

—獣医療とコミュニケーション (Ⅹ)—

産業動物臨床におけるさまざまなコミュニケーション

石山 大[†] (石山生産獣医科院長,
東京大学大学院農学生命科学研究科特任研究員)



1 はじめに

獣医学科の学生時代から産業動物臨床の仕事に就くまで、自分がコミュニケーションで不自由さを感じることはあまりなかった。なので、知識と技術さえ身につけられれば産業動物臨床獣医師としてもやっていけるだろうという根拠のない自信があった。その結果、多くの産業動物臨床獣医師が経験する(と思われる)コミュニケーショントラブルに一通り陥ってきた。その度に、職場の先輩や同僚、家族、そして獣医コミュニケーション研究会(通称:農場どないすんねん研究会(NDK))の仲間に助けていただき、なんとか乗り越えてきた。

私は獣医コミュニケーション研究会の前身であるNDKには2007年より入会していたため、これまでにさまざまなコミュニケーション概念や方法を学ぶ機会に恵まれていた。現在は、学んできたコミュニケーションを場面に応じて選択するように努めており、コミュニケーションに起因したトラブルに陥ることはかなり少なくなった。

獣医学科でもvetOSCE(Veterinary Objective Structured Clinical Examination)制度が導入され始め、学生時代から獣医コミュニケーションについて学ぶ機会が以前より増えているようである。しかし、その授業も学生によってはOSCEの試験対策に捉える人もいるようで、「飼い主に対しては同情を示しておけば大体オッケー！」なんて学生同士で冗談交じりに話しているのを耳にすることもある。しかし、当然のことながら、同情を示すことがすべてではない。本稿では、産業動物臨床獣医師が行うコミュニケーションには、場面に応じてさまざまな側面があることを指摘し、現在も私が参考しているコミュニケーション概念や方法をかいつまんで紹介したいと思う。

2 畜産農家とのコミュニケーション

産業動物臨床獣医師として就職をすると、臨床現場で必要な技術と知識を学ぶために先輩獣医師に同行して修行期間に入ることが多い。そして、組織によって異なるが、数カ月修行した後、自分一人で畜産農家へ往診に向かうようになる。畜産農家へ一人で診療に行くと、畜主や現場担当者と二人きりで話す時間は案外長い。相手から話題を振ってくれるうちはよいが、自分が話し終えてひと段落すると、やがて沈黙が訪れる。さて、そんな時、一体何を話したらよいのだろうか? 無難に、天気や食べ物、牛の行動、農作業の話はお互いに話しやすいかも知れない。この時、コミュニケーションの第一歩は、相手の話をよく聞くこと、相手の目を見ること、相手が話しやすいよう相槌を打つことである。また、相手が話してくれた項目について、しりとりにするように質問や会話を返してあげると、話が弾む。質問をする時も、YesかNoを答えるクローズドクエスチョンに加え、5W2H(何で?, どうして?, 等)を使ったオープンクエスチョンの方が話は広がる。もしこれらの基本的なコミュニケーションについて理解を深めたいならば、NHK for Schoolでコミュニケーションに関する教材動画(お伝と伝じろう)[1]が公開されているのでぜひ見ていただきたい。小学生の頃に学校などでこのようなコミュニケーションについて教えられたのかもしれないが、とうとう忘れて日々行動してしまっていることが多いと気付かされる。

自分と相手が不快にならなければ、話のテーマは何でもよいように思う。獣医学科の学生実習を受け入れている時、私がお金の話を頻繁に畜主としているのを見て、同行した学生はいつも驚いている。その理由を聞くと、「顧客とお金の話をするのは失礼だと感じていた」そうだ。私は、畜主と商売で顔を合わせているのだから、お金の話も話題にあがるのは当然だと思っている。話が盛り上がることだけが正義ではないと思うが、診療中であろうが共有する貴重な時間はぜひ有意義に過ごして欲しい。

[†] 連絡責任者: 石山 大 (石山生産獣医科)

