

第3章 自殺対策としての安心電話

第1節 自殺予防につながる安心電話

(1) 対話型電話相談としての位置づけ

安心電話を、通常の電話相談ではなく、「対話型電話相談」と位置付ける。

安心電話は、受容と傾聴を基本にして電話相談を進める。継続的になるにしたがって、受容と傾聴から一歩進んだ電話相談にしていけると考える。

利用者と相談員の関係性が深まり、利用者の喜び・怒り・悲しみ・恐れ・不安などさまざまな感情を相談員は受け入れ、あるいは共に感情を分かちあう。

相談員は、利用者との一定の信頼関係の構築後、一定の配慮の中で個人的な判断や思いを利用者に伝えることができる。福祉的な援助という大枠において、相談員の専門性と同時に、相談員の個性が発揮される場面でもある。

対話型電話相談はさまざまな場面が考えられる。困難な状況に陥った時の心構えを話し合えるかもしれない。利用者が、相談員の身内の介護の経験談に共感を示すかもしれない。相談員の得意な趣味の上達法を伝えられるかもしれない。その中で、継続的な安心電話の利用者と相談員の間に、信頼関係が生まれ、会話から対話へ発展していけると考える。

(2) 対話型電話相談の内容

①「受容と傾聴」から一歩踏み込んだ形である

「受容と傾聴」を十分行った上での一歩踏み込んだ形である。継続的に電話をかけてくる利用者との関係で成り立つ。利用者・相談員とも、全く最初の1回目の相談という認識ではなく、以前に何回か電話で話したという段階から出発する。

②対話そのものが大きな価値と効果を有する

利用者と相談員が一定の信頼関係の上に成り立つ。時間を共有する、話の中身を共有する、それぞれの気持を共有することから、利用者の孤独感の緩和に寄与する。利用者自身が相談員に、ひいては社会に受け入れられている、理解されているという意識をもつ。そのことは、利用者の精神的な安定、生活の安定につながり、生きることへの意欲の高まりに効果をもたらす。

③対話の内容は一定の枠の中で自由である

一定の枠の中で、一定の自由な対話である。一定の相談員の自己開示は認められる。孤独感の訴えなど利用者の話したいことについて、相談員の対応として、相談員自身の思いや考えを伝えることは可能である。

④解決型相談では解決できない悩み・問題にも対応する

答えが出ない相談や福祉サービスに結びつかない相談に対応できる。対話の欲求や孤独の解消などのメンタリティの相談に対応していることにより、自殺予防に貢献している。

⑤カウンセリングとも違う形である

対話型電話相談は、カウンセリングではなく、ソーシャルワークを基礎とする。カウンセラーより相談員は対話の自由を有する。

また、アドバイスを行うこともあり得る。

(3) 自殺予防につながる安心電話

自殺予防の第一段階は比較的风险が低い段階で、自殺の思考はあるが具体的な計画はない段階と考える。この段階の支援行動としては必要なことは、話を聴くことと情緒的な支援の申し出を行うことである。精神的に苦しく、余裕のない状況の中、自分の辛い気持ちを正直に伝えてくれたことに対して、相談員は「その辛い気持ちを正直に話してくれてありがとうございます」と感謝の気持ちを伝えることは大切である。

電話相談で対応できる内容としては、まず自殺への思いを聴くことから始まる。いつ思うのか、なにか理由はあるのか、他に解決方法はないのかなど、利用者の気持ちに寄り添いながら聴いていく。また、ようすを見ながら、相談者の生活状況や身近な人間関係などに触れられれば、自殺を考える背景も感じられる。第一段階であれば、思いとどまれる余地は大きくあると思われる。

自殺予防の第二段階は中程度リスクで、自殺念慮があり、自殺の計画があるが、直ちに実行計画はない段階と考える。この段階の支援行動として必要なことは、第一段階の内容に加えて、自殺に代わる選択肢の探索や自殺をしない約束をすることである。

電話相談で対応できる内容としては、第一段階の内容に加えて、自殺の計画の内容を傾聴する。「死んでしまいたい」という正直な気持ちを伝えてきた利用者に対して、相談員は、「死んでほしくない」「あなたが死んだら私は悲しい」「あなたの話をもっと聞きたい」など、死んでほしくない気持ちを伝える。そのうえで、課題の改善・解決に向けた自殺に代わる選択肢の検討・探索に話を進める。

自殺の話は、相談員にとって抵抗感があり、触れづらい部分がある。自殺の話をすることで自殺を後押ししてしまったらどうしよう、という心配も出てくる。

しかし、むしろ利用者が「死にたい」と正直に話しているのに、その話題を避けることは利用者の話をきちんと聴いていないと受け取られてしまい、自殺についての気持ちをそのまま残してしまうことになる。今、死んでしまいたい気持ちがあるのかきちんと聴いて、自殺の気持ちがあるのであれば、「私は、あなたに自殺してほしい」とはっきり伝えることが大切である。

自殺予防の第三段階では高いリスクになり、自殺の明確な計画があり、直ちに実行するおそれのある段階と考える。この段階の支援行動としては、その人に付き添い、一人にしないなど直接的な行動が求められる。

そのため、電話相談でできる対応は限られる。「死んでほしくない」気持ちをできる限り伝え続ける。利用者がまだ迷っていたり、自殺をする気持ちが残っていると思われる場合、電話を終結する前に、自殺をしない約束や次回の電話の約束をする。

（４）安心電話における相互変容

①自己肯定感とエンパワメントの気づき

エンパワメントについて次のような定義がある。

「エンパワメントとは『力をつける』ということではない。それは外に力を求めて、努力して勉強してなにものかになっていくということではなく、自分の中にすでに豊かにある力に気づき、それにアクセスすること」

