

## libpedia —よくわかる用語解説— 4

## 接 遇

いよいよ第四回を迎えました“Libpedia”。今回は、ある時期図書館員がよく管理職の看護師さんに「院内研修向けに資料を探してほしい」と聞かれたり（ウチだけ?）、ごっそり資料が貸し出されたりしてしまう、“接遇”関連の言葉を集めてみました。

## 【接遇】

「接客業務時における客への接客スキル」のこと。医療現場では相手は“お客”ではなく“患者さん”であるため、“接客”とは言わずに“接遇”という言い方をする。

## 【コーチング】

相手の自発的な行動を促すためのコミュニケーション技術のこと。

## 【メラビアンの法則】

アメリカの心理学者アルバート・メラビアンが1971年に提唱した法則。態度や感情のコミュニケーションの研究で、“言葉の内容（言語情報）よりも表情や態度（視覚情報）などが優先される”という結果が明らかになった、というもの。

## 【ハウ・レン・ソウ】

「報告・連絡・相談」のこと。情報を共有することにより、業務が円滑にすすみ良いコミュニケーションが保てるため、必要不可欠とされる。

## 【マジックフレーズ】

感謝・お詫び・断り・反論・あいさつ・接客用語などの「ねぎらい」言葉のこと。これらの言葉を適切に使用することにより、相手に柔らかい印象を与え、人間関係がスムーズにいくとされている。

## 【バックトラッキング】

相手の言った言葉（キーワード）を返すこと。「オウム返し」ともいう。バックトラッキングを行うことにより、相手は自分の話がよく理解され、受け入れられているという感覚を持つ。

（文責：松尾知香／石切生喜病院）

