

Y. Yoshioka, A sociolinguistic study for the optimum medical communication

Policy Topics

医療コミュニケーション 適切化のための 社会言語学的研究¹

A sociolinguistic study for the optimum medical communication

吉岡 泰夫²

Yasuo Yoshioka

研究の目的

この研究は、医療の専門家と非専門家である患者・家族のコミュニケーションに関する言語問題を社会言語学的調査に基づいて解明し、問題の解決・改善策を提案することを目的としている。

今、医師をはじめ、医療従事者・医学研究者の方々と連携協力して調査研究を進めている。

医療コミュニケーションの適切化という課題

近年、医学・医療の目覚しい進歩に伴い、この分野の情報は急速に増加し、非専門家にとって難解な外来語、アルファベット略語、漢語の専門用語が数多く登場している。

また、医療現場では、患者中心の医療の実践が求められ、情報の共有による患者参加型の意思決定や、患者・家族と医療従事者との協力関係の構築を重視する改革が始まっている。

¹ 本稿は、2007年10月25日(木)に行われた総合政策学部研究講演会における講演内容の概要を筆者自身がまとめたものである。

² 国立国語研究所 上席研究員

安全で信頼される、患者満足度の高い医療を、という社会的要請に応えるためにも、医療の専門家と非専門家のコミュニケーションの適切化を図ることは重要な課題である。

これまで実施した国民対象の世論調査や、医療現場での調査によって、大きく分ければ、次の二つの課題があることが分かった。

- ①患者・家族と医療従事者の信頼関係・協力関係を築くコミュニケーションの工夫。
- ②患者・家族と医療従事者の情報の共有、合意の形成に役立つ、難解な専門用語の分かりやすい伝え方の工夫。

この報告では、①の課題の調査研究の成果、特に、患者・家族と医師の間のコミュニケーションに効果的なポライトネス・ストラテジーを紹介する。②の課題については、国立国語研究所が平成19年から開始した事業「病院の言葉を分かりやすくする提案」で遂行していく。この事業については間もなく新聞や放送で報道されるので、ここでの紹介は省略する。

良好な関係を築くコミュニケーションの工夫

患者・家族と医療従事者がラポール(共感を伴う信頼)に基づく協力関係を築き、闘病の同志として対処行動に踏み出すには、ポライトネス・ストラテジー(調和のとれた人間関係を築き、維持するために行う、相手に配慮した言語行動)を効果的に使う必要がある。

方言を使うポライトネス・ストラテジー

医師を対象に、診療時に方言を使う効果を調査した。その結果、患者・医師間の心理的距離を近づけ、ラポールに基づく協力関係の構築に役立つポジティブ・ポライト

ネス効果があることが分かった。また、患者から有用な医療情報を円滑に引き出せるという利点があることも分かった。

簡素な敬語を使うポライトネス・ストラテジー
敬語を使って相手に敬意を表すのは、礼儀正しく接することで相手の立場を侵さないように、心理的距離を保つ働きかけであり、ネガティブ・ポライトネス・ストラテジーに分類できる。患者・医師双方を対象に、患者に対する敬語の使い方について、どう考えるか調査した。

医師の側は、なるべく簡素な敬語を必要最小限に使うべきだと考える人が圧倒的多数である。患者の側はさらに簡素な敬語を期待していて、丁寧語「～です・～ます」だけで十分だという人が約半数である。

かしこまらない簡素な敬語を使うのは、より気さくに接することでもある。お互いの心理的距離が縮まり、ポジティブ・ポライトネス効果を生む。ラポールに基づく良好な患者・医師関係、闘病の同志というべき協力関係を築くのに有効である。

