

2023 こころすこやか財団啓発講演会

心のつながりを求めて
～いのちの電話から見えてくるもの～

青森大学名誉教授

認定NPO法人あおもりのちの電話理事長


藤 林 正 雄

自己紹介

- 職歴
1979～2002 布施病院勤務 精神医学ソーシャルワーカー
(2000 ラ・プリマベラ 施設長) 精神保健福祉士
2002～2022 青森大学社会学部勤務 教授
2022 個人事務所開設
- 資格等
精神保健福祉士、介護支援専門員、専門職成年後見人
- 認定NPO法人 あおもりいのちの電話
1995年4月 あおもりいのちの電話相談員1期生
研修委員⇒研修委員長⇒事務局長⇒理事長

※「自殺」と「自死」について

はじめに～孤独感～

- 孤独感＝一人ぼっちで、誰も自分を気にかけてくれない、存在を認められていない感覚  孤立無援感
- 孤独感があると痛みに敏感になり、免疫系の働きが抑制され、脳機能が低下し、睡眠の質が悪くなり、すでに孤独にさいなまれていることによる疲労感や苛立ちがさらに増す。
- 高齢者にとって孤独感は肥満の2倍健康に悪く、慢性的な孤独感は1年あたりの死亡率を26%高める。

自殺（自死）

- 自殺（自らを殺すと書く）はその多くが追い込まれた末の死であり、その多くが防ぐことができる社会的な問題
- 自死とは？👉『自殺』には命を粗末にしたという印象があり、遺族が一段と傷つく
- 「死が、当人自身によってなされた積極的、消極的行為から直接、間接に生じる結果であり、しかも、当人がその結果の生じうることを予知していた場合を、すべて自殺と名づける」（定義）
 - 第一：自殺は「死」である
 - 第二：その人に死ぬ意図があった、つまり意図的であること
 - 第三：自殺は自分自身が、自分自身に対して行うもの
 - 第四：自殺は間接的あるいは受動的でありえる

いのちの電話の実際

電話相談で気を付けていること

- いのちの電話の基本は「傾聴」です。
- 人はその人なりの解決の方向性を持っており、解決のために行動する力がある。
ただ、それが今は上手に機能していない。
誰か寄り添うことで、その力が発揮できる。

「傾聴」を支えるものは何か

相手に積極的な関心を持ち続けることや心を向け続けること、『ここで、いま』という大切な時間を共有することというボランティアの「まなざし」です。そうすると「傾聴」は相手のためということ以上に自分の心をどう相手に向けるかということになります。その結果として「傾聴」が成り立つといえます。

相手に心を向け続ける、辛くても『ここで、いま』という時間を共有し続けるという自己の思いを相手に向けることは、ただ話を聞くという一方的な関係ではありません。

技法が多少拙くても、この思いや捉え方をしっかり持ち、相手に向き合うとき、その「まなざし」は伝わります。その「伝わり感」があれば何とかなるものです。

電話相談で起こりがちなこと①

< 中断するかけ手 >

- ・ かけ手の思い通りに話をさせてもらえないと感じた場合
- ・ 自分の問題として直面をさせている場合
- ・ 相談員の受けとめが適切でない場合
- ・ 言いたいことだけを言って勝手に切る場合
- ・ かけ手の側に話をつづけにくい状況（家人の帰宅、来客など）が生じた場合

< 沈黙がちのかけ手 >

- ・ 何を言ったらいいのかとまどっている沈黙
- ・ 相談員の出方をうかがっている沈黙
- ・ 話が一段落して、ホッとひと息ついて、落ち着いた沈黙
- ・ 自分の動きをみつめ、洞察している沈黙
- ・ 相談員に対する拒否・抵抗を示している沈黙

電話相談で起こりがちなこと②

<電話相談が長時間になる場合>

- ・途中で要約し、続きを次回にする
- ・長いので疲れたことを伝える

<頻回でとりとめのない電話の場合>

- ・聴き続けることが必要な相談とそうでない電話を見分ける

<大声で怒鳴り出す場合>

(言葉尻を捕まえて怒り出し詰問する、攻撃的な電話など)

- ・恐怖や傷つきを感じるようであれば「落ち着てからまた電話ください」などを伝えてこちらから電話を切ることもあり！

<セックステレフォン>

- ・性描写があればこちらから電話を切ること

ちょっと休憩しましょう！

働きアリの法則 パレートの法則 (80:20の法則) の亜種で2-6-2の法則

働き蟻のうち、よく働く2割のアリが8割の食料を集めてくる。

よく働いているアリと、普通に働いているアリと、ずっとサボっているアリの割合は、2:6:2になる。

よく働いているアリ2割を間引くと、残りの8割の中の2割がよく働く蟻になり、全体として2:6:2の分担。

よく働いているアリだけを集めても、一部がサボり始め、やはり2:6:2に分かれる。

• ポッターの法則

ある問題に対して寄せられる非難の数は、その問題の真価に反比例するという法則。

アンチがいれば、ファンもいるということ。

叩かれないということは、同時にファンもいないということの意味する。

メンタルヘルス

健康：「自身の可能性を認識し、日常のストレスに対処でき、生産的かつ有益な仕事ができ、さらに自分が所属するコミュニティに貢献できる健康な状態」（WHO定義）

メンタル不調⇨「こころの健康」が脅かされている状態

- ・ <メンタルヘルス不調の兆候>
 - ・ 怒りっぽくなる
 - ・ 食欲が減ったり増えたりする
 - ・ 睡眠の質が悪くなる
 - ・ お酒の量が増える
- ・ <メンタルヘルスケアの4つのケア>
 - ・ セルフケア
 - ・ ラインによるケア
 - ・ 事業場内産業保健スタッフ等によるケア
 - ・ 事業場外資源によるケア

