

質問型カウンセリングで シナリオ作り

MTC講師

東前美枝

9 月度MTC協会 MTC講師 東前美枝

ア歯科さん症例発表

- 講義
- 宿題
- 次回発表医院決め

シナリオってどう教えるの？

- 患者さんは個々で考えてることは違う。
- それぞれニーズが違うから
- でも最終的に気づいてほしい事は一緒
- **B－FAB**を使って**10分**でできるシナリオ作りをしてみよう

それぞれできましたか？

- 小児矯正
- 矯正
- 虫歯
- 歯周病
- 欠損歯（外科）
- ホワイトニング

前回の宿題 ここに送ってくださいね

矯正のフレームがけ

【大人】

- ・ 歯何本あるか知っていますか？その内の何本が実際に使えていると思いますか？
この状態が続くと、今後どうなると思う？
- ・ (口写を見て) 治療している部分、多いのはどこ？なぜだと思う？
この状態が続くと、今後どうなると思う？
- ・ 左右どちらの方が噛みやすい？なぜ？
- ・ いつも着色や歯石が付きやすいと感じるところはある？
なぜそこにつきやすいと思う？
- ・ この模型と自分の口写見比べた時に、どこがどう違う？
- ・ 思い切り笑えなかったり、話す時に口元を隠したりしたことある？
・ 片方で噛み続けるとそこの歯にどんなことが起きますか？

【子供】

- ・ 永久歯の大きさと、乳歯の何倍くらいの大きさか知っている？
今の状態だと、どこが並びずらそうだな、と思う？
- ・ (Ⅲ級の方に対して) このまま顎が成長すると、どうなると思う？
大人になった時に、手術が必要になるかもって聞いたことある？
そうなってしまった場合、お子さんどう思うそう？
- ・ 子供の時から矯正を始めるメリットって、何があると思いますか？
- ・ 食べるのが遅いとか、周り比べて歯の生え替わりが遅いと感じたことはある？
- ・ 今まで歯が自然に抜けなかったことはある？なぜだと思う？
- ・ テレビ見てる時などお口ポカンじゃないですか？
- ・ お友達と比べて給食食べ終わるの遅かったりないですか？
- ・ 正しい呼吸の仕方って知ってますか？

今すぐ患者を作る3つのなぜ？
なぜ必要か、なぜ今なのか、なぜ当院でするのか

- なぜ私（患者）に必要なのか
- ビビらす！
- 未来質問
- 放置した未来を想像させてこんな未来は嫌だ！と思わせる
- 人は感情が動くと行動する

普通って？

- 患者さんがよく普通に噛めるようとか普通でいいですとか言われませんか？
- 保険＝普通
- 銀歯＝普通
- 歯周病は歳を取れば歯ぐき下がる＝普通
- 歯並び悪い→大人になってからやるもん＝普通
- 患者さんの普通に対しての常識壊し



常識壊し

理想を見せる
そして自分の現状と比べてもらう



行動の原理原則

- 感情
- 説得、理屈
- 順番は感情が沸いて自己説得

今すぐ患者を作るにはいかに問題点を大きく見せて
感情を揺さぶるかにかかっています

- こんな未来は嫌だ→感情が動く
- 問題点が顕在化する
- 解決方法の提示
- なぜ解決できるか (**B-FAB**)
- 納得の理由（放置した悪い結果から未来を想像させて理想の状態になった未来と比較させ、**欲しがらせる！**）