〒270-0034 松戸市新松戸5-59-2

☎・FAX 047-703-7997 E-mail: ishiyama@daimode.info

3 獣診療でのコミュニケーション

人医療では、患者を問診し、診察、検査を行ってから診断し、治療を行うのが基本だ。これらのすべての行為において、良好な医師と患者との関係を築くことが基礎であるといわれている [2]。そして、良好な医師患者関係を築くためには、受容、共感、臨床能力の3つの要素が重要であると指摘されている。つまり、患者が「病院や医療関係者から受け入れられている」と感じられるようにすること、患者が置かれた状況に共感し、「助けたい」と思うような利他の本性を医師が発揮すること、そして臨床に関する知識・技術・態度を医師が高めることだ。獣医療も、基本的には人医療と同様であろう。産業動物臨床でも、家畜の状態を畜主から問診し、家畜を診察・検査してから仮の診断を行い、治療という流れになる。畜主との良好な人間関係も、人医療で指摘されている3つの要素が重要であることは間違いない。ただし、産業動物臨床獣医師の「共感」には、畜主が畜産で生計を立てているという前提で、「患畜がもたらす経済面のダメージ」について共感を示すことが多いように思う。

診断から治療までの部分は特に重要で、医師なら患者に、獣医師なら畜主にエビデンスを共有して治療を決定する。医師や獣医師が一方的に治療を決める態度をパターンリズムといい、この際に「この病気に対してこの治療法が最良なので、この治療法でよいか」という同意を得る行為がインフォームドコンセントである。最近知ったのだが、治療に不確実性が伴う場合には、インフォームドコンセントよりも Shared decision making (シェアード・ディシジョン・メイキング) を行った方がよいと人医療ではいわれて来ている [3]。シェアード・ディシジョン・メイキングでは、患者から見たメリットとデメリットも尊重して、医師と患者と一緒に治療方針を決定するというものだ。産業動物獣医療では、インフォームドコンセントよりも、普段から畜主とシェアード・ディシジョン・メイキングを行っている臨床獣医師がとて多いように感じている。これは、シェアード・ディシジョン・メイキングの考え方の普及というよりも、産業動物臨床における検査は少数に限られているため、「診断に不確実性が伴っているから、畜主によく説明することが重要だ」と臨床獣医師が経験的に学んできたからではないかと解釈している。確実性が高い診断と治療であれば、インフォームドコンセントで十分である。どちらにせよ、畜主には治療方針をしっかりと伝えることが重要だ。

4 産業動物獣医師の科学コミュニケーション

畜主との人間関係も構築され、日々の診療にも慣れてくると、畜主に向けた勉強会の講師をする機会を与えられたりもする。多くの勉強会は、獣医学や畜産学の知識

や技術について畜主に理解してもらい議論や実践をしてもらうことを目的とした科学コミュニケーションの場とあってよいだろう。この「何のための勉強会なのか」を、講師自身が明確にしておくことは非常に重要である。たとえば、乳房炎になりづらい搾乳手技を伝える場において、詳細なホルモン動態や細菌の構造を伝えようとしても効果は薄いだろう。畜主のニーズやモチベーション、説明する情報の量や質を事前によく考えて準備をし、場合や場面に応じてさまざまな工夫が必要となる [4]。

また、畜産農家や他地域の獣医師への情報発信の一環として、ブログや note、SNS (Twitter, Facebook, Instagram, TikTok など)、YouTube を利用する産業動物獣医師も多い。大手マスメディア企業対個人というメディア・コミュニケーションの形態から、特定の関心をもつ人が集うコミュニティにおける個人対個人のメディアを介したコミュニケーションが日常的な生活に浸透してきた。利用する獣医師は、ソーシャルメディア時代のメディア・リテラシー [5] を身につけて情報発信する必要があるように思う。ここで大事になってくるのは、メディアで伝えたいことを表現する能力とメディアによる対話とコミュニケーションを取る能力を養うことだ。多様な価値観が存在する社会であることを忘れず、他者の考えを受け入れつつ、自分の考えを情報発信する必要がある。また他者の解釈によっては自分の意図が伝わらないことも理解しなければならない。

5 畜産農家での異文化コミュニケーション

日本の外国人農業労働者は増加傾向にあり、令和2年度には外国人技能実習生だけで約2.3万人であった [6]。技能実習生は主にアジアの国々から来日しており、ベトナム、中国、インドネシアの順が多い。畜産農家の現場を任された外国人労働者と産業動物臨床獣医師がコミュニケーションを取る場面も頻繁に出てくるのは当然である。さあ、ここでは異文化コミュニケーションの定番だ。

彼らは技能実習生として日本語を学んでから来日しているようだが、日本語の習得レベルは実にさまざまである。簡単な日本語でもコミュニケーションを取るのが難しい者もいれば、日本語で軽快に冗談を飛ばしてくる者もいる。前者が現場担当であると、患畜を捕まえる作業や状態を聞くのにも一苦労だ。簡単な日本語を繰り返したり文字を見せたりしながら、身振り手振りでコミュニケーションを取っている。時には日本語を諦めて、簡単な英語の方がコミュニケーションを取りやすい場合も多い。また、言葉の壁を乗り越えても、ふとした瞬間に日本人との違いを感じてしまうこともある。お互いの文化を尊重すること、集団と個人を区別してステレオタイプな先入観を避けること、異文化をまねてみること [7]

