

第44回東北鍼灸学会学術大会福島大会

大会テーマ：CHANGE Yes, We Can !

事前資料 3

< 特別講演 >

患者さんの心をつかむ医療パフォーマンス学

開催日時：9月20日（月・祝）午前11時

**国際パフォーマンス研究所の認定講師が
患者さんの心をつかむ極意を伝授！**



国際パフォーマンス研究所
認定インストラクター
講師 菅原時子 先生



表情・アイコンタクト・声の質・身体動作による表現が
患者さんをファンに変える！

患者さんの心を正確に読み取る

患者さんが強力なファンに変わる7つのポイント

（「患者さんとスタッフの心をつかむデンタルパフォーマンス」表紙より抜粋）

舞台上の演劇ならば、登場人物のキャラクターはすでに決まっており、悲劇であれ喜劇であれ、「始めあり→中あり→終わりあり」と、予定どおりのプロットですすんでいきます。ところが、診察室はこうはいきません。入室した患者さんはさまざまな性格を持ち、その主訴も多種多様です。しかも、患者さんは、先生やスタッフの顔や動作や姿勢を一生懸命見えています。「きちんと治してほしい」「自分が選んだ医院は、最善の選択だったと思いたい」—このような切実な完治への欲求とさまざまな願望を持っています。

これらすべてを考慮しながら、「適切な治療」と「感謝・感動」と「信頼」のトリプル効果を終結点に設定した「診療のプロット」を書くのが、脚本家としての先生の仕事です。

（「患者さんとスタッフの心をつかむデンタルパフォーマンス」より抜粋）

**医療パフォーマンス学を第44回東北鍼灸学会学術大会福島大会で学び、
繁盛鍼灸院を築きませんか！**

この用紙は湖に生い茂る葦を原材料として作られた、地球環境に優しいものです