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

三回目「ことばと態度」

医療従事者の接遇は、患者さまの「自然治癒力・治療意欲を高める」ことが重要で、患者さまが安心して治療に専念できるよう全力でお手伝いをさせていただくことが目的だ…ということは認識していただけたでしょうか。

前回まではそのために必要な接遇の基本である「身だしなみ」と「基本動作」について考えてみました。この二つは、第一印象を決定する大きな要素です。ですからここを整えた皆さんの好感度はとても良いものになっているはずです。

この「基本動作」「身だしなみ」が整ったら、その上に「ことば」をのせていきます。

ことばは信頼に直結する大切なコミュニケーションスキルですが、そこには常に「態度の善し悪し」がともなって評価されています。

ことばで行うコミュニケーション（バーバルコミュニケーション） ▶ **ことばづかい**

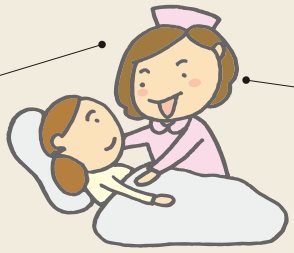
ことば以外のコミュニケーション（ノンバーバルコミュニケーション） ▶ **身だしなみ/笑顔/基本動作**

心理学的研究によると、ことばによって伝えられるメッセージは、全体の35％にしか過ぎず、残り65％は話ぶり、動作、ジェスチャー、相手との間のとり方など、ことば以外の手段によって伝えられると言われていることから「ノンバーバルコミュニケーション」も非常に重要視されています。

「感じの良い態度」と「感じの良い話し方」は車の両輪のようなもの。どちらが欠けても成り立たない。

○○さま、おはようございます。
ご気分はいかがですか。
朝食は美味しく召し上がれましたか。
今から熱を測りますので
よろしくお願いいたします。

〈バーバルコミュニケーション〉



相手と目線を合わせながら
少し前かがみになり
相手に近寄る感じで
笑顔で話しかける。

〈ノンバーバルコミュニケーション〉

では具体的な「ことば」について考えてみましょう。

基本は「敬語」です。なぜ敬語を使うのか。

●目的は　敬語は「相手の方に敬意を表す」ことば。
敬語で話すことで「あなたを大切に思っています」という気持ちを伝える。

●敬語の効用

1. 相互尊敬を表す
2. 上下関係を示す
3. 会話の潤滑油
4. 自分の品格・社会人としてのレベル

●「丁寧語」「謙譲語」「尊敬語」を正しく使い分ける

敬語がむずかしいと言われる方の多くは、「謙譲語」と「尊敬語」の使い分けが混乱するとおっしゃいます。慣れるまで繰返し使うことです。自然にできるまでは声に出して練習することが必要です。

どっちが正解？

診察後、お薬のことで「また薬が変わるんですか。症状はあまり変わらないのにどうしてかね」と声をかけられました。

A 診てもらった時に院長先生が説明して下さったと思いますけどまだ伺いたいのであれば、私がお聞きししてあげましょうか？

B 診察をお受けになった時に院長がご説明差し上げたかと思いますが、まだお聞きになりたいことがございましたら、私が聞いて参りましょうか？

自分の身内には謙譲語を使います。身内は下げて相手に敬意を表すためです。Aは身内に尊敬語を使っていて患者さまに謙譲語を使っています。相手には尊敬語、自分側には謙譲語を使いましょう。正解はBということになります。混乱したら主語をつけると分かりやすいですよ。「私がして下さる」とは言いませんよね。「あなたがして下さる」「私がおみえになる」ではなく「患者さまがおみえになる」といった具合です。

なんだか変!?

間違いではないけれども、なんとなく変だなぁ…と感じる話し方があります。
癖や違和感のある話し方を見直し、どなたにも気持ちよく受けとめて頂ける話し方を心がけたいものです。

●避けたい話し方●		
	ファミコンことば※	～の方（方角や比較はOK）　～になります　～でよろしかったでしょうか（東海・北海道の一部はOK） ～の形になります　一応会社員やってます　…っていうか　…とかじゃないですか
	さ入れことば	話させていただきます　言わさせていただきます　行かさせていただきます 見させていただきます　取らさせていただきます
	ら抜きことば	見れます（見られます）　食べます（食べられます） 混ぜれる・着れる・来れる・受けれる　（スイッチを）つけれる
	癖のある言い方	【語　尾】伸ばす・上げる・消える（ね～　は～い　さ～ん） 【と　か　弁】～とかして頂いたりとか～　～とかですね… 【間投詞の多用】え～　あのう～　だから　ま～　えっと 【あいまい表現】たぶん　一応　だいたい　～思うんですけど…　～的には
	子供ことば	いっぱい食べてね　よく噛んでね　ちょっと痛いけど頑張ろうね～

※ファミコンことば…ファミリーレストランやコンビニで使われているアルバイトことば

lesson!

受付でよく耳にする話し方のひとつです。

「保険証、忘れちゃったんですか。おうちにはあるんですね～」
といった子供ことばは避けたいものです。

〈子供ことば〉

できるだけ優しく、親しみをこめて対応したい…というスタッフの気持ちはよく分かります。しかしここで考えていただきたいのは、相手は人生の大先輩である目上の方だということです。あるいは自分より若い方だとしても、相手に敬意を払うことは、人間同士のお付合いのマナーであるということです。もしあなたが年下の人から、あるいはお店の人から、子供に話すように話しかけられたらどう感じるでしょうか。ここではやはり**「保険証をお忘れだということですね。ご自宅にはお持ちですか」**という言い方が基本になるでしょう。

〈「なれなれしさ」・「上から目線」も気をつけたい話し方です。〉

「よく知ってるから敬語は他人行儀だ」「診察してあげている」「お世話してあげている」…そんな気持ちは患者さまにすぐに伝わってしまします。なぜなら、その気持ちは私たちの「態度」「ことば」になって発せられているからです。

《態度は心の鏡》《ことばは気持ちの表れ》

言い変えてみましょう！

①「この検査は時間がかかりますけど待ってもらえますね」

検査には少々（○分ほど）時間がかかりますが、お待ち頂けますでしょうか。ご都合はいかがですか。

②「今日はできないから出直してもらいたいんですけどいいですか～」

あいにく今日は致しかねますので、申し訳ありませんがもう一度おいでいただけますでしょうか。

「敬語ばかりじゃ堅苦しくて嫌がられるわ！」とお思いの方も多いでしょう。
確かに「敬語さえきちんと使っていれば良い」という訳ではありません。地域性や、その医療機関の雰囲気、また方言で話した方が安心される方、敬語より普段の話し方が良い方、やはり礼儀ある話し方をして欲しい方など、いろいろな患者さまがいらっしゃるかと思います。**大切なことは目の前にいる方が、一番居心地の良い話し方を選んで接すること**です。そのために多くのことばを準備しておく必要があります。敬語はそのために不可欠な「基本のことば」であるということです。毎日話していても「ことばづかい」は奥が深く難しいものです。敬語を使うことで患者さまは話を気持ちよく受けとめられ、必ず喜んで下さるものだと思ってしっかり習得してください。

次回は「より感じの良い話し方」について考えたいと思います。