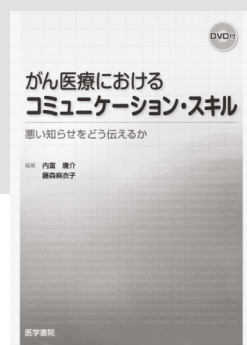


技術としての コミュニケーションを学ぶ

がん医療におけるコミュニケーション・スキル 悪い知らせをどう伝えるか



内富庸介／藤森麻衣子 編

A5 判・152 ページ
定価 2940 円(本体 2800 円+税 5%)
ISBN 978-4-260-00522-7
医学書院, 2007

評者

大島寿美子
北星学園大学

医療現場のコミュニケーション は共同作業

私は、北海道で婦人科がんのサポートグループを主宰している。そこでよく話題になるのが「医療者とのコミュニケーション」である。例えば「先生や看護師さんが忙しそうに聞きたいことが聞けない」という不満は、がん患者から日常的に聞こえてくる。「セカンドオピニオンを取りたいがそう希望を伝えていいかわからない」という悩みも頻繁に寄せられる。

医療者の心ない言葉や態度に傷ついたとの訴えも多い。ほんの一部を紹介すると、「検査の結果を聞きに行ったらいきなり“進行してしまっ

てうちでは何もできない、ホスピスを紹介します」と言われた」、「抗がん剤の副作用のつらさを訴えたら看護師に“あなたは甘いよ。みんな頑張ってるのに”と言われた」、「痛みを訴えたら“そうあっちもこっちも痛い訳がない”と言われた」、「質問したら“いまはそこまで考える必要はない”と言われた」などといった訴えである。このような医療者の言葉が原因でうつになってしまったり、治療に対する意欲を失ってしまったと語る患者もいる。

医療者にとって、このコミュニケーションの問題はやっかいである。なぜならコミュニケーションは医療者と患者の双方が参加する共同作業だからである。言い換えれば、自分が意図する結果を自分の力だけで決定できず、患者の反応を待たなければならぬという難しさがある。患者を励まそうと言葉を発しても、その言葉に患者がショックを受けてしまうこともある。同じ話をしても、

もともと持っている性格や育ってきた環境により、好意的に受け取る患者もいれば傷つく患者もいる。善意が必ずしも善意として受け取られなかったり、こちらが何気なくした言動が思ってもみななかった反応を引き起こすこともあるのである。

「SHARE」で学ぶ かわり方

しかしこの問題はやっかいではあっても、医療者側の工夫により解決できる余地が大きいことも確かである。医療者と患者のように大きな情報格差がある二者間においては、コミュニケーションの主導権を医療者が握ることができるからである。本書は、難治性のがんの診断や再発といった「悪い知らせ」を伝えるという、がん医療において最も神経を使う場面においてこの問題の解決に取り組む、具体的な工夫を丁寧に示している。

執筆者は国立がんセンターでサイコオンコロジー(精神腫瘍学)を専門とする医師や心理療法士などであり、日本のがん医療におけるコミュニケーション研究の最前線にいる専門家である。前半ではがん医療における患者-医師間のコミュニケーションについての先行研究とこれまでの議論を概観するとともに「悪い知らせ」を伝える上で必要な態度や行動を具体的に示している。後半ではジェンダーやがんの進行状態といった個別の状況に応じた配慮や、家族への対応、看護師の役割などについて論じている。



本書の根拠となっているのが、国立がんセンター東病院の外来患者を対象とした調査にもとづき開発された4つの要素「SHARE」である。これは、「サポートティブな環境設定 (Supportive environment)」「悪い知らせの伝え方 (How to deliver the bad news)」「付加的な情報 (Additional information)」「安心感と情緒的サポート (Reassurance and Emotional support)」の最初の文字を取ったもので、医療者が留意すべき態度を示している。具体的には、「サポートティブな環境設定」では「自己紹介をする」「直接会って伝える」「プライバシーが保たれるように配慮する」、「悪い知らせの伝え方」では「目を見ながら伝える」「いらいらした様子で対応しない」「質問を促す」「理解度を確認しながら伝える」、「付加的な情報」では「治療法の選択肢を示す」「セカンドオピニオンについて説明する」「患者が希望する話題を聞き出す」、「安心感と情緒的サポート」では「感情を沈黙で受け止める」「いたわる言葉をかける」「希望をもてる情報を伝える」などがあげられている。

そのうえで、本書では医療現場における面談の実際の場面を想定し、準備から挨拶、病状に関する情報提供と確認、治療法、生活面への影響、まとめ方まで順を追いながら、各段階で取るべき態度や言動をひとつひとつ丁寧に説明している。さらに付属しているDVDにはSHAREを使っていない面談と使った面談の例がドラマとして紹介され、各場面で留意すべきポイントが解説されており、面談を具体的にイメージしながらコミュニケーションの取り方を確認することができるようになっている。

コミュニケーションは「技術」という視点

本書の根底にあるのは、これまで医師の人格や人間性にゆだねられてきた患者への対応を、学習により習得が可能な「コミュニケーション技術」とみなすという態度である。これにより、マニュアル化とトレーニングが可能となる。実際、この分野を領域とするサイコオンコロジー学会ではコミュニケーション指導者の養成

講習会を行っており、医療者を対象としたコミュニケーション技術研修会も厚生労働省の委託事業として全国で始まっている。このような動きが広がり、がん医療に携わる医療者が本書のような実践的知識を得て技術を習得すれば、一定レベルの質を保つことが可能となるであろう。よいコミュニケーションは、患者の満足につながるだけでなく、患者の理解と積極的な医療参加を促し、結果的に治療成績の向上や医療資源の節約にもつながることが期待される。

しかし、本書で推奨されているコミュニケーションを実行するには「時間」(本書に附属するDVDのドラマでは、SHAREを使った面談は使わない面談の4倍近くの時間がかかっている)や「気持ちの余裕」が必要であり、多忙を極める医療現場においては個人的努力だけでは解決できない問題も含まれている。今後は実行可能で効果のある現実的なコミュニケーションを患者とともに模索していくことが必要となるだろう。📖

■ご購入は、最寄の医書専門店または医学書院販売部 電話(03)3817-5657(直通)まで。
ホームページ(<http://www.igaku-shoin.co.jp>)からもお申し込みいただけます。