

医師のユーモアと医療秘書の補佐機能

佐藤麻衣*

Doctors' humor and interactions with Medical Secretaries

Mai Sato

要約

本研究の目的は、医療秘書と医師の間において、ユーモアがどのようにかわるのか、また、医師のユーモアを引き立てる医療秘書の補佐機能について考察するものである。そこで、本稿では、医師と患者の事例、秘書と上司の事例をもとに、医療秘書と医師のユーモアを捉え、そこから、医師のユーモアを介した医療秘書の補佐機能について言及した。

その結果、医療秘書の補佐機能として、①TPO に応じたユーモアへの環境応対力、②医師のコーピングユーモアを支えるユーモアの受容力とユーモアのセンス、③医師との日頃からの信頼関係の構築、の3点が求められるであろうことが本研究の判明事項である。

キーワード：医療秘書、ユーモア、コーピングユーモア、医師事務作業補助者

(Abstract)

The purpose of this study is to examine how humor is related to interactions between medical secretaries and doctors, and to examine the function of the medical secretary as an assistant in a way that enhances the humor of the doctor. Therefore, in this paper, based on the cases of doctors and patients, secretaries and their bosses, the humor of medical secretaries and doctors was captured, and the humor of doctors and the functions of medical secretaries as assistants are discussed.

As a result, it was found that the function of the medical secretary was as follows:

- (1) Environmental responsiveness to humor according to T.P.O.,
- (2) Receptiveness and sense of humor that support 'coping humor' of doctors, and
- (3) Building daily relationships of trust with doctors.

Key words : medical secretary, humor, coping humor, medical office assistants

* 受理年月日 2020 年 7 月 31 日、高松短期大学秘書科助教

はじめに

医療機関は、緊張と不安の感情であふれている。例えば、待合室の患者は自身の心身への不安や検査結果への緊張などを感じながら診察の順番を待っている。終末期の患者は死の受容と闘い、入院患者はいつ退院できるのか、病気は治るのかなどの不安を抱えている。このように、マイナスの感情がはびこる医療機関において、“笑い”を引き出すユーモアはたとえ一瞬であっても緊張をほぐし、心を平穏にする作用を有している。

心理的援助に関する笑いとユーモア研究については 1900 年以降の学術論文を整理した森田 (2018) が、「医療や看護は、笑いやユーモアについて最も熱心に研究が行われている領域の 1 つである」^[1]と述べているように、医療や看護の分野においてユーモアへの注目度が高いことがうかがえる。医療機関は日常的に緊張状態にあり、それは患者のみではなくそこで働く医療従事者にとっても同じである。医師や看護師など、患者の治療やケアに直接携わる職種はもちろんのこと、事務的側面から医療に携わる医療秘書もまた緊張状態のなかで仕事をしているといえよう。

そこで、本稿では、医療秘書とユーモアについて考察する。医師を補佐する医療秘書は、臨床現場で医師に密接に関わりながら職務を遂行する。そうした医療秘書と医師との間にどのようにユーモアが介在しているのか、そして、ユーモアを引き立てるための医療秘書の機能とは何かに言及する。

したがって、まずは、ユーモアの意味を説き、次に、医師のユーモアについて概観する。そして、秘書と上司に介在するユーモアを医療秘書事象への原理と捉えることにより、医師と医療秘書の間に介在するユーモアとそれを引き立てる医療秘書機能について一考とする。

1. ユーモアとは

「ユーモアがある」「ユーモアあふれる」などのように、ユーモアは日常的に使われている用語である。しかしながら、「これがユーモアである」というように明言することのできにくい用語でもある。

上野 (2003) はユーモアを『『おもしろい』『おかしい』といった心の中にわきあがる気持ちをさす言葉』^[2]と表現している。“心の中にわきあがる気持ち”であるため、例えば誰かが発した冗談自体はユーモアとはいえない。冗談という刺激を受け、「おもしろい」「おかしい」と感じることで初めて、そこにユーモアが生まれることとなる。つまり、同じ刺激 (冗談) であっても、ある人にとってはユーモアを感じ、ある人にとってはユーモアを感じないとなる。ユーモアは、受け手の取り方や感じ方に依拠するのである。

