

# 特集

## それって“いざこざ”？

### 医療現場におけるコンフリクト・マネジメント

鉄板を金づちで叩いて中央部を变形させた。

鉄板の持ち主は「大切なものに、何してくれたのだ」と怒り心頭であったが、叩いたのが高名な芸術家だとわかると、「見事な作品かもしれない」と惚れ込む。噂を聞いて見に来た友人は「見事なくほみ」と評価するが、別の友人は裏返して「単なる出っ張り」と揶揄する。

“いざこざ”は主観の多様性が種となって芽生える。すべては人間の産物なのだ。

年齢、性別、体格、職業・職種、学歴、趣味・嗜好、特技、信仰・宗教など、個人にかかわる情報のすべてが同じであるという人は皆無でしょう。それらが集まり仲間となって、チーム一丸、一切のトラブルもなしに円滑に事業を達成できたとしたら、それは奇跡としかいえません。事業遂行の過程で大なり小なりのコンフリクトが生じるためです。

医療の現場はコンフリクトで溢れています。とくに救急領域は、コミュニケーションの難しさからコンフリクトが多いといわれており、そのマネジメントの知識と技術を身につけることは必ず役立つこととされています。そこで、医療でのコンフリクトとそのマネジメントについて、初めての方でも関心をもって学ぶことができるよう、本特集を企画しました。

まず冒頭には、身近なコンフリクト事例を掲載しています。これらの報告から、コンフリクトの発生から解決の糸口、そして解決に至るマネジメントまで全体の概要を理解することができるでしょう。そして、キーワードの解説へと読み進めることで、「医療コンフリクト・マネジメント」の基本となる知識が身につき、実践のノウハウがみえてきます。そして、さらに知識を深めたい方に向けては、体系的で組織的な対応についてもご解説をいただき、またコンフリクト・マネジメントが有するポテンシャルとして、グリーフケアや臓器移植への今後の展開についても言及しています。

本特集は、読者の皆さまの周りの“いざこざ”解消に役立つことをお約束するものです。