

②2023/1/25 10:00~13:00 (全体)

☆BRILLIA☆フリーランス歯科衛生士 大林尚子 (おおばやし しょうこ)

名前：

研修目的

きわのもり歯科クリニックにいらっしゃる患者さんへの対応を統一させよう！

研修内容とタイムスケジュール

- ① 10:00~10:30 (15)
振り返り
- ② 10:15~10:45 (30)
歯科医療のホスピタリティ (クリニックにいらっしゃる患者さんへのホスピタリティを統一しよう！)
- ③ 10:45~11:45 (60)
患者さんとの信頼関係・傾聴の大切さ (心理学的なスキルを身につけよう！)
- ④ 11:45~12:30 (45)
患者さんに寄り添った言葉の使い方 (共感・認める・感謝)
- ⑤ 12:30~13:00 (30)
ライフステージ別の対応 (お迎えからお見送りまでの対応)

次回までの課題

- ① 2023年2月8日(水)：「研修後の感想」
- ② 2023年2月22日(日)：「研修の振り返り」
- ③ 次回の研修 2023年3月1日(水)

研修後の感想☆2月8日(水) 締め切り	研修の振り返り☆2月22日(水) 締め切り
https://forms.gle/aqTLdzfR2ciAJLv98	https://forms.gle/ehC76wpnLURpVVnu7
	

前回の振り返り

自己紹介・他者紹介

目標設定

きわのもり歯科クリニックで働く私はどんな私でいたいですか？

なりたい自分はどんな人ですか？

そのためには何をすると良いですか？

患者目線、患者満足を考える

歯科医療の現状について

医療サービスと企業サービスの違い

実際のネットに上がっているクレーム

患者満足

サイレントクレマー

歯科医療従事者の接遇マナー

接遇マナー5原則

職場の三原則

五感を鍛え患者さんに好かれるスタッフになる

「見せ方」

「聞こえ方」

「触れ方」「感じ方」

観察力

オーラルケア製品の基礎知識

歯ブラシ

歯磨剤

歯科医療のホスピタリティ

ホスピタリティとは

「ホスピタリティ」とは、「思いやり」「心からのおもてなし」という意味です。サービス業のみならず、最近では医療現場などでも頻繁にその言葉が使われるようになりました。形や行動などで示す「マナー」は相手に不快感を与えないための最低限のルールです。しかし、そこに「心」が加わると、「ホスピタリティ」になります。深い心地良さが加わることで、信頼、安心感そして感動が生まれます。

サービスとホスピタリティの違い

サービスの語源は、ラテン語の Servus (奴隷) です。それが、英語の Slave (奴隷) Servant (召使い) という言葉から発展しました。サービスは語源の通り、サービスを受ける立場が主であって、サービスを提供する方は従ということで、主従関係がはっきりしていると言えます。一方で、ホスピタリティの語源は、ラテン語の Hospicis (客人等の保護) です。それが英語の Hospital (病院) Hospice (ホスピス) と色々な言葉に発展したのです。

これらは対価を求めているのではなく、おもてなし・喜びを与えることに重きをおいている点が大きくサービスと違います。ホスピタリティにおいて重視されるのは、人間性や信条、個性、感性などであり、目先の報酬を求めての行動ではありません。

おもてなし・喜びを通じて、報酬は結果としてついてくるという考えです。

ホスピタリティにつながる3段階のサービス

① 第一段階のサービス：当たり前であり、当然しなければいけないサービス

商品・サービスを購入していただいたお客様へ、支払っていただいたお金の対価として当然しなければいけない行為です。

② 第二段階のサービス：お客様の満足度を高めるサービス

「気づき」が含まれた、良い印象を与えるサービス。笑顔で対応する、素早く対応する、丁寧に対応するなど、お客様が、購入されたモノやサービスを気持ちよく利用・享受していただくための行為です。カスタマー・サティスファクション（顧客満足）につながる。

③ 第三段階のサービス：お客様がしてほしいことを真剣に考え、お客様が求めている要望を超えたサービス

自分の親友や家族に接する以上の気持ちをこめて、お客様に最善の試みを行う。単なるサービス提供ではなく、第三段階につながるようなサービスを提供することが、お客様の満足につながり、感動を与えることができる。そしてその結果として、売上げ・利益向上を達成することができる。

お客様が期待していなかったサービス以上のことを提供するのが、ホスピタリティの第三段階のサービスといえる。

こういったサービスは、マニュアルでは従業員に浸透させることは難しく、ホスピタリティのサービスを提供するためには、ある程度の自由な裁量をあたえないとできないサービスなのです。

サービス業だけではないホスピタリティの必要性

ホスピタリティ業界では、サービスに対するお客様の要求レベルが高く、良い商品を提供するだけでは満足をしていただけないため、より高度なサービス、つまり、ホスピタリティを提供しなければなりません。

しかし、ホスピタリティ業界のみならず、他のサービス・製造・小売業などにおいても、お客様により満足をしていただくためには、ホスピタリティの精神をもって、お客様と接することが求められていると言えます。

製造業や農業も、最終的には消費者へ製品が供給されるのです。たとえ最終消費者であるお客様と接することがなくても、その消費者＝お客様の顔が想像できなければ、よい製品がつかれるはずがありません。

お客様が利用されるからこそ、安全・安心、そして品質の高いものを追求する義務があるのです。それこそが、ホスピタリティ精神なのです。

つまり、ホスピタリティ業界と呼ばれる業種だけでなく、あらゆる業種においても、ホスピタリティの考え方が必要なのです。

医療

今までの医療機関は、サービス精神とはかけ離れた業界でした。経営努力をしなくても患者が集まってくるということで、サービスレベルが低くても患者が集まってきたのです。しかしながら、最近では医療機関では競争が激しくなり、サービスレベルが低い病院は敬遠される傾向にあります。医療業界で生き残るためには、おもてなし・ホスピタリティ経営は必須だと言えます。業種ごとの専門知識は必要不可欠です。ホテルやレストランで働きたい人には、語学力も必要となるでしょう。ただ、それらの知識や経験よりも大事なことがあります。

それは、あなた自身の「感性」「気づき」「輝き」です。そして、一番大事なのは、テクニックだけではなく「心」です。

「なぜ、お客様は喜んでくれたのだろう」

「不快な表情をなぜしたのだろう」

「どうやったら今以上に良いサービスが提供できるのか」と常日頃から考えること

『相手に喜んでいただけるために自分は何ができるのか?』

それを日常生活でのコミュニケーションの中で自然と振舞えるようになること。

それがホスピタリティ業界で働き、大きな成果をあげることができるための、最善の方法です。

- ホスピタリティ<観察⇒推理⇒理解⇒行動>

患者さんに愛されるホスピタリティを考えよう！

【WORK】ホスピタリティって何だろう？

自分が一番望ましいと思う声かけと思うものを選択→隣同士ペアで話し合っ、一番望ましいと思う声かけを選択→みんなの意見を聞き、シェアしよう！

- ① 予約に遅れてきた方（20代）に対して…

① おはようございます。診察券をお願いします。	自分	理由
② 今診療が始まったところですので、ご心配なく。		
③ 何かあったのですか？心配しました。		
④ ○○さん、お待ちしております。		
⑤ 遅れる時は連絡していただけるとありがたいです。		

- ② 治療のシステムにて対応しにくい方（50代）に対して…

① ○○さん、診療の内容を理解できていますか？	自分	理由
② それでいいですよ。何かありましたら声をかけてください。		
③ ご無理なさらないでくださいね。		
④ 頑張っ、このようにやっていきましょね。		
⑤ ○○さん、できるところまでやれば大丈夫です。		