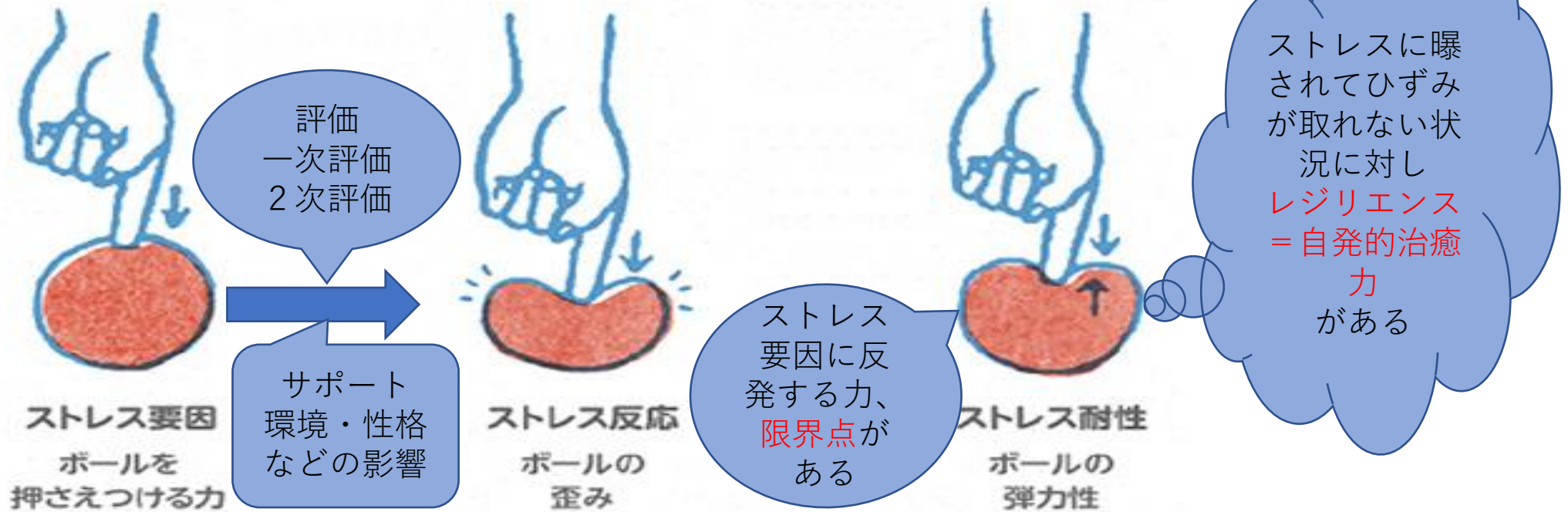
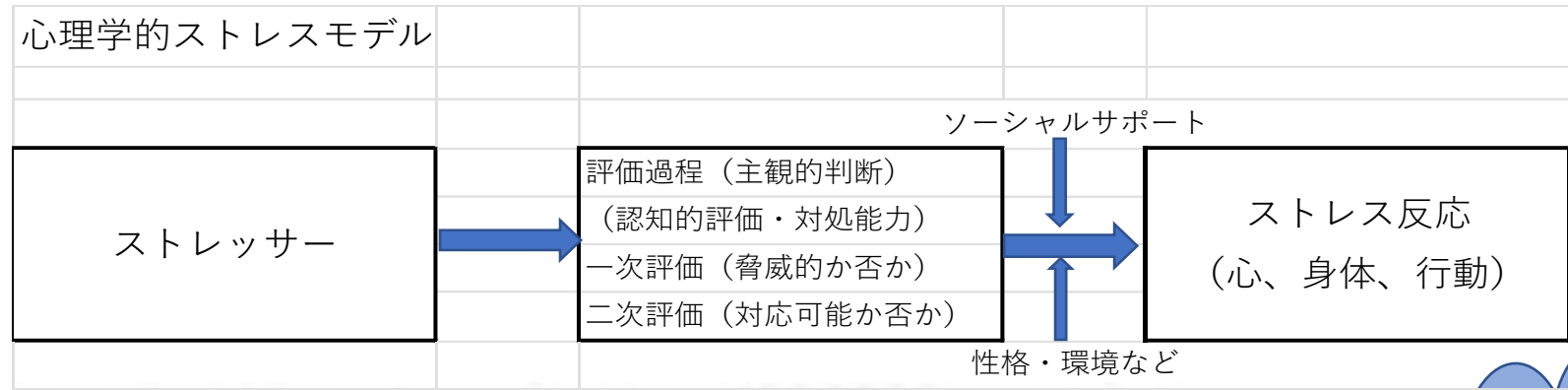
・ 自分の心の健康づくりのために
・ 悩みや苦しさ、不安を抱えている人を理解するために

