

他職種の要望にどのように対応するのか

高永 茂

広島大学大学院文学研究科

抄録

本稿では、医療に係わる現場の「要望」に対して専門分野からどのようなアプローチができるかを検討する。とくに言語学の立場から、他職種と協働しながら研究を行うとき、どのような状況が生じるのかを考察する。平成24年4月～9月にかけて、薬剤師1名とSP養成講座の主催者1名に聞き取り調査を行い、教育や研究に何を望むかということを中心に話をしてもらった。薬剤師からの要望とSPからの要望を整理した上で、この要望に対してどのような研究のスタイルをとることができるかを検討した。現場の要望を中心にした研究では3つの選択が考えられる。その中で「自分自身の研究の幅を広げる」あるいは「共同研究を行う」場合、その成果は主に現場に還元され、同時に学界へ寄与することも期待される。研究者主導の研究では成果はまずは学界（学会）で発表されて、そののち様々な機会に徐々に知られていくことになる。ただし、成果発表の場が専門家の集う学会であった場合、他分野の研究者や医療関係者、一般の患者が研究成果に直接触れる機会は少ない。この点からすると、異業種の関係者が一堂に会する日本ヘルスコミュニケーション学会学術集会のような場は大変貴重であると言える。他職種の研究者あるいは従事者と連携する場合、研究の当事者はいくつかの選択を迫られることになる。現場の要望を中心にして研究を行うのか、研究者の目的や専門性の範囲内で研究を行うのか、成果を現場に還元することに比重を置いて研究を行うのか、学界への学術的貢献に比重を置いて研究を行うのか。

キーワード： 他職種、言語学、要望、薬剤師、SP

1. はじめに

医療現場あるいは医療に関連する現場の「要望」に対して専門分野からどのようなアプローチができるかを検討する。とくに、本稿の執筆者の専門分野である言語学の立場から、他職種

と協働しながら研究を行う時にどのような状況が生じるのかを考察する。

2. 聞き取り調査

平成24年4月～9月にかけて、次の個人なら

びに研究会のメンバーに聞き取り調査（以下では、インタビューとする）を行い、教育や研究に何を望むかということを中心に話してもらった。インタビューの対象は、薬剤師1名（県立広島病院勤務）、SP 養成講座の主催者1名（岡山 SP 研究会代表）である。なお、ここでの SP は模擬患者を指す。

3. インタビューの結果

3.1 薬剤師へのインタビュー

2012年7月に実施し、その後何度かフォローアップインタビューを行った。

まず高永から「大学における薬剤師の教育に望むことは何ですか?」という質問を行った。この質問に対する、薬剤師からの回答は以下のようなものであった。（・が一つひとつの回答を表す）

・やさしさや思いやりが必要だ。・研修生は患者さんを平気で待たせる。「ちょっと時間がかかりますが、よろしいですか」の一言がない。・研修生はすぐに答えられないことがある。その時に患者さんへかける一言がほしい。その一言がないと、患者さんが不安、不快に感じる。自分（ベテランの薬剤師）が患者さんのところへ行ったときに、まずお詫びすることから始めないといけなくなる。・病院に来る患者さんは、不安を感じている。その気持ちをくみ取ることが大事。ただし、適度な距離感が必要。・薬の説明を自分の言葉でできるようになってほしい。・患者さんの年代、相手によって自分の言葉で言い替えられるようになってほしい。・印刷物だけによる服薬指導が問題になっている。紙面で説明できるのならば、薬剤師はいらない。紋切型の説明でいいのかという問題もある。本当に患者さんに説明が理解されているのか、わからない。・病棟へおもむく薬剤師は、「全権大使」だという

自覚と責任感が必要だ。

3.2 薬剤師からの要望

薬剤師からの要望をまとめると、次のようになるだろう。

- (1) やさしさと思いやりのある薬剤師の養成。
- (2) (広義の) 配慮表現を習得させる。
- (3) 年代、性別、職業といった患者の属性によって話し方を変えられるようなスキルを習得させる。
- (4) 薬の説明や服薬指導を自分自身の言葉で行えるようにトレーニングする。

