

【1章】メディカルパフォーマンスとは？

1. メディカルパフォーマンス学の基礎と効果 8
2. 非言語表現－患者理解と信頼の要－ 12
3. 2秒で相手を読み取るテクニック 18

【2章】患者さんの気持ちを表情から読み取るコツ

1. 患者さんの表情の読み取り方 28
2. 嘘や隠し事で表情はどう動くか 32
3. 得意や自慢の見抜き方 34
4. 尊敬と軽蔑の見分け方 37
5. 患者さんの「SOS」に出口を示そう！ 40
6. たかがマバタキ、されどマバタキ 43
7. 女性の眉力を忘れるな！ 46
8. 「うつ」の見抜き方と対処法 49
9. 医療者のためのマインドリーディング 52

【3章】信頼を勝ち取る医療者の自己表現

1. 一瞬で患者さんの心を開くエンカウンター技法 56
2. 「SOLER原則」で患者さんを安心させる 59
3. 賞賛の表情でやる気を起こさせる 62
4. ドクターの強い自信を示す口角挙筋 65
5. あいづちで励ます 68
6. 自分の「顔」も財産のうち 71
7. 顔で自然な誠実さを伝えるには 74
8. 「覚えてない」を顔に出さないコツ 77
9. 自信を表す言葉遣い 80
10. 相手の目線の高さに合わせる事が大切 83
11. 歯科にも役立つ「マメオ君」パフォーマンス 86
12. ドクターの品格は「目力」でわかる 89

13. ドクターは完璧じゃない方が愛される 92
14. 自費の勧めを「医院都合」と誤解されないために 95
15. 表情の作り方とトレーニング 100

【4章】患者のアドヒアランス向上を目指す

1. ソフトとハードを使い分ける 108
2. プラスアルファの思いやり表現 111
3. 上機嫌の顔で「感動」を口に 114
4. ドクターの「感情コントロール」と「感情移入」 117
5. 審美の提案は美意識を見抜くことから 120
6. 高齢者を笑顔にするコツ 124
7. 年齢・所得・職業別に距離を変える 128
8. 患者さんの話をうまく切り上げる 132

【5章】スタッフとのコミュニケーション力向上法

1. スタッフの表情の読み取り方 138
2. スタッフの表情別「クギの刺し方」 142
3. 上手な話の引き出し方 145
4. 顔は目印 148
5. さらっと「スルー」するスタッフにどう接するか 151
6. 無表情なスタッフへのタイプ別対処法 154
7. 叱る時はどんな顔がいいのか 157

【6章】パフォーマンス能力セルフチェックと改善法

- ・パフォーマンス能力セルフチェックテスト 162
- ・総合アドバイス 165

あとがき 166

参考文献 168