2. 医師とユーモア

医療現場では、コーピングユーモア (Coping Humor) の重要性が指摘されている。柏木 (2010) はコーピングユーモアについて、「ストレスフルな状況において笑ったり、おもしろみを見つけだすなど、笑いやおかしさに関わる対処の仕方で切り抜けることを指す」^[3]と述べている。この概念を医療現場に当てはめると、病気や死に不安や恐怖を感じている最中

に、笑いやおかしみを見だし、病気や死へ立ち向かったり受容したりするポジティブな心的環境をつくり出すことといえよう。

そこで、下記は、医師がコーピングユーモアを用いた事例である。以下、事例を斜体で表すこととする。

柏木（2010）は、ある病院で起こった実話を次のように紹介している。

がんの手術を受ける中年の患者が、若く見える執刀医に対して、大丈夫かなと不安を抱いていた。患者は、手術前日に不安が高まり、1つの川柳をつくって看護師に渡し、医師に見せてほしいと言った。その川柳は「お守りを 医師にもつけない 手術前」である。この医師はユーモアのセンスを持っており、この川柳を読むとすぐに患者の元に向かい、自分は若く見えるが、かなり年をくっており、そのがんの手術に関しては、関西一と言われていると大嘘をついた。しかし、この医師の対応に患者は安心し、不安なく手術を受けることができた。^[4]

大きな手術の前に、若そうに見える医師に不安を感じていた患者が、その状況をユーモアに変えることで手術への不安を克服した過程を表した事例である。この事例では、川柳を受け取った医師が患者へユーモアを返したことで、ユーモアが成り立っている。もし川柳を読んだ医師が真に受けて、気分を害してしまったとしたら患者の不安は解消されないままであろう。ある出来事がコーピングユーモアとなるか否かは、患者と医師の双方のユーモアのセンスと信頼関係によるのである。

次は、柏木（2018）による終末期患者へのユーモアである。

「62歳の肝臓がんの男性患者さん。衰弱とともにうつ状態に陥り、表情が暗く、言葉が少なくなった。抗うつ剤には反応せず、『何とかならないかな、この人のうつ』と思っていたある日の回診の時、思いついて小さなユーモアを提供した。その日は天気がよく、とてもきれいな空だった。そこで、いつも白衣の左のポケットに入れているメモ用紙に『空』という字を書いて、四隅を切った。『Aさん、今日の空ってこんな空ですよ』と言って、それを見せた。反応がないので、『隅が切つてあるでしょう』と言うと、Aさんが『あ、すみ切った空』と言ってプツと笑った。びっくりした。この人が笑うとは。この笑いがAさんのうつ状態の改善に大きな役割をした。その日から次第に顔の表情が穏やかになって、食欲も出てきて、夜もよく寝られるようになった。2週間ほどで亡くなったが、『すみ切った空』明らかに効いた。」^[5]

終末期の患者の事例である。がんを患い、うつ状態の患者に四隅を切って「空」と書いたメモ用紙を渡すというユーモアが患者に受け入れられ、患者は亡くなるまでの2週間を穏やかに過ごすことができた。この事例からも、医師である柏木と患者であるAさんの両者に信頼関係があることが読みとれる。日頃から自分のことを気にかけてくれる医師からのユーモアであるからこそ、患者はユーモアとして受け取ることができる。もし、形式的な診察のみをする医師であれば、「なにをふざけているのだろうか」としらけてしまうかもしれない。死が間近に迫り、身体的にも精神的にもつらい終末期の患者であればなおさら、ユーモアを受け取る余裕はないであろう。

上述の二つの事例から、患者はユーモアによって不安や緊張が和らぎ、治療への積極的態度や死の受容姿勢をつくりだしていることがわかる。医師や患者が発したユーモアによって患者の緊張状態が緩和され、前を向いて治療に専念する姿勢が生まれるのである。また、医師と患者との間に生じるユーモアには、二つのポイントがあるといえる。一つ目は、一方が提供したユーモアをもう一方がユーモアとして受け取る際には、受け取る側にユーモアのセンスが必要となること。二つ目は、ユーモアを共有するには両者間の信頼関係が欠かせないことである。一方が発したユーモアも受け取る側にユーモアを感じるセンスがなければ、ユーモアとはなり得ない。また、両者間に信頼関係がなければ、相手を傷つけることにもつながるのである。