セルフケア

ストレスに気づき、ストレスを軽減する課題に対する対処スキルを身につけるサポート求めること

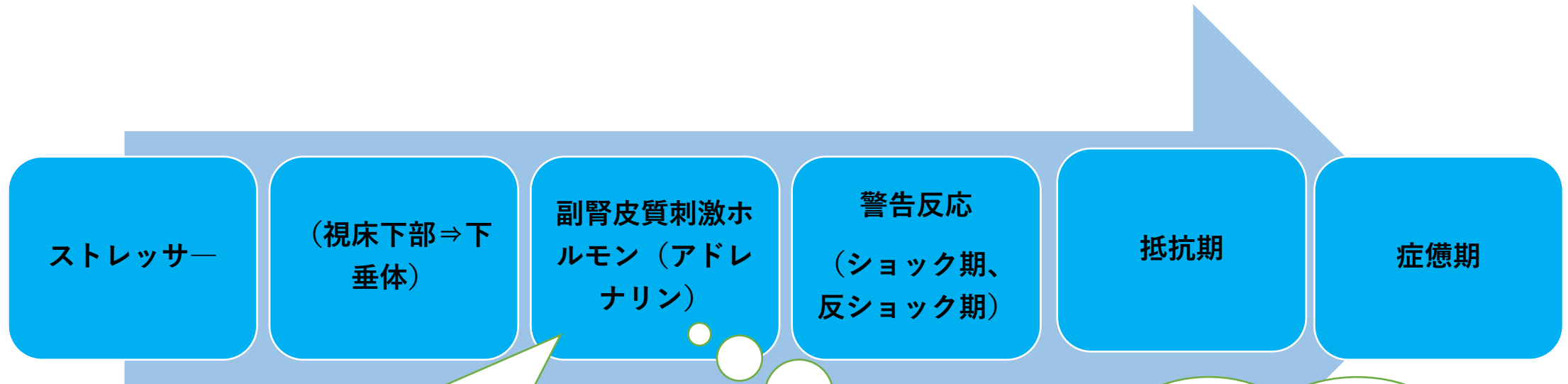
1.うつ病 2.パニック障害・不安障害 3.適応障害 4.睡眠障害 5.依存症

ストレス



- (1) 身体的反応 - お腹を壊す、頭痛、皮膚疾患、耳鳴り、目眩、不整脈・喘息、など
- (2) 精神的反応 - うつ、不眠症、意欲減退、イライラ、不安、無関心、気分低下・落ち込みなど
- (3) 行動の変化 - 過食、飲酒・ギャンブル、買い物依存、暴力、ミスの増加、不慮の事故など

