

1

想像以上に患者さんは緊張してる？

アップセットしている人にはどんな言葉も届かない

森 下の前歯がしみるのが、なんだか心配なんです。
院長 そうですか。この歯に関しては知覚過敏の可能性があるので、今日はお薬を塗って、2週間くらい様子を見てください。

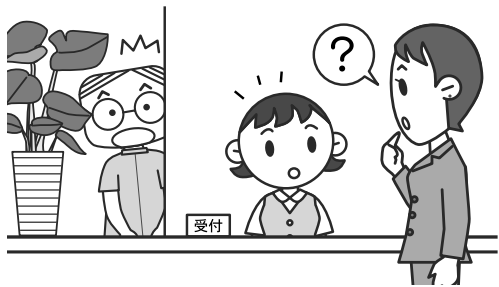
森 はい。では、もう一度来ないといけないんですね。

院長 そうですね。その時の状態によって、今日と同じ処置をするか、あるいはしみる部分をプラスチックで埋めるのか、次の方針を決めましょう。

森 はい、わかりました。2週間後ですね。

——治療が終了彼女は受付へ……

森 あのー。それで、次回は何をするんですしたっけ？



森啓子(仮名)さんは、数年前からこの歯科医院に通い、現在はメンテナンスを受けている患者さんです。治療中は、疑問があれば質問をして、自分の意見を言い、口調もハキハキしているので、しっかりした人だと思っていた院長はビックリ。あんなに丁寧に説明をしたのに、何にもわかっていなかったなんて……。

その一方で、森さんは、治療中に自分がしっかり話を聴くことができていなかったことに、まったく気づいていないのです。

♡ アップセット——心ここにあらずな状態

さまざまな感情に支配されて、適切な判断・行動がとれなくなったり、その場の雰囲気や理性が乗っ取られている状態を「アップセット」と呼びます。「セットアップ(整っている状態)」の反対です。アップセットする原因には、

①自分の期待通りにならなかった時。予測しない出来事が起きた時。

例・さし歯が取れて歯医者に行ったのに、むし歯を何本も見つけられた。

②自分がしようと思っていたことが、出鼻をくじかれた。

例・明日から出張なのに、詰めものがとれてしまった。

Check Point

- 歯科医院は、医療従事者には日常の職場であったとしても患者さんにとってはアップセット(心ここにあらずな状態)が起きやすい非日常の場。
- どんなに適切なアドバイスも、アップセット中の患者さんには届かない。
- 「患者さんはアップセットしているかも」という観点があれば、患者さんをクリアにするための行動が湧いてくる。

③コミュニケーションが届かなかった時(話を聞かされていなかった。話を聞いてもらえなかった)

例・説明もないまま、神経をとられた。先生に気を遣って、何も言えない。の3つのパターンがあります。

私たちにとって、歯科医院は仕事をする日常の場所ですが、患者さんにとっては非日常であり、アップセットを引き起こす場所そのものかもしれません。また「噛めなくて食事の誘いを断っている」という悩みから、常にアップセットの状態にあるケースもあります。いくつかの要因が重なって、アップセットになることもあるでしょう。明らかに緊張していたり、理不尽なクレームを言ったりなど、わかりやすい反応がなく、森さんのように一見、会話が成り立っているようなケースもあるのです。

♥ 患者さんにより満足いただける歯科医療を提供するために

どんなに慰めても、アドバイスしても、感情的になっっている患者さんの心には届かないかもしれません。伝わらなければ、こちらがアップセットして疲れてしまいます。患者さんがアップセットしているなら、まずはクリアになるように接します。

・ユニットに通されただけで緊張するなど、場所や状況にアップセットしているケースでは、治療しながらではなくユニットを起こし、きちんと向かい合った状態で話をする。話の内容によっては、受付などに場所を変えて話す。

・感情(心配など)にとらわれているケースでは、しっかりと聴く。(10ページ)

・言いたいことが言えずにアップセットしているケースでは、いつでも何を言っても受け流さずに対応することを約束します、と伝える。そして守る。(14ページ)

歯科医療ではいろいろな状況があり、これが正しい対応策だというものはありません。まず「患者さんは今、どのような状態なのだろうか?もしかしたらアップセットしているかもしれない」という前提で、患者さんと向き合ってみませんか。