



1



2

	①	②	③	④	⑤	⑥
目的	信頼関係を構築 患者の立場を再認識し、自分の仕事を見直す	歯周基本知識と歯周基本検査をおさらいし、患者さんに信頼されるスタッフになる	歯周治療の流れを理解しつづ、ライフステージ別の歯科保健指導ができるようになる	SRPの知識とシャープニングの知識を身に付け、キュレットのエッジを使いこなす	SRPの知識から歯周治療を治せるキュレットの操作方法を知る	歯周治療のゴールとメインテナンスを理解し、患者さんとの長い付き合いに必要なスキルを身につける
研修内容	自己紹介 患者目線を考える 五感を使ったコミュニケーションスキル 信頼関係を築く 傾聴 寄り添った言葉遣い	歯科衛生士の役割 歯周基礎知識 最新歯周病因論 歯周基本検査 ブローピング 超音波スクレーピング	歯周治療の流れ ライフステージ別の対応 歯科保健指導 ブラッシング指導 ブラークコントロール PMTC	SRPの知識 レントゲン読影 歯牙解剖 キュレットスクレーラーの構造 シャープニング	SRPの知識 キュレットの操作方法 2種のストローク法 挿入方法 ポジショニング 各部位のポイント	歯周治療のゴール メインテナンス 歯科衛生士の8つの視点 続けてもらうための患者教育 まとめ
準備物	筆記具 スマホ（カメラ機能を使用）	ブローブ 基本セット 超音波スクレーラー	販売している歯ブラシ 歯磨剤 機械的歯面清掃に使用する物 歯科保健指導	抜去歯牙・顎模型 キュレットスクレーラー シャープニングストーン レントゲン読影・歯牙解剖	抜去歯牙・顎模型 キュレットスクレーラー	
課題	ステップアップシート 目標設定	歯周病を説明しよう			歯周治療を説明しよう	自己評価

3

全6回 カリキュラム

研修を受けた後、おさらい

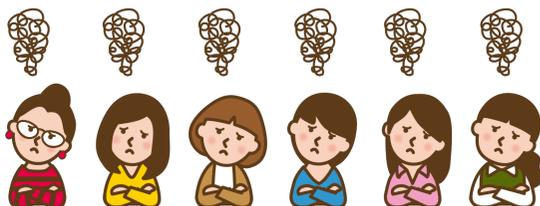
研修後の感想

次回の研修までに課題を実施し提出

4

早速ですが、皆さんの自己紹介を！

え！いきなり言われても...自分の紹介は名前と何を紹介すればいい???



BRILLIA

5

5

いきなり自己紹介では、緊張しますし、何を話せばいいかわからない！

あなたはどんな人ですか？

- 「私は...です。」
- この文章を20個作ってみましょう！
- 制限時間は5分



BRILLIA

6

6



私は〇〇です。

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| 1. 私は1児の母親です。 | 10. 私は歯周治療が大好きです。 |
| 2. 私は歯科助手、歯科受付の経験があります。 | 11. 私はキャンプが好きです。 |
| 3. 私は心理学が好きです。 | 12. 私はフランクに人と接します。 |
| 4. 私は家族を大切にしています。 | 13. 私は人見知りです。 |
| 5. 私はビデオ鑑賞にハマっています。 | 14. 私は洞察力があります。 |
| 6. 私は人とのつながりに感謝しています。 | 15. 私は面倒くさがりです。 |
| 7. 私はすべての出来事に意味があると思っています。 | 16. 私は自分から行動することに勇気がいります。 |
| 8. 私は人間が好きです。 | 17. 私は客観的に見る事が出来ます。 |
| 9. 私はメンテナンスが大好きです。 | 18. 私は一人の時間が好きです。 |
| | 19. 私は人に教えることが好きです。 |
| | 20. 私は裏表がありません。 |

BRILLIA

7

7

20個書けましたか???

どんなことでも良いのですが...なかなか自分のことって、自分では伝えにくいものなんです。

さあ、書いた中から、私（大林）や他のスタッフに教えた「私は〇〇です」を5つ発表してください♪

ところで、もう一度、自分で書いた20個、見てみてください！

ポジティブな得意や長所を書いているものに○で囲んでみてください。

○は何個中いつありましたか？



BRILLIA

8

8

他者紹介

他のスタッフのことを教えてください。
あなたの思う〇〇さんの…

ここが好き！
ここが尊敬できる！
ここがすごい！
ここが素敵！
と思うことを書き出してみましよう！

© BRILLIA 23/3/15 11時34分 9

9

患者目線を考える

© BRILLIA 23/3/15 11時34分

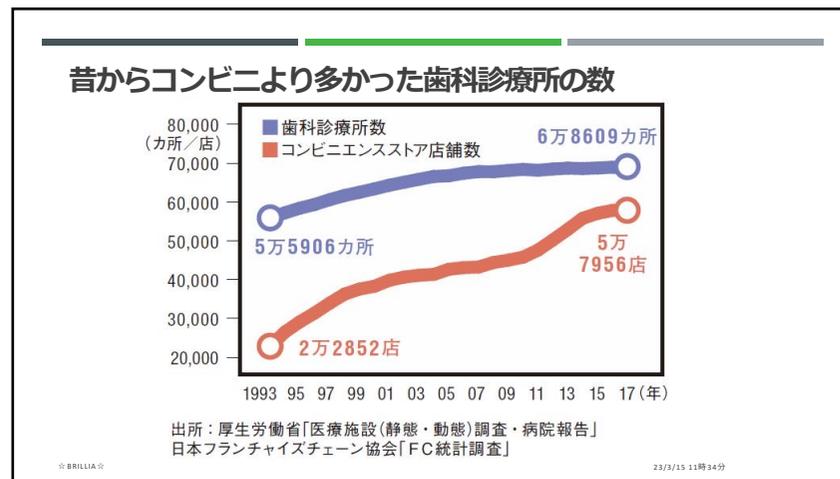
10

「歯科業界の現状」を知ろう！



© BRILLIA 23/3/15 11時34分

11



12

歯科医療の進歩

アマルガム充填・メタルコア	歯科医師の治療技術アップ	昔は患者一人に対して時間をかけられない (歯科医師数の増加)	コンビニより多い歯科医院の立地件数
むし歯の治療は健全な歯まで削る	未処置歯に比べ治療した歯の方がむし歯リスク歯周病リスク高	治療より予防	他のどの科より治療時間回数が多い(患者の負担)

17

歯科衛生士の歴史

- 1948年 ● 歯科衛生士が誕生
むし歯などの口腔疾患で歯を失う人が多かったため、保健所でフッ素塗布などの歯科予防処置をおこなうことが歯科衛生士の主な役割だった
当時は都道府県知事免許で修業年限も1年だった
- 1955年 ● 歯科衛生士の定義を「者」から「女子」に変更
歯科衛生士の業務に歯科診療補助を追加
歯科衛生士が歯科医院や病院で働けるようになった
- 1983年 ● 歯科衛生士の修業年限を2年に引き上げ
- 1989年 ● 歯科衛生士の業務に歯科保健指導を追加
- 1992年 ● 歯科衛生士が厚生労働大臣免許(国家資格)に
- 2004年 ● 歯科衛生士の修業年限を3年に引き上げ
経過措置期間を経て2010年度入学者からすべて3年以上に
- 2014年 ● 歯科衛生士の定義を「女子」から「者」に変更
歯科衛生士が予防処置をおこなう際の、歯科医師の「直接の」指導が不要に
歯科衛生士が歯科予防処置をおこなうには、引き続き歯科医師の指示が必要だが、常時立ち会いは不要となった

歯科衛生士

- 歯科衛生士は70年近く前に誕生
- 最初はアメリカ1913年に誕生
- 1921年「歯科衛生婦」民間の資格
- 2012年男性歯科衛生士誕生
- 歯と口腔内の健康を守ること
- 予防への意識が高まり、歯科衛生士の重要性は高まっている

BRILLIA 23/3/15 11時34分 18

18



選ばれる歯科医院 になろう!

いつもいる環境が当たり前になってしまっているからこそ、
患者目線で考えてみよう!

BRILLIA 23/3/15 11時34分

19

あなたが休日、 友人とランチに行くなら?



BRILLIA

20

繰り返していく施設って？

ジム	ヨガ
エステ	美容室
整体院	整体院
習い事	カフェ
パン屋	コーヒーショップ



21

1度行ったお店や施設

もう2度と行かない
次はないな

また行きたい！
あの人を連れてこよう

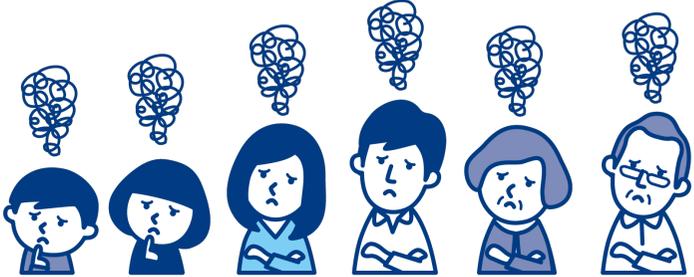


☆BRILLIA☆ 23/3/15 11時34分

22

歯科医院に対する苦情・クレーム

実際にネット上に掲載されている患者さんの声です。



23

患者さんとお客さんの持っている気持ちの差って何？

「不安」「心配」

「楽しみ」「ワクワク」

患者さん

お客さん



☆BRILLIA☆ 23/3/15 11時34分

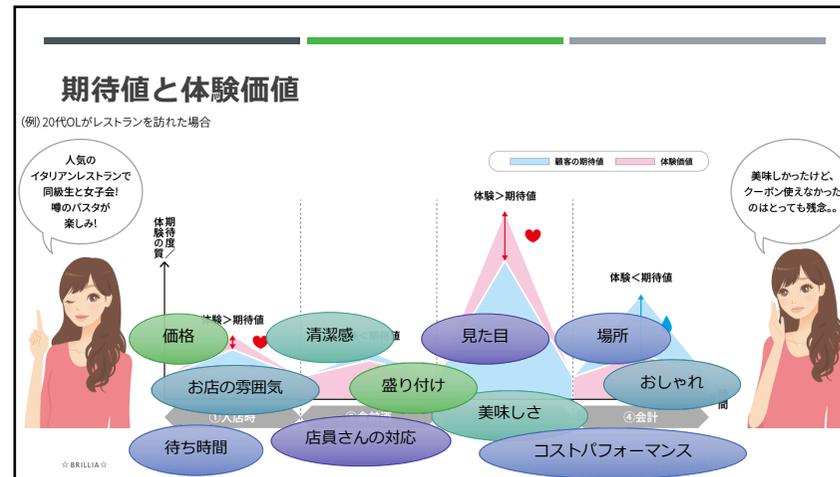
24

企業サービスと医療サービスの違い

	企業サービス	医療サービス
生活者の立場	消費者・利用者	患者
購入	自分が好きな時に好きなものを買う 買わなくてもよい	患者さんの想いを尊重し、最終的には医師が正確な判断を行って適切な医療を提供するため、中断することは適さない
値段に対して	同じ商品をバーゲンの時は割引で買える	保険診療の場合は割引がない
不満足に対して	気に入らなければ返品し、返金してもらえる	気に入らなくても元に戻せない 返金か再治療
利用した際	企業「ご利用ありがとうございます」	患者さん「ありがとうございました」
お試し	試着・試食が出来る	お試し治療が出来ない

