

JAPAN DENTAL HYGIENISTS' ASSOCIATION

歯科衛生だより

2019 October vol. 53

発行人／武井 典子
発 行／公益社団法人 日本歯科衛生士会
〒169-0072 東京都新宿区大久保2-11-19
TEL.03(3209)8020 FAX.03(3209)8023
<http://www.jdha.or.jp/>

手品のような歯科教育～メインテナンス編～

元 NHK「ためしてガッテン」演出担当デスク 北折 一

史上最高のチャンス到来！ ああ、それなのに…

ついに時代のほうが追い付いてきましたね。歯科に携わる全ての方々が待ちに待った、夢のような時代。全身疾患との関連も次々と解き明かされて、「歯科の重要性」が一気に世の中に浸透し始めました。さあこれからだ！…と思いつつも、なんだかねえ…そのことを、自分はちゃんと伝えられていないと感じちゃう人が、山ほどいらっしゃるんですよね。それどころか、日々のメインテナンスの重要性さえもわかつてもらえてないとお嘆きの方も、山ほどですね。むし歯が激減し8020達成者も激増している一方で、救えない人たちは救えないまま。みすみす口腔崩壊を引き起こし、衰弱してしまう人たちが、後を絶ちません。なぜなんでしょう？

多くの人は、「自分のスキル不足」、あるいは「患者さんの理解力不足」のせいだと考える傾向があるようですが、違います。たぶんそれ、みなさんが真面目すぎるからなんだと思います。そんなふうに一直線に考えちゃうその「考え方」に問題があるのだと、申し上げておきましょう。NHKで高視聴率番組を長いあいだ作ってきた経験から、まず間違ひありません。

わかっているからわからない

Q. 自分の歯が8本残っている人と、12本残っている人が、あわせて15人います。残っている歯は全部で156本です。8本の人と12本の人、それぞれ何人ずついるでしょう…？

昔習った、ツルカメ算ですね。この問題の解き方を、小学4年生に教えられます？ けっこう難しいですよね。中学で習った、xとyを使うほうが簡単だしわかりやすい…はずなんだけど、小4には無理だし…どうすりやいいんだっけ？状態になる人が多いですね。そう、わかってる人は、わかっちゃってる分、わかってない人の「わからなさ加減」に合わせる方法がわからないのです。

わかりやすいようにと思って歯槽骨とは言わず、「歯を支えている土台の骨がね」と説明していても、ついつい、「吸収されちゃうんですよ」とかやっちゃう。普通の人、骨が吸収されるなんて人生で一度も見たことも考えたこともない概念ですからね。わかりやすく少し怖い言葉で、「破壊していくんですよ」も、イマイチ。爆破されて破片が飛び散るようなことが、自分の口の中で起こってるようには、イメージなんてできっこないですから。そしたら、はいはいと聞いている人も心の中では、「この歯科衛生士さんは言っていることがわからない。やることだけやってくれればいいよ」⇒ひととおり終わったら、もう来ない。



こんなことを繰り返しているうちに、「きっと説明してもわかつてもらえないんだろうなー」と、大事な話をすっ飛ばしてしまうようにもなるでしょう。それでも、何か困ったことがあれば来てくれるようならまだマシなほう。世の中には、困っていることにすら気づけない人がたくさんいるのです。歳を取れば歯が減るのは当たり前。^か噛みにくくなって食べられるものが減るのも当たり前。そのうち体が弱ってくるのも当たり前。みんなそうだし、それが老いるってことなんだもん…としか思っていない人に、「自分の口で食べる幸せを」なんてこと言ったって、無意味です。「そりゃ口で食べるに決まってるじゃろ」…てなことしか思いませんから。こんな相手に何をどうわかってもらいますか？ここで発想の転換が必要になるのです。わかってもらおうとすること自体が間違っていたんだと。まして、「正しいことをきちんと」なんて思っちゃダメだったんだと。



「わかっちゃいるけど…」から学ぶ

たとえば「太っていて血液検査の値がのきなみ悪い人」の場合で考えてみましょうか。一部の優等生なら別ですが、この人たちに「人はどのようなメカニズムで太るのか」「肥満がどのように血管をボロボロにして寿命を縮めるか」を正しく説明したらやせるでしょうか？「やせるためには摂取カロリーを減らして消費カロリーを増やすのが最も確実に効果が上がる方法です」と説明されたら、その人はやるでしょうか？やるワケないです。直接的に命にかかわることでさえやらないのに、とてもそうとは思えない歯のことを、「正しい説明」でやってもらおうと考えること自体が、かなり無謀なチャレンジだと、そろそろ気づかなければいけません。じゃあどうしたらよいのか。ヒントはやはり肥満者です。

だって…。せっせせっせと飛びついてるじゃないですか。次から次へと出てくるいかにもインチキなダイエット法に。やせたタレントがやたらとビフォーアフターのCMに出てるジムには、かなり高額な入会金を払いまくってるじゃないですか。

つまり、「食いつきたいものには食いつく」のが人間なのだとということです。理解なんてしなくても、やるときはやるのが人間なんだということです。みなさんの歯科保健指導は、「食いつきたくなる」ような工夫がされているでしょうか。

