

図7 職場における「心の不健康」者の年代別にみた発症誘因

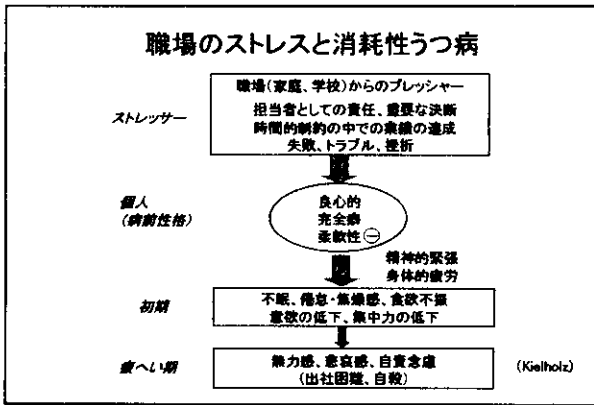


図8 職場のストレスと消耗性うつ病

管理監督者向け自殺予防マニュアル

心の健康と危機管理のための行動指針

—自殺が発生しない安全で健康な職場を目指して—

産業医科大学産業生態科学研究所精神保健学教室

目次

第1章：マニュアルの使用にあたって	2
第2章：組織、集団において普段から自殺予防のために活動する	4
1. 組織、集団として自殺予防に取り組むことを宣言する	
2. 自殺予防に関する基本を理解する	
3. 自殺予防に関わる情報を収集し、活用する	
4. 自殺予防に関わる情報を部下（集団に所属する労働者）に周知させる	
5. 自殺予防に必要なスキルの習得に務める	
第3章：自殺の可能性が少なくなるように普段から部下に働きかける	8
1. 適切な労務管理に努める	
2. 部下の特徴をつかむ	
3. 部下の行動が普段の行動からズレてきたときには注意して対応する	
第4章：自殺を考えている人／考えそうな人に対して自殺に進まないように働きかける ...	11
1. 部下の意思を尊重した声かけを行う	
2. 部下の反応に少しでも疑問があれば、慎重に対応する	
3. 自殺企図の可能性が少しでも疑われれば、自殺へ進まないように働きかける	
4. 介入を意識した対応をする場合は、その部下の苦しさを理解することを中心にする	
第5章：自殺が目前の問題となった時に、相手が自殺しないように働きかける	14
1. 「自殺を考えている」という気持ちを真剣に受け止め、それをすぐに否定しない	
2. 希望につながる聴き方をする（余裕があれば、使ってみよう）	
3. 直ちに問題解決しようと焦らず、その時点での自殺を思いとどまらせ、専門機関に誘導する	
4. 可能な限り、複数の人間で対応しよう	
第6章：自殺が発生した場合の対応	18
1. 正しい情報を伝える	
2. 自殺者との関わりの深い人に対応する	
3. 再発防止の為の対策をたてる	
資料1. 自殺予防もしくはメンタルヘルスケアに必要な労働契約のあり方	
資料2. 自殺予防のための情報ネットワーク	

第1章：マニュアルの使用にあたって

このマニュアルを利用する際の、基本的なポイントを説明します。詳細は、テキストを参照して下さい。

・ 管理監督者が何をすればよいか？

- すべきこと
- すべきではないこと

管理監督者が自殺予防の為に具体的な行動を起こすことが大事です。その際に、何をすべきか、何をすべきでないかを区別し、意識して行動するようにしましょう。

・ 対応する対象を区別する

- 組織、集団を対象とする場合
- 個人を対象とする場合
- 家族を対象とする場合

自殺予防の対象によって取り組みの内容が変わってきます。特に、個人に対する場合には、一人ひとりの違いに十分配慮し、相手の気持ちを尊重した対応が必要になってきます。対象による取り組みの違いに注意しましょう。

