

第14回ELC東大阪学習会

問いかけ

苦しむ人へ関わるための“聴く力” ～大切な「支え」に気づく～

2021年5月27日

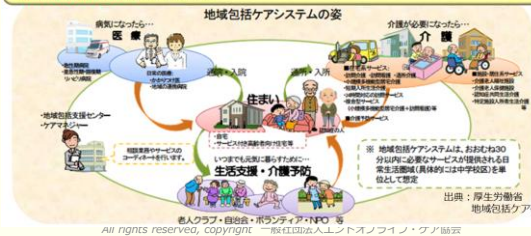
訪問看護ステーションリール 看護師
認定ELCファシリテーター

北村愛美

地域包括ケアシステム

人生の最後まで

- 団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で人生の最後まで過ごすことができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築を推進していきます。
- 今後、認知症高齢者の増加が見込まれることから、認知症高齢者の地域での生活を支えるためにも、地域包括ケアシステムの構築が重要です。
- 人口が概ね75歳以上人口が増える大都市部、75歳以上人口の増加は緩やかだが人口は減少する町村部等、高齢化の進展状況には大きな地域差が生じています。



2

看取りへの「苦手意識」から 「関わる自信」へ

人生の最終段階（エンドオブライフ）をケアできる
人材育成プログラム



All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

3



