

令和4年度医療情報の理解促進に関する研修会

# 患者とのかかわり方を考える ～対応に難しさを感じた事例から～

国立がん研究センター中央病院

看護部 精神看護専門看護師（リエゾン）

佐々木千幸

はじめに

患者の気持ちを知るために



患者のことだけに注目していると見えにくい時がある。  
むしろ、患者と医療者の間に何が起きているか、  
医療者自身の気持ちはどうかということに気づくことで  
患者の気持ちを知るヒントになる

## 本日の 内容

- 1. まず医療者自身の気持ちを振り返る**
2. 患者の言動の背景にある気持ちの  
アセスメント
3. 継続していけるケアを考える

みなさんにとって対応が難しいと感じる  
患者さんはどのような人ですか？

# 対応が難しいと感じる患者は？

- 要求が多く依存的な患者
- 理解力に問題がある患者
- せん妄状態の患者
- 抑うつや不安を表出する患者
- 怒りっぽい患者

などなど

# 事例紹介

- Aさん

# 私の感情 . . .

- リエゾンとして役割を果たさなきゃいけない
- 無力感
- Aさんのところに行くことが気が重い
- 冷静になりたいのになれない自分
- いつも通りに接することができない

# 医療者の感情

- 客観的な判断を求められる
- 感情規則



人間として当然の感情の抑制

考えやアセスメントではなくて、  
「感情」に着目できることが重要



# 医療者の感情や行動

怒り

不安

絶望感


無力感

あきらめ

イライラ

嫌悪感

落ち込み

- 
- 看護師自身を責める
  - 患者を責める、患者の要因と考える
  - 病室に行くことを避けたり、関わっても意味がないと感じる

# 医療者の感情をヒントにする

- 医療者の中で生じるネガティブな感情  
(= 陰性感情)

患者が精神的なケアを必要としているサインとなる。

「看護師の心を鏡にする」

患者に寄り添っているからこそ、患者の感情をあたかも自分の感情のように感じる現象  
(投影同一化) が起こる

川名典子；対応のむずかしいがん患者への精神看護～ストレス・バランス・モデル、がん看護、15（3）、371-373、2010

# 感情労働 emotional labor とは？

感情が労働内容の不可欠な構成要素としてあり、  
適切/不適切な感情のあり方が規定されている仕事

ホックシールド、A.R著、石川准・室伏亜希訳：管理される心—感情が商品となるとき、世界思想社、2000

感情規制 → 看護師が感情的になることを禁じ、  
感情を抑制することを求める規則

感情ワーク → 感情規制にそって、  
自分の感情をコントロールすること

武井麻子著；感情と看護一人との関わりを職業とするこの意味、医学書院、2001

# 共感疲労 compassion fatigue とは？



無力感や罪悪感、  
むなしさ、苛立ち

感受性が高い人ほど共感  
疲労に陥りやすい・・・

他者の傷つきを目撃したり、聞いたりした際に起きる共感ストレスからくる心理的疲弊状態

# 感情労働と共感疲労がもたらすこと

## 感情労働



表層演技

深層演技

いつわりの自己



## バーンアウト

仕事に対する意欲や対象への関心を失ってしまった状態

情緒的消耗感、脱人格化・個人的達成感の低下

## 共感疲労



PTSD（心的外傷性ストレス障害）の症状と似ている

侵入、過覚醒、回避

# 医療者における感情規制

- 「患者さんにはやさしく」
- 「患者さんには怒ってはいけない」
- 「患者さんの前で泣いたり取り乱してはいけない」

感情的になることを禁じ、感情を抑制することを求める規則

武井麻子著；感情と看護一人との関わりを職業とすることの意味、医学書院、2001

対応が難しいと感じる時、自分の過去の体験や大事にしている価値観にふれている可能性がある

## 医療者自身の感情を大切に

- ネガティブな感情を持つことも当然。  
それを責めない、認め合えることが大切
- どうしてそのような感情が生まれるのか考える
- ネガティブな感情を引き出す患者の行動の背景を考える

