

病は「気」から 気は「接遇」から

～「また、かかりたい」と思ってもらえる医療機関であるために～

「あなたがいるから元気になれる！」
そんな病院創りを目指しています。



K's オフィス代表
医療専門接遇講師 佐竹桂子
これまで病院にて秘書・ロビーマネージャー
クレーム対応・職員育成などを担当

四回目 「より感じの良い話し方」

前回はことばの基本である「敬語」について考えてみました。自然に敬語で話をしていらっしゃいますか。敬語を正しく使えるようになったら、次は「より感じ良く」を目指して、ワンランクアップの話し方を身につけましょう。

接遇話法をご存知ですか？

医療の世界では、決して間違ったこと、あやふやなこと、誤解をまねくような言い方はしてはいけません。が、必要なことを正しく言いさえすればいい…という姿勢で、医療人として大事な「患者さまの自然治癒力・治療意欲」を高めることはできるのでしょうか。もし、言いにくいこと、無理をいってお願いしなければならないこと、お手数をかける時、期待に沿えずお断りする時などは、ストレートに言うのではなく、気持ちを和らげる言い方、接遇話法を使ってみるのが大切です。

●接遇話法の目的

言う

一方的・事務的・窮屈・圧迫感
自然治癒力ダウン↓

<

伝える

納得感・安心感・気分が良い
自然治癒力アップ↑

接遇話法で話す目的は、相手が安心・納得できるような配慮を加えてお話しすることで、相手の方に気持ち良く理解していただくということです。

では接遇話法にはどのようなものがあるのでしょうか。

- ①クッションことば 「申し訳ございません・失礼ですが・恐れ入りますが・お手数ですが…」など聞きなれたことばですが、何か言いにくいこと、お願いしなければならないときなどは、ストレートに口にせずクッションことばを使うことで、気遣いを感じることができます。「○○さん、ちょっと来て下さい。ここ電話番号が書かれてないので書いてもらっていいですか。」
⇒○○さん、何度もお呼びして申し訳ありません。
電話番号のご記入がございませんので、お手数ですが、こちらにお書きいただけますでしょうか。その他、「失礼ですが」「恐れ入りますが」「申し訳ございませんが」「差支えなければ」などたくさんのことばがあります。
- ②依頼形 少々お待ち下さい ⇒ もう少々お待ちいただけますか
保険証をみせて下さい ⇒ 保険証をおみせいただけますか
- ③肯定形 看護師ではないのでできません ⇒ 看護師がいたします
ここでは薬は出せません ⇒ 薬は調剤薬局でお渡しいたします
- ④疑問形 月曜日に来て下さい ⇒ 月曜日において頂くことはできますでしょうか。
2つほど検査します ⇒ 2つほど検査をさせていただきたいのですがよろしいでしょうか。



このように接遇話法には、「相手の方優先の気持ち」が加わります。医療の場では、どうしても必要だから…とその方のために行っていることでも、言い方や態度で、一方的だとか、無言の協力を強いているといった感じに受けとめられることも少なくありません。いやなお気持ちにさせないためにも、ソフトな話し方を身につけましょう。

方言

研修をしているとよく「方言は使っていいんですか」と聞かれます。私は方言を使うことに大賛成です。なぜなら方言はその地域の方々の生活そのものであり、活力、そして気持ちを一番よく伝えることのできることであります。方言で話しかけられたら、方言でかえす。こういう相手に合わせた対応のことをコーチングでもペーシングといって、心を開くスキルとして活用しています。方言で話しかけられたら親しみをこめて方言でお応えするのも、その方に一步寄り添っていかうとする表現方法です。しかしここでも度が過ぎると不快感につながってしまいますから要注意。馴れ馴れしすぎたな・と感じたら、すかさず敬語で立て直しましょう。

会話は生き物です。近くなったり、離れてみたり。適度な距離を図りながら心地良い人間関係を創っていきます。最終的に患者さまがお帰りになる時、「ここはきちんと敬意をもって対応してくれている」と感じていただければ大丈夫です。

lesson!

