

## 6 ゲートキーパーとしての心得

### ❖自ら相手とかかわるための心の準備をする

「今から相手の話を聞く」という心の準備をすることが大切です。心の準備ができていないと、相手の話に動揺したり、拒絶するというような不適切な対応をとってしまう場合も少なくありません。

### ❖温かみのある対応をする

悩みを抱えている人は苦勞を抱え、辛い状況に陥っているため、穏やかな温かみのある対応が原則です。温かみのある対応は困難を抱えている人の大きな支援になります。

### ❖真剣に聴いているという姿勢を相手に伝える

相手にしっかりと向き合う、相手の話に相づちをうつ、などこちらが真剣に聴いているという姿勢が相手に伝わるのが大切です。相手は支援者の聴く姿勢により、悩みを話すことが促され、安心して悩みを話すことができるようになります。

### ❖相手の話を聴く

最初に話を聴く場合には、相手が体験したことや考えていること、感じていることを十分に聞きましょう。正しいかどうか、良いか悪いかを判断したり、批判はしないようにしましょう。「話を聞くだけでは何もならない」と感じる支援者もいますが、傾聴は危機にある人への最大の支援です。「話を聴いてもらうだけで安心した」とおっしゃられる方も多いです。

### ❖ねぎらう

話をしてくれること、死にたい気持ちを打ち明けてくれたことをねぎらうとよいでしょう。また、たとえ本人の失敗から至った困難でも、これまで苦勞してきたことをねぎらうことが大切です。

### ❖心配していることを伝える

悩んでいる状況を見逃さずに、相手の状況を心配していることを伝えましょう。

## ❁わかりやすく、かつゆっくりと話をする

悩んでいる人はいろいろな感情が沸き起こるため、一度にまくしたてるような話は理解できず、また受け止められない場合があります。穏やかな態度で、普段話すスピードの半分くらいのつもりで話すことが大切です。また、相手の反応を見ながら、一言一言話すことも必要です。

## ❁一緒に考えることが支援

ひとりで悩みを抱えている人は、孤独感や絶望感を感じているため、支援者が話をよく聴き、一緒に悩み、考えること自体が支援になります。支援者の中には、「自分は支援など何もできない」と思う方もいらっしゃいますが、一緒に考えてくれる人がいることは、孤立を防ぎ、安心を与えます。

## ❁準備やスキルアップも大切

日頃から自殺対策の相談窓口のリーフレットを持参したり、スキルアップの研修を受けたり、新聞等のニュースに関心を払っていることなどは、いざ対応する、という場面で役立ちます。問題の解決に日頃得ている情報が役立つ場合があります。

## ❁自分が相談にのって困った時のつなぎ先を知っておく

全ての問題を解決できる支援者はいません。どこに相談したらよいか、地域の相談窓口等を事前に確認しておくといよいでしょう。

## ❁ゲートキーパー自身の健康管理、悩み相談も大切

支援者自身が安心して暮らせることも大切です。また、日頃から健康面にも注意を払いましょう。休養や日頃のストレス対処も大切です。自ら困った時には信頼できる人に相談しましょう。



【ゲートキーパー心得編】



ゲートキーパーとは、悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る人のことをいいます。悩みを抱える人の周囲の人は、誰でもゲートキーパーの役割を担っています。ここではゲートキーパーの心得を学習します。



ゲートキーパーの心得として、「今から相手の話を聞く」という心の準備をすることが大切です。心の準備ができていないと相手の話に動揺したり、拒絶するというような不適切な対応をとってしまう場合も少なくありません。自ら相手とかかわるための心の準備をしましょう。



ゲートキーパーの心得として、温かみのある対応が大切です。悩みを抱えている人は苦勞を抱え、辛い状況に陥っているため、穏やかで温かみのある対応が原則です。温かみのある対応は困難を抱えている人の大きな支援になります。温かい雰囲気をつくるために、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しましょう。



はじめに、みなさんがイメージする温かな雰囲気を作ってください。



次に、姿勢を整えてください。

足をそろえて、背筋を少し伸ばしましょう。背もたれにもたれかかるよりは、少し浅めに腰かけ、姿勢を整えた方が相手に良い印象を与えます。そして緊張をほぐすために肩の力を抜きましょう。



また、髪が乱れていたり、服装が乱れていたりしていませんか？服装や髪形も整えた方が好印象です。



そして、温かみのある表情や、アイコンタクトも大切です。相手の顔を見ながら、そして表情をみながら、穏やかなほほえみを相手にけるとよいでしょう。



声の大きさも穏やかに、温かみのある話し方の方が良いでしょう。話すスピードは普段の半分くらいを心がけます。話し方、声の大きさ、スピードを意識しながら行ってください。



皆さん、温かみのある印象を与えることができましたか。声かけをするときには、心配してくれている、気にかけてくれているんだ、と感じさせるメッセージを伝えるのも大切です。



真剣に聴いているという姿勢を相手に伝えましょう。相手にしっかりと向きあう、相手の話に相づちをうつなど、こちらが真剣に聴いているという姿勢が相手に伝わるのが大切です。相手は支援者の聴く姿勢により、悩みを話すことが促され、安心して悩みを話すことができるようになるでしょう。

良い対応、悪い対応について説明します。まずは悪い対応です。



例えば、聴き役の方が、イライラして貧乏ゆすりをしたり、腕組みをする、そっぽを向く、時計を見るなど、相手の話に耳を傾けていない態度をとると、話し手は聞いてもらっているという感じはなく、話しづらくなることがあります。



