

# 山下浩歯科医院①

2022/02/19 14:00~17:00

名前：

## 本日の研修目的

信頼関係を構築

患者の立場を再認識し、自分の仕事を見直そう

## 研修内容とタイムスケジュール

14:00~ (30) : 自己紹介・他者紹介

14:30~ (30) : 患者目線を考える

15:00~ (30) : 五感を使ったコミュニケーションスキル「見せ方」「聞こえ方」「感じさせ方」

15:30~ (60) : 信頼関係を築く・傾聴と共感

16:30~ (30) : 患者さんに寄り添った言葉の使い方

## 次回までの課題

- ① 3月26日(土) : 「今回の研修のおさらい」
- ② 4月2日(土) : 「研修後の感想」
- ③ 次回の研修(4月 日) : 「ステップアップシート」3種の記入

研修のおさらい☆3月26日締め切り	研修後の感想☆4月2日締め切り
<a href="https://forms.gle/T7dBsKeDYVwAK8UD9">https://forms.gle/T7dBsKeDYVwAK8UD9</a>	<a href="https://forms.gle/9Asaex8aT5Ln5KVeA">https://forms.gle/9Asaex8aT5Ln5KVeA</a>
	



山下浩齒科院のスタッフを紹介しよう！

他のスタッフのことを書き出してみよう！制限時間5分

〇〇さんのここが好き！ここが尊敬できる！ここが素敵！

スタッフ名	良いところ・尊敬できるところ・すごいところ・素敵だと思うところ
院長	

他者紹介

院長から順に、それぞれ一人一人の紹介を他のスタッフ皆さんでお願いします。

## 患者目線を考える

患者さんから選ばれる歯科医院になるために

### 歯科医院の現状

ちなみに歯科衛生士の歴史とは…

歯科衛生士という資格は最初、アメリカで1913年に誕生したものです。1919年、アメリカに留学していた歯科医の岡田満氏が、アメリカにそのような資格があることを日本に伝えたことで、知られるようになりました。岡田氏は、のちに慶應義塾大学医学部歯科学教室の初代部長を務めた人です。

1921年になると、「歯科衛生婦」の名称で、養成が始まりました。このときが歯科衛生士の始まりと言っていいかもしれませんが。当時はまだ、国家資格として定められていたわけではなく、民間の資格にすぎませんでした。また、どのような役割を担えばよいのかもあいまいであったため、ニーズは決して高くなかったと言われていました。そのため、現在では歯科衛生士が担当する職務も、当時は歯科医が行っていたと伝えられています。

国家資格として歯科衛生士が定められたのは、1948年のことです。第二次世界大戦が終わったあと、日本にはアメリカなど連合国軍が進駐してきました。その頃の日本の公衆衛生に問題がありました。そのままではよくないと考えた連合国軍総司令部（GHQ）の指導を受け、1947年、保健所の業務の1つに歯科衛生が入ることになりました。業務としては、虫菌にならないようにするにはどうすればいいか、その知識を普及させることが中心となっていたと言われていました。つまり、当時は保健所で働くことが多かったのです。その翌年、歯科衛生士法が定められ、このときから国家資格として制定されました。

1955年になると、歯科衛生士の役割に、歯科診療の補助が追加されることになりました。それまでは歯石を除去して歯槽膿漏を予防するといった口腔内ケアの業務などに限定されていました。追加されたことによって、保健所勤務にとどまらず、歯科が職域となるなど歯科衛生士の活動の幅が大きく広がることになりました。

また、年代を経るにつれ、歯磨きの大切さや食生活のあり方を伝える役割も担うようになっていきました。

さらに1989年には、歯科保健指導が追加されました。その結果、歯科衛生士の重要性はさらに大きくなりました。

2012年、初めて男性の歯科衛生士が誕生しました。まだ歯科衛生士の多くは女性が担っていますが、少しずつ男性歯科衛生士の人数は増えています。

歯科衛生士が誕生した理由、その後の流れを見ると分かるように、歯科衛生士に求められていたのは、歯と口腔内の健康を守ることです。その役割を通じて、公衆衛生の向上への貢献が期待されていました。そのためには予防措置をいかに講じるかが大切であり、その指導もまた、歯科衛生士の仕事として求められるようになっていったのです。今日、予防への意識が高まり、そのために歯科に通う人も増えています。歯科衛生士が誕生したときの原点は、ますます重要性を増しています。