BRILLIA 23/3/15 11時34分

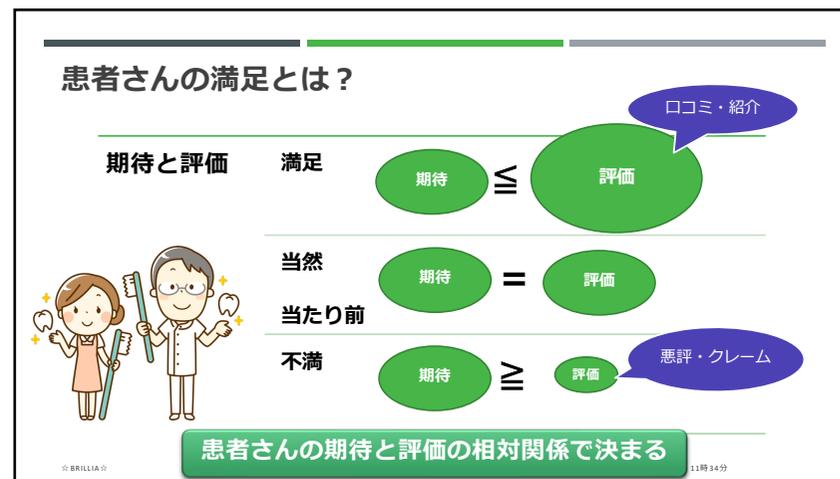
25



26



27



28

患者さんの不満

「結果の伝え方」「説明の仕方」「声かけ」

- ① 治療内容のこと：検査結果や治療説明など
- ② 医院のシステムのこと：待ち時間や治療費、自費治療など
- ③ 対人上のこと：人間関係やコミュニケーションなど



BRILLIA 23/3/15 11時34分

29

患者が歯科医院へ期待する項目

- ・ 歯科疾患に対して、専門家としての適切な処置・アドバイスをしてほしい
- ・ 自分の症状をよく理解できるように説明をしっかりとってほしい
- ・ 診察は清潔な場所で受けたい
- ・ 親しみを持って、尊敬できる裏表のない人柄の医師であってほしい
- ・ 出来れば痛くない治療を希望。治療技術の向上に努力している医師であってほしい
- ・ スタッフも心のこもった丁寧な対応をしてほしい

BRILLIA 23/3/15 11時34分

30

歯科医院に対する期待度

	期待度の高い項目	期待度の低い項目
1	歯科医師の適切な指導力・アドバイス力	待ち合室の快適さ
2	症状への理解度向上	待ち時間の少なさ
3	診察室の清潔さ	診察室の快適さ
4	歯科医師の人間性の良さ	医師と自分の相性
5	痛くない治療技術	最新の治療機器
6	歯科スタッフの親切な対応	場所の利便性
7	歯科医師との話しやすい雰囲気	治療期間の説明
8	詳細な治療内容の説明	待ち合室の清潔さ

BRILLIA 23/3/15 11時34分

31

実際に来院患者が感じた満足度

	満足度の高い項目	満足度の低い項目
1	診察室の清潔さ	治療期間の説明
2	待合室の清潔さ	最新の治療機器
3	スタッフの親切な対応	痛くない治療
4	診察室の快適さ	医師と自分の相性
5	受付の親切な対応	待ち時間の少なさ
6	場所の利便性	歯科医師のプロとしての自信・態度
7	詳細な治療内容の説明	治療への理解度
8	歯科医師の人間性の良さ	歯科医師との話しやすい雰囲気

BRILLIA 23/3/15 11時34分

32

サイレントクレーマー

この1ヶ月の間にクレームやヒヤリハットはなかったですか？

無断キャンセルはありましたか？

キャンセルが出ると、あなたはどのように思いますか？

33

The diagram shows an iceberg with three levels of complaints:

- 見えるクレーム (Visible Complaints):** The tip of the iceberg.
 - 顕在クレーム (Manifest Complaints)
 - 見えないクレーム (Invisible Complaints)
- 問い合わせのように見えるクレーム (Complaints that look like inquiries):** The middle part of the iceberg.
 - 見えないクレーム (Invisible Complaints)
- 潜在的クレーム (Potential Complaints):** The bottom part of the iceberg, mostly invisible.
 - 見えないクレーム (Invisible Complaints)

見えないクレーム (Invisible Complaints) characteristics:

- 患者さんから何も言っていない
- 「無言...」
- ※当院から離れる可能性がある1版危険なクレーム
- 無断キャンセル・次の予約を入れない

34

キャンセル・中断

A pie chart titled 'サイレントクレーマー' (Silent Complainer) shows that 4% of people who are dissatisfied actually file a complaint, while 96% do not. The chart is divided into 'クレーム' (Complaint) and '二度と来ない' (Never return).

不満に思った人 (People who were dissatisfied)

クレーム 4%

二度と来ない 96%

不満を伝える人 (People who express dissatisfaction)

サイレントクレーマー

不満を持っていても誰にも伝えない方や、この部分を改善したらもっと良くなると心のなかで思っている方の意見を拾うことはとても難しい！

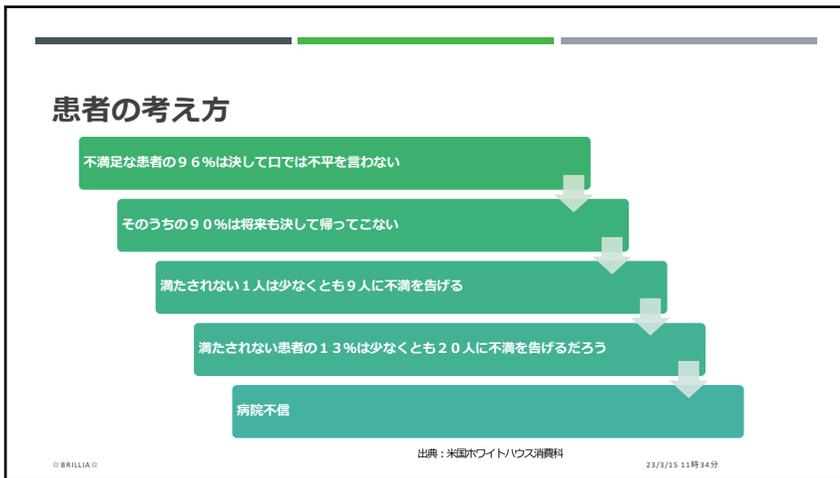
35

サイレントクレーマーが怖い4つの理由

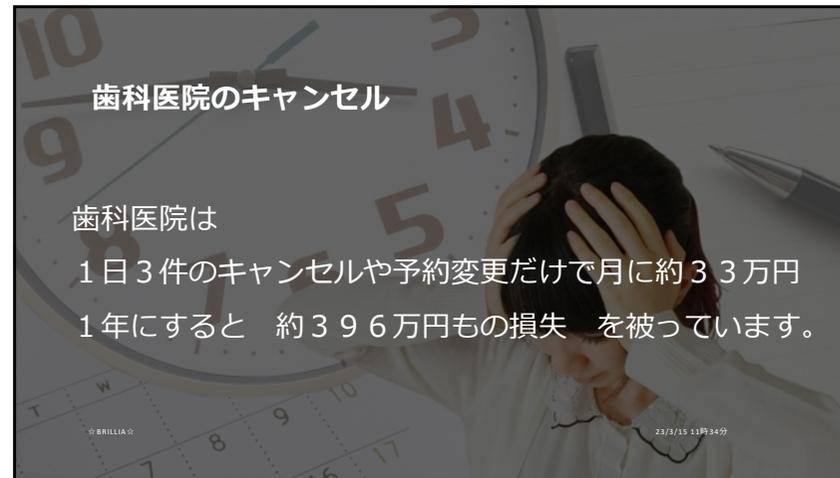
特徴 (Characteristics):

- 言わないので手が打てない (Can't do anything because they don't speak up)
- インターネットが後押しする (The internet backs them up)
- 話が時間と共に大きくなる (The story grows larger over time)
- 関係のない人には言いふらす (Spreads rumors to people they don't know)

