

# コンフリクトマネジメント

# 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」**

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

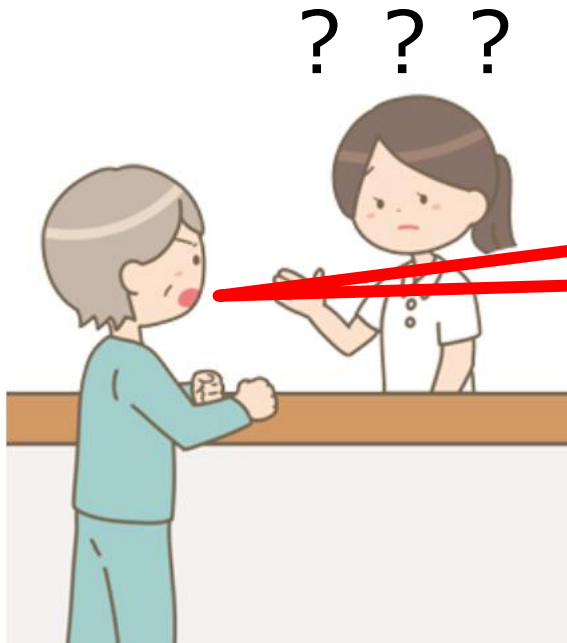
患者が医療者に対し、「言えない」といったことが生じる  
対話し、気持ちを表出す、医療者は思いに早く対応する必要がある  
「医療コンフリクトマネジメント」が求められる

「認知のずれ」が原因



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



~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。

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」
- 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」

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。

### 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、対応を学んでいるますか？  
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）してみることもある。



## 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