

令和5年度
九州がんセンター
がん看護専門研修
ー緩和ケアコースー
コミュニケーション

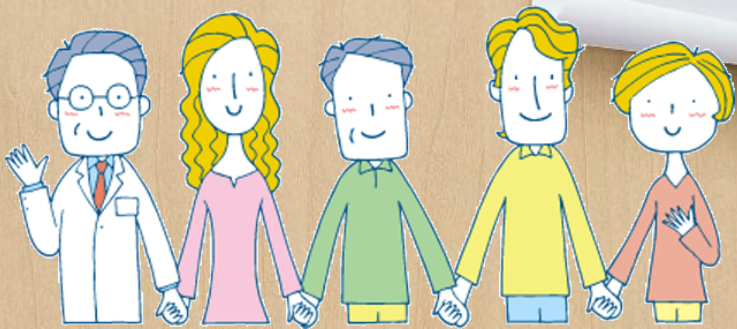
令和5年10月26日

15:25-17:15

国立病院機構 九州がんセンター

緩和ケア認定看護師

安村知佳子



本日の目標

- ✓ コミュニケーションにおける自己の傾向や心の揺れに気づくことができる
- ✓ 基本的なコミュニケーションスキルを習得できる



どんな看護師と話したいですか？

こんな看護師と話したいなあ…



こんな看護師とは話したくないなあ…



仕事中のコミュニケーションの課題

- x 報告・連絡・相談が不足している
- x 筋道を立てて話ができない
- x 他部署や他分野の人にわかるように話せない
- x 発言ができない
- x 相手の話を理解できない
- x 社会人として適切な言葉遣いができない

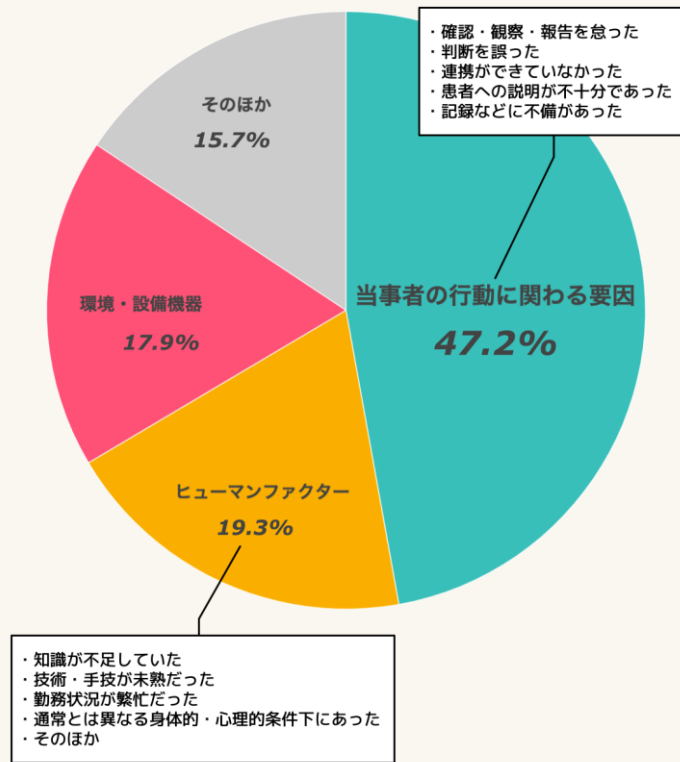


「医療機関の役割は医療を提供することなのに、接遇やマナーが重視されるのはなぜ？」

医療事故の発生要因の半数近くが「確認・観察・報告を怠った」などの**当事者の行動**によるもの

「知識や技術不足」などのヒューマンファクター（**当事者の能力やおかれていた環境**）を大きく上回っている

医療事故の発生要因



コミュニケーションの
土台は自分の持ち味を
知ること

周りの人がどんな考え
を持ち,どんな行動をす
るのか相手を知ること

コミュニケーションの土台と4つの要素



リスニングエクササイズをしてみましよう！

- ブレイクアウトセッションに今から分かります。
- まず各グループ（3名ずつ）内で自己紹介をしてください。（1 - 2分程度×3名）
- 名簿の上の方から順に実施します。

