

「医療コンフリクト・マネジメント研修（総論講義編）」に参加して学んだこと」

田宮病院 事務部 総務課 橋本 麻利子

私は今回、新潟県医師会で開催された「医療コンフリクト・マネジメント研修」に参加させていただきました。

まずは、私自身が「コンフリクト」という言葉に初めて触れる機会だったため、その内容について説明します。「コンフリクト」とは、医療現場で患者・家族・医療従事者の間に生じる意見や価値観の対立（葛藤・衝突）のことをさします。

今回の研修の参加者に求められるものは、そのどこにでも起こりうる両者の価値観の違いや、考え方の違いを第三者となり中立の立場で聞き取り、双方に寄り添うことで対話を促進する「医療メディエーター」という役割です。対話が促進されることにより、信頼関係の回復や維持に貢献できるように支援していきます。

大きな紛争は突然起こるものではなく、小さな葛藤の積み重ねが対立になり、紛争、さらには闘争へと発展してしまいます。そのため小さな葛藤の段階で対応していくことが重要となります。病院に来院される方は、プラスの感情で来る方は少なく、体調が悪かったり、なにか不安があったり、マイナスまたはゼロの状態で来院される方がほとんどです。その状態をプラスにするのは難しくても、それ以上マイナスにしないように寄り添うことが紛争に繋がらない要因になります。

また私の業務に置き換えたとき、総務課の役割としては、職場の人間関係や部署間の問題に対し、中立的な立場からコミュニケーションを支援することが必要となります。

職員への対応でもわかりやすく説明し、理解してもらえるようにしなければいけません。認知フレーム（捉え方や理解の違い）を少しでもイコールにできるように、相手の話を十分に聴く（傾聴）、感情を受け止める（共感） 事実と感情を整理する、わかりやすく情報提供・説明を行う、必要に応じて、上長や総務課内での情報共有を行うことが大切になります。相手は、話す先によって答える内容が違ったり、対応が違うこともストレスであり、情報共有することの重要性はそこにあります。

今回学んだ、医療コンフリクト・マネジメントとは、対立を避けることなく、対話を通じて両者が納得できる関係を目指す取り組みだと感じました。その中で必要となる医療メディエーターとしての役割は職種や業務の内容によって、活用できる場や対象者は様々だとは思いますが、今後も自分なりに学んだことを業務に活かしていけるように意識していきたいです。貴重な研修の機会をいただきありがとうございました。