

## 評価のポイント

### CL-3.リーダーシップとマネジメント能力 [79-3] 看護チームとコンフリクトマネジメントの基本

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. 次の事例に対して、リーダーの役割を担う看護師C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>

当該の事例は認知症の患者である。

その患者はPTGBD(経皮経肝胆嚢ドレナージ)チューブ挿入中であつたが、昨夜、PTGBDチューブを自己抜去し、日中再挿入した。再挿入が行われた夜勤帯で当該事例を担当していた看護師Aは、担当中は抜去されないように両上肢を抑制し、次の勤務帯まで自己抜去されずに経過した。しかし、次の勤務帯(日勤帯)の担当である看護師Bから「認知症だからってすぐ抑制するのはよくないと思います。」と指摘を受けた。それに対して看護師Aは「夜勤帯では自己抜去される可能性があつたので、そのような判断によって抑制をしました。」と返答した。その返答に対して看護師Bは「納得できませんね。」と怪訝そうな表情をした。看護師Aは「納得できないと言われてもねえ。そう判断してのことだから・・・」と少し表情が曇つたように見えた。看護師Bは、「これって少々問題を感じるので、その判断と行動に関して、是々非々を明確にしませんか。」とリーダーである看護師Cに申し出た。

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
- 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
- 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
- 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
- ⑤そのうえで、双方が合意する解決案を導き出すこと

以上が期待される。解決案は、その場で終結するのか、チーム全体で検討するようなレベルにまで持っていくか否かに関する正答はない。重要な点は、様々な解決案を考察できることかと考える。