「ため息をつかれたりとか、あと目線が合わなかったりとか、だんだん心が折れてきて、最終的に自分が何を話しているんだっけなって、自分も心ここにあらずみたいな感じになって、けっこうしんどかったですね。」



続いて良い対応について説明します。

傾聴する際は、話し手にゆったりと椅子に座ってもらい、聞き手は優しいほえみで対応しましょう。

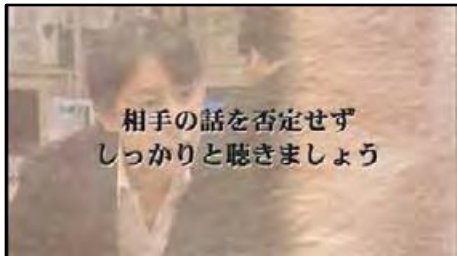
このように、同じ目線で、相手の目を見て深くうなずき、相手の話を理解しようとする気持ちで話を聴くことが大切です。



相手からも答えが返ってきたりとか、話が広がるのですごいしゃべりやすく、相手が笑顔で聞いてくれると自分も自然と笑顔になれるのでさっきより話しやすく会話も盛り上がるような感じがあったのですごく話しやすかったです。



同じ話でも、聞き手が丁寧な対応をすると、話し手の話しの展開もよい方向に変わってくるのがわかると思います。

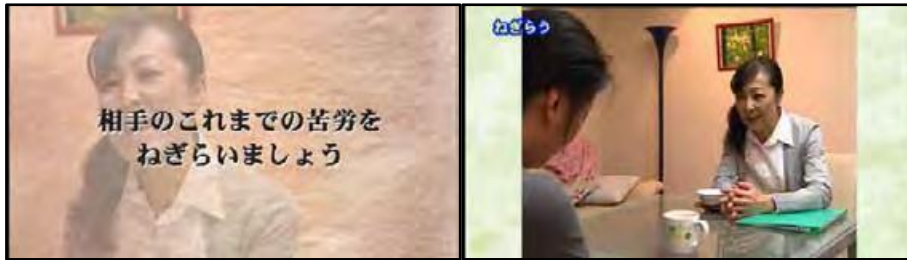


最初に話を聴く場合には、相手が体験したことや考えていること、感じていることを十分に聴きましょう。正しいかどうか、良いか悪いかを判断したり、批判はしないようにしましょう。「話を聴くだけでは何もならない」と感じる支援者もいますが、傾聴は危機にある人への大切な支援です。「話を聴いてもらうだけで安心した」という方も多いです。



相談の場面では、時に自分が理解できない話が出ることもあります。しかし、そのような場面でも、否定せずしっかりと受け止め、聴くことが大切です。

どんな状況でも受け止めてくれるということは、相手にとって安心感や信頼感につながり、この人になら話してもいいと思ってもらえるようになるでしょう



相手のこれまでの苦勞をねぎらうことが大切です。話をしてくれること、死にたい気持ちを打ち明けてくれたことをねぎらうとよいでしょう。



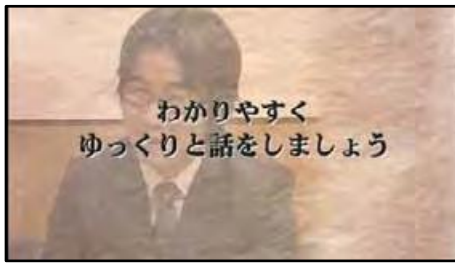
たとえ本人の失敗から至った困難でも、これまで苦勞してきたことをねぎらうことが大切です。例えば、「お話をしてくださってありがとうございます」「今までよくやってこられましたね」「さぞかしお辛かったですよね」と労ったり、「あなたはとても頑張っていますよね」と、あなたメッセージで伝える。「あなたが頑張ってくれるので、私はとても嬉しいです」と私メッセージで伝える。「みんなが良くやってくれているよね、と言っていましたよ」などと私たちメッセージで伝えることで、多くの方は自分を認められたと感じます。



心配していることを伝えることも大切です。悩んでいる状況を見せず、相手の状況を心配していることを伝えましょう。



元気がない様子に気づいたら、声をかけたり、話を聞いた時にも、「心配していたんですよ」と伝えることで、相手も気にかけてくれていた、見守ってくれる人がそばにいたんだとわかり、安心感につながります。



わかりやすく、かつゆっくりと話をすることを心がけましょう。



悩んでいる人はいろいろな感情が沸き起こるため、一度にまくしたてるような話は理解できず、また受け止められない場合があります。穏やかな態度で、普段話すスピードの半分くらいのつもりで話すことが大切です。また、相手の反応を見ながら、一言一言話すことも必要です。



一人で悩みを抱えている人は、孤独感や絶望感を感じているため、支援者が話をよく聴き、一緒に悩み、考えること自体が支援になります。



一緒に考えてくれる人がいることは、孤立を防ぎ、安心を与えるでしょう。



準備やスキルアップも大切です。

日頃から自殺対策や相談窓口のリーフレットを携帯したり、新聞などニュースに関心を払ったり、あるいはスキルアップの研修を受けたりすることは、いざ対応するという場面で役立ちます。問題の解決に日頃から得ている情報が役立つ場合があります。



自分が相談にのって困ったときのために、相談窓口など、つなぎ先を知っておきましょう。全ての問題を解決できる支援者はいません。どこに相談したらよいか、地域の相談窓口等を事前に確認しておくとういでしょう。



ゲートキーパー自身の健康管理、悩み相談も大切です。

支援者自身が安心して暮らせるように、日頃から健康面にも注意を払いましょう。休養や日頃のストレス対策も大切です。また、自らが困ったときには信頼できる人に相談しましょう。