

赤ちゃんとお母さんにやさしい 母乳育児支援

20時間基礎セミナー

セッション2：コミュニケーション・スキル

revised 2016促

セッションの目的

1. コミュニケーション・スキルとは
 - ✓相手の話を聴く
 - ✓相手を知る
 - ✓相手に自信をもってもらう
2. 演習

1. コミュニケーション・スキル

●保健医療従事者

問題を探してそれを「直す」ように
トレーニングを受けていることが多い

保健医療専門家の務め

- 情報提供をするだけでは不十分
- 経験している困難の原因を母親自身がわかるように助ける（原因分析）
- 問題を解決することの助けになるような行動を提案
- 直すべき問題が存在しないとき「あなたはよくやっている」（うまく物事がいっている）という保証と安心を提供

よいコミュニケーションとは

- 女性自身の考え、信念、文化を尊重する
- 「こうすべき」ということをアドバイスしたり、特定のことを強く促したりすることではない

コミュニケーション・スキルを使って

- 耳を傾け、女性の考え・信じていること・知識量・行動を知る
- 女性に自信をつけて、こちらが促したいと思うような適切な行動を褒める
- 情報を提供する
- 何かを変える必要があるとき：その女性が変わてみようと思えるように提案する
- その後のフォローを手配する

こうしたスキルの適用

- 赤ちゃんにやさしい実践に変更することに抵抗を感じている同僚とのコミュニケーション
- その母親を支援している家族で、特に栄養法に関して間違った影響を与えそうな人とのコミュニケーション
- 赤ちゃんにやさしい職場を応援してくれそうな方針作成者とのコミュニケーション

- コミュニケーション・スキルは使えば使うほど自然にできるようになる
- よりよいコミュニケーションがとれるようになる
- コミュニケーション・スキルは職場・家族・友人にも使える

話を聴き、相手について知るためのスキル

非言語的コミュニケーション・自由回答方式の質問・もっと話すよう促す・共感する・評価的な言葉の回避

話を聴き、相手について知るためのスキルには2通り

- 非言語的コミュニケーション
- 言語的コミュニケーション

非言語的コミュニケーション

- ボディランゲージを適切に使用
- 母親のボディランゲージを観察
 - ✓ 例：居心地が悪そうで、周りを気にして授乳に集中できない様子
 - ✓ 例：心地よく安心している様子（このようなときに話しかけると、もっと話をしたいと思ってくれる可能性）

役立つ非言語のコミュニケーション

- 支援者の非言語的コミュニケーションが、母親を落ち着かせて話をよく聴いてくれるように役立つことがある

母親と話すときに役立つ（支援者の）非言語のコミュニケーションの方法にはどのようなものがあるでしょうか？

非言語のコミュニケーション（具体例）

- 母親と同じ高さ・近くに座る
- 二人の間の机・手に持つ書類を取り除く（距離を作るので）
- 母親の話への傾聴を示す態度（注意を傾け、気を取られない。うなずき・笑顔）
- （母親の腕にあなたの手をおくというような）ふさわしい方法で触れる。母親の承諾なく、乳房や赤ちゃんには触れない
- 十分な時間をとること（急いだり、時計をみたりしない）

ロールプレイング1 (P46) (非言語コミュニケーション)

- 「おはようございます。おっぱいの調子はどうですか？」と挨拶する場面の非言語コミュニケーションを観察

自由回答方式 (オープン・クエスチョン) の質問

- 母親自身の言葉で具体的に話せるよう質問（支援者が細かく質問をする必要はなくなる）
- 自由回答方式の質問「どのように？何を？いつ？どこで？なぜ？*」
- 「閉じた質問」は「はい」か「いいえ」の回答しか得られず、あまり多くの情報がもらえない。

* ただし「なぜ」という質問は、問い詰められているように感じられることがあるので注意が必要

話をしたくないように思える母親で 考えられること

- 自分が間違った答えを言うのではないかと怖がっている
- 「閉じた質問」は「正解」を求めるような質問に聞こえている
- 自分の考えではなく支援者が欲しいと思っているような答えを思い浮かべて答える可能性がある

ロールプレイング2A, 2B (P47)

- 保健医療者が自由回答方式の質問をしているのか、閉じられた質問をしているのかを見分け、その母親がどのように質問に答えるのかを観察

母親にもっと話すように促すには？

母親の言ったことに関心があることを示すにはどのような方法がありますか。

関心を示して母親の言った言葉を反映するような応答をする

母親の話を促す方法

- うなずく、笑顔、相槌
- 言ったことの繰り返し・反映した言葉での応答
(相手と少し違う言葉を使うと、オウム返し
の印象がなくなる)

例「まあ、本当に。それで？」と言ったり、自由回答方式の質問をしたりする。

ロールプレイング3 (P48)

- 保健医療者がどのような方法を使って聴いているのか観察
- こうした方法を使うことで保健医療従事者は母親からさらに情報を得ることができるようになる

相手の気持ちを理解しようとしている態度を示して共感

- 共感とは
 - ✓ 母親の話に耳を傾け、気持ちを理解しようとしていること
 - ✓ 母親の視点で状況を見る
 - ✓ 同情とは違う
- 母親の肯定的な感情にも共感
- もっと事実を尋ねるのは相手が状況についてどのように感じているのかが分かってから

ロールプレイング4A, 4B (P49)

