

# 看護ケアになり得るコミュニケーションとは —頭頸部がん患者とのコミュニケーション場面を振り返って—

キーワード:コミュニケーション・プロセスレコード・看護ケア・頭頸部がん患者

1病棟6階東

大原佳織 村田沙織 山本茂雄 原田美佐 齊藤恵子

## I. はじめに

頭頸部がんは、疾患自体やその治療によって、嚥下障害・呼吸困難・失声・ボディイメージの変化などが生じ、人間としての基本的な機能や形態に影響を及ぼす。そのため患者は治療方法の決定にも、単に「治癒」の可能性だけでは決められないなどの葛藤を抱えている。また、治療の途中あるいは終了後にも、本当にこれで良かったのか、選んだ治療方法は間違っていなかったかなど悩んでいる姿を目にし、看護師としての関わり方に迷い、どう関わって良いか悩むことがある。

このような患者を支援するためには患者の辛い思いを理解し、また患者の苦痛が少しでも軽減できるように関わっていかねばならない。そのためには、受容・共感・傾聴が大切だということはわかっているがそれらは実際どういったコミュニケーションによるものなのかに疑問を持った。

そこで今回、看護ケアになり得るコミュニケーションを明らかにすることを目的に、頭頸部がん患者に対して、感情や認識を確かめる関わりをすることで、患者の思いを理解できると考え、病気や治療についての思いを確かめる関わりを試みた。そしてその過程を振り返ったので報告する。

## II. 方法

1. 対象者: Y病院耳鼻咽喉科に入院している頭頸部がん患者

2. 期間: 平成 18 年 9～11 月

3. 方法

1) 研究グループメンバーが日常業務の中で、頭頸部がん患者と感情や認識を確かめる関わりを意図的に行い、その関わった過程をプロセスレコードに記録する。

2) 記録された内容に対して、大段の『積極的傾聴 I』<sup>1)</sup>を参考に「相手に関心を寄せているか」「相手の言葉の意味に焦点を当てているか」「相手の感情や思いに焦点を当てているか」を評価基準とし、その関わりについて分析する。

3) それらの内容の共通点を抽出し、看護ケアになり得るコミュニケーションについて検討する。

## III. 結果

1. 対象者: 7名で、全て男性、病名や治療方法等は表1に示す。

2. プロセスレコード:

A～G氏と関わった過程のプロセスレコード(表2～9)と対象者別分析結果を示す。

1) A氏(表2): ①では身体的に落ち着いていて、一人で話しやすいという環境を選んでいる。④で思ったことをそのまま⑤で尋ねていて、患者に関心を寄せた発言がみられる。⑥での言動を受け⑦と思い、⑧では相手の感情に焦点を当てている。また、しばらく側で話を聞いていたことが良い関わりだったのではないかと。また⑩での看護師の思いをそのまま⑪で伝えていたらもっと良い関わりができたのではないかと、分析した。

2) B氏(表3): ⑤では患者に関心を寄せており、その思いが⑥で感情に焦点を当てた発言がみられる。

⑦では相手が感情を表出できていることが良い関わりだったのではないかと。また⑧で嬉しいと感じた思い

を⑨でそのまま「I message」として表現できるとより良かったのではないかと分析した。

3) C氏(表4): ①では相手に関心を寄せている。⑪で相手をリラックスさせ言いやすい環境作りをしている。⑫では笑顔が見られ相手もリラックスできたと考える。⑭では相手の感情に焦点を当てた発言がみられたことが良い関わりだったのではないかと。また⑯での看護師の思いを⑰でそのまま表現すればもっと良い関わりができたのではないかと、と分析した。

4) D氏(表5): ①と⑨では相手に関心を寄せている。そして⑩では「どうですか」と選択肢を出さずに open に尋ねていることが良い関わりだったのではないかと。また⑫と⑬では、そのまま看護師の感じたままを投げかけてみると、相手の感情が引き出せたのではないかと、と分析した。

5) E氏(表6): ②で相手に関心を寄せている。③で感情に焦点を当てた発言がみられる。⑥では、相手を理解しようとして頷きながら話を聞いていることが、良い関わりだったのではないかと。また⑤での看護師の考えが想像に終わっており、本当に正しいのか確かめられていない。その問いかけがあるとより良かったのではないかと、と分析した。

