

報 告

がんセンター患者図書室での傾聴
— 「からだのとしょかんボランティア研修会」から—Listening in Cancer Center Patient Library
Activity from Library Volunteer Workshop猪股 明美* 有田 由美子**
Akemi INOMATA*, Yumiko ARITA**

要 旨

当院の患者図書室を利用する患者・家族の中には、医療情報を得るためだけでなく、病院ボランティアに話を聞いてもらうことで心を軽くして帰る方が大勢いる。患者図書室に従事するボランティアはよく「聴く」ことに重きを置く活動をしており、毎年当院で開催しているボランティア院内研修会の他に独自に研修を行っている。今年度はがん患者の心理と傾聴についての講義の後に、患者図書室で実際にあった事例から傾聴の仕方に焦点を当てたロールプレイ方式の研修会を開催した。ボランティアとしての経験年数に幅があったが、「聴き手」だけでなく「話し手」や、「聴き手」と「話し手」のやり取りを観察する「観察者」の3つの役割を体験することで各々に起こる心の動きを理解し、ボランティア活動に対するモチベーションにつなげることができた。病院ボランティアはスタッフ同様、患者サービスの一翼を担う存在であり、今後も傾聴に焦点を当てた研修を継続的に行うことは、当院の患者サービス向上にもつながるものと思われる。

はじめに

患者へのわかりやすい医療情報の提供活動として、当院の患者図書室「からだのとしょかん」が1997年5月に開始し、その後常設となってから15年が経過した。2012年3月までは、カウンセリング技術などを学んだ市民グループ「新潟ホスピス・ボランティアの会」が団体としてボランティア登録し、運営にあっていたが、諸般の事情により2012年4月から個人登録へと移行した。それ以前は「新潟ホスピス・ボランティアの会」が院外で独自に研修を行っていたが、個人登録となって以降新たに登録したボランティアもおり、ボランティアの自主性を活かしながら院内で「からだのとしょかん」の研修を年複数回行うことになった¹⁾。

「からだのとしょかん」スタッフマニュアルには、「こちらから相手の心に踏み込まない程度にさりげなく応対しましょう。もし、心の悩みや動揺について話をしたら、よく“聴きましょう”」とある²⁾。図書の貸し出しに付随するボランティア活

動に傾聴することが想定されており、研修内容としてボランティアのニーズも高い。ただ、「からだのとしょかん」ボランティアの経験年数には幅があり、特に個人登録となってから新たに活動を開始したボランティアにとっては研修を受講する機会も少ないため、今回は初心に立ち返って、講義とロールプレイを組み合わせた体験型の研修を臨床心理士が担当して行った。

I 講義

「がん患者さんの心理と傾聴について」として、がん患者の心の状態を知り、理解を深めること、傾聴の基本を学ぶことを目的に講義を行った。

1 がん患者さんの心の状態を知る

がんと言われた時、患者は大きな衝撃とストレスを受け、否認や怒り、自責感などの感情を体験するが、その後の不安や落ち込みはむしろ了解可能で自然なことであり、すぐに問題になる訳ではない。一時的に日常生活に適応できなくなる時があるが、時間の経過とともに困難に立ち向かおう、乗り越え

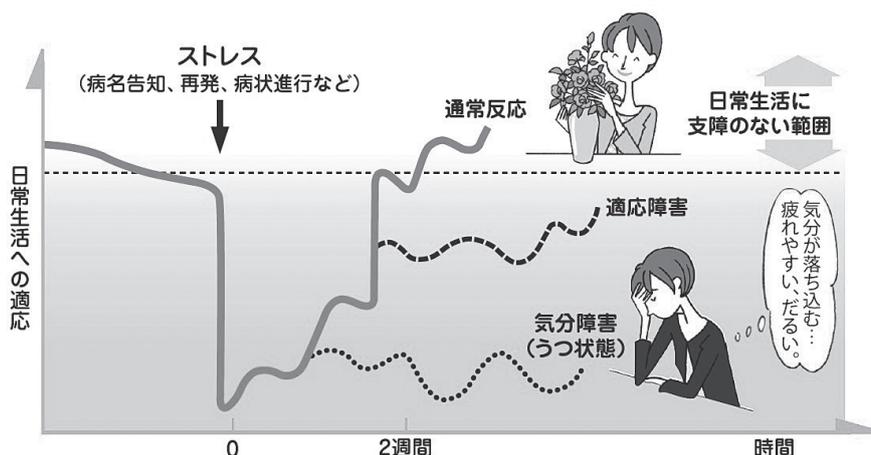


図1 がん患者の心の反応³⁾

ようとする力が動き出す。概ね2週間を経過すると、再び日常生活に支障のない範囲まで回復するが、中には適応障害や気分障害（うつ病）など専門的な対応が必要となる場合もある。がんの治療が開始されると、手術や薬物療法、放射線治療に伴って合併症や後遺症、副作用などが出て、身体にも変化が起こる。病気によって日常生活を制限・制約されたり、身体の機能を失ったりすることがあるが、その喪失を受け入れる過程を経て、再び日常生活に適応していく（図1）。

