

—獣医療とコミュニケーション (I)—

獣 医 療 と コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン

堀北哲也[†] (日本大学生物資源科学部獣医学科獣医産業動物臨床学研究室教授)

1 はじめに

本号から獣医療とコミュニケーションに関する連載が始まる。毎回執筆者が異なるリレー方式の連載である。連載回数は30回、すなわち30人の執筆者を予定している。執筆者の職域は、小動物臨床、産業動物臨床、公務員、動物看護、大学教員など多岐にわたる。また獣医師に限らず社会学的な知見を有する執筆者も予定している。その執筆内容もさまざまである。執筆予定のキーワードをいくつか列挙すると、行動科学、診療方針などの意志決定における飼育者との関係性、診察室での会話分析、解釈モデル、チーム獣医療、家畜保健衛生所の業務に関するコミュニケーション、行動変容の導き方、獣医学教育におけるコミュニケーション教育、ペットロス、グリーンケア、リスクコミュニケーション、アンガーマネジメント、ファシリテーション、アサーション及びメディエーションなどである。これらのキーワードは多岐にわたるがコミュニケーションという一語に括ることができる。あるいはコミュニケーションという単語以外にこれらを一括して表現できる言葉を私は知らない。このようにコミュニケーションという単語は多様な内容を包含しており、それゆえ誤解を招きやすい。

筆者は大学で学生にコミュニケーションについて話す機会がある。少なからぬ学生が、コミュニケーションとは、人見知りや治すこと、流暢に喋ること、人と争うことなく良好な関係を維持することと理解している。すなわち、テレビのバラエティ番組のひな壇に座る芸人のように、気の利いた巧妙な受け答えができる能力がコミュニケーションスキルだと誤解している。しかしコミュニケーションの要諦は、そこにはなく、私とあなたの思いや考えはそれぞれ異なるんだということを、対話を通じて伝えあい理解しあうことである [1, 2]。先に挙げたキーワード群はすべてこの点に帰結するのは

ないかと考える。よって学生には人見知りのままでも何ら問題ない、人見知りは年齢を重ねると何となくおさまる、それよりも大事なことは、と前述した内容を伝えている。

2 ノンテクニカルスキル

私たち獣医師がその職責を全うするためには、どのような職域であれ、専門的スキルであるテクニカルスキルと、コミュニケーションスキルを含むノンテクニカルスキルの二つのスキルが必要である。この二つのスキルは車の両輪であり、どちらのスキルが欠けてもことは前に進まない。ノンテクニカルスキルは、コミュニケーションスキルを含む大きく四つのスキルで構成されている。すなわち、リーダーシップ、状況観察、相互支援、コミュニケーションの四つのスキルである [3-5]。これら四つのスキルは、良好なチームワークを実現するために不可欠である。良質な獣医療は獣医師1人では成しえない。飼育者、看護師、事務員を含む多くの関係者とチーム獣医療を実践する必要がある。飼育者は飼育者のテクニカルスキルを、事務員は事務員のテクニカルスキルを十二分に発揮するためには、各人がノンテクニカルスキルを習得している必要がある。このノンテクニカルスキルは、専門的スキルを円滑に遂行する上での基盤となるスキルであり、臨床獣医師であれ、公務員獣医師であれ、研究職であれすべての職域に共通のスキルである。このノンテクニカルスキルを身につけていれば、自分の専門的スキルを思う存分発揮することができる。しかし、残念ながら昔も今も獣医学教育においてノンテクニカルスキルを教える授業はない。そこで筆者は担当する産業動物臨床実習等の時間において、保定法、診察法、注射法、削蹄法などのテクニカルスキルを教えつつ、ノンテクニカルスキルについても同時進行で実習している。以下、ノンテクニカルスキルを構成する四つのスキル [3] について簡単に説明しながら、そのスキルを実習ではどのようにトレーニングしているかを述べる。

[†] 連絡責任者：堀北哲也 (日本大学生物資源科学部獣医学科獣医産業動物臨床学研究室)

〒252-0880 藤沢市亀井野 1866 ☎0466-84-3423 FAX 0466-84-3464

E-mail : horikita.tetsuya@nihon-u.ac.jp

リーダーシップ：リーダーシップとは、そのチームの目標を達成するためにメンバーに影響を与える行動や考え方をいう。リーダーシップはリーダーだけが持つものではなく、メンバー全員が持たなければならない。メンバー全員がリーダーシップを持たない集団はチームではなく単なる烏合の衆である。例えば、学生を数名の班に分け班長（リーダー）を一人決めて実施する牛を用いた臨床実習において、決められた時間内に聴診法を全員がマスターするという課題がある。この時、全員が時間内にその課題を達成するためにはチームはどのような段取りでどう行動すればいいかというリーダーシップをリーダーだけではなくメンバー（班員）全員が持ち、皆が主体的に行動するように心がける必要がある。決してリーダー任せの指示待ちではないということである。鳥インフルエンザや豚熱発生時の防疫作業では、リーダーだけが仕事の段取りや全容を把握しているのではなく、メンバー全員がそれらを把握し、リーダーの指示のもと全員がリーダーシップを心得て行動するということである。また動物病院でいうならば、リーダーは担当獣医師だが、その患者のために何をすべきかを飼い主や看護師や事務員を含む全員が知っており、お互いに連携を取りながら皆がどう行動すべきかという認識を全員が持っているということである。