さあ、問題はここからですね。どうやったら、自分の指導を「食いつきたくなる」ようなものに変えることができるのか。残りの字数でそれを語りきることは到底ムリですので、「鉄則」だけお教えしておきますね。前述のダイエットの世界ではごく普通に多用されているやり方なので、理解はしやすいでしょう。それは、「感情に訴える」ことです。なぜなら、人間は感情の生き物だから。「げ、そんなことになっちゃってるんだ感」「うわー、それだけは避けたい感」「てゆーか見えないところがヤバかったんだ感」や「あれ、案外気持ちいいじゃん感」など、利用しまくってください。そしてどのように運べば相手がそれをもっと強く感じるだろうか、常に作戦を立てて実行してみて、相手の感情が自分の思った通りに運ばれているかを、確認しながら進めてください。やがて、「この人、いいこと教えてくれる人なんだ感」「もっと知りたい感」などが生まれてくれれば、しめたもの。「また会いたい感」にまで高めれば、ずっと通ってくれるようになります。「メインテナンスの重要性」は、その過程の中でタイミングを見ながらお教えすればよいんであって、最初からそれさえ教えればやつれると考えていたこと自体が、相手を少しも理解してなかつたためにやらかしていた愚行だったと、気づけるはずです。

考へてもみてください。メインテナンスの重要性を理解してゐるのに来ない人と、わかってないのに来てくれる人。どっちがいいですか？みなさんが救えるのは、後者ですね。つまり、理解させるかどうかなんて後でいいから、「とにかく来てもらうにはどうすればいいか」だけを考えるべき…と「発想を変える」。これが、演出家の発想法です。来ない人は理解するチャンスが無いですから。逆に、絶対に避けるべきなのは、「当たり前感」です。「そんなのはわかってんだよ」という気持ちにさせちゃうような人の話を、それ以上聞きたいですか？当たり前のことしか言わないならば、専門家は必要ないって



ことです。つまり、当たり前のこといかに「当たり前感」を感じさせずに語ることができるのか。これがプロに求められているのです。常にその視点を持ちながら、日々のお仕事の中で、トライ＆エラーを重ねてください。そう、手品のような歯科教育というのは、「魔法のようにみんなが言うこと聞いちゃうワザ」ではなく、とことん「手を変え品を変え」してくださいねという意味だったのです。知らず知らずやっちゃってませんか、その真逆の「通り一遍」。

最後に、とっておきの秘策を

では、演出家ならではのとっておきの秘策をひとつだけお教えしましょう。「当たり前感」の対極にある、「意外感」を思いっきり活用する方法。普通の歯科衛生士ならば絶対に言わないことを言うのです。ありったけの力で丁寧にピカピカにして差し上げたことを相手に伝えた後で、「あなたの歯を一生守っていくために、ひとつどうしてもお約束していただきたいんですが…」と深刻そうに切り出します。「いまから48時間、できれば72時間のあいだ、絶対に歯みがきをしないでうがいもしないでいただきたいんです」…言えますかねー、これ。めちゃ意外感でしょ。「えっ!? 今きれいにしたばっかなのに、なんで!?!?」な気持ちでいっぱいになりますね。「その間、舌の先で口の中じゅう、探ってほしいんです。そしたらわかります。口の中の菌たちがどんどん増殖していく感覚が。あと、口の中全体が、もわ～～っと温かくなってきて、気になつようがなくなります。これが、菌が増えて免疫細胞が戦おうとして炎症が起きている証拠なんです。この不快さが

皮膚感覚でわかれば、そうなり始めたなと思ったときに即、少しでも菌を掻き出して外に捨てるための丁寧なブラッシングができるようになりますから…」目をウルウルさせながら、今きれいにしたばかりの歯を汚してほしいと懇願するあなたの思い、それさえ伝われば、「重要性の理解」なんて、とりあえずどーでもよくないですか? 「歯をみがくな」なんてプロとして言えない、ですか? その後ちゃんとできるようになるんだから、「百利あって一害なし」じゃないですか。

「日本人の健康を救える人」の筆頭格は、医者でもなく歯医者でもなく歯科衛生士。ぼくはもうずっと前から完全にそう信じていて、本にもちゃんとそう書いてます。だから、もうちょっとだけ、「上手に」やっていただきたい。これがぼくの願いです。3800字では語れなかったことは、またどこかで!

きた おり はじめ 北折 一

1964年愛知県生まれ。1995年NHK「ためしてガッテン」の立ち上げ以来、18年間同番組を制作。2013年、NHKを退職。現在は健康演出アドバイザーとして、医療関係者向けに「健康情報のプレゼン技法」の研修、一般市民向けに「生活習慣病予防のダイエット法」などの講演・執筆を行う。

おもな著書『説明のプロに聞く! メインテナンスの重要性をわかってもらうには!?!』(クインテッセンス出版 ※本文のイラストは同書より転載させていただきました。) 『最新版 死なないぞダイエット』『やせるスイッチ太るスイッチ』(以上KADOKAWA) 『ネットで見たけど、これってホント?』(少年写真新聞社)