も異文化コミュニケーションを取るうえで特に大事にしている。

6 畜産農家での嫌な知らせの伝えかた

臨床経験を増すにつれて、徐々に責任のある仕事も任せられるようになるだろう。そこには、重要で面白い仕事もあれば、重要だが辛い仕事も含まれている。後者の例として、患者の予後不良の説明、悪影響の多い感染症の発生や対策についての説明、自身や同僚のトラブル対応等があげられる。この時、相手にとって不都合な内容について話すことになるので、相手が普段とは全く異なる精神状態である場合も多い。説明が悪い方に解釈されると、より深刻なトラブルに発展してしまう。これには私にも苦い思い出がある。育成牛の生殖器の先天性奇形に遭遇し、畜主へ予後不良を伝える際、畜主にとっては思い入れのある牛であることを認識せずに、悪い冗談をいって笑い飛ばしてしまったのだ。畜主もその場では空笑いしていたが、後になって「あんなことをいわれて許せない！」と上司に対してお叱りの電話をもらってしまった。大先輩の上司に仲裁に入ってもらったことは今でも忘れられない。

このような、相手にとって不都合な内容を知らせるとき、アサーションや非暴力コミュニケーション（Non-violent Communication：NVC）といったコミュニケーション概念を今は特に意識するようにしている。アサーションは自分も相手もいいたいことを伝えられる対等な人間関係の態度でコミュニケーションを取ることで[8]。他尊重のコミュニケーションともいわれている。一方、NVCは相手を思いやる、非暴力的なコミュニケーションのプロセスをさす[9]。私はこれらの考え方を念頭に、「自分が今どのような感情を持っているのか」と「何を相手に伝えたいのか」とを相手に会う前にまず考えるようにしている。実際に相手へ説明する際は、まず客観的事実を伝え、自分の感情を表明し、その感情に至った理由（自分がその時に必要としていたこと）を説明し、最後に自分の要求を相手に伝えるようにする。前述した私の失敗談を例に取ってみよう。その当時、診断に必要なことは私がすべて行い、好転する可能性のある治療を行ったと畜主も分かっていた。同様の先天的な生殖器の形成不全は多く報告されており、今後もその育成牛の繁殖性は復活しないだろう。なので、予後不良の診断を伝えることに私はスッキリした感情を抱いていた。なぜならば、私は事実に対して誠実であることや前向きに努力する姿勢をとって大事にしているからだ。私は当時、「自身の力ではどうしようもないことにくよくよしないで、前向きで元気な姿に戻って欲しい」と畜主をお願いしたかったのだ。このように伝えていけば、話をされた相手が抱く感情は異なるものになっていたの

はいうまでもない。次に畜主から発せられる言葉を聞き、自分がその理由を受け止められれば、自分も畜主もいいたいことを伝えられたアサーティブなコミュニケーションと取れていたといえるであろう。アサーションやNVCの詳細についてはぜひ成書を一読することをお勧めする。

7 対立解消のためのコミュニケーション

畜産農家との距離が近くなると、飼養方法や経営などさまざまな相談を受けるようになるだろう。その中で、産業動物臨床獣医師が意見対立の板挟みの場面にさらされる場合もある。よく遭遇するのが、畜産農家内での親子対立や夫婦対立、経営者と従業員の対立だ。対立する理由として、「家畜の健康を優先するのか、経済性を優先するのか」に単純化されることが多いように思う。間に立たされた産業動物臨床獣医師は、それぞれの側から「自身の意見の正しさを代弁して欲しい」とせがまれるのだ。

私がこのような場面に立たされる時、やはり先程のアサーションとNVCを大切にしながら、自分の考えを率直に伝えることにしている。自分の考えを明確化するためには、まずは両者の意見の対立構造と両者の共通の目的を確認することから始める。次に、共通目標を達成するために、なぜ対立する意見を導いたのかの理由をそれぞれ明確化する。そのうえで、両者が意見を導いた理由を同時に解消できような解決策を獣医師の視点から提案するようにしている。詳しくは参考文献に紹介した思考プロセスの対立解消図[10]を参考にしてほしい。しかし、この対立構造が深刻な場合には、自身の意見を述べるのではなく、自分は「調停役」とであるという立場を明らかにして、当事者が納得のいく現実的な解決方法の模索に徹する。このあたりは、メディエーション[11]の考え方を参考にしている。

