

救急隊員接遇研修 所感まとめ

【まとめ】

日常生活においても気をつけるべき内容である、自分の接遇を見直す良い機会となった、という意見が多くありました。また、クッション言葉や、伝え方による相手側が受ける印象の変化など新たに学ぶこともあり、今後の活動の参考となる良い講習でした。

【抜粋】

- ・ 現場での接触から病院搬送までの短い間ですが、相手と自分への尊厳を忘れずに、一期一会の精神を心掛けて行きたいです。
- ・ 慌てている時程、落ち着いてクッション言葉等を使用するよう心掛ける。
- ・ 家に入る時に一声かけるのは常識だが、救急要請の大義名分により省略してしまったこともあるかも。初心を思い出しました。
- ・ 火災時における質問調査書作成に有効と感じました。
- ・ 自分勝手な考えのみの言動ではなく、相手の立場になって発言することの大切を再認識できた。
- ・ 恐れ入りますや、できかねますを上手に使いこなしたい。
- ・ 消防の当たり前は市民の当たり前ではない事を意識して活動します。

【その他の意見】

- ・ 救急の接遇の話でしたが、火災現場での対応に置き換えて視聴しました。
- ・ 互いを尊重し、思いやりのある言動を心がけます。
- ・ 対市民への言葉の選び方を考えさせられた。今後の参考としたい。
- ・ クッション言葉の使いが便利
- ・ 誤解や不快を与えない対話を意識し、日頃の業務にあたりたい。
- ・ 接遇マナーに注意してトラブルを回避できるように心掛けたいと思います。
- ・ 今回の研修を受講してより接遇に対して気を付けるようになりました。
- ・ 信頼作りのため、あいさつ、身だしなみ、表情に気をつけたいと思いました。
- ・ 接遇コミュニケーションにおいては、消防組織内の常識と世間一般の常識ではズレがあることを認識し、自らの聞き方・伝え方・接し方などを客観的に判断することが大切だと感じた。
- ・ 気を付けているつもりだが、まだまだ足りないと感じた。
- ・ 言葉の使い方、相手への思いやりを今以上に気をつけていきたいと思います。
- ・ 理解を得るための丁寧な言葉。基本を確認できました。
- ・ 今後の業務に積極的に取り入れていきたいと思います。
- ・ 救急現場等で市民に寄り添う接遇を心掛けていきたいと感じました。
- ・ 同じ言葉でも、伝え方が重要だと感じました。
- ・ その現場や相手にとって適切な言葉を選び、自分たちの活動が円滑に進むようにしていきたいです。
- ・ 市民に寄り添うために日ごろから接遇を意識しようと思いました。