- ③ 待合室で不注意で物を壊した方（10歳前後）に対して…

① いいですよ。壊そうと思って壊したのではないでしょ？	自分	理由
② ここはみんなの場所です。大事に扱ってください。		
③ お怪我はありませんでしたか？		
④ 私たちの置いたところが悪かったのね。		
⑤ 形あるもの、いつかは壊れるから大丈夫。		

- ④ いつまでもうがいしていて、治療が進まない方（60代）に対して…

① 次の治療を進めましょね。	自分	理由
② そろそろうがいを止めてください。		
③ 時間内に治療が終わらないから、早くましょ。		
④ お口の中を見せてください。		
⑤ うがいは1回で大丈夫です。		

- ⑤ 治療の説明をしている途中で「もう死ぬかもしれないから…」と言った方（80代）に対して…

① 生きたくても生きられない人もたくさんいますよ。	自分	理由
② どうしたんですか？何かあったのですか？		
③ お迎えが来るまで治療は頑張りましょ。		
④ そんなこと言っはダメですよ。		
⑤ 「つらいですね」と言い、ひたすら話を聴く。		

《感想》 相手と一致しない答えがあったなら、「声かけ」でどんな感じがするか、どんな気持ちで選択したか話し合ってみよう！

患者さんとの信頼関係・傾聴の大切さ

信頼関係を築くために必要な考え方

相手を尊重すること

相手には、相手の生きてきた経験の中で、見聞きし、体験して形成された世界観があります。その世界観を尊重することが大切です。「相手を意のままにコントロールする」「自分の影響力を示す」といったエゴを持ったままでは、真のラポールは築けません。つくれたとしても一過性のもので、次のコミュニケーションは成立しません。

まず、相手と信頼関係を作りたい、というあなたの誠実な気持ちが大切になります。そのことを具体的な行動で示したのが、傾聴です。傾聴とはあなたが聞きたいことを聞くのではなく、相手が言いたいことを聴いていく姿勢です。

傾聴は、ただ単に話の聞き方ではなく、相手の世界を尊重し、共感し、大切な人だと思って接していく話の聴き方であり、人と向き合う基本的な姿勢そのものです。

類似性の法則を理解すること

類似性の法則とは、簡単にお伝えすると、「人は自分と似たものに安心感や好感を持つ」というものです。例えば、たとえば初めて会った人との会話で、相手と同じ出身地の人だとわかった時に安心感や好感を覚えた経験がある方も多いと思います。想像すると見えてきますが、さらに出身の学校が同じだとわかれば、その方への距離感がぐっと縮まりますね。

このように似た境遇や環境、また趣味、好きなスポーツやアーティスト、さらに容姿といったことが似ていると、それだけで安心感、好感、親和性が高まります。防衛本能と言われる機能が、私たちにはすでにあります。これは動物や恐竜といった世界を想像するとわかりますが、似た者同士が群れを作ります。異質な容姿をした動物や恐竜は群れをつくりません。これは私たち人間も生物として捉えると理解が深まります。自分に似ている状態、つまり類似性があると、防衛本能のスイッチが解除され、近づきやすくなるという見解も考えられます。

この類似性の法則をもとにラポール形成が行われます。つまり相手に合わせていくことが重要になるということです。

ペーシングとリーディングのフレームを持つこと

ペーシングとは、類似性のところでお話したように相手との距離感を縮め、安心感や好感や親しみやすさを生むために相手に合わせていくことを意味します。具体的には相手の言語、非言語に合わせていくことです。

そしてリーディングは、ラポール形成が生じた後、質問や提案などを含め、自分のコミュニケーションの目的に向けて会話をリードすることです。

卓越したセラピストやカウンセラーだけでなく、セールスや交渉などのビジネス、また教育といった様々な場面でのコミュニケーションの達人たちは、このペーシングすること、そしてリーディングすることをセットで考えています。

相手に合わせることは、自分のやり方や考え方を曲げたり、我慢することではありません。相手を尊重し、より良い解決策や目的に向かってリードしていくためにペーシングがあるという観点を持ってください。

信頼関係を築く基盤となる3つのスキル

ミラーリング：鏡のように動作や姿勢をペースングする

ミラーリングとは、相手の動作や姿勢、また表情も含む相手のボディランゲージに合わせていくことです。例えば相手が足を組んで椅子に座っているのであれば、あなたも足を組んで鏡に映っているように合わせていきます。また手を組んで考え始めたら、あなたもさりげなく手を組んで相手に合わせます。この他、相手の背筋や首の傾きなどの動作を合わせていきます。

表情も大切なポイントで、真剣な表情になったら、あなたもその表情で対応し、明るい表情になったら明るい表情で対応していきます。ラポール形成の達人たちは、相手への観察が細やかなのが特徴で、相手の口角やまばたきの速さといったことも観察し、ペースングしていきます。

以下の項目がミラーリングの対象です。

- 姿勢
- 動作やジェスチャー
- 表情
- まばたきの速度

実際には、相手との立場というのも考慮してください。相手があなたよりも役職が上だったり、お客様であれば、相手が足を組んだからといってあなたも組んでしまえば失礼になります。こういう場合には手を組むというやり方で相手に合わせていきます。またミラーリングは相手より少し遅れて合わせていく自然な流れで行うのが現実的です。すぐに合わせようとすると相手が違和感を持ちます。ミラーリングしようと思うより、相手と「ラポールを築こう」「安心感をもって信頼してもらうおう」という意図を持って取り組んでください。

マッチング：視覚情報以外の非言語をペースングする

マッチングとは、目に見えてこない非言語へのペースングです。例えば、話すスピードや声の大きさなどがその対象になります。あなたにも経験があると思いますが、自分と話すスピードが極端に異なる人と話していると、自分の理解を無視して勝手に話を進められた感覚がでてきたり、自分のペースが崩れて、もどかしさや不快を感じてしまうといった会話のケースです。

話の内容ではなく、こういった非言語の情報が私たち人間を不快にしてラポール形成ができない要因になってしまいます。コミュニケーションの達人は、こういったことを熟知しています。まずは声についてのポイントです。

- 話すスピード（速さ遅さ）
- 声の大きさ（大きい小さい）
- 声のトーン（高い低い）
- 声の音色（音質：かすれた音、甲高きなど）

電話対応など視覚情報でミラーリングできない時は、特に意識を向けてペースングしていきます。また、相手の明るさや静けさといった雰囲気やエネルギー、そして感情に合わせていくこともマッチングの対象です。ミラーリング同様、生理的で本人が無自覚な無意識にペースングしていきます。

「沈黙」も大切なペースングの対象です。場が持たず、つい何かを言いたくなる時が私たちにはあります。この時は相手なりに何かを考えたり、想いを巡らせていたりしますので、その世界観を尊重していく「沈黙」にペースングしてください。

またクレームなどで、相手が感情的に話し始めたなら、冷静な声で対応するとますます悪化してしまう場合があります。お客様のその感情や発しているエネルギーにペースングして、会話を進めていきます。

なんでもないことを当たり前にするのではなく、感謝の出来事にしていき、その物事や人に対して温和に対応できるあなたの視点を習慣にしてください。

バックトラッキング：言葉そのものをペースングする

バックトラッキングとは、相手の言ったことを活用し、相手が使った言葉をそのまま繰り返して会話を進める手法です。相手の言葉を活用しながら、会話を進めていきますが、相手が言いたいことや意味ではなく、相手が使った言葉そのままを使うのがポイントです。

