

提出先		様	
研修テーマ	クレーム対応 ~しなやかな対応 & 創造的サービス	対象・人数	約30名
日時	2022年度	時間数	210分
会場	対面研修 または オンライン型研修	テキスト・資料 原稿を納品いたしますので、ご参加人数分ご準備下さい。	
担当講師	永井 則子 または ビジネスブレン講師		

## 学習の狙い

ウェルビーイングに向けたサービスを積み上げてきました。しかし、コロナ禍で患者やご家族は過去に想像、経験したことが無い制約の中で療養生活が続いています。その戸惑い・不安感等のストレスは、医療従事者に向けられ医療者の負担になっています。このプログラムは、クレームに対する心理的柔軟性を磨き創造的な対応を無味出すことを目的にしています。

## 学習の目標

1. 私たちを悩ませる患者、家族からのクレームの傾向を把握する。
2. 多様な要求から学びリフレクションのスキルを磨く。
3. クレーム対応の失敗体験からの学びを未来の行動につなげる。

## 学習の方法

講義 ・ グループ演習 ・ UMU 活用事前学習 ・ 事後課題

## ご準備いただくもの

- ・ Zoom 接続環境
- ・ プロジェクター
- ・ マイク

## その他のお願い

スマートフォン、iPhone、など QR コードを読める端末をご参加者が個々にご用意いただけるようでしたらご準備下さい。

進 行	カリキュラム	主 な 狙 い
00:00	<p>開講</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○研修の狙い (講義・グループワーク)</li> <li>・研修の狙い</li> <li>・学習目標の確認</li> </ul> <p>○クレームの背景と対策 (講義・ダイアログ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自職場におけるクレームの確認</li> <li>・コロナ禍で起きたクレーム</li> <li>・ウエルビーイングを見据えた対応策</li> </ul> <p>○多様性から学ぶ対応 (講義・演習)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・無理な要求に対する自己観察</li> <li>・無理な要求の背景を聴き取るスキル</li> <li>・自己の感情、価値観のコントロール</li> <li>・無理な要求に共感するスキル</li> <li>・新たな視点での創造的サービス</li> </ul> <p>○失敗からの学びの行動化 (講義・演習)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ダブルループ学習とは</li> <li>・演習</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 本日の研修の目的、目標、進め方を確認する。</li> <li>* 対話学習の場づくりをする。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 事前に収集した自職場のクレームを予め原因別カテゴライズしたもので確認する。</li> <li>* コロナ禍におけるクレームの背景を読み取る。同時にウエルビーイングに向けた創造的取り組み事例を確認する。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>* クレーム対応は、私たちの主張の自己観察自己認識が出来ていること。その上で自己の感情コントロール、相手の感情へ共感とのステップを踏む。このステップを踏む中から異なる視点から私たちのサービスを眺め新たなサービス対応が創造される。ここでは演習を通して体験的に学ぶ。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>* クレーム対応の失敗事例を PDCA で振り返るのみならず、改善すべき行動の背景となっている物の見方、捉え方のアップデートまで掘り下げて振り返る。</li> </ul>
03:30	○まとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 本日学習したことを確認し、今後の活動へつなげる。</li> </ul>

※ 進行時間、内容は講師の判断で多少変更する場合があります。