

2023年6月24日  
JHDN総会

## 患者や家族がお互いに話をする事 その真髄に迫る ～ピア・サポートの目指すもの～

田村 智英子

認定遺伝カウンセラー(日本、米国)  
FMC東京クリニック 医療情報・遺伝カウンセリング部  
順天堂大学医学部附属順天堂医院 臨床遺伝外来

## 本日の話の目次

- ピアによる支えあい、サポートとは？
- ピアによる支えあい、サポートに役立つヒント
- 情報提供のヒント
- ピアによる支えあい、サポートの目指すものは？
- 患者・家族どうして話をする事の利点と落とし穴
- まとめ

## ピアによる支えあい、サポートとは？

### ピアとは？

Peer (英語)、直訳は仲間、同僚、同輩など  
地位や能力、年齢などの立場が同程度の者を指す

### ピア・サポートとは？

同じような立場の者どうしの支えあい

### ピア・カウンセリングとは？

相談する側とされる側が  
同じような立場にあることを利用して行う  
カウンセリング

## ピアによる支え合い、カウンセリング

専門的に高度な訓練を受けた人によるものから  
日常的に行っているものまで、  
いろいろなレベルがある



当事者どうして話をしたり  
話を聞いてもらったり

たまたま居合わせて相談にのることも

それぞれの立場で、できることから

## ピア・サポートの歴史

専門家による心理療法がうまくいかない  
アルコール依存症のある人々が  
同じ立場の人どうし集まって話をしたら  
断酒に成功することがあることがわかってきた

同じ立場の人どうしだからこそできることがある

## ピアだからできることとは？

どんなときに、お互いに話ができてよかったと感じますか？

## ピアによる支えあい、サポートに 役立つヒント

## 考えてみましょう～こんな相談があったら

- 親がハンチントン病と診断されて、とても心配
- ハンチントン病に詳しい病院はありますか？
- 少しでも良くなる治療法はありますか？
- 介護が大変、どうしたらよいのでしょうか？
- こどもに遺伝のことをどう伝えたらよいのでしょうか？
- 親がハンチントン病と診断されて、自分にも遺伝しているかもしれない、結婚しないほうがよいのでしょうか、子どもをつくらないほうがよいのでしょうか？

心理カウンセリング理論からの視点＝ピア・サポートにも当てはまる

カウンセリングでは、悩みは消えない。  
カウンセリングは癒しではない。

特に疾患に関係した状況でのカウンセリングでは、カウンセリングを受けても疾患状況が変わらない以上、その受け止め方が変化することはあっても、心の痛みをなくすことはできないし、ストレスや悩みがなくなるわけではない。

「苦しみ、心の痛みとしっかり向き合うこと」、「悩みを消し去るのではなく悩みを持っている自分を自然に受け止めることができるようになること」が、カウンセリングの目指す方向性である。

多くの人は、困難に直面しても自分自身で気持ちを整理していく能力を持っている。

したがって、すべての人がカウンセリングを受ける必要はない。しかし、カウンセリングを利用することで自身の能力をより促進することができる。

## 心理カウンセリングの基本的考え方

傾聴？共感？

多くの人は、自分の力で  
問題に気づき解決したり  
気持ちを整理したりすることができる

カウンセリングでは  
その人がもともと持っている力を発揮して  
自らを助けていく過程を援助する

ところが・・・

人を助ける立場になったときに感じること

なんとかして声をかけてあげたい！  
責任もって助けなければ！  
どうにかしてあげたい！  
できるだけことはしてあげたい！  
少しでも役に立つことがあれば！