状況観察：チームがなす業務を支えているのはメンバー一人一人の力（テクニカルスキル）である。個人が各自のテクニカルスキル（専門的スキル）を発揮せずチームに依存している集団はチームではなく単なるグループである。個人個人が状況を観察し、その観察結果を考察し、それをメンバー間で共有するのがここでいう状況観察である。例えば、実習では、牛の心拍数を全員がカウントしその数の意味を考察し共有する。この時、人によって心拍数が大きく異なることがある。しかし大事なことは、自分の観察し考察したことがみなと違っていてもそれを発言できるか、そしてリーダーやメンバーはその発言を聴き共有することができるか、ということである。日常の診療でも時に中堅獣医師が見落としていた所見を新人獣医師が気づくことがあるが、そのことを新人獣医師は臆することなく発言できるスキル、中堅獣医師はそれを真摯に聴くことができるスキル、そして何よりチームにお互いの観察結果を話し合える雰囲気があるかがポイントとなる。

相互支援：相互支援には労務支援と情報支援がある。労務支援は過剰な業務、能力以上の業務を支援することである。この場合、「手伝いましょうか」は言いやすいが「手伝って下さい」は言いにくい。積極的に援助を求めることのできるチーム環境が必要となる。実習でも、一人で両手にあふれんばかりに実習道具を運んでいる学生に対して、誰かが「持とうか」と声をかけるのはもち

ろん、その学生も誰かに「持ってもらえる？」と助けを求められるかが重要である。一人で抱え込んでいると、結局は道具を落としてしまうことにもなりかねない。口蹄疫などの防疫作業の現場では、殺処分のための静脈注射に不慣れな獣医師がいたら、サポートすることができるか、またその獣医師はそのことをリーダーや周囲の獣医師に打ち明け支援を求めることができるかということである。また、情報支援とは、仕事に関して疑問や危険な情報を察知したら必ず発言すること、発言を受けた人は必ず反応することである。実習においても、牛を移動させるとき、「そっちに牛が行くよ」と必ず声をかける、そして声をかけられた人は必ず「はい、わかった」と返事をするようにしているが、これも慣れないうちは、学生たちは黙々と作業をしがちである。病院においても、受付業務のスタッフが飼い主が戸惑ったり不安そうにしていたりする様子を察知したら、躊躇することなくその情報を獣医師や看護師に伝えることが必要である。また、それができる雰囲気がその病院にあるかがカギとなる。

コミュニケーション：以上のことも含めて、症例に関する情報、自分や人々の行動や気持ちに関する情報を、誤解が生じないように、簡潔に、完全にそしてタイムリーに伝えるスキルがここでいうコミュニケーションである。実習では、二人一組の学生の一方の学生に簡単な絵を示し、それを口頭でもう一方の学生に説明する実習を通して分かりやすい説明のトレーニングをしている。また、頭絡を付けた牛を数人の学生で移動させる際に牛が動きたがらない時がある。この時、ほとんどの学生たちは黙々と牛を引き牛を押す。その力のかかり方はバラバラで牛は動かない。「せーのっ！」と言ってみたらと助言するとようやく掛け声が上がリ、力が一致して牛が動き出す。この場面は毎年の実習で見受けられるが、かけ声をかけることにも訓練が必要なのかと痛感している。

以上簡単に述べたが、もっと多くのノンテクニカルスキルがあり、それぞれのスキルにはその背景や意味がある。それらを身につけることで各人がそれぞれの専門であるテクニカルスキルを十分に発揮することができ、医療事故のない有効なチーム獣医療が実現する。

3 解釈モデルと二つのリアリティ

この連載の執筆陣のほとんどは「獣医コミュニケーション研究会（NDK）」に所属している。この研究会の通称であるNDKとは、同研究会の前身である全国畜産支援研究会の愛称「農場とないすんねん研究会（NDK）」に由来する。このNDKは2007年4月に結成されたが、そのきっかけは獣医師の悩みに発する。その悩みとは、飼育者の行動変容をいかに導くかということである。私たち獣医師と動物の間には必ず飼育者という人間が存在