色々な患者さんの立場を理解する

あなたが「患者さん」「お客さん」の時のことを思い出してみましょう！（患者さん・お客さんの立場）

利用して良かったお店や施設

利用して良くなかったお店や施設

実際にネットで上がっているクレーム

別紙を読んでみよう！

感想→

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	「 <input type="text"/> 」
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「 <input type="text"/> 」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 「 <input type="text"/> 」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	企業側 「ご利用ありがとうございます」	患者さん 「 <input type="text"/> 」
お試し	試着・試食が出来る	お試し治療が出来ない

山下浩齒科医院にいらっしゃる患者さんの期待とは

山下浩齒科医院にいらっしゃる患者さんの不安・不満・不信とは

サイレントクレマー

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？

サイレントクレマーを生まない体勢

	チェック事項	チェック
1	キャンセル数を全員が把握している	
2	キャンセルの連絡があった時には理由を聞くようにしている	
3	月ごとのキャンセル率の変動を把握している	
4	患者さんの目を見て話をしている	
5	歯科医院の掃除はチェック表を使って徹底的に行っている	
6	クレームを書類にして、掲示している	
7	クレーム対応を全体に報告し、改善策を話し合っている	

## 五感を使ったコミュニケーションスキル

### メラビアンの法則

メラビアンの法則とは、人と人がコミュニケーションを図る際、実は「言語情報7%」「聴覚情報38%」「視覚情報55%」という割合で影響を与えていることを示した心理学上の法則です。アメリカの心理学者であるアルバート・メラビアンによって提唱されました。

コミュニケーションをとる際は話の内容が重要だと思いがちですが、実際には言語情報はわずか7%しか優先されていないことがわかりました。もちろん、話の内容を正しく理解したり伝えたりするために、言葉そのものが持つ意味は重要です。しかし、実際には聴覚と視覚から得る情報が93%優先される結果となり、言葉よりも「イメージ」が影響する可能性が非常に高いことを示しています。

### 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い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も効果的です。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そうな表情をすれば、聞き手は「つまらないんだな」と判断する可能性が高いとされています。

### 3つの要素を揃えよう

メラビアンの法則を活用すると、自分の言いたいことを聞き手により正しく伝えることができます。このとき、「言語情報」「聴覚情報」「視覚情報」の3要素をしっかり揃えることを意識しましょう。たとえば、相手に感謝を伝えるときは明るい表情や柔らかい口調にする、不満を伝えるときはかたい表情や静かな口調にするなどです。3要素をきちんと揃えることで、「嬉しく感じている」「真剣に伝えたい」などをより強く伝えられるでしょう。

もし、どれか1つでも要素が矛盾していると、聞き手は混乱してしまいます。自分の言いたいことが正しく伝わらないだけでなく、「何となく信用できない」など相手に不信感を抱かせるきっかけにもなりかねません。自分では真剣に対応しているつもりでも、相手にそれが伝わらなければ意味がないのです。特にビジネスシーンでは、たった1度の失敗が取り返しのつかない事態を招くこともあります。円滑な信頼関係を築くためにも、3つの要素を心がけることが大切です。

あなたの五感のタイプ

あなたの五感チェック

テーマ毎に、A、B、C、Dの項目があります。イメージの強いものから順番に4点、3点、2点、1点と点数をつけましょう。最後に合計すると、どれが一番高い点数になるのでしょうか？

- 1) 重要な決断を下すときは
  - A) 勘で決める（腑に落ちる感じ）（ ）点
  - B) 「聞いた感じ」のよさで決める（ ）点
  - C) 「見た感じ」のよさで決める（ ）点
  - D) その内容をよく調べて、検討してから決める（ ）点
  
- 2) 人と議論するとき、もっとも影響されるのは
  - A) 相手の声のトーン（ ）点
  - B) 相手の論点が見えているかどうか（ ）点
  - C) 相手の議論の論理性（ ）点
  - D) 相手の本当の気持ちとコンタクトがとれているかどうか（ ）点
  
