

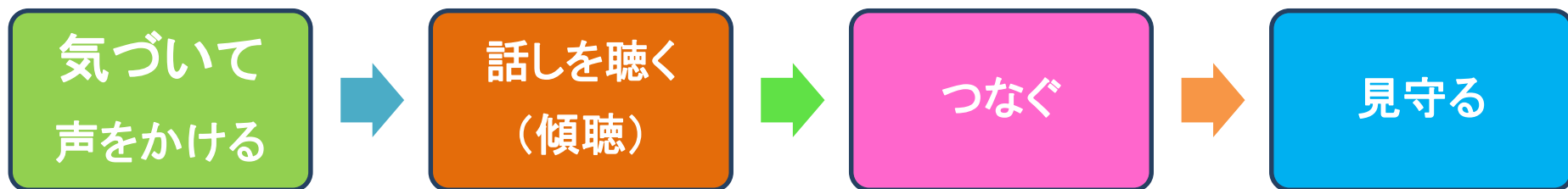
こころのSOSをキャッチする ～対応の基本～

平成31年3月14日
彦根市障害福祉課 横田恵美

みなさんになってほしい ゲートキーパー

いのちの門番です。

悩みのある人に**気づいて声をかけ**、
話を聴いて（傾聴） 適切な機関や
支援者に**つなぎ**、**見守る**人のこと



気づいて声をかける

食欲 . . . 体重が減ったように見える

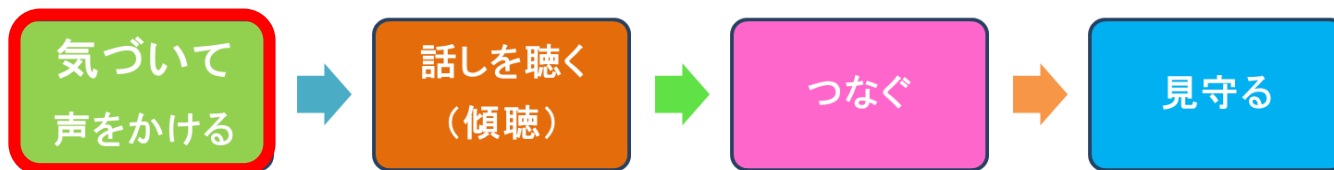
睡眠 . . . よく眠れていないようだ

お酒 . . . 量が増えているようだ、二日酔いがある

表情や声の調子 . . . 口数が減った、暗い、突然泣き出したり感情を爆発させるなど、感情が不安定

交流 . . . 人を避けるようになる、集まりに出てこなくなる、好きだったことに参加しなくなる、遅刻や欠勤がある、近親者や知人の死を経験したり大切なものを失くす

あれ？〇〇さん、なんかいつもと違うな…



気づいて声をかける

「・・・しんどそうにみえますけど、何かありましたか？」

「よかったらちょっと話しませんか。」

* 話しやすい場所に誘う

* 相手の都合のよい時間帯に合わせる

どうしたのかな・・・？

話しができなかつた場合は、

「話したくなったらいつでも言ってくださいね。」



気づいて
声をかける



話しを聴く
(傾聴)



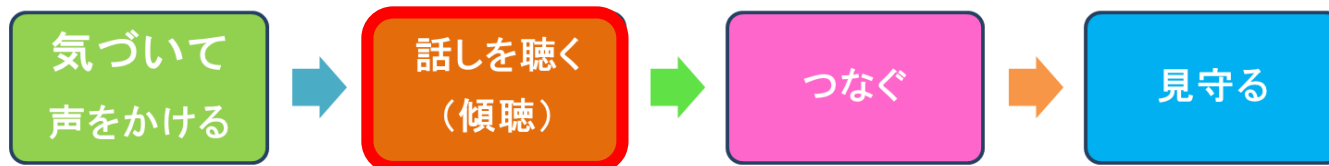
つなぐ



見守る

話を聴く(傾聴する)

ご本人の気持ちを
尊重し耳を傾ける



つい言ってしまう言葉

- **悩みを小さく表現したり、他と比べる**

「たいした問題じゃない」

「あなただけではない、他にも苦しんでいる人はいる」

- **励ます**

「早く元気になってください」

「いつまでも悩んでいてはいけませんよ」

- **アドバイスをする**

途中で口を挟む、質問攻め

自分の価値観を押しつけて勇気をくじく

「こうすればいいって！絶対いいって！」



傾聴の技法

- **開かれた質問**

「はい」「いいえ」で答えられない質問をする。

- **肯定する**

相手の気持ちや考えを認める。

こちらの**価値判断を押し付けない**。

- **共感的反映**

相手の立場だったらどういう気持ちになるかを想像し、
その**気持ちを相手に伝えます**。

- **くりかえす**

相手の話の中の大事な言葉「**キーワード**」を繰り返す。

- **まとめる**

話をまとめながら聞く。**要約して返す**。

ねぎらいの言葉

「大変な思いをされたのですね。」

「よく頑張ってこられましたね。」

「そういう風に考えてしまうのですね。」

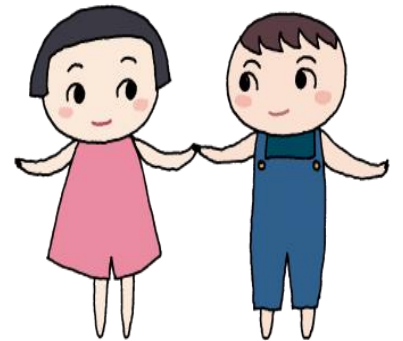
それはお辛いですね」

「今まで通りできなくても無理もないことです。」

ご自分を責めないでください。」

「よく話して下さいましたね。」

「またお話をきかせてくださいね。」

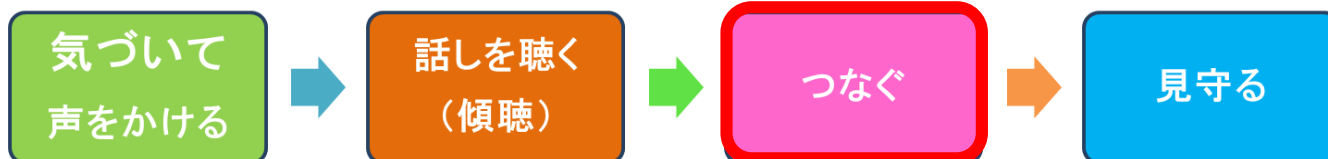


つなぐ

必要な場合は**適切な相談機関につなぐ**ことが大切。
相談員がひとりで抱えることには、対応に限界があったり、心理的な負担が大きいことがあります。

相談員自身が相談することもとても大切です。

「一度保健師さんに相談してみるのはいかがでしょうか。」
「借金の相談にのってくれる専門の窓口もあります。」
「もしよかったら、窓口にもって連絡を入れて、ご案内しますよ。」



見守る

「〇〇に相談された後、どのようになったか
またお話を 聞かせてくださいね」

「これからも相談にのらせていただきますね」

「その後、いかがですか？」

