ピアサポーターの役割と活動指針

ピアサポーター養成テキスト
P.18～34　(Ⅱ章　　ピアサポーターの役割と活動指針)

厚生労働省委託事業　がん総合相談に携わる者に対する研修事業

A.ピアサポートを行うこと

B.守るべきこと

C.振り返りをする

A.ピアサポートを行うこと

1．利用者の話を聴く

2．体験を共有し、共に考える

3．自分を知ることと、体験を語ること

１.利用者の話を聴く
－基本はまず「じっくりと話を聴くこと」－

- 利用者がどのような体験をし、ピアサポートに何を期待しているのかを知る必要がある。
- 明確な相談事を持っている人もいれば、考えがまとまっていない、ピアサポートが何かを知らない人もいる。

ピアサポーターの立場や役割、自身の体験をお伝えすることが話の糸口になることもあります。

ピアサポーターの○○です。私は○○がんを経験しました。よろしければあなたのお話を聴かせていただけませんか？

1.利用者の話を聴く
－とことん付き合う気持ちでゆったりと－

- 理路整然と話ができる人ばかりではない。
- 利用者と意見が違ったり、間違ったことを言っていることもある。

話を聴くときは、すぐに否定したり意見を差し込まず、まずは相手の話に耳を傾ける。

早口の人、ゆっくり話す人、**相手のペースに合わせて**しっかりと話を聴きましょう

１.利用者の話を聴く
－ピアサポーターが期待されることは様々－

- ただ、話を聴いてほしいだけの人
- 役立つ情報を求めている人
- 慰めや励ましがほしい人もいる

利用者のニーズを見極めることは簡単なことではないが、**相手の求めていることを考えながら話を聴く**ことが大切

じっくりと話を聴くうちに、利用者の抱えている不安や、疑問、何を求められているかがわかってくることがある。

1.利用者の話を聴く
－自己満足にならないよう注意－

自分がしたいことではなく「**相手が**」求めているものは何かを考えながら話を進めましょう

A.ピアサポートを行うこと

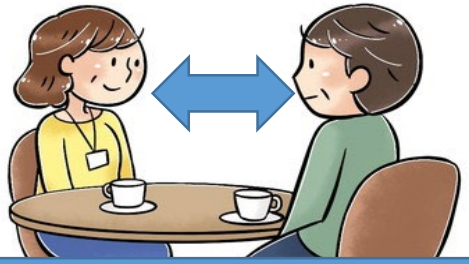
１．利用者の話を聴く

２．体験を共有し、共に考える

３．自分を知ることと、体験を語ること

2.体験を共有し、共に考える
利用者自身が答えや解決策を見つける手助けをする

- じっくりと話をすることで、自分の気持ちが受け入れられ、悩みが整理されたと感じる人もいる。
- 助言や解決策を求めている場合は、相手に役立つかもしれない自分の経験を話しながら、**共に考えてみましょう。**
- ただし、自分の考え方や体験をそのまま相談者に当てはめることはできないことも知っておく。



ピアサポーターと利用者は対等な関係。サポーターは「先生」や「助言者」にならないよう注意する

2.体験を共有し、共に考える
―自分の意見を押し付けない―

論理的に正しくても
感情的に受け入れてもらえないこともある

「こうすべき」と意見を押しつけたり、
「それはいけない」と否定してしまうことのないよう注意しましょう

2.体験を共有し、共に考える

ピアサポーターと利用者は、がんという病気に関して共通点があるが、価値観は人それぞれ

- ピアサポーターが利用者の疑問や不安についてともに考えることは大きな助けとなる。
- 一方で、興味や思考、性格や生活環境、病気への向き合い方など、様々な違いがあることに配慮する。
- あなた自身の体験や考え方について質問されたら率直に答えてよいが注意が必要。

