

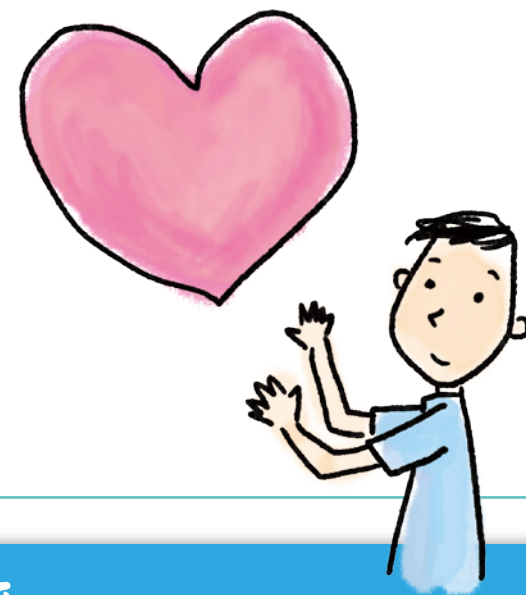
小澤竹俊の

# 緩和ケア 読本

苦しむ人と向き合うすべての人へ

めぐみ在宅クリニック院長

小澤竹俊 著



なぜ、逃げないで  
関わり続けることができるのか、  
その答えがここにある。

**多死時代における医療・介護従事者必携の書！**

## その5

### どのように聴くと、理解者(わかってくれる人)になるのでしょうか？

理解者になるための聴き方には、  
援助的コミュニケーションが必要です

コミュニケーションというと、何かの情報を伝えるコミュニケーションを頭に浮かべる人もいるかもしれません。特に、医療の現場では、悪い知らせを伝えるために、様々な技法が紹介されています。

伝えることは大切ですが、理解者になることは困難です。理解者になるためには、援助的コミュニケーションが必要となります。具体的には、相手のメッセージをキャッチし、要約し、言語化して相手に返す“反復”、相手からの応答を待つ“沈黙”、そして、相手の苦しみや希望を意識して話を深めていく“問いかけ”という技法があります。実際には会話記録などをつけ、振り返りながら、良い聴き手になれているのかを吟味していくと良いでしょう。

#### 援助的コミュニケーションとは

コミュニケーションが双方向の情報の伝達と考えれば、こちらの情報を伝えることも大切です。しかし、伝えるだけでは良い援

助者にはなれません。援助的コミュニケーションとは、相手が私のことを理解者(わかってくれる人)と思うための技法です。私が相手を理解するのではなく、相手が、私を理解者と思うための聴き方です。“苦しんでいる人は、自分の苦しみを理解してくれる人がいるとうれしい”というテーマを具体的に展開するために必要な技法が援助的コミュニケーションとご理解下さい。具体的には、先ほど述べた“反復、沈黙、問いかけ”という技法を含みます。

ここでのポイントは、私が相手を理解するために“聴く”のではなく、相手が私を“理解者”であると思うための聴き方であることです。

#### 良いことを言わなくてもそばにいたることができること

援助的コミュニケーションの魅力は、どんな状況であったとしても、そばにいたることができるということです。「もう人生を終



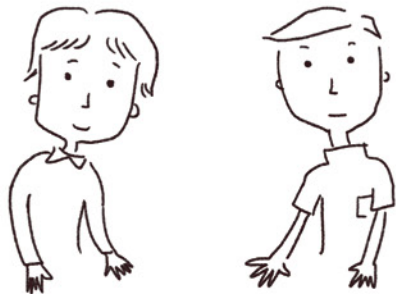
わりにしたい、なんでこんな苦しみを背負いながら生きていかななくてはいけないのか」といった言葉を耳にすると、苦しむ人のそばにすることがとても困難に感じる場合があります。

良いことを言おうとすればするほど、足が遠のくことがあります。しかし、良いことを言わなくても良いのです。苦しんでいる人は、自分の苦しみをわかってくれる人がいるだけで、世の中が違って見えてくる場合があります。その基本となる姿勢が、この援助的コミュニケーションです。

---

## One Point 悪い知らせを伝えるコミュニケーション

悪い知らせを伝えるコミュニケーションは大切です。しかし、治療が難しくなった第一線の現場で求められるコミュニケーションとは、伝えるコミュニケーションではなく、相手が私を“わかってくれる人”と認める援助的コミュニケーションです。と言うのも、伝えるだけでは良い援助者にはなれないからです。伝えるコミュニケーションだけではなく、援助的コミュニケーションがもっと普及することが求められます。