ストレスの脳への影響

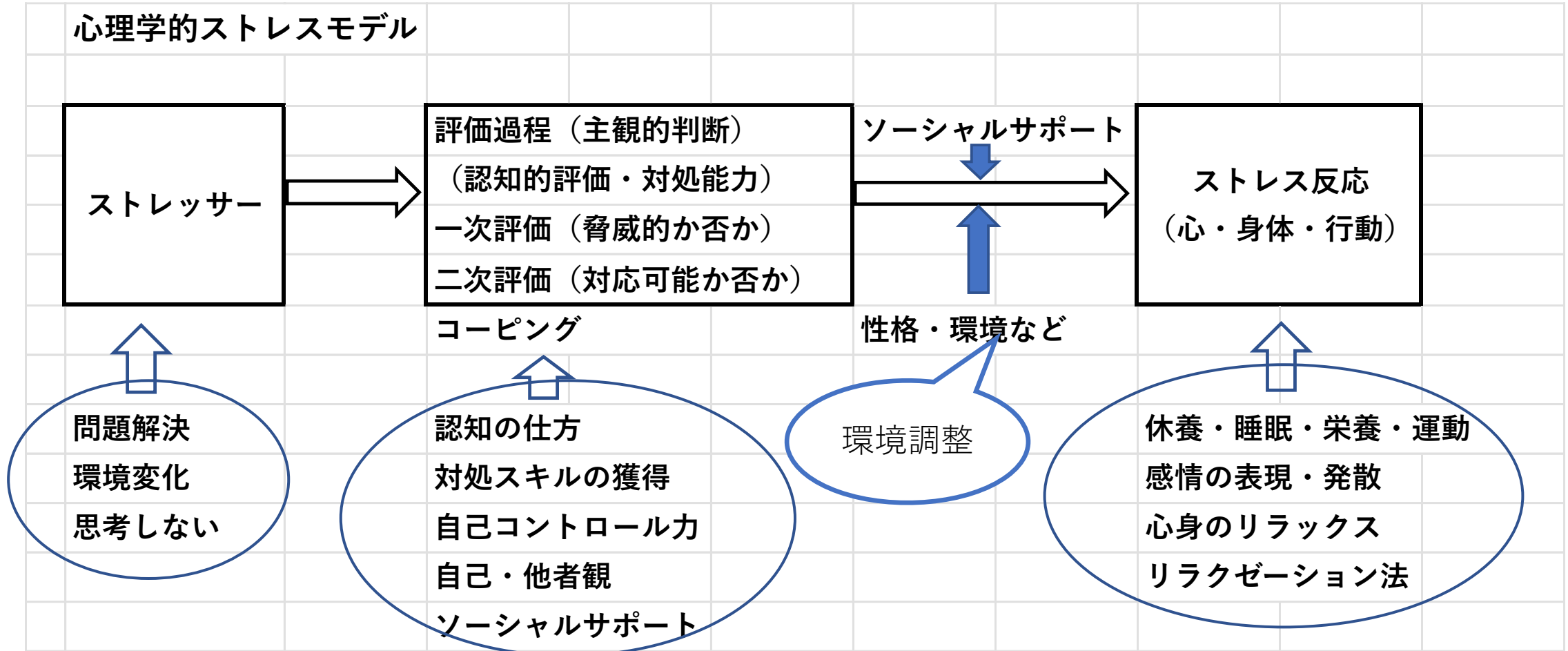


緊急事態に有効な反応
(心拍数増加、筋肉血管拡張、呼吸数増加、気管支拡張、筋収縮力増大、血糖値増加など)

副腎皮質ホルモン (コルチゾール) 発散。量により、血圧や血糖レベルを高め、免疫機能の低下や不妊。過剰なストレスにより**多量に分泌されると海馬が萎縮⇒うつ病、PTSD**

キラー・ストレス
ストレスが複合的に発生することで人を死に至らしめる

ストレス対処の概要



ストレスコーピング(対処)

- 1.刺激に対するコーピング：ストレス発生源（ストレッサー）を明確にし、除去・軽減を図る
 - 2.評価に対するコーピング：非合理思考を合理的思考に置き換える
 - 3.反応に対するコーピング：顕在化したストレス反応に対処していく
 - 4.社会的支援というコーピング：他人の力を借りてストレスに対処していく
- ※適当にミックスする

3つのR(古賀)

レスト（Rest・休養）：脳と身体の休息のために良質な睡眠

リラクゼーション（Relaxation・癒やし）：音楽や軽い運動

レクリエーション（Recreation・活性化）：脳の活動の歪みを取り除いてリ・クリエイト（創り直し）すること。

手を動かして没頭する、塗り絵や楽器の演奏など

不眠に注意：ストレス、うつ病などで起こりやすい

就寝・起床時間を一定にする、睡眠時間にこだわらない、太陽の光を浴びる、適度の運動をする、自分流のストレス解消法を、寝る前にリラックスタイムを、寝酒はダメ、快適な寝室づくりを

相手の変化に気づき、声をかける・傾聴すること

気づく

ストレスを抱えていると、行動、言葉、表情等に現れる。気なる・心配だ・不安という感情を信じること

自分の感じたことを信じる

声をかける

I (アイ) メッセージを使い素直に伝える (どうしたの? 気なっているんだけど。心配なんだけど)