相手「家族は大事だよ」→ あなた「家庭は大事ですよ」

相手「仲間は大事だよ」→ あなた「友達は大事ですよ」

相手「ビジネスでは結果が大事だから」→ あなた「仕事は結果が大事ですからね」

このような活用の仕方では損をします。相手が「家族」という言葉を使ったら「家族」、「仲間」と言ったら「仲間」、「ビジネス」といったら「ビジネス」というように、相手が使った言葉をそのまま活かしていきます。

また、相手が話した「事実」を繰り返したり、話の中に出てきた「感情」を繰り返したり、相手の話が少し長くなったら、話を要約してバックトラッキングしていくのも効果的です。

バックトラッキングを活用することで、

- 「自分の話を聞いてもらえている」という安心感
- 「自分のことを理解してくれている」という信頼感
- 「大事にしてもらえている」という充実感

といった感覚が、相手が話すごとにどんどん広がり深くなっていきます。

バックトラッキングをすることで、相手の問題や課題を理解することにも役に立ちますし、相手も自分の思考や感情を整理することにも役立ちます。地味なスキルだと思われる方も多いのですが、ミラーリング、マッチング同様に相手とラポールを築く際に大変有効なテクニックの一つです。

基本的には、相手の言葉を使って会話を進めていくのが基本です。例えば仕事の場面で、あなたが上司の場合です。部下が「部長、〇〇社から受注がありました！」と、嬉しそうに報告してきたら、「やったな！」という言葉を使う前に、「受注があったか、やったな！」と、相手の言葉を使って、会話を進めていきます。

「良かったな！」「やったな！」とその喜びを表現せず、まずは相手が使った言葉「受注があった」をそのまま繰り返して会話を進めていくのがコツです。ちょっとした瞬間ですが、相手には話を「聴いてもらえている」という感覚を生み出すことができます。

相手の五感のタイプを理解する

私たちは五感（視覚、聴覚、触覚、嗅覚、味覚）を通して、外的な情報や内的な情報を処理しています。実践的な心理学では、さらにこの五感を「視覚タイプ」「聴覚タイプ」「身体感覚タイプ（触覚、味覚、嗅覚を含む）」の3つに区分しています。

もちろん人は全ての情報を活用していますが、人にはその情報処理を行う際のクセがあることがわかっています。つまり、以下の3つのタイプです。

- 視覚情報を優位に処理しやすい視覚タイプ
- 聴覚的に情報を処理しやすい聴覚タイプ
- 身体感覚的に情報を処理しやすい身体感覚タイプ

例えば、「視覚タイプ」「聴覚タイプ」「身体感覚タイプ」の3人が、会話で話がわからない状態を表現しようとする以下のように表現する傾向があります。

視覚タイプの人は、「話が見えない」「話の焦点がぼやけている」

聴覚タイプの人は、「話がガチャガチャしてうるさい」「何を『言っているか』わからない」

身体感覚タイプの人は、「話がつかめない」といった表現です。

このように、同じことを表現しているのですが、情報を処理しようとする際に、その人がよく使っている脳のタイプが、自覚することなく動き始めます。

この五感タイプが見分けられることができると、ラポール形成がうまくできます。逆に、このタイプをわからずに話を進めていくと、あなたの想いがうまく伝わりません。違いが、見えてきますか？ 聞きとれていますか？ 実感できていますか？

わかりやすい文章や面白い小説は、「視覚表現」「聴覚表現」「身体感覚表現」が散りばめられ、読者の脳をフルに刺激していると言われます。しかし、私たちが何かを伝えようとする、無意識に自分のタイプを優先的に使って、情報を処理してしまいます。ラポール形成したい相手がどの感覚を優位的に使い、情報を処理しているかを知るには、「目の動き」「言葉」「手の動き」などを観察することで見分けることができます。

これらの特徴を理解し、相手の言語、非言語にペーシングしていきます。

ポジション（座る位置）

正面に座る「対面型」

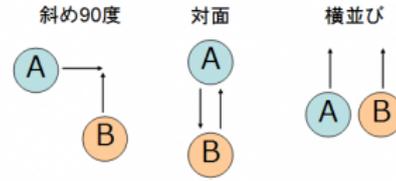
文字通り、カウンセラーとクライアントが向かい合って座る方法になります。

正面に座るメリットとは？

正面に座るこの位置関係での最大のメリットは相手の表情や視線を情報としてキャッチすることが出来る点です。正面に座ることで、顔や目線から読み取ることのできる情報が非常に多くクライアントの感情と表情の連動などを洞察することが可能となります。

正面に座るデメリットとは？

視線を浴びることで緊張状態に陥ってしまうこともあります。特に初対面で患者の緊張状態を促進してしまうと、話しをし辛くなってしまいう致命傷になりかねません。多くの情報をキャッチしたい方は、対面型で座る場合もあります。対面型で行う場合には「パーソナルスペース」の概念が大切になるでしょう。



横に座る「90度型」

横とは、真横ではなくお互いの目線が「90度の位置で交わるような座り位置」になります。これを90度型と呼びます。

90度型に座るメリットとは？

この90度型は、相手の目線がずっと合うことはなく、自然な会話を生みやすいです。また、会話のなかで表情を見たいときには表情を見ることができます。緊張状態は和らぎやすく、コミュニケーションがスムーズになります。また、適度な距離感にいることにより安心が生まれやすくなります。

90度型に座るデメリットとは？

対面型に比べるとどうしても視線や目の動きなどの表情を洞察することが難しくなります。また、机の大きさによっては距離が近くなり過ぎることがあるため、パーソナルスペースに敏感な患者には不向きな面もあります。

真横に座る「平行型」

これは真横に座る位置関係になります。

平行型のメリットとは？

一般的には恋人などが座る位置関係になると思います。真横に座ることにより、相談をする側が視線のプレッシャーを全く受けることはなく、お互いが同じモノを見ることが可能となります。

平行型のデメリットとは？

真横に座るという距離は彼氏・彼女などの恋人や夫婦などの座り位置です。その距離感を感覚的に理解している人は多いです。そのため、この座り位置そのものに違和感を感じる人もいるため、適切ではない位置だということがいえるでしょう。

パーソナルスペース（距離）

① 公衆距離：3.5m以上

講演会や演説などの公式な場で見られ、話す側と聞く側との間に必要とされる広さです。自分と相手との関係が公的な関係ある時に用いられます。社会距離以上に相手と離れているために、相手の顔や表情がよく見えず個人的なやり取りすることができない距離感です。

② 社会距離：1.2～3.5m

会社の業務などで同僚や上司・取引先などと接するときに取られる広さです。机越しの対面での商談などが挙げられます。仕事の会議や打ち合わせなど、ビジネスや形式的な場面でよく使われる距離感です。

③ 固体距離：45cm～1.2m

お互いの表情が読み取れる距離感でありながら、自分と相手が手を伸ばせば触れることができる広さです。友人や会社の同僚など親しい人であればここまで入っても不快にならないことが多いです。レストランやカフェでテーブル越しに話すくらいの距離感です。

④ 密接距離：0～45cm

家族や恋人など極めて親しい関係性の人が入ることを許される範囲です。この距離は特に会話をするというよりも配偶者や恋人へのスキンシップや子供を抱きしめたり、抱っこして保護したりが容易にできるような範囲です。



合わせる 8つのポイント

【体の姿勢や手足の動き】

もっとも簡単な方法で、相手が足を組んでいたらこちらも組む、頬づえをついていたらこちらもつく…のように、体の姿勢や手足の動きをさりげなく合わせるようにすると、一体感が生まれる。

