



歯科医院改革コンサルティング

まさこの歯科クリニック②

A hand holding a red heart against a blue sky with white clouds and other hearts.

信頼関係を築こう

相互に相手のことを信頼し合っている関係、信頼することができるような関係、など
という意味の表現。

信頼関係を築くとは？

初対面で会話が盛り上がらない

出会った人となかなか距離が縮まらない

いつも人間関係がうまくいかない

なかなか自分の話を聞いてもらえない

相手のことを知りたいのに心を開いてくれない

瞬時に信頼関係を築こう

初めての人ともすぐに打ち解け、話が盛り上がる

周囲との距離が縮まり、信頼を得る

人間関係の悩みから解放される

相手の思っていることをスムーズに引き出す

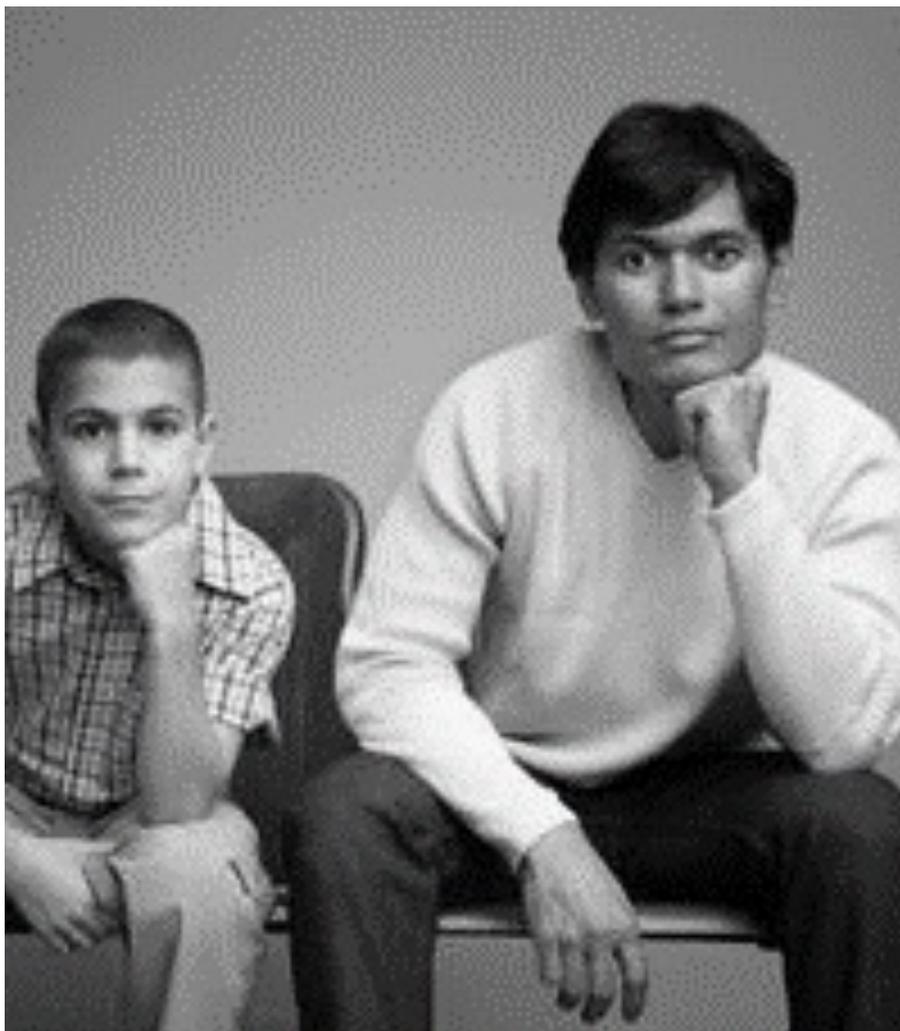
頑なだったあの人が、あなたに心を開いてくれる

信頼関係を築く基盤となる3つのスキル 3つのペーシング

ミラーリング

マッチング

バックトラッキング



ミラーリング

- ミラーリングとは、目の前にいる相手の姿勢に鏡のように合わせます。
鏡のように合わせることによって、話し相手は自分と似ている・近い・同類であるという感覚を持ち、親近感・安心感をいただきます。

具体的な行動としては、座り方や身振り・手振り、頷きなどに合わせます。相手が顔を触ったら、自分も同じ箇所を触るなど、相手に違和感を感じさせない程度に、鏡のように合わせていきます。

また逆に、違和感を与えることで、相手を不快にさせたり緊張や警戒をさせないためです。
例えば、落ち着いて話す人に、早口で話しかけるシーンをイメージして下さい。
恐らくお互いに、噛み合わないなと感じるはずです。

