

NEWS

今回は、平成30年12月6日に大崎保健所で開催した研修会（今年度第2回）の様子をお伝えします。



宮城県がん征臣イメージキャラクター
グー子ちゃん & がん助くん



テーマ：がん患者家族とのコミュニケーション～よりよい関係性を築くために～

講師：大崎市民病院 地域医療連携室 がん看護専門看護師 菅原 加奈子 氏

○がんの告知を受けた患者の気持ち

・患者は告知された後に、医者に発する言葉と裏腹な感情を抱えています。医師から治療方法を検討するよう言われ、患者は「わかりました」と病院のドアを開けて出ますが、患者は治療方法を考える前に、『家族や友人には・・職場には・・なんて伝えればよいのか』『仕事は続けられるのか』等、様々なことを考えています。このような些細なことから、患者との気持ちのずれが生じていきます。気持ちのずれを少なくするためにも、コミュニケーションは大切なことです。

「がん」という言葉 それは・・・

何となくそう思ってたんだ・・・
⇒まさか自分が「がん」なわけがない

「がん」なんですね分りました・・・
⇒何かの間違いにきまつてる・・・

食生活か仕事か・・・

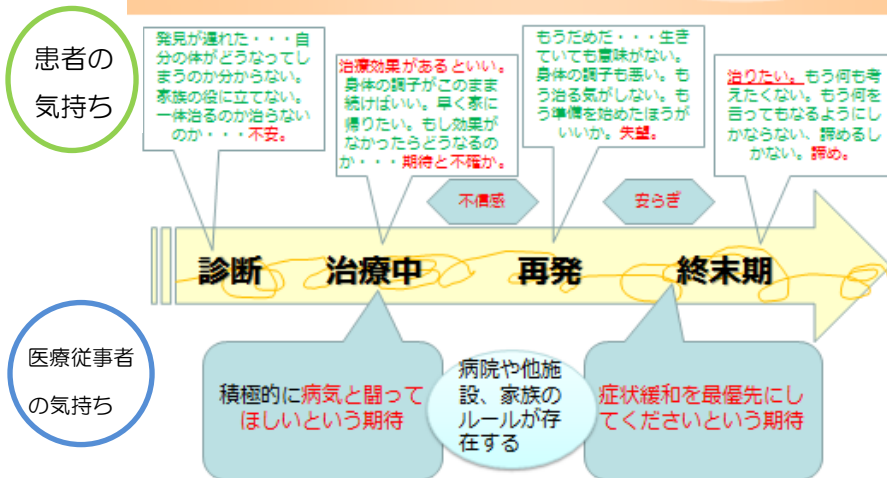
何か悪いことしたのか

今は2人に1人ががんになる時代ですから
⇒なぜ自分だけがこんな目に遭うんだ

「がん」と言われた患者が不安で落ち込むことは通常な反応で、むしろ自然なことです。

[スライド1]

病状の変化時における心のゆらぎ（事例より）



[スライド2]

病状変化時の関わりが難しい理由

- ・患者や家族が病状の変化を受け止めきれない
- ・患者が自己の意思を表出できない
- ・家族のサポート不足
- ・患者に病状変化の説明がされていない
- ・患者や家族との関係が希薄
- ・患者と医療者間で病状変化時の捉え方に相違がある
- ・病状変化時の対応に自信がない

