

「関係性としての病院ボランティア」をめぐる合意形成プロセス —コンフリクト・マネジメントを手がかりに—

帝京大学 李永淑

1. 目的

病院ボランティアは「病院の人手不足の解消手段では決してない」し、「患者の QOL を高めることと地域社会に開かれた病院」を実現するため導入する意味があるという。しかし実態調査では病院業務に関する活動が多く、受け入れに消極的な病院は「負担」「リスク」と捉えていた。それらはボランティアの反発や摩擦などのコンフリクトにつながる場合があるが、病院側にとって「不可視」である「関係性としてのボランティア」の組織的な評価と共感の醸成は容易ではない。病院ボランティア自身も、自立／自律した存在としての理想と、病院業務に関する活動が「ケア」として自他にとって理解しやすい現実を抱える。果たして病院社会における「関係性としての病院ボランティア」の合意は可能なのだろうか。またその手続が、病院とボランティアの二項対立という単純構造に回収されない可能性を示せるのだろうか。本発表の目的は、各々の「コンフリクト」を乗り越えた「関係性としての病院ボランティア」の展開可能性を合意形成プロセスから検討することである。

2. 方法

野村（2013）のコンフリクト・マネジメント論を用いて検討する。コンフリクトは必ずしも悪ではなくプラスの力になりうるという相互作用論的見解が注目されているが、社会福祉分野の多くでは全て避け、改善のためには原因に注意を向け機能不全を修正する見解だという。野村は社会福祉施設における理解重視アプローチを補完する施設コンフリクト解消に、リスクコミュニケーション手法を用いた信頼の醸成による合意形成システムを提案している。そこで病院業務に関する活動を行わない「リスク」を抱えながらも、小児がん病棟において「市民権」を得た病院ボランティアの事例を用いて、ボランティア活動に関与した行為者たちのリスクコミュニケーションとしての相互行為から「生産されるべきコンフリクト」が病院ボランティアの合意形成においてどのように機能したのか分析する。

3. 結論

「子どもと遊ぶ」活動は「楽しさ」が尺度となるため、多元的な「正しい病院ボランティア」を一元的に「理解」する「リスク」を逡減していた。そして「楽しさ」が個々で異なる「リスク」は、それを追求しあう行為者の相互行為プロセスによって「開かれ」、その結果として病院の階層性と多様性を包摂しながら「関係性としての病院ボランティア」が生成されていた。「理解」がコンフリクトを合意に導くための必要条件であることに加え関係者や関係機関を含めた「信頼」が重要（野村：2013）」という視座は、病院ボランティアをめぐるコンフリクトの機能的側面の助長と建設的な展開においても応用可能と考える。

【文献】

日本病院ボランティア協会編，2001，『病院ボランティア—やさしさのこころとかたち—』中法法規出版。

野村恭代，2013，『精神障害者施設におけるコンフリクト・マネジメントの手法と実践—地域住民との合意形成に向けて—』明石書店。