【表情】

相手が笑顔ならこちらも笑顔に。すこしうつむき加減で元気がなさそうなら、こちらの表情も抑え目にするように合わせていくと、安心感が生まれる。

【声】

声の大きさ、トーン、リズムなどを合わせる。人は機嫌よく話すとき、声は大きめで、トーンは高く、リズムカルに話す。一方、悩み事を抱えているとき、声は小さめで、トーンは低め、リズムはゆっくりになる。声の大きさやトーン、リズムの変化は無意識であることが多いため、さりげなく合わせると効果的。

【呼吸】

相手の肩や胸の動きを観察して、相手に呼吸を合わせていく。特に、相手がゆっくり呼吸をしているときは、ペースをあわせると安心感が生まれる。呼吸も無意識に行っているため効果的。

【話の内容】

相手が、「今日は暑いですね」と言ったら「そうですね。暑いですね」のように、話の内容を合わせていくニュアンス。

【言葉づかい】

相手が「ビックリした」と言ったら、「驚いた」ではなく「ビックリ」、「美しい」なら「きれい」ではなく「美しい」、「ムカつく」なら「嫌い」ではなく「ムカつく」のように言葉づかいを合わせていくと、親近感を持つ。専門家同士だと、専門用語を使って会話をしたほうが親近感が湧くし、相手が専門的な知識を持っていなければ、相手が分かる言葉を使うと良い。

【感情】

相手が興奮気味ならこちらも興奮気味に、相手が落ち着いた感じならこちらも落ち着いた感じにすると共感している感じになる。また、「楽しい」「うれしい」「緊張する」「困っている」「悩んでいる」など、相手が使う感情言葉に合わせて言葉を選ぶと、さらに共感性が生まれます。

【価値観】

「価値観」とは、相手が大切にしている考え方のこと。相手が話す内容に合わせていくと、自然な流れで、価値観を合わせていくことになる。

価値観とは

「大切にしていること」

お口の中の価値観

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

歯科治療における価値観

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

木戸に立てかけし衣食住

距離を近くするための話題として、昔から言われているのが「木戸に立てかけし衣食住」。

多少のバリエーションがありますが、季節、道楽、ニュース、旅、天気、家族、健康、仕事、衣料、食、住居の頭文字をとったものです。会話のキャッチボールが成り立つためには共感が必要です。これらの話題は、誰でも広く関心を持ちやすいテーマなので、共感されて話が広がりやすいトピックとなります。覚えておいて損はないと思います。

き（季節）

「今月入ってから暑い日が続いていますね〜。」

「今年はホワイトクリスマスになりそうな寒さですね。」

手紙を書くときでも、まずは時候の挨拶から。季節は会話のきっかけの鉄板です。

ど（道楽）

「最近、海外ドラマにはまっています〜。」

「お休みの時は何をして過ごしますか？」

社会人ならゴルフなど、相手と共通にできる趣味があれば、なお盛り上がります。患者さんに、ダイビングから乗馬、登山から落語、洋楽からマンガまで、本当に多趣味な人がいました。初対面の相手でも警戒心なく盛り上がって距離を縮めることができるのは、何より趣味の話。だから、どんな患者さんとも話が合せられるよう何でもやるんだ。と考えるのも良いかもしれません。

に（ニュース）

「ヨーロッパでまたテロらしいですね。物騒になりましたね。」

「芸能人〇〇が結婚するんですって。知ってました？」

誰もが関心を寄せる時事ネタはやはり鉄板。ただ、経済ネタや芸能ネタのように、相手によっては関心がないニュースもあるので、TPOによってジャンルを変えるのも大事。

た（旅）

「やっぱり今行くなら沖縄がいいなあ。国内でもリゾート気分が味わえて。」

「この間イギリスに行ってきたんですが、やっぱりあちの食べ物口には合わないですね。」

旅行は楽しい思い出や出会いがたまっているもの。話を聞くだけでもその体験が共有できる気がします。お互いに行ったことがある場所ならなおさら。行った時間は違っても、一緒に行ったかのように思い出を共有でき、距離が近くなるかもしれません。

て（天気）

「今日は午後からは晴れてくるみたいですね。」

「この間の集中豪雨、知り合いの家が水浸しになったんですよ。」

天気もまた定番。誰しも毎日チェックするから、老若男女を問わず使える話題。使いやすいが話題の広がりが少ないのが難点。

か（家族）

「お子さんはもうおいくつになれましたか？」

「うちの子、来週が合格発表でドキドキです。」

家族がいる相手には、家族ネタは鉄板です。ただ、相手と内容によっては「いつ結婚するの?」「子供はまだ?」など、聞くのが失礼になる質問も。家庭に関しては、自分のことを話すのはいいですが、それが自慢に聞こえたり相手のプライベートに立ち入ったりと、失礼な質問をとらないように気をつけることも大事。

け（健康）

「最近また風疹が流行ってるらしいですね。予防接種にいかれましたよ。」

「先日人間ドッグに行ったら、体重が5kgも増えてまして〜。」

身体の話は、誰しも関心事。一般的に年齢が高くなるほど健康に心配が増えるので、年配者ほど話題になりやすい傾向かも。お年寄りの井戸端会議が病院で繰り広げられている場合がよくありますが、話題の定番はやはり健康です。病気やケガが自慢をする人もいます。

し（仕事）

「最近の仕事の調子はどうですか？」

「このところ残業が多くて睡眠時間があまりとれなくて〜。」

「最近忙しい?」は、社会人なら挨拶のように使われる言葉です。仕事の中身や成果は、雑談のテーマとしては理解ができなかったり面白くなかったりするので、どちらかといえば苦労話や失敗談の方が共感が得られやすい。

衣（ファッション）

「今年は白が流行っているみたいですが、なかなか流行に敏感ですね。」

「真っ赤なネクタイですね。今日の会議は積極的に、という意思表示ことでしょうか。」

女性にとっては定番の話題ですが、男性のなかではそれほど話題にはなりませんね。ただ、ファッションにこだわりがある男性は、自分のファッションについて褒められると顔が明るくなります。

食（食べ物）

「2丁目にできた新しいラーメン屋、おすすめですよ。」

「田んぼに囲まれた中にある、まさに隠れ家のうどん屋、知っていますか？」

人間の生理的欲求のひとつの食欲。距離を縮めるには食事からと言います。話題としての食も、明るい話になることが多いのでおすすめです。よかった話は自慢に聞こえる場合も多いですが、食べ物なら誰でも手が届くことなので、超高級店など金が絡まない限りは無難な話題となります。

住（住まい）

「今月から一人暮らしを始めたんですよ。意外にお金がかかるもんですね。」

「家をたてようとしているんですよ。文教地区といえほどのあたりでしょうか？」

「どちらにお住まい？」も「出身はどちら？」と同じくらい鉄板ワード。住まいや生活の話はプライベートの話ではありますが、聞かれてもそれほど気にする人がいないので、相手の人となりを知るにもいい質問です。

タブーな話題。「政宗の皿」

逆に、気の置けない関係でない限りは避けた方がよい話題は「政宗の皿」こちらも頭文字で、政治、宗教、野球、サラリーとなっています。これらの話題は、個人のプライバシーや思想、信条に関わるもの。よって譲れないラインたって意見が対立しやすいので、どちらか、あるいはお互いが幸せな結論になってしまう可能性がある話題です。

政（政治）

支援している政党や政策は、人によって様々です。「今の政権は腐ってる」というような政権批判や、「〇〇党は・・・」のような、自分の立場では当たり前のことや、新聞にいつも書いてあることも、支持層にとってみれば琴線に触れる批判であるケースも。政党の党員や支援者は意外に身近にいるもの。政治の話は議論をよぶため、職場であえて口にしないけど、実は・・・という人もいるわけです。「マスコミで報道される分には構わないけど、知っている人に面と向かって言われると耐えられない」となって、対立することもあります。

