

令和3年度 治療と仕事の両立支援コーディネーター応用研修

【第1部】

「実践的！

コーディネーターが知っておきたい
コミュニケーション技術」

講師：上地 久美子

沖縄県地域統括相談支援センター相談員（ピアサポート）

自己紹介

わたしの「がん」体験

➤ 宣告から治療

2011年 春 喘息治療がなかなか治らず、他のクリニックを受診後、大学病院へ紹介受診

肺がん ステージ4と診断

余命2か月と宣告を受ける

手術できず、抗がん剤治療 34回

しかし、数か月後奇跡的にがん細胞が消失

罹患10年目 転移もなく、定期的な検診のみ

自己紹介

わたしの「がん」体験

▶ 現在

何事にもポジティブに人生を謳歌

カウンセラー、ラジオパーソナリティーとしても活躍中

私の経験を役立てたい！

こころが弱っている人に寄り添いたい

という思いに突き動かされて活動している

コーディネーターが知っておきたいコミュニケーション技術

①傾聴

▶相談を受ける相手は、とても精神的に不安な状態にある

▶病気になった人の気持ちをすべて分かるのは難しい

「頑張っているね」という励ましの言葉は、逆に反抗心が起こる場合もある

「あなたにはわからないのに」、「経験をしたこともないのに、簡単に言わないで」と大きな病気をすると、今まで素直に聞いていた言葉でさえも、素直に聞けなくなる。言葉少なめに、見守ってくれる場面が大切なこともある

▶その人の通院や病気によって、病院とのかかわりも人によって違う

例えば、ことばではなく肩を軽くたたいて、トントンとしたほうがよいこともある

- 作っている言葉は患者の立場になるとすぐにわかってしまう
- 目で話をするのはとても大切

こころをキャッチ

- ▶ そのひとの心をキャッチするということは、素直な心で聞くこと
- ▶ 心を寄せて、その人が何を伝えたいのか、何が困っているのかを、キャッチして心で話をする

こころでキャッチすると、素直な気持ちではなしてくれるようになる
その時のフォローだけでなく、その後のフォローがもっと大切
心を開いて話をしたのに、そのあとのフォローがないとだめ
心のサポートをしていくことで、相手が心を開いて話してくれるようになる

こころで聞く、話す

とにかく、話を聞いて聞いて聞くこと！

- ▶ 経験したこともないひとには、本当は10分の1も話せない
- ▶ 病気をした人は、感性が敏感になっているので、支援していきたいという素直な気持ちが相手に伝わる

▶ どのように引き出していくのか

自分は経験したことがないからわからないけど、そのひとの体験の中に入っていき「本当に大変だったんだね」ということを伝えると「大変だったね」というだけよりも相手の心に入っていく

自分にはあなたの体験や気持ちは分からないけど、話してほしい、私ができることをしていきたいできるだけサポートしていきたい、と、こちらの気持ちを先に伝えることで、相手のこころが少しずつ開いていく

それによって、分かってくれる人がいることによって、安心することができ、治療も仕事も両立でき、心置きなく、ストレスが少ない状態で過ごすことができる

ワーク

目で笑う 目で聞く練習



▶ ワーク

ZOOMで2一組（4人組）になり、お互いマスク越しで眼だけで、
微笑んでみましょう
目で聞いてみましょう

全体で、ワークで感じた感想をシェアしましょう。

▶ 目は口ほどにものを言う

▶ 医師、支援者が、病状のことを言わなくても、目で笑ってくれた時、
「自分は、大丈夫だ」、と安心することがある

コーディネーターが知っておきたいコミュニケーション技術

②死にたいと言われたときの対応

途中でうなずく 目を見る 言いたいことを途中で止めない

- ▶ その人の目を見てうなずく
- ▶ 理解したとき、相手はこころの扉を開けてくれる
- ▶ だまっていると、話してくれる 話すまで待つ
- ▶ じぶんはあまり話さない
- ▶ 話をたくさんしてもらおう 「もっと他に言いたいことはないですか。」

そうすると、自分の発した言葉が自分のなかでこだまする

自分の言葉で自分に問いかける作業ができ、自分で解決していく

コーディネーターが知っておきたいコミュニケーション技術

③患者さんの病気受容へのプロセスと支援について

- ▶ 治療中の方におこる葛藤や悩み
 - 治療するのがもう疲れた、副作用がきつい
 - 経済的なこと
 - 家族との関係
- ▶ 要因
 - 自分自身
 - 家族
 - 社会

の3つだと考えている。

▶治療中の方が感じる思い

いやだという、もうこれ以上の治療は苦しい、これ以上してもよくなるのだろうか

▶長い治療に対する不安に関して

治療は、ずっと治療をするわけではなく治療と治療の間の休憩がある

3か月後の、半年後などの経過観察がある

まず、「よく頑張っていますね」、と相手の頑張りを、治療をしていることに対するねぎらい

家族がいる場合は、家族のためにも治療をしている

自分が今がんばったら、家族の光ともなる自分の存在がある

ある程度、治療が落ち着いたら、家族へ気を使わせている申し訳なさがある

もっと甘えて、自分の大切な時間は、家族にとっても大切な時間、共有したという思いは、ご本人に寄り添いたいという家族の時間でもある

ひとりで考えないで

経済的な面は、行政、病院の相談室、専門の窓口相談

「ひとりで考えないでください、一緒に考えてくれるところがあります。」

「役所に相談したらいいよ」「入り口で聞いてね」ではなく、
具体的に詳しく伝えて！ください。

忘れないでください

▶ひとりじゃない

「あなたを大切に思う方がいます。ご家族、職場の方、友人がいます。
そして私たち支援者もいます。」

コーディネーターが知っておきたいコミュニケーション技術

④支援者のセルフケア

思考の切り替えをすること

オン・オフ

瞑想

深呼吸

ストレッチ

趣味を探す

身体・こころの開放

ご静聴ありがとうございました。

Aoi
project