3.3 SP へのインタビュー

平成24年4月～8月にかけて、岡山 SP 研究会が主催する SP 養成講座でインタビューを行った。インタビューは、養成講座の終了後に実施した。

まず高永から「SPのコミュニケーションについて研究してほしいことがあれば、教えてください」という質問を行った。この質問に対する SP からの回答は以下のようなものであった。

・しゃべり方には、癖とか、その人の背景とか人生が影響している。どのように、その人の言葉や表情や態度に現れているのか。・その人なりの人生が、言葉や態度につながると、SP 養成講座で受講生に話している。もし研究できるのであれば研究してほしい。・人間と言葉、人生と言葉。言葉だけでない、非言語も。・言語とか非言語だけに注意を向けるコミュニケーション教育がはびこり過ぎているのではないかと思うこともある。・それを生み出している自分の癖や背景が見えないと、同じことの繰り返しではないかと思う。・基本はスキルなのだけれども、医療者になるのであればそこら辺まで感じ取ってもらいたいから、こういう研究もあるよっていうのがあったら、おもしろいだろうと思う。・人生

やその人の癖と、言葉とのつながりが表れても
おもしろい。なぜかという、自分を受け入れ
るとか人生を受け入れるというのは自分の癖が
見えてこそなのだ。

次に、「ビデオの分析は役に立つか、談話分析
することに意味があるか、細かいタイミングを
計ることに意味があると思うか？」という質問
を行った。

・非言語にあらわれるものが、零コンマ何秒
のような、形となって示されても面白いと思
う。・人間の愛とか、ぬくもりとか、悲しみが感
じられる数値があれば見てみたい。・4月の研修
歯科医の実習で、SP サイドからの心の動きのフ
ィードバックと、医療者側の専門的なスキルの
フィードバックと、コミュニケーションの専門
家からのアドバイスがあった。ものすごく融合
されている感じを受けた。(その場のやり取りが)
平面から立体的に立ち上がってくるような印象
を受けた。しかも線がつながって空間が見えた
感じが面白かった。

3.4 SP からの要望

SP からの要望をまとめると、次のようになる
だろう。

- (1) 人生や背景が、その人の話し方や言葉
遣いにどのように影響しているのかを研
究してほしい。
- (2) 言語的・非言語的スキルは基本として
大事なのだが、それを越えたコミュニケー
ション能力の養成が必要だ。
- (3) 自分の癖を受け入れる→自分を受け
入れる→SP に変化が見られるようになる。
これら相互の関連性を研究してほしい。
- (4) 多職種からのフィードバックやアド
バイスを融合させた新たな指導法を生み
出す研究をしてほしい。

3.5 薬剤師からの要望 どのように対応できるか

「広義の配慮表現を習得させる」と「年代、
性別、職業といった患者の属性によって話し方
を変えられるようなスキルを習得させる」の 2
つの要望には、言語学の立場から比較的協力が
しやすい。前者は語用論、談話分析の知見を応
用できる。後者には社会言語学、心理言語学の
成果が応用できる。しかしながら、「薬の説明や
服薬指導を自分自身の言葉で行えるようにトレ
ーニングする」と「やさしさと思いやりのある
薬剤師の養成」については、医療分野や教育学
分野との共同研究が必要となるだろう。

3.6 SP からの要望にどのように対応できるか

「自分の癖を知り、自分を受け入れることが
できるようになると、SP に変化が見られるよう
になること」と「言語的・非言語的スキルを越
えたコミュニケーション能力の養成」を「スキ
ルの身体化」と呼ぶことにする。これは重要な
研究課題になると考えられる。SP の養成講座に
おいて約半年間の講習や実習を行うわけである
が、すぐさまベテランの SP と同じように様々
なシナリオや場面設定に対応できるわけではな
い。養成プログラムで習得した技術は有用なも
のであるが、そのままでは自分で思うように操
ることができない。お仕着せの服と同じこと
である。自分の身体に合うように服を加工しな
ければ、自分にとってしっくりとしたものにな
らない。もちろん着こなすこともできない。どん
なに有用なスキルを学習しても、自分の特徴に
合わせて調整しなければならない。その過程が、
スキルの身体化である。どのような段階を経れ
ば身体化が達成されるかはまだ明らかにされて
いない。もし諸要素の関連性がわかり、身体化
を養成プログラム中あるいは将来の生活の中に
位置づけることができれば、SP の技量の向上に
も役立つはずである。スキルの身体化は SP の
養成においてだけでなく、医学教育においても

