

Step4) 具体的支援 ; 問題解決、社会資源の活用と連携

(1) 支援の意志の表明

支援者が真剣な態度で「力になりたい」、「支援をしていきたい」と表明することは、支援の出発点になります。また、相手が安心して相談できることにつながります。自殺を考えている人はしばしば、いろいろな問題を抱え、試行錯誤の末に「もう解決する手段はない」、「死ぬほかに解決の手段はない」と考え、諦めの気持ちを感じています。支援者が支援の意志を言葉にして伝えることは、自殺以外に解決の選択があると相手が考えることにつながる重要なステップです。

(2) 問題の明確化～質問～

相談者が抱える問題を適切に把握するためには、支援者が問題解決に向けた質問を活用することも重要です。自殺念慮が出現するまでの経緯を聴き、質問を上手に使いながら、相談者が直面化している問題を把握し、今後、問題解決に繋げていけそうな要因はないか、防御因子は何かなどを明らかにしていきます。

質問の形式としては、

- 1) Open (開かれた質問) ⇔ Close (閉じられた質問)
- 2) Future (前向きな質問) ⇔ Past (後ろ向きな質問)
- 3) positive (肯定型でおわる質問) ⇔ negative (否定型でおわる質問)

などの質問の形式を適切に選択するようにします。

例えば、開かれた質問 (例:「〇〇についてどうお考えですか?」) は相談者の考えや思いをそのまま引き出しやすく、前向きな質問 (例:「明日からできることはありますか?」) は相談者の前向きな考えや意欲を引き出しやすくなります。また、肯定型でおわる質問 (例:「〇〇するために、今できることは何でしょうか?」) は、問題解決に向けた肯定的な意見を引き出すことができます。一方、後ろ向きな質問、否定型でおわる質問を組み合わせた場合 (例:「あの時どうして〇〇しなかったのですか?」)、相談者が責められたように感じる場合もあるので留意してください。

Step4.2. 質問 ～問題の明確化～

- 適切な情報収集と問題解決の方向づけに効果的な質問を行う
- 質問形式により焦点づけや相談者のところに寄り添うことができる
 - Open(開かれた質問) ⇔ Close(閉じられた質問)
 - Future(前向きな質問) ⇔ Past(後ろ向きな質問)
 - positive(肯定型でおわる質問) ⇔ negative(否定型でおわる質問)
 - 意見の表明(私は〇〇を知りたい)

(3) 適切な問題解決の選択

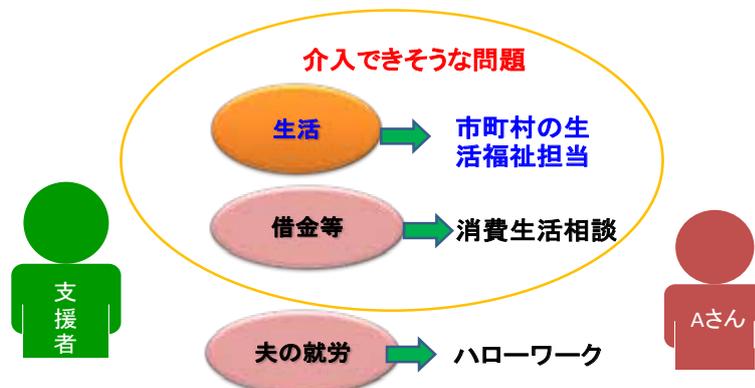
自殺を考えている人への支援では、問題解決という視点で現実を捉え直していく必要があります。また、短期的な問題解決と長期的な問題解決という視点も必要です。自殺念慮出現後 2-3 日は非常にリスクが高いため、特にこの時期には、短期的な問題解決に向けて現実的で具体的な解決手段を選択し実行をサポートします。