- 3) 自分の気持ちは
  - A) 着る服や外見で、もっともよく表現している（ ）点
  - B) 感情を表すことで、もっともよく表現している（ ）点
  - C) 言葉の選び方で、もっともよく表現している（ ）点
  - D) 声の調子で、もっともよく表現している（ ）点
  
- 4) 私はどちらかというと
  - A) 与えられた状況にあう音楽を選ぶことが得意である（ ）点
  - B) 興味深いテーマに関係した話題を選ぶことが得意である（ ）点
  - C) 座り心地がいい椅子を選ぶことが得意である（ ）点
  - D) 魅力的で豊かな色の組み合わせを選ぶことが得意である（ ）点
  
- 5) 私が敏感なのは
  - A) 私はまわりの音に敏感である（ ）点
  - B) 私は新しい事実やデータを理解することが得意である（ ）点
  - C) 私は衣服の着心地に敏感である（ ）点
  - D) 私は色使いや部屋の外見に敏感である（ ）点

	1	2	3	4	5
A	△体感覚	●聴覚	■視覚	●聴覚	●聴覚
B	●聴覚	■視覚	△体感覚	○言語感覚	○言語感覚
C	■視覚	○言語感覚	○言語感覚	△体感覚	△体感覚
D	○言語感覚	△体感覚	●聴覚	■視覚	■視覚

△体感覚【      】点 ●聴覚【      】点 ■視覚【      】点 ○言語感覚【      】点

## 各タイプの特徴

### V（視覚）タイプの特徴

〈インプット〉 ・理解方法：図、映像。 ・聞き方：話し手をよく見る。

〈アウトプット〉 ・視線：上方に向きやすい。 ・話し方：比較的早口。頭に描いているイメージを表現しようとするため、よく手が動く。話の展開が早い。前のめり。呼吸が浅い。 ・使う言葉：視覚に関する語彙。「話が見えない」「イメージとしては」「今後のビジョンは」「まだぼんやりしている」「未来は明るい」「視点をを変える」など。

〈その他〉 ・デザインや外見で判断することが多い。 ・物事を絵で記憶する。

### A（聴覚）タイプの特徴

〈インプット〉 ・理解方法：音、言葉。 ・聞き方：話し手をあまり見ず、耳を傾ける。

〈アウトプット〉 ・視線：左右に動きやすい。 ・話し方：論理的でわかりやすい。うんちく好き。腕組みをしやすい。独り言が多い。胸全体で呼吸をする。 ・使う言葉：聴覚や言葉に関する語彙。「何を言っているかわからない」「いい響きだ」「リズムが悪い」「うるさい」「聞き捨てならない」など。また、理論や定義、格言や知識などの引用、擬音語、感嘆詞。

〈その他〉 ・音楽やおしゃべりが好き。 ・雑音があると集中できない。 ・人の声をよく覚えている。

### K（身体感覚）タイプの特徴

〈インプット〉 ・理解方法：触感、におい、味などの体感。 ・聞き方：何かに触りながら。話の情報量が多いとたまについていけない。

〈アウトプット〉 ・視線：下方に向きやすい。 ・話し方：話す速度と動作は比較的ゆっくり。感情や気持ちを身振り手振りで表現しようとする。猫背になりがち。お腹で深い呼吸をする。 ・使う言葉：感覚的な語彙。「話が掴めない」「いい感じ」「手応えがある」「気持ちいい」「気持ち悪い」「腑に落ちる」など。また、形容詞・形容動詞。

〈その他〉 ・人の近くにいるのが好き。 ・居心地の良さを大事にする。

## 「見せ方」を変えて愛されるスタッフになる方法

「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」を決めてみましょう！

見たくて表現してみよう！

立ち方・歩き方・目線の動き・手の動かし方・姿勢・顔の表情・口元・顔の向き・マスク・グローブ・白衣・髪型

指先・足先・背中

---

あなたがイメージした最適な「見た目・態度・表現」を前に立って実際やってみよう。

---

《感想》

---

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

---

歯科医院の中で「見た目・態度・表現」をあなたが変えた方がよさそうだと思うところは？

ホームページ・パンフレット、電話対応、建物・外観・駐車場、エントランス・玄関、待合室、受付、問診票記入、診療室案内、診療室・ユニット、カウンセリングルーム・レントゲン室、視診・触診・検査、施術（パキューム・スケーリング・SRP・PMTTC など）、診療室退出、会計・次回予約