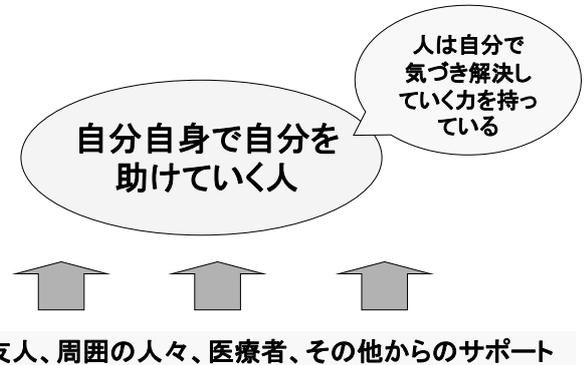
## 人を助けるということとは？

助ける側の役割は  
相手の問題を解決してあげることではない

相手が自分で問題の解決を見出していくように  
援助すること

自分に置き換えてみましょう  
人に相談するとき、自分の代わりに問題解決してもらおうと  
思っていますか？

## 思いやりという名のおせっかいに注意……



## 他人を援助する際には

- 相手に対して「こうすべきだ」と言わない
- 相手の代わりに答えを出してはいけない
- 相手の答えとなるようなアドバイスをしてはいけない

## なぜなら

- その人にいちばんふさわしい答えを出すことができるのは、その人自身
- 多くの人は、通常、的確な判断能力を有している
- 「わかっていない人」に見えても、その人の生き方がある
- 物事の正解はひとつとは限らない
- 他人には「愚か」に見える選択でも、当人には選択肢を選ぶ権利がある
- 援助者の価値観や「常識」は絶対ではない
- 理性や合理的判断だけでなく、直感も否定するべきではない
- 当事者が助言に従って行動した後に起こることに対して、助言者が責任をもてるわけではない（よい結果になることもあるが、そうとは限らない）

## 人間万事塞翁が馬

- 塞翁の馬が行方不明になった  
周囲の人々：それはお気の毒に
  - しばらくして駿馬を連れ帰った  
周囲の人々：それはすばらしい
  - 息子が駿馬に乗って怪我をした  
周囲の人々：それはご心配ですね
  - 怪我をしたせいで戦争に行かないで済んだ  
周囲の人々：それは良かったですね
- 福必ずしも福ならず、禍必ずしも禍ならず

## 他人を援助する際には

- 相手に対して「こうすべきだ」と言わない
- 相手の代わりに答えを考えてはいけない
- 相手の答えとなるようなアドバイスをしてはいけない

### そのかわり

- 相手の話に関心を持って熱心にじっくり聴く
- 同じような経験を「分かち合う」  
(私の場合はこうだったけれど、あなたはどうか?)
- 問題解決のアイデアを考えることにつきあう

そうすることによって、その人が自分の問題に自分で答えを見出していけるように

本人の代わりに助けてあげるのではなく  
その人が自分で自分を助けていけるように

カウンセリング技術を使うと  
本人がもともと持っている力を  
発揮できるようになっていく

### カウンセリング技術の基本

### カウンセリングの基本技術が使える！

- 積極的に熱心に聞く（傾聴）
- 共感的理解（あたかも自分がその立場だったらという形で理解を示す＝自分ならどう感じるか、ではない）
- 相手の言うことを無条件に肯定的に受け入れる
- 嘘をつかない、取りつくろわない（純粋に正直に）

多くの人は、自分の話を一生懸命聞いてもらい、じっくり理解してもらい、否定せずに受け入れてもらうことで、徐々に落ち着き、自分自身と向き合えるようになり、自分がもともと持っている力を発揮して、自分の問題に気づき取り組み解決していくことができるようになる

### 相手の話を積極的に熱心に聞く

- しっかり耳を傾ける
  - まず、相手のいいたいことを話してもらおう
  - 適切な質問をして話の中身を深める
  - わからないことがあれば、流さず、早めに質問する
  - 話があちこちに飛ぶ場合は、相手を止めてもよい
- 沈黙、あいづちの活用
  - 黙っていると、また相手がしゃべりだすことがある
  - 相手がしゃべり終えてもすぐに返答せずにいったん黙ってみる
  - 黙ってうなづく、暖かい目で見つめ返す
- こちらが話すのは後回し、まず、聞く、聞く、聞く
  - 聞いているときに自分が次に何を言おうかと考えている人は要注意、まずは聞くことに集中する
- ただ聞くだけでなく、その言葉の背景に何があるのかも確認しながら
  - その人がなぜその話をしているのか考え、聞いて確認する
  - 勝手に憶測せず、質問して確かめる  
「間違っていたらごめんなさい、こんなふうに思っていたらいいんですか？」

### 共感的理解

- 相手と同じ立場になったつもりで相手の感じ方を理解する（自分ならどう感じるかではない）
- 安易に「わかる」といわない
- 聞いただけでわかったつもりにならない  
「それは大変でしたね」⇒「それでどう感じたのですか？」
- 理解するだけでなく、理解した内容を伝えて確認する
- 他人の気持ちを本当に理解することは容易でないが、理解しようとしていることを伝えることが重要
- 勝手な憶測、想像は危険－推測を訂正してもらえるように

