者として・・・
リスクや悪い結果も説明、精いっぱいやった結果の不測の事態
・・・が、言い訳にしか聞こえない、納得できない

1. コンフリクト

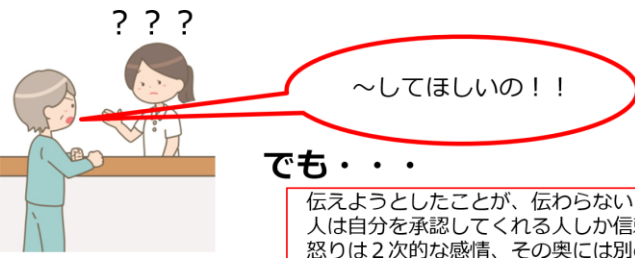
医療の結果が悪いとき、医療者と患者・家族の間で「コンフリクト」を生じることがあります。「コンフリクト」とは、「相対する意見ないし要求などが対立し緊張状態を生じること」。

怒りが表出され、苦情、クレーム、紛争、対立に至った状態はもちろんですが、一方が不安、不満を感じながらも胸のうちに秘めて表出できない状態も含めます。

特に医療においては、患者が医療者に対して、「言えない」といったことが生じます。対話により気持ちを表出させ、医療者は思いに早く対応する必要があり、「医療コンフリクトマネジメント」が求められるのです。

コンフリクトは一つの出来事を異なる立場、日常、経験を有する両者が異なった解釈をするために生じる「認知のずれ」が原因となります。さらに、感情に対する対応が適切でないと対立が深まりかねません。

医療者としてはリスクや悪い結果も説明した、精いっぱいやった結果の不測の事態と考えて理解を得ようとする説明が、一度不満を持った相手に対して言い訳にしか聞こえない、納得できないということが起こりうるのです。



???

~してほしいの!!

でも・・・

- 伝えようとしたことが、伝わらない
- 人は自分を承認してくれる人しか信頼しない
- 怒りは2次的な感情、その奥には別の感情がある
- 医療の結果に対する強い怒り
- もっとこんなことができたのでは・・・という自身の後悔
- 期待を裏切られた

医療事故を調査
生じた事実を客観的に詳細に捉える
医療の適切な水準として満たされていないのに対話で解決したらごまかしになる
必要なプロセスは経てその上で信頼を得るための対話、という両者が求められる。

また、医療者が伝えようとしたことが、対話によって伝わらないとしたら残念であり、患者家族にとっても、さまざまな感情に対して共感を得られないことは有益ではないのです。

傾聴・共感が大事といわれるゆえんは、人は自分を承認してくれる人しか信頼しないからなのです。怒りを表出させている人でも同様です。

怒りというのは2次的な感情であり、その奥には実は別の感情があります。医療の結果に対する強い怒りの奥底には、もっとこんなことができたのではという自身の後悔、期待を裏切られた思いなどがあります。しかし、こういった気づきは十分に語らないと得られず、当初の怒りのみの表層のやりとりで終わってしまいかねないのです。

もちろん対話だけでは不十分なのです。医療事故を調査するときには、生じた事実を客観的に詳細に捉えます。医療の適切な水準として満たされていないのに対話で解決しようとしたらごまかしになるのです。必要なプロセスは経てその上で信頼を得るための対話、という両者が求められるのです。

医療者と患者だけの問題だけではない！！
医療や介護業界でも医師不足、看護師不足、介護者不足の問題！
苦情クレーム対応は、ストレス！！


本音の離職原因

1位「上司や経営者の仕事の仕方」	不満が募っているのに聴いてもらえないと、 不満が積もり辞めるという行為に至る傾向にある。
2位「勤務時間、環境への不満」	
3位「同僚、先輩との人間関係」	
4位「金銭的な問題」	

経営者、職場の上司たるもの

「人」の深層の思いやそれぞれの背景を聴こうとしていますか？
怒りやそれにつながる感情を理解し、対応を学んでいますか？
表層のやりとりで終わっていませんか？

コンフリクトマネジメント
出来事・自分や他者の感情を客観的・俯瞰（ふかん）してみることもである。



ところで、これは医療者と患者だけの問題だけではありません。どのような職場においても、日々小さなコンフリクトがあります。

医療や介護業界でも医師不足、看護師不足、介護者不足の問題があります。職場での苦情クレーム対応は、しばしばストレスになり、離職に至る原因にもなっているのです。

ある調査では、本音の離職原因1位は「上司や経営者の仕事の仕方」、2位は「勤務時間、環境への不満」、3位は「同僚、先輩との人間関係」、4位は「金銭的な問題」でありました。この理由は人間関係と組織で整えるべきシステムに大別されます。

胸のうちの不満が募っているのに聴こうとしてもらえなければ、そのまま不満が積もって辞めるといった行為に至る傾向にあるのです。



環境やシステムの問題とともに、経営者、職場の上司たるもの、「人」の深層の思いやそれぞれの背景を聴こうとしているのでしょうか？ 怒りやそれにつながる感情を理解し、対応を学んでいますでしょうか？ 表層のやりとりで終わっていないのでしょうか？ 方法はありますし、考え方は変えられるのです。

コンフリクトマネジメントは出来事、自分や他者の感情を客観的、俯瞰（ふかん）してみることもであるのです。ぜひ理解を深め、学習していきましょう。

2. コンフリクトマネジメントとは

コンフリクトって・・・
相反する意見や態度、要求等によって対立や軋轢が生じることを意味している

院内での対立は業務が滞ってしまったり、職場に緊迫感をもたらすなど悪い影響をもたらす



コンフリクトにはプラスの面も！！
競い合うことで意欲が高まる
活発な意見交換で新たなアイデアが出るなど悪い面ばかりではない

コンフリクトはマネジメントしだいで組織の活性化に結び付けることができる

2. コンフリクトマネジメントとは

そもそもコンフリクトとは、相反する意見や態度、要求等によって対立や軋轢が生じることを意味しています。どのような組織においてもコンフリクトは存在します。

院内での対立は業務が滞ってしまったり、職場に緊迫感をもたらすなど悪い影響をもたらすため、放置しておけない問題です。ですが、コンフリクトにはプラスの面もあります。

競い合うことで意欲が高まる、活発な意見交換で新たなアイデアが出る、など悪い面ばかりではありません。

会議の場でわざと批判や反論をする「悪魔の代弁者」を置くことで、意見しやすい環境にすることや、物事を異なる側面から見るのが可能になります。

このようにコンフリクトはマネジメントしだいで組織の活性化に結び付けることができます。まずはコンフリクトの原因を把握して改善に取り組みしましょう。