

**応用編：社会資源を活用するための
対応方法
～危機対応のための 4 step～**

応用編：社会資源を活用するための対応方法

～危機対応のための4 step～

自殺を考えている人の支援に、社会資源をうまく活用していくためには、危機介入と支援連携を組み合わせた対応が必要です。また、心理的アプローチとソーシャルワークを同時並行で組み合わせていく必要もあります。

ここでは、自殺を考えている人に対して、自殺の危険性を減じながら支援を提供するための「危機対応のための4 step」を紹介します。



危機対応のための4 step

- 1) 自殺の危険性のあるものを支援の対象として認識する
- 2) 初期対応として適切な心理的働きかけを行う
- 3) 危険度の判断として自殺念慮や危険因子、防御因子を確認する
- 4) 具体的支援として自殺以外の問題解決が選択されるように地域資源につなげていく

Step 1) 対象の認識 ; 気づき

自殺を考えている人が自殺企図直前に、「死にたい」、「もう生きていたくない」というような言葉を述べたり、急に周囲との関係を断つようになるなど、間接的、直接的なサインを発していることが多いことは広く知られています。

自殺の危険性を示すサインを総じると、「いつもと違う」「普段と何か様子が違う」ということになると思います。まずはこのサインに気づき、関わるべき対象として認識することが支援の出発点となります。

通常は相談者が相談窓口を訪れて支援が開始されますが、自殺を考えている人は、相談に繋がらずに自殺企図に至る場合も多いため、支援者がそのサインに気づき、一歩踏み出す勇気が必要となります。

Step1. 対象の認識 ～自殺のサインの認識は支援の出発点～

- 支援者のサインに対する感度を上げる
 - 直接的なサイン
 - 特異度が高い
 - 自殺念慮、自殺企図、危険行動、相談行動、自殺の準備等
 - 間接的なサイン
 - 特異度が低い
 - 落ち込んでいる、様子が違う、体調が悪い、不眠、投げやりな態度、社会生活上の問題
 - 危険因子の存在と防御因子の欠如

Step2) 初期対応：適切な心理的はたらきかけ

(1) 信頼の構築；印象、雰囲気

サインに気づいた後の初期の関わりが、その後の支援全体の成功を左右するともいえます。支援者が真剣に話を聞き、誠実に対応しようとしていることが相談者に伝わるのが重要です。

具体的には温かい声掛け、口調、話し方、言葉遣い、表情、雰囲気など言語的コミュニケーションや非言語的コミュニケーション、安心して相談できる環境の設定など多岐にわたる配慮が必要となります。

特に、非言語的コミュニケーションが相手に与える印象は大きいものです。特に初期対応の段階では、相手に安心感を与え、相談してよいのだと思わせるような雰囲気を作ることが何よりも重要です。

Step2.1 信頼の構築

～印象、雰囲気～

- 初期の情緒的雰囲気が支援全体の成功につながる
- 相談者との関係を構築することが大切である
- 常に細かい気配りが重要となる
- 表情や視線などの非言語的なコミュニケーションにも配慮する
- 温かみのある印象のチェック

(2) 傾聴しながら、抱えている問題や動機を確認する

次に心掛けることは、苦痛を感じている相談者の話に耳を傾けることです。そのためには、話をじっくりと聴くという意識を持つことが必要です。

例えば、相談者の苦悩の語りを受け止めるために、相づちを打つなどして支援者の共感的なメッセージを伝えることも効果的です。しかし、相談者を説得したり、「良い」、「悪い」という評価を加えたり、安易に励ますことは避けるべきです。加えて、「死にたい」と考える背景に不合理な理由があったとしても、それを解釈したり分析的になることも避けなければなりません。

傾聴という「語りを大切にする」アプローチを続けながら、一方で必要な情報を収集する冷静さも必要です。傾聴することで、相談者の話を理解しながら、かつ、相談者が抱えた問題を見定めていくというソーシャルワーク的な課題も実現していきます。

Step2.2. 傾聴

- 聴く姿勢を伝える
 - 相づち: 話の流れを止めない
 - 繰り返し
- 重要な点をつかむ
 - 言い直し
 - 言い換え
- 関心を示し、重要な点に話をむける
 - 焦点づけ
 - 話を深める
- わかりやすい言葉で多くの情報をまとめる
 - 要約する