6) F氏(表7): ②では、話しやすいよう一人であるという環境を選んでいて、また相手に関心を寄せている。⑪でも相手に関心を寄せていることが良い関わりだったのではないかと。また⑬での言動を受け⑭ではその返事になっていないこと、⑯での思いを⑰で確認してみると良かったのではないかと、と分析した。

7) G氏(表8): ④と⑦では相手に関心を寄せている。⑤では感情に焦点を当てている。⑩では相手を理解しようとしていることが良い関わりだったのではないかと。そして⑪では「奏効率を押しても、声が出ることや今まで通りご飯を食べられることとかを、大切にしたいということですね。」という思いの確かめがあったら良かったのではないかと、と分析した。

8) G氏(表9): ①では相手に関心を寄せていることが良い関わりだったのではないかと。また⑤でもっと焦点をしばった発言があれば感情が引き出せたのではないかと。⑦での思いを⑧で確かめていたら良かったのではないかと、と分析した。

#### IV. 考察

感情や認識を確かめるためには、看護師が患者の気がかりなことに目を向けて立ち止まり、関わろうとする姿勢から始まる。そのような関わりにおいて最も重要なことの一つは、患者が今の自分の状況をどう思っているかを、看護師の尺度による選択肢を用意せず、開かれた聞き方をする open question で尋ねてみることであることがわかった。そして相手が出している言葉や感情を受け止め、それを確認したり尋ねたりしてみることも大切であることがわかった。

また、相手の言動によって看護師の感情が動かされたときには、素直に自分の思いや感情を伝えることも大切である。更に、話しやすい環境を見つけたり作ったりすることも必要で、看護師が頷いて聞くことや側にいることも傾聴に重要な態度だとわかった。

今回は病気の意味まで尋ねる関わりはできなかったが、そのように自分自身の状況を客観的に見つめるためには、ある程度身体的状況が落ち着いている時期を選ぶことも重要であるとわかった。

頭頸部がん患者との関わりを振り返って、以上のような学びを得た。患者が自分の人生に納得がいき、少しでも QOL の高い生活を送られるよう、今後も支援していきたいと考える。

#### V. おわりに

今回、頭頸部がん患者とのコミュニケーション場面を振り返って、看護ケアになり得るコミュニケーションについて検討した。その結果、

1. 今の状況を自分がどう思っているか尋ねてみる。
  2. 患者の表出している感情や言葉の意味を受け止める。
  3. 看護師の思いや感情を素直に表現する。
  4. 話しやすい環境を設定し、傾聴の態度で関わる。
  5. 自分の状況を客観的に見つめるためには、身体的に落ち着いている時期を選ぶ。
- などが重要であることがわかった。

これからも様々なことに葛藤を抱えたり悩んだりしている患者に対して、その感情や認識を確かめる関わりを継続していき、少しでもQOLの高い生活が送れるよう努力していきたいと考える。

#### 引用・参考文献

- 1)大段智亮:積極的傾聴Ⅰ, サンプル看護研修センター, P20~24, 1990
- 2)広瀬寛子:看護カウンセリング(第2版), 医学書院, P48, 2003
- 3)日本看護協会教育・研究センター:日本看護学会論文集 第33回地域看護, 一般病棟におけるターミナルケアの現状, 日本看護協会出版会, P39~41, 2003
- 4) 東原正明/近藤まゆみ:緩和ケア, 医学書院, P31~33, 2000

表1. 対象者の属性

事例	年齢	病名	治療方法	気管切開の有無	コミュニケーション手段
A氏	71	下咽頭がん	放射線療法	有	会話
B氏	66	下咽頭がん	手術・放射線・化学療法	有	電気喉頭
C氏	59	下咽頭がん	手術・放射線療法	有	筆談
D氏	56	舌がん	手術・放射線療法	有	会話
E氏	84	下咽頭がん	放射線療法	無	会話
F氏	69	舌がん	手術・放射線療法	無	会話
G氏	54	中咽頭がん	手術療法	有	筆談

