

1. コミュニケーション？ それとも、情報伝達作業？

『歯科衛生士臨床は患者さんとのコミュニケーションが欠かせない』とよくいわれています。歯科疾患は生活習慣に大きく影響を受けることから、ケアを担う歯科衛生士は、疾患だけでなく人を見て、考え、情報提供することが大事だからです。

しかし、新人や経験の浅い歯科衛生士は、人(患者さん)を見ることを忘れがちです。病因論や検査結果の説明時、ブラッシング指導時やメンテナンス導入時など、限られたアポイントタイムの中で「あれも伝えなければいけない」「これも説明しなきゃいけない」と業務のことばかりを優先してしまい、一方的に話し続けてしまう——。これでは、患者さんの思いや考え、価値観は見えてきません。その結果、患者さんのニーズに応えることができず、患者さんの来院が途絶えてしまうこともあります。

『意思の疎通』『心の通い合い』といったコミュニケーションの意味を忘れてしまうと、患者さんへの説明は単なる情報伝達作業になってしまいます。

あなたの患者さんとの関わりは、コミュニケーションですか？ それとも、情報伝達作業ですか？



2. コミュニケーションは問いかけから始まる

では、患者さんとのコミュニケーションはどうすればいいのでしょうか？ 円滑なコミュニケーションを展開するノウハウやテクニックは多々ありますが、最初から難しく考える必要はありません。ほんの一言「いかがですか？」「どう思いますか？」「どうしたいですか？」と患者さんに問いかけるだけでコミュニケーションは始まるのです。

たとえば歯周病の病因論を説明した後に、「今の話を聞いて、いかがですか？」と問いかけてみましょう。「歯周病って怖いよね」という反応を示す患者さんもいれば、「私は何をしたらいいの？」といった方法を聞いてくる患者さんもいるでしょう。もしかしたら、難しい顔をして「よくわからないなあ」と言ってくるかもしれないですし、「で、私は歯周病なの？ どうなの？」と単刀直入に答えを求めてくるかもしれません。たった一言、患者さんに問いかけてみるだけで、このようにさまざまな患者さんの思いや考えなどが見えてきます。

するとどうでしょう。次にあなたがすべきことも自然と見えてきませんか？

- 「歯周病って怖いよね」という患者さんには、メンテナンス受診の大切さを伝えてみよう
- 「私は何をしたらいいの？」という患者さんには、セルフケアのノウハウを伝えてみよう
- 「よくわからないなあ」という患者さんには、ポイントを絞った説明をもう一度してみよう
- 「私は歯周病なの？」という患者さんには、歯周組織検査をすすめてみよう
患者さんの思いや考えを受け止めて、それに見合ったことを考えて、患者さんに返す——このように、コミュニケーションはそれほど難しいことではないのです。