し、その飼育者の行動如何によって動物の健康は大いに影響を受ける。しかし私たちが学生の頃の獣医学教育においては、動物の健康や疾病については多くを学んだが、人との関係性については一切学んでこなかった。例えば乳牛では、その健康を維持するためには、生産者が実施している日常の搾乳手順や飼養管理を適切に行う必要がある。しかしその日常の管理手技が間違っている場合、いったいどのように伝えれば習慣化してしまった誤った方法を改善してもらうことができるのか、飼育者の行動変容の導き方や主体的な行動の引き出し方について学ぼうと結成されたのがNDKである。

どうすれば人々の行動変容を引き出すことができるのか。その答えの一つが参加型開発手法にある。この手法は、海外援助の場で開発されたもので、人々が主体的に考え自ら行動することを促す手法である。参加型開発手法にはPRA (Participatory Rural Appraisal: 参加型農村調査法) やPLA (Participatory Learning and Action: 参加型学習と行動) などがあり、開発途上国において援助する側ではなく援助される側(途上国の住民)を主人公とし、住民が主体的に学び、住民の継続的かつ効果的な改善行動を引き出す手法である[6-8]。この手法を産業動物獣医療に応用したところ生産者の主体性を引き出し行動変容を導くという成果が得られた[9, 10]。またこの手法を実践するにあたってはワークショップという参加者間で対話する方法[11, 12]が効果的である。さらに、ファシリテーション[13]という当事者の主体性と行動を促す手法も獣医療に応用することができる[14]。

これらの手法の根底にあるのは、獣医師からの一方的な情報提供、助言及び指導ではなく、主体を飼育者に置いている点である。獣医師は傾聴により飼育者が動物の疾病に関して把握している状況や抱いている思い、すなわち解釈モデルをつかみ、問いかけにより彼らの思考を促し問題解決へ向けて行動することをエンパワーメントする[15-17]。

この解釈モデルとは、現在罹患しているある疾病に関する原因、症状、病態生理、経過、治療方法、予後などについての考えである[18]。獣医師には獣医師の解釈モデルがあり、飼育者には飼育者の解釈モデルがある。両者の解釈モデルは往々にして一致しない。また、飼育者は普通、獣医療の専門家である獣医師に対して自分の解釈モデルを進んで説明しようとはしない。そこで獣医師の側から飼育者の解釈モデルを聴き取り把握することが重要となる。さらには獣医師自身の解釈モデルを正確に飼育者に伝え合意形成する必要がある。現在の獣医学教育においては医療面接実習で飼育者の解釈モデルを把握するトレーニングを実施している。

一方、参加型開発手法では、二つのリアリティとして

この解釈モデルを別の切り口からとらえている[7]。二つのリアリティとは、「科学的なリアリティ」と「個人的なリアリティ」である。科学的なリアリティは、例えば地球は丸いという科学的に真である事実である。個人的なリアリティは、その個人の日常生活、習慣、文化、思考などから導かれたもので、例えば地球は平らであると思っている人がいれば、科学的には間違っているでもそれは個人的なリアリティ(事実)である。この科学的なリアリティと個人的なリアリティを対等に位置付けて課題解決を進めるのが参加型開発手法の重要なポイントである。ここでは、たとえ個人的なリアリティが間違っているでもそれを否定して科学的なリアリティのみを押し付けることはしない。まずは相手の個人的なリアリティを把握しそれを受けとめる。個人的なリアリティを把握するためには、相手に問いかけ、傾聴し、共感することが重要である。この二つのリアリティが提唱されるまでは、先進国の援助者は、自分たちの技術や考え方が真であり途上国の被援助者の行為や考え方は後進的で非科学的で偽であると考えがちであったと思われる。

獣医療にあてはめると、飼育者は、飼っている動物の疾病や飼育法に関する自分自身の個人的なリアリティや解釈モデルが理解されずに、獣医学的には正しい科学的なリアリティや獣医師の解釈モデルを説明され指導されても、受け入れがたい人もいる。筆者自身も、以前は、畜産農家の解釈モデルを把握することなしに、彼らの搾乳手技の間違いを指摘し、科学的に正しいとされる搾乳手順を指導してきた。しかし今は、まず生産者になぜそのような方法をとっているのか問いかけ、生産者が語る個人的なリアリティあるいは解釈モデルを傾聴し共感した上で、科学的なリアリティあるいは獣医師の解釈モデルを説いている。そして両者にズレがある場合はよく話し合い合意形成を試みる。

