

三部局(医学部 FD 委員会・歯学部 FD 委員会・医歯学総合研究科 FD 委員会)合同企画

医療者のコミュニケーション教育に関する講習会報告

吉田 礼子

鹿児島大学医学部・歯学部附属病院
歯科総合診療部

はじめに

本年度から、医学部 FD 委員会、歯学部 FD 委員会、医歯学総合研究科 FD 委員会は、桜ヶ丘地区の教員を対象に医療者教育改善を目指した FD 講習会、講演会を合同で企画している。部局間の連携を深め、参加しやすい FD 活動を実施して教員の教育への関心がより一層高まり、教育技能を習得する機会となればとの趣旨である。

平成23年度第一回の企画は医療者のコミュニケーションで、8月初旬に桜ヶ丘の全教職員あてメールで最初の案内が届いた。

医療者の对患者、対医療者間のコミュニケーションは学生および研修医が修得すべき学習項目であり、医学部医学科は平成17年度から、歯学部は平成18年度から正式実施されている共用試験で学生はその基礎を評価されている。しかし、教員の多くは医療者に求められるコミュニケーション技能を学ぶ機会が乏しかったこともあり、医療の現場を含むさまざまな教育において学生、研修医のコミュニケーションの指導や評価に試行錯誤、苦慮しているのが現状である。日々の臨床研修指導や研究指導の場面で、コミュニケーションの重要性を感じていた私にとって、慶応大学の杉本なおみ先生が講師でワークショップ形式の講習会、医療者のコミュニケーションを理解し、参加者の教育活動に活用できる技能の修得をめざすとの案内文はとても魅力的だった。早速、問い合わせをし、歯科総合診療部の教員全員で参加した。

講習会の概要

医学部 FD 委員会、歯学部 FD 委員会、医歯学総合研究科 FD 委員会合同企画

医療者のコミュニケーション教育に関する講習会

「なぜ学生・研修医と話が通じないのか？」

開催日 平成23年10月7日(金) 17:00~19:00

場所 鶴陵会館中ホール

主催 医学部 FD 委員会、歯学部 FD 委員会、医歯学総合研究科 FD 委員会

講師 杉本 なおみ (慶應義塾大学看護医療学部 教授)
国際基督教大学教養学部語学科卒・イリノイ大学アーバナシャンペーン校
スピーチコミュニケーション学科修士課程・博士課程修了
(Ph. D. in Speech Communication)

参加者 29名

学生教育、研修医教育に携わる医学部、歯学部、医歯学総合研究科、附属病院教職員
医学部 - 看護師 8 名、医師 1 名 (附属病院を含む)

歯学部 - 歯科医師 9 名 (附属病院を含む)、
医歯学総合研究科 - 医師 5 名、歯科医師 2 名、
その他 4 名

歯科の内訳は、宮脇教授、松口教授、佐藤教



図1 講演

授をはじめ、基礎系3講座、臨床系2講座と
歯科総合診療部から参加

1. コミュニケーションとは？

コミュニケーションは、「シンボルを介した当事者間の相互作用のプロセス」と定義される。コミュニケーション学でいう「シンボル」とは、言葉やしぐさといった伝達手段のことで、講習の冒頭から、日常使い慣れている言葉の意味との違いを整理しながら進める必要があった。コミュニケーションにまつわる迷信、俗信、誤解などあれこれを先の定義に照らし合わせて検証しながら、コミュニケーションの基本前提について学んだ。

2. 医療コミュニケーション

医療コミュニケーションの目的は、診断・治療・説明に必要な情報の交換である。

「コミュニケーション・モデル」¹⁾という図が提示され、コミュニケーション学で使用される概念や用語について解説された。コミュニケーションの中で、当事者とは「発信者」と「受信者」であり、教育の現場では、教員（指導医、指導教員）と学生（研修医、新人）にあたる。教員と学生双方の中にある情報「意味」は、聴覚や視覚といった「経路」を通り、さまざまな状況的要因の影響を受けながら、当事者間でやりとりされている。この「意味」の正確な伝達を妨げる諸要因を、コミュニケーション学では「ノイズ」と呼び、それには物理的、言語的、心理的などの種類があることを学んだ。

「意味は人の中にある」：一言一句同じ言葉であっても、背景の異なる人の中に取り込まれれば、まったく違う意味合いを帯びる。「シンボルの恣意性」：シンボルとそれが示す対象の間には何ら必然的な関係が存在せず、すべては人が定めた約束事である。「発信者と受信者の交替性」：発信者と受信者の役割は固定されているわけではなく、相互に入れ替わる可能性がある。などなど、言葉の定義は難しいが、身近な例で考えていくと、日常よくある意味の取り違いや誤解、クレームの発生も起こるべくして起こったことだと気付くことができた。