### 共感的理解を相手に伝える技術(覚えておくと役立ちます)

- 相手が言ったことを繰り返してみる  
「子どもにどう話したらよいかわからないと感じているんですね」
- 相手の言っていない言葉で言い換えてみる  
「これからどうなるのか心配です」  
⇒「この先ちゃんと治るか不安に感じているのですか？」
- 相手の発言を要約する
- 「言い当て」が当たらなければ、相手に訂正してもらう  
「間違っていたら言ってくださいね」
- 言いまとめることで、状況を枠にはめてしまうことに注意  
×「あなたは真面目な方なんですわね」

相手の話を否定しないで聞くことは大事だが  
いつも肯定的に聞ける場面ばかりではない  
それでも肯定的に聞くためにはどうすればよい？  
共感的理解とは？  
(日常語の共感とは違う心理援助学の専門用語)

- 相手の感じ方を理解する
- 思いやり、同情、同意ではない
- 相手の感じ方、考え方を無条件に肯定的に受け止める
- 自分の思いと違っていても、そういう気持ちもあると否定せずに認める
  - 同意しなくても、共感できる！！
- 「大丈夫」「心配ない」「でも」は気持ちの否定
  - 言う前に、5秒待つ

## 共感的理解 <練習>

- 「大丈夫」「心配ない」「でも」は気持ちの否定
  - 言う前に、5秒待つ

- 親の面倒をみることができなくて申し訳ない。
- 先生は大丈夫と言うが、心配だ。
- このままだとおかしくなってしまうようだ。

## 返答モードに陥らないこと

- 相手はしばしば、問いを投げかける
- 相手は必ずしも答を求めている
- 聞いて欲しいだけかもしれない⇒答えの前にまず共感する
- 質問に答えだすと、質問-答-質問-答の繰り返しになり、浅い会話になってしまう

(例1)

『私の病気のことを、夫の親にどう話せばいいのでしょうか?』

Aさん:『そのまま正直に言ったほうがいいのでは? きっと、わかってくれますよ。』

Bさん:『どう話せばよいかで悩んでいらっしゃるのですね』

(例2)

『どの先生がこの病気に詳しいですか?』

Aさん:『お住まいの近くだと、A病院あたりがいいかもしれませんね。』

Bさん:『専門的に詳しい先生を探していらっしゃるのですね』

## 注意すべきポイント

- 相手のことを決め付けない(良い判断も悪い判断も)
- 相手を批判をしない
- 自分の経験で判断しない
  
- 相談者のプライバシー、秘密は必ずまもること
  - 話し合ったことは、他の人に漏らさない
  - 他の人に伝える必要がある場合には、相談者に断る

## 『プロカウンセラーの聞く技術』(東山紘久)より 創元社

- 聞き上手は話さない
- 情報以外の助言は無効
- 相手の話に興味をもつ
- 素直に聞くのが極意
- 評論家にならない
- 聞き上手に上下関係なし
- したくない話ほど前置きが長い
- 嘘はつかない、飾らない

## カウンセリングの基本のまとめ

- しっかり、熱心に、相手の話を聴く
- 深いレベルで理解するように努め、共感的理解を示す
- 理解を深めるために質問するのはよいが、質問攻めにしてはいけない
- 質問攻めにせず、適当なタイミングで共感的理解を示す言葉をはさむことで、相手が「聴いてくれている」「わかってくれている」と感じて、自然にさらに深い話をしてくれるようになることが理想
- 答えを出すために聴くのではなく、あくまでも深いレベルで理解するために聴く(答えを出すのは本人、深いレベルで理解されたと感じられることで、本人に答えを出していくための落ち着き、余裕が出てくる)
- こちらの価値観を押しつけない、助言は控える

「こうすべき」という助言やアドバイスはしないが  
情報提供はしてもよい

情報提供のヒント

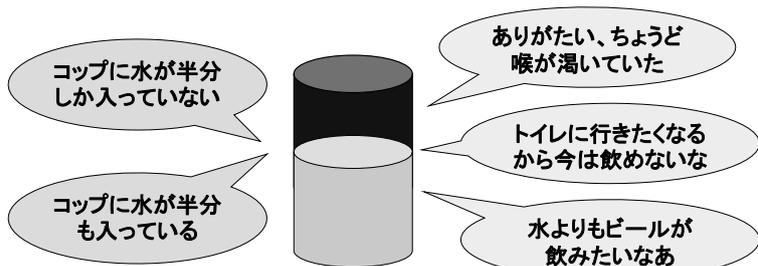
## 情報提供は心理支援となる

- コントロール感覚が向上する
  - 「わけがわからない」不安な状態から、具体的な不安へ
  - 状況が変わらなくても、状況が把握できているだけで、落ち着く
  - これからどうすればよいか、自分はわかっていると感じられると落ち着く
- 将来へ向けての心の準備ができる
- 自責の念が軽減される

