

接遇についてあらためて考えてみましょう

先日、一羊会厚生会の納涼懇親会がありました。第一部の講演会で接遇のお話がありました。高齢者ケアも接遇の一つです。家族関係、友達関係も同じです。

同じ言葉でも言い方・抑揚・態度によって、あるいはクッション言葉やポジティブ表現に言い換えるだけで全く印象が異なるというお話がありました。

いつも申し上げていることですが、十人十色、一人一人がそれぞれ考え方が違う中で、スムーズに社会で生きて行くためには接遇、コミュニケーションは大事です。言うは易く行うは難し、です。

1年前のNHK クローズアップ現代で、フランス生まれの認知症ケア“ユマニチュード”という番組がありました。フランス人男性のイブ・ジネストさんが実演していました。30年以上前からフランスで実践されている「包括的ケア法」のことで特に高齢者・認知症の方々に有効だそうです。

フランス語の分からないご老人に日本で実演していて効果てきめんでした。まさに「言葉ではない言葉」こそが接遇の本質ということです。

体全体からにじみでる雰囲気、アイコンタクトの仕方、じっと見つめればよいという訳ではなくその仕方はずし方絶妙なバランス、判らないことだらけですが実践の中で必ず身につきます。

そしていずれは自分自身の生きる自信にも繋がっていきます。

私達は接遇を学ぶ、あるいは実践できる最適な環境にいる、ということですが。

私達の職場は難聴や視力低下や構語障害を伴っているのが当たり前の高齢者の方々が相手の仕事ですので、まさにコミュニケーション能力が試される職場であるしそれを学ぶのに最適な職場でもあります。皆さん、勉強させて頂いているという謙虚な気持ちで接して相手の意を汲む感性を磨きましょう。

以上です。

老人保健施設一羊館の理念

利用者の方々すべてに尊厳・安心・満足を！

一羊館の行動指針

- ・私たちは、保健・医療・福祉の架け橋のプロに徹します。
- ・私たちは、利用者のQOL・職員のQOL・健全経営の3立を目指します。
- ・私たちは、質向上のために日々の小さな工夫を忘れません。



- 話し合い3原則： ①相手の意見は決して否定しないでしっかり聞く。
②自分の意見はしっかり言う。ポジティブ表現で！
③正解は一つではないことを自覚して自制する。