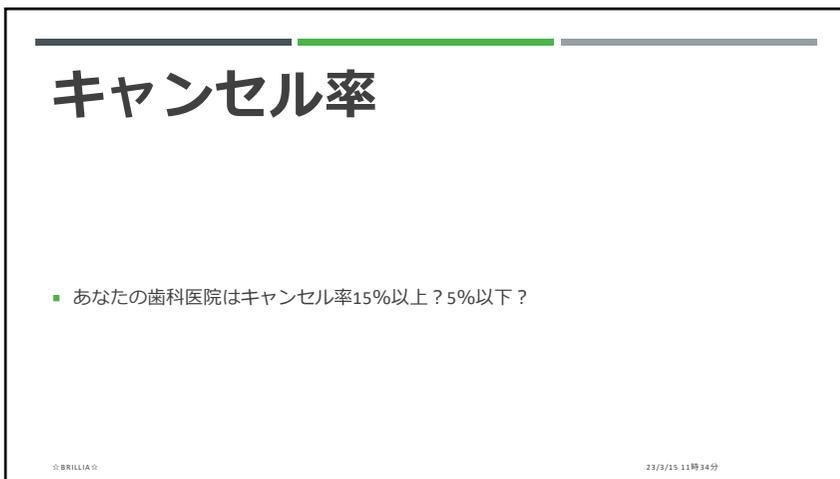
36



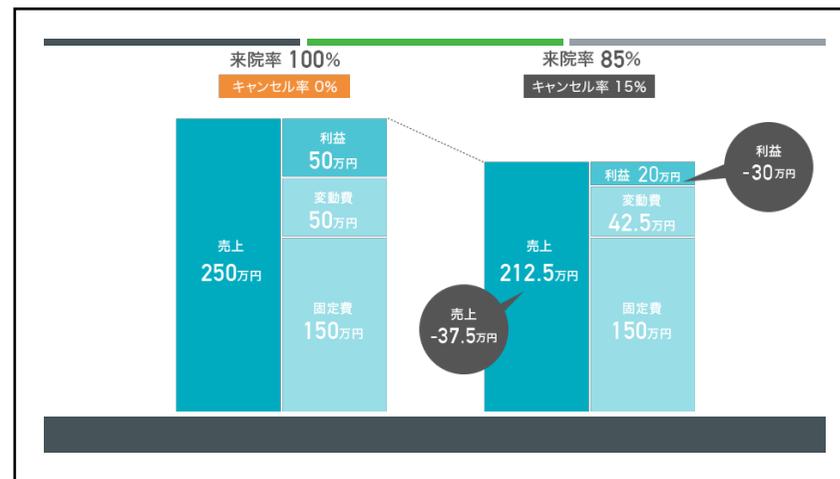
37



38



39



40

歯科衛生士が担当患者さんを受け持つ場合

基本治療や継続管理を行う場合、1時間あたり保険点数はおよそ600点

もし1日1人キャンセル患者さんを食い止めることができれば...

600点（1人あたり）×23日（1カ月の診療日数）×12ヶ月＝165,600点

1年間で1,656,000円の売り上げ増になる！

41

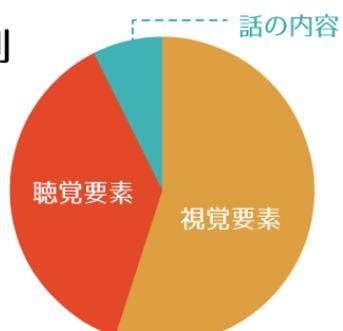
五感を使った コミュニケーションスキル



42

メラビアンの法則

人の第一印象は初めて会った時の
3～5秒で決まり、
その情報のほとんどは
「視覚情報」から受け取られている



© BRILLIANT

23/3/15 11時34分

43

メラビアンの法則



言語情報

言語から得られる情報には、話の内容や、言葉そのものが持つ意味などが当てはまります。たとえば、メールやSNSなどを使って相手とコミュニケーションをとる場合、そこには基本的に文字しか存在しません。事実を明確に相手に伝えることができますが、声や表情など非言語コミュニケーションが存在しないため、本心や含みを持たせたことなどがうまく伝わらないケースも多いです。

聴覚情報

聴覚から得られる情報には、声の大きさやトーン、速さや口調などが該当します。話の内容はさておき、怒ったような話し方なのか、明るく話しているのかなど、話し手の感情を読み取りやすいです。顔の見えない電話などでは、基本的に聴覚情報から多くの情報を得ることになります。

視覚情報

視覚から得られる情報には、相手の表情やジェスチャー、視線の動きなどが当てはまります。これらはボディランゲージとも呼ばれ、言葉では表現しにくい感情や考えなどを伝えるのに効果的です。メラビアンの法則によれば視覚情報が影響する割合は非常に大きく、たとえば「楽しい」と口にしながらつまらないような表情をすれば、聞き手は「つまらないだな」と判断する可能性が高いとされています。

44

あなたの五感チェック

小学校3年生の頃の担任の先生はどんな先生だった？

プライベートで初対面の人と会ったときの安心できる距離とは？

23/3/15 11時34分

45

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 "アイソグージ"

23/3/15 11時34分

46

【視覚優位タイプの傾向＝見た目・チャレンジ重視型】

- 見た目や結果を重視。先ず面白い結果が見えないとやる気が出なったり可立ったりとする。
- どちらかというと活動的でポジティブ思考、新しいことにチャレンジすることが好き。
- 良い事や効果的なことが好きだが、良いものに自移りしやすく、また「見切り、をつけるのが苦手。
- 世の中の流行やお噂情報が好きで流されやすい傾向にある。

【聴覚優位タイプの傾向＝手続き・理論重視型】

- 情報の信用性や証拠を重視。方法や手順が明確ではないとやる気が出なったり可立ったりする。
- どちらかというと合理的で論理的な思考(±0)、良く考えて事実を明らかにすることが好き。
- 事実に基づく行動が好きだが、矛盾や優劣の判断ができないと思考停止になり、自己表現が苦手。
- 事例や実績、権威あるものに流されやすい傾向にある。

【体感覚優位タイプの傾向＝勢い・感情重視型】

- 自分の感情や相手の心象を重視。楽しく嬉しいことでのないややる気が出なったり可立ったりする。
- どちらかというと情熱的で情熱的思考、自分が捉えた感情や感覚、場の雰囲気合わせた活動が好き。
- 一つのことをじっくり取り組むのが好きだが、自分の意見を明確にしたり「判断、することが苦手。
- 他人の意見やうわさ、カリスマ的な人の動きやアイデアに流されやすい傾向にある。

23/3/15 11時34分

47

個の見せ方を変える
問のこえ方を変える
触れ方を変える

■ 愛されるスタッフになろう♡

23/3/15 11時34分

48

“五感”をフル活用
あなたが患者の立場になった時、
接して欲しい医療スタッフ像・医院像を考えてみましょう。

①見せ方を変える	②言葉や音を変える	③触れ方を変える	その他
<ul style="list-style-type: none"> あなたの見せ方・チラシやツールなどの見せ方・院内の装飾・配置・備品の見せ方・広告物の見せ方・数字の扱い方 	<ul style="list-style-type: none"> あなたが使う言葉を変える・チラシやツールに使う言葉を変える・院内で飛び交う言葉や音を変える 	<ul style="list-style-type: none"> あなた発の触れ方を変える・患者が触れるものを変える・触感を変える 	<ul style="list-style-type: none"> 匂いを変える・味を変える

© BRILLIA 23/3/15 11時35分

49

見せ方

© BRILLIA 23/3/15 11時35分

50

患者さんがあなたが目のに立った時
いったい何を求めているのでしょうか？
何が求めているのでしょうか？

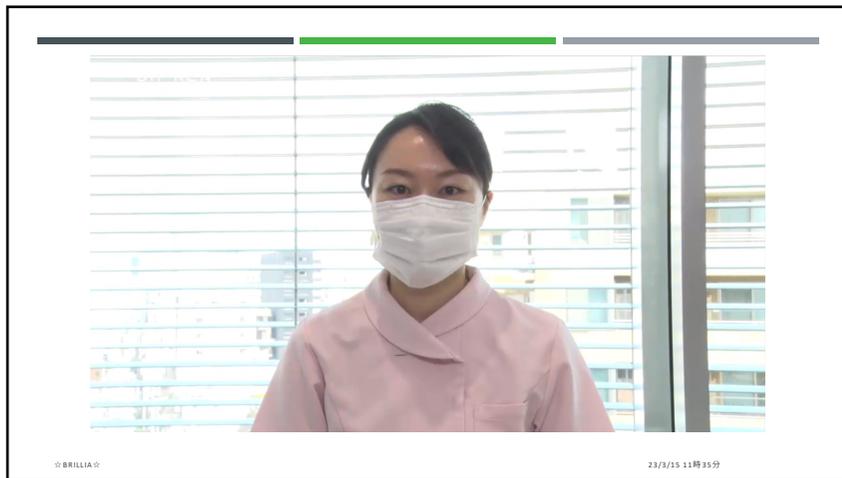
© BRILLIA 23/3/15 11時35分

51

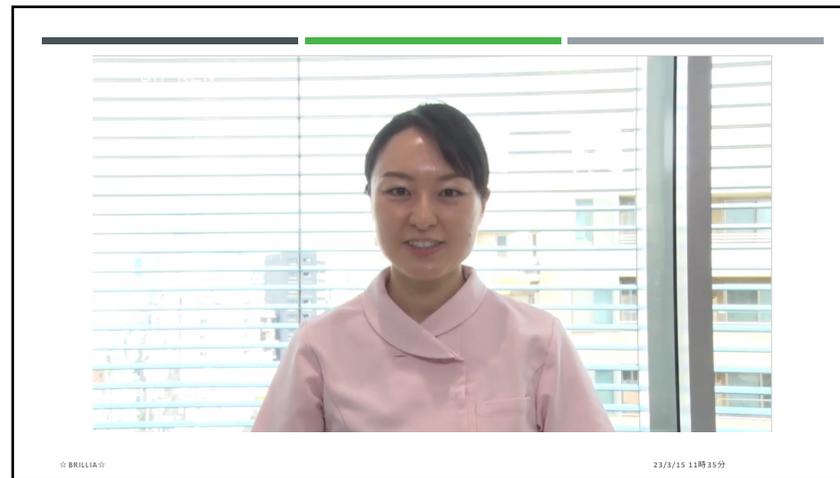
安心	アンシン	安心	安心
安心	安心	安心	安心~
安心	安心	安心	安心
あんしん	安心	安心	安心
安心♪	安心	安心	安心
安心	安心	安心	安心
安心	安心	安心	安心