## 情報提供のヒント

- わかっていること、いないことをはっきりさせる
- できるだけ自分の価値判断は控える
- 価値判断が含まれている言葉の使用に気をつける(「やっぱり」「何々してしまう」「でも」「残念ながら」など)
- 自分流の話し方を絶対とせず、臨機応変に、状況に合わせて
- 以下のことを念頭におく
  - 情報の受け止め方、特定の事項のメリット、デメリットは、聞き手の感じ方によって異なる
  - 情報の受け止め方は、話し側の話し方にも影響される
  - 将来の見通しや確率の話し合いは容易でない
  - 特定の事柄が相手の感情を呼び起こす可能性がある
- 相手が話を聞いてどう感じたか訊ねて話してもらおうとよい

## 人はそれぞれ、異なる物事の受け止め方をする



## 注意: 人々の情報の受け止め方は様々な情報の受け取り方に影響する因子

- 知的な機能、知的レベル
- 性格
- 物事への対処の仕方のスタイル
- 文化的価値観、アイデンティティ、世界観
- これまでのその人の経験
- そのときの気分
- ジェンダー(社会的性別)
- 時間
- 目新しい概念や数字などを把握することの容易さ/難しさ
- これまでの心理的な積み残し事項
- 夫婦や親など家族との間での意見や価値観の食い違い など

## ちょっとした言い方の違いで...

- 最近、新しい治療ができるようになったらしいですよ
- 大学病院では〇〇〇という薬で治療してくれるそうです
- 〇〇〇という薬で治せるようになりました
- 〇〇〇という薬で症状が和らぐそうですよ
- 〇〇〇という薬の治験が始まったそうですが、まだ市販にはなっていないみたいです
- 〇〇〇という薬が効くかどうか、実際の患者さんに使ってみる治験が始まったようですが、まだ結果は出ていません
- 〇〇〇という薬が効くかどうか、先生たちが一生懸命研究しているところです...効くということがわかるといいですね

## ピアどうしで情報提供できることの例

- 難病制度や医療福祉制度の情報
- 当事者団体(患者家族会)の情報
- 病気とのつきあい方のヒントや生活の工夫
- 医療の利用の仕方のヒント
- 情報資源(本、インターネットなど)の情報
- 疾患に関連した情報もある程度提供可能

## 情報提供は心理支援となる

強く助言したりはしないが

情報提供はしてもよい

「こうしたら」という助言ではなく

「こういう方法もあります」と情報提供

相手がその情報を使うか使わないか  
自由に決められる余地を与える形で情報提供

### 情報提供のヒント

- 客観的、中立的な情報の提供につとめる
  - 私の場合はこうでした
  - ほかの方ではこんな方もいらっしゃいました
  - 一般的には、このように言われています
  - ○○という考えの人や△△という考えの人がいます
  - こういうことがいいと言う人が多いですが、すべての人にあてはまるわけではありません
  - あなたの場合は、どれがあっていると思いますか
  - こういう考えはどう思われますか
- 避けたい言葉 **相手の主体性の尊重**
  - こうするといいですよ
  - こうするべきです

ピアによる支えあい、サポートの  
目指すものは？

### ピア・サポートのゴール(目標)は何か？

- 相談者の悩みや不安を軽減することは究極の目標ではない
- 相談者やその家族がよい治療を受けられるようにすることも目標ではない
- 相談者やその家族により医療機関や医師のところに行ってもらうことも目標ではない
- 相談者やその家族の問題を解決することでもない
- 相談者やその家族がよく生きられるようにすることでもない

### ピアどうしからできること

- 同じような立場の仲間として、互いに支え合う
- 同じような立場の仲間として話をじっくり聞く
- 共感的理解を示す（同情、同意ではなく）
- 頑張っている人の姿を伝えることで、話し手が「私も頑張ろう」と思えるようになる

患者・家族どうしで話をすることの  
利点と落とし穴

## ピアどうしの支え合いの利点

- 同じような立場でなければわからない気持ちを、お互いにわかりあえると感じられる
- 仲間意識がもてる
- 自分だけではなかったのだと思える
- 同じような状況に直面した“先輩”から“後輩”へ、生活上の知恵や気持ちの持ちようのヒントを伝えられる
- 同じような状況にありながら、病気とうまくつきあっている人の存在を知ること、自分も同じようにやっていけるかもしれないと思える