保健医療者がどのように共感を示し、母親の気持ちを理解しようとしているかを観察

評価的な言葉を避ける

- 評価的な言葉とは

正しい、間違った、良い、悪い、上手、下手、
足りている、足りていない、問題だ

- なぜ避けるのか

何か到達すべき水準があって自分の赤ちゃんが
正常ではないかのように感じる可能性がある
ため

評価的な言葉を使った例

例「赤ちゃんはよく母乳を飲みますか」

- 母親は「母乳の飲み方の水準」に到達して
いないかもしれないと思い、
- 自分が母親として不適格だと判断される
ように感じるかもしれない
→本当のことを言わない可能性がある
- 「よく飲んでいる」という言葉の意味も
母親と医療従事者間で違うかもしれない

評価的な言葉を避けた尋ね方

- 「赤ちゃんはどんな感じで母乳を飲
んでいますか」
- 「赤ちゃんが母乳を飲む様子を教え
てください」

自由回答方式の質問（オープン・クエ
スション）をしたほうがより有用

ロールプレイング5A,5B (P51)

- 保健医療者は評価的な言葉を使って
いるか、避けているかを観察する

自信をもたせて支援するスキル

考えや感情を受けとめる・よいところに気づいて伝
える・実質的な援助・わかりやすい言葉で必要な情
報提供・指示ではなく提案・フォローアップ

自信をもたせて支援するスキル

- コミュニケーション・スキルを使う
ことで、母親が自分自身をよく思い、
自分が良い母親だと自信を持つ
- 自信があると母親は自分で選んだこ
とを実行し、他の人々からのプレッ
シャーをはねのけることが可能になる

母親が自信を持てるように
支援するために行うことは？

母親の考えや感情を受けとめる

- 考えや感情を受けとめる
- 受けとめること ≠ 同意すること
- ありのままに受けとめ、後で適正な情報を提供
- 母親は受けとめられることで支援者を信頼し、会話を続けたいと思う

ロールプレイング6A,6B,6C (P52)

- 保健医療者が母親の言っていることを受容しているか、不賛同をしているか、賛同をしているのかどうかを観察

よい点を見つけ、言葉にして伝える

- 母親や赤ちゃんがうまくいっているところに気づいて褒める

实际的な援助

- 心地よいと母乳の流れを助けることになる
- 母親のニーズに合った支援を行うと、母親はリラックスしてもっと赤ちゃんに注意を傾けることが可能
 - ✓ 母親は喉が渇いていたりお腹がすいていないかな？
 - ✓ クッションが欲しいかな？
 - ✓ 手を洗ったりトイレに行く間に赤ちゃんを抱いてもらいたいかな？
 - ✓ 搾乳の方法を覚えたいのかな？

わかりやすい言葉で必要な情報を提供

- 今の時点で母親が知る必要のあることを見つける
- 母親が理解できるような言葉を使う
- あまりにたくさんの情報を与えて母親を圧倒させてはいけない

指示ではなく提案する

- 選択肢を提供し、母親に役だつものを選んでもらう
- 何かをすべきとか、何かをしなければいけないと言わない
- 彼女の状況に合った提案を1つか2つにしぼる

ロールプレイング7A,7B (P54)

- わかりやすい言葉を使って母親に合った情報を提供しているかどうか、指示ではなく提案をしているかどうかを観察

その後のフォローアップと 継続的支援の手配

- 話し合いが終了時、母親がまだ聞きたいことがあるのに時間がないこともある
 - 他にも話したいことがある可能性がある
 - 実際に行動に移すのが難しいと感じている可能性もある
- フォローの手配をしたり継続的な支援を紹介することが大切

具体的な手配について

- 母親の家族や友人からどのような援助が得られるのか知っておく
- 今度はいつ会えるのか、電話で話せるのか伝える
- 疑問点や質問があったら、自分か他の人にぜひ助けを求めるように勧める
- 可能なら地域の支援グループを紹介
- 必要ならもっと専門的なカウンセリングを紹介

実際には、

- 多くの母親は自分がしたいようにできないし、提案されたようにできない
- 家庭での状況を考慮して話し合う必要がある
- 家族/家計/時間/母親の健康/家庭や地域社会での慣習によって母親ができることは左右される

【重要！】

- 私たちが母親の代わりに選択するべきではない
- 私たちが最良と思うことを母親にさせようとしてはいけない
- 母親の話を聴いて、自信をつけて、母親自身が自分と自分の赤ちゃんに最善なことを選べるようにする

2. コミュニケーション・スキルの演習（ワークシートを使って）

- コミュニケーションは、話を聴くこと、自信をもたせることであり、情報を提供するだけではない

- 話を聴いて相手を知る

- 役立つ非言語的コミュニケーション
- 自由回答方式の質問
- 関心を示して母親の言葉を反映して応答
- 感情を理解していることを示すように共感
- 評価的な言葉を避ける

- 自信をつけ、支援する

- 母親が考えていること感じていることを受けとめる
- 母親と赤ちゃんがよくやっている点を見つけ、言葉にして伝える
- 実質的な援助をする
- わかりやすい言葉を使って必要な情報を少し提供する
- 指示ではなく提案を1つか2つする

- フォローアップや母親の状況に合った支援を手配する

Take-Home Messages

- コミュニケーション：話を聴くこと/自信を持たせること。情報提供だけでない。
- 話を聴いて相手を知る
 - ✓ 役立つ非言語的コミュニケーション/自由回答方式の質問/母親の言葉を反映した応答/感情を理解した共感/評価的な言葉を避ける
- 自信をつけ支援する
 - ✓ 母親の考えや気持ちの受けとめ/よい点を伝える/実質的な援助/わかりやすい言葉を使った状況に合った情報提供/指示ではなく提案を1つか2つ。
- フォローアップ/母親の状況に合う支援の手配