本当に仲の良い夫婦などは、仕草が似てきます。

- 逆に言えば、相手に合わせるという形から入ることで、信頼関係を築くことができます。



マッチング

・ 1、相手の話し方のスピードやリズムなどに合わせる

ゆっくりめに話す方には、ゆっくりめに。
少し早く話す方には、すこし早めに話します。

これだけでも、相手と自分の間に親近感が生まれます。
この親近感が、さらに心の距離感を近づけてくれるのです。

2、相手の声の大きさや高低に合わせる

大きな声の方には大きめの声で、小さい声の方には小さめの声で話します。
声の張りなどにも合わせていきます。

それらも身につけていくことで、

- ・ 相手にとって話しやすい存在
 - ・ 安心して心を開ける存在
 - ・ 自分のことを話してもいいと思える存在
- になることも出来るのです。

相手の五感のタイプを理解する

VAK理論	取り込む 情報収集/Input	考える 内部処理/Process	伝える 情報発信/Output
 視覚 Visual	見る・観る 目に映る	イメージする 映像・写真など を思い出す	絵を描く 色やカタチの 説明をする
 聴覚 Auditory	聞く・聴く 文字を読む	意味を考える 計算する 予測する	話す・歌う 文字を書く
 体感覚 Kinesthetic	触る・嗅ぐ 食べる 心を読む	味わう 感情を考える 善悪を考える	カラダを動かす 感情を示す ボディランゲージ



バックトラッキング (オウム返し)

- 相手の発した言葉をそのまま返す事を言います。
- 会話の例を出しますと、このような流れになります。

友人「この前横浜に行ったんだ」
私「横浜に行ったんだね」
友人「夜の街がとてもきれいだったよ」
私「きれいだったんだね」

このような流れで、バックトラッキングを行います。

下記の事に気をつけると、さらに効果的なコミュニケーションが出来るでしょう。

- 相手の感情にバックトラッキングする
- 相手の事実にバックトラッキングする

そうすることで、信頼関係を築きやすくなります。

なぜならば、バックトラッキングをすることで、コミュニケーションの相手は次のように感じるからです。

- 自分の話を聞いてくれている
- 肯定的な感情になる

(相手の言葉を繰り返していますので、「そうなんです」という肯定的な反応になります)

