

衝突管理理念 在醫療機構的運用

Application of Conflict Management
in Medicare Institute

李詩應 Shih-Ying Lee*



摘要

本文針對衝突管理理念在醫療機構的運用，從衝突、管理、認知、衝突管理的方法及理念進展介紹。結合敘事著手及關懷理念，並擴展衝突管理的施行到事前預應的預防、事中的因應及事後檢討除錯的回應。

This article aims to introduce followings: 1. The application of conflict management in medicare institute; 2. The concept of conflict, management, recognition, and methods of conflict management; 3. Further discussion of combined concept of conflict management with narrative approach and caring; 4. Extension of conflict management's application from prevention to response and disclose of error.

*陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會執行長（Chief Executive Officer, Chen Chung-Chwen Memorial Doctor-Patient Relationship Promotion Educational Public Welfare Trust Fund）

關鍵詞：認知差異（recognition difference）、管理（management）、衝突（conflict）、衝突管理（conflict management）、醫療機構（medicare institute）

DOI：10.3966/241553062017070009008

衝突無所不在，也是必然發生的現象¹。從管理觀點來看，與其說是現象，毋寧說是「事件」更為貼切。衝突的範圍雖大，其實並非難以想像，從隱藏在自身內心的個人自己或與他人的衝突，至外顯的個人相互間、組織團體間、組織與組織間、社會團體間、國與國之間甚至宇宙間都含括在衝突的範圍內。衝突產生的原因更是多樣，如溝通差異、文化差異等任何因素上的歧見都是衝突的原因。

對於衝突的定義，組織行為學者S. P. Robbins指出各方看法存有相當大的分歧²，歸納出來多數定義皆包含：被當事人所知覺、是一種對立或不相容的行為且必須有互動。臺灣學者汪明生則將之定義為是兩個以上相關的主體，因互動行為所導致不和諧的狀態³。衝突在筆者翻譯和田氏等著書中的定義是指對某種事物現象的認知以不相容的形式存在的狀態，有些衝突非常顯而易見，但也有些衝突是在未被發覺的情況下默默潛藏著。強調社會建構論或敘事學為基礎的學者，則將衝突視為「認知無法相容的狀態」⁴。

「管理」的意義一般指上對下，化繁為簡，盡量分層越簡單，越容易反應處理。被管理者喪失各自的特異性，這是現代主義哲學與階層主義層層負責的思維。越下層的人，越沒有自主性，唯命是從，稍有意見即被認為不好管理，應該嚴加管控或是直接排除。筆者所稱的「管理」是與一般意義不

-
- 1 葉慶輝、吳香綺、葉淑娟、郭泰宏，醫療單位之組織衝突管理探討，中華職業醫學雜誌，15卷4期，2008年10月，311-321頁。
 - 2 STEPHEN P. ROBBINS & TIMOTHY A. JUDGE, CONFLICT AND NEGOTIATION IN ORGANIZATIONAL BEHAVIORS 445-478 (15th ed. 2013).
 - 3 汪明生、朱斌好等，衝突管理，五南，2013年3月，4頁；參莊東鋒，行動電話基地台抗爭處理模式之研究，中山大學企業管理研究所碩士論文，2004年，7頁。
 - 4 和田仁孝、中西淑美著，陳永綺翻譯總策劃，李詩應總審定，醫療促進溝通調解：由敘事著手的衝突管理，原水，2013年11月，77頁。