ここでいう共感とは同調することでも合意することでもない。例えばAさんが巨人ファンで私が阪神ファンだったとして、Aさんが「私、巨人が大好きなんです」と言った場合、同調して一緒に巨人ファンになる必要はない。Aさん、あなたは巨人ファンなんですね、とAさんの思いを受けとめ、受けとめたことが相手に分かるように返すことが共感であると筆者は理解している。私は阪神ファンのままでよく、一緒に巨人ファンになる必要はない。科学的には間違った個人的なリアリティ、例えば間違った搾乳方法の生産者に対して、いきなり正しい搾乳方法を説明するのではなく、まずは、どうしてそういう搾乳方法をとっているのですか、と問いかけ共感的に傾聴する。なるほど、あなたはそういう理由でそのような搾乳方法をされているのですね、と共感した上で科学的に正しい搾乳方法を説いた方が、生産者の行動変容を導くことができる可能性が大きくなる。すなわち、

飼育者に問いかけて彼らの解釈モデルを傾聴しその応えに共感した後に、こちらの解釈モデルを説明し合意形成に至るというプロセスが重要である。

コミュニケーションとは人見知りや治すことでも流暢に話すことでもない。相手の気持ちや考えを受け取り自分の気持ちや考えを渡すこと、あなたと私は違うんだということを理解しあうことにある。さらに、私たちの仕事は専門技術であるテクニカルスキルとコミュニケーションを含むノンテクニカルスキルの両輪で成り立っている。テクニカルスキルについては大学でもまた卒業後も学ぶ機会が多い。しかしノンテクニカルスキルを磨く機会はまだまだ少ない。これから始まるこの連載が、一方の車輪であるノンテクニカルスキルの向上に役立つなら嬉しい限りであり、そうなることを切に願っている。

参 考 文 献

- [1] 平田オリザ：わかりあえないことから ―コミュニケーション能力とは何か、講談社現代新書、講談社、東京 (2012)
- [2] 北川達夫、平田オリザ：ニッポンには対話がない ―学びとコミュニケーションの再生、三省堂、東京 (2008)
- [3] 海渡 健：チームステップス [日本版] 医療安全 チームで取り組むヒューマンエラー対策、落合和徳ら編、14, 50-113, メジカルビュー社、東京 (2012)
- [4] 大阪大学医学部附属病院中央クオリティマネジメント部：チームパフォーマンス (ノンテクニカルスキルとテクニカルスキル), (<https://www.hosp.med.osaka-u.ac.jp/home/hp-cqm/ingai/instructionalprojects/teamperformance/>), (参照 2021-11-16)
- [5] 小林宏之：チーム医療に求められるノンテクニカルスキル, 日職災医誌, 61, 314-318 (2013)
- [6] プロジェクトPLA編：続・入門社会開発―PLA: 住民主体の学習と行動による開発, 国際開発ジャーナル社, 東京 (2000)
- [7] ロバート・チェンバース：参加型開発と国際協力, 野田直人ら監訳, 明石書店, 東京 (2000)
- [8] 鈴木和信：国際協力における参加型開発とアクティブラーニングの変遷, 環境教育, 28, 49-52(2018), (https://www.jstage.jst.go.jp/article/jsoee/28/2/28_2_49/_pdf/-char/ja), (参照 2021-11-20)
- [9] 堀北哲也, 水谷英一郎, 大塚洋功ら：関係機関が連携して用いた参加型手法による酪農経営改善の試み, 家畜診療, 54, 483-490 (2007)
- [10] 天野はな, 堀北哲也：ワークショップを用いて行った酪農家に対する講習会の試み, 臨床獣医, 25, 23-25 (2007)
- [11] ロバート・チェンバース：参加型ワークショップ入門, 野田直人監訳, 明石書店, 東京 (2004)
- [12] 中野民夫：ワークショップ ―新しい学びと創造の場, 岩波新書, 岩波書店, 東京 (2001)
- [13] 中野民夫：ファシリテーション革命 ―参加型の場づくりの技法, 岩波アクティブ新書, 岩波書店, 東京 (2005)
- [14] 松井秋子：生産者とのコミュニケーション―やる気を引き出すワークショップ, 臨床獣医, 31, 28-32 (2013)
- [15] 島村 剛：生産者の主体性をひきだし疾病コントロール, 獣医疫学, 14, 10-14(2010), (<https://doi.org/10.2743/jve.14.10>), (参照 2021-11-20)
- [16] 平塚恵子：畜産現場における参加型獣医療, 日獣会誌, 62, 918-921 (2008), (https://dl.ndl.go.jp/view/download/digidepo_8762570_po_a6.pdf?contentNo=1&alternativeNo=), (参照 2021-11-20)
- [17] 門平睦代：農業教育が世界を変える ―未来の農業を担う十勝の農村力, 創成社新書, 創成社, 東京 (2014)
- [18] アーサー・クラインマン：臨床人類学 ―文化の中の病者と治療者, 大橋英寿ら訳, 114-115, 弘文堂, 東京 (1992)