自分の体験や考え方を話すときは「**私の場合は**」という前提で話をすることが大切

2.体験を共有し、共に考える

ー病院での活動で特に注意することー

- **特定の団体、企業、宗教、特定の商品を推奨しない**

自分にとって価値のあるものであっても、
利用者にとって価値があるかはわからない。

病院でこうした活動をすると
大きな問題となることを忘れない！

A.ピアサポートを行うこと

１．利用者の話を聴く

２．体験を共有し、共に考える

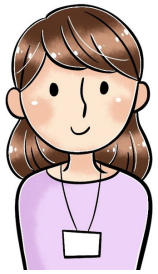
３．自分を知ることと、体験を語ること

3.自分を知ること、体験を語ること

ピアサポーターが、他の支援者と決定的に違うのは、「自らが体験者である」ということ

- 「ピアサポーターは、本やインターネットでは得られない貴重な情報源。
- サポーターの言動が相手にとっては大きな意味を持つこともある。

自身の貴重な体験をピアサポート活動に活かすために、**自分の体験を振り返り、語る準備**をしておく。
自分の話せる範囲を知っておくことが大切



１）何を話すか、
手短に話せるか（相手に合わせて）

①「体験したことを話す」ことの意味と大切さ

ピアサポーターは、がんと診断された人でなければわからない様々なことを体験している

利用者の不安や戸惑いへの共感

ピアサポーターの言葉によって、利用者は「自分一人ではないのだ」「気持ちをわかってくれる人がいる」ことを知り**孤独感や不安が和らぐ**

①「体験したことを話す」ことの意味と大切さ

ピアサポーターは、生活上の問題について、自らの体験からアドバイスをして「共に考える」ことができる

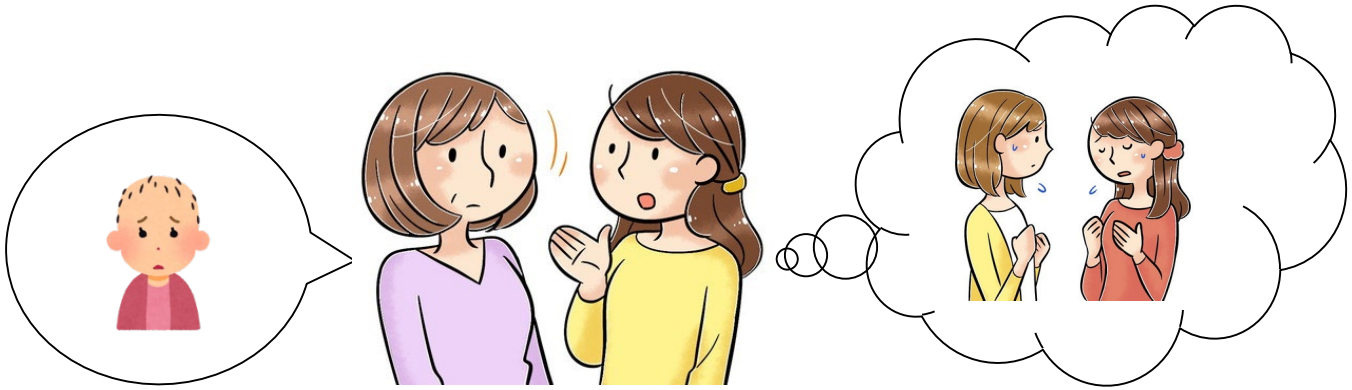
自分が知っている範囲で、問題解決に役立つ窓口や専門家の情報を提供してもよい

結果として利用者の抱える問題を解決していく助けになることもある。

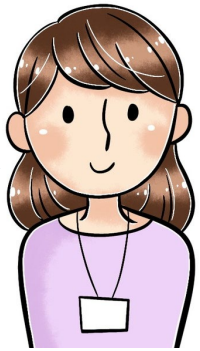
＜体験を語るときに気を付けたいこと＞

ー不安を煽らないー