自分のところを開くことから相談は始まる

傾聴する

急がず、話始めるまで待つ。話すよう促す。結論を急がない。自分の考えや意見、アドバイスを控える。

一生懸命聴く。視線は相手に向く

つなぐ

まずは役場の保健師へ伝える。伝えることを話しておく。必要なら一緒に行動する。など

一人で抱え込まない。かかわる人が多いと安心できる

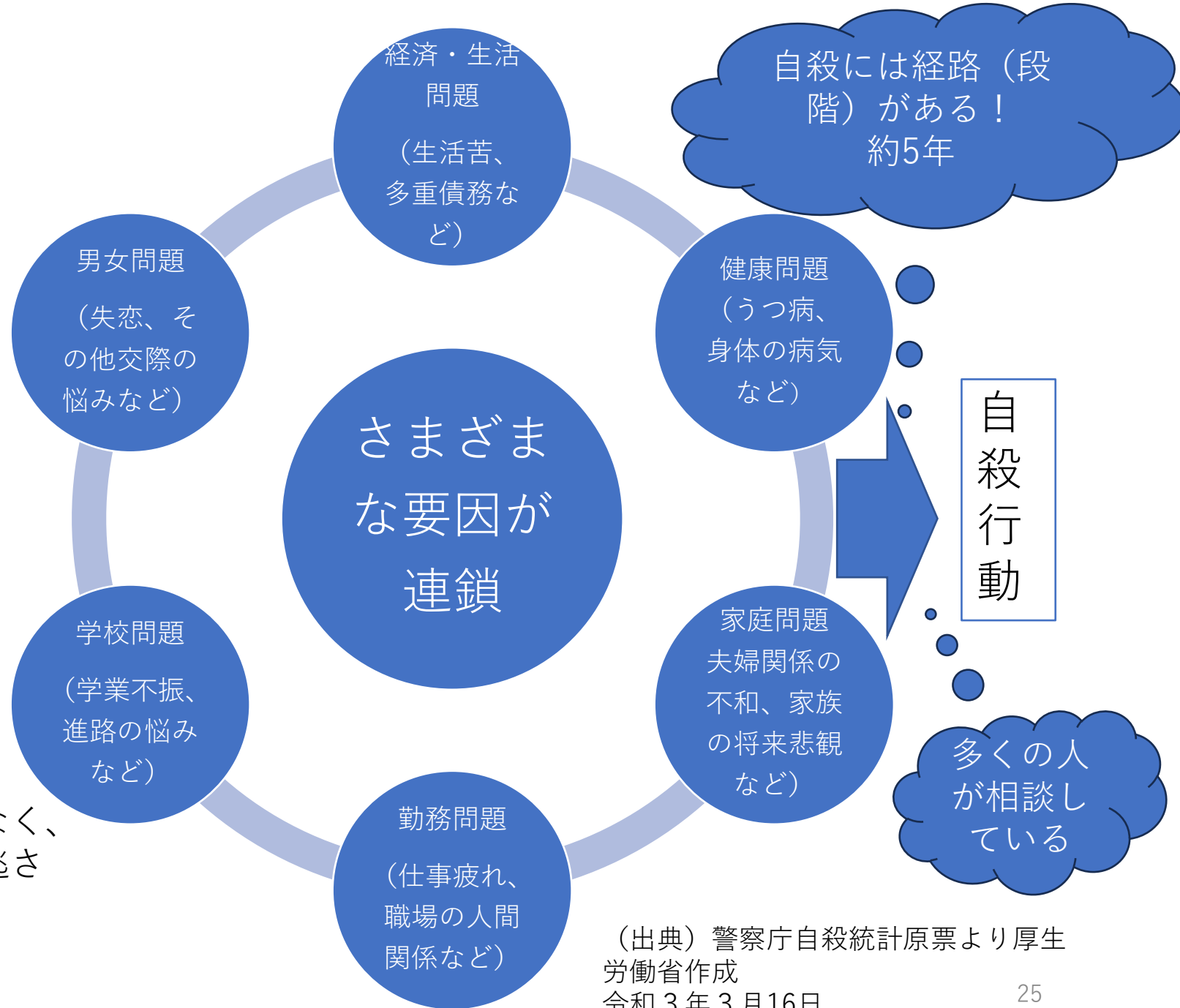
自殺の背景 自殺の要因

○自殺の多くは多様かつ複合的な原因及び背景を有しており、様々な要因が連鎖する中で起きている。

○自殺する前に約7割の人が他者に相談している（男性: 63.3%、女性: 84.1%）

○しかし自殺のサインに気づく家族は9.8%
自殺実態白書2008、2013

○親しい関係だから大丈夫だろうではなく、親しい間柄こそ「自殺のサイン」を見逃さない自覚を持つ！



(出典) 警察庁自殺統計原票より厚生労働省作成
令和3年3月16日

ゲートキーパーとは？

ポイント！

ゲートキーパー(Gatekeeper)とは**門番**のこと。

自殺のサインに気づき、声をかけ、見守り、つなぐ役割。

気づき：知人や近隣の人の変化に気づいて声をかける。

傾聴：本人の気持ちを尊重し、耳を傾ける。安全確保

つなぎ：早めに専門家に相談するよう促す。

見守り：温かく寄り添いながらじっくり見守る。

床屋さん、電気屋さん、一般市民

弁護士、看護師、医師、ワーカーetc.

悩んでいる様子に気づく

声をかける

心配していることを伝える

話を促す・話を聴く

つらい状況・気持ちを認める

安心を与える

具体的課題を整理する

つなげる

見守る

SOSのサイン

様々なきっかけや理由がある

- ・ **身体的側面、社会的側面、心理的側面**
- ・ **サイン**：セリフ、態度、様子、行動、身体症状、感情表現などから
…「なんか気になる」、「なんか心配だ」

元気がない、悩み事がありそうだ、食欲がない・眠れない など

サインは分かりやすいものばかりではない

気づいた人が声がけする

ゲートキーパーとは？

- **自殺のサイン**に気づき、声をかけ、話を聴き、見守り、つなぐ役割



- 職場の同僚などの気になる人に声をかける
- 窓口に来たお客様の様子で気になる人に声をかける
- 家族や地域の人で悩んでいる様子が見えたら声をかける

普段からゲートキーパーの役割を意識するだけで自殺予防になります！

- しっかり話を聴き（傾聴）、必要な支援につなぐ、見守る



☆ **自分自身を大切にすること！！**

自分自身が人とつながっていること！！

がベースです

自殺者の心理

1. **両価性**：生きたいという願望と死にたいという願望がシーソーのようにせめぎあっている。生きることの苦痛から逃れたいという強い衝動と心の底では生きたいという強い願望。
2. **衝動性**：自殺衝動は一時的で、数分から数時間しか続かない。その衝動は日々の出来事。
3. **柔軟性を欠いた思考**：思考や感情や行動は一点に集中し、絶えず自殺について考え、他の手段に気づかない。極端な思考をする。

自殺の危険因子

- 過去の自殺企図・自傷歴
- **喪失体験**：身近な者との死別体験など、苦痛な体験 いじめ、家庭問題など
- **職業問題・経済問題・生活問題**：失業、リストラ、多重債務、生活苦、生活への困難感、不安定な日常生活、生活上のストレスなど
- **精神疾患・身体疾患の罹患およびそれらに対する悩み**：うつ病など精神疾患や、身体疾患での病苦など
- **ソーシャルサポートの欠如**：支援者がいない、社会制度が活用できないなど
- **自殺企図手段への容易なアクセス**：危険な手段を手に入れている、危険な行動に及びやすい環境があるなど
- 自殺につながりやすい心理状態：
 自殺念慮、絶望感、衝動性、孤立感、悲嘆、諦め、不信感など
- 望ましくない対処行動：飲酒で紛らわす、薬物を乱用するなど
- **危険行動**：道路に飛び出す、飛び降りようとする、自暴自棄な行動をとるなど
- その他：自殺の家族歴、本人・家族・周囲から確認される危険性など