居心地のいい環境設定

平衡法

座る位置が関係に影響する



よくも悪くも同調しやすい



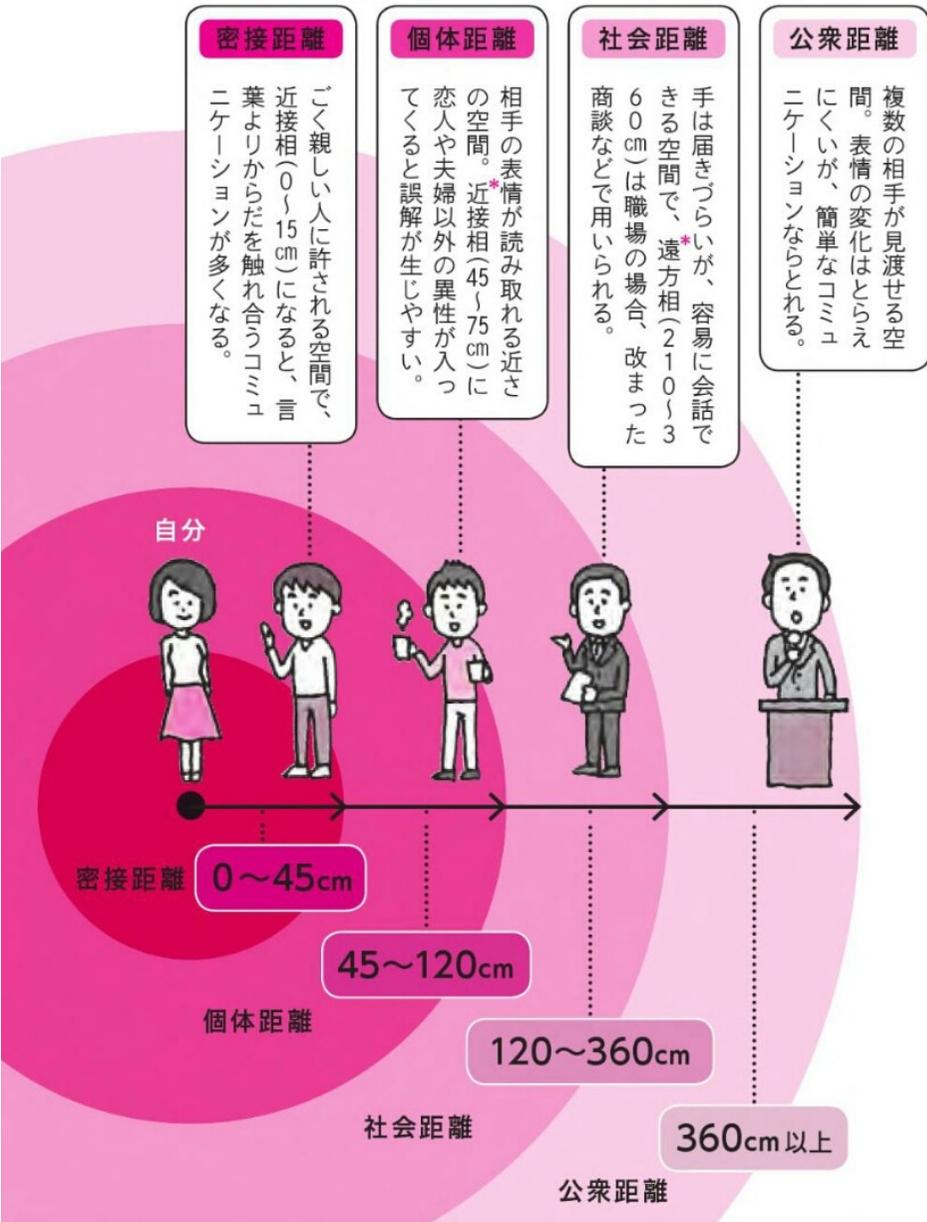
意見がぶつかりやすい



話を聴きやすい

パーソナルスペース

人は無意識のうちに、相手との新睦度に応じて、自分との接近を許す心理的距離を使い分けている。



信頼関係を築く
8つのポイント

コミュニケーションは
量より質



身体・手足の
動き

表情

声

呼吸

話の内容

言葉遣い

感情

価値観

患者さんの価値観 < 口腔の健康 >

芸能人のように輝くような口元にしたい

芸能人ほどでなくても人に自慢できる口元にしたい

思いっきり笑うことの出来るきれいな口元にしたい

健康的な口元にしたい

食べ物を美味しく噛めるようにしたい

お口の中のトラブルがないようにしたい

できるだけ自分の歯が長持ちするようにしたい

むし歯さえなければ気にならない

患者さんの価値観＜歯科治療＞

自分に合った治療かどうか	治療の期間（時間・回数）	治療にかかる費用	人から見られた時の審美性	噛み合わせの状態
家族や友人への理解	金属アレルギーの不安	長期的な健康	職場や仕事への影響	治療を行う価値
	むし歯の不安	歯周病の不安	二度と再治療をしたくない	

<きどにたてかけし衣食住>





相手に合わせて信頼関係を築こう！

ラポールの形成と傾聴スキルを身に付けよう

1. Aさん：「自分がなぜこの職業についてのか」を話します。（1分間） Bさん：「ごんべん」「しんじょう」沢山の漢字を思いつくだけたくさん書きながら聞きましょう。どんな感じがしたでしょうか？

2. Aさん：「仕事をしていて嬉しかったこと」について話します。（1分間） Bさん：ミラーリングしながら聞きましょう。＜ミラーリング＞見た目・姿勢・身振り・手振り・表情・仕草・身体の動きなど…どんな感じがしたでしょうか？

3. Aさん：「仕事で大切にしていること」を話します。（1分間） Bさん：バックトラッキング（オウム返し）をしながら聞きましょう。＜バックトラッキング＞キーワード（単語・固有名詞など）を返す・要約する・直前の語尾を返すどんな感じがしたでしょうか？

4. Aさん：「どんな自分になりたいか」を話します。（1分間） Bさん：ミラーリングとバックトラッキング（オウム返し）をしながら聞きましょう。どんな感じがしたでしょうか？

【ワークでの注意事項】

相槌禁止！！

- (例) へえ・なるほど・それで？・ハイ・うんうん・それから？・さすが・すごいですね・そしてそして？ など

自分から発する言葉禁止！！

- (例) 私もなんです・もっと知りたい！・私は違うのですが…・それ、私も…・どうなったんですか？ など

指示に従うこと！

- 指示に書いてないことはグッと我慢してくださいね

話を聞く位置

座る位置とパーソナルスペース（距離）を把握しておく

ラポールの形成と傾聴スキルを身に付けよう

1. Aさん：「自分がなぜこの職業についてのか」を話します。（1分間） Bさん：「ごんべん」「しんによう」沢山の漢字を思いつくだけたくさん書きながら聞きましょう。どんな感じがしたでしょうか？

2. Aさん：「仕事をしていて嬉しかったこと」について話します。（1分間） Bさん：ミラーリングしながら聞きましょう。＜ミラーリング＞見た目・姿勢・身振り・手振り・表情・仕草・身体の動きなど…どんな感じがしたでしょうか？

3. Aさん：「仕事で大切にしていること」を話します。（1分間） Bさん：バックトラッキング（オウム返し）をしながら聞きましょう。＜バックトラッキング＞キーワード（単語・固有名詞など）を返す・要約する・直前の語尾を返すどんな感じがしたでしょうか？

4. Aさん：「どんな自分になりたいか」を話します。（1分間） Bさん：ミラーリングとバックトラッキング（オウム返し）をしながら聞きましょう。どんな感じがしたでしょうか？