

自殺予防対策～相談対応のポイント～

電話や窓口で「つらい」「しんどい」などと相談されたら？

自殺は追い詰められた末の死です。健康・家族・金銭問題など様々な悩みが自殺の原因となります。相談を受けた場合は、相手の訴えをまずは丁寧に聞きましょう。

(1) 良い対応

①傾聴: 相談を受けたものは聞き役に徹する。

相手の話し方のペースにあわせる。

聞き手の理解を示すため、相手の話をまとめながら聞く。

②共感: 相手の言葉を受け入れ、理解しようとする態度を示す。

相手の言った言葉を繰り返す。

「聞いている」ことを示すため、うなずきやあいづちをはさむ。

③ねぎらい: 死にたい程つらい気持ちを認め、ねぎらう。

④聞き手の気持ちを伝える際は「Iメッセージ」で伝える。: 「私は～」

⑤沈黙を共有する: 相手が黙った時は無理に励まそうとせず、相手の言葉を待ったり、①～④の声掛けを実施したりする

【良い対応①～④の例】

- ①「～ということですね」(まとめ)
- ②「～な気持ちになるのでしょうかね」
- ③「とても辛いんですね」
- ④「(私はあなたに)死なないでほしい」

(2) 悪い対応

①安易な励ましやアドバイスはしない

励ますときは何をどう頑張れば、どういう結果が得られるのかを具体的に示す。

②自分の価値観で相手を説得しない

聞き手が自分の価値観で説き伏せようとする「理解されない」という感情を相手に抱かせてしまう。

③相手を批判・否定しない

相手は自分自身の存在意義を見出せない傾向にあるので、追い込まないようにする。

④相手の話を遮らない、一方的に話をしない

相手は「教えてもらおう」というより、「少しでも聞いて辛さを感じてほしい」という思いである。傾聴する。

【悪い対応①～③の例】

- ①「なんとかなる」×
「頑張れ」×
- ②「死んではいけない」×
「たいしたことない」×
- ③「弱音を吐くな」×
「逃げたらいけない」×

(3) 対応に困ったら健康課へつなぐ

話を聞いても本人の不安が収まらない場合や、対応に困る場合は連絡先を聞き、健康課の保健師より電話をすることを伝える。

(例)「あなたのことが心配です。健康課でゆっくりお話を聞くことが出来るので、よければご連絡先とお名前をお聞かせ願えませんか？保健師より電話をします。」(健康課0797-31-1586/内線96-309)

【自殺を今すぐに行おうとしており緊急性が高い場合】

相談を受けた者や相談した者の家族が警察(110番)へ連絡をし、安全を確保することを優先する。怪我をしている場合は消防(119番)にも連絡をする。