

ゲートキーパーが担う役割～まずは声をかけることから～

悩んでいる人に、①気づき、声をかけ、②話を聴いて、
③必要な支援につなげ、④見守る

①気づき、声をかける

いつもと違う様子の人に気づいた時や、困難を抱え悩んでいる人と接した場合には、声をかけましょう。窓口等であれば、**所管する分野の他に困りことがあるか**、困ったときに相談できる人が周りにいるか、確認することが望ましいです。

うつ、借金、死別体験、過重労働、配置転換、昇進、引越し、出産などの**生活等の変化**は、悩みの大きな要因となります。話の中で相手が悩みの要因になることを抱えていることに気づいたら、温かい関わりをもってください。

声かけの例

どうしましたか。おつらそうで心配です。眠れていますか？力になれることはありますか？

②話を聴く

話しやすい環境を整えます。**相手の話や感情を否定せず**、真剣な態度で耳を傾けます。心配していることを伝え、必要に応じて質問したり、相槌を打ったりします。本人を責めたり、安易に励ましたりすることは避けましょう。

相手の考えを否定する

死にたいなんて言っちゃだめた。自分を大切にしない。命を粗末にはしてはいけない。～すべき。

相手の苦労を労い、共感を表す

それはつらかったですね。
よく耐えてきましたね。
これまで一人で頑張ってきたんですね。

安易に励ます

頑張ればうまくいきますよ。大した問題ではありませんよ。もっと大変な人は他にもいます。時間が解決してくれます。気のもちようですよ。

「死にたい」という言葉と気持ちに寄り添う

死にたいと思うほどつらかったんですね。それほどおつらくて、消えてしまいたいと思うんですね。

③必要な支援につなげる

関連する相談窓口や支援事業を、相談者に情報提供しましょう。

相談者が後で確認できる資料や、連絡先の掲載場所がわかるように説明を心がけましょう。

相談者の了解を得た上で、連絡先に連絡を取り、相談内容を共有し、相談の場所や日時等を設定することで、より確実につなぐことができます。来所の場合は、その場で一緒に連絡をとることもよいと思います。

指示を出す

それはこの部署の担当ではないので、〇〇の窓口に行ってください。

紹介する

この困りことについては、〇〇の部署が詳しいと思うので、そちらにも相談してみたいかがでしょうか。

解決可能性の言及する

〇〇の窓口なら解決できますよ。
〇〇なら対応してくれますよ。

具体的なアクセス方法等を示す

〇〇の部署は、平日9時から17時まで受け付けているようです。電話番号、住所は…です。
私から連絡させていただいてもよろしいでしょうか。

④見守る

継続的な関わりができる場合は、つないだ後も、必要があれば相談にのることを伝えましょう。