Today's Menu

- 援助的コミュニケーションとは？
- 苦しみとは？
- 反復・沈黙・問いかけ
- ロールプレイ: 1対1の対応

“聴く” 大切さ・具体的な聴き方



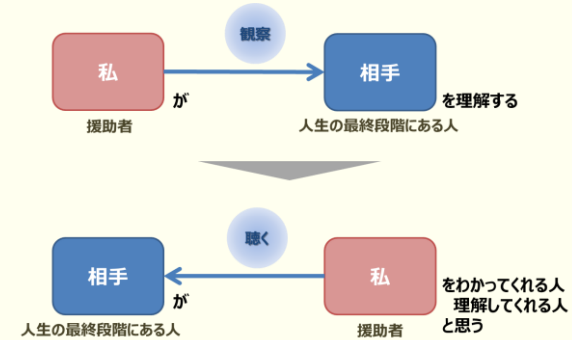
援助的コミュニケーションとは？



解決できない大きな苦しみを抱えた人を
援助するためのコミュニケーションを指す



どのような私たちであれば「わかってくれる人
(理解してくれる人)」になれるか？



All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

6

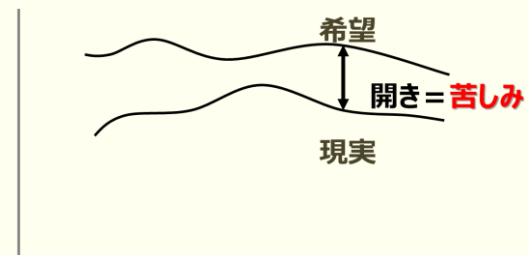


Today's Menu

- 援助的コミュニケーションとは？
- 苦しみとは？
- 反復・沈黙・問いかけ
- ロールプレイ:1対1の対応

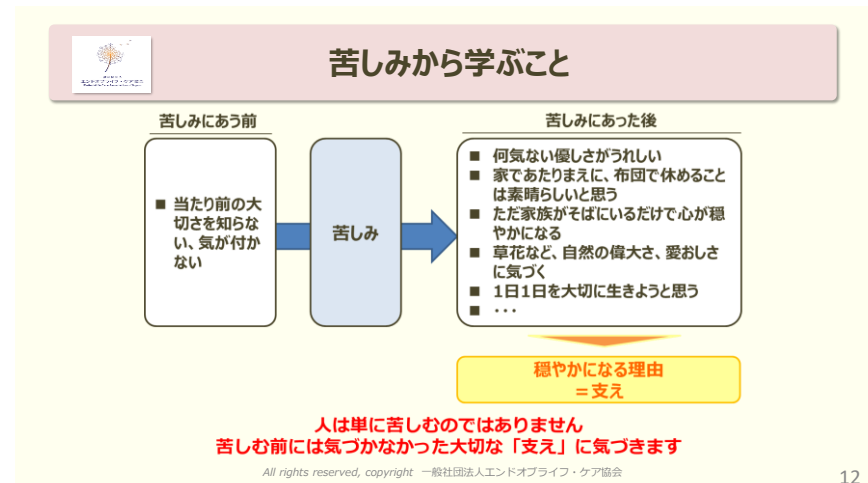
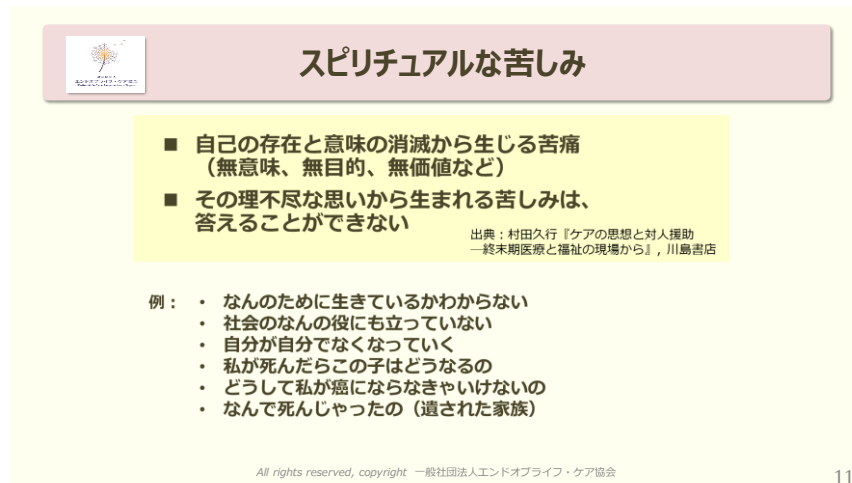
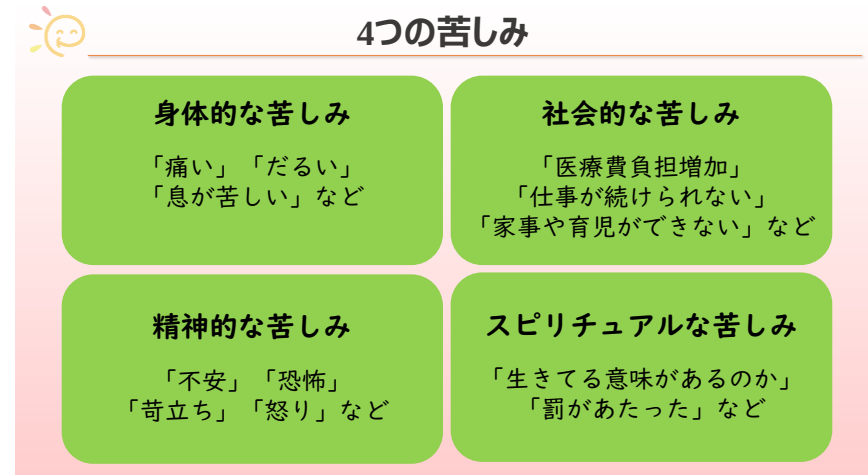
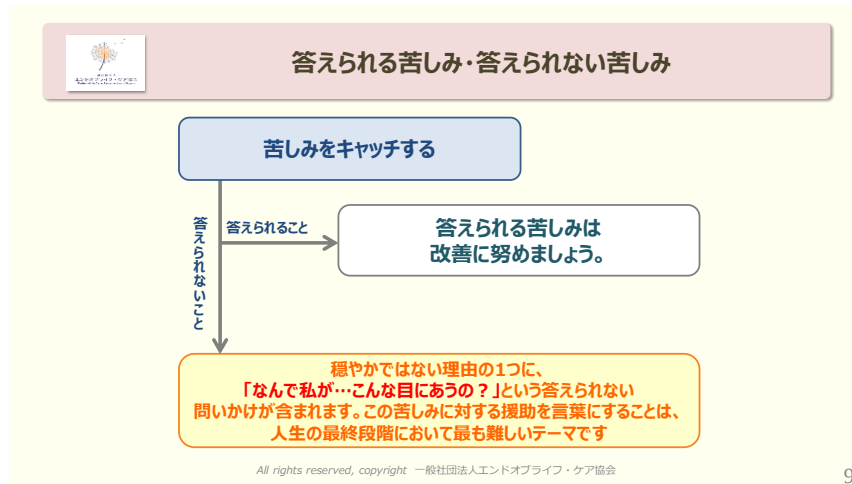