重要なキーワードとなるであろう。

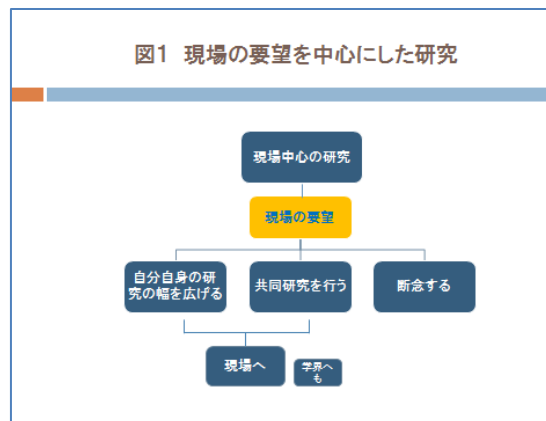
「多職種からのフィードバックやアドバイスが融合した、新たな指導法の開発」は指導という観点からすれば効果的な方法であろう。ただし実現するためには、その場に必要の人員を多く揃えなければならないこともあり、なかなか実施が難しいかもしれない。

「人生や背景が、その人の話し方や言葉遣いにどのように影響しているのか」を研究の俎上に載せるのはさらに難しい。話者の人生経験がその話し方や言葉遣いに何らかの刻印を残すことは想像できる。その点で、ナラティブやレトリックの研究が役立つかもしれない 1・2。しかしながら、具体的にどのようなアプローチをすれば実証的な研究になるのか、明確なイメージが持ちにくい。

3.7 どのような研究のスタイルをとるのか

現場の要望を聞いた後に、研究者がどのような選択をするのかを考えてみたい。以下では、「現場の要望を中心にした研究」と「研究者主導の研究」に二分して論じているが、もちろん両者の間に位置する研究やまったく異なるスタイルの研究もあり得る。本稿ではそのような研究については考察していない。

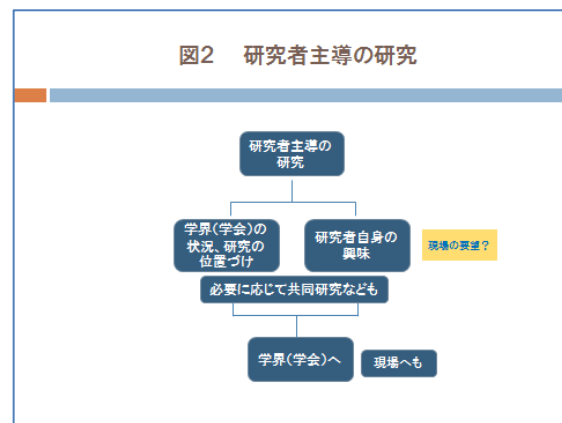
3.7.1 現場の要望を中心にした研究



この場合、現場の要望を聞いた後に行う選択

には3つあるだろう。つまり、「自分自身の研究の幅を広げる」、「共同研究を行う」、「研究を断念する」のいずれかである。ただし共同研究を行う場合にも、共同研究者が担当する分野についても予備的な知識を持つことになるので、当然自分自身の守備範囲を拡大することにつながるだろう。いずれにせよ、前二者の場合には一定の研究成果が得られることになる。その成果は主に現場に還元され、同時に学界へ寄与することも期待される。