ボランティアはがん患者が体験する心の反応を理解しながら、様々な過程で傾聴していくことになる。身だしなみやあいさつ、礼儀正しさはもちろんのこと、視線、あいづち、表情に気を配り、ボランティアとしての適度な距離（関係の距離）や適切な言葉遣い（心理的な距離）を意識していくことが必要になる。

2. ボランティアとして「きく」ことについて

「きく」は一見受動的だが、そこには様々な行為が含まれている。「きく」には、ただ音として入ってくる受け身的な「聞く」、積極的に耳を傾け、話し手の気持ちにも関心を向け、受け取るという、能動的な「聴く」、自分の必要や関心に応じて、より多くの情報を得るためききだす「訊く」などがある。傾聴はコミュニケーションの基本であり、「話し手」が話す内容だけでなく表情や動作、たずまい、雰囲気などを「聴き手」は体全体で聴き、耳を傾けて聴き、心を傾けて聴く。「話し手」は丁寧に聴いてもらい、受け止めてもらえると、自分自身の気持ちを受け入れはじめ、心の奥にある大切な気持ち（「こうしたかったんだ」など）に気づいていく。

「聴き手」は、「話し手」が安心して話せる場を提供する必要がある。プライバシーを守るため、他者の干渉が少ない時間や落ち着いて考え話せる場を提

供し、柔らかくゆっくりとした話しかけで自己表現しやすいように関わる。傾聴のためのスキルとして、「聴き手」の非言語的コミュニケーション（表情、身振り手振り、声、視線、姿勢、服装など）、話を促すためのうなずきやあいづち、繰り返し（「話し手」が使った言葉）、明確化（「話し手」が使った言葉とは違う言葉）、反映（「話し手」の感情を反映）、要約（次の展開へつなぐ）などがあり、「話し手」の感情を反映することで信頼される聴き方になる。「聴き手」は「話し手」の話す内容を理解すると同時に、「話し手」の言葉の背後にある感情に焦点を当てて聴く。つらい思いに対しては、感情を込めて思いを伝えるとともに、時に黙ってその場の緊張や悲しみを共有することは、共感につながる。「話し手」の口が重い、話を明確化したい、理解や合意を深めたい時などは、はい/いいえで答えられるような質問（closed question）を、たくさんの情報がほしい、考えてもらいたい、話や発想を膨らませたい時などは、自由に答えられるような質問（open question）をするときもあるが、「なぜ～？」という質問は追及のニュアンスがあるため、使わないように気をつける。

無表情や腕組み、足組み、貧乏ゆすりはもちろんのこと、焦りの気持ちを表す（イライラ、ボールペンをカチカチさせる、必要以上のあいづち、など）、わからないのに「わかったつもり」になる（「そうそう、私も同じ」など。共感ではなく同感）、判断や評価をする（「それって～なんですよ」など。自分の価値観や立場で判断・評価してしまう）などは、慎みたい態度である。

傾聴や共感のスキル、質問の仕方、慎みたい態度など、言葉や態度という手段を用いて「聴き手」の思いを伝えるためのスキル（＝技術）はもちろん必要ではあるが、スキルの前に、それを使う人が人との心地よい関係を望み、いかに相手の立場に身を置

いてその人の気持ちになろうとするかが大切である。「あなたの感じていること、考えていることに関心があります」という態度や心構え、聴く姿勢は、ボランティアとして具えていたい基本的態度である(図2)。

傾聴スキル(技術)の前に大切なこと

・スキル(技術)とは

言葉や態度という手段を用いて、聴き手の思いを伝えるための技術

・態度・心構えで大切なこと

技術を使う人が人との心地よい関係を望み、いかに相手の立場に身を置いて、その人の気持ちになろうとするかが大切

「あなたの感じていること、考えていることに関心があります」

図2 ボランティアとしての基本的態度

II ロールプレイ

1. ロールプレイの内容

ロールプレイの内容は下記のとおりである。

目的：講義で理解した傾聴の基本を意識しながら、全員が「聴き手」「話し手」「観察者」の役割を体験する。

方法：14名参加。司書が入り、3名1グループとした。ボランティアの経験年数に幅があり初心者が多かったため、今回は体験することに重点を置き、3分で各役割を交代することとした。