3. 秘書とユーモア

本研究の対象は医療秘書であり医師である。そこで、両者間に介在するユーモアに焦点化する。医療秘書と医師は補佐する者とされる者の関係性にあり、医療秘書にとって医師は上司である。同様に、企業では一般秘書（企業秘書）にとって社長や部長等が直属の上司となる。したがって、一般秘書事象に観られる原理を、ユーモアに関する二つの事例で捉えてみる。そして、その知見を第4章「医療秘書とユーモア」に援用し、補佐する者とされる者の関係性に観られるユーモアについて概観する。

事例 1

「小さく開いたドアが、また閉まったような気がしました。時計の針は11時。もう切り上げなくてはと思いながら仕事を続けていたら、夕方帰ったはずの部長が、湯呑を手にして入ってこられました。『すみません、気がつかなくて……』と申し上げると、『ぼくが飲むんじゃないよ』部長がお茶を入れてくださる！？びっくりして、すぐには言葉も出ませんでした。おいしそうな色と香りが胸に届きます。口にふくんで、二度びっくり。思わず出てしまったのが、『部長のお茶ですね』『？ 台所のお茶だけど、どうして？』『ほんとうに台所ですか』信じられなくて、おいしいというのも、お礼の言葉も忘れて、こんな失礼なことをしていました。どこの職場にもお茶にこだわる人はいるようですが、私のつとめていた会社にも、自分用に特別上等のお茶をもっていて、ときどき楽しんでいる人がいました。新しい部に移って間もないころの私でしたから、部長もきっとそうなのかしらと思ったのです。『君がね、こんなに遅くまでがんばってくれてるから、申し訳ないと思って一生懸命入れたんだよ』冗談めかした部長の言葉に『ありがとうございます』といえたのがやっと。恥ずかしさが全身を走っていました。』^[6]

この秘書は、新しい部署に異動して日が浅い。ある日、秘書が遅くまで仕事をしていると、それに気づいた上司である部長が秘書のために自らお茶をいれて持ってきた。秘書は、部長がお茶を入れられるとは思わず驚き、また、そのおいしさに高級な茶葉で入れたお茶であると思い込み「部長のお茶ですね」と問う。一方の部長は、自分がおいしいお茶を入れられる

ことに驚き、高級なお茶であると思ひ込む秘書の様子を受け取り、「一生懸命入れた」と冗談めかして応答する。この部長の発言に対し、秘書が「おもしろみ」や「おかしさ」を感じたなら、これは、上司から秘書へのユーモアが生じたこととなる。

しかしながらこの秘書は、異動してまだ日が浅く、お茶をいれてくれた部長の行動に動揺しており、冗談めかして発した部長のユーモアを受け止めきれていないのである。

事例 2

「入社まもない頃のことなのですが、あまりにも仕事が面白くなくて、会社へ行くことがおっくうになった時がありました。それでもいちおう出勤していましたが、気持ちが重くて、やる気がなくて張り合いのない毎日でした。ある日、他の部署の男性から、『そんなにこわい顔をしないでくれる？気が滅入ってしまうから。君、人事のひとでしょ』と言われました。私は『はい、そうです。どうもすみません』と言ったものの、すごくその男性の言葉が心にひかかりました。『こわい顔をしないでくれる』という言葉と、『君、人事のひとでしょ』という言葉、私はつなげてみて考え、考えては小首をかしげながら、職場に戻りました。そして今度は机に向かうや否や、部長から大きな声が飛んできました。『こっち向いてちょっと笑ってみて！』私はついふり向いて、ニコツとしている自分に気がつきました。とても変な気がしました。でもさきほどまでのふさいだ気持ちとは裏腹に、胸がすっとしたように感じたのです。』^[7]