## ピアどうしの支え合いの落とし穴

- ついつい、自分だったらと考えてしまう
- 相手の話を素直に聞けなくなってしまう
- 自分のように相手にもがんばってほしいと思ってしまう
- 良かれと思って、お説教くさい話をしてしまう
  - 同じような立場・状況にあっても異なる考えや思いもある
    - 同じ病気でも、診断時期や症状、経過などは異なることも
    - 年齢、性別、家族構成、学歴、職業などの違い
    - 性格、人生観、価値観、宗教観の違い
- 相手が、自分自身についてよく振り返る前に、安易に助言を求めがちになってしまうことがある
- 話を聞いてくれる人の意見を聞いてしまうと、自分のことを話しにくくなる場合もある

## 注意すべきポイント

- 援助者が同じような経験をした事がある場合には、「私もそのようなことがあった」、「私もその時、そのように感じた」という話をするには有意義

ただし

- 「あなたはこうすべき」ではなく、「私は」、「私の場合には」と伝えて、相手に自由度をもたせる
- 「みんなそうですよ」、「そのとおり!」、「よくわかります」といった発言は、できるだけ避ける
- 多様な気持ちや価値観の人がいることを常に念頭におく

## 相手の話に共感できない、その人のことが理解できないと感じられるとき

- 十分に理解できるほど、相手の話をしっかり聞けていない
  - よく話を聞くと、理解できるようになることが多い
- 相手に共感する方向で考えたくない理由が、聞き手自身の中にある(自身の問題に近い状況など)

## ピア・サポートのゴール(目標)からの考察

相談に応じたにもかかわらず、相手から良い反応が返ってこなかったり、相手の問題が解決しなかったり、相手の役に立っていないような感じがしたら、「自分の対応がうまくいかなかった」と感じますか？ これは対応した人の知識や技術が不足しているせいでしょうか？

## この対応でよかったのか？と悩んだら

相手にとって、真に必要なこと(解決策ではなく、本当に相手のためになること)はなんだろうか？問題を解決してあげることが真に必要なのか？

なぜ、自分の対応に不全感があるのか？

うまく助けられない自分のいらいらや無力感ではないか？

本当に困っているのは誰か？

## 大事なことー相談する側もされる側も

この世の中には、どうしようもないこと、はつきりしないこと、不公平なことが沢山ある

それを「どうにかしよう」とするのではなく「どうしようもない現実」を前提として一人一人が自分らしい生き方をしていけるように

病気のこと、家族のこと、人間関係・・・自分の中の相反する思いや迷いを否定せずに認める「悩んでいる」から「悩んでいいんだ」へ

## 大事なこと（つづき）

相手の問題を分析したり原因をさぐったり  
ドクターを代弁したりして  
問題を解決しようとしてはいけない  
＝これはピア・サポートの目指す方向ではない

役に立つ情報を中立的に提供しつつ  
相手が自分のことを振り返り  
「自分はどう思うか」「自分はどうしたいか」  
言葉にして整理する機会を提供する

## さらに大事なこと

私だったらこうすると思うのだけれど  
最後はその人が決めるだからしょうがないわね

ではなく

この人は私とは違っているけれど  
なるほどそういう人もいるのだなあ、と考える

同じような立場の者どうし、わかりあえるだろうという期待感が大きいだけに、相手に理解してもらえない、相手のことが理解できないときの落胆が大きいかもしれない。しかし、疾患当事者としての立場は同じでも、他の部分では異なる人間どうしであることを忘れずに、異なる考え方、生き方をお互いに認めあい、尊重しあうことが重要。

## 優れたピア・サポートのために

- 何でも自分で引き受けなくてもよい、他の人や他のサービスに紹介する事も大事
- 難しい問題を抱え込まずに、適切な専門家に相談する
- 他人のことで悩むことが援助者の仕事ではない
  - 相談者が悩むことにつきあうことが仕事  
(悩むことは悪いことではない、相談者が安心して悩み、じっくり考えることができるようにサポートする)
- 相談にのる立場の人も、自身の精神的、身体的健康を保つ！

それぞれの  
立場において  
今、できることから  
少しずつ！



ご清聴ありがとうございました  
ご質問、ご意見は、こちらまで

田村 智英子

E-mail: c\_tamura@t3.rim.or.jp