

領域2 コミュニケーション

【コミュニケーション技法】

■SPIKES



ここではコミュニケーションの手法について、説明します。この SPIKES は「悪い知らせ」を患者、家族と話し合うための手法をまとめたものです。緩和ケア研修会では「SHARE」という手法を学んだと思いますが、こちらの方がより具体的なため、取り上げました。

SPIKES ではまず、説明を行う環境を整えます。具体的には、数回がん患者への訪問診療を行った後、患者の今後の予後を伝える場合を考えてみてください。

まず「S」として、説明を行う環境を整えます。一緒に聞いてくれる家族や友人も大切です。あらかじめ、日時を指定（次回訪問日など）し、十分な時間を用意しておきます。話す際には、テレビを消したり、騒音があるときには窓を閉めて言葉が伝わりやすいようにします。

次に「P」です。まず患者が自分の病気をどの程度理解しているのか確認します。多くのケースでは、がんであり、それがすでに治らない状態であり、いずれ死が訪れることは理解しています。しかし、中には、自分が近々死を迎えることを考えたくない方もいます。そのような方は「I」が重要です。今後の予後や見込みを聞きたくないひともいます。そのひとに無理に話してもデメリットが多いため、聞きたくない理由を探索し、別のタイミングを探ります。ほとんどの方は「全て知りたい」というケースが多いので、情報（悪い知らせ）を共有（「K」）します。具体的には月単位の予後から週単位の予後が変わっていると伝えたり、2~3ヶ月後のイベント（誕生日や正月、クリスマス、お盆など）を向けることは難しいかもしれないと話します。話が終わった時点で、患者の感情に応答（「E」）し、「つらい話をして申し訳ない」「あなたの期待していた話ではなかったかもしれない。申し訳ありません」等の対応を行います。

さらに今後の計画を立て、次回の予定を立てることも重要です。大切なのは、悪い知らせを伝えることの先にあります。どのように療養をするのか、どこで療養をするのか、どこで最期まで過ごすか等を協働意思決定 (Share Decision Making) を行っていくことであることを認識しておく必要があります。

■PREPARED



「PREPARED」は生命を脅かす疾患、生命予後の限定された病状の人および家族とのコミュニケーション技法です。話し合いの準備をすることは前述の SPIKES と同様です。

次に関係性の構築を行います。ここでは、傾聴のスキルや、共感、保証、ポジティブフィードバックなどのスキルを使い、そのひとがどのようなひとで何を大切にしているのかという関係性を築いていきます。

さらに、患者と介護者（家族や介護を提供するひと）の意向を聞き出します。その際にはさまざまな情報が求められるので、可能な範囲で情報提供を行います。このとき、嘘やごまかすことは行わないことも重要です。

そして、感情に焦点を当て、心配事や気がかりなことを共有するようにします。

さらに、現実的な希望を培います。例えば、遠方に住んでいる親族の面会の予定等を一つの目標にしたり、親族の大きなイベント（結婚式等）に参加することを現実的な希望としてもよいでしょう。

最後に、これらの記録を行うこととされています。

■VALUE

家族との話し合いにおけるコミュニケーション技術 (VALUE)

V：家族が述べたことの価値を認める (Value)

「お兄さんが大切にしていたものについて知ることは、彼にとってのベストなプランを作っていくために非常に重要なことです」。

A：家族の感情を認める (Acknowledge)

「今話した内容は、あなたが期待していた内容ではなかったようですね」。

L：思いを聞く (Listen)

「あなたのお父さんだったら、今の状況をどのように思うでしょうか？」。

U：患者さんを全人的な視点で理解する (Understand)

「具合が悪くなる前には、お父さんはどんなことを楽しんでやっていましたか？」。

E：質問を引き出す (Elicit)

「何か不安に思っていることはありますか？」

VALUEは家族との話し合いにおけるコミュニケーション技術です。この順番というより、これらを組み合わせて対応すると良いでしょう。

家族が述べたことに価値があることを認めることは、家族の発言を大切にすることです。例えば「あなたが教えてくれたように、ご主人が大切にしていることがだいぶわかりました。すごく役に立ちました。ありがとうございます。」などの話の仕方があります。

家族の感情を認めるとは、その感情になるべく焦点を当てるということで、常に家族の感情面にも注意を払うことが必要です。たとえネガティブな感情でも、それが生じるのは当然と「保証」を行うとより関係性が作られていきます。

家族の思いを聞くことは、文字通り傾聴を行うことです。在宅がん患者さんの家族もまた、ケアの対象であることを認識する必要があります。

患者さんを全人的な視点で理解するとは、患者さんをひとりの人間として尊重し、その意思や生き方に敬意を払いながら対応することです。この敬意が感じられないときに、家族は不当感を抱くことがありますので、敬意を表現することを常に意識しましょう。

質問を引き出すことも重要です。家族が大きな不安や困難感の中で過ごし、死にゆく人がどのような経過をたどるのか疑問だらけであることも認識しておく必要があります。

NURSE

(感情に対して言葉を使って反応する)

共感的な対応の仕方		
N	Name : 感情の名前をあげる	「(痛みがつかなくて) イライラされているようですね」
U	Understand : 理解を示す	「そのような痛みを経験されて、さぞ辛いでしょう」
R	Respect : 敬意を示す	「そのような辛い頭痛があるにも関わらず、今まで頑張って治療を続けてきて、さらにその他の身の回りの事もきちんとしてきたなんて、すごいですね」
S	Support : 支持を示す	「私とその他のスタッフがいつでも、あなたの頭痛を和らげるために協力します」
E	Explore : 掘り下げて聞く	「その頭痛のせいでどのように困ってらっしゃるのか、よかったらもう少し教えてくださいませんか？」



「NURSE」とは、日本で看護の視点から開発されたコミュニケーションスキルです。感情に焦点を当てることを前提にしています。

まず「感情の名前をあげる (Name)」ことをします。「イライラしている」「穏やかにしている」「気がかりなことがある」など、その患者が感じている感情に名前を付けます。その感情に理解を示し (Understand)、保証をします。「そう感じるのも当然かもしれないですね」、次に患者への敬意を示します。「このような病状の中、よく頑張っておられますよね。素晴らしいと思います」などと、ポジティブフィードバックとも非常に近い作業です。さらに支持を表明します (Support)。「そのつらさを和らげるため、私たちが応援します。つらかったらいつでも教えてくださいね」、「心配なときやつらいとき、いつでも連絡をください」などです。掘り下げて聞く (Explore) は患者の背景や感情、大切にしていることを探索していくことです。そのひとつがどのようなひとなのか、何を大切に思い、どのような価値観を有するのかを掘り下げていきます。