



# 輪っしょい！看護部！

第20号

新人教育

## 看護部メンタル研修

第8回：新人メンタル研修  
～クレーム対応～

2～3人組となり、コンシェルジュ役・客役の役割交代しながらクレーマーと対応の両方を体験。



当院臨床心理士  
講師：澤田尚子さん  
齊藤知裕さん



クレーマーの気持ちを理解し、対処方法を学ぶことができた！！

交渉しながら話すことも大事だとわかった

うなずいてくれると聞いてもらえているという感じがした！

人の“輪”を大切に！

みんなで力を合わせて“輪”っしょい！

