

評価のポイント

CL-4.リーダーシップとマネジメント能力 [79-4] 看護チームとコンフリクトマネジメント

1. あなたが働いている場で起こりやすいコンフリクトを複数取り上げ、3つの種類にそれぞれ当てはめて、どのようなコンフリクトが起きているのか、また、それが何れの種類が多いかを確認してみましょう。

所属している職場において、どのようなコンフリクトが生じているのかを取り上げて、コンフリクトの種類と特徴を整理し、どのようなアプローチをするかという視点に立ってみることが期待される。

2. 次のスライドで紹介するコンフリクト事例に対して、リーダーの役割を担う看護師の立場になったらどのようなマネジメントをしますか？

<事例>患者とのコンフリクト事例

急性腹症で昨夜救急外来を經由して入院した患者。

本日の日中、精査するが、原因特定できず。明日再検査予定。

本日、担当医は外勤にて不在。

患者は腹痛がおさまらず、憤慨してナースコールをしてきた。

患者：「痛み止めの薬が欲しいって言っているのに、なぜ持ってきてくれないんだ」

担当看護師：「主治医が不在なので、確認できないんです・・・」

患者：「医者は誰がいるだろ！」

担当看護師：「じゃあ、当直医に相談してみます」

当直医：「自分の患者じゃないから、わからないよ。急性腹症の原因がわからなかったんでしょ？鎮痛剤で悪く

なったら困るし。明日、主治医が来たら聞いてよ」

担当看護師：「当直医に聞いてきたんですけど、明日まで使えないってことなんです」

患者「痛いって言っているのに、なんにも対応してくれないのか。この病院は・・・伝えるだけなら看護師じゃなくてもできるだろう！」

看護師「すみません」・・・リーダー看護師に相談

コンフリクトの種類を同定（事例では条件的、認知的）し、①対立を建設的に、あるいは双方の成長へと繋げられることを目的にアプローチすること、②対立構造を誰がではなく、なぜそのようになっているのかという視点で、③双方の反応を観察しながら、生じている事実とその背景にある構造（内容）をヒアリングを行いながら探っていくことが期待される。④その際、双方がオブラートに包まず安心して、主張と根拠、背景因子、価値観などを表明できるような人間関係を保障するアプローチが考察されることが期待される。⑤そのうえで、双方が合意する解決案を導き出すことが期待される。その場で終結することを保障できる解決案はないかもしれないが、重要な点は、様々な解決案を考察できることかと考える。

本事例は感情的コンフリクトになってしまう可能性も秘めているので、できるだけ早期に介入し、患者の主張の傾聴と理解、怒りの感情となっている原因にアプローチする行動が期待される。