

『フォローアップリーダー研修』 研修会実施報告

日時 : 平成30年 7月 5日

対象者 : 13名

参加者数 : 13名

目的 : 自分の役割を理解し、リーダーシップを発揮することができる

＜講師の紹介＞

4 A 係長

「クレーム対応」

3 B 係長

「4つのタイプ別コミュニケーションスキル」

5 B 係長

「リーダー研修の振り返り」



＜内容＞



実際にリーダー業務を経験し、新たな自己課題に向けて取り組んでいる時期での研修となりました。リーダーシップのあり方やコミュニケーションスキルの活用など実際と照らし合わせることができリーダーとして必要なスキルと能力について再認識できたと思います。またグループワークの中で意見交換をする時間も多く、リーダー業務を始めて困ったことなどを話す時間もあり、リーダーとしての自分を振り返り情報を共有することができたと思います。コミュニケーションスキルの中では具体例を挙げてタイプ別の特徴や傾向を説明され、今後の業務の中で

スタッフのみならず患者家族にも活用していきたいという意見もありました。クレーム対応では患者の思いや気持ちを受け止め誠意を持って対応すること、そのことが看護、医療の質や信頼関係の構築につながることを学び、実践をまじえながらどのように対応したらよいか考えることができました。相手を知り、それぞれに適したコミュニケーションをとることでリーダーとしてのビジョンを伝えることができ、スタッフのモチベーションを高め業務が円滑に行えることができるよう今後の成長に期待したいと思います。