

誰も教えてくれなかつた 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

杉岡英明・熊倉百音子 著

A5判／72頁／2色刷 定価（本体2,400円+税）
ISBN 978-4-263-44475-7



患者さんとのコミュニケーションのとりかた
にお悩み中の歯科医師、必読！

短期間にかつ効果的にコミュニケーションスキルを身につけるための本

本書では、セミナー形式で

- コミュニケーションギャップを防ぐ方法や良好な信頼関係を築くために必要な方法（代表システム、メタモデルの質問）、そしてラボーラル形成の実践方法をわかりやすく解説。
- 歯科臨床の場すぐに活かせるよう、歯科医院での筆者の過去の事例をとりあげて解説。
- 臨床経験を積んだ歯科医師には、ご自身のコミュニケーション方法をより客観的・理論的に理解することで、「何がうまくいっているのか」を知り、再現性を高めることができます。
- 臨床経験が浅い歯科医師には、短期間に、そして効果的にコミュニケーションの方法論を手に入れることができます。

“健康プロモーター”としての
歯科医師を目指すには、
コミュニケーションスキルが必須です。

A: 人を見るひと ……が私になる。
B: 物見 ……見ていく視
C: 感み ……感覚

A: 何かが見えるひともいるけどやさしいのは……
B: デモンストレーションを見せる
C: 自分で体験して感想をつなげる

A: 初めての場で直接的に話をすこさ……
B: お話を貰う
C: お話を貰わぬ
D: お話をうけ取る

A: 感じたがった出来事を話すのは……
B: 伝わらぬ
C: 伝わらぬ
D: ウカウカしたままから

A: 人に話すとき……
B: お話を貰う
C: お話を貰わぬ

A: の口音が多かった人……V（誤認）タイプ
B: の口音が多かった人……R（誤認）タイプ
C: の口音が多かった人……E（誤認）タイプ

IV-A-K) の通りは、通常の使い方や若狭の使い方、あるいは会話のアングルがそれ自体のバーソナリティなどからも、それそれに特徴をもつことがあります。

評議 (評議会) 感想 (意見) 認識 (知識) 予測 (予想)

問題 (問題) 疑問 (質問) 質疑 (質問) お問い合わせ (問い合わせ)

回答 (回答) お答え (お答え) お答え (お答え)

代表システムの違いを歯科医師に話す

代表システムは、歯科医師の視点において、歯科医師が患者さんに何の回答をもたらすときに、患者さんの「わかった」をもたらすのに非常に有効です。

[事例]

対話 (V) 個別の患者さんの場合

+主導意識して話を続ける場合

「今日お聞ききましたが、以前がいろいろな迷惑なので次回は

お聞きをまことに

【日】[回]などの接頭語のこなしが使ってイメージできる

読み進むにつれて理解が深まるような構成

患者さんの「わかった」感
は深まり、満足度も上がり、
行動も変わります！

ビジョンを共有する→持続的・継続的の受診のために：

【回】から【回】へ【過去から未来へ】へ意識を変えろ



おのので通っている患者さんがお話を貰えたとき、メインナースに何時がありうたなど貰われると患者さんは、次のようないかがけています。

【今回はどうしていいですか？】

【ちまき】10年前、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？】

治療という付加価値のあるあなたの患者さんの「【回】→【回】」を聞いてください

【A:ヨー、もしーされたしたら?】

患者さんの内情を汲み、お手のイメージをふくらませるマジックワードです。

主婦には何がなくとも、夫婦のより良い顔を育む体験することで、患者さんは安心になります。手に入ったらこんな未来が向っているとい

• CONTENTS •

Method-1

なぜ歯科医院にこそコミュニケーションなのか？

コミュニケーションは言葉や思いのキャッチボール

コミュニケーションは言語だけではない

歯科医療の「ニーズ」と「ウォンツ」

患者さんがあなたの歯科医院に来院している理由

人が心を開く瞬間

Method-2

コミュニケーションギャップが起こるとき ～脳の使い方の3つの違い～

伝えているのに、伝わらないのはなぜ？

夏休みの思い出～頭に浮かぶのは？

私たちは五感を使って認知している

V・A・Kの違いはコミュニケーションパターンの違い

代表システムの違いを歯科医療に活かす

事例 視覚（V）優位の患者さんの場合

聴覚（A）優位の患者さんの場合

体感覚（K）優位の患者さんの場合

Method-3

メタモデルの質問

～言葉によるコミュニケーションの不完全さを補う質問～

質問はわかりあうための大変なプロセス

地図と実際の土地の違い

ほどよい「省略」がわかりやすさにつながる

見やすさのための「歪曲」

誰にでも起こる「脳内アレンジ」

メタモデルは言葉のコミュニケーションの不完全さを補う

歯科医療の現場ではこう使う

省略／歪曲／一般化

メタモデルの質問をするときには配慮をもって

Method-4

信頼関係の築き方～ラポールが患者さんの心を開く

人が五感で感じとるもの

コミュニケーションはラポールに始まりラポールに終わる
患者さんが医療従事者に安心・安全を感じやすい距離・位置・姿勢

椅子に座ったときの姿勢

患者さんの非言語の情報を観察する

ラポールのスキルを実践してみましょう

言語情報で合わせる～①話の内容を合わせる

言語情報で合わせる～②バックトラッキングで合わせる

非言語情報で合わせる～①ミラーリングで合わせる

非言語情報で合わせる～②話し方を合わせる

コミュニケーションはまず受けとる

できていることに注目し、認める

褒めるポイントはどこにでもある

患者さんへの伝え方

さらなるラポールのために

ビジョンを共有する～持続的・継続的受診のために

Interview

歯科のミライを語る！

ラポール～“2025年問題”への架け橋



医歯薬出版 ご注文承り書

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

() 冊

●納入店ご指定希望

※納入店のご指定の場合
手数料はかかりません

●直送希望

2つの方法から
お選びください

<input type="checkbox"/> ①	<input type="checkbox"/> 代引	450円
<input type="checkbox"/> ②	<input type="checkbox"/> 後払い	400円

※②の後払いの請求書は
nettプロテクションズ
から別送となります。

●お名前

●ご住所 (〒 - - -)

●TEL :

★必要事項をご記入の上、FAX.03-5395-7633にご送信ください。★弊社ホームページ <http://www.ishiyaku.co.jp/> からもお申込みいただけます。

医歯薬出版株式会社 〒113-8612 東京都文京区木駒込1-7-10 TEL・03-5395-7630