表2. A氏とのプロセスレコード 実施場所:病室, 場面の説明:検温時

相手の言動	私の思ったこと	私の言動
	①部屋に一人だ。治療が一段落したのでどうだか聞いてみよう。	②お変わりないですか。治療の方はどうですか。
③ラックが半分以上終わった。今のところ、調子悪くない。	④食事も摂れてるし、ステロイドの扱いにも慣れたよう。病気のことはどう思っているのだろうか。	⑤病気のことを初めて聞いた時どんな思いでしたか。
⑥驚いたしショックだった。手術か放射線か家族で悩んだ。で放射線に決めた。のどを取るのね…。最初は(気管切開して)どうなるかと思ったけど、今はいい。放射線が効いてくれればいいが。	⑦放射線治療への期待大きい。	⑧(暫く傾き話を聞く)放射線の効果に期待したいですね。
⑨本当にね。手術はしたくない。ラックに賭けている。追加の治療も頑張らんとね。何かの時はよろしく頼むね。	⑩少しは頼ってくれてるのかな。ちょっとでも役に立てれば嬉しいが。	⑪頑張ってくださいね。何でも相談に乗りますので、声掛けて下さい。

表3. B氏とのプロセスレコード 実施場所：病室, 場面の説明：退院が近くなってきて退院指導を行い、指導の最後の場面

相手の言動	私の思ったこと	私の言動
①長い間本当にお世話になりました。	②退院後自宅に帰って息子さんと二人暮らしけど大丈夫かな。	③自宅に帰ってから日常生活の中で何か困ることはないですか。
④前に家に帰った時、特別困らなかったから大丈夫やる。自分のことは自分でしないとね。近くに娘も二人いるし協力してくれるから安心してよ。	⑤自分に自信がついているよう。家族のサポートもあるし大丈夫かな。病気自体の事についてはどう思っているのだろう。退院前の今なら聞いてみていいかな。	⑥最初に病気の事を言われた時にどう思われましたか。
⑦驚いた。ただの風邪だと思ってたから。癌って言われた時は目の前が真っ白になった。でも今こうして退院できるのも皆さんのおかげです。(中略)命拾いました。これからの残りの人生を大事にいきいこうと思っています。(涙ぐまれる)	⑧私達の関わりが少しでも励みになってたなんて嬉しい。家族のサポートもあるし退院後も大丈夫だろう。	⑨本当にここまでよく頑張られましたね。これからは頑張ってください。(涙ぐむ)

表4. C氏とのプロセスレコード 実施場所：病室, 場面の説明：がせ交換が終わり清拭をしている場面

相手の言動	私の思ったこと	私の言動
【以下、全て筆談】 ③3, 4ヶ所穴があつたけど2ヶ所は良いって。	①最近、感情表出していないなあ。今の状況をどう思っているのだろう。体を拭くときに思いを聞いてみよう。	②がせ交換終わったけど、今はどんな現状なのかとか先生は何か言っていました？
⑥その時はやるしかない。10月にはご飯食べたいし退院したい。最初は10月には退院のつもりだった。それか9月。	④また何回も手術となると嫌だろうな。医療者に不信感を抱いてるんじゃないだろうか。	⑤良かったですね。またその穴を閉じる手術となるとがっかりですよな。
⑨(少し笑いながら)しかたない。治すつもりでできたからごたごた言うつもりはない。	⑦本人なりのプランがあるんだ。それに合ったケアプランを立てていこう。でもそれが思うようにいなくてどう思ってるだろうか。	⑧最初の手術で順調にいけば10月には退院だったかもしれないですね。何回も手術になって大変でしたね。
⑫(笑う)でも腹の立つ看護師さんもいるよ。	⑩かなりの覚悟を決めてきたんだ。前の入院では自分の意見を言う人だったけど今回あまり言わないのはそういう考えがあったからなのだろう。	⑪すごい覚悟で来たんですね。(冗談っぽく)患者の鏡ですね。
	⑬久々に笑顔を見た気がする。思いを聞けるかも。	⑭そうですか。でもそこまでの覚悟をするまでに色々な思いはあったんでしょうね。初めに癌だって聞いたときどう思いました？
⑮動揺はなかった。死の覚悟はした。女房がいなかったら手術はしなかった。	⑯やっぱり家族の支えは大きいんだろ。	⑰奥さんのためにも頑張らましようね。今まで頑張ってこられたから頑張ろうって言うのは違いますがね。何でも思ったことは言って下さいね。