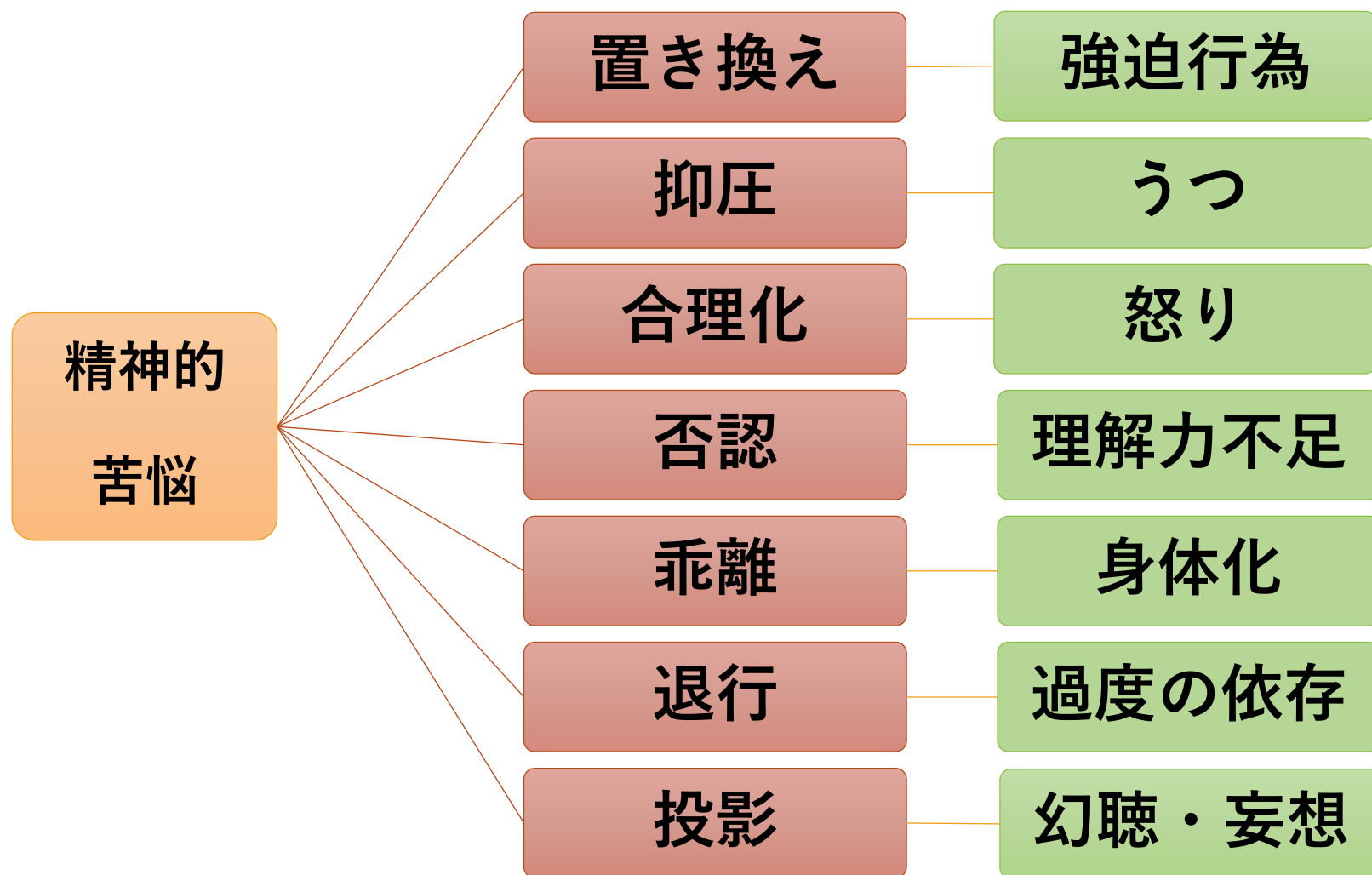
医療者の感情を大切にこそ、  
そこからいいケアが始まる

## 本日の 内容

1. まず医療者自身の気持ちを振り返る
2. 患者の言動の背景にある気持ちの  
アセスメント
3. 継続していけるケアを考える



# 患者の言動や行動の背景



# 対応が難しい患者との間に 起こりやすいこと

## 看護師の行動の 背景にある感情

人間としての  
自然な反応  
怒り、自責感、  
無力感、葛藤

## 看護師の行動

説得や説明  
関わりを避ける  
など

## 患者の行動

怒りなどの行動

## 患者の行動の背 景にある感情

対処しにくい問  
題や感情

自己の不一致

看護師であるべき  
という抑圧



# Aさんとの間に起こっていたこと

## 看護師の行動の背景にある感情

看護師として何も役立てない

↓  
**無力感**

看護師であるべきという抑圧

## 看護師の行動

(ちゃんと役割を果たさなきゃ…)