## その6

### 反復がないと、どんな会話になるのでしょうか？

#### 反復がないと、“わかってもらえた”と 相手が思えない会話になります

私たちは、普段の日常会話で反復などを行うことはありません。反復などしなくても、普通の会話は成立します。

では、なぜ会話の中で反復をしないといけないのでしょうか？ 実際に反復のない会話を見てみると、その問題点が見えてきます。何気ない会話でも、相手から見てわかってもらえる会話になるのか、ならないのかが変わります。さらには、相手にわかってもらえないとき、人は黙ってしまうことがあります。これは、もうあなたに話をしても意味がないという強烈なメッセージです。

#### お父様を介護されたAさんとの会話

反復とは、相手のメッセージをキャッチして要約して相手に返す技法です。もし、反復がなかったら、どのような会話になるのでしょうか？

お父様を亡くされたAさん、42歳女性。この1年間、仕事を休んで自宅で介護を行い、最期を家で看取りました。この1年間、お父様の希望をかなえるために、できるだけのことをしてきました

た。亡くなったあと、焼香に訪れた訪問看護師Nさんに次のように話しました。

A1: もっと看病してあげたかった。もっといろいろなところに連れて行ってあげたかった。

N1: Aさんは、立派に看病したではないですか。いろいろなところに連れて行ってあげたではないですか。

A2: そんなことはありません。もっと私にできることがあったのではないかと思うのです。

N2: 何を言うのです。Aさんみたいに看病できる人は、そうはいません。

A3: … (無言になる) …。



### わかってもらえないとき、人は無言になる

いかがでしょうか？ Aさんは、看護師のNさんに、話を聞いてもらいました。では、Aさんの気持ちをNさんにわかってもらえたでしょうか？ 話の様子からは、とてもわかってもらえたとは思えないですね。典型的なメッセージはA3の無言になることです。わかってもらえないと思うとき、人は無言になります。これは、もうあなたに話をしても、わかってもらえないという、強烈なメッセージです。苦しむ人に、何か良いことを言おうと思えば思うほど、このような会話になってしまう可能性があります。

苦しむ人と関わる上で、大切なことは、良いことを言うことではなく、私たちがわかってもらえる人(理解者)になることです。

### One Point わかってもらえたときに出る相手の言葉

相手のメッセージをきちんと聴けているか、会話記録から学ぶことがたくさんあります。きちんと聴いているようで、実際には聴けていないことがあります。良い援助者になる第一歩として、会話記録を振り返ることをお勧めします。そして、苦しんでいる人が、自分の苦しみをわかってもらえたときに出る言葉があります。“そうなんです”とか、“そうだよ”という言葉です。相手の会話の冒頭に“そうなんです”という言葉が出てくれば、それは、聴き手が良い応答をしたと考えて良いでしょう。



## その7

### 反復があると、どのような会話になるでしょうか？

反復があると、苦しんでいる人が  
わかってもらえたと思える会話になります

反復は、援助的コミュニケーションの第一歩です。相手が伝えたいメッセージを要約して、相手に「あなたの伝えたいメッセージは、こういうことですね？」と返すことです。この“相手のメッセージを言葉にして返す”ことが、大切となります。これにより、苦しむ人は、自分の苦しんでいるメッセージが相手に届いたことを理解していきます。

メールを送ったにもかかわらず返信がないと、メールが届いたか心配になることがあります。メールが届いたという返信があるだけで、メールを送った人は、届いたという安心につながります。相手の伝えたいメッセージを要約して言葉にして相手に返すという反復は、シンプルかつ、とても奥の深い技法です。

#### お父様を介護されたAさんとの会話

反復とは、相手のメッセージを要約して相手に返す技法です。先ほどのAさんの会話を見てください。

お父様を亡くされたAさん、42歳女性。この1年間、仕事を休

んで自宅で介護を行い、最期を家で看取りました。この1年間、お父様の希望をかなえるために、できるだけのことをしてきました。亡くなったあと、訪問看護師に次のように話しました。

A1：もっと看病してあげたかった。もっといろいろな所に連れて行ってあげたかった。

N1：もっと看病をしてあげたかったのですね。もっといろいろな所に連れて行ってあげたかったのですね。

A2：そうなのです。もっと看病して、私が幸せに生きてきたことの感謝の思いを伝えたかった。父の生まれ故郷の東北につれていきたかった。

N2：もっと看病して、Aさんが幸せに生きてきたことの感謝を伝えたかったのですね。お父様の生まれ故郷の東北に連れていきたかったのですね。

A3：そうなのです。