リスニングエクササイズ

- 最近困ったことについて話してください。
- “聞き手” 2名の方は何も話さず静かに聞いてください。

リスニングエクササイズ

1. 話し手

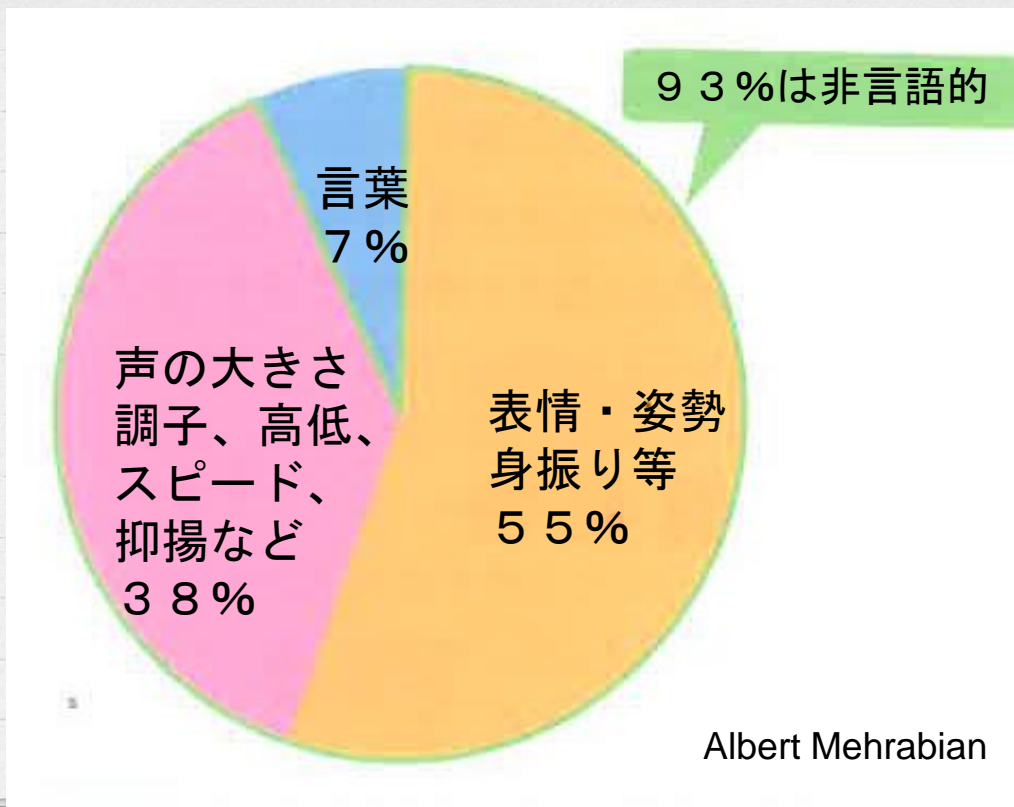
- ・ 聞き手はどんな反応をしめしましたか？
- ・ 聞き入ってくれると感じましたか？
- ・ 聞き入ってくれて何か感じることはありましたか？

