



①と②通し受講も可能!!

①介護現場のクレーム対応講座

②チームケアに欠かせないコミュニケーション力向上講座

<対象>介護職員の方

<講師>山岡仁美(やまおかひとみ)

<プログラム> ※下記研修カリキュラムにて実施予定ですが、場合により変更する事もございます。

①介護現場のクレーム対応講座 9:30~12:00

テーマ	内容
I.オリエンテーション	(対話式講義・ワーク)
II.最近のクレーム傾向	●クレームが増加する背景 ●クレームが発生する理由
III.クレーム対応・5つのステップ	●ステップ1:心情理解 ●ステップ2:状況把握 ●ステップ3:解決策提示 ●ステップ4:感謝とフォロー ●ステップ5:クレームを活かす
IV.クレーム対応・実践スキル	●心情理解のための共感・謝罪 ●状況把握のための質問 ●解決策を理解に繋げる説明の仕方 ●感謝・フォローのバリエーション ●職場連携でクレームをチャンスにする
V.ケーススタディ	(演習・ロールプレイ)

②チームケアに欠かせないコミュニケーション力向上講座 13:30~16:00

テーマ	内容
I.オリエンテーション	(対話式講義・ワーク)
II.なぜ今、コミュニケーションなのか	シミュレーションワークでコミュニケーションの必須事項を認識する コミュニケーションの種類 ●情動的コミュニケーション ●事理的コミュニケーション
III.コミュニケーション・基本スキル	●“話す”-指示・連絡・報告・説明 ●“書く”-記録・報告 ●“聴く”-状況把握・問題分析
IV.コミュニケーションの実践	●「協働のための意見を述べる」 ●「建設的なNoをいう」 ●「納得理解を得る頼み方」
V.実践! ロールプレイング	●対スタッフ カンファレンスの進め方、申し送りの肝要ポイント ●対利用者、家族 経過説明をする、協力依頼の流れ

開催日時/平成26年1月20日(月) ①9:30~12:00 ②13:30~16:00 会場/神田(クリエイト本社ビル)

本講座講師 山岡仁美 やまおかひとみ

航空会社勤務を経て、人材派遣会社の研修企画担当に。その後、人材育成への意欲から、総合コンサルタント会社に移り、人材育成に関する開発・販促・広報などのマネージャー職から企業研修部門の統括部長までを経験。1,000社ほどのコンサルに携わった後、独立。総合コンサルティング会社では、福祉事業に特化した人材育成開発部の立ち上げから部門長を務めた経験から、福祉業界での実績多数。コンサルタントの他にも、研修講師、講演と多方面で活躍中。

定員

①②各30名

お申込み方法

下記「受講申込書」に必要事項を記入の上、FAXにて送信ください。4営業日以内に折り返し、お申込みの完了もしくはお申込み手順のご説明の連絡を致します。その他、ご不明な点等お気軽にお問い合わせください。

締め切り

平成26年1月9日(木)

※定員になり次第締め切らせていただきます。お早めにお申し込みください。

キャンセル

締切日(土・日・祝を含まず開催の6日前)の17:00迄に、下記クリエイト社員教育事業部までご連絡ください。5~3営業日は50%、2営業日~は100%のキャンセル料を頂戴致します。予めご了承ください。

開催日時

平成26年 1月20日(月)

① 9:30~12:00

② 13:30~16:00

受講料

①・②各1名/ 13,650円

(税込み・テキスト代含む)

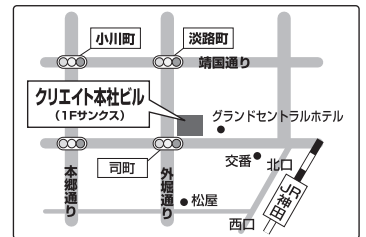
③(①と②)通し受講 1名/ 21,000円

(税込み・テキスト代含む)

会場

東京都千代田区神田司町2-2-13 クリエイト本社ビル8階

JR、東京メトロ銀座線「神田駅」北口より徒歩4分
都営新宿線「小川町駅」、東京メトロ丸ノ内線「淡路町駅」、
千代田線「新御茶ノ水駅」A2またはA4出口より徒歩4分・
半蔵門線「大手町駅」A4出口より徒歩6分



ご連絡・お申込み先/株式会社クリエイト 社員教育事業部 〒101-0048 東京都千代田区神田司町2-2-13
TEL:03-3254-8621 FAX:03-3254-8653 E-mail:edu@create-group.co.jp クリエイトホームページ: http://www.create-group.co.jp/

《受講申込書》

株式会社クリエイト 社員教育事業部
FAX: 03-3254-8653

- ①介護現場のクレーム対応講座
②チームケアに欠かせないコミュニケーション力向上講座
③(①と②)通し受講

受講料(名分)	円		
会社名	ご住所		
TEL	FAX		
ご担当者様氏名	クリエイト営業担当者名		
受講者氏名		希望講座	備考
1	※フリガナ 年齢 性別 歳 男・女	A・B・C	
2	※フリガナ 年齢 性別 歳 男・女	A・B・C	
3	※フリガナ 年齢 性別 歳 男・女	A・B・C	