効果的なポライトネス・ストラテジー

患者・家族と医師の間のコミュニケーションについて調査した結果、次のようなポライトネス・ストラテジーが効果的であることが分かった。

【ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー 16】

①敬語の使用を控える、過剰な敬語を回避する。

例：かしこまり過ぎず、患者に親近感を持たれるように簡素な敬語を使う。

②患者の興味、望み、要求、利益に注目し、耳を傾ける。

例：患者が何を求めて来たか、主訴に対してどうしてもらいたいのか、傾聴する。

③患者に対する興味・賛同・共感を強調する。

患者に対して、内容のある共感をことばで示す。

例：患者の努力を評価してほめる。

④患者への関心を強調する。

※病気や患部だけに関心を持つのではなく、患者に人間的関心を持つ。

例：患者の心理的・社会的側面にも関心を持って、情報を得る。

⑤仲間内アイデンティティー・マーカーを使う。

例①：患者が使う方言を理解し、患者と同じ方言を使う。

例②：患者が使う用語・表現を使う。

褥瘡⇒とこずれ

心窩部痛⇒みぞおちの痛み

⑥同意点を探る。

例：復唱・確認し、要約する。合意を形成する。

例：同意点を探るために、患者の解釈モデルを把握する。

⑦不一致を避ける。

例：交渉する。すり合わせをする。

例：患者にメニューを提示して、選択させる。

⑧協力関係を提案する。

例：「いっしょに頑張りましょう」

例：「共にゴールに向って歩みましょう」

⑨患者を前向きにするユーモアを交える。

例：患者がジョークを言ったときに、それに応じる。

⑩患者の要求に対して自分の知る限りを明言する、または、推定する。

※患者の納得を得る段取りでもあり、ヒー

- リング・セラピーでもある。
- ⑪提案する。約束する。
※医師としてお勧めを提案する。
例：「私が退院まで責任を持って診ます」
- ⑫楽観的に言う。
※バッド・ニュースを受け入れやすくするストラテジー。
例：「早期に発見できてよかったです」
※小難で済んだことを喜ぶストラテジー。
例：「これぐらいで済んでよかったです」
- ⑬患者を医療チームの一員に加える。
例：「あなたが主役です」
例：「最善の治療をいっしょに考えましょう」
- ⑭訳を言う機会を与える。理由を尋ねる。
※患者の言い訳は肯定する。責めない。
例：「なぜ禁煙できなかったのでしょうか？」
- ⑮患者と医師の相互利益を想定、または主張する。
例：検査結果が異常なしの患者に「私も安心しました」「私もうれしい」
- ⑯患者に有益な情報(パンフレット、Take Home Message、相談窓口やHP、など)を与える。
- 【ネガティブ・ポライトネス・ストラテジー 7】**
- ①患者に敬意を表す。
例：敬称、尊敬語、謙譲語、丁寧語、丁重語など、適切な敬語を使う。
- ②緩衝的・間接的表現や婉曲表現を使って、やわらげて言う。
例：患者に精神的苦痛を与えるような露骨な表現を避けて、やわらげて言う。
- ③患者の負担を軽減するように言う。
例：「どうしても言いにくいことは、言わなくてもいいですよ」
- ④患者の協力に対する謝辞を述べる。
例：「頑張ってくださったおかげで、スムーズに治療ができました」
- ⑤患者をねぎらう。
例：「リハビリたいへんでしたね」
- ⑥ことわり、お詫び、前置きを言って謝罪する。
例：「手術のお疲れでお休みになってたんですね。すみません。抗生剤の注射をしますので」
- ⑦FTAを一般的なルールとして述べる。
例：プライバシーに関わることを尋ねるのが一般的なルールだと説明する。

今後の課題

今後の課題は、医療コミュニケーションに効果的なポライトネス・ストラテジーをさらに探索し、抽出したポライトネス・ストラテジーを多人数調査による量的データで検証すること、そして、その成果を医療現場に提供することである。私たちの言語学・医学連携研究グループは、平成19~20年度に新たな科学研究費補助金(基盤研究(C) 課題番号：19520408 研究課題：医療コミュニケーションを適切化するポライトネス・ストラテジーの研究と資料の提供 研究代表者：吉岡泰夫)を受け、現在も調査研究を続けている。