

H28.9.11.

自殺予防ゲートキーパー養成研修(ひきこもり編)／
認知行動療法サポーター養成講座

相談者を理解する

NPO法人認知行動療法推進協会

大神那智子

本日のアジェンダ

- ひきこもりとは
- 相談者を理解する
- 相談を受けるときの心構え
- 相談を構造化する
 - * 傾聴の技術
 - * 明確化の技術
- 事例
- 今後の予定

ひきこもりとは

さまざまな要因によって
社会的な参加の場がせばまり
就労や就学などの
自宅以外での生活の場が
長期にわたって失われている
状態のことをさします

「若者の意識に関する調査」

(全国15歳以上39歳以下の者)

- ひきこもり親和群の推計数は...**155万人**
- 関係機関に相談したいと思わない...**66.1%**
- どのような機関に相談したいか
 - * 親身に聞いてくれるところ
 - * 精神科医がいるところ
 - * 無料で相談できるところ

ひきこもりに関する実態調査(H22.7. 内閣府)

ひきこもり群と親和群の 不安要素

- 家族に申し訳ないと思うことが多い
- 集団の中に溶け込めない
- 他人がどう思っているかとても不安
- 生きるのが苦しいと感ずることがある
- 知り合いに会うことが不安になる
- 死んでしまいたいと思うことがある
- 人に会うのが怖いと感ずる
- 絶望的な気分になることがよくある

相談ダイヤルの目的

- 死にたい気持ちを受け止め、和らげる
- 当日の実行を思いとどまっていたいただき、明日以降の相談につなげる
- 原因となる問題解決のために、相談機関につなぐ(社会資源の情報提供、他機関に仲介)

相談者を理解する

1. 自分の弱さをみせるのが恥ずかしい
2. 馬鹿にされる、傷つけられるかも
3. 不本意なことを言われる、説教されるかも
4. 弱みを握られる、言いふらされるかも
5. 不全感(整理がつかない、もやもや)
6. 怒り、不満
7. 混乱・視野狭窄・絶望・自暴自棄

相談したい



相談するのは怖い

心構え1.「対等であること」

- 相談者と相談員は対等な立場であることを常に意識する
- 「聞いてあげている」のではなく「聴かせてもらっている」と考えるくらいがちょうどよいかも
- 相談者を上から目線で教え諭した気持ちは抑える
- もし、そのような気持치가現れたら、自分自身のアセスメントをする
- 但し、卑屈になるようなことはなく、あくまでも対等

心構え2. 無条件で受け入れる

- 相談者のありのままの姿をそのまま受容する
- 相談者を善意や、常識や、自分の価値観で判断してはいけない
- 常識を振りかざしたりあるべき論を述べない
- 但し、悪事を行うことを許すわけではない
(相談者の身の安全や、社会からの放逐を心配する立場から、慎重に懸念を伝える)
- もし、自分の中に相談者を受け入れられない感情が湧いて来たら、しっかりとその感情に向き合い、制御する

心構え3. 「わからない」ことを大切に

- 少し話を聞いただけで、相談者の本当の姿や、深い悩みがわかるわけではない
- 自分の想像できる範囲で、勝手な理解をしてしまわない
- 分からないことは素直に聞いてよい
- 早わかりして、わかった気になってしまうのが一番怖い
- 分かろうとすることが大事
- 相手に関心を持っている事、分かろうとしていることを相手に伝える

心構え4. 「できない」ことを自覚する

- 相談の枠は大事に
- 相談員ができることは、話を聞いてあげることと、ちょっとした助言など、限られる
- ”悩みの解決“、“びっくりするほど役立つ助言“、“相手の間違いや行動を直してあげること“などできないことを自覚する
- その相談窓口でできる範囲のこと(相手の辛さに寄り添って、ちょっと楽になるためのお手伝いをする)ために、できる限りの誠心誠意努力をする

心構え5. 決めるのは相談者

- 相談員が答えを出すのではなく、相談者が考えて答えを見つけていくのを手伝うだけ
- どのような選択をしたとしても、相手の選択を尊重する
- 相手の意見にまずは肯定“**Yes**”もし相談員の意見を言うなら、その後で“**but...**”（相談者は自分の考えが否定されたように感じるので、慎重に）
- もし、意見や解決方法の例を示すなら、複数（できれば3つ以上）の選択肢を示すのが良い

相談を構造化する(受容する)

- とにかく相手の話^に耳を傾ける(傾聴)
- 相手が言いたいことを言いつくすまで、あまり口を挟まずに聞く
- ”聞いてますよ“と伝えるための相槌「はい、ええ」の工夫(早すぎないで、色々なニュアンスが伝わるよう)
- 相手の話をより理解するための質問に留める(それはこういう意味ですか?)