場面設定：50代の外来患者。大腸がんの手術を経験。転移を心配してからだのとしょかんて本と数種類のパンフレットを希望。夫も肺がんで亡くなっており、自分も遠からず転移と死が来ると強く思っている。転移のこと以外にも、家族のことやお金のこと、職場のことが気になっている(個人を特定されないため、内容を一部変更)。

ロールプレイを実施するにあたって、ウォーミングアップとしてリラクゼーション(筋弛緩法)を行った。また、ボランティアの心理的な抵抗感を軽減するため、仲間同士で気楽に取り組んでみることやロールプレイの意義、相互学習の視点をあらかじめ伝えた。

ロールプレイの意義として、経験がなくても疑似体験することで予行練習できる、何度でも失敗ややり直しができ、体験の繰り返しや修正を試みることができる、疑似体験を積むことで実際の場面でスムーズに対応できるようになる、体験直後に話し合

いを行うことで自己の再発見や再確認、関係性について気づくことができる、などがある。また、相互学習の視点として、上手下手ではなく「話し手」「聴き手」の感情交流や意思の疎通がどのように行われていたかに注目(良いところに注目、直した方が良いところは批判にならないように)、絶対に効果的で正しいという決められた応答があるわけではないため、他人のロールプレイを眺めて学ぶよりも、体験過程で自分の実感からたえず自分に役立つ意味を見つける努力をして学ぶことの方が自己理解への近道であることを伝えた。

今回は3分という短い時間で役割を交代する方式を取ったため、すぐに核心的な話題に入れるよう、場面設定を十分理解した上でロールプレイを実施した。

2. 感想・反省

参加したボランティアからは、「話し手」は深刻な内容をどこまで話したらいいのか、「聴き手」は話についていけない、聴き方が難しい、沈みがちな心の人、病の中にすっぽりはまっている人にどう応えるか、共感の仕方に常に不十分さを覚える、「観察者」は自分では気づかない言葉がけを知り、参考になった、など、率直な感想が聞かれた。

ボランティア活動の経験が浅い参加者から、どうやって元気づければいいのかとの質問があり、講義に立ち返って、「聴き手」として焦って慰め等を言う必要はなく、患者の背景を感じ取ってただ傍に寄り添って聴くだけでもよく、沈黙を恐れずに適度な距離を意識しながら聴くことを助言した。

また、ロールプレイに触発され、最近あった事例についても質問があった。それに対しては、実際の場面で十分な対応ができなかったとしても、活動日誌でボランティア全体が分かち合うことでお互いの知恵を出し合い、次につなげていくことができることを共有した。

まとめ

傾聴は解決や成長を直接目指すものではないが、適切になされると患者自ら問題解決的、成長促進的に気持ちの整理を進めていく。患者・家族は医療情報を求めて「からだのとしょかん」を訪れるのだが、その情報を媒介として自ら体験したことを話しはじめ、気持ちを軽くして帰られることが活動日誌からうかがえる。患者の側からすると「からだのとしょかん」は治療の場を離れてほっとできる場所であり、安心できる雰囲気の中、病院スタッフとは立場の違うボランティアに気軽に話している側面もあるのかもしれない。さりげなく適度な距離感でただひたすらよく「聴く」ことに徹し、「からだのとしょかん」ボランティアは患者や家族を下支えしている。

病院ボランティアはスタッフ同様、患者サービスの一翼を担う存在であり、今回のような研修を継続していくことは、ボランティアの活動を支えていくために必須であると考えます。よく“聴く”ことの困難さを実感しながら、ひたむきに活動しているボランティアに役立つような研修を今後も行っていきたい。

文 献

- 1) 有田由美子, 田村みゆき: 患者図書室ボランティアのための院内研修についてのアンケート報告. 県立がんセンター新潟病院医誌. 52(2): 123-126, 2013.
- 2) 有田由美子: 「からだのとしょかん」1999年の利用状況とアンケート調査報告. 県立がんセンター新潟病院医誌. 39(2): 129-137, 2000.
- 3) 国立がん研究センターがん対策情報センター: がん情報サービス ストレスへの心の反応 [2015.1. 引用] <http://ganjoho.jp/hikkei/chapter1/01-00-03.html>
- 4) 高柳信子: カウンセリング・ロールプレイング法論考－実践的私論－. 文教大学生生活科学研究所. 生活科学研究. 22: 133-139, 2000.