○病状の変化時における心の揺れ動き

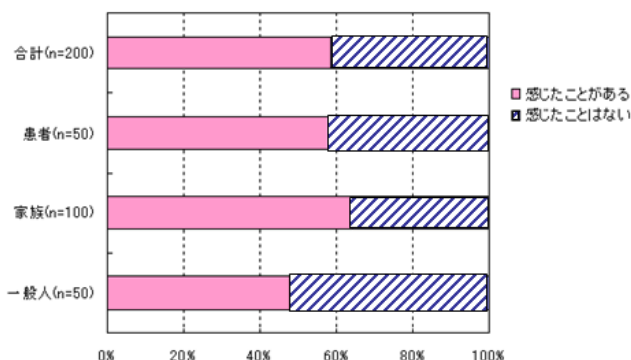
・患者の病状変化によって、患者だけでなく医療従事者の気持ちも変化します。治療中の段階では、患者は治療効果へ期待する気持ちを抱き、同時に、医療従事者も『病氣と闘ってほしい』と積極的な気持ちで患者支援をしていくため、気持ちが合致していることが多いです。終末期になると医療従事者は、『症状緩和を優先してほしい』と気持ちに変化していきますが、患者は終末期であっても『治りたい』という思いを抱いています。このような気持ちのずれのために、患者と医療従事者のコミュニケーションは難しいといわれています。しかし、患者はこのような時こそ、失望や不確かさを分かり合えるコミュニケーションを望んでいます。 [スライド1]

・病状変化時の関わりが難しい理由としては、患者や家族が病状の変化を受け止めきれないこと、患者が自己の意思を表出できないこと、病状変化時の対応に自信がないこと等が挙げられます。 [スライド2]

〔スライド3〕

医療従事者とのコミュニケーションがうまくいかないと感じたことはありますか？

国立がん研究センター統計



〔スライド4〕

○コミュニケーションの種類

①言語的コミュニケーション：言語そのもの

②準言語的コミュニケーション：

声の大きさ、強さ、早さ、沈黙

③非言語的コミュニケーション：

距離、姿勢、視線、タッチング、表情、頷き

非言語的・準言語的 > 言語的

○コミュニケーションとは

- ・ コミュニケーションは話し手と聞き手で成り立つものです。目的は「お互いを理解すること」であり、がん患者におけるコミュニケーションの役割は、①情報共有、②心のケア、③意思決定の支援、④多職種協働が挙げられます。しかし、患者と家族は半数以上が医療従事者とのコミュニケーションが上手くいっていないと感じています〔スライド3〕。このずれを小さくし、良好な信頼関係を構築するために、がん患者とのコミュニケーションが必要です。
- ・ 人の印象に影響を及ぼす要素の割合は、視覚 55%、聴覚 38%、言語 7%であり、言語よりも話し手の声の調子や見た目が大きく影響します。また、人の第一印象は初めの3～5秒で決まり、その情報の多くは視覚情報から受け取られています。そのため、言語的コミュニケーションよりも声の大きさや強さ、態度などの方が大切となります〔スライド4〕。

○上手に聴くためのポイント

- ・ 困りごとの答え（解決の糸口）は相手の話の中にあるため、伝えるよりも、「聴くこと」、「待つこと」が大切。自分の意見は少しでよい（聴く8割、話す2割）ので、相手の感情の表出を促しながら、批判や解釈を与えずに傾聴することがポイントです。
- ・ 沈黙は、患者の表情を読み取る観察の時間、相手にとっても考えを整理する時間であるため、大切な準言語的コミュニケーション（空気のキャッチボール）です。沈黙を怖がる必要はありません。

○効果的なコミュニケーションのために心がけてほしいこと

- ・ 「医療者が伝えたいこと」 ≠ 「患者や家族が知りたいこと」であることを意識してみましょう。
- ・ 共感は大切なことですが、簡単なことではありません。同じ疾患に罹患したことがない私たちが患者の気持ちの全てを理解することはできません。その時に、無理矢理、理解した振りをする必要はなく、患者の気持ちに近づきたいと思っていることを伝えてみてください。
- ・ 医療従事者には、限られた時間の中で効果的に患者の感情に対応することが求められています。実践で活用できるコミュニケーションスキルは様々ありますが、患者の気持ちに寄り添い、感情を探索し表出を促すスキルとして、NURSEが有効と考えます（Naming 命名, Understanding 理解, Respecting 承認, Supporting 支持, Exploring 探索）。

※研修の際に、お知らせしていましたが「がん患者家族に関する事例検討会」は平成31年度に延期となりました。詳細決まり次第、再度通知いたします。

大崎保健所 健康づくり支援班 TEL：0229-87-8010