

・ 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事なプロセス
 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

●納入店で指定希望

※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

① 代引 450円

② 後払い400円[※]

※②の後払いの請求書は
 御ネットプロテクションズ
 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/> からもお申し込みいただけます。

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