

療安全講習（共通講習）（14:40～15:40）

# 「コンフリクト・マネジメント ～紛争から日常診療まで」

オフィス風の道/利根中央病院  
永井 弥生先生

医療事故、紛争だけでなく、日常の苦情・クレームや診療のトラブルで、対応に困ったり、嫌な思いをすることがあるのではないのでしょうか。「コンフリクト」とは対立、紛争などにおける怒りだけでなく、胸の内にある不安、違和感、ストレスなどの感情も含みます。相手の言葉の奥には、こちらが知らない背景や価値観があり、「事実とは異なる、そうではない」と思ったときに「相手です」「承認」は同意とは異なり、「承認」と思ったときに「相手はそう思っている」という事実を認めるということです。コンフリクト・マネジメントで必要な「中立的なもうひとりの自分を持つて出来事を客観視する」という視点は様々な場面で有用であり、自分自身の感情に対応することにもつながります。診療において、患者さんは様々な感情を抱えており、信頼関係を築くための対応はコンフリクト・マネジメントと同じです。紛争対応の動画を解説しながらお伝えします。

## 【経歴】

- 1988年 山形大学卒業 群馬大学医学部皮膚科
- 1988年 利根中央病院皮膚科 医長
- 1995年 群馬大学医学部附属病院皮膚科 講師
- 2003年 群馬大学医学部附属病院 医療安全管理部 GRM 兼任)
- (2008～2009年 群馬大学大学院医学系研究科皮膚科学 准教授
- 2010年 群馬大学医学部附属病院 医療安全管理部副部長
- 2013年 群馬大学医学部附属病院 医療安全管理部長
- 2014年 群馬大学医学部附属病院 総合診療部 准教授
- 2017年 群馬大学医学部附属病院 総合診療部 准教授
- 2018年7月 オフィス風の道 代表/ 利根中央病院皮膚科