### 「聞こえ方」を変えて愛されるスタッフになる方法

---

「見た目」で表現したあなたで、自分から発せられる声を「ゆっくり・やや低め」にコントロールしてください。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。

- ① 患者さんといつも声かけする「言葉」を録音しよう！
- ② 30%くらい低い声で、30%ゆっくり話した「言葉」を録音しよう！
- ③ 違いを比較してみよう

※最後のイントネーションを上げてみよう！

---

《感想》

---

歯科医院の中で「音・言葉・文章」を変えてみよう！

- あなたが使う言葉
- パンフレットやツールに使う言葉
- 院内で飛び交う言葉や音

---

歯科医院の中で「音・言葉・文章」をあなたが変えた方がよさそうだと思うところは？

ホームページ・パンフレット、電話対応、建物・外観・駐車場、エントランス・玄関、待合室、受付、問診票記入、診療室案内、診療室・ユニット、カウンセリングルーム・レントゲン室、視診・触診・検査、施術（バキューム・スケーリング・SRP・PMTTCなど）、診療室退出、会計・次回予約

### 「触れ方」を変えて愛されるスタッフになる方法

---

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。

- ① 隣同士でペンや消しゴムなどの小さなものを受け渡ししてみよう。
- ② 受け渡しの際に感じる★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)などの感覚情報をキャッチし、どのような印象を持ちましたか？
- ③ 普段の診療で、患者さんに触れるタイミング、受け渡すタイミングを考えてイメージしよう

---

《感想》

---

歯科医院の中で「触れ方」を変えてみよう！

- あなたが発する触れ方
- 患者さんが触れるもの
- 触感
- 匂い・香り

---

歯科医院の中で「触れ方・感じ方」をあなたが変えた方がよさそうだと思うところは？

ホームページ・パンフレット、電話対応、建物・外観・駐車場、エントランス・玄関、待合室、受付、問診票記入、診療室案内、診療室・ユニット、カウンセリングルーム・レントゲン室、視診・触診・検査、施術（バキューム・スケーリング・SRP・PMTTCなど）、診療室退出、会計・次回予約

## 観察力を鍛えよう！

相手の状態をよく観察し、言語と非言語との反応の違いや その特徴を見分けて相手の心の内や状態を理解すること 観察力とは、相手の心理状態を察する力である

## 【WORK】 観察力を鍛えよう！①

<観察ポイント>非言語の情報を読み取る。非言語は言葉よりも本当の状態が表れやすい。

- ① 相手の非言語を詳細に観察してみましょう。「今までに一番幸せに感じたこと」

顔色（血色）が	良い-----悪い
肌色の明暗（筋肉の盛り上がりによる影）	左右対称-----左右非対称
呼吸の速度	速い-----遅い
呼吸の位置	胸の高い位置-----腹部
下唇の大きさ	シワがある-----シワがない
眼の焦点	合っている-----合っていない
眼の瞳孔の開き	開いている-----開いていない

- ② 相手の非言語を詳細に観察してみましょう。「今までに一番嫌だったこと」

顔色（血色）が	良い-----悪い
肌色の明暗（筋肉の盛り上がりによる影）	左右対称-----左右非対称
呼吸の速度	速い-----遅い
呼吸の位置	胸の高い位置-----腹部
下唇の大きさ	シワがある-----シワがない
眼の焦点	合っている-----合っていない
眼の瞳孔の開き	開いている-----開いていない

《感想》

## 【WORK】観察力を鍛えよう！②

目の前にいる相手があなたをどう思っているか？相手のとる様々なアクション 25 パターンの中から、あなたを歓迎していると思われるものに○を、拒絶されていると思われるものに×をつけてください。（制限時間 2分）

