

『思いやりのある接遇 ～女性としての話し方、接し方～』

フリーアナウンサー、コミュニケーションアドバイザー
キャリアコンサルタント、青森県商工会連合会エキスパート講師
楳内 有希子 先生

【目的と内容】

一般企業と医療機関でのマナーや接遇には違いがあります。

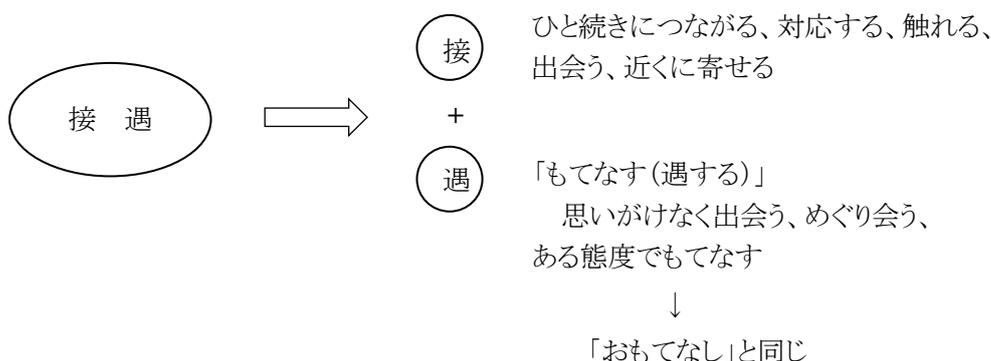
企業が扱うのは商品やサービスであるが、医療現場ではたくさんの「命」のつながりがあり、一般企業の接遇以上のものが求められます。まずは、何にも代えがたいものを扱う現場だということをふまえたうえで、患者さんの気持ちを想像し、寄り添う気持ちを持つことなど医療現場に必要なホスピタリティ心を育みます。親しみを感じ、安心感をおぼえ、相手の気持ちを分かち合いサポートすることにつながるコミュニケーション(話し方、聞き方、接し方)のスキルや考え方を学び、患者さんの立場に立った思いやりのある(ホスピタリティ)言葉がかけられるよう目指します。