Step4.3. 問題解決

◆相談者の抱える問題を共有する



◆援助者が介入できそうな問題を取り上げる



(4) 適切な提案の仕方

自殺を考えている人は、心理的にも追い詰められた状況にあります。

支援者からのメッセージや問題解決に向けた提案は、相談者の話を傾聴し、その苦悩や経緯を承認した上で行うようにします。一方的な提案は「お前に何がわかるのだ」という気持ちを引き出し、絶望感をさらに強めることとなります。伝え方としては、穏やかな語り口調で、ゆっくりと相談者の反応をみながら伝えていくことがポイントです。

支援者が問題解決に向けた提案を伝える上では、アサーティブな対応（相手の気持ちも尊重した伝え方）を心掛けるようにします。

アサーションとは、

- 1) 客観的な状況を伝える
- 2) 自分の気持ちや考えを伝える
- 3) 具体的な提案する
- 4) 提案に対する可否を尋ねる

という流れを基本とします¹⁾。

支援者としては、現状をどう捉え、どうしたら問題解決に繋がると考えているのか、また、具体的にどのような手段や方法が提案できるのかを丁寧に伝えるとともに、相談者がその提案に対してどう思っているのかを尋ねるようにします。

相手の気持ちを踏まえずに、一方的に問題解決を提案したり（攻撃的なコミュニケーション）、必要以上に配慮しすぎる（非主張的なコミュニケーション）ことなく、アサーティブ・コミュニケーションを用いて相談者と一緒に問題解決を図るようにします。

アサーティブな伝え方のコツ

•**みた**こと(客観的な状況)

•○○の状況で...

•**かん**じたこと(主観的なこと:相手の言動に対する自分の考えや気分)

•私は○○となるので...

•**てい**あんする(提案:相手に望む具体的な行動の提案)

•○○して欲しい...

•**いな**(可否をたずねる:他の選択肢を再提案)

•もしくは○○はどうですか...



(5) 安全性の確保

自殺の危険性がある人が、自殺に至るような危険な手段をとらないように抑止することが大切です。自殺の手段となりうるものを本人の周りから除去したり、本人が危険な行動に至らないようにしましょう。また、アルコールや薬物の乱用は自殺の危険性を高める場合があるため注意が必要です。

Step4.5 安全性の確保

- 危険因子の除去
 - 自殺企図手段、危険行動、ホットスポット対策
 - 誤った対処行動
 - 具体的問題
- 安全の確保
 - 健康問題等の支援
 - サポート者の確保
 - 社会生活上の困難の支援
 - 制度活用等
 - 緊急連絡先

(6) 連携

自殺を考えている人は、複合的な悩みを抱えている場合が多くあります。さまざまな支援を連携させていくためには、相談者の生活や状況に合わせて支援全体をコーディネートして調整を図ることが必要です。

そのためには、本人のキーパーソンとなりうる人を確認したり、問題解決に携わる地域の実務者に繋げていくようにします。

可能な限り、地域で活用できる社会資源を活用することを目標とすることで、地域の多職種による総合的で複合的な支援につなげていくことが可能となります。

連携にあたっては、相談者が連携先に確実に繋がるように、可能な限り連携先に直接連絡を取り、相談の場所、日時等を具体的に設定して相談者に伝えるよう

にします。また、一緒に連携先に出向くことができる場合には直接的支援を行ったり、それが難しい場合には、地図やパンフレットを渡したり、連携先へのアクセス（交通手段、経費等）等の情報を提供するなどの間接的支援を行います。

十分な心理的働きかけや支援がない、十分な社会的支援がない、具体的でない、迅速でない、計画が混乱している、支援者が約束を守らない、というような状況の時は、相談がうまくいかず、つながらないという問題がしばしば生じます。

Step4.6 連携 ～相談者との相談過程～

- 相談者の関与: 相談者が問題解決の過程に積極的に参加するときには、約束は守られやすい。
- 具体性: 目標設定や行動目標が具体的な方がよい
- 見通し: いつ目標が達成されるかの見通しを伝えた方がよい
- 行動目標が果たされなかった場合に相談者および支援者における肯定的、否定的結果について