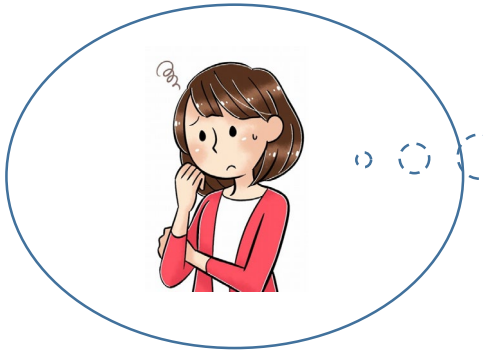
- 副作用や後遺症について尋ねられることも多いが、伝え方は一工夫が必要
- 乗り越えることができたことに焦点を当てた話し方が大事
- 生活の中での工夫や知恵など体験的情報を上手に伝える



辛かった体験を伝えるときは、言葉を選び
“そっと”伝えましょう



＜がん患者や家族の思い＞



他の人は
どうしているんだろう

医療のこと

生活のこと

気持ちのこと

- 通院化学療法の普及
- 経口抗がん剤の増加
- 在宅緩和ケアの推進

他の患者さんの様子を
知る機会を得にくい

②自分の体験を話すための準備
―体験を整理しておく

- 診断されたときのこと、医療機関や治療法を選択したときのこと、入院中や退院後のことなど、振り返っておく。

- 自分の体験を様々な角度から整理しておくことで、利用者の不安や悩みなどと、自分の体験の共通点を探しやすくなる

<体験を整理する>

<共有できることを見つける>

友人
治療
つらい
悲しい
運動
お金
仕事
将来
親兄弟
子ども
食事
病院
副作用
怖い
孤独感
近所

治療
病院
副作用
仕事
お金
食事
運動
親兄弟
子ども
友人
近所
悲しい
つらい
怖い
孤独感
将来

カツラはどうしよう

子供に何と言おう

仕事はどうしよう

前向きになれない・・

２）話せないことがあってもかまいません

①体験はひとりにひとつだけ

- 相談内容と同様な場面はあっても、まったく同じということはあり得ない。
- 自分が体験したことのないことについて質問されることもある。
- 役に立てないとがっかりする必要はない。
- 同じような気持ちになったことについて話したり、不安な気持ちに寄り添いましょう。

共通する部分を探す以外にも、**一人で抱え込まず**仲間のピアサポーターや専門家と相談することも大切

②話せない、
話したくないこともあります

- 利用者の求めにすべて対応する必要はない。
- プライバシーや政治・宗教の信条など、答えたくないことは答えなくてよい。
- 体験を思い出すことで感情が揺れ動くこともある。
- **自分を傷つけてまで思い出す必要はない。**