宗（宗教）

宗教はまさにイデオロギーの問題です。敬虔な信者にとっては、信じている宗教を批判されることは自分自身を否定されていることと同義です。「自分は無神論者だから問題ない」というわけにもいきません。熱心な信者にとっては、神の存在を信じていないこと自体、不快に感じてしまう場合も。また、相手の信教に中途半端に好意を示した場合には、その宗教に勧誘されたりと厄介な話にもなりかねないので、やはり避けるべき話題でしょう。

の（野球）

相手と好きな球団が合っている場合は、逆に盛り上がる話題になるのが野球です。12球団もあるなかで相手と合致する確率は、普通に考えれば高いわけありません。もしかしたら、相手が合せてくれているのかもしれませんが。話題にする場合も、先に球団を尋ねてからが賢明かもしれません。いかも自分がどんなに好きな球団でも、相手にとっては憎い敵かもしれません。巨人などがまさにそうですが、人気球団ほどアンチも多いので要注意です。また、地元球団があるんだから、その地元球団のファンだろうという決めつけをしてしまうと、痛い目を見る場合もあるので要注意です。

皿（サラリー）

給料の話はまさにプライベートの話。片方が話題にすると、2人とも公開することになり自然と比較になります。比較した場合は、たいがい少ない方は劣等感を抱いてしまうこととなります。世の中の人間の多くは「自分の努力や成果に応じた給料をもらっていない」と思っているもの。その不満の矛先が、給料が多い方に回ってしまうことも。

実践ワーク＜相手に合わせて信頼関係を築こう！＞

ペアになってワークを行います。

【ペア編成】

【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

【ワーク手順】

ワーク①傾聴の大切さ

Aさん：「自分がなぜこの職業に就いたのか」を話しましょう。（1分間）

Bさん：「ごんべん」か「しんじょう」の漢字を時間内にたくさん書きながら聞きましょう。

ワーク②相手と（言葉以外を）合わせる

Aさん：「仕事をしていて嬉しかったこと」を話してみましょう。（1分間）

Bさん：ミラーリング・ペーシングしながら聞きましょう。

ワーク③相手の言葉をそのまま繰り返す

Aさん：「仕事で大切にしていること」を話してみましょう。（1分間）

Bさん：バックトラッキングしながら話を聞きましょう。

ワーク④相手の全てを合わせる

Aさん：「どんな自分になりたいか」を話してみましょう。（1分間）

Bさん：ミラーリング・ペーシングとバックトラッキングをしながら話を聞きましょう。

【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

ワーク①傾聴の大切さ

Aさん：「自分がなぜこの職業に就いたのか」を話しましょう。（1分間）

Bさん：「ごんべんか「しんじょう」の漢字を時間内にたくさん書きながら聞きましょう。

<メモ>

《感想》

ワーク②相手と（言葉以外を）合わせる

Aさん：「仕事をしていて嬉しかったこと」を話してみましょう。（1分間）

Bさん：ミラーリング・ペーシングしながら聞きましょう。

<ミラーリングのポイント>見た目、姿勢、身振り、身体の動きなど… モノマネとは違う×

「相手のしぐさにさりげなく合わせる」→警戒心を取り除くことができる

しかし、あからさまに行くと相手に違和感を覚えさせかえって逆効果になることもある

=さりげなく行のがポイント

=気持ちが通じ合っていく

自然に相手と似たしぐさや姿勢をとるようになる

例) 相手の表情に自分の表情を合わせる・同じタイミングでお茶を飲む・腕を組む足を組むなどの動作を合わせる

上手に合わせることで、相手の心理に大きな影響を及ぼすことができる⇒信頼関係の築かれるスピードが加速

(ペーシングの要素) フィジオロジー (生理現象)

表情の変化：笑顔、真剣な顔つき、暗い表情

姿勢や手足の位置：背筋の状態、首の傾け具合、手足の組み方などジェスチャー：手振り、身振りなど

呼吸の変化：速度（早い・遅い・一時停止）、リズム、呼吸の位置、呼吸の深さなど

感情：感情の起伏、感情の状況（テンション）、類似した体験と関連性、喜びのリアクションなどで共感を示す

声：トーン、テンポ、音質、音量、間合い、言葉の抑揚

言葉：優先的表象システム、キーワード、類似した体験と関連性（共通点）

《感想》

ワーク③相手の言葉をそのまま繰り返す

Aさん：「仕事で大切にしていること」を話してみましょう。（1分間）

Bさん：バックトラッキングしながら話を聞きましょう。

<バックトラッキングのポイント>オウム返し：キーワードを返す・要約する・直前の語尾を返す

相手が話した内容を繰り返してフィードバックしていく会話の手法

相手に寄り添いながら話を聞いていくことが大事！相手の話した「事実」を繰り返す：反復する

話し手の言った言葉を、そのまま言ったとおりに繰り返す相づち

⇒自分の言葉を再び相手から聞かされた話し手は「そのとおり」と納得する人間は自分の言葉を否定できない

〈反復のポイント〉

タイミングを計る「間」（息継ぎをしたり、言葉を選んだり、相手の反応を確かめている時）がチャンス！

.....
《感想》

ワーク④相手の全てを合わせる

Aさん：「どんな自分になりたいか」を話してみましょう。（1分間）

Bさん：ミラーリング・ペーシングとバックトラッキングをしながら話を聞きましょう。

.....
《感想》

患者さんに寄り添った言葉の使い方

敬語の働き

3つの働き

- ①
- ②
- ③

「すみません」の4段活用

- ①
- ②
- ③
- ④

今ドキ言葉を使っていませんか？

患者さんから教えていただく

患者さんの中には、「治療してもらっている」と感じていて、思うことが言えない方もいらっしゃいます。上下関係ではありません。患者さんから教えていただくという姿勢から言葉を選びたいものです。

「親しい」と「馴れ馴れしい」は違う

馴れ馴れしさからはよい治療結果は生まれません。きちんとした言葉遣いが必要です。患者さんを「おじいちゃん」「おばあちゃん」と呼んだり、友だち口調で話さない年上の方に対してはつねに敬語を使用し、きちんと氏名で呼びましょう。また、患者さんをお呼びする際、「～さま」「～さん」どちらを使用するかは、職場のルールに従いましょう。ポイントは患者さんを大切にす気持ちです。

専門用語はなるべく使わない

オペ ⇒ 「手術」・「エキスト」⇒ 「抜歯」⇒ 「歯を抜く」など誰もがわかりやすい言葉を選びましょう。

耳が遠い方に話しかける

完璧な敬語を使うと聞き取ってもらえない場合があります。聞き直されたら 敬語をシンプルにしてみましょう。

※語尾は、やさしく発声することを忘れないようにしましょう。

さらに、発声は低めの落ち着いたトーンに変えてゆっくり発音すること。耳に近づいて話すとういでしょう。

間違い敬語

- ① 保険証の方をご持参くださいませ。→保険証をお持ちくださいませ。
- ② 1万円からお預かりいたします。→1万円お預かりいたします。
- ③ 今日の治療は、終わりになります。→本日の治療は、終わりです。
- ④ 先生がいらっしゃるまでお待ち下さい。→先生が来るまででお待ち下さい。
- ⑤ 次回の治療について、伺われましたか？→次回の治療について、お聞きになりましたか？
- ⑥ 当院のホームページは拝見されましたか？→当院のホームページは、ご覧になりましたか？