自殺の防御因子

- **心身の健康**：心身ともに健康であること
- **安定した社会生活**：良好な家族・対人関係、充実した生活、経済状況、地域のつながりなど
- **支援の存在**：本人を支援してくれる人がいたり、支援組織があること
- **利用可能な社会制度**：社会制度や法律的対応など本人が利用できる制度があること
- **医療や福祉などのサービス**：医療や福祉サービスを活用していること
- **適切な対処行動**：信頼できる人に相談するなど

気になる人に声をかけるために

- ・気づいたまま、感じたままを素直に言葉にし、伝える。

(私は～が気になっている。)

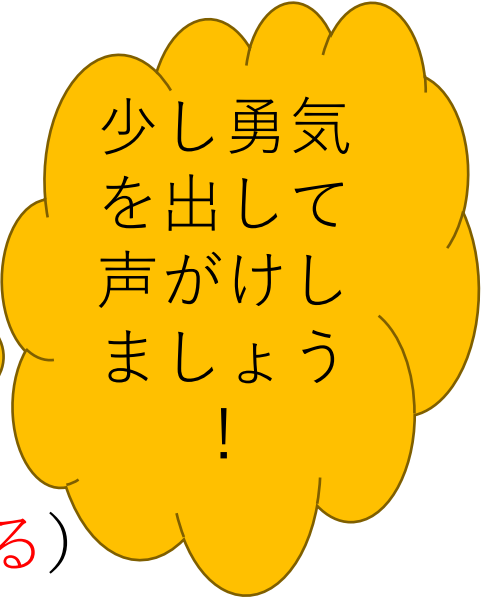
私は～が心配。とI(私)メッセージで声がけをする)

- ・否定されたら、いったん引き下がる。

やはり、それでも気になる場合は、声をかけ続ける。

- ・対等であること。聴く姿勢を持ち続けること。急がないこと。

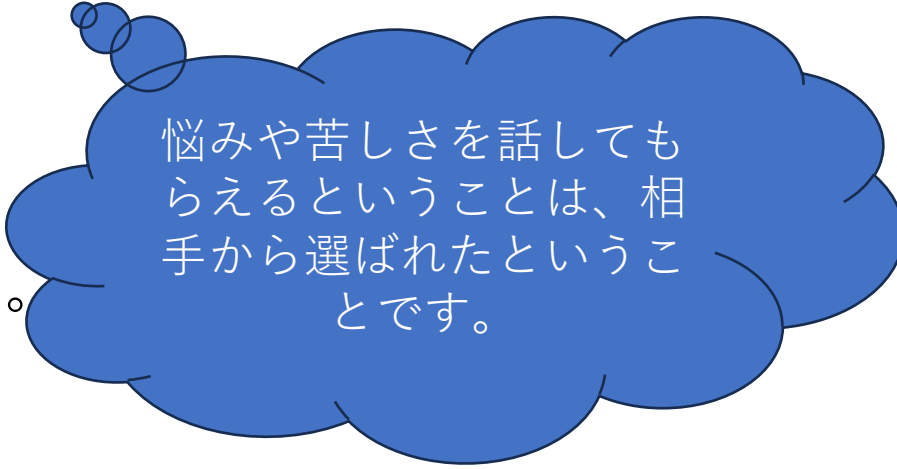
具体的な行動・支援は本人・家族の了解を得ること。



少し勇気
を出して
声がけし
ましょう
!

心がけ

- ・声をかけ続ける－関わりから逃げない
- ・出来ないこと、難しいと感じていることは助けを求める。
- ・全てを知り、理解している必要はない
- ・自分を大切にす
- ・同僚や家族に満足な対応ができない時もある
- ・問題や悩みを抱えた人を知ったとき傾聴する…一生懸命聴くこと
- ・相手の話の中に織り込まれている期待や夢とその喪失との関連について考える
 - ⇒ 理解と共有
- ・積極的に受け止め、感情に敏感に反応
- ・焦点が明確、正確な理解とその伝達
- ・相手がより自由に語り、素直に見つめられるように配慮
- ・誠実で尊敬をこめた応答



悩みや苦しさを話してもらえるとすることは、相手から選ばれたということです。

死（自殺）をほのめかす人への対応

<良い接し方>

- 話をしっかり聞く

まず、話を聞き、「よく打ち明けてくれたね」と相談者の決意をねぎらい、「辛いんだろうね」と気持ちを受け止める

思いやりを持って相談者の話に耳を傾け、相談者を思いやる姿勢を見せること

- その人の思い、意見を尊重する

無視されたり、反論されると希死念慮が増悪

死（自殺）をほのめかす人への対応

<悪い接し方>

- 相談者のつらさを否定する
- 「頑張っ！」と励ます
- 説き伏せる
- 心無い言葉

「なーに、死にたいと言えらうちは死なないものさ」

ゲートキーパーを続けるために

- 「苦しみの痛み」（受傷性）において、最初の痛みが痛みのなかにあるそのひとから聞こえてこないがゆえに、それは聴かねばならぬものである。引きこもりそのものを聴く。そういう耳にあって、はじめて、その痛みは聞こえるものとなるのだろう。