3.7.2 研究者主導の研究



この場合、「研究者自身の学問的な興味」と「学界（学会）の状況・研究の位置づけ」が優先される。研究者各人の専門分野において通常の研究を開始する時には、ほとんどがこれに当てはまるだろう。研究の形態としては一人の研究者単独の場合もあろうが、他分野の研究者と協働することが必要な時には、共同研究となることも多いだろう。ここで気にかかるのが、現場の要望が反映される余地があるのかという点である。研究者の視線がどこを向いているのかを考えると、研究者集団や研究者自身の方向ではなかろうか。大学や研究機関に身を置いている立場では、学術的な成果を上げて、しかるべき学会で評価を得なければならない。与えられた研究費に見合うだけの業績を上げることが責務と

なることもある。そのような状況を考えると、視線の向く先は自ずと限定されてくるのかも知れない。しかしながら、できることならば、医療現場あるいは医療を受ける患者の要望（生の声）を汲み上げる姿勢も必要なのではなかろうか。

研究成果はまずは学界（学会）で発表されたのち、様々な機会を得て徐々に知られていくことになるだろう。ただし成果発表の場が専門家の集う学会であった場合、他分野の研究者や医療関係者、一般の患者が研究成果に直接に触れる機会はほとんどないのではなかろうか。この点からすると、異業種の関係者が一堂に会する日本ヘルスコミュニケーション学会学術集会のような場は大変貴重であると言える。

4. 法言語学の場合

ここで、言語学と他分野の研究との接点として確立されつつある「法言語学」[3]の状況を考察してみたい。

「法言語学」は、法の言語と司法過程（主に裁判）の言語の言語学的研究を行う分野である。法言語学の対象は主に①法（法律）の言語、②司法過程（主に裁判）の言語であり、この対象にアプローチするために言語学の方法論が用いられる。この分野は学際的な研究として応用言語学に位置づけることもできる。

法言語学においては、応用言語学として専門分野にも寄与し、法の現場にも成果が還元されている。異業種間の共同研究が比較的成功している事例である。その背景には、「法」の世界では言葉の意味と解釈が問題となることが多く、同時に文書が重要視されること（文書主義）が挙げられる。この特徴ゆえに言語学との親和性が高いということである。

ただしここで気づいていただきたいのは、こ

の分野の名称が「法言語学」であって「法コミュニケーション研究」ではないという点である。その理由として二つのことが考えられる。一つは、言語学の方法論的限界である。言語学には文法論、語彙論、音声学、語用論をはじめ多くの専門分野が存在し、それぞれの分野で成果をあげてきた。しかしコミュニケーションを総体として取り扱うには従来の方法では不十分だということである。時々刻々変化するコミュニケーションの様相を捉えるには、言語学自体あるいは言語学者自身があらたな視点と方法を導入する必要があるとも言える。二つ目は、コミュニケーションの中核を成す「会話」はなかなか扱えないということである。おそらく法廷でのやり取りは、録画や録音はされたとしても文字化して公表することが難しいであろう。また、話し手や聞き手を特定して発話を分析する時にはその発言内容にも言及することとなり、法律に抵触するような事態もあるのだろう。

5. おわりに

他職種の研究者あるいは従事者と連携する場合、当該の研究者はいくつかの選択を迫られることになる。この選択はいくつかの段階でなされることになる。現場の要望を中心にして研究を行うのか、研究者の目的や専門性の範囲内で研究を行うのか。成果を現場に還元することに比重を置いて研究を行うのか、学界（学会）への学術的貢献に比重を置いて研究を行うのか。何を選択するのか、周囲から問われたり自問したりすることになるだろう。本稿の執筆者自身は、医療現場あるいは医療を受ける患者の要望にできるかぎり応えられるような研究を行いたいと思っている。そのような取り組みを実践することが自分自身の課題でもある。

【参考文献】

- [1] 藤崎和彦・橋本英樹. 医療コミュニケーション 実証研究への多面的アプローチ. 篠原出版新社, 2009
- [2] 日本コミュニケーション学会編. 現代日本のコミュニケーション研究—日本コミュニケーション学の足跡と展望. 三修社, 2011
- [3] 橋内武・堀田秀吾編著. 法と言語 法言語学へのいざない. くろしお出版, 2012