- ⑦ 薬局の場所は、わかりますか？→薬局の場所は、おわかりですか？
- ⑧ こちら診察券になります。→こちら診察券です。
- ⑨ 11時に患者の山本さんが参られます。→11時に患者の山本さんがいらっしゃいます。
- ⑩ 1時間はお食事を頂かれないでください→1時間はお食事を召し上がらないでください。

語尾まできちんと話す

重要なこと（病状や治療のこと・次回の治療内容のこと・料金のこと）を伝えるときはキチンと顔(目のあたり)を見てユックリと伝え切る

.....
【WORK】語尾まできちんと話しきり、やさしく

- ① 私では分からないんですが…
- ② その歯ブラシはちょっと切らしているんですが…
- ③ 院長は治療中なんですが…
- ④ 保険証がないと全額負担何ですが…
- ⑤ 保険がきかない白い歯もあるんですが…

丁寧な敬語を取り扱うべきテーマ

■

■

■

患者さんの気持ちを和らげる＜クッション言葉＞

診療時間後に、予約なしで飛び込んだ患者さんに断わる場合など、「診療時間は終了しました」という事務的な言い方もありますが、自分の気持ちを表現し、「お辛いのがわかるだけに、本日治療できないのが申し訳ないのですが、……」のようなクッション言葉を加える言い方もあります。クッション言葉で、患者さんへの配慮を届ける方法です。患者さんへの気持ちを届けた後、後日の予約を取ったり、遅くまで診療している歯科医院を紹介したり、患者さんの意向を尊重した行動をとれば、「断われた」という衝撃は緩和されることでしょう。自分が無理な依頼をしていることを自覚していても、誰しも自分の依頼を断られるのは、辛いものです。クッション言葉を使い、やさしさやあたたかさの伝わる声で、患者さんの気持ちを包んでみてください。

場面ごとにおススメのクッション言葉

シーン	具体例
ものを尋ねる	<ul style="list-style-type: none"> ● 差し支えなければ ● 失礼ですが ● ご迷惑でなければ ● 教えていただきたいことがあるのですが
依頼する	<ul style="list-style-type: none"> ● 恐れ入りますが ● お手数おかけしますが ● ご面倒でなければ ● お忙しいところ恐れ入りますが
断る	<ul style="list-style-type: none"> ● あいにくですが ● せつかくですが ● ご意向に添えず ● 申し訳ありませんが ● 心苦しいのですが
改善してほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 説明が十分ではなかったかもしれませんが ● 私どもの説明不足だったかもしれませんが ● 言葉が足りなかったかもしれませんが
援助を申し出る	<ul style="list-style-type: none"> ● お力になれることがあれば ● 私にできることがあれば ● もしよろしければ

【WORK】クッション言葉+敬語表現

- ① 問診票への記入を依頼するとき
- ② 相手の携帯電話番号を尋ねるとき
- ③ 診療時間が過ぎてから来院した人を断るとき

共感

相手の身になって相手の気持ち、感情を分かろうとする。相手の心の世界をあたかも自分自身のものであるかのように感じようとする。相手を思いやる心、感情的思いやりなど感情面に対する対応。同感や同情とは違う。

【同情】「あら、まあ、お気の毒に。可哀想に～」：自らの体験に基づき、自らの尺度に基づいた感情であり、相手の体験に基づいた感情と一致するとは限らない。あくまでも自分のなかで生じた感情にすぎない。

【同感】「あ～私もそうなんです！同じですね。」：自らの体験に基づき、自らの尺度に基づいた意見であり、相手の体験に基づいた意見と一致するとは限らない。あくまでも自分のなかで生じた意見にすぎない。

【共感】「お話ししてくださった辛さとは、このような感じなのですね」：自らの体験に基づいた尺度ではなく、相手の体験を共有し、相手の感情や思いを相手と同じように感じることに。

【WORK】 共感を伝える言葉

- ① 歯の痛みを訴えたら…

- ② 不安な気持ちを訴えたら…

- ③ 喜びを話してくれたら…

I メッセージと YOU メッセージ
I と YOU、2つのメッセージ

【I メッセージ】 自分を主語にする表現のこと。主語は「私は～」と始まります。

例) 「私はあなたの行動に悲しくなるの」自分 (I) を主語にすると、それはあくまで自身の感想であり主観のメッセージとなるため受け入れ易くなります。

【YOU メッセージ】 相手を主語にする表現のこと。主語は「あなたは～」と始まります。

例) 「あなたはいつも勝手なのよ。」相手 (You) を主語にすると、その時の相手の事情や状況などは関係なく、相手を「責めている」イメージが強調されます。また、響きとしてもどこか客観的で冷たく、まるで自分の言っていることが一般的にも正しいと主張しているかのような印象になってしまいます。

具体的な I メッセージで伝える例

- ① クッション言葉 (相手を思いやる言葉)
- ② (相手の) 行動
- ③ (あなたへの) 影響
- ④ (あなたの) 気持ち・感情

【WORK】 I メッセージ

- ① 定期的に検査に来てください。

- ② 今回は、歯がピカピカですね。

- ③ いつも約束を守ってくれますね。

- ④ 無断キャンセルが多いですね。

- ⑤ 約束の時間に遅れるときは連絡してください。

- ⑥ 携帯電話の電源をお切りください。

肯定的な言葉

イメージの良い言葉

言葉には、実はイメージがあります。歯科医院をはじめとする医療機関には、何らかの疾患や体調不安を抱えた患者が来院されるため、暗い言葉や、悪いイメージの言葉が増えてしまいがちです。病状や治療の説明の場では適切な言葉を選択する必要がありますが、それ以外の場面では良いイメージの言葉を用いるように心がけます。不安を抱える患者の心情を察すると、心が暗く重たい状況が想像できます。だからこそ、患者との挨拶や何気ない会話時には、明るい良いイメージを持つ言葉を使うように意識します。不安を抱え、暗い表情のまま治療に入ると、笑顔を引き出してから治療始めるのでは、その結果に大きな差が出ます。

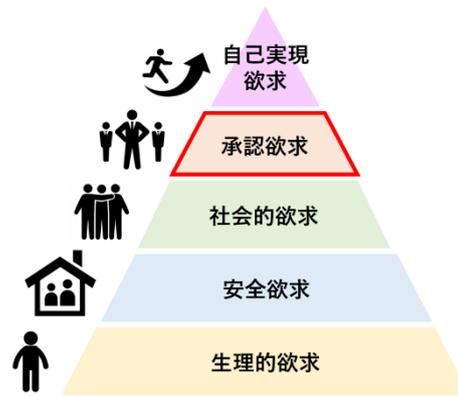
【WORK】 イメージの良い言葉を選ぶ

- ① わざわざすみません
- ② そんな心配はしないでください
- ③ ちょっと待っていてください
- ④ すみません
- ⑤ 携帯電話は禁止です
- ⑥ ○○するとダメですよ
- ⑦ ○○すると時間がかかります
- ⑧ ○○だと効率が悪いです
- ⑨ ○○されると困ります
- ⑩ 麻酔が切れるまで、食事しないでください
- ⑪ 仮詰めですので、噛まないでください
- ⑫ 走らないでください
- ⑬ うるさいよ～ウロチョロしないで～
- ⑭ 疲れましたね。
- ⑮ ダメなところだらけだ
- ⑯ まだまだ治りませんね
- ⑰ 痛かったね、ごめんね～

「認める」とは？

マズローの法則とは、人間の欲求は5段階のピラミッドのように構成されるとする心理学理論です。アメリカの心理学者、アブラハム・マズロー（1908～1970）が考案したもので、「マズローの欲求五段階説」「自己実現理論」などと呼ばれることもあります。