あらかじめ「自分のこと」を知り、答えられる範囲を知っておきましょう。

Ⅱ章C「相手を大切にすること、自分も大切にすること」参照

- ピアサポーターとして活動するうえで、ルールとして守るべきことがあります。
- ピアサポーターとして、相手を、そして自分を守ることも大切です。

相手を傷つけたり、自分が傷ついてしまうことのないよう
知っておきたいことを次に学んでいきましょう。

B.守るべきこと

1.プライバシーを守る

2.医療行為に関する内容に踏み込まない

1.プライバシーを守る

➢ピアサポート活動で聞いた話は活動の場以外に持ち出さない

個人名、住所、電話番号
病気の状況
家族背景、経済状況
などすべて

- 利用者を傷つけてしまう
- 自分の信用を失う
- ピアサポート活動全体の信用を失う

<プライバシーを守っていない例>

・知人や家族との世間話の中で
ピアサポート活動の内容を話す

・病院の中で偶然利用者に出会った際、
ピアサポート活動での話の続きをする

・ホームページ、ブログ、掲示板、各種のＳＮＳなどに
ピアサポート活動で聞いた話を書き込む

1.プライバシーを守る

ただし、

「死にたくなることがある」
「薬の副作用かもしれないけれど誰にも言えない」など

命にかかわること
重篤な状況かもしれないとき

ピアサポート活動の場の医療者や責任者に相談を

1.プライバシーを守る

ーインターネットは特に注意！ー

・HPやブログ、Twitter、Facebook等、ソーシャルネットワークサービスへの書き込みや投稿も一切禁止

一度流出した情報を完全に回収することは不可能です。特に気を付けましょう

2.医療行為に関する内容に踏み込まない

➢診断や治療方針には口をはさまない

自分が受けて「よかった治療」が
相手にも適しているとは限らない

抗がん剤と放射線療法のどっちがいいのかな

放射線療法がおすすめです！

同じ種類のがんでも、病気の進み具合や体質などにより、適した治療法は異なる

2.医療行為に関する内容に踏み込まない

- **医療施設の良しあしや、医療スタッフの評判を口にしない**

- 思わぬ誤解からピアサポート活動全体の信頼を失いかねない
- 患者さんと医療者の信頼関係を損ね、治療の妨げになることも

医療施設を選ぶ基準は人それぞれ。話すときは「**私の場合は**～という理由で病院を選びました」と、あくまで自分の経験として話しましょう

2.医療行為に関する内容に踏み込まない

➢健康食品や代替療法の取り扱いは慎重に

- 健康食品や代替療法の利用には主治医との相談が必要
（成分が医薬品の働きを妨げることもある）

- 「効果があった」などの言葉が印象に残ってしまう

健康食品や代替療法について話すときには慎重に
主治医と相談するようアドバイスを

C.振り返りをする

１．活動の振り返りをする

２．記録を利用しましょう

1.活動の振り返りをする

がんの部位、病気が同じであっても・・

- 利用者からの相談は、生き方や価値観によってさまざまな内容が存在。
- 自分とは感じ方や価値観が違うと感じることもある

自分の活動内容を**客観的に**振り返ることは、**自分の感じ方や価値観を把握し**、相手の価値観を受け止めていくことにつながる

＜自分にアドバイスしてくれる人を大切に＞

- 自分の知識や経験だけでは対応できないような難しい質問を受けることもある。

一人で問題を抱え込まない！！

- ピアサポーターの仲間や経験者、活動に関わってくれる医療者など第３者に相談する。

異なる視点から意見をもらうことで、問題が解決することもある。

＜振り返りのポイント＞

- 相談内容をきちんと受け止められたか
- 相手はどのような気持ちでいるか
- 相手はどのような価値観や強みをもつ人か
- 相手が感じている気持ちに対して、どのようなことができたか
- 難しいと思う部分があったか。どのように難しいと感じたか

等

＜活動の振り返りは反省とは少し違う＞

自分の感じたこと、出来たこと、改善点
だけでなく自分の特徴（強み）も知る。

→　**客観的である**

一人でもできるが、活動場所に応じて共に振り返る人がいるとよい（一人で客観的になることは相当難しい）

自分とは違う観点の意見が聞ける
相談ができる
考え方が偏らない　　など

2.記録を利用しましょう

記録をすることの意義

- 自分がどのように相手の話しを捉え、相手に寄り添う支援をしたか点検できる。
- その場ではどう答えたらよいかわからなかったことが、記録しながら時間をおいて考えることができる。
- 相手の表面上の言葉だけでなく、言葉の裏に隠された本音や不安などがわかってくることもある。

記録を通して振り返ることで、自分ができたことや改善点がみつかることもある

＜注意すること＞

- 記録は、対応が終わった後に書く。
- 対応中にメモを取る場合は、了解を得て必要最小限に！
- 利用者が匿名を希望する場合は、尊重する。
- 大事なのは、**利用者の話しを十分に聴くことであり、記録用紙を埋めることではない！**

記録には、個人情報が含まれていることがあるので持ち帰らない、持ち出さないなど取り扱いは慎重に！