© BRILLIA 23/3/15 11時35分

52



53



54



55



56

どんなスタッフ？
イメージしてみよう！



あなたが患者の立場になった時に
接して欲しいスタッフ像

BRILLIA 23/3/15 11時35分

57

「どんな自分」になりたい？

- 歩き方はどう見えるか？
- 手の動きはどう見えるか？
- 椅子への腰かけた姿はどう見えるか？
- 身体の前屈の角度はどうか？

BRILLIA 23/3/15 11時35分

58

立ち居振る舞い・身だしなみ



BRILLIA 23/3/15 11時35分

59

立ち姿勢のポイント！

BRILLIA 23/

60

髪型&メイク

ポイント
清潔感と安全

BRILLIA

61

立ち方は？	歩き方は？	目線の動きは？	手の動かし方は？	姿勢は？
顔の表情は？	口元は？	顔の向きは？	マスクは？	グローブは？
白衣は？	髪型は？	指先は？	足先は？	背中？

見たくて表現してみよう！

BRILLIA

23/3/15 11時35分

62

明日から何をしますか？

BRILLIA

23/3/15 11時35分

63

歯科医院で「見せ方」を変えてみよう！

- あなたの見せ方・パンフレットやツールの見せ方・院内の装飾、配置、備品の見せ方・掲示物の見せ方・数字の扱い方

BRILLIA

23/3/15 11時35分

64



65



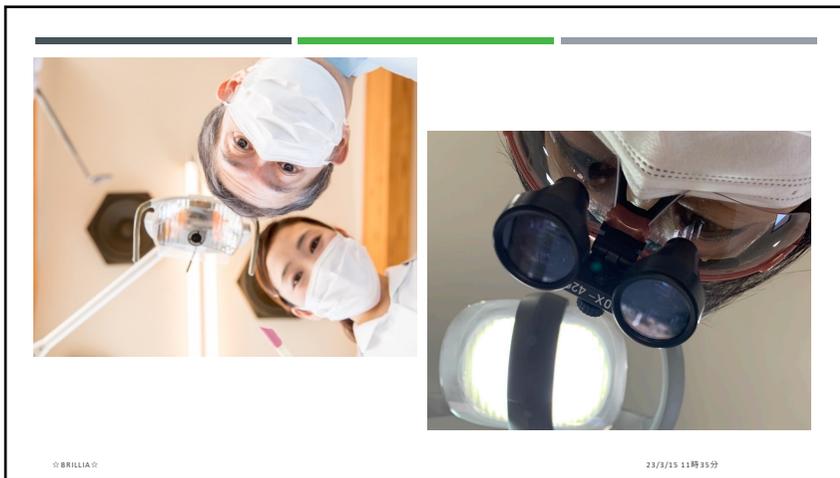
66



67



68



69

媒体やツールの見せ方

- 分かりやすく
- 読んでみたくなるよ
うな
- 絵や図を見せながら
分かりやすくする
- 向きを考えて見えや
すいように
- 目の前に持っていく

70

院内の装飾・配置・備品などの見せ方

- 季節ごとに変える
- おすすめなどコメン
トがある
- おもちゃの置き方→
おもちゃ入れを作る
- 整理整頓
- スリッパを並べる
- 靴箱がきれい
- スピットンの周辺
- おすすめの歯ブラシ、
金額などしっかりと
記載する
- 待合室の椅子はクレ
イカ
- ごちゃごちゃ置か
ない、すっきりさせる
- 清潔感

71

掲示物の見せ方

- 定期的に更新する
- きちんと整理されていて見やすい
- 患者さんの目に行くような位置に掲示する

72



73



74

音	言葉	文章
<ul style="list-style-type: none"> • 圧・音程・スピード・リズム・ピッチ・音量 • 音が聞こえる位置・長さ・音色など 	<ul style="list-style-type: none"> • 意味・解釈・エネルギー・態度との一致感などなど 	<ul style="list-style-type: none"> • 潜在意識・暗示・明示・命令・否定命令 • メタファー・質問などなど

音・言葉・文章

75



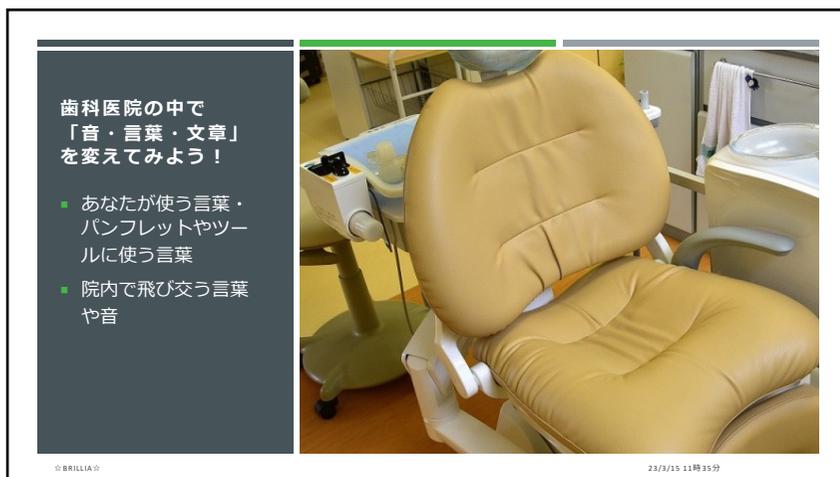
76



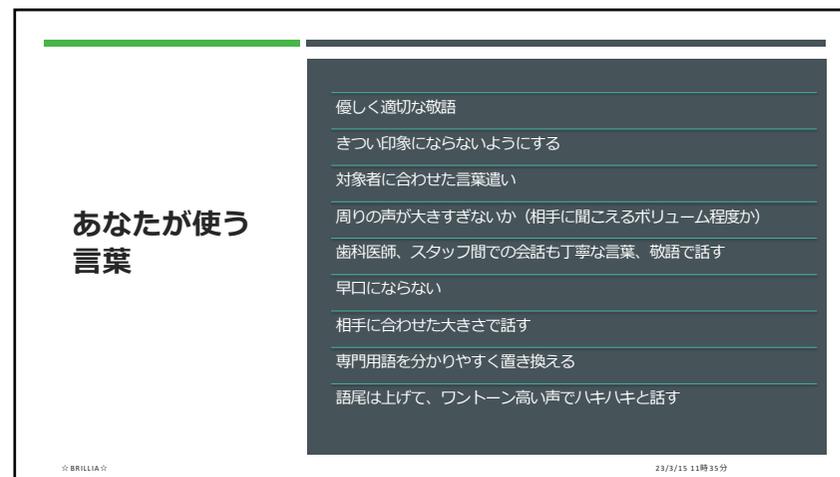
77



78



79



80

**媒体やツール
に使う言葉**

歯科用語を分かりやすく表現

専門用語は使わない

見やすい媒体

専門用語ではなくたとえ話

BRILLIA 23/3/15 11時35分

81

院内で飛び交う言葉や音

私語は慎む

急いでいても走らない

「メス」など患者さんを不安にさせる言葉は控える

キャビネットを開める音でもできるだけ静かに

落ち着ける空間づくり

静かに

足音、物を落としたり、掃除の音などできるだけ音を立てない

テレビの音量

大きな音を立てない

指示を出す言葉も丁寧に

院長の指示に「はい」としっかり返事をする

ハキハキと連絡事項を伝え、キビキビと素早く行動する

BRILLIA 23/3/15 11時35分

82



83

肌感覚

★圧 (強弱・硬柔・速度・深度など)	★温度(温冷)	★湿度(乾湿)
★動き (直線・曲線)	★重さ(重軽)	★位置 (場所・広狭)

BRILLIA 23/3/15 11時35分

84



買い物した時のお釣りの受け渡し

23/3/15 11時35分

85



私たち歯科衛生士は患者さんの身体の一部に接する仕事をしています！

© BRILLIA

86



患者さんに触れた時
一瞬「間」を空けてください。
「間」は1秒でもいいです。

23/3/15 11時35分

87

パーソナルスペース

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

距離	説明
親密距離 (0~45cm)	この距離は、自分と相手との身体的距離が非常に近い状態を示しています。この距離では、相手の感情や表情が非常に敏感に感じられ、身体的な接触も許されています。
個人距離 (45~120cm)	この距離は、自分と相手との身体的距離が比較的近い状態を示しています。この距離では、相手の感情や表情が敏感に感じられ、身体的な接触も許されています。
社会距離 (120~360cm)	この距離は、自分と相手との身体的距離が比較的遠い状態を示しています。この距離では、相手の感情や表情が敏感に感じられ、身体的な接触も許されています。
公衆距離 (360cm以上)	この距離は、自分と相手との身体的距離が非常に遠い状態を示しています。この距離では、相手の感情や表情が敏感に感じられ、身体的な接触も許されています。

© BRILLIA

23/3/15 11時35分

88



89

あなたが患者さんに触れる触れ方

清潔不潔を正しく判断してグローブを外す	優しく、思いやりのある	安心感
雑にしない	タオルを優しくかける	指先で触れるのではなく、手のひら全体を使うと温かみがある

☆BRILLIA☆ 23/3/15 11時35分

90

患者さんが触れるもの

顔にかけるタオルが黒ずんでいないか	ユニットがぬれたりしていないか、汚れていないか	清潔で安全	埃、毛玉（ひざ掛け）、水滴など注意
ユニットに前の患者さんの体温が残っていたら嫌	隣がおじさんだったら嫌	肌触りの良いタオル	安全に考慮し、温かみのある形や色

23/3/15 11時35分

91

触感

患者さんに前以ってどんな作業をするか、どうなるのかを伝えながら作業する	ユニットの椅子	クリーニング後はツルツル実感できると嬉しい
冬のミラーの冷たさ	鏡は指紋を拭きとって	

23/3/15 11時35分

92

臭い・香り・味

玄関、トイレ、診療室	薬剤の臭い	スピットンの臭い	強い味（レジン・デューラ）は前以って患者へ伝える
浸麻液に注意	薬品の味	染め出し液の味	歯磨剤を使用する際、どんな味が苦手かを確認しておく

23/3/15 11時35分

93

あなたの印象が格段に変化！

視覚	聴覚	身体感覚
<ul style="list-style-type: none"> • あなたがやってみた最適な「見た目・態度・表現」で患者さんの前に立って臨床にあたってみてください。 	<ul style="list-style-type: none"> • 自分が意識しているよりも30%くらい低い声でゆっくり話してください。 	<ul style="list-style-type: none"> • 患者さんに触れた時一瞬「間」を空けてください。「間」は1秒でいいです。

© BRILLIA 23/3/15 11時35分

94

「観察力」を鍛えよう

相手の状況が分かれ、相手が言葉にしない「本心」が分かる。次のコミュニケーション実践をやる手掛かりになる。

非言語の情報はとっても大切！ = 非言語コミュニケーション

95

相手の状態を見極める

楽しい時は笑顔になり、困ったときは首をかしげます。人は身振りや表情などの非言語によって自分の状態を表している。

非言語の情報を観察することで、その人の状態を見分けることができる！

普段と比べて顔色が悪い人を見て「大丈夫？」などと声をかけたり、いつもと違う話し方からウソをついているのが分かったりすること。

「元気です」と言っているのに、実際は元気がない「怒ってないよ」と言っているのに怒っている「楽しい」と言っているのに、つまらない「分かりました」と言っているのに、納得していない「大丈夫」と言っているのに、限界に来ている...