リスニングエクササイズ

2. 聞き手

- ・ 静かに聞いてどのように感じましたか？
- ・ 時間は短かったですか？長かったですか？
- ・ 注意して聞くというこの経験からなにを感じましたか？

患者-医療者間のコミュニケーション



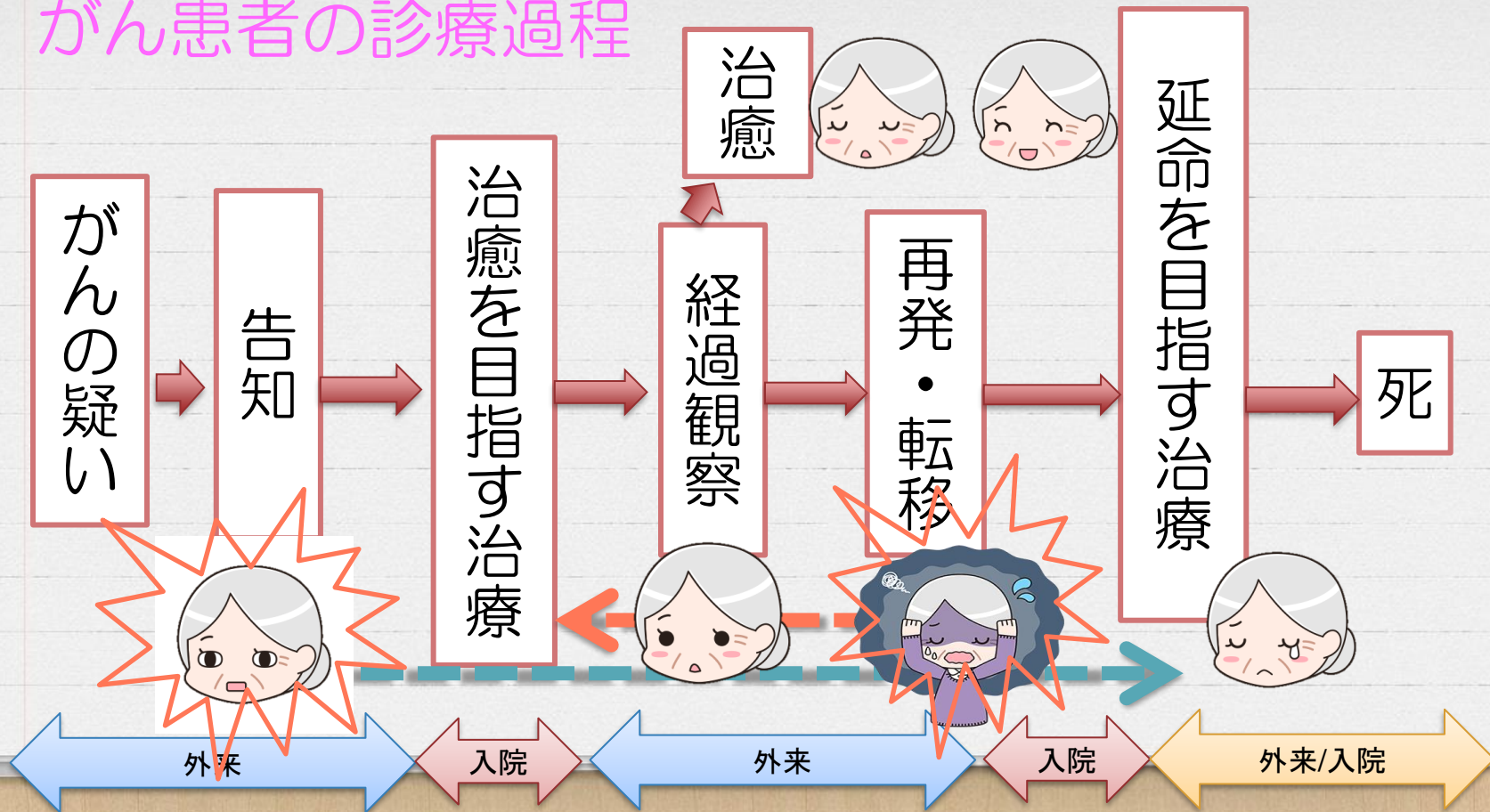
マスクをしていても表情は伝わります

マスクを着用していても、
3歳から5歳の子供でも明
確に表情を示したり、感情
を含めた声で話すと感情は
100%伝わる



「Journal of Cognition and Development」オンライン版
Can Preschoolers Recognize the Facial Expressions
of People Wearing Masks and Sunglasses? Effects
of Adding Voice Information