	相手のリアクション	答え
1	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。	
2	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。	
3	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。	
4	手を振ってあなたの話をさえぎった。	
5	会話をしながらあなたの身体に軽く触れた。	
6	話の途中で電話がかかってきた瞬間、うれしそうな顔をして急いで受話器を取った。	
7	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。	
8	あなたの話に3回以上うなずいた。	
9	動作が自然でリラックスしていた。	
10	眼を細め、眼孔が小さくなっていた。	
11	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。	
12	必要もないのに、メガネをかけた。	
13	あなたと似た動作をしたり、表情を真似したりした。	
14	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。	
15	よりくつろげる場所の席に移動した。	
16	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。	
17	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。	
18	おかしいことを言わないのに笑った。	
19	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。	
20	頭や鼻の周囲をさかんに触っていた。	
21	手や顔を隠さず、体と顔をあなたの方に向けていた。	
22	両手を頭の後ろで組んだ。	
23	腕を組まず、机の上などに軽く開いて置いていた。	
24	あなたの目の前で掛け時計や腕時計を見た。	
25	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。	

## 信頼関係を築く

### 信頼関係とは？

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。

■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

これらは、ラポールが築けていない時に起こります。逆に、ラポールを築くことで

■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といったことが可能になります。

---

### ラポールとは

「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）

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

### 歯科医院に必要な信頼関係とは

あなたの考えるそれぞれにおける信頼関係の定義を考えてみましょう！

---

患者さん

---

スタッフ同士

---

院長

## 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。

3つのテクニックを使いこなそう！相手に合わせて信頼関係を築こう！

---

ミラーリング：鏡に写した状態

「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

=さりげなく行うのがポイント

=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

---

ペーシング：相手とどこかを合わせる

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）

---

バックトラッキング：オウム返しテクニック

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！

---

**【WORK】** 傾聴の大切さ

Aさん：仕事で、患者さんと信頼関係が築けたと思う出来事を話しましょう。（1分間）

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

---

《感想》

---

**【WORK】** 相手のしぐさを合わせる

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：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×

---

《感想》

---

**【WORK】** 相手の言葉を合わせる（繰り返す）

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：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

---

《感想》

---

**【WORK】** 仕草と言葉を合わせる

Aさん：この研修が終わった1年後、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》

## 傾聴

### 傾聴とは

耳を傾けて一心にきくこと。熱心にきくこと。

相手のいうことを否定せず、耳も心も傾けて、相手の話を「聴く」会話の技術を指します。意識すべきなのは、相手に共感し、信頼していると示すこと。経済産業省が「職場や地域社会の中で多様な人々とともに仕事するうえで必要な基礎的な能力」として提言している「社会人基礎力」の要素にも、「傾聴力」が含まれています。

### 共感的理解

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。

### 相手の気持ちを言葉に表して共感する

歯の痛みを訴えたら…

頭までガンガン痛くなったのですね、辛かったですよね  
どこが痛いかわからないのですね。つらいですね。  
一晩中眠れなかったのですね。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。話してくださってよかったです。  
不安なお気持ちはよく分かります。話してくださったことに感謝します。

喜びを話してくれたら…

良く噛めるようになったのですね。嬉しいお話をありがとうございます。  
良く噛めるようになったのですね。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。何よりのお話です。

### 相槌のレパートリーを増やす

- 1 鍛冶(かじ)で、二人の職人が交互に槌を打ち合わせること。あいのつち。
- 2 相手の話にならずいて巧みに調子を合わせること。

「ええ」「はい」「そうですか」

## 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している気持ちです。

#### 専門用語はなるべく使わない

オペ ⇒ 「手術」 ・ 「エキス」 ⇨ 「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。

---

### 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。→先生が来るまでお待ち下さい。
- ⑤ 今後の治療について、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

■

■

■

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

## 【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

## I 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 今日は磨き残しがありません。
- ④ いつも約束を守ってくれますね。
- ⑤ 今回はプラークが多いですね。
- ⑥ 毎晩歯みがきしてください。
- ⑦ 遅刻しないで下さい。

## 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を始めるのでは、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 うっとおしい天気ですね
- ⑥ 雨ばかりで減入りますね
- ⑦ 寒くて嫌になりますね
- ⑧ 携帯電話は禁止です
- ⑨ ○○するとダメですよ
- ⑩ ○○すると時間がかかります
- ⑪ ○○だと効率が悪いです
- ⑫ ○○されると困ります