苦しみの構造



All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

8





3つの支え

1. 将来の夢（時間存在）



2. 支えとなる関係（関係存在）



3. 選ぶことができる自由（自律存在）



All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

13



将来の夢

**人は、過去の出来事から生まれた将来の夢に向けて、
今を生きようとします**

たとえ今がつらくても、将来の夢があるとき、
生きようとする力が与られます



Aさん17歳、女性、受験生の場合

1. 大好きなおばあさんが脳梗塞で入院した

3. 看護師になるために苦手な科目も勉強している

2. 看護師さんになりたい



All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

14



支えとなる関係

人は、1人ではとても弱い存在です

**しかし、自分のことを心から認めてくれる
誰かとの「支えとなる関係」が与えられると、
一転して強くなります**

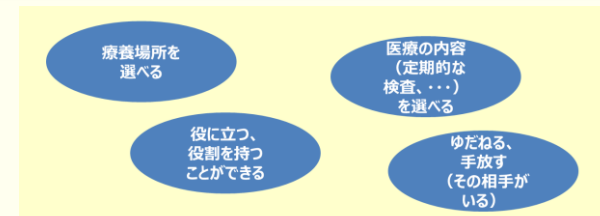


All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

15



選ぶことができる自由



1人の人間として、選ぶことができることは
穏やかになれる条件

**選ぶことができないとき、
しばしば死にたいと希望する人がいます**

All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

16



選ぶことができる自由

- 「～を選ぶことができると穏やか」＝穏やかになる条件
考えるための視点

- ①療養場所
- ②心がおちつく環境
- ③尊厳
- ④希望
- ⑤保清
- ⑥役に立つ、役割
- ⑦ゆだねる
- ⑧栄養
- ⑨お金

両（療）
親（心）
尊
き（希）
保て
役割
ゆだねよう
（養）
かな（金）



All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

17



相手から見て「わかってくれる人 （理解してくれる人）」になるための聴き方

反復

相手のメッセージを言語化して返す

沈黙

相手の心の準備ができるのを待つ

問いかけ

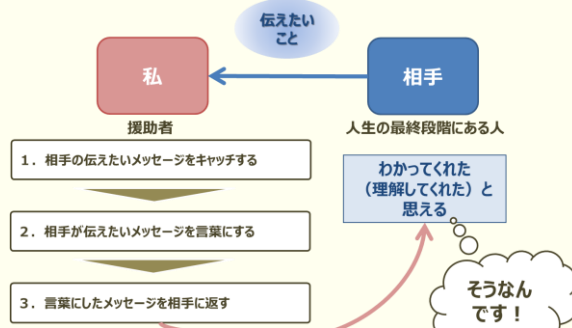
相手の支えを意識して尋ねる

All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

18



相手から見て「わかってくれる人 （理解してくれる人）」になるための聴き方(反復)