がん患者の診療過程



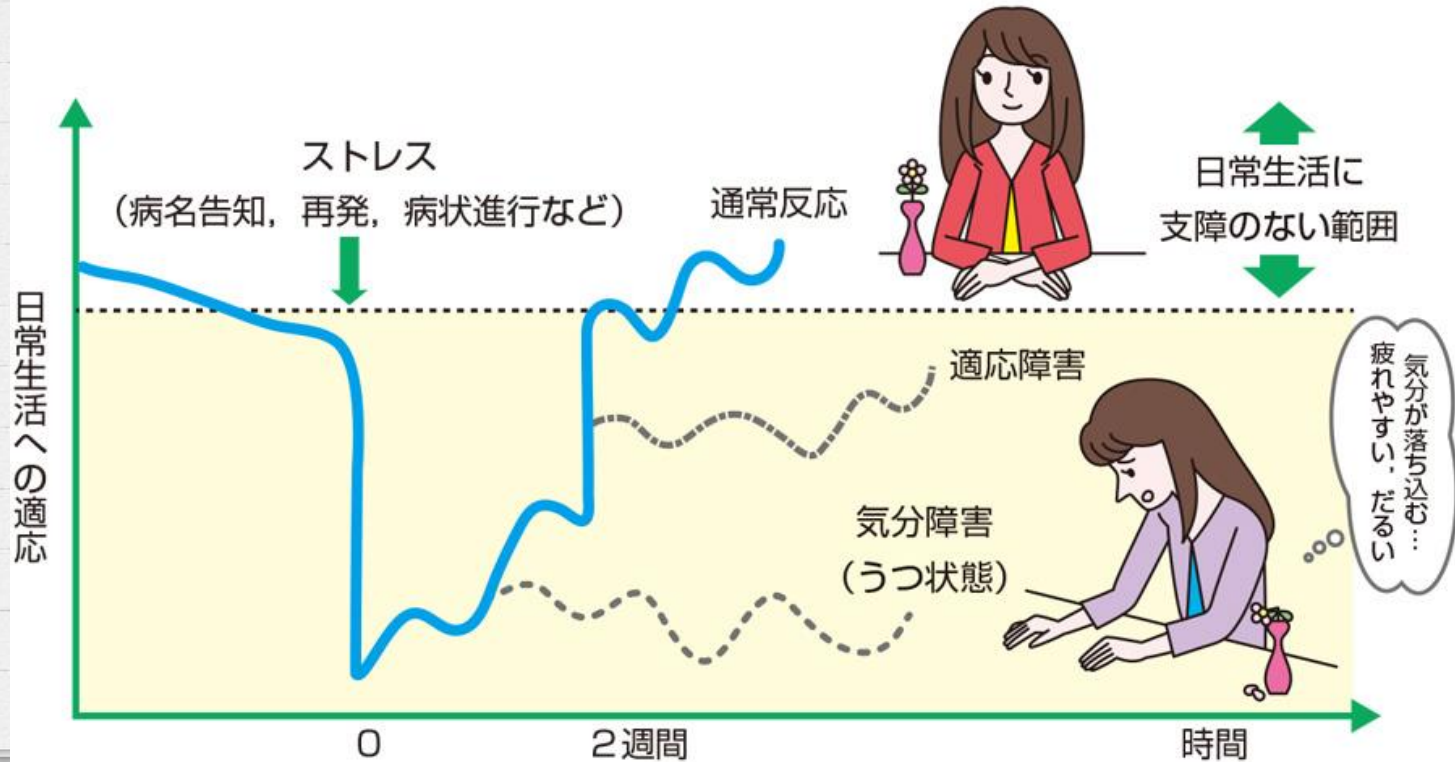
がん患者が不安を感じる状況の一例

- x 健診でがんが偶然発見されて心の準備もないままに突然の告知を受ける
- x がんの告知を受けて間もなく複数の治療法を説明され、早急に選択しなくてはならない
- x 治療を受けることによりこれまでの生活習慣や生活スタイルの変更を余儀なくされる
- x 治療が終了しても再発の不安を抱えながら社会復帰しなくてはならない。