相手が言葉にしている状態を見分けるだけでなく、言葉にしているのとは違う状態を見分けることもできる。

96

相手の状態を見極める

いきなりですが **実際にやってみよう！**

非言語の情報が手掛かり。非言語の反応のほとんどは無意識的に起きるものであり、言葉よりも本当の状態が現れやすい

Aさんに今までで一番幸せに感じた場面を想像してもらい、BさんはAさんの非言語の情報を観察します。

Aさんに今までで一番嫌だった場面を想像してもらい、BさんはAさんの非言語の情報を観察します。

Aさんにどちらかの場面を黙って想像してもらいます。Bさんは非言語の情報を手掛かりに、Aさんがどちらの人と一緒にいるのか当ててみます。

97

観察力を鍛えると得られるメリット

- 相手の状況が分かる
 - 人は、言葉以外にも、顔の表情や声のトーン、ジェスチャーなどで、私たちにさまざまなメッセージを送っている。
- 相手が言葉にしていない「本心」が分かる
 - 顔の表情や声のトーン、ジェスチャーは、言葉と違って無意識的に動かしていることが多い。
- 次のコミュニケーション戦略を立てる手がかりになる
 - 自分がとった行動に対する、相手の変化が分かります。

98

相手のリアクションから考えを読み取る

- あなたが訪れると、あなたの顔を見て椅子から立ち上がった。
- あなたが話しているとき、じっと目を閉じたり、まばたきをしたりする。
- あなたがしゃべっているときは落ち着いて座っており、あなたの動きを追う以外はあまり動かない。
- 手を振ってあなたの話をささぎった。
- 会話をしながらあなたの身体に軽く触れた。
- 話の途中で電話がかかってきた瞬間、うれしそう顔をして急いで受話器を取った。
- 旅行や子どもの写真など、私生活に関わるものを見せようとした。
- あなたの話に3回以上うなずいた。
- 動作が自然でリラックスしていた。
- 眼を細め、瞳孔が小さくなっていた。
- 椅子に姿勢よく座り、前かがみになったり身を乗り出したりしていた。
- 必要もないのに、メガネをかけた。
- あなたと似た動作をしたり、表情を真似したりした。
- あなたが話している最中、机の上のものを置き直したり引き出しを開けたりした。
- よりくつろげる場所の席に移動した。
- ジャケットやズボン、スカートなどからゴミを取るような仕草をした。
- ジャケットのボタンを外したり、ネクタイを緩めたりした。
- おかしいことを言わないのに笑った。
- 書類や資料などを受け取る時に、必要以上にあなたの方に身を乗り出した。
- 頭や肩の周囲をさかんに触っていた。
- 手や顔を隠さず、体と顔をあなたの方に向けていた。
- 両手を頭の後ろで組んだ。
- 腕を組まず、机の上などに軽く開いて置いていた。
- あなたの目の前で掛け時計や腕時計を見た。
- ふたりの間にあるコーヒーカップや灰皿などを脇にどけた。

99

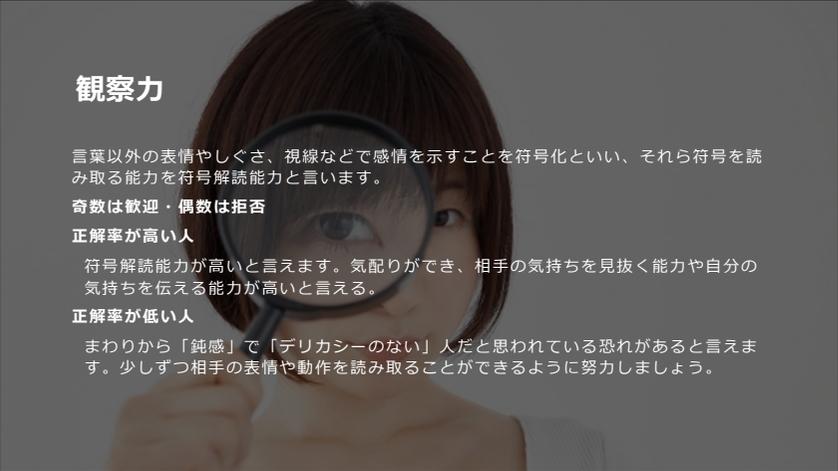
観察力

言葉以外の表情やしぐさ、視線などで感情を示すことを符号化といい、それら符号を読み取る能力を符号解読能力と言います。

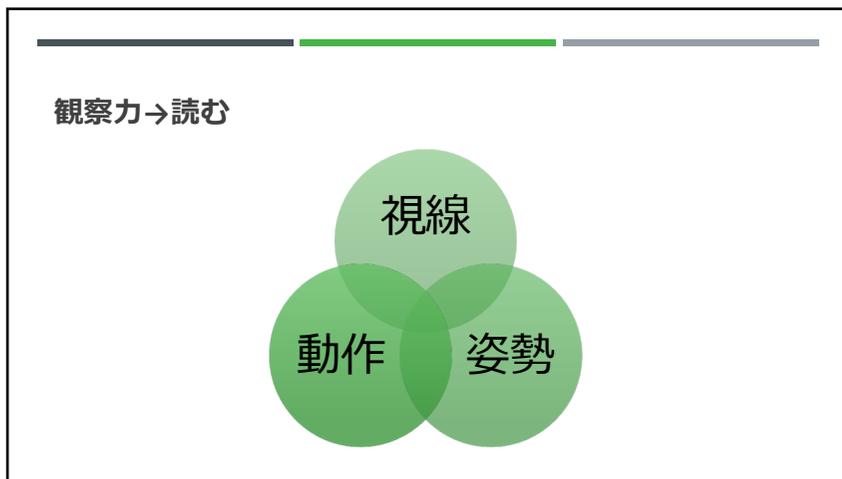
奇数は歓迎・偶数は拒否

正解率が高い人
符号解読能力が高いと言えます。気配りができ、相手の気持ちを見抜く能力や自分の気持ちを伝える能力が高いと言える。

正解率が低い人
まわりから「鈍感」で「デリカシーのない」人だと思われる恐れがあると云えます。少しずつ相手の表情や動作を読み取ることができるようにならなうに努力しましょう。



100



101



102



103



104

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

105

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

106

〈ラポール〉

「信頼関係」「心の触れ合い」「響き合い」「通じ合い」「心と心の架け橋」

心を通じ合わせ信頼しあえて相手を受け入れている状態
(心のキャッチボール)

自分の言いたいことが十分に相手に伝わっているという感覚
相手の言いたいことが手に取るように伝わってくるといった感覚
響き合った感覚、コミュニケーションが高まりあっていく感覚

コミュニケーションにおいて相手に何かを働きかけるためには、まず、相手が自分に対して心を開いていることが重要



**医療従事者は特に信頼感や安心感のある
打ち解けた状態を作り出すことが重要**

107

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

信頼

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

108

相手に合わせて信頼関係を築こう！



ミラーリング

- 動作や姿勢を相手に合わせて、警戒心を取り除く
- 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

ペースング

- 相手のスピード（ペース）に合わせた話し方
- 相手の声の大きさも合わせることも重要

バックトラッキング

- 相手の口にした言葉の中からキーワードを入れて応対すると、相手は自分の話をよく聞いてもらっているという感じを受け
- 「事実」「感情」を繰り返す
- ときおり話の内容を「要約」して返す

109

居心地のいい環境設定

座る位置が関係に影響する

平衡法

- 隣に並んで座る方法です。両者が最も親しくなれます。恋人同士の座り方です。
- お互いが共通の夢を見ることができます。しかし、共通の夢がないとき、それぞれの考えていることが違うとき話しは平行線のままになってしまい、けっして変わりません。

対面法

- 正対して座る方法です。両者が緊張関係となります。上司が部下に指導・命令するような場合です。
- お互いが見ているものが全く異なります。共通のものを見ていません。常に相手を見ていることとなります。

90度法

- 90度あるいは120度の角度にて座る方法です。両者がリラックスできます。
- お互いが共通のものを見ることがあります。必要によっては相手のことも見ることができ
- ます。
- レストランの座り方などに用いられています。



よくも悪くも同調しやすい

意見がぶつかりやすい

話を聞きやすい

110

パーソナルスペース

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

密着距離 0～45cm

個体距離 45～120cm

社会距離 120～360cm

公衆距離 360cm以上

密着距離 ごく近い人に対しては、密着距離よりさらに15cm以上近づくと、心理的距離が狭くなり、緊張感を生じやすい。

個体距離 相手の表情が読み取れる距離、個人空間の境界線、改まった会話などに用いられる。

社会距離 手は握らすが、距離に余裕で60cmは離れるのが、改まった会話などに用いられる。

公衆距離 複数の人が集まる場、講義の場、発表の場、改まったスピーチなど、改まったスピーチなどに用いられる。



111

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で、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・安心感をいだきます。