表5. D氏とのプロセスレコード 実施場所：病室, 場面の説明：検温の時

相手の言動	私の思ったこと	私の言動
③んー。どうかね。少しはね。	①手術したのにまた歯科での手術なんてどう思っているんだろう。近況状態から聞いていこう。	②最近どうですか？大分、食事も摂れるようになりませんか？
⑥うん。嚙んだり長く喋るとここが(右側頭部を押さへながら)痛いね	④嚙み合わせの問題なのだろうか。	⑤やっぱり痛みがあって嚙み辛いとかあるんですか？
⑧そうかも。手術後はそれどころじゃなかった。		⑦手術後からずっと痛かったんですか？
⑩しょうがない。やって早く治したい。	⑨そうだろうな。せっかく手術したのにまた手術だなんてどう思っているんだろう。	⑩そうですね。大変な思いしてまた歯科で手術ですけどどうですか？
⑭そうかなって思ってた。やっぱりなって思った。	⑫前向きに考えてるんだ。	⑬Dさんなら若いし前向きだから大丈夫ですよ。早く治したいですもんね。でも最初に癌だって聞いたときはどんな思いでした？
⑰なんとなく癌っていうのはわかった。妻も落ち込んだりは無かったよ。	⑮すごくあっさりしてるけど奥さんの方が落ち込んだんじゃないのかな。	⑯えっ、本当ですか。そうかなって感じるものがあつたんですね。でも奥さんの方が落ち込んだりしたんじゃないですか？
⑲そうやね。早く帰ってお酒が飲みたいし。	⑰すごく心配性に見えたけど。乗り越えたのかな。	⑲そうなんですか。でも頑張って大きな手術を乗り越えたから次の手術も大丈夫ですよ。

表6. E氏とのプロセスレコード 実施場所：リハビリ治療棟, 場面の説明：リハビリに車椅子で行き、治療の順番を待っている場面

相手の言動	私の思ったこと	私の言動
①(戦争の話をした後に)結核になった人が2~3人は(療養所に)入っていたなあ。まあ、どの家庭にも何かあつた	②いつも戦争の話をする。以前病気になるって思いを聞きかけたが、戦争の話に戻ってしまい、聞けなかった。もう一度、聞いてみよう。	③せっかく結核にもならずすんで、いろんなことをくぐり抜けてここまで来たのに、のどが「悪い病気」かもって言われたとき、どう思われました？
④それいね。もうちょっとのところで足を引張られた。病院から声をかけられるとは思わなかった。まあ年ですからねー、それはええんですけどね。できれば戦争に行きたくなかった。でも徴兵ですからね、仕方ないねー。(と、またしばらく戦争の話をする)	⑤戦争によって臨死の体験をされているからか、癌に罹患した不安や恐怖はそれ程ではないのだろうか。それほどこの人にとって戦争は人生の中で大きな出来事だったのだろう。	⑥頷いて、話されることを聴く。
⑦(治療の順番が来て、治療室に入られた。)		