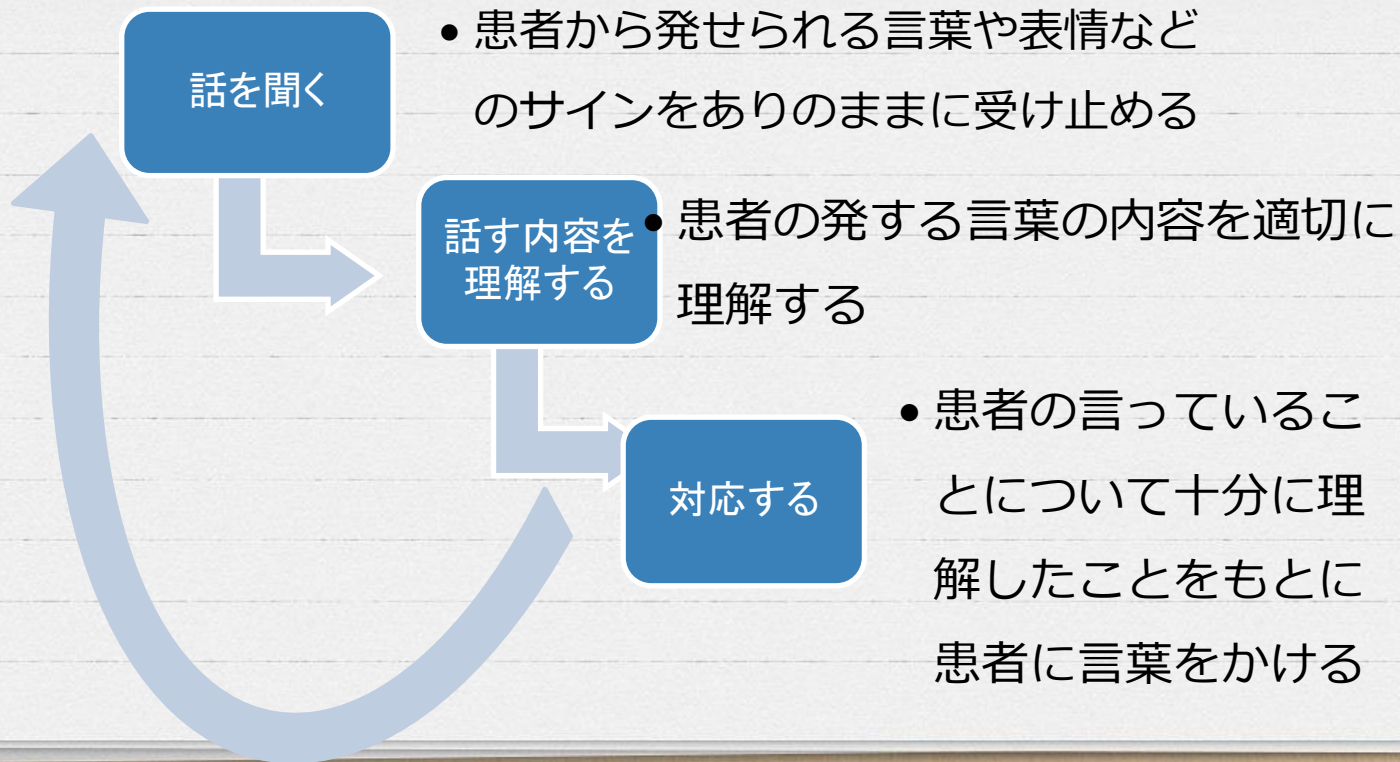
「医師にすべてお任せする」のではなく、どのような医療を受けるべきか、医療者から得られる情報をもとに患者自身の意向や価値観を反映させながら、医療者とともに考えて決定していかなければならない