「私は教えることはできません」

「一緒に考えましょう」

## 患者の行動

「楽になる方法を教えて」

「他の人ならしてくれるのに…」

## 患者の行動の背景にある感情

以前のように役割を果たせない

↓  
**無力感**



## 本日の 内容

1. まず医療者自身の気持ちを振り返る
2. 患者の言動の背景にある気持ちの  
アセスメント
3. 継続していけるケアを考える

# 共感的理解とは？

「その人の在りように添うことである」

患者の内的世界をあたかも自分自身のものであるかのように感じとりながらも、患者と一緒にになって悲しくなって患者の感情に巻き込まれるのではなく、患者の世界に入り込みながらも決して自分を失わないこと



悲しみを「話す」ことから、自分からその悲しみを「離す」  
患者は、ある状況や感情に巻き込まれていた自分と距離を置く  
自らをありのままに見つめ直すことができ、  
**自分らしく生きる力を発揮**できる

# 患者家族に必要な基本的な姿勢

## 無条件の 肯定的配慮

- 患者の思考や感情や行動に対して評価するのではなく、患者がその瞬間にどうあっても、その人を人間的可能性を持った一人の人間として肯定し、受容し、尊重する姿勢

## 自己一致

- 「ねばならない」という気持ちに縛られるよりも、素直に自分の気持ちを認めたり、表現する

## 共感的 理解

- 一方的に理解するのではなく、患者と看護者の間に共有される

# 「支える」ということ

- ① 事実直面しそれを受け入れなければならないのは、その人自身であって、他の人がかわってやることは決してできないということ
- ② 相手の「能力」を信じること
- ③ 相手にかかわっていこうとすること

森岡正博編著；「ささえあい」の人間学、法蔵館、1996

# 対応が難しいと感じる時

対応が難しい≠ 個人の問題



個人の問題ではない！！

チームで継続できるケアを考えることが重要！！

医療者が安心して継続出来るケア = 患者にとっても安心できる



# 医療者の役割と患者の役割

## 治療者の役割

- ①患者の依頼に応えうる知識と技術を持つ
- ②治療構造(※)を設定し維持する
- ③患者に傾聴し理解する
- ④理解したところを患者に言葉で伝達する
- ⑤面接の中での治療者の役割をできるだけ小さくするように努める



## 患者の役割

- ①自分の問題の解決を求めて専門家に助力を依頼する
- ②治療構造を守る
- ③自分の内界を包み隠しなく言葉にする
- ④治療者の介入を受け入れて自分の言動の意味を理解できるように努める。それによって自分の問題を今一度自分の中に引き受ける
- ⑤自分の問題に自分で対処できるようになる



(※) 治療構造 (外的構造) とは・・・治療の場所、時間や回数

# 医療者の感情を認め合う場を作る

- グループの治療的機能の一つ

カタルシス→人は心の内面の世界を情緒的に分かち合い、グループのメンバーに受容される。

I.D.ヤーロム、S.ヴィノグラードフ；グループサイコセラピー、川室優訳、金剛出版、1991、22-33

- 発言者が質問責めにあわない、責められないという保証
- 良い悪いでは判断しない、素直に自分の意見を出し合える話し合いの場の雰囲気を作ること
- 必ずしもケアの方針が決定することだけに意味があるわけではない。カンファレンスの意図をどこにおくかによって内容は異なる

# 「ほどよい医療者」であること

イギリスの児童精神科医ウィニコット

「ほどよい母親 good-enough-mother」

- 赤ん坊の行動に肯定的に応じる母親
- 赤ん坊に適切に応答することに「失敗」する母親でもある。⇒このことが赤ん坊の成長を促す！完璧な母親は理想的ではない！

参考文献：サイモン・A・グロールニック：ウィニコット入門、岩崎学術出版、1998  
武井麻子編著：専門分野 精神看護の基礎、医学書院、2021、P93-94

完璧な医療者ではなく、ほどよい医療者で  
いることが患者支援において重要！！

# 感情の容器になるということ

精神科医 ビオン 「内容－容器」モデル

投影同一化による言葉によらない相互交流のあり方

赤ん坊は自分が持ちこたえることのできない強烈な感情（内容）を自分から切り離し、母親という容器（コンテナ）の中に流し込み、母親は赤ん坊から流し込まれた不安や恐怖を包み込む（コンテインする）

武井麻子編著：専門分野 精神看護の基礎、医学書院、2021、P95

患者の感情を受け止めること自体が支援となる

# 事例紹介～ A さんとの場合～

看護師の感情の整理



いつも何もできない自分を  
無力に思っていた

あなたはそのままがいいの

A さんもそのまま  
いいですからね

そばにいていてくれればいい



## まとめ

- ・ 医療者自身の感情を振り返ることが患者のケアのヒントとなる
- ・ 医療者自身が安心して継続できるケアを提供できることが患者の安心につながる