マズローの法則によれば、人間の欲求には「生理的欲求」「安全の欲求」「社会的欲求（所属と愛の欲求）」「承認欲求」「自己実現の欲求」の5段階があります（個々の詳細は後述）。そして、これら5つの欲求にはピラミッド状の序列があり、低次の欲求が満たされるごとに、もう1つ上の欲求をもつようになるのです。



1. 生理的欲求

ピラミッドの一番下の段にあたる、最も基本的な欲求が「生理的欲求」です。

生理的欲求は、生命活動を維持するために不可欠な、必要最低限の欲求を指します。いわゆる「3大欲求」（食欲・睡眠欲・性欲）のほか、呼吸をしたい、排せつをしたい、水を飲みたいなどの欲求も、生理的欲求に該当します。

2. 安全の欲求

生理的欲求が満たされたら、次に問題になるのは「安全の欲求」です。安全の欲求とは、身体的に安全で、かつ経済的にも安定した環境で暮らしたいという欲求を指します。

3. 社会的欲求

社会的欲求とは、家族や組織など、何らかの社会集団に所属して安心感を得たいという欲求を指します。所属と愛の欲求と呼ばれることもあります。

4. 承認欲求

何らかの社会集団に所属し、社会的欲求が満たされていたとしても、まだ次のレベルの欲求が現れます。「承認欲求」です。承認欲求は、単に集団に所属するだけでなく、所属する集団の中で高く評価されたい、自分の能力を認められたい、という欲求です。

5. 自己実現の欲求

以上1～4のすべての欲求が満たされると、最後に残るのが「自己実現の欲求」です。自己実現の欲求とは、自分にしかできないことを成し遂げたい自分らしく生きていきたいという欲求を指します。

承認力チェック

- ① あなたは、いつも気持ちを込めて「あいさつ」していますか？
・おはようございます・こんにちは・お疲れ様です・お先に失礼します・はじめまして・よろしく申し上げます・お帰りなさい・さようなら
- ② あなたは、人と接する時、同じ目線に立って相手の名前を呼んでいますか？
・〇〇さん、おはようございます・〇〇さん、ありがとうございます・〇〇さん、これお願い！・〇〇さん、お疲れ様
- ③ あなたは、ちょっとした時に相手に声を掛けていますか？
・お久しぶりです・元気ですか・うまくいっているみたいだね・がんばってますね・ありがとう・ごめんね・楽しみにしています・気を付けてね
- ④ あなたは、相手の見た目をそのまま素直に伝えていますか？
・今日のネクタイは青いですね・髪を切ったんですね・ダブルのスーツですね・靴がピカピカですね・花柄のシャツですね・いつもにこやかですね・だいぶ日に焼きましたね
- ⑤ あなたは、相手に対して感じた興味や関心をそのまま素直に伝えていますか？
・とても楽しそうですね・エネルギーがすごいですね・笑顔が素敵ですね・輝いていますね・波に乗ってますね・順風満帆ですね
- ⑥ あなたは、相手を気づかっていますか？
・何か困ったことでもあるの？・どうしたの？・大丈夫ですか？・うまくいってますか？・手伝いましょうか？・大変そうですね・なにか辛そうですね・気分転換でもしませんか？
- ⑦ あなたは、相手にお祝いの気持ちを伝えていますか？
・お誕生日おめでとうございます・試験合格おめでとうございます・元気になって本当によかったです・あなたの前途を祝福します・私も嬉しいです
- ⑧ あなたは、小さなことでも相手の行動に感謝していますか？
・あなたは誰に対しても公平に接しますね・あなたはお客さんが帰る時姿が見えなくなるまで見送っているんですね。お客さんを大切にしているんだね・あなたはパソコンへの入力が早いですね！・大事なことはいつも紙に書いて目の前に貼っているんですね。私も見習います
- ⑨ あなたは、相手の行動した結果が優れていたとき、それをほめていますか？
・さすがです。やはりあなたの右に出る者はいませんね・あなたならやってくれると思っていました・よくここまで改善されましたね・飛び抜けていますね、素晴らしいです・大成功ですね！感動しました
- ⑩ あなたは、相手の苦労や骨折りに感謝し、いたわりの言葉をかけていますか？
・あなたはこれまでの大変な苦労の結果ですね・今回の目標は達成できませんでしたが、これまで地道に積み上げてきたことは必ず実を結ぶと思います・これまでリーダーとして職務を遂行され、本当にお疲れ様でした・今回は受注できませんでしたが、私はあなたの提案が一番価値があると思っています

自分の承認力をチェックしてみよう！※制限時間2分

実践している：2点　少しは実践している：1点　実践していない：0点

	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	合計
患者さん											
スタッフ											
友人											
家族											

普段から意識して承認力を高めていきましょう！

感謝する「ありがとう」とは

「ありがとう」の語源は仏教の『盲亀浮木のたとえ』にあり、仏教では人間に生まれることは「有る」ことが「難しい」、「有り難い」ことだと教えられています。ここから他人から何かしてもらえることは「有る」ことが「難しい」、「有り難い」こと、「ありがたいこと」となり、「ありがとう」となったそうです。他人から何かしてもらったとき、私たちは自然に「ありがとう」と言います。

仏教の『盲亀浮木のたとえ』

ある時、釈迦が、阿難（あなん）という弟子に、「そなたは人間に生まれたことをどのように思っているか」と尋ねた。

「大変、喜んでおります」と阿難が答えると、釈迦は、次のような話をしている。

「果てなく広がる海の底に、目の見えない亀がいる。その盲亀が、百年に一度、海面に顔を出すのだ。広い海には、一本の丸太ん棒が浮いている。丸太ん棒の真ん中には小さな穴がある。その丸太ん棒は、風のまにまに、西へ東へ、南へ北へと漂っているの

だ。阿難よ。百年に一度、浮かび上がるこの亀が、浮かび上がった拍子に、丸太ん棒の穴に、ひょいと頭を入れることがあると思うか」

阿難は驚いて、「お釈迦さま、そんなことは、とても考えられません」。

「絶対にないと言い切れるか」「何億年掛ける何億年、何兆年掛ける何兆年の間には、ひょっと頭を入れることがあるかもしれませんが、無いと言ってもよいくらい難しいことです」

「ところが阿難よ、私たちが人間に生まれることは、この亀が、丸太ん棒の穴に首を入れることが有るよりも、難しいことなんだ。有り難いことなんだよ」と、釈迦は教えている。

「ありがとう」は相手も幸せにする

他人からの気遣いに対する感謝の言葉です。「この世で最も不幸な人は感謝の心のない人である」と言われます。

何をしてもらっても、当たり前と思ひ、感謝の心がなければ、不平不満ばかり出て、幸せを実感することはできません。

感謝できる人が幸せなのであり、その感謝を「ありがとう」という言葉で表すと、相手も「喜んでもらえてよかった」とうれしくなります。これを仏教では「自利利他（じりりた）」と言います。自利とは自分の幸せ、利他とは他人の幸せ。自分の幸せがそのまま他人の幸せになり、他人の幸せがそのまま自分の幸せになるということです。

「ありがとう」という5字は、不思議な働きがあります。

「ありがとう」は、相手を喜ばせるだけでなく、相手に自己重要感を与え、結果的に自分の言うことも聞いてくれるようになる最強の言葉です。周りの人に「ありがとう」を伝えることであなたの味方がどんどん増えるイメージです。