コミュニケーションに影響を与えるもの

がんによるストレスへの心の反応



コミュニケーションのプロセス



基本的なコミュニケーションスキルとは？

- ① コミュニケーションの準備
- ② 現状の理解の確認、問題点の把握
- ③ 話を聴くスキル
- ④ 応答するスキル
- ⑤ 共感するスキル

① コミュニケーションの準備

礼儀正しい態度

身だしなみを整える
柔らかな表情で挨拶
初対面であれば自己紹介
まずは自分が落ち着く

環境調整

静かでプライバシーの保たれる場の設定
座る位置に配慮（患者が話しやすい距離）

患者の希望を確認する

「○○についてお話したいと思いますが、宜しいでしょうか？」
→患者の「知りたくない」気持ちを尊重する

②現状の理解の確認、問題点の把握

- ・ **オープンクエスチョンを用いる**

「これまで自分の病気をどのようにお考えでしたか？」

「今の状況について〇〇先生からはどのように聞いていますか？」

「病気についてどのようなことを心配されていますか？」

「現在の病状について、どのように理解していますか？」

「〇〇とは、どういう意味ですか？」

- ・ **患者の「現状」と「理解」の乖離の程度を把握し、医師と共有する→伝える方法に活かす**

- ・ **病気だけではなく患者自身への関心を示す**

③話を聴くスキル

- 意識を集中し、'耳'と'心'を傾けて聴くこと
hear（聞く）ではなく、listen（聴く）
- 患者・家族に「この人とならば話を続けてみたい」と思ってもらえる
態度・反応を示すことが大切
 - 視線を合わせる
 - うなずき、あいづち、妨げない、短い沈黙に耐える
 - 非審判的・許容的雰囲気
 - 開かれた質問を用いる
 - 患者の言うことを自分の言葉で反復する
- 聞き手が話し過ぎて、説得になっていないか時々振り返る

④ 応答するスキル

- 「患者の複雑な感情」の理解を示し応答する姿勢をみせる
- 患者が言いたいことを探索する。相槌を打つ
- 会話の際には専門的な用語の使用を控える
- 自分の家族を創造し、かみ砕いて、わかりやすく伝える
- 「ゆっくりと穏やかに」と心がける
- 患者の言いたいことを自分の言葉で言い換えるなどして理解したことを伝える

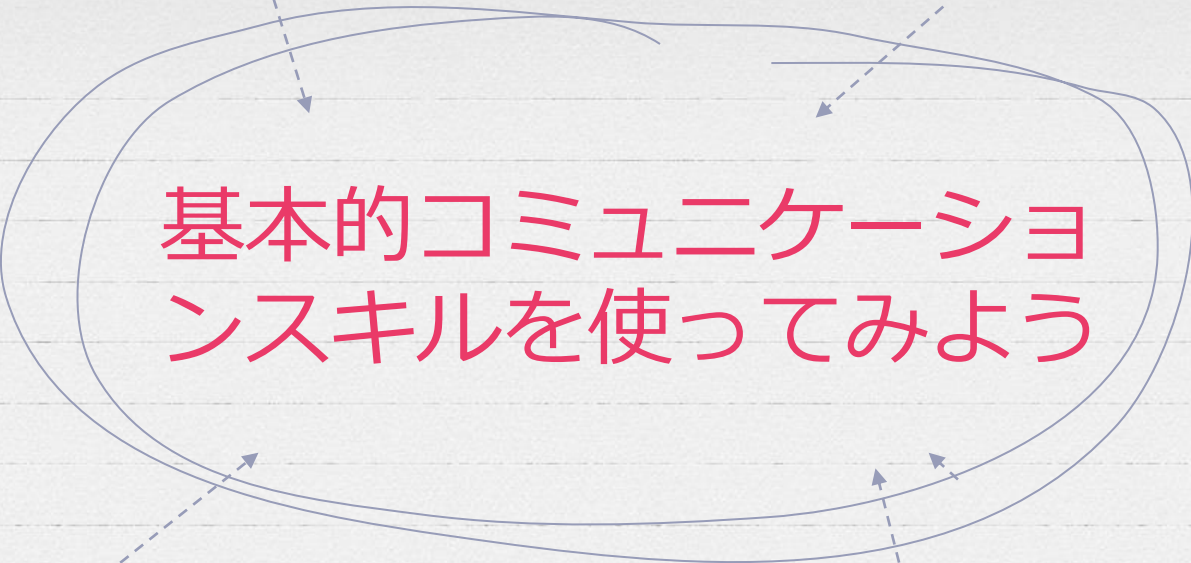
⑤共感するスキル

- 患者の気持ちを探索し、理解する
- 沈黙を積極的に使う
- 患者の言葉を繰り返す

共感のプロセス

(相手は共感者の反応を通じて自身の気持ちを理解する)