3. コミュニケーション・スタイル

人には、コミュニケーションの癖があり、それが心理的ノイズとして作用することがあるという。その癖（コミュニケーション・スタイル）には、低次なもの

から高次なもの順に「直情径行型」、「紋切り型」、「創出型」の3種類がある²⁾。これは、知能、学歴や年齢、社会的成功といった要因にはあまり関係なく、しいていえば、幼児期に「相手の視点から物事を考える」習慣づけをされた人ほど、より高次なスタイルを有するとのことである。直情径行型が紋切り型、創出型の模倣をすることは難しいが、逆は可能であるので、高次のスタイルを有する者が相手のスタイルに応じて使い分けをすることで、コミュニケーションにおけるノイズの発生を抑えることができることを学んだ。

これらを踏まえた上で、医療コミュニケーション教育では、ノイズの予防（ノイズを生じない）と治療（できたノイズは取り除く）に重点を置く、各学年、研修医の「要介入度」に応じた指導をする、自分で学ぶ力をつけさせるノイズの仕組みを理解させる、などに注意することを学んだ。



図2 グループワーク

4. グループワーク

参加者は6つのグループに分かれ、5つのラウンドで作業を行った。グループ内の役割分担は、指示者1名、描き手1名、その他は観察者で、ラウンドごとに交代した。ワークは、「指示者は与えられたオリジナル図の描き方を口頭の指示だけで描き手に伝え、描き手は指示者の説明だけを頼りに図を描く。その際、ジェスチャーをしたり、お互い図を見せ合ったりしてはいけない。さて、図はどれだけ正確に再現されるか？」というもので、ラウンドごとに図とルールが変わるものであった。お互いの表情が見えない場合、閉じられた質問にのみ答える場合、開かれた質問にのみ答える場合など、想定された2分間の伝達が終わってオリジナル図と描き手図を見比べるたびに、笑いや嘆きが沸き起こった。これらのワークを通して、その日の講義で

学んだ概念や原理を体験することができ、自分のコミュニケーション・スタイルを振り返り、医療コミュニケーションについて学習者に教えるべきことを確認することができた。

2時間の講習もあっという間で、充実した雰囲気の中が散会となった。

おわりに

医療現場でのコミュニケーションの重要性は広く認識されつつあり、学部教育・臨床研修においても講義や実習、評価が行われている。とはいっても、医療系の教員は、教育学やコミュニケーション学を学ぶことなくその担当となっている場合がほとんどなので、学部教育ではいわゆる作法としてのコミュニケーション、臨床では、勘と経験を頼りに試行錯誤という現状かもしれない。しかし、今後は、それでは対処できないコミュニケーショントラブルの増加が予想され、それを想定して対応することが望まれる。

今回の講習は、社会科学のエビデンスにもとづいて医療コミュニケーションを考える参加型講習で、幼少期から患者として医療の現場を体験し、現在はコミュニケーションの専門家としてかわる講師の豊富なエピソードを交えた解説で、初心者にもわかりやすく充実した内容であった。コミュニケーションの構成要素を定義でき、コミュニケーション・スタイルの3類型を理解し、「相手は誤解する」という予測に基づき予防的な話し方ができるようになることで、指導者の意図が学習者により正確に伝わるようになることを実感することができた。今まで漠然と「どうもうまく話が

通じない」と感じていた心の中のもやもやが、すこし和らいだように感じている。

大学病院は地域医療を担うとともに教育病院としての役割をもっており、教員は臨床家、研究者とあわせて教育担当者である。講習会等で学ぶ教育の理論と現場での実践の間にはまだまだギャップがあるが、基本概念や方法を理解していれば、「教えたはず」「理解しているはず」から脱却して、より学習者の望む教育を提供できるのではないかと思う。

事後アンケートによると、ほとんどの参加者が、このプログラムが自身のニーズに合っており、討議に積極的に参加したと回答し、もっと長時間あるいは続編をとの感想も少なくなかったようである。参加者はとても積極的で、桜ヶ丘地区在籍の教育に関心がある先生方と交流ができたことも一つの収穫であった。桜ヶ丘キャンパス内での多部署、多職種が参加するFD企画は、多忙で外部研修に行く暇もない医療系教員にとっては貴重な機会であろう。学外からの風を感じ、とても長く感じる部局間の廊下を少し歩み寄っていける機会にもなればと思う。今後、さらに魅力ある企画が実施され、多くの先生方が参加されることを期待してやまない。

文献

- 1) 杉本なおみ：医療者のためのコミュニケーション入門，精神看護出版，東京，2005.
- 2) O'Keefe, B. J: The logic of message design: Individual differences in reasoning about communication. Communication Monographs, 55, 80-103, 1988.