具体的な行動としては、座り方や身振り・手振り、動きなどに合わせます。相手が頷いたら、自分も同じ動作を繰り返すなど、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、着ちかいて話す人に、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、聞き合わないと感じるはずです。

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。



112

ペーシング

- 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。
- 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。声の強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。

113

オウム返し (バックトラッキング)

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「この前陣営に行ったんだ」
私「陣営に行ったんだ」
友人「あの陣営がとてまきれいだっだよ」
私「まきれいだっんだ」

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。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
- 相手の言葉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ることで、「そうですね？」という肯定的な反応になります)



114

信頼感や安心感のある打ち解けた状態を作り出すことが必要

ミラーリング<鏡に写る状態>

- 相手のしぐさや表情を真似る→信頼感を取り戻すことができる。あからさまに相手と真似ることを避けつつ自然になる。あからさまに真似るのではなく、自然に相手と似たような動きや表情をとるようになる
- 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

ペーシング<相手のペースに合わせていく>

- 上手に合わせていくことで、相手の心にも大きな影響を及ぼすことができる。相対的な話し方のスピードが速い(ペーシングの速い)・表情の変化:笑顔、真剣な顔つき、噛み締め・姿勢や手足の位置:背筋の伸ばし、顔の傾き、手の動きなどがジェスチャー・手振り、身振りなど・呼吸の変化:深呼吸(早い呼吸→一時停止)、リズム、呼吸の速さなど・感情:感情の起伏、感情の状況(テンション)、発した言葉と関係性、顔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、音色、言葉の抑揚・言葉の表現スタイル、キーワード、類似した顔と関係性(笑顔)

バックトラッキング<相手の言葉を繰り返すこと>

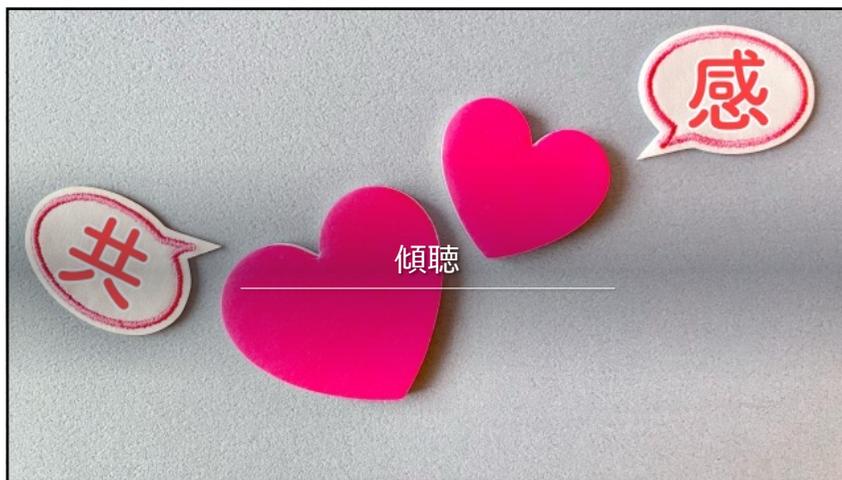
- 相手の話した内容を繰り返してフィードバックしていく。会話の手法・相手に寄り添いながら話を聞いていくことが大事!
- 相手の話した「言葉」を繰り返す・返答する
- 話し手の言った言葉を、そのまま繰り返す(オウム返し)→自分の言葉を再び相手に話しかけたら「それとおり」と理解する人は自分の言葉を返さなくてもいい(仮面ポイント) タイミングを計る「誰」(信頼感)をしたが、言葉を繰り返したり、相手の反応を確かめていく事がチャンス!

115

ラポールの形成と傾聴スキルを身に付けよう

- 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」沢山の漢字を思い出してください。書きながら聞きましょう。どんな感じがしたでしょうか?
- Aさん:仕事で大切にしている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?
- Aさん:最近、仕事をしていて嬉しかったことを話します。(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?
- Aさん:自分はどんなデンタルスタッフ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?

116



117

相手に共感する

- 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
- 人間関係の構築を行う上で重要
- 同感や同情とは違う

118

共感しよう！

同情	同感	共感
<ul style="list-style-type: none"> 「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。 	<ul style="list-style-type: none"> 「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。 	<ul style="list-style-type: none"> 「お話をくださった辛さとは、このような感じなのです」 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。

119

【WORK】共感を伝える言葉

- 歯の痛みを訴えたら...
- 不安な気持ちを訴えられたら...
- 喜びを話してくれたら...

120

共感が信頼関係をつくる

相手の気持ちを言葉に表して共感する

痛みを訴えてきたら

- つらかったでしょう
- おつらいですね
- よく我慢なさいましたね
- それは大変でしたね

不安な気持ちを訴えられたら

- 話して下さいよかったです
- 話して下さいありがとうございます
- それは不安（心配）でしたね

喜びを話してくれたら

- 嬉しいお話をありがとうございます
- それは嬉しいですね

121

【WORK】 共感を伝える言葉

痛の痛みを訴えたら...

- 頭までカンカン痛くなったんですね、辛かったですね
- どこが痛いかわからないんですね、つらいですね。
- 一晩中眠れなかったんですね、よく我慢なさいましたね。

不安な気持ちを訴えられたら...

- ご心配はよく分かります、話して下さいよかったです。
- 不安なお気持ちはよく分かります、話して下さいことに感謝します。

喜びを話してくれたら...

- 良く寝るようになったんですね、嬉しいお話をありがとうございます。
- 良く寝るようになったんですね、これからは美味しいものがたくさん食べられますね。
- 白い歯で気持ちが明るくなったとは、嬉しいですね、何よりのお話です。

122

相槌のレパートリーを増やそう！

- 相槌とは、会話中にしばしば挿入される間投詞のこと。語源は鍛冶で主導的な鍛冶職と金敷をはさんで向かい側に位置し、ハンマーを振るう助手を指す言葉から。聞き手が話者に関心を持ち、理解していることを示す。
- 「ええ」「はい」「そうですか」以外の相槌、他にもありますか？

123

患者さんに寄り添った言葉の使い方

124

敬語が必要なのは、どうして？
 患者さんに敬語って本当に必要？
 敬語って堅苦しくない？
 親しみを込めて話しているし...
 今さら敬語いる？

ちょっと待っててくださいね～
 ○○さんたら～
 こっちでもいいですよ～
 これはダメですね。
 あの～



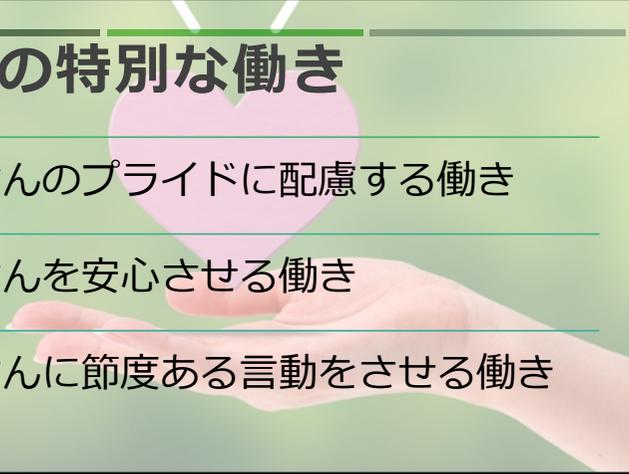
125

敬語の特別な働き

患者さんのプライドに配慮する働き

患者さんを安心させる働き

患者さんに節度ある言動をさせる働き



126

患者さんのプライドに配慮する働き

初診の患者さんに対して...

- 「ちょっと待っててくださいね～」
- 「恐れ入ります。3分ほどお待ちいただけますか。」

127

患者さんを安心させる働き

敬語が使えるスタッフ	敬語が使えないスタッフ
一定レベルの教養がある	教養がない
院内教育がしっかりしている	院内教育を受けていない

128

患者さんに節度ある言動をさせる働き

「扱われように振る舞う」→「大切な患者さんですので、大切な人として接していますよ」

医療従事者を困らせる行為が減る

迷惑な嫌な人であるという認識の下で接すると、ますます迷惑で嫌な部分を見せなくなる

大切な人として接していけば、患者さんは自然と変わってくる

129

敬語の基本分類

尊敬語

・相手側または第三者の行為・ものごと・状態などについて、その人物を立てて述べるもの

謙譲語

・自分側から相手側または第三者に向かう行為・ものごとなどについて、その向かう先の人物を立てて述べるもの

丁重語

・自分側の行為・ものごとなどを、話や文章の相手に対して丁寧に述べるもの

丁寧語

・話や文章の相手に対して丁寧に述べるもの

美化語

・ものごとを、美化して述べるもの

130

敬語

原型	尊敬語	謙譲語
会う		
言う		
行く		
いる		
聞く		
来る		
知る		
する		
尋ねる		
食べる		
見る		
読む		

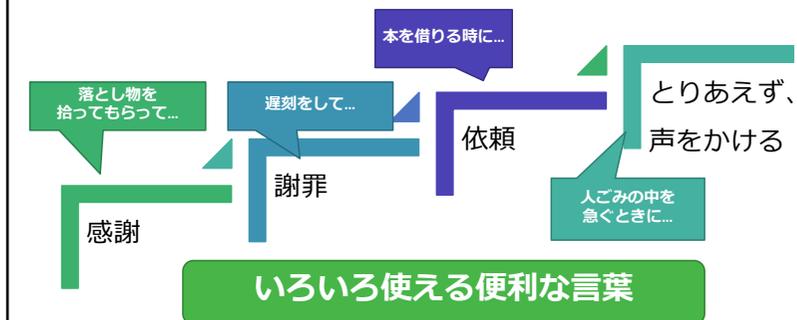
131

敬語の早見表

原型	尊敬語	謙譲語
会う	お会いになる	お目にかかる・お会いする
言う	おっしゃる	申し上げます・申す
行く	いらっしゃる・おいでになる	うかがう・参る
いる	いらっしゃる・おいでになる	おる
聞く	お聞きになる	うかがう・拝聴する
来る	いらっしゃる・おいでになる お越しになる	うかがう・参る
知る	ご存知	存じる
する	なさる	いたす
尋ねる	お尋ねになる	うかがう
食べる	召し上がる	いただく
見る	ご覧になる	拝見する
読む	お読みになる	拝読する

