



クレーム対応トレーニング

情報が氾濫する中、患者様の医療機関への期待は高く、その思いも様々です。そのような環境から患者様と現場スタッフの間ではコミュニケーションのすれ違いによるクレームは余儀なく起こります。患者様に寄り添いながら、こちらの状況もしっかり伝えていくコミュニケーションの取り方を学んでいただきます。

プログラム(6時間)

- (1) 現場に発生するクレームと担当スタッフの苦悩
- (2) 現在のクレーム対応を振り返る
- (3) クレームの発生メカニズム
- (4) クレーム対応の5ステップ

- ステップ1 自分自身の状態を整える
- ステップ2 相手を理解するペーシング
- ステップ3 クレームの真の理由をつかむ
- ステップ4 問題の代替案や解決策を伝える
- ステップ5 今後の自組織の方針を伝える

- (5) クレーム対応への基本コミュニケーション

ペーシングとリーディング
質問技法とDESC法

- (6) パターン別クレーム対応演習

- パターン① 当方にあきらかなミスがある場合
- パターン② 当方にあきらかなミスがない場合
- パターン③ 理不尽なクレームの場合

- (7) 組織としてクレームを受けとめ好機にする

クレームを受けとめ、自組織のミッションを語る
クレーム対応マニュアルの更新

- (8) まとめ・質疑応答

受講対象

指導者層

講師／ファシリテーター



秦野 美和

日本医療コミュニケーション協会
マスターアドバイザー

医療機関の人事責任者として、全職種の採用を統括。医療従事者の価値観を引き出して活性化するコンサルタント「ヒキダシスト」として活躍



中村 暁子

日本医療コミュニケーション協会
マスターアドバイザー

看護師／ICA(特定非営利活動法人国際コーチ協会)認定コーチ／コーチングアカデミー東京校インストラクター

一般社団法人日本医療コミュニケーション協会

医療現場のコミュニケーション改革支援を目的として、設立された団体です。医療従事者の意欲を高め、健全で「やりがい」と「誇り」に満ちた医療現場を実現するとともに、患者さんやご家族の心に寄り添ってくれる医療機関が増えることに寄与します。また、職員間・对患者・対家族・対連携先などのあらゆる場面におけるコミュニケーションの在り方を構造的に解明し、より良い関係性創りを提案します。



◀ ホームページQRコード

<https://medcommu.jp/>

本研修に関するお問い合わせは、ホームページのお問い合わせフォームよりお願い致します。