

スキルアップ研修 第6回

【職場内コミュニケーションの基本】・【患者様のご満足を考える】

令和元年7月10日（水）は管理職向けの研修会が開かれ、18日（木）・19日（金）にはコミュニケーションの基本となる「言い方・伝え方」に加え、患者様ご満足の「質」について宮城県より株式会社セールスリンクの佐藤先生、中山先生をお招きし、スライドと資料を用いて研修会が開催されました。コミュニケーションのシミュレーション場面では職員間でのケースや患者様への対応ケースに応じて全職員がグループ形式で各々の考えを活発に発表し、自身の目線とは異なる意見に深く頷きました。



言い方・伝え方について考えてみませんか？

「やめなさい！ダメ！」「バタバタと足音がうるさいよ！」「もっと協力してよ」「何度言ったらわかるの？」など怒りやイライラをそのまま言葉に出した時、相手は受け止めやすいと感じるでしょうか？

やめなさいと制する本当に気持ちはなんですか？ケガをしないか心配な気持ちがあったからです。まずはその心配している気持ちを伝わりやすい伝え方として、優しく諭してみるのはいかがでしょうか？その言葉を掛ける相手と普段から信頼を築き、受け止めやすい関わり方をしていきませんか？

『伝える気持ち、わかりやすい内容、伝わりやすい伝え方、受け止めやすい関わり方』を実際の業務を想定し、自分の感情と伝え方、相手が受け止めやすい方法を具体的内容で発表しました。

患者様のご満足を考える



日常生活で体験した、心に残っている嬉しかった・安心した・ありがたかったことを思い出し、次にクリニックを利用する患者様の立場に立って、是非受けたい・是非叶えて欲しいことを洗い出し、人が関わるソフト面と設備に関わるハード面を分類しグループごとに張り出しました。お金を支払って受けるサービスと期待に応えるホスピタリティについて、職種が異なれば想像する患者様の要望も異なり、全員が「私たちがやらねばならない事」「患者様のご期待」を可視化し話合っ、気づきの大切さを再確認しました。