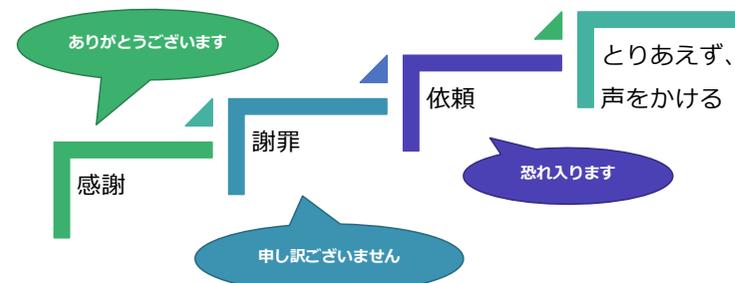
132

「すみません」の4段活用



133

「すみません」の代わりに



134

イマドキ言葉を使っていませんか？

- ✓ よろしかったでしょうか？
- ✓ ○○になっております
- ✓ ○○円からお預かりします
- ✓ うがいのほうは大丈夫ですか？
- ✓ 院長が○○みたいなことを申しているのですが...
- ✓ これって、○○じゃないですか～
- ✓ 電動歯ブラシ？って色々出ているじゃないですかあ
- ✓ 保険内の治療でも、全然大丈夫ですよ。
- ✓ ○○してもらっていいですか？
- ✓ わりとおススメです
- ✓ 私的にはおススメですよ。
- ✓ 改めてお知らせするカタチになります
- ✓ ら抜き言葉（食べれる・見れる・出れる）
- ✓ レタス言葉（食べられる・見られる・出られる）
- ✓ 若者言葉（超～・ヤバイ・マジ・マジっすか・なにげに・微妙に・っていつか・なんつうか）

135

医療従事者に相応しくない言葉遣い

患者さんから教えていただく

「親しい」と「馴れ馴れしい」は違う

専門用語はなるべく使わない

耳が遠い方に話しかける

136

医療従事者に相応しくない言葉遣い

患者さんから教えていただく

- 患者さんの中には、「治療をしてもらっている」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ることです。

専門用語はなるべく使わない

- 「オベ」⇒「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もよいでしょう。

137



138

テスト

- お名前を頂戴できますか？ 1. ×
- ご予約の井上さんでいらっしゃいますね？ 2. ○
- 井上さん、保険証はお持ちになりましたか？ 3. ×
- 井上さん、ホームページを見れましたか？ 4. ×
- 先生、井上さんをご案内してもよろしいでしょうか？ 5. ○
- 井上さんの携帯電話でいらっしゃいますか？ 6. ×

139

テスト

- お名前を頂戴できますか？ → お名前を教えてくださいませんか？
- ご予約の井上さんでいらっしゃいますね？
- 井上さん、保険証はお持ちになりましたか？ → 保険証をお持ちになりましたか？
- 井上さん、ホームページを見れましたか？ → 井上さん、HPをご覧になりましたか？
- 先生、井上さんをご案内してもよろしいでしょうか？
- 井上さんの携帯電話でいらっしゃいますか？

140

- 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。
- 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。
- 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。
- 先生がいらっしゃるまでお待ち下さい。→先生が来るまでお待ち下さい。
- 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？
- 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？
- 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？
- こちら診察券になります。→こちら診察券です。
- 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。
- 1時間はお食事を頂かれなくてください→1時間はお食事を召し上がらないでください。

141

語尾まできちんと話すようにしましょう

私では分からないんですが...

その歯ブラシはちょっと切らしているんですが...

院長は治療中なんですが...

保険証がないと全額負担何ですが...

142

語尾まできちんと話すようにしましょう

私では分からないんですが...

- 私では分かりかねますので、ただいま確認してまいります。

その歯ブラシはちょっと切らしているんですが...

- ただいま、そちらの歯ブラシは切らしておりますが、来週月曜日に入荷する予定です。

院長は治療中なんですが...

- 院長はただいま診療中ですので、後ほどこちらからご連絡いたします。

保険証がないと全額負担何ですが...

- 保険証をお持ちでないと、全額負担していただくこととなりますが、いかがなさいますか？

143

丁寧な敬語を使うべきテーマ



人の生死に関わること話すとき



大災害や被災者について話すとき

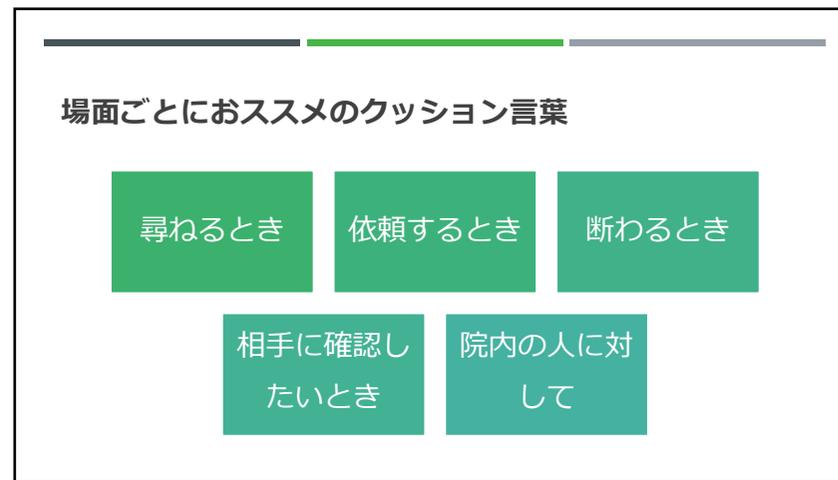


個人情報に関わること

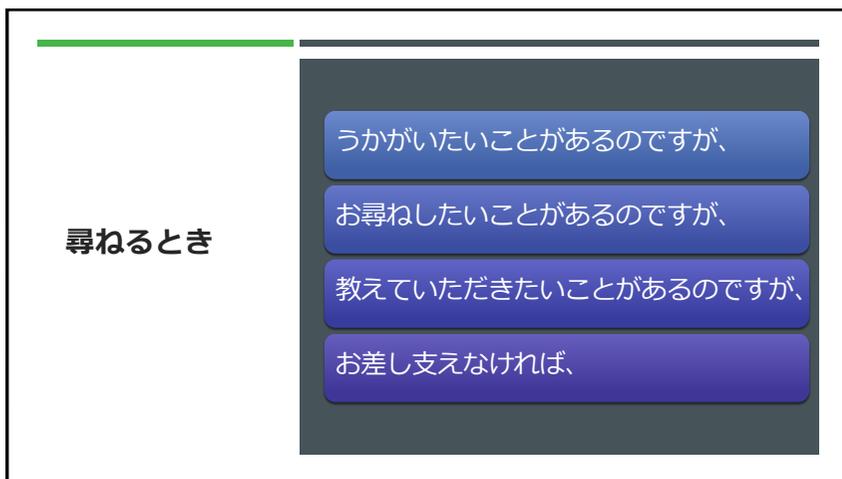
144



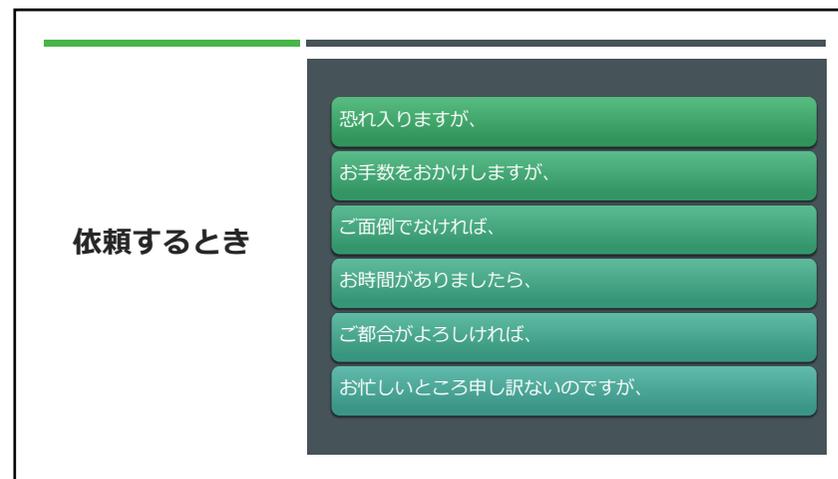
145



146



147



148

断わるとき

申し訳ありませんが、
 ご意向に沿えず、申し訳ございませんが、
 お役に立てずに申し訳ないのですが、
 お役に立ちたいのですが、
 ほかならぬ〇〇さんのご依頼をお断りするのは心苦しいのですが、
 すぐに治療をさせていただきたいのですが、
 お辛いのが分かるだけに、心苦しいのですが、

149

相手に確認するとき

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、
 説明が十分ではなかったかもしれませんが、
 行き違いがあったかもしれませんが、