今やらないといけない理由

- 今やらないと損だよ
- 損失回避行動
- 例えば後からだともっと削りますよ、抜かないとだめですよ

今やらないといけない理由

- 今しかできない限定性
- 損失回避
- 希少性、限定性
- 当院でするメリット

なぜ当院でするといいのか

- なぜその治療が必要か
- 受けなかった時の未来を明確化
- なぜ当院ですか 価値を言語化
- なぜ今治療を受けるのか 後からだと損するよ

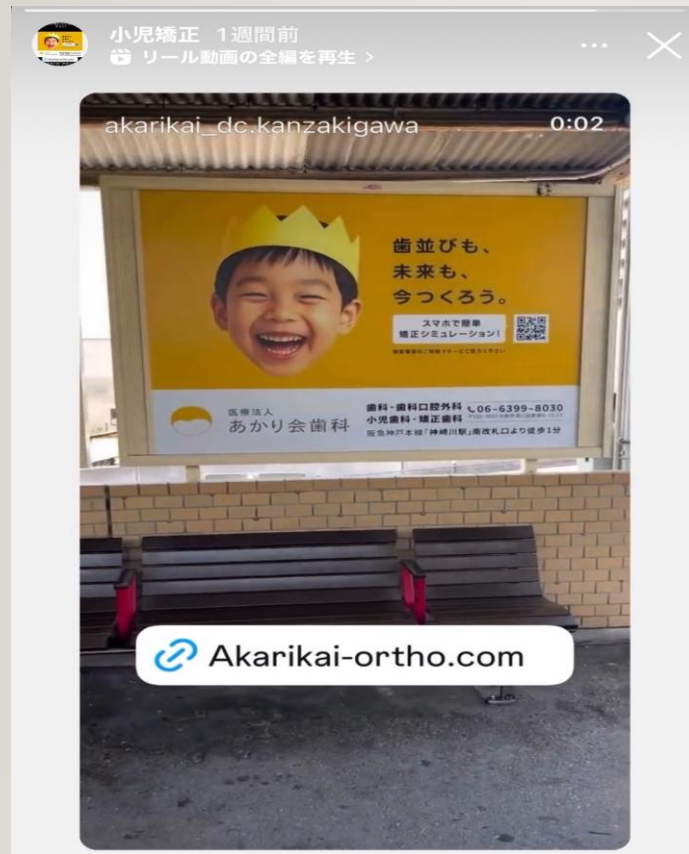
勧めるポイント

- メリットデメリット伝える（いい事だけ伝えない）
- 少し勧めたい法はデメリット少なく、メリットは多く

当院での新しい取り組み



地域一番小児矯正を取りたい。
看板設置しました。



週末に事件。待合室使えず、
診療が月曜朝から混乱、患者さんに時間変更依頼





今月の売り上げは大体把握できているので
焦ることはなく対応できた

- 売り上げを作る。
- いつ成約取っていつ入金予定か
- 目標設定までいくらか
- 毎月 15 日前後に微調整開始

来月までの宿題

- 症例発表医院
- TCテスト作成
- TCあり方
- 初診カウンセリングについて 必要事項

TC育成テスト

あかり会歯科

概要

- ①カウンスリングの目的
- ②**悩み・問題の定義**
- ③人の行動原則
- ④**人が行動する理由2つ**
- ⑤メラビアンの法則
- ⑥人がすぐに行動する**2つ**の条件
- ⑦**TC**心得 7 つ

答え



- ①自ら行動させるため
- ②理想と現実のギャップ
- ③人は自分の頭の中に答えを持っている
- 人は自分の思った通りにしか動かない。
- ④欲しいものがあってそれを手に入れたい
- 悩みがあってそれを解決する為に道具を手に入れたい
- ⑤情報・視覚 55%
- 聴覚 38%
- 言葉 7%
- ⑥ 1、欲しいものが明確である
- 2、それを強く欲しいと思う

TCが守るべきカウンセリング前の7つの心得

1. 患者を守る
2. 自分が何者で、これから何をするのかを最初に提示する
3. 患者をかけがえのないたった1人の人間として尊重する
4. 患者が話したいことを話させる
5. 患者が聞きたがっていることを話す
6. 患者の話を茶化さない
7. カウンセリングそのものに罪悪感を持たない

育成問題

- 医院で出来るだけ**TC**を理解できる人を増やすこと
- テストを作ることによって評価しやすい