- ①一度相手と同じ気持ちになる
- ②そしてまた自分の位置に戻る
- ③「あなたの気持ちはこのように伝わった」ということを相手に伝える



基本的コミュニケーション スキルを使ってみよう

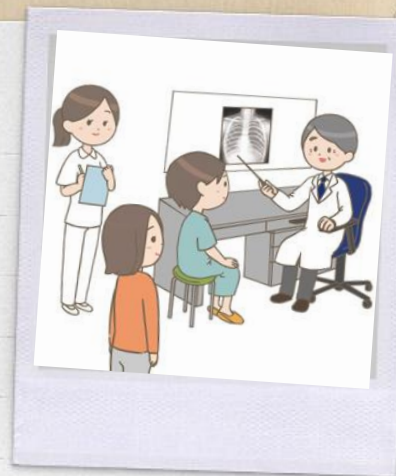
いまから対応例を提示します。
どこを改善したらいいかを話しあったあ
と、ロールプレイに入ります

治療決定の場面

- Bさん 80歳代の男性
- 他院で大腸がんと診断をうけた
- セカンドオピニオンのために来院。抗がん剤を先行で実施し腫瘍は縮小。
- 抗がん剤治療をすると局所の出血や骨髄抑制による感染を繰り返し抗がん剤治療に疲れている
- 入院中「検査はもううけない」といった拒否的な言動も時折聞かれるようになった。
- 主治医からは外科的手術をすすめられている。

医師からの説明内容

- ・ 抗がん剤治療により腫瘍縮小がみられ、外科的手術が不可能ではない
- ・ 手術は可能だが、リスクも大きい（合併症のリスクも高い）
- ・ 手術の根治率、安全性の確保のために放射線治療の併用をすすめたい。



対応例

看護師は面談に同席し面談後のフォローを実施

Bさん (表情硬く)。

看護師 Bさん先生のお話はわかりましたか？

Bさん はい。

看護師 わからないことはありましたか？

Bさん はあ。(沈黙)

看護師 どうでしょうか？ 治るためには放射線治療や手術を受けることがよいと思いますが

Bさん そうだけど

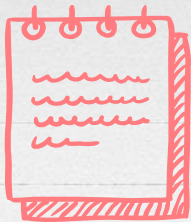
妻 あなた、どうするの？

Bさん そんなにすぐには決められないよ！ どうしてみんな急かすんだ！

看護師 急かしているわけではないですよ。早く決めたほうがより早く治療ができるんです。ご家族ともよく話あって決めてくださいね。決まったら教えてください。



□ この対応の改善点はどこだとおもいますか？



- 理解を確認する質問をしているが、心情への配慮がない
- 言葉数の少ない患者の沈黙に耐えられず展開を急いでいる
- 「治るためには・・・」「早く治療をしたほうが・・・」
と看護師の価値観を伝えている
- 怒りを表出できた後のフォローができていない

この事例でロールプレイをしてみましょう。

- 患者、看護師、観察者の3役に分かれます。
- 先ほどの事例で医師からの説明後の場面から開始してください。
- 1組3分で全員がすべての役をします。
(観察者の方はタイムキーパーをお願いします)
- 毎回フィードバックの時間を取ります。フィードバックの時間は5分です。

ルール

- ここで得た具体的な体験は、外には持ち出さない
- ここは安全な場所です
- フィードバックは一度にたくさんしない
- 評価や批判ではなく、説明的に
- 一般論ではなく、具体的に
- 受ける側の利益を考える
- きつくなったら無理をしない