150

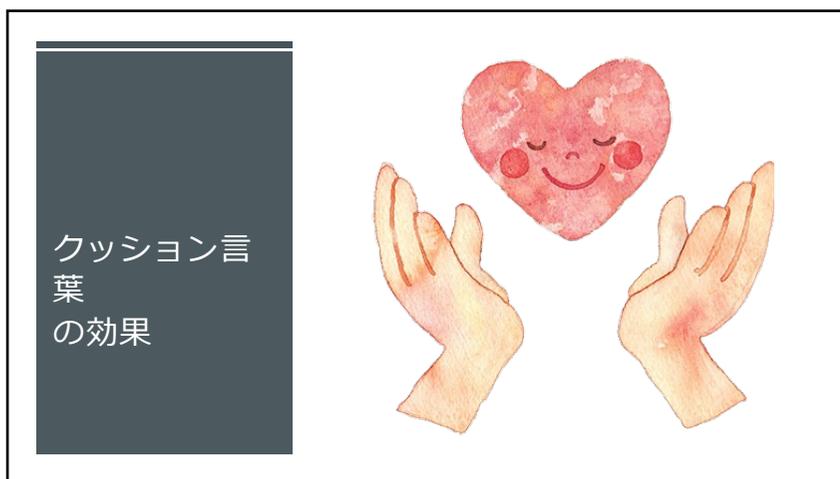
院内の人に対して

すみませんが、
 忙しいと思いますが、
 迷惑をかけて申し訳ないのですが、
 手が空いたときでいいのですが、

151

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 ・おうかがいしたい（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 ・ご都合がよろしければ ・お忙しいところ申し訳ありませんが
断る	<ul style="list-style-type: none"> ・あいにくですが ・せっかくですが ・ご意向に沿えず ・申し訳ありませんが ・（〇〇さんのご依頼をお断りするのは）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

152



153

【WORK】クッション言葉

- 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わるとき

154

クッション言葉

- ① 問診票への記入を依頼するとき
 - お手数をおかけしますが、こちらの問診表にお書きいただけますか？
- ② 相手の携帯電話番号を尋ねるとき
 - お差し支えなければ、携帯電話の番号を教えてくださいませんか？
- ③ 診療時間が過ぎてから来院した人を断わるとき
 - せっかくお越しいただきましたのに、大変心苦しいのですが、先ほど診療時間が終了いたしました。本当に申し訳ございません。

155

患者さんの能力を問うような質問はしない

ただいまの説明で、ご理解いただけましたか？

お分かりになりましたか？

156

患者さんの能力を問うような質問はしない

説明不足の点はありませんでしたでしょうか？

言葉が足りない箇所はありませんでしたでしょうか？

もう一度、説明した方が良い箇所がありましたら教えてください。

157



158

どのように言われたら気持ちが良いか？

A：まだ出来ないの？早くして！

B：まだだけど、心配してるよ。間に合うようにしてくれると助かるな。

A：こんなミス、ありえないよ。しっかり確認して。

B：ミスにガッカリしてるよ。しっかり確認してもらえると助かるけどな。

159

I とYou 2つのメッセージ

Youメッセージ

- あなたは【 】です。
- 日常使っている言葉70%を占める

Iメッセージ

- 私は【 】です。
- 相手からの影響（行動・存在）

160

どのように言われたら気持ちが良いか？

A (あなたは) まだ出来てないの？ (あなたは) 早くして！

B : まだけど、(私は) 心配だよ。間に合うようにしてくれると(私は) 助かるな。

A : こんなミス、(あなたは) ありえないよ。(あなたは) しっかり確認して。

B : ミスに(私は) ガッカリしてるよ。しっかり確認してもらえると(私は) 助かるけどな。

161

Iメッセージを活用しよう！

自分の気持ちを伝える

- 自分の気持ちを伝えるということがとても大切です。自分の思ったこと・感じたことを伝えることで相手の理解が深まるきっかけとなるのです。自分の感じたことではなく、「普通、こんなことしないよね」というような一般論を言うとかえって相手の反発を招きやすくなります。

対等であることを意識する

- 自分の「言いにくいこと」を伝えたら、相手の気持ちにも耳を傾けます。相手の気持ちに責任を感じてなんとかしようとする必要はありません。人として対等な立場からそれを受け止めて、相手を理解しましょう。

162

【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。

163

【WORK】 Iメッセージ

①定期的に検査に来てください。

- 定期的に検査に来てくださると、良い状態が維持できますので、私どもも安心です。

②今回は、歯がピカピカですね。

- 歯がピカピカに磨けていて、私も張り合いが出ます。

③いつも約束を守ってくれますね。

- いつも約束を守ってくださるので、嬉しいです。

164

YouメッセージをIメッセージに言い換えてみよう！

今回はブラークが多いですね。

今日は磨き残しがありません。

毎晩歯みがきしてください。

165

YOUメッセージをIメッセージに変換してみよう！

定期的な検査に来てください。	定期的な検査に来て下さると、良い状態が維持できますので、私も安心です。
今回は、歯がピカピカですね。	歯がピカピカに磨けていて、私も張り合いです。
今日は磨き残しがありません。	今日はとっても隅々まで磨けていて、私もうれしいです。
いつも約束を守ってくれますね。	いつも約束を守ってくださるので、嬉しいです。
今回はブラークが多いですね。	少し汚れが多いようですが、お忙しかったですか？心配です。
毎晩歯みがきしてください。	毎晩歯みがきを頑張られると、私もうれしいです。

166

予約に遅刻！

Youメッセージ

- 「何で遅刻したのですか？」
- 「連絡してください」

Iメッセージ

- 「なにかあったのですか？」
- 「心配しておりました」

167

具体的なIメッセージで伝えよう

(相手の) 行動

(あなたへの) 影響

(あなたの) 気持ち・感謝

★01111★

23/3/15 11時36分

168

168

褒めるとき

「あなたが手伝ってくれたおかげでうまくいきました。ありがとう。」

「歯磨きを頑張ってくれたおかげで、歯肉が改善しました。嬉しいです。」

「早くいらしゃったおかげで、すぐに治療が始められました。ありがとうございます。」

23/3/15 11時36分

169

169

気持ちを伝えるとき

忙しくて疲れているのは分かっているけど、出来ないと分かった時は、こちらにも段取りがあるので、早く言ってもらえると助かるな。

お忙しかったのでしょうか、歯間ブラシを使ってもらえると、嬉しいです。

お車を運転されていらしゃったのでしょうか、ご予約に遅れるときは、何かあったのではないかと心配しますので、ご連絡いただくと嬉しいです。

23/3/15 11時36分

170

170

認め言葉+私の思ったこと

Youメッセージ

歯間ブラシが上手に使えるようになりましたね。頑張りましたね。

もう2年以上、虫歯の治療していませんよ。努力しましたね。

I (We)メッセージ

私もうれしいです

先生も改善して良かったと安心されてましたよ

どうなるか私も心配していました

171

具体的なメッセージで伝えよう

- クッション言葉
- 相手の行動
- あなたへの影響
- あなたの気持ち・感情

過去と他人は変えられない。変えられるのは、今ここにある自分だけ。

★01111★

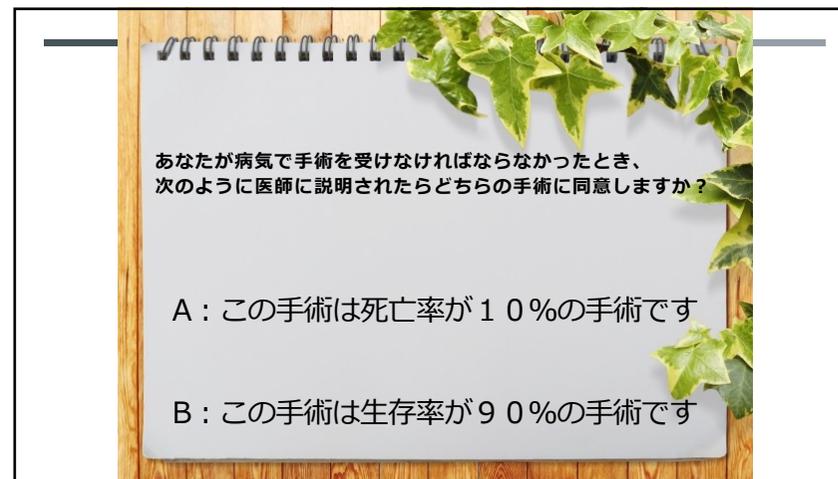
23/3/15 11時36分

172

172



173



174

言葉の持つイメージを換える

わざわざすみません

➔

お心遣いいただき
ありがとうございます

言葉には、イメージがある。
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。したがって、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るが、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る。

「わざわざ」という言葉は、悪いイメージに入るものです。
「わざわざ」とは、「必要もないのに、意図的にことを行う様子」といった意味もあるため注意が必要です。
日常で特段意識することなく使っている言葉の持つイメージを考え、その言葉が悪いイメージの時には、良い表現に言い替えるような工夫が求められます。

175

言葉の持つイメージを換える

うるさい！黙ってて！

- ⇒静かにしましょう。

走ったり、暴れたら危ない！

- ⇒ゆっくり歩こうね。落ち着こうね。

なぜしないんですか？

- ⇒どうしたら出来るようになりますか？

176

わざわざすみません	お心遣いいただき、ありがとうございます
そんな心配はしないでください	お気遣いいただき、恐れ入ります
ちょっと待っていてください	ただいま参ります
すみません	ありがとうございます
うっとおしい天気ですね	緑がイキイキとしてきましたね
雨ばかりで減りますね	青空が恋しいですね
寒くて嫌になりますね	気持ちも引き締まるような寒さですね
携帯電話は禁止です	携帯電話はあちらでお使いいただけます
〇〇するとダメですよ	□□するといいですよ
〇〇すると時間がかかります	□□すると早くできます
〇〇だと効率が悪いです	□□だと効率がいいです
〇〇されると困ります	□□していただくとありがたいです

177

脳は否定形を

「ピン
ダが刺
イタ
イタ」

- 脳には「否定形を
理解できないとい
否定されている内
ません。



ピン
ろを

の方が正確かもしれ

178

肯定的な言葉を遣おう

「30分は飲食しないように」

- ⇒ 「30分後に飲食をお願いします」

「何で出来ないのだろう...」

- ⇒ 「どうやったら出来るようになりますか？」

「失敗したのでもう一度...」

- ⇒ 「念のために、より正確にするため...」

179

こんなこと言 われたら...

- もう歯磨きは面倒で...
- 昔教えてもらったから、大丈夫！
- 今日は、この治療してもらえれば良いよ。
- 忙しいんだよね。
- やってはいるんですが...
- すみません、やっていません。
- この前言われたように、やりましたけど？

180



181