All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

19



<参考> 反復するときの手がかり

反復◎

- 相手のキーメッセージ
- 2回以上出てきた言葉
- 感情（気持ち、考え、思い）

反復×

- 感情の先取り
- ほめられたとき
- 認知症の方の被害妄想
- 急ぐとき

All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

20



「反復」の練習（応用）

1. どうせ治らないんだろ。もう何をしても無駄だよ。

▶

2. なんか、むなしい。はやく、じいさん迎えに来てくれないかなあ。

▶

3. トイレにも行けないなんて。もう死んだほうがまだよ。

▶

All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

21



相手から見て「わかってくれる人 （理解してくれる人）」になるための聴き方

反復

相手のメッセージを言語化して返す

沈黙

相手の心の準備ができるのを待つ

問いかけ

相手の支えを意識して尋ねる

All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

22



沈黙の意味

良いことを言おうと思うとき、ついつい相手の沈黙を待たなくて、励ましたり、勇気づける言葉を伝えたくなくなったりします。

なぜ沈黙が大切なのか？

沈黙がないと…

人は大切なことを話すときには
エネルギーを必要と
するため、時間が必要。

何か言いかけた思いが、
急にしぼんでしまい、
言い出せなくなる。

All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

23



相手から見て「わかってくれる人 （理解してくれる人）」になるための聴き方（沈黙）

看護師さん、昨日の夜眠れなかったです。

患者

昨日の夜、眠れなかったですね。

看護師

そうなんです！

患者：隣の人がうるさくて大変でした。

看護師：隣の人がうるさくて、大変だったんですね。

患者：はい。一晩中眠れなくて、悶々としていました。

看護師：一晩中、眠れなくて、悶々としていたんですね。

（しばらく沈黙）

患者：ねえ、看護師さん。私、このまま病気で死んでしまうので
しょうか？入院しても、ちっともよくなりなくて、このまま家に帰れないかと
思うと、不安で眠れなくなってしまいました。

All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

24



反復と沈黙

どんなことに気づきましたか？

- 反復と沈黙だけでも会話は続く
- しかし実際には、人の話を聴くのは集中力を要する
- 患者役にとって、沈黙はあまり苦ではない

All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

25



相手から見て「わかってくれる人 (理解してくれる人)」になるための聴き方

反復

相手のメッセージを言語化して返す

沈黙

相手の心の準備ができるのを待つ

問いかけ

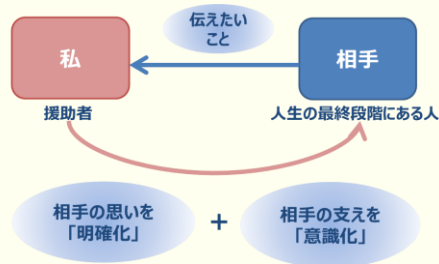
相手の支えを意識して尋ねる

All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

26



「問いかけ」の意義



- ×「私」が知りたい（理解したい）ことを聞く
- 「相手」の思いを明確化し、気づかなかった支えを意識化する

All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

27



「問いかけ」：使用上の注意①

**問いかけを行う前には、
信頼関係が構築されている必要があります。**

**そのために、話を伺う前半は、意識して、
反復と沈黙を繰り返しながら、
相手との信頼関係を構築していきます。**

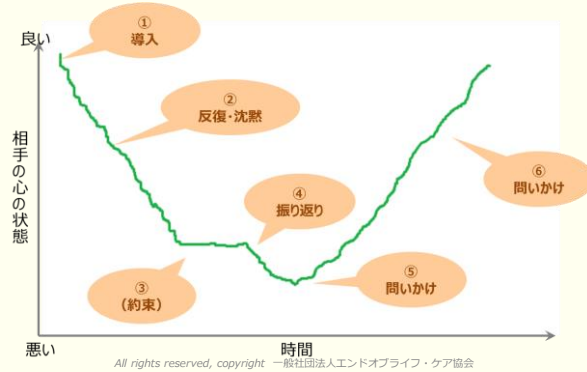
**安易に“問いかけ”てしまうと、苦しみを与えて
しまうこともあるので注意しましょう。**

