2025年度　法人共通 等級別研修【集合研修】

「医療メディエーション」

～お互いに納得のいく合意形成と信頼関係を築くためのコミュニケーションを学びましょう～

受講された職員の方々が、当事者の想いを受けとめ、対話を紡ぐサポートができるよう、管理監督職としての課題を明確にし、行動に起こしていただけますと幸いです。

法人の管理監督職者が、当事者間の対話の場の形成と促進を通して、お互いに納得のいく合意形成と信頼構築を図る支援方法について、自己課題や職場課題を見出すことを目的に開催しました。

■日時：9月6日（土）9：30～12：30　■会場：川西市アステ市民プラザ　アステホール1

■受講者数：68名

看護師37，診療放射線技師2，臨床検査技師3，薬剤師5，管理栄養士3，理学療法士4，作業療法士2，社会福祉士1，言語聴覚士3，保育士1，公認心理師2，診療情報管理士1，事務職4

研修内容

1．医療現場のコンフリクトとは
2．医療メディエーションとは
3．医療従事者へのケア
4．グループワーク・ロールプレイ

講師のご紹介

医療法人協和会
川西市立総合医療センター
医療安全管理室
看護次長　林谷　奈津子氏

受講者の感想（アンケートより）

・業務優先になりがちなスタッフに、患者・家族の思いや背景を知ることの必要性を学ぶ機会を作る。
・医療メディエーションの研修でしたが、職員同士の仲介にも活用できるなと感じました。
・つい医療者側の立場で考えてしまうので、中立の立場を意識し両者の想いを知るよう気をつけたい。
・信頼関係を築くために「逃げない、隠さない、ごまかさない」の三つの真実開示が大切と思いました。
・医療者・患者間だけでなく、医療者同士のトラブルにも中立的な立場での対応が必要だと感じた。
・「ご意見箱」のクレーム等でショックを受けることがあるが、スタッフの意欲低下や悲観的な気持ちを招かないようにフィードバックする。
・今日の学びをスタッフに伝え、利用者宅でのトラブル発生への不安軽減につなげたい。
・医療者の常識は当たり前ではない。相手の立場になる想像力が大切だと思いました。