

誰も教えてくれなかった

患者さんの心をつかむ

デンタル コミュニケーション メソッド

ほほえみ歯科クリニック院長

杉岡 英明 著

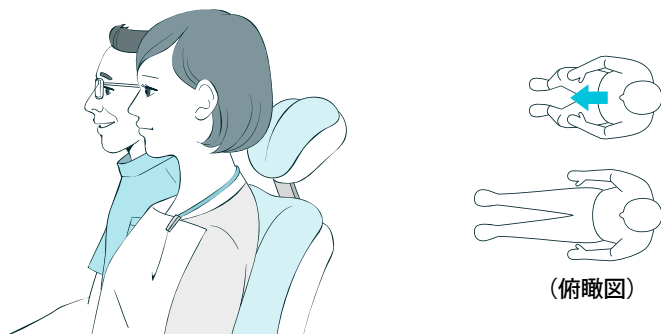
(株)クオリティ・アンド・バリュー代表取締役

熊倉 百音子 著

医歯薬出版株式会社

DENTAL
COMMUNICATION
METHOD

③ - 顔の横



緊張感のある患者さんに対する位置です。

①や②のポジションで患者さんと話をしてみたときの反応で、こちらに変えることもあります。

「視線をそらす」とか「視線があちこち動く」、「なんとなく居心地が悪そうにしている」など、患者さんに緊張感や抵抗がみられるときにはこの位置に移動します。

患者さんは医療従事者側の視線を感じずに、それでも寄り添う位置で話ができるので安心・安全が得られます。

④ - 視野に入らない後ろ側



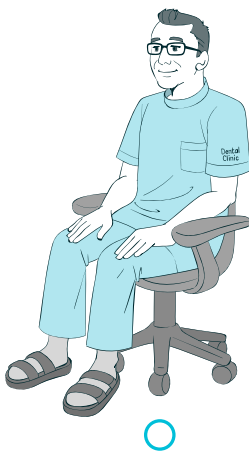
いうまでもなく、避けたい位置です。

医療従事者は患者さんの視野には入りません。

目に見えない対象と話をするのは不安を掻き立てるため、避けたいとこです。

また、診療中にこの位置で医療従事者同士が小声で話すのはやめましょう。たとえ業務連絡であっても目に見えないところでひそひそと声が聞こえる行為は、患者さんにとっては「自分のことを言っているのかしら？」と不快感や不安を引き起こす要因となります。

椅子に座ったときの姿勢



座って患者さんと話をする場合、椅子に深めに座り背筋を伸ばします。いわゆる、よい姿勢ですね。

また、顔だけでなく身体ごと患者さんに向けて話をすると「私はあなたの話をよく聴いていますよ」というメッセージとして伝わります。

人によっては腕や足を組む癖をもっている人がいますが、横柄な印象を相手に与える可能性があるため、あまりお勧めはできません。

ビジョンを共有する～持続的・継続的受診のために

「問題から目標へ」「過去から未来へ」へ意識を変える



歯の治療で通っている患者さんが治療を終えたとき、メンテナンスに興味がありそうだなと思われる患者さんには、次のような問いかけをします。

「今後はどうしていきたいですか？」

「5年後、10年後、今のきれいな歯の状態を維持できたとしたら、
どうですか？」

治療という問題解決のあとの患者さんの「目標・在りたい姿」を聴いていきます。

「As if ～？ もし～できたとしたら？」

患者さんの意識を変え、未来のイメージをふくらませるマジックワードです。

実際には経験がなくても、未来のよい状態を疑似体験することで、患者さんは意欲的になります。手に入ったらこんな未来が待っているとい