All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

28



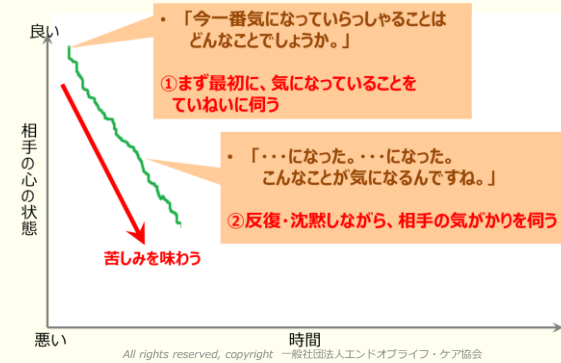
苦しみから見えてきた支えに気づく（中級）



29



苦しみから見えてきた支えに気づく（中級）



30



苦しみから見えてきた支えに気づく（中級）



31



苦しみから見えてきた支えに気づく（中級）



32



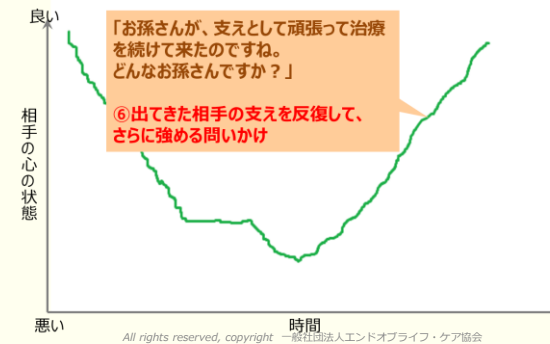
苦しみから見えてきた支えに気づく（中級）



33



苦しみから見えてきた支えに気づく（中級）



34



苦しみから見えてきた支えに気づく（中級）

イメージは、「暗闇に火を灯す」

灯った火を消さないように、
ていねいに反復して、待つことを心がけます。

問いかけを一方的に続けると、
せっかく灯った火が消えてしまうことがあります。

All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

35



Today's Menu

- 援助的コミュニケーションとは？
- 苦しみとは？
- 反復・沈黙・問いかけ
- ロールプレイ:1対1の対応



ロールプレイ(反復・沈黙・問いかけ)

各部屋に分かれる
自己紹介

- ①聴き役(反復)
- ②患者役
- ③観察役

RP1回7分程度
1分感じたことを共有

役割を交代して行う

×3回
全体30分



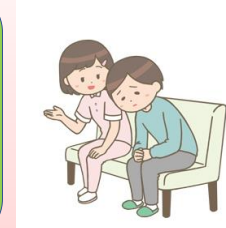
各部屋のFTの進行



振り返りの視点

聴き役

- 丁寧にくくことができたか
- 沈黙を待つことができたか
- 問いかけができたか



患者役

- 感じたことを伝えることができたか
- 沈黙で待ってもらっている時間を苦に感じたか
- 問いかけをされて気持ちに変化はあったか



ロールプレイ

Aさん 40歳代 男性
焼き鳥屋経営
癌と診断
治療法はない



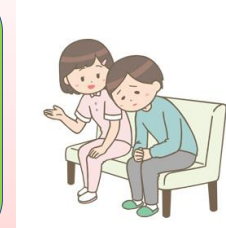
家族
妻と幼い息子



ロールプレイ

聴き役

「今、一番気になっていることはどんなことですか？」
丁寧に反復する
語尾「～ね」



患者役

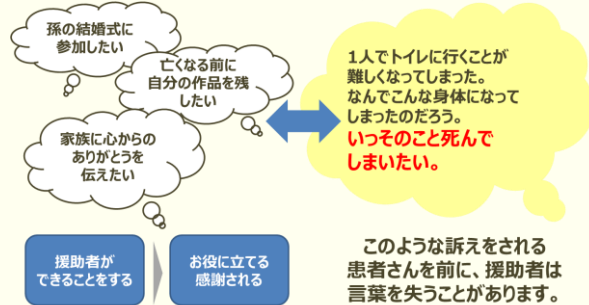
役になり切る
「今、一番気になっていること」を話す

自由に語る



現場はきれいごとだけではない

人生の最終段階にある人と関わるとき、
決してよい話だけではありません。



All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

41



逃げないで関わり続けるために 求められること



All rights reserved, copyright 一般社団法人エンドオブライフ・ケア協会

42