※「苦しみの痛み」＝他者の痛みがまずわたしにふれたのであり、痛みとその傷が、まるでブラックホールのようにして私のまなざしを引き込んだ。

- 『悩む人に与えることができるもっとも相応しい援助は、その人の重荷を取り去ってやることではない。その重荷に耐えられるように、その人の最上のエネルギーを呼び出してやることだ』（ヒルティー）

自分の気持ちを大事な人に伝えていきますか？

自分の気持ちを上手に伝える

7つのポイント

- ① 自分の気持ちに正直になりましょう
- ② 相手の気持ちを大切にしましょう
- ③ 穏やかに話すようにしましょう
- ④ 簡潔に話すようにしましょう
- ⑤ 自分の意見をきちんと伝えましょう
- ⑥ 相手の意見にも耳を傾けましょう
- ⑦ ダメなことはダメと伝えましょう

アサーティブな伝え方のコツ
み・かん・てい・いな

見る

感じる

提案する

否と言われたときの代案

自分を大切にし、自分の存在を
大事だと思えることが大切で
す！！

SOSが発信しやすい環境づくりを！

- 普段から“あいさつ”し、関係をつくり
相手の顔をしっかりと見る、相手の発する雰囲気を感じる
- 普段からこころを開き、話を聴く姿勢をもつ
(早急に指示・指導をせず、まず相手の話を聴くことから始める)
- 職場、家族、地域、知人などの交流・関係性を大切にする
- 困っていることを言葉できる環境づくりをする

おわりに

- 自分を客観的に観察する目と力を身に付ける。
- 7割で十分だと受け止める。
- 人の目を気にしすぎず、意見には耳を貸す。非難は受け流す。
- 回りくどくなく素直に表現し受け取る。

