

(NCC主催基礎研修3のリニューアルに準じて)

相談員基礎演習 リニューアル

相談員基礎演習の目的・学習目標

目的

相談員に求められる基本姿勢と役割を理解し、相談者個々のニーズに沿った相談支援を行うために必要な知識・スキル・態度を学ぶ

- ① がん相談支援センターやがん専門相談員に求められる5つの基本姿勢を理解する (認知:理解)
- ② からだ・こころ・くらしの観点から包括的に対象理解を深める重要性を認める (情意:価値づけ)
- ③ 知識・予測・意図をもとにコミュニケーションスキルを活用する意義を認める (情意:価値づけ)
- ④ 主訴だけでなく真のニーズが潜在することを意識した相談対応の重要性に気づく (情意:受容)
- ⑤ 基本姿勢、対象理解、アセスメント等の知識を適用し、事例1の相談支援プロセスを分析する (認知:応用・分析)
- ⑥ 基本姿勢、対象理解、アセスメント等の知識を適用し、事例2において相談者主体の支援計画を検討する (認知:統合)
- ⑦ 事例2の支援計画を反映した電話相談対応にチャレンジし、気づき・課題を見出す (認知:分析)
- ⑧ 相談者の想いを叶えるための院内外との連携における留意点について、自らの見解を示す (情意:価値の組織化)

©国立がん研究センターがん対策研究所



がん専門相談員
がん相談支援センターが大切にする 基本姿勢

がん相談支援センターが大切にする「Care Values」

がん専門相談員の役割

がん相談10の原則

相談支援のプロセスの考え方

<事例1> 子宮頸がん患者への相談支援



<事例2> 大腸がん患者家族への相談支援

演習6 相談の続き

【目的】
主訴とニーズの充足と支援計画の達成に向け、コミュニケーションスキルを駆使し事例2の電話相談対応の続きにチャレンジし、気づき・課題を言語化して共有する

- 【方法】
- 役を決める (相談者(娘)、相談員役、オブザーバー、司会)
 - 演習5の目標・支援計画(具体的な声掛け)をもとに逐語録36から展開する
 - ロールプレイしながら、相談対応のプロセスを実践する
 - 相談員役は相談を一時停止し作戦会議し、再開を繰り返してよい(一発勝負した発意の場面も可)
 - 適時、フィードバックする (ポシティブフィードバック)
 - ニーズの充足・コミュニケーションスキルの観点から意見を述べ(意義、効果、代替案)
 - 全員が発言できるよう留意する
 - 相談員役のコミュニケーションスキルの評価にならないよう留意する
- 時間：計約40分

対象理解：からだ・こころ・くらし

人は、生物として共通の特性をもちながら、異なる側面や多面性をもつ唯一無二の個別的な存在
身体的(からだ)、心理的(こころ)、社会的側面(くらし)から多面的に捉える

からだ + こころ + くらし

- からだ: がん、治療、疼痛
- こころ: 感情、認知、思考
- くらし: 家族・医師との関係、経済状況、家族内・社会的役割

対象理解：全体像、包括的理解

- からだ・こころ・くらし、その他様々な要素が複雑に連鎖し関連し合い、その人の全体像を作り上げていく
 - 人それぞれ現在に至るまでの人生のプロセスがある(時間的、空間的)
 - 人は環境に影響を受け、様々な体験を通して、感情や価値観も変化し続ける存在である
 - 物事にとのよさ対照するからコトジグザグ(パターン)が異なる
 - 様々なニーズをもち、ニーズを充足するために思考し行動する
 - その人なりの「強み(ストレngthsやレジリエンス)」がある
- その人の全てを理解することはできないが、その人の立場に立つて理解しようとするのが大切
語られた事実から、相談者を立体的、全人的、包括的、ナラティブに理解する



相談者の強み-Strengths-

- 「できないこと」や「問題」に着目するのではなく、「できる」ことに着目しようという考え方
- 個人がもっている能力だけに限らず、その人が生活する地域などの環境もストレングスと考える
- | | |
|---|---|
| 個人のストレングスの例
貞節な 思慮深い 行動力がある
優しい 努力家 コミュニケーション力が高い | 環境のストレングスの例
家族と住んでいる 頼れる友人がいる
仕事をしている |
|---|---|

ストレングスに着目して適用し、相談者自ら「できる」と感じ、実行していることを目指す
主訴とニーズ

- 主訴：相談者が語った質問、疑問、心配事
 - ニーズ：語られなかった本当の困りごと、相談に至った真の原因 = 真のニーズ
- 相談者が自覚しつつも表明しないニーズ、あるいは自覚はないが客観的に解決が必要とされるニーズがある
相談のプロセスで対話を重ね、相談者と相談員とがニーズを明確化し、共有化することが大切
ニーズの充足は、患者のワークアウトにつながる
真のニーズを明らかにするためには、知識や技術、実践の経験が必要
はたらくニーズが主訴として表現される場合もある
- 主訴は氷山の一角
相談者の主訴だけでなく、その背景や根底にある思いにも目を向ける

演習6 相談の続き 役割の詳細

- 【相談者(娘)役】
- 1) 逐語録36の最後「もしかしたら…」から始める
 - 2) 兄との関係の詳細等は自由に設定してOK
 - 3) 相談者役の体験を通した気づきを共有する
 - 4) 役になり切る!
- 【相談員役】
- 1) 支援計画(具体的な声掛け)を意識して実践する
 - 2) ある程度そのままでも、セリフ毎に交代してもどちらでもよい
 - 3) 相談員役同士で協力し合う
- 【司会・進行・監視役】
- 1) スタート、ストップ、再開の声をかける
 - 2) 必要時、軌道修正する
 - 3) フィードバックでは、できるだけ全員が発言できるように留意する
- 【オブザーバー】
- 1) 相談者と相談員とのやりとりについて客観的な視点を伝える
 - 2) ニーズの充足やコミュニケーションスキルの観点から、良かった点、意義、効果、改善点(代替案)等を伝える
 - 3) 発表者は手元メモをとり、発表に備える