「エンパワメントとはまずもって一人ひとりが自分の大切さ、かけがえのなさを信じる自己尊重から始まる、自己尊重の心は自分一人で持とうと意識して持てるものではない。まわりにあるがままのすばらしさを認めてくれる人が必要だ。無条件で自分を受け入れ、愛してくれる人が」（参考文献 『エンパワメントと人権』森田ゆり著）

自殺予防という観点から、エンパワメントを意識することは有効と思われる。エンパワメントは注入されるものではなく、本来持っている力に気づくこと、かけがえのない自分に気づくことが大切ということである。

安心電話において、利用者自身を支えて、エンパワメントに気づくことを支援するということが大切な役割であると言える。

②安心電話におけるエンパワメントの視点

たまたまか、もしくは明確な目的を持ってか、利用者が安心電話に掛けてくる。最初の電話相談での利用者の受け止め方が、その後のモチベーションにつながる。話を聞いてもらえたか、居心地の良さを感じたか、一方的な話にならなかったか、いろいろな観点から利用者が「また掛けてみよう」という思いになれるかが分かれ目である。

「また電話で話を聞いてほしい」という思いになれば、モチベーションは確保されたことになる。電話を掛ける際の本来の力が呼び出されたわけである。その力の維持に、相談員は支えていかなければならない。自己肯定感、自己尊重感を感じられるように支援していく必要がある。

電話相談が定着してくれば、利用者の生活の中でエンパワメントに気づくことを支えていける。食事を食べる、夜の睡眠をとる、体を動かすなど通常の日常生活が送れるようになることを確認する。日常生活の基本は、もともと持っていたことが多く、その時点に戻ってきたということになる。

だんだん、心地良い生活を感じられるようになれば、一旦、自殺念慮から遠ざかる位置に留まられると思われる。相談員は、その生活が続くように支える。継続的な電話相談はまだ必要かもしれない。

生活に意識が留まれるようになれば、利用者が次の段階に進もうとする気持ちを支える。自殺念慮を中心の気持ちから脇へ追いやれるように支える。利用者の心の中で、中心になるべき課題を考えられるような手伝いをしていく。

自殺念慮からの軌道修正ができるよう、利用者の希望を引き出せるようにする。場合によっては情報提供が必要になる。無理強いとは逆効果になる。何かに動き出せれば軌道修正に向かい出したことにつながる。

③相互変容の確認

安心電話において、利用者と相談員の関係が深まるにつれて、利用者は相談員の考え方やアドバイスを受け入れたり、逆に相談員に言い返したりできる関係になる。相談員も、利用者からさまざまな影響を受ける。

利用者と相談員は、「変化の共有」「変容の共有」ということが可能になる段階になる。

自殺予防において、その変化は大きな効果をもたらす。利用者と相談員がお互いの存在を認めあう。たとえば、自殺念慮を持っていたとしても、利用者は相談員の言葉を受け入れ始める。「人間性の共有」「生き方の共有」ということが感じられれば、一層、前向きな気持ちになれると思われる。

第2節 グリーフケアとしての安心電話

グリーフ...大切な人を死によって失った深い哀しみの中で、身体や精神状態に表れる変化。ただただ涙にくれる時期が過ぎても、物忘れが激しくなったり、集中力が無くなる、落ち着いている日々が続いていたと思うと突然鬱になる。体がたるい、疲れやすい。最期の様子を何度も繰り返し他者に話したくなる。自分の体力を考えず、忙しくスケジュールを詰め込んでしまう…。出てくる症状や感情は、人それぞれです。大切な人を亡くして暫くは、家族も同じ哀しみの中にあり、友人も慰めの気持ちで見守ってくれます。半年、1年が過ぎ、2年、3年が往き...その悲しみがどの様にこころに残るかは、人それぞれ。「大切な人を失った」という事実がある限り、グリーフが「消える」ことはありません。自分が押し潰されそうな大きな荷物から、手に持てるポストンバッグくらいになり、やがてウェストポーチ程度の負荷にはなるけれど、その重みがゼロになる事はないと言われます。

愛する人を失ってから10年近い年月が過ぎても、安心電話にその看病の大変さや失った哀しみを伝えてくださる方が居られます。ご主人が亡くなった時の状態に未だ納得できず、悔いを抱いたままの方も。ご自分の哀しみを届けてくださりながら、同時に口にされる事は、「もう、亡くなって何年も経つのに...。こんな事、友達にも言えませんしね。」「『いつまでもグズグズ言わないで』って、家族に言われちゃったんです。」「歳を取って寂しくなってきたら、『今、居てくれたらな』って、悲しさが新たになりました。」

グリーフを表出できなかつたり、無きものにしようとする、かえって心中深く根付いて、薄らぎにくくなると言われます。強く励まされたり、大した事ではないと扱われると、益々哀しみは深くなります。悲しい時に「悲しい」と、思い出した時に「切ない」と、赤裸々な気持ちを表出して受け止めてもらう事が、グリーフを和らげていく大切な過程。

安心電話の相談員に出来る事は、亡くなってから何年経っているか、何回同じ話を聞いたか、そんなジャッジ全てを取り去って、「今、受話器の向こうにある哀しみ」と向き合う事だと思います。「誰も聞いてくれなくなったけれど、あそこに電話すれば、私の哀しさをただ聴いてくれる人たちが居る。分かってくれる人が居る。」グリーフを抱えた方々にとって、安心電話がそんな場所であれば、幸せだと感じます。