

DH mind

事例から考えるケアのこころ

～このような歯科衛生士、あなたはごどう思いますか？～

第2回 社会人としてふさわしい 振る舞いをしましょう

津田 真・つだ歯科

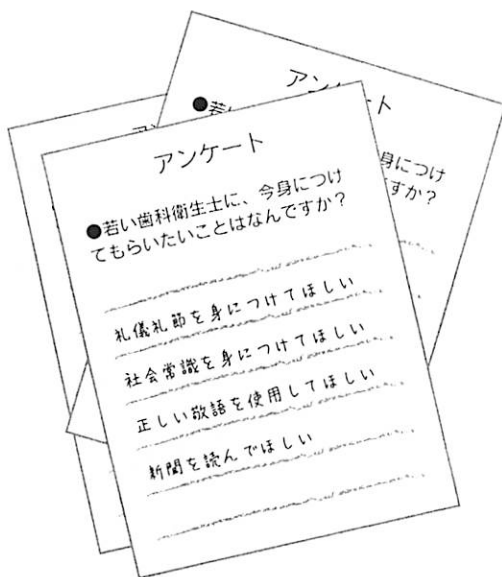
キーワード：社会人、振る舞い、マナー、

若い歯科衛生士には、どんなことを学び習得していったほしいのかと歯科医師に質問すると、「清潔感のある人になってほしい」「礼儀礼節を身につけてほしい」「敬語も含めコミュニケーション力を向上させてほしい」「社会常識を身につけてほしい」「仕事に対する心構えを持ってほしい」等の要望が出てきます。一方、来院者と同じ質問をした場合は、要望は挙がりにくいものです。なぜなら、家庭を離れ歯科医院という非日常の環境においては遠慮があり、ことばにはしづら

からです。

しかし来院者は、自分自身のフィルターをとおして、自分に対応している歯科衛生士を感じています。仮に礼儀礼節を身につけていない歯科衛生士であれば、まず視覚によって自分を受け止めてくれる歯科衛生士なのだろうかを判断しようとします。身だしなみや表情、物腰から無意識のうちに視覚で感じているのです。また、聴覚からも感じようとしています。ことばの抑揚がおかしかったり、早口、聞き取り難い応答をする歯科衛生士であれば、苦痛や不安を持つ自分を受け止めることができる人なのかとの不安を抱きます。さらに、嗅覚によっても無意識に、歯科衛生士を察知しようとするものです。きつい香水の臭いなどがすれば、どう思うでしょうか。このように来院者は、接する歯科衛生士を五感で感じ、その気持ちの中に形づくっていくのです。

第1回でも述べましたが、本来、予防や保健医療を担う職種である歯科衛生士の目標は、来院者(住民)の自発的な健康づくりへの潜在意識に、気づきを起こし支援することです。その意味からも、来院者にマイナスの先入観を植えつけることや、そのことに気づかないままの対応を続けていくことは、来院者に気づきを起こしていくための関係性構築に、最初から大きな壁をつくっていることとなります。来院者を不安にさせていることに気づかなければなりません。このことに気づかないままでは、来院者はどんどん心を閉ざしていくこととなります。歯科衛生士本来の目標を達成するために、来院者から見た社会人としてふさわしい振る舞いは、とても重要なことなのです。



事例

大きなイヤリングをつけ髪を清潔感あるように束ねていない歯科衛生士が、歯科疾患について患者さんに説明したり、ことば遣いが“今どきことば”だったりするケース。



このような歯科衛生士、あなたはどう思いますか？ なぜこのような行動が表れるのでしょうか。また、上記の歯科衛生士と対した来院者は、どう思うでしょうか。考えてみましょう。

健康支援は、来院者との関係づくりから始まることを理解していない

なぜう蝕や歯周病に罹患するのか、予防するためにはどのような方法が有効であるかなど、歯科衛生士は来院者の健康支援者としてさまざまな話をするでしょう。しかし来院者が医療者の話を聞こうとするためには、関係づくりから始めていかなければなりません。その第一段階がマナーある行動です。

安心できる清潔感、あいさつ、身だしなみ、物腰、正しいことば遣いがある、信頼できそうな歯科衛生士であると判断されてこそ、来院者の心には、話を聞くための開いた気持ちが生まれます。来院者に聞きたいと思う気持ちが生まれていなければ、冒頭から歯科的な理屈や、知識を話されても、理解することは困難でしょう。

こんなケースもダメです！

- しわや汚れのあるユニフォーム、シューズで来院者に接する
- 自分の患者以外にはあいさつをしない

など

来院者に話ってもらうことの重要性に気がついていない

予防は来院者が行うものです。自主的な取り組みを行えるよう、歯科衛生士は段階的なサポートをしていきます。そのためには、来院者の生活やその中での事情を聞き、保健行動を提案するきっかけをみつけていきます。つまり来院者に話っていただく必要があるわけです。来院者は、自身の感覚（社会常識を備えた感覚）で歯科衛生士を感じ取りますから、視覚や聴覚で得た情報を手掛かりにして、どんな素養を持った歯科衛生士であるかを判断します。自分を表現してもよい歯科衛生士であると認めて、やっと自身の事情などを少しずつ話し始めます。

事例のような歯科衛生士では、来院者が信頼を抱き自身のことを語ろうとはしないでしょう。健康を支援していくための、きっかけとなる情報を封印して黙ってしまうでしょう。歯科衛生士の行動や身だしなみが、来院者という相手を無視した、自分勝手な日常の習慣から発するもののみままでは、相手を受け止めるという福祉的なケアの姿勢ではないのです。

参考文献

1. 深井穂博, 中村譲治, 文元基宝(編集). 困った患者さんにどう活かす 診療室の行動科学—成人へのアプローチ編—. 東京: クインテッセンス出版, 2008.
2. 深井穂博, 中村譲治, 文元基宝(編集). 困った患者さんにどう活かす 診療室の行動科学—親子へのアプローチ編—. 東京: クインテッセンス出版, 2008.