8 商売でのコミュニケーション

最後に、獣医療は獣医師が行う商売でもある。商売であるからには、顧客である畜産農家に対して製品やサービスを開発したり、販売促進を行ったりする場面も当然ある。獣医師が製品やサービスを開発や販売促進を行う場合、畜産農家に対してインタビューやセールスをするようになる。このような場面におけるコミュニケーションでは、ビジネス業界の知見が役に立つ。

ビジネスにおけるインタビュー[12]でも、まずは目的を明確化することが大事である。顧客の具体的な要望を漏れなく引き出すためには、あらかじめ質問項目を定めておき、必要に応じて質問を深めるような半構造化インタビューがよいといわれている。相手の話を深掘りするためにオープンクエスションはここでも役に立つ。

一方、セールスの仕事の目的はより明確で、製品やサービスを販売し売上を上げることに加え、話しをすることで製品販売についての学びを得ることである [13]。獣医師がセールスをする場合、自分自身が多く話をしてしまうかもしれないが、主役は顧客である畜産農家である。畜産農家はその商品やサービスを買う決断をしてもらうよう、獣医師は意思決定を助けるよう努めるのだ。顧客からの、「なぜ買う必要があるのか?」、「なぜわれわれから買うべきなのか?」、「なぜ今買うべきか?」の質問に答えられれば、その製品やサービスは売れる可能性がある。しかし、「セールスは基本、断られるもの」と理解していることも大事だ。普段のコミュニケーションで拒絶されたら悲しい気持ちになるが、セールスに断られても傷つく必要はない。

9 さ い ご に

これまで書いてきたように、産業動物臨床におけるコミュニケーションは多様で、そこに必要となるコミュニケーションについて概説してきた。興味のある項目があったならば、参考文献を参考にコミュニケーション手法や概念をより深く理解してほしい。これらはコミュニケーションの攻略ツールでは決してない。目の前の人を深く理解しようと真摯に向き合う姿勢を学べると私は思う。また、獣医コミュニケーション研究会ではコミュニケーションについての勉強会を定期的に行なっているので、興味のある方はぜひ参加していただきたい。

参 考 文 献

- [1] NHK for School: お伝と伝じろう, (<https://www.nhk.or.jp/school/kokugo/otsuta/>), (参照 2022-07-15)
- [2] 斎藤清二: はじめての医療面接: コミュニケーション技法とその学び方, 医学書院, 東京 (2000)
- [3] 中山健夫: これから始める! シェアード・ディシジョンメイキング: 新しい医療のコミュニケーション, 日本医事新報社, 東京 (2017)
- [4] 廣野喜幸: 科学コミュニケーション論, 藤垣裕子, 廣野喜幸編, 新装版, 東京大学出版会, 東京 (2020)
- [5] 中橋 雄: メディア・リテラシー論: ソーシャルメディア時代のメディア教育, 改訂版, 北樹出版, 東京 (2021)
- [6] 法務省出入国在留管理庁, 厚生労働省人材開発統括官: 外国人技能実習制度について, (<https://www.moj.go.jp/isa/content/930005177.pdf>), (参照 2022-07-15)
- [7] 伊藤明美: 異文化コミュニケーションの基礎知識: 「私」を探す, 世界と「関わる」, 大学教育出版, 岡山 (2020)
- [8] 平木典子: アサーション・トレーニング: さわやかな「自己表現」のために, 3訂版, 金子書房, 東京 (2021)
- [9] マーシャル・B. ローゼンバーグ: NVC 人と人との関係にいのちを吹き込む法, 小川敏子訳, 新版, 日本経済新聞出版社, 東京 (2018)
- [10] エリヤフ・ゴールドラット: ザ・ゴール2 思考プロセス, 三本木 亮訳, ダイヤモンド社, 東京 (2002)
- [11] 安藤信明, 田中圭子: 調停にかかわる人にも役立つメディアーション入門, 弘文堂, 東京 (2015)
- [12] 馬田隆明: カスタマーマニアになろう, (<https://review.foundx.jp/entry/be-a-customer-mania>), (参照 2022-07-15)
- [13] 馬田隆明: セールスアニマルになろう v2, (<https://review.foundx.jp/entry/sales-animal-slide>), (参照 2022-07-15)