1 : 接遇(マナー)の必要性

そもそも接遇とは何だと思えますか？

接遇とは・・・相手を思って対応する、人間関係を構築する、もてなすこと

2 : 思いやりのある接遇



「おもてなし」を英語にすると「Hospitality」

病院という英語「Hospital」が含まれている

病院は「おもてなし」をする場所であることを意味する

おもいやりの心 ⇒ 行動にしてはじめて相手に伝わる

安心、心地よい信頼関係を築く



病院で接する時間はわずかな時間だけである

この短い時間での表情、安心・信頼される言葉遣いが重要となる

3 : 安心感を与える表情と立ち居振る舞い

◎第一印象◎

◇表情◇

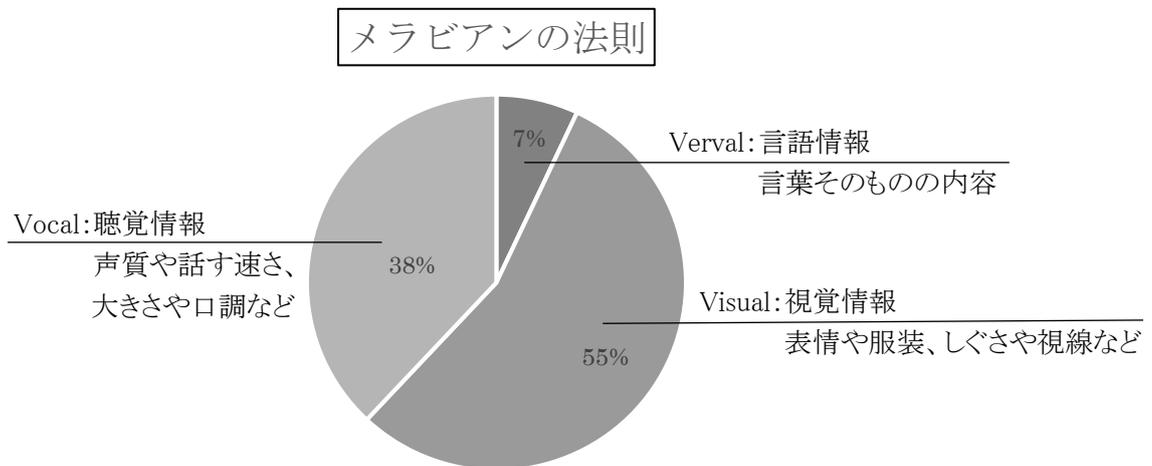
- ①口角(口の端)をあげる
- ②目じりをさげる

◇身だしなみ・清潔感◇

- シミ、汚れ、シワがないか
- ヘアスタイル
- 香り(香水、整髪料、柔軟剤・・・)

人の第一印象は一瞬で決まる・・・『メラビアンの法則』

(1971年アメリカの心理学者アルバート・メラビアンが提唱した概念
話し手が聞き手に与える影響を、研究と実験に基づいて数値化したもの)



相手に与える影響として「聴覚情報」「視覚情報」の非言語コミュニケーションが9割以上を占めている。「言語情報」は1割以下だが、話す内容や言葉選びを間違えると、いくら非言語コミュニケーションが優れていても台無しになってしまう程、重要性の高い要素である。

◎立ち居振る舞い◎

◇思いを伝えるためのポイント◇

- 立ち姿勢 : 背筋を伸ばして胸を張り、体は相手の正面に向ける
- お辞儀 : 会釈(15度)、敬礼(30度)、最敬礼(45度) 頭から背中をまっすぐ伸ばす
- 歩き方 : 背筋を伸ばして肩を揺らさない、足を引きずったり大きな音を立てない
- 座り方 : 背筋をまっすぐ伸ばす、背もたれに寄りかからない
- 視線合わせ : 表情に気を付けて、話の節目ごとに視線を合わせる
- 指し示し : ゆびは揃える 右側を指すときは右手で、左側を指すときは左手で行う
- 空間管理 : 相手と違和感なくコミュニケーションが取れる位置は75-120cm

4: 感じよく信頼される言葉づかい

◎敬語◎

尊敬語・・・相手側の動作や状態につけて相手を敬う(主語は相手)

謙譲語・・・自分側の動作や状態につけてへりくだる(主語は自分)

丁寧語・・・相手に対して丁寧にのべる「です。」「ます。」

～言葉づかいを確認～

- ・私が病室に行きます ⇒ 私が病室に伺います
- ・お食事は食べましたか? ⇒ お食事は召し上がりましたか?
- ・すべて私どもがします ⇒ すべて私どもがいたします
- ・ご家族が来ました ⇒ ご家族がいらっしやいました
- ・あちらの看護師に尋ねてください ⇒ あちらの看護師にお聞きになってください
- ・検査の時間が変更になったことは知っていますか?
⇒ 検査の時間が変更になったことはご存じですか?

◎クッション言葉◎

話の内容をやわらかく伝えるために使う言葉

恐れ入りますが	申し訳ございませんが	失礼ですが
早速ですが	あいにくですが	差し支えなければ
お手数をおかけしますが	できましたら	今、よろしいですか
申し上げにくいのですが	よろしければ	

クッション言葉(具体例)

- ・名前を教えてください ⇒ 失礼ですが、お名前を教えてくださいませんか
- ・受付で聞いてください ⇒ お手数ですが、受付でお尋ねいただけますか
- ・明日は休みです ⇒ 申し訳ありませんが、明日はお休みをいただいております
- ・午後の予約は受け付けておりません
⇒ 恐れ入りますが、午前の予約でお願いできますか

◎当たり前だと思わない◎

病院職員は普段通りの業務で、患者さんへの接遇も日常的に行われているので慣れてしまうでしょう。しかし、患者さんは病院が初めてだったり不安を抱えての来院だったりします。

普段の業務を当たり前と思わず、一人一人に心を込めたおもてなし(Hospitality)で接することを忘れないでください。