入社間もない秘書は、仕事への面白くない感情が知らず知らずのうちに表情に現れてしまっていた。仕事でも他の部署の社員から表情を注意されるが、秘書はなぜそのようなことを言われるのか理解できていない。しかし、部長の「こっち向いてちょっと笑ってみて」という声かけに反応し、笑顔をつくったことでふさいだ気持ちが和らいだのである。

この秘書は、部長の言葉に従って「ニコツと」しただけなのかもしれないが、この部長の言葉をユーモアと受け取る人もいるのではないだろうか。秘書の表情がこわばっていると感じた部長は、感じたままを言葉にして、例えば「表情がこわばっているので、もう少し笑顔を心がけなさい」と言うこともできるであろう。しかしこの部長は、「こっち向いてちょっと笑ってみて！」と表現することで、直接的な注意を避けたのである。そこに、この部長のユーモアを感じ取ることができる。

上述の二つの事例から、秘書と上司の間のユーモアは上司から発せられることがうかがわれる。なぜなら、秘書は常に上司の公式的権限下で職務を遂行する位置にあり、秘書の仕事は上司から派生する。その延長線上でユーモアの発信源も上司となりやすいからである。補佐する者とされる者という関係性が秘書の受動的立場を形成することとなる。そのため秘書がユーモアの発信源になることは少ないであろうことが考えられる。

4. 医療秘書とユーモア

医療秘書とユーモアについて考察するにあたり、医療秘書の相手は誰なのかを考える必要がある。対象としては、他の医療秘書や看護師等の医療従事者が考えられる。しかし、ユーモアの発信者と受信者を広範にすることは研究の本質を欠くことになるように思えるため、医療秘書の補佐対象者としての医師と医療秘書の間のユーモアに焦点化するものである。

前述のとおり、秘書と上司間におけるユーモアは、上司から発せられる場合が多い。その根本理由は、職務上の権限関係が作用しているからであり、医療秘書と医師においても医師がユーモアの発信源であるといえよう。言い換えれば、医療秘書は常に受動的立場にある。それでは、医師が医療秘書にユーモアを発するのは、どのような状況下にあるときなのであろうか。

医療秘書と医師とのユーモアについて述べる前に、医療秘書とはなにかをまとめておく。医療秘書は前述のとおり、「医師を補佐する秘書」である。その職種として、院長秘書や医師事務作業補助者をあげることができる。院長秘書は、院長である医師のスケジュール管理や来客応対、出張業務、文書管理、研究補助等の仕事をしている。一方、医師事務作業補助者は、医師の事務作業軽減のために導入された職種であり、診断書や証明書等の医療文書作成や電子カルテの代行入力等の仕事をしている。このことから、院長秘書に院長がユーモアを発する状況としては、院長が部屋に戻った時や来客が帰った後等のちょっとした合間の時間や雑談のなかでユーモアが生じる可能性が考えられる。医師が医師事務作業補助者にユーモアを発する場合、診察室内や病棟のスタッフステーション、医局などが考えられよう。このように、医師から発せられるユーモアは、とき (time)・場所 (place)・場合 (occasion) ともにさまざまである。周囲には患者やその家族がいることも想定される。例えば、診察の合間に診察室で医師が発したユーモアに医療秘書が笑う場合、笑い声が待合室に届かないように配慮しなければならない。また、スタッフステーション内でユーモアが生じた場合は、他の医療従事者や入院患者、その家族等に不快感を与えないような適度な応対が求められる。以上のことから、医療秘書は、医師が発するユーモアに対して、TPO に応じたその場の環境対応力が求められるといえる。