接遇用語でソフトに言い換えてみましょう。

A | 今から点滴をします。30分くらいかかりますけど
その間は動いてはいけません。痛かったらすぐ申し出て下さい。
B | 痛みがとれるまでしばらくじっとしておいて下さい。
動くのはイスにかける程度しかだめですよ。

クッションことばを加え、依頼形・肯定形・疑問形を使いましょう!

〈解答例〉

- A) ○○さん、お休みのところ申し訳ありませんが、今から点滴を致します。点滴には30分ほどかかるかと思いますが今から始めてよろしいでしょうか。点滴の間はなるべく動かないようにお願いしておりますが、少しくらいなら大丈夫ですからご安心ください。もし痛みがあるようでしたら、すぐに教えていただけますか。
- B) ○○さん、痛みはいかがですか。動くとも痛みがひどくなる場合もございます。じっとしているのはお辛いかもしれませんがしばらく安静にしてゆっくりなさってください。イスに掛けるくらいでしたら動いても大丈夫です。よろしければイスをお持ちしましょうか。

その方のことを思いやると、ことばも増えていくものです。ことばは気持ちの表れ。ことばを重ねていくことで、どんどん丁寧な感じになっていきます。あなたの「ことばの引出し」にもたくさんのことばを準備し、いつでも使えるようにしておきましょう。

医療の目的は患者さまの病気を治すこと。接遇の目的はその技術や知識を相手の方に気持ちよく提供することです。「病は気から、気は接遇から」、ぜひあなたの気持ちを接遇のスキルでよりソフトに患者さまの気持ちにタッチしてください。

お名前をお呼びする

*さて、「感じの良い話し方」には、この他にも「お名前をお呼びする」ということがあります。

皆さんも名前を呼ばれることで、安心した経験があると思います。名前は自分にとって大事なものです。自分自身でもあります。「お名前を呼ぶ」ということで思い出しましたが、女優の沢村貞子さんの著書「寄り添って老後」にこんな一節がありました。「45才のお嫁さんからみた77才のお姑さんの心境」について、新聞のコラムに載っていたこととしてこう書かれています。

ある日お姑さんが小さい声でお嫁さんに囁いた

「ここではね、看護婦さんが私のことをちゃんと名前前で呼んでくれるんだよ。名前前で呼ばれると、本当に私のことを心配してくれるんだなって嬉しくなって気持ちがシャンとするんだよ」息子夫婦や孫たち、普段ご近所の人たちからも「おばあちゃん」としか呼ばれなかったお姑さんは、よっぽど嬉しかったらしく、退院後もいそいそと病院へ通った。外来でもキチンと名前を呼んでくれるし、とお嫁さんに報告する顔は子供のように明るかった。

いつも
きちんと名前を
呼んでくれて
ありがとう

これを読んだ時、毎日仕事で何気なく行っている「患者さまをお呼びする」という、とても普通で当たり前のことに、これほど喜んで下さる方がいらっしやるんだ…と目の覚める思いでした。患者さまには病気だけでなく、その方を包んでいる様々な背景があり人生があるのですね。

病氣と向き合いながら生活をし、そしていろんなものを背負って病院に来られている。話したりしなくても、さりげなく様々な思いを受止める力量が医療者には必要なのではないかと。どの方にも誠意をもって全力で治療のお手伝いをしなければ…と身にしみて感じました。

「礼」は言葉に表れる」と言うそうです。礼を尽くすことは、心を尽くすこと。ことばは「心」そのものなのではないでしょうか。

さて「より感じの良い話し方」はいかがでしたか。紙面ではまだまだ言い足りないことばかりですが、「ことばは気持ちのみえる化」「接遇は心のみえる化」です。あなたの心の中にあるホスピタリティマインドを、おおいに形にして患者さまに伝えて下さい!

今回は電話応対について考えてみたいと思います。