表7. F氏とのプロセスレコード 実施場所：病棟の廊下、場面の説明：舌癌の再発で1週間前に部分切除術を受けた。再発に対する思いと舌全摘手術を

拒否して部分切除になった思いに関して尋ねてみようと思った。

相手の言動	私の思ったこと	私の言動
①廊下の運動用自転車を眺めている。	②今なら一人だし、声をかけても大丈夫かな。聞いてみよう。	③いかがですか。
④まあ、なかなかね。	⑤前回退院の後、お孫さんが生まれたんだって。様子を聞いてみよう。	⑥お孫さんは大きくなられたでしょうね。
⑩そりゃあれから（前回の退院後）じゃから1歳とちよつとよ。	⑧今のFさんの心の支えになっているんだな。	⑨いくつになられたんですかね。
⑬ほんと、情け無いね。こねえなるとはね。	⑪前回の入院の話が出たので、今聞いてみよう。	⑫前回の入院の時も大変でしたよね。ライックと動注で長いことかかって大変だったのに、また今回ね…。また悪いって聞いた時には真っ白になられたでしょう。
⑯90過ぎのおふくろがおるんよ。その世話をせんにゃあいけんから。施設には入っちゃうんじゃけど。女房がね、あつちに行ったりこつちに來たり大変じゃからね。	⑭手術を部分切除に決めた思いも聞いてみよう。	⑮大きい手術を薦められたけど、今回の悪い所だけ取る手術にされたんですね。
⑰孫と話が出来るでも困るしね。だんだん言葉が分かってくるし、話ができんやあね。それにしても情けないよね。	⑰自分のことではなく、そのために手術の方法を選ばれたのか。	⑱そうだったんですか。それで悪い所だけ取る手術にされたんですね。
㉒まあ、しょうがないですね。これからどうなるかは分からんけど、まあその時はその時。これからもよろしくお願いします。	㉓再発してしまったことを「情けない」と思われているんだな。	㉔鎖きながら、黙って側にいる。

表8. G氏とのプロセスレコード-1 実施場所：相談室、場面の説明：予診を詳しく聴取したとき。

相手の言動	私の思ったこと	私の言動
③最初はのどに違和感があった。そのうち右の咽が腫れてきて一度引込んだけどまた腫れた。引かないから耳鼻科に行った。熱はなかった。同じことを先生からも聞かれたよ。	①スムーズに病歴聴取に応じるので告知のこともすんなりと話すことができるのを感じたので、予診の最後に聞いてみよう。体重減少が認められるし、熱発したのではないだろうか。	②熱が出たり、痛みがあったりなどはなかったのですか？
⑥自分はそうは思わなかった。はっきりと聞きたかった。でも一緒に聞いていた周囲の者が悲しむんで、そっちのほうがあね（辛い）。手術を勧められて一応念のために九州の病院でセカンドオピニオンにも行った。「どこに行っても手術といわれる状態」と言われた。	④当科外来ですぐ告知を受け、既に説明を受けている。どう感じたのか聞いてみたい。	⑤耳鼻科外来で先生からがん告知をされていたかでした？とても辛い思いをされたかと思いますが。
⑨手術だと声が出なくなるし、ご飯は柔らかいものになるし。のどに穴は開くし、それで手術を止めた。	⑦どうして手術目的だったのが、動注と放射線治療に変わったのか、どういう思いがあって変えたのか聞いてみよう。	⑧手術は受けずに、動注とライックということにされたのは？
	⑩奏効率を聞いてもそれでも手術を選ばないのはどうかなとは思ったが、それを支えていこうと思った。あえて意見は言わない。	⑩分かりました。ここでの治療がうまくいくように力を合わせていきたいと思いますのでどうかお願いします。

表9. G氏とのプロセスレコード-2 実施場所：病室、場面の説明：手術後のストレスに感じていることについて尋ねた時

相手の言動	私の思ったこと	私の言動
③（すべて筆談）問いかけに対して正確な返答ができないことがある。正確な返答ができなくてうやむやに終わることがある。専門用語で話しかけられることがある。	①喉頭摘出して会話が出来なくなってしまった。今たくさんストレスがあるに違いない。少しでも会話することで解消できることはないか。またそこから関わり方のヒントを得たい。	②時間がかかっても、少しずつでも生活上のストレスを減らせることを考えてみたいのですが、ありがたいストレスの例として急にマクで呼ばれてしまうなどがありますが。
⑥今は、精神的なことより肉体的なことの方が大きい。でも皆が良くしてくれるので有難いです。	④思ったことも言えない上に返事を求められて本当に困るのだろう。意思を正しく伝えたいという思いが強いことがわかった。にも関わらずうやむやに終わることがあると精神的に辛い毎日だろう。こちらの関わり方をきちんと見直していかなければ。	⑤精神的にストレスが大きいでしょうね。
	⑦コミュニケーション上のストレスをもたらしているのはスタッフの要因が大きいのににも関わらず特に改善の求めも無い。しかしストレスを減らす工夫が何かできないものか。	⑧こちらとしては適切な問いかけ方を心掛けてみたいと思っています。