そもそも医師はなぜユーモアを発するのであろうか。患者の病気と向き合い治療をおこなう医師は、常に緊張状態にあるため、ユーモアからは遠い存在に思える。しかしながら、他の医療従事者と笑い合っている姿や患者を笑わせてくれる医師を思い浮かべることは難しくないのであろう。筆者の経験からもユーモア好きの医師は、たしかに存在する。清水(2006)によると、「ユーモアや笑いは内面の緊張を軽減し、ストレス下の苦悩を低下させることから自尊心の高まりと自己概念の安定化を助ける」^[8]と述べている。つまり、ユーモアは、医師の緊張やストレスを緩和させ、束の間の休息になるのである。このことから、医師は、ユーモアを発することでコーピングユーモアを求めているのかもしれないと考えられる。命をあずかる重圧や緊張に対し、笑うことで対処しているのではないだろうか。そうであるならば、医療秘書は、医師のコーピングユーモアを引き立てることが補佐につながるであろう。

医師がコーピングユーモアによって仕事の効率が上がるのであれば、それを引き立てることは医療秘書の補佐機能であるといえる。

前述のとおり、ユーモアはそれを受け取る側が「おもしろい」「おかしい」と感じなければ生じない。したがって、医師が医療秘書に発するユーモアも、受け取る側の医療秘書が「おもしろい」「おかしい」と感じなければユーモアや笑いは起こらないのである。医療秘書が医師のコーピングユーモアを引き立てるのであれば、医師のユーモアを感知し“笑い”という反応を返さなければならない。そこには、医療秘書のユーモアのセンスが求められる。また、世代や性別等の隔たりによって、医師の冗談やギャグがユーモアと感じなかったとしても、それを受け止める受容力が求められよう。

そして、ユーモアが介在する医師と医療秘書の間には、医師と患者間のユーモアにおいて述べたとおり、信頼関係があることが前提となる。前述の秘書と上司の二つの事例のように、日の浅い人間関係においては、ユーモアは生じにくい。それは、受け取る側に戸惑いや遠慮があり、笑う心理的余裕がないことや笑っていいものかどうか判断しかねるからではないだろうか。特に、秘書（医療秘書）と上司（医師）という関係性から、秘書（医療秘書）は上司（医師）に失礼があってはならないと考える。したがって、医療秘書が医師のユーモアを受け取るには、日頃から蓄積された信頼関係が土台となる。信頼関係は、円滑な人間関係の潤滑油的役割を担い、そこで発せられたユーモアが笑いを生み、より一層円滑な人間関係を構築していくのである。

すなわち、命を預かる医療従事者たち、中でも医師は常時一貫して患者の命を預かっている。常に緊張の渦中にある医師は、その補佐を行う医療秘書との間で、時にユーモアをもって他愛無い話や冗談を言い、その周辺を和やかにする。それが患者やその家族に優しい環境を自然発生的に提供することとなる。また、患者の好印象が医師や医療秘書、他の医療従事者たちを和ませることとなり、好循環環境を創出していく。つまり、ユーモアは、良好な人間関係を築き、安定的な心理や仕事への潤滑油となっていくのである。

おわりに

本稿は、医療秘書と医師とのユーモアについて、医師と患者、上司と秘書の事例から考察したものである。まず、医師と患者間におけるユーモアには、コーピングユーモアが有効であることがわかった。医師と患者間にユーモアが生じることで、治療への積極的姿勢や死の受容姿勢を患者の中につくりだすことが可能となる。そして、病気や死への精神的緊張や不安状態にある患者がユーモアを受容するためには、医師と患者双方にユーモアのセンスがあることや信頼関係が構築されていることが求められる。

次に、本稿の課題である、医療秘書と医師とのユーモアの考察においては、一般秘書と上司間におけるユーモアを事例から捉えた。それにより、ユーモアは上司から発せられることが多いであろうと解せられる。そのため、医療秘書と医師間におけるユーモアも医師から発せられる可能性が高いと考えた。そこで、医師はどのようなときに医療秘書にユーモアを発するのか、そして、医師はなぜユーモアを発するのかについて考察した。その結果、医師と

医療秘書が協働する場として、診察室やスタッフステーション、医局等が想定され、そこには患者やその家族、他の医療従事者も存在する。そこで、医療秘書には、TPO に応じたユーモアへの環境応対力が求められることがわかった。

