

昨年「医療コンフリクト・マネジメントセミナー～総論講義編～」に参加し、医療メディエーターの基礎を学んだ。今回は～実践基礎編～ということで、2日間にわたって昨年より詳しく医療メディエーターについての講義を聞くとともに、グループでそれぞれ「患者・医療者・医療メディエーター」の3者になりロールプレイをした。

講義では、医療メディエーターとして当事者の語りを共感的に傾聴しながら情報を収集し、それぞれの語りの奥にある真の主張を見出していくことでよりよい関係構築ができるように橋渡しをする役割であるということを学んだ。医療メディエーターは病院の職員ではあるが、病院側が優位になるよう話を進めたり病院を背負ったりするのではなく、中立的な立場で双方から話を聞くことが重要である。当事者の怒りに対して恐れずに真摯に向き合いあきらめずに待つことで、次第に真の主張が見えてくるようになり、双方にとってよりよい解決へ向かうよう話を進めることで病院に対する信頼獲得にもつながっていく。

ロールプレイでは、講義の内容を踏まえて4つの場面を演じた。医療ミスによるトラブルは難しい医療用語もあったが、“受付票の順番誤りによるカルテの間違い”や“駐車場の混雑による外来受付時間終了”など当院でも発生しうるトラブルの事例もあり、イメージがしやすい演習内容もあった。

今回の研修を通じて、医療メディエーターの役割の重要性和その難しさを実感した。医療の現場では、時に患者側と病院側でお互いの認知の齟齬が生じることがあり、次第に患者側から転院の希望や誹謗中傷、訴訟に発展するなど、どんどん深刻な問題となっていくことがある。深刻になればなるほど当事者同士で直接やりとりしても溝を埋めることは難しい。そこで医療メディエーターが中立的な立場で双方からの情報を整理し、両者にとってよりよい解決ができるよう導いていくことで、病院への信頼を獲得することにつながる。また、病院のなかに医療メディエーターがいることで職員の安心感も得られると考える。

研修の中でロールプレイを経験し、それぞれが演じているとわかっていてもとても緊張して言葉に詰まることもあった。実際の状況の中ではもっと重苦しく深刻な雰囲気の中で話を進めていくことになり、場の雰囲気に気負いすることなく中立的に対応する冷静さと、双方の気持ちを汲み取っていく細やかな気配りが必要であり、医療メディエーターを職業とする人に対して尊敬の念が尽きない。

現在の私自身の業務では患者様と関わる機会は少ないが、職員同士や家族・友人間でも人と人との間で齟齬が生じることがある。そんなときにも今回学んだメディエーターの手法を思い出しながら、円満な関係が築いていけるよう活かしていきたい。