

SG通信

あなたの言葉遣いが病院の顔になります

2023年10月

1. 「あいさつ週間」は継続していく。10月は 2日～7日とする。
2. 10月接遇スローガンは『 あなたの言葉遣いが病院の顔になります。』 とする。
3. 10月「SG通信」担当→外来 11月は社会復帰リハビリテーション部が担当。

言葉遣いの“遣い”は心・気遣いという意味だそうです。

言葉遣いについて次の3点から考えてみましょう。

1. **明るく**
2. **優しく**
3. **美しく**

1. **明るく**

リフレーミングとは・・・

「フレーム」とは物事を見る視点の事。

この「フレーム」をかえることが「リフレーミング」

- 例えば
- ・優柔不断→自分の気持ちに正直だから納得のいくものを慎重に選んでいる。
 - ・失敗した→次に活かす為に良い経験をした。
 - ・自信がない→謙虚である。

2. **優しく**

クッション言葉・・・

- ・依頼する時→「恐れいりますが」「お手数をおかけしますが」
- ・尋ねる時→「失礼ですが」
- ・要望に答えられない時→「残念ですが」「あいにく」
- ・命令形→依頼系に
- ・否定形は避ける

3. **美しく**

あなたがこんな態度だったら、相手はどう受け止めるでしょうか？

- ・仕事の手を止めずに相手の話を軽く聞き流したら・・・
- ・面倒くさそうに返事をしたら・・・
- ・下を向いたまま「お大事にしてください」と挨拶したら・・・



◎この機会に

自分の言葉遣いを客観的に振り返り、明日からの業務に活かしてみませんか？