- 全員から好かれる必要は無い。
- 自分が嫌いな人間が居て当たり前、すると自分を嫌う人間が居ても当たり前

- 低空飛行でも活動を続ける方が良い。結論を急がない。



- **自分にかかわりのある周囲の人に心を開き接するようにしよう！**

おわりに

- 孤独にある人は生きるエネルギーを失っていきます。
- 無関心は生きる力を奪っていきます。



- 関心とところろを向け、つながりを求める人に寄り添うことが、生きる力、エネルギーを呼び覚ましてくれます！



- 生きることを共に支えられる社会・地域づくりを目指していきましょう！！

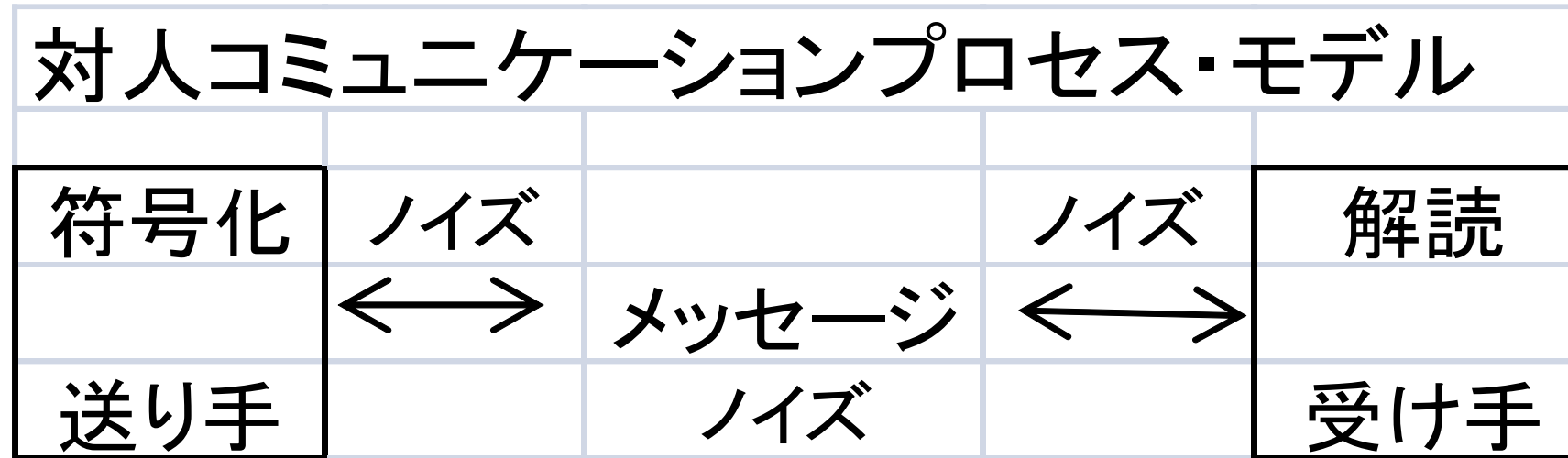
参考：対人コミュニケーション（1）

メラビアンの公式（好意の総計100%）

1. 言葉による表現-----（ ）%
2. 声による表現 -----（ ）%
3. 顔による表現 -----（ ）%

アルバート・メラビアン(Mehrabian.A)著 『サイレント・メッセージ』 より

参考：対人コミュニケーション（2）



誤解：ことばの意味・イメージの行き違い（ノイズ）

（ことばの背景にある思いの行き違い）

思考経路、価値観の違い



思いこみ・行き違い

参考：ちょっと試してみましよう

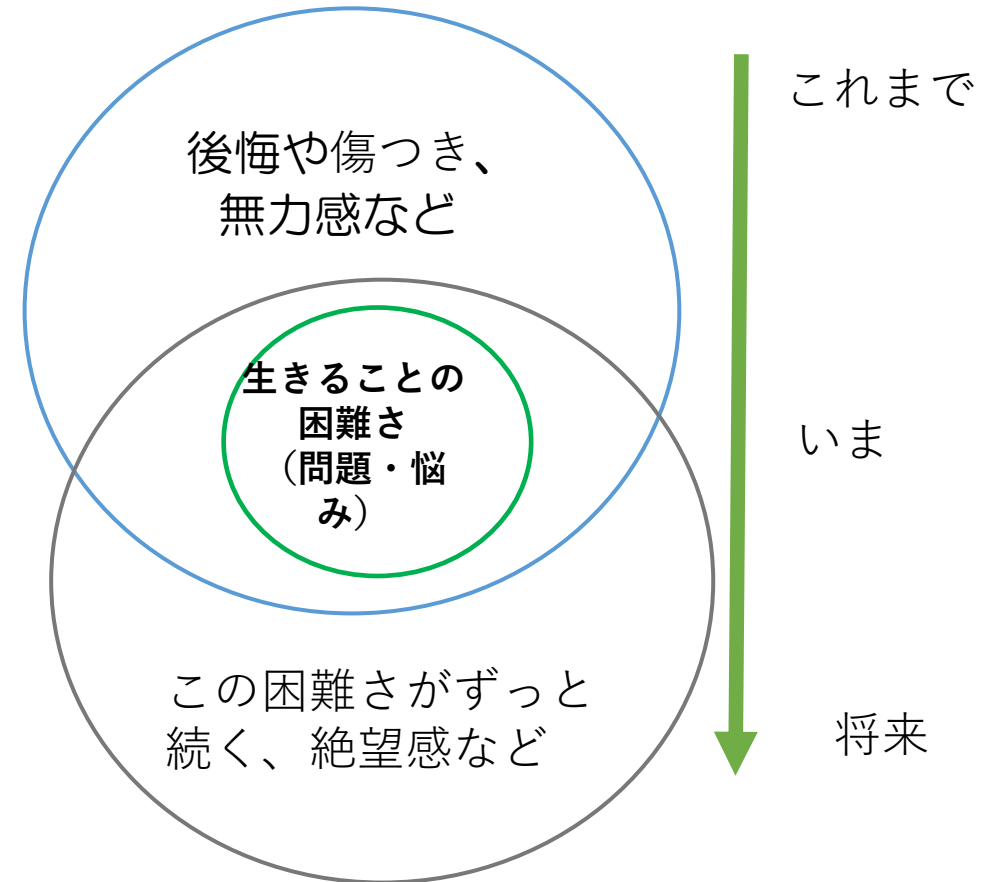
- 文章を作ってください

A～Fの短文を繋ぎ合わせて、意味の通るように1～6の順番をつけ、文章を完成させてください。

ちょっと試してみましよう		答え
A	父親は即死しました	
B	息子は病院に運ばれました	
C	外科医は「息子、これは私の息子！」と大声で悲鳴をあげました	
D	大型トラックが、ある男性と彼の息子をひきました	
E	彼の身元を、病院の外科医が確認しました	
F	路上で交通事故がおきました	

参考：傾聴とは！？

- 1) 『その人がどのような世界で生きてきたのか、
今どのような問題を抱え、
その問題をどのように捉え、
どのように感じ、
どうしたいと思っているのか
などを理解していくために
ストーリーを引き出す』



- 2) **肯定的資質の探求**・・・個人の可能性や潜在能力に目を向け、「肯定的資質」を積極的に引き出していく<かかわり>。
- 3) 関係性・・・**関係性の中の自己**－個人と環境の相互作用という視点
- 4) 意図性・・・語り手の話に耳を傾けながら、その場その場で適切な応答を見出す

参考：話を聴く 傾聴の基本的な技法

かかわり行動	視線、姿勢、言葉の速さ・高さ、言葉遣い、座る位置など
①質問	開かれた質問と閉ざされた質問
②はげまし	語りを促す技法。時には沈黙も。 <ul style="list-style-type: none">・うなづきとあいづち・くり返し（オウム返し）；かけ手が言った言葉をそのまま使って反復する・うながし；「ええ、それで？」など
③いいかえ	相談員が、何をどのように聴き取ったかをかけ手に言葉で伝え返す。支持的に介入する。
④要約	長い時間の話をまとめる、フィルターを排した正確な要約。
⑤感情の反映	感情の要約ともいう。感情の命名、「今ここ」の感情
(⑥意味の反映)	意味の探求。意味づけ。その人の人生や価値観から捉える。

