

- 貴団体の教育ニーズ、実施時期、時間数、ご予算等をおうかがいしたうえで、研修プログラムを企画し、講師をご派遣いたします。
- 以下は主な研修実施例です。その他テーマについてもご相談を承ります。

(1) 患者様とのコミュニケーション、院内コミュニケーションに

A 接遇・ホスピタリティ研修 (2時間)

- チームワークとホスピタリティについて
- 様々な業種の顧客満足への取り組み、近年の医療関係者の接遇について
- 好感度の高い接遇とは
～ 基本的な立ち振る舞い、電話対応など
- ストロークの重要性と共感力
～ 話し方、聴き方、共感のスキル

*この接遇研修では、当協会オリジナル「病院職員のためのマナーテキスト」を使用します。



B 対人関係力向上研修 (2時間)

- 院内ラウンドフィードバック
～ 講師が事前に院内ラウンドをした上で改善点等をフィードバックします
- 医療人としてのあり方
・ 医療従事者としての心構え
・ 医療従事者としての言葉づかい
- 対人関係力向上のための表現
・ 自己・他者の気質理解
・ (院内)職種の違いによる対応
・ (对患者)相手に合わせた対応

C クレーム対応研修 (3時間)

- 医療福祉サービスの基本
- クレーム対応の技法
・ クレーム対応のプロセス
・ 電話でのクレーム対応の注意点
・ お詫びのタイミングと言い方
・ 聴き方、感情への対処法、説明の仕方、解決策の提示法、クロージングの技法
- 事例研究「クレーム対応ケースから学ぶ」
- 対応能力をさらに高めるために
・ クレームに強い組織づくり

<裏面のプログラムD～Hもご覧ください。>

お問合せ先

一般社団法人日本経営協会 東京本部 経営開発グループ

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷3-11-8 TEL:03-3403-1716 FAX:03-3403-8417

E-mail tiso@noma.or.jp http://www.noma.or.jp

お問合せ票(FAX 03-3403-8417)

※お問合せは、上記メールアドレスでも承ります。

病院名 (団体名)	フリガナ		
所在地 ・ 連絡先	TEL()	—	FAX() —
ご所属 お役職		お名前	
お問合せ 内容	ご関心のあるテーマ、ご要望等		

ご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。

①ご照会いただいた事項へのご連絡 ②セミナー・イベントなどの本会事業のご案内 ※②がご不要の場合は□にチェックをしてください。 — □不要

(II) 管理者・リーダーの意識改革、チーム力向上

D アンガーマネジメント研修 (2時間)

- 怒りとは何か
- アンガーマネジメントの具体的手法
 - ① テクニックその1「6秒」
 - ② テクニックその2「3重丸」
 - ③ テクニックその3「分かれ道」
- アンガーマネジメントをどう活用するか
～私の職場でのアンガーマネジメント

* アンガーマネジメント研修は、自分の感情のトレーニングにより、職場でのパフォーマンスの改善を図るものです。
* アンガーマネジメントは、ハラスメント対策やメンタルマネジメント対策、チームビルディング等に発展させることができます。(⇒Eの研修)

E メンタルヘルス・ハラスメント対策研修 (7時間)

- なぜ、いま、メンタルヘルス対策とハラスメント防止なのか？
- 鍵となる職員同士の信頼関係～職場風土のあり方、関わり方
 - ・「チームワーク」の効果に注目する
 - ・ソーシャルサポートは「対話」から
- 人と職場を活かす管理職の関わり方・パート I
 - ① 自他の個性を尊重する関わり方とは
 - ② 叱責より増やす必要のある言動とは
 - ③ いまどきの管理職が身につけるべき話のさせ方とは
- 人と職場を活かす管理職の関わり方・パート II
 - ・アンガーマネジメントと効果的な部下指導
- 自分自身のストレスマネジメントへのヒント／研修のまとめ

(III) 職員のスキルアップに — その他の研修テーマ

F リーダーシップ開発のための コーチング研修 (7時間)

- 今の時代のリーダーシップとは
 - ・コーチングで影響力をマネジメントする
- コーチングで具体的にやっていくこと
 - ① 個別対応する
 - ② 自発的に行動する人材を育てる(承認力)
 - ③ 傾聴力を身につける
 - ④ 人を伸ばす問いかけ方を身につける
- 総合実習
- 自己のマネジメント／まとめ

G 会議&ミーティングの ファシリテーション研修 (4時間)

- ファシリテーションとは
- ファシリテーション技術とは
 - 1. 望ましい打合せの進め方
 - ① 目的 ② 役割分担 ③ 準備 ④ 進行
 - 2. 各自の役割とは？
 - ① ファシリテーター ② 参加者 ③ タイムキーパー
- 個別対応力を磨く
- 模擬会議による総合実習
- まとめ

H 多職種間説得力の向上 (3時間)

- 病院におけるコミュニケーションの特質
- 看護師⇄看護師の説得コミュニケーション
- 看護師⇄医師の説得コミュニケーション
- 事務職員⇄看護師の説得コミュニケーション
- 説得・交渉の心理学
～ZOPA, BATNA, アンカリング
- 実践に向けて
～ロールプレイによるスキルアップ

<その他のテーマ例>

- ・ロジカルシンキング
- ・プレゼンテーション
- ・アサーティブコミュニケーション
- ・タイムマネジメント
- ・メンタルヘルス
- ・キャリアデザイン
- ・医事課業務、未収金回収

…上記以外のテーマについてもお問合せください。