ディスカッションの視点

【看護師役】

工夫した点
難しかった点

【患者役】

疑似体験した感想
看護師役の良い点、もっと良くなると思う点

【観察者役】

看護師役患者役のやりとりを観察して気づいたことを、伝える。

たとえば… 対応した例

- Bさん (表情硬く)
- 看護師 Bさん、先生のお話の後ですこしお疲れですか？このまま話を聞いてもよろしいですか？ (話を続けられる確認)
- Bさん はい。
- 看護師 先生のお話を聞いて、Bさんとしてはどのようなお気持ちですか (気持ちを聞く)
- Bさん どうしたもんかな、という感じですね。
- 看護師 少し戸惑っているようなお気持ちですか？ (気持ちの確認)
- Bさん (うなずく) 沈黙
- 妻 あなた、どうするの？
- Bさん 少し考える時間がほしい
- 看護師 わかりました。これからのことで心配事や治療方針について聞きたいことがあれば一緒に考えるのでいつでも話してくださいね。
(理解と支持)

コミュニケーションの最後には

THANKS FOR SHEARING



「話してくださってありがとうございます」

患者も感情を認識して話す事は時として

現実を知らしめることとなり苦しい場合もある。

医療者間のコミュニケーション



医療者の気持ちの背景

医師：抗癌剤の中止を伝える腫瘍医の苦悩

『これ以上、抗がん治療ができない』という説明

- X 医者47%が伝えることに負担を感じている
- X 医者18%がこの負担のために仕事をやめたい



看護師：「患者寄りの揺れ」

- X 患者のいちばん身近な存在であり、常に患者と向き合うものとして患者の意思の尊重が危ぶまれると、物事を冷静に考えられなくなる
- X 共感的になれず、結果表面的に関わるようになる



職種間の認識の違い ～医師と看護師の場合～

終末期癌患者への化学療法の考え方

(*BMJ. 2011 Apr 4;342:d1933. doi: 10.1136/bmj.d1933.*)

医師	看護師
QOLを重視	
化学療法継続で QOL向上を 目指す傾向	化学療法継続に 懐疑的で余命の 活用を支持する傾向

医療者間でも認識（価値観）がずれることがある！

- X 医師の気持ちを考えてみる（医師だってつらい、不安）
- X 自分が誰の立場に立って発言しているのかを自覚する

- X 患者・家族の問題に焦点を当てる
- X 何について衝突しているのかを明確にする
- X 問題や事態から、一步離れて見る
- X 自分の感情をそのまま表出せず、気持ちを素直に言葉として説明する

「痛みで夜も眠ることができていません。どうしたらいいか困っています。」

鎮痛薬について考えていただけませんか。

- X 医師の考え、看護師の考えの折り合いをつけていく
- チームメンバー全員が納得のいく結論を見い出せるよう歩み寄る
- X 対話を重視する
 - ・まずは、相手の立場を理解し相手の考えを聴く
 - ・自分の意見を述べる前に、まずは患者の真実をありのままに伝える

*アサーティブな話し合い

さいごに・・・

看護師自身の感情を大切にする

専門家として、“ねばならない”に縛られて、自分の感情を抑えたり否定するのではなく、率直に自分の気持ちを認めたり、表現することも大切である。

看護＝感情労働

気持ちの対処の仕方を学ぶ

看護師どうしが支え合う機能を持つ

仕事のことを全て忘れて、趣味・気分転換する時間を持つ

自分を大切にできて初めて他人を大切に想うことができる

引用参考文献

- X がん医療における患者－医療者間のコミュニケーションに関するガイドライン
- X 緩和ケア・コミュニケーションのエビデンス ああいうとこういうはなぜ違うのか？
- X 看護の現場ですぐに役立つ患者接遇のキホン 著：三瓶舞紀子
- X 緩和ケア認定看護師教育課程講義資料：
 - ・緩和ケアを受ける患者の心理過程とその支援技術