傾聴の技術1

* タメ口をきかない

- 相手を尊重していることを示すために丁寧語で
- 相手との距離を必要以上に近づけない
→甘えを引き出したり、退行させないように

* 好感が持てる相槌をうつ

- 相手より少しゆっくりのテンポ、落ち着いたトーンで
- 相手の言葉にこちらの言葉を被せない
- 相槌にいろいろなニュアンスを乗せて伝える

👉「聴いてますよ」をオーバー気味に表現する

傾聴の技術2

* 相手の気持ちをフィードバックする

- つらいんです → ”つらいんですね”
- 寂しいんです → “寂しいんですね”

* 相手の意思をフィードバックする

- 仕事がしたいのです → ”仕事がしたいですね”
- 喧嘩はしたくないのに → “したくないんですね”

☞ 強くフィードバックするポイントは相談者のポジティブな意思だけ

☞ 相手の言葉を繰り返して使うのは効果的

傾聴の技術3

- * 相槌に、共感の言葉だけでなく、労いや「それはすごい」などポジティブメッセージを加える
- * 相手のできていること、よいところを見つけて積極的にほめる
- * できないことや悪い面には触れず、よい面に目が向くように話を持っていく
 - ☞ 相談者自身が、自己研鑽を高めて、自信を持てるように心がける

相談を構造化する(明確にする)

* 明確化には二つの意味がある

1. 今回の相談者の話の焦点をはっきりさせる(一回の相談で一つに絞ったほうが良い)
2. 表明上の相談ではなく、本質的な問題をアセスメントして明らかにする(必ずしも相談者に伝える必要はない)

* 話が出尽くしたら、話の焦点をまとめる

→まとめ方が良いと、それだけで相談者は「わかってもらえた」と感じる。できるだけ相手の使った言葉を使う。但し、自分の意見を入れないように気を付ける

→死にたいと思う時は混乱していることが多いので、相手の気持ちや考え、状況を整理することで混乱を鎮める

☞ アセスメントを裏付けるための質問をする

明確化の技術1

*** わからないことは具体的に聞いてみる**

- わかったふりをしない(わかった気にならない)
- 網羅的、機械的に聞くと侵襲的になるか、何かをしてくると期待を大きくしてしまう
- 相談内容に間接的にでも関係ある範囲が無難
- 必要なことを、相談の流れの中で聞くのが一番良い
- 相談員から流れを作らなければならないこともある

× 仕事はしているのですか

○ 昼間はどのように過ごされていますか

明確化の技術2

* 相談員自身をアセスメントする

- この相談者と話すときイライラする
- 言っていることが共感できなくて、反論したくなる
- 何とかしてあげなければ！と巻き込まれている

☞ 相談員自身の中でおきていることを客観的に意識することで、陰性感情を制御できる

☞ この人の周囲の人も、そのように感じるかもしれないなど、相談者のアセスメントのヒントになる

相談を構造化する

* 些細なことでも、正論を言わない

→相談者の気持ちを受け止めたことにならない

→その人にとっては、難しいことである可能性

* 診断的な発言、医療的支持は絶対しない

×それは〇〇という症状かもしれません

×その薬を持っているなら、もう一錠飲んでみたら？

👉 持論をとうとうと話したら、自滅！しゃべりすぎないことが大事

本人以外からの相談

- 心配して相談してきたことを労う
- しかし、相談者が一人で抱えて込んで対応するのは難しいと伝える
- 相談者に「あなたが～～のように話を聞いてあげてください」と責任を負わせるのは危険
- 相談者以外に、一緒に考えてくれる人はいないか考える

例) 家族であれば、医療機関や保健所など

例) 彼氏彼女、友人、会社関係者などであれば、やはり本人の家族との連携は必要

事例

- 「大丈夫と言ってほしい」人
- 自傷行為を繰り返す人
- リストラされ、離婚、医療中断の人
- 家族との関係がうまくいかない人

今後の予定

第3回: **12月11日(日曜日)**

問題解決法、いのちへの支援～その対応

場所: ウェルネス柏4階

時間: 13:00～16:00

申し込み: 柏市保健福祉総務課 04-7167-1131

問い合わせ: NPO法人認知行動療法推進協会

043-226-2027(10:00～17:00)

詳細は期日近くになったら、ホームページでご確認ください

ご清聴ありがとうございました