「ありがたいこと」を見つける

身の回りで「ありがたい」と思うことを3分でどれくらいかけるかチャレンジしてみましょう！

【感想】

自分も相手も幸せになれる言葉「ありがとう」のバージョンアップ

「認める（行動・存在・結果）」+「ありがとう」を1日10回言ってみよう！

ライフステージ別の対応（患者をサポートする）

乳幼児

歯医者さんに連れてって！

子どものむし歯は大人の責任

玄関：お母さんに助かるわ～と言わせよう

♪ お母さんは大荷物

♪ 子どもは行動が読めません

受付：安全第一

♪ 楽しくできる気配りが大事

診療室まで：「歯医者さんって楽しいな」

♪ 子どもにとっては未知の世界

診療中：声かけが大事

♪ 子どもに不安感を与えない

♪ うちの子大丈夫かしら

♪ 子どもと親の関係

♪ 大人と違う歯磨きの考え方

♪ 痛いのはいや！

診療後：次につなげるように、褒めてあげよう

♪ ご褒美を用意することも

♪ お父さん、お母さんを惹きつけよう

♪ 脅しの指導だけで大丈夫？

会計時：母親は会計も大変。せかさないように

♪ 受付全体を見渡して

♪ また来たくなるような声かけを

児童期

光る瞳の奥にある、恐怖心と好奇心

親子へのアピールをそれぞれ忘れずに

玄関：明るく楽しく来院してもらおう

♪ 児童期は自我の確立する時期。子ども用設備の充実を

♪ 保護者との来院、親子関係には要注意

受付：常に子どもの目線で話しかけよう

♪ 診療室までの待ち時間、不安にさせない様に声かけを

♪ 兄弟での来院も多い。診察券、カルテの扱いには細心の注意を

♪ 明るく楽しい雰囲気作りを

診療室前：危ないもの、怖いものは目の届かないところに

♪ 診療室には危険がいっぱい。つねに子どもの目線で考える

♪ スキンシップを図りながら優しく声かけをする

診療中：安全が最優先。その子の成長に合った診療を

♪ 突然の動きに要注意。無理な診療は危険信号

♪ 説明や説得で理解や協力を得よう

♪ 自分から進んでチェアに座れるようになれば一人前

診療後：つねに主役はお母さんであることを忘れない様に

♪ 児童には分かりやすく、保護者には十分な説明を

♪ 笑って診療室を出るために

予約・会計：「さようなら、また来てね」

♪ 予約の取り方には要注意

♪ 見送るまでが歯科診療。最後まで気配りを

思 春 期

小児の治療から大人の治療に移行する時期

歯の大切さを分かってもらう

玄関：親しみやすい雰囲気が感じられるように

✧ 衛生面でナイーブな時期

受付：患者のプライドを傷つけないように

✧ 誰かに頼ることが苦手な時期。様子を見てこちらから声をかける

診療前：心の悩みを吹き飛ばすくらいの笑顔で出迎える

✧ 悩みを抱える年頃、患者の本音を聞き出せるような雰囲気作りを

✧ 子供扱いせず、「〇〇様」で名前を呼ぶよう切り替えを

診療中：鏡に映る自分の姿が重要な時期

✧ 前歯の TEK は必須です

✧ 生活習慣の決定する時期。将来を見据えた保健指導を

診療後：心は大人、でもまだ半人前

✧ 抜歯後には要注意

✧ 術後指導は本人に

✧ メンテナンスから遠ざかりやすい時期。歯の大切さを気付かせる

予約・会計：患者の不安を消し去る

✧ 費用、治療期間などについて配慮を

成 人 期

ライフスタイルは人それぞれ

この時期の生活習慣が将来を左右する

玄関：医院の顔、若者に合わせてハードとソフトで

✧ 最寄りの駅や駐車場から医院まで歩いて体験しよう

✧ 常にきれいに！若者は清潔志向

✧ 待合室のスペースでは音楽に配慮する

受付：相手の立場に立って笑顔でテキパキとした対応を

✧ 社会人・家族の一員として重要な年代

✧ この年代は時間が大切

✧ 子どもや家族を含めて対応

診療前：大切なコミュニケーションタイム

✧ まず、同世代として自分にしてほしいことを優先

✧ 希望を聞き相手に合わせて柔軟に対応する

診療中：相手のニーズに配慮した治療計画と時間が大切

✧ 多忙な人へのタイムキーピング

✧ 妊娠中や子供連れに対する配慮を

✧ 専門用語を平易な言葉でしかも確実に

✧ 相手を尊重した対応を

✧ 治療の留意点について

✧ ケアが大切な年代、正しい生活習慣を

✧ 審美性も重視する

診療後：笑顔で「お疲れ様でした」と次回につなげよう

✧ 相手の生活リズムに配慮

✧ きれいにきちんと終わる

会計・予約：正確・迅速・気配りを

✧ 予約の間隔は大切

✧ 会計は分かりやすく、正確にすることを心がける

✧ 声かけは来院の継続につなげる

壮年期

体力、気力は最高潮！ただ不摂生になりがち

あなたの健康は大丈夫？

玄関：機転を利かせた対応を心がける

- ◇ 玄関は、医院の顔です。もてなしの心を忘れずに
- ◇ 患者さんの立場に立った設備も重要
- ◇ 患者さん一人一人を大切に
- ◇ 一步踏み込んだ対応を

受付：人生の大先輩。言葉づかいは大丈夫？

- ◇ カルテをしっかりと読みましょう
- ◇ 待合室を充実させましょう
- ◇ 失礼のない対応を

診療室：オーダーメイドの対応を

- ◇ 体の状態、性格、病状はさまざまです
- ◇ 気持ちは元気。でも体は衰えも…心遣いを忘れずに

診療中：治療されるのも一苦勞。説明し納得の治療を

- ◇ 患者さんから目を離さない
- ◇ 先を読む力をつける
- ◇ 私、どうなっちゃうの?!…患者さんには説明が大事

診療後：健康の分岐点。油断大敵です

- ◇ モチベーションが大事な時期です
- ◇ 処置が比較的多くなる時期。念入りなアフターケアが大事
- ◇ 謙虚な気持ちで、相手の立場に立った対応を

会計時：感謝の気持ちを忘れずに

- ◇ 先を読み、気が利く人になりましょう
- ◇ 患者さんの気持ちをくみ取る
- ◇ 忙しい人が予約を取りやすいような配慮を

老年期

人生の大先輩

敬意を表して、相手のペースに合わせて

玄関：「カユイところに手が届く」工夫を

- ◇ 患者さんの的には、外からすでに始まっています
- ◇ フリースペースはスタッフの心遣い快適に

受付：受付は医院の顔。あなたが医院のマドンナです

- ◇ 相手の立場に立って、相手に恥をかかせない「スペシャルな優しさ」で対応
- ◇ 受付に足を踏み入れたら診療担当でも「受付スタッフ」
- ◇ 電話対応でははっきりと復唱する
- ◇ スタッフ間の連携は何より大切
- ◇ 敬老の心で

診療室に入るまで：「ゆっくり」でも年寄り扱いは勘弁して

- ◇ 相手の歩調に合わせましょう
- ◇ 転ばぬ先の杖
- ◇ さりげないフォローを

診療中

- ◇ 全身疾患の有無を確認
- ◇ 楽な姿勢で治療
- ◇ 何とかしてあげたい

診療後

- ◇ 術後の説明は専門用語を使わず、分かりやすい表現で
- ◇ 来た時と同じように、さまざまなフォローを

帰る時：「お疲れ様」の気持ちを込めて

- ◇ 帰る時には、「また来たい」と思わせる心配りで