また、医師がユーモアを発する理由として、命をあずかる重圧や患者と向き合う緊張感等に対処するコーピングユーモアが作用していることが考えられる。コーピングユーモアは、患者が手術や死への恐怖・不安に対処するためにそれをユーモアに変換して笑うことで思考転換する事例を紹介したが、これは患者の治療に向き合い緊張状態にある医師にも有効であろう。コーピングユーモアは、張りつめた心的状況をユーモアによって笑いに変換することで、思考転換をはかり、目の前の状況に適応する過程といえるのではないだろうか。このように緊張状態に対処しようとする医師に対し、医療秘書の補佐機能として、医師のユーモアを受け止める受容力が求められよう。医師がコーピングユーモアを求めて発したユーモアも、それを受容する側の医療秘書が“笑い”という反応を返さなければユーモアは生じない。そのため、医療秘書は、医師のユーモアを受け止めるユーモアのセンスと受容力を発揮することで補佐機能を果たすことができる。

さらに、医療秘書が医師のユーモアを受容する前提として、両者間の信頼関係があげられる。信頼関係は、一朝一夕にできるものではなく日々の業務の中で少しずつ構築されるものである。そのようにして築いた信頼関係があるからこそ、医師はユーモアを発することができ、医療秘書は笑いを返すことができるのである。つまり、信頼関係を前提としたユーモアは有効に作用し、医師のコーピングユーモアを助け、医師と医療秘書の人間関係をより円滑なものにしていくのである。

以上のことから、医療秘書の補佐機能として、①TPO に応じたユーモアへの環境応対力、②医師のコーピングユーモアを支えるユーモアの受容力とユーモアのセンス、③医師との日頃からの信頼関係の構築、の3点が求められているのではないだろうか。

本稿は、文献研究であるため、今後は現場で働く医師や医療秘書への実証研究・調査をおこない、実際の医師と医療秘書のユーモアについて検証する必要がある。また、ユーモアがもたらす効果への探究により、医師と医療秘書間のユーモア効果性の研究の深化が期待できよう。

引用文献

[1] 森田亜矢子 (2018) 「心理的援助への笑いとうモアの適用に関する研究の動向と課題ー心理療法、精神疾患、ユーモアと笑いのセラピーに焦点をあててー」、『笑い学研究』25、p.27

[2] 上野行良 (2003) 『ユーモアの心理学ー人間関係とパーソナリティー』サイエンス社、pp.1-2

[3] 木村洋二 (編) (2010) 『笑いを科学するーユーモア・サイエンスへの招待ー』新曜社、p.140

[4] 木村洋二 (編) (2010)、同上書、pp.139-140

- [5] 柏木哲夫 (2018) 「病院を明るくするユーモア術」、『月刊保団連』 No.1253、pp.18-19
- [6] 藤本ますみ (編著) (1991) 『秘書実務－人間関係と情報・時間の管理－』 ミネルヴァ書房、p.128
- [7] 田中貴美代 (1989) 『秘書に学ぶ』 東方出版、pp.100-101
- [8] 清水晶子 (2006) 「看護師のユーモアと笑い及びユーモアを用いたストレスコーピングに関する考察」、『笑い学研究』 13、p.88

参考文献

- 田村尚子 (2018) 『感情労働マネジメント－対人サービスで働く人々の組織的支援－』 生産性出版
- 榊原彩他 (2012) 「医療従事者が患者に用いるユーモアに関する文献的考察－ユーモアの種類と使用状況、反応の分析－」、『日本精神保健看護学会誌』 21 (2)、pp.21-30
- 齋藤彩乃他 (2011) 「勤務時間内における看護師が出会ったユーモアと専門領域病棟のユーモアの特徴」、『看護総合科学研究会誌』 13 (2)、pp.15-26
- 宇佐美久枝 (2009) 「ターミナルケアにおけるユーモアの必要性」、『椋山女学園大学看護学研究』 1、pp.33-37
- 土井章弘 (2006) 「医療の中に笑いとユーモアを－2人の出会いと道化教室－」、『看護部マネジメント』 No.240、pp.4-5
- 清水晶子 (2004) 「看護師の勤務時間におけるユーモアの実態」、『笑い学研究』 11、pp.3-10