・ 対応の段階を意識する

- 予防的に対応している段階
- 直接的な介入、または介入につながる段階

このマニュアルでは、広い意味の自殺予防の中でも、狭義の「予防」と「介入」について説明しています。「予防」は、自殺発生の可能性が差し迫った問題ではない段階でとるべき活動の内容です。「介入」または「働きかけ」は、自殺の可能性が疑われる個人に対して、自殺へと進むことを防止する為の取り組みを説明しています。基本的な取り組み方は共通していますが、細かい点でこの二つの取り組みの間で対応が異なる部分もありますので、注意が必要です。

・ 実際に対応するときを使う表現について

- 使う側が自分にとって自然に感じられるような表現をこころがけること
- 言葉の口調によっては逆説的に響く場合がある

マニュアルの中で、実際の対応に使うことのできる言葉遣いを例示している部分があります。これらは、あくまでも参考例です。同じ言葉を使っても、不自然な言い方をすると、相手が裏を読んで逆効果になる場合もあります。これらの言葉を使う意図を理解し、その理解に沿って、自分らしい表現を用いるように心がけてください。

※注： 以下の記述で（ ）内は参照用の表を示します。

自殺予防のための標語

う	— うつの予防
け	— 傾聴しよう
と	— とにかく否定しない
め	— 目指すは信頼関係
よ	— よく観察
う	— 失うな希望！

(三島徳雄)

第2章：組織、集団において普段から自殺予防のために活動する

この章では、事業所やある職域といった集団において、自殺予防の基本となる対応を記述しています。自殺の可能性が疑われる労働者がいる場合には、その労働者に対して個人的に対応するのは当然ですが、それだけではなく、組織全体に対する対応も並行して進める必要があります。個人的な対応において「自殺をすべきではない」ことを強調しすぎると、その労働者は自殺に関する自分の本心を上司に伝えなくなり、対応が遅れるおそれがあります。個人的な対応においてその労働者との間で信頼関係をつくることに集中するためにも、「自殺をすべきではない」という自殺予防の基本的な考え方は、組織を対象とする取り組みの中で伝える必要があります。

また、個人的な対応をとる機会が得られない場合も考えられます。自殺既遂者の場合に、自殺が発生してから周囲が気づくという場合が少なくありません。そのような人に、自殺予防の重要性を伝えるチャンスは、組織に対する取り組み以外にはありません。その意味で、人間関係が乏しい労働者の場合は、組織的対応の場しか対応の機会がないことも意識しておく必要があります。

1. 組織、集団として自殺予防に取り組むことを宣言する

- (ア) 事業主、または、その職場の長が宣言をする
- (イ) 個人の問題ではなく、組織の問題として理解する
- (ウ) 組織の問題として取り組むことが労働者に周知されているか確認する

自殺予防は職場全体としての取り組みと考えるべきです。そしてそのことを職場の労働者全てに対して明らかにする為に、事業主や経営者が自ら、自殺予防に取り組むことを宣言しましょう。自殺予防は、決してその可能性が疑われる個人だけの問題ではありません。事業所や職場にとっても自殺は大きな損失になります。

健康で安全に仕事ができるということは、全ての労働者にとって、働く上で最も重要な条件の一つです。組織として自殺予防に取り組むことを宣言し、それを全ての労働者が理解するように働きかけましょう。

2. 自殺予防に関する基本を理解する

- (ア) 自殺は予防すべきものである
- (イ) 普段からのメンタルヘルス対策や自殺予防の取り組みが必要である
- (ウ) 特定の個人のみにより予防対策を任せることはしない
- (エ) 自分の同僚や部下からはうつ病や自殺者を出さないという意識をもつ
- (オ) 労働者がお互いにサポートする意識を持ち、実践する

以上の点は、基本的姿勢として全ての労働者が持つべき考え方です。

- (カ) 自殺に関する危険因子（リスクファクター）についての知識を持つ（表1）
- (キ) 自殺を示唆するサインを知っておく（表2）
- (ク) うつ病についての知識を知っておく（表3－5）

これらは、自殺予防に関する基本的な知識です。まず、どのような人々に自殺が発生する可能

性が高いかを知っておくことは、予防する上で重要な知識です。そのために、自殺の危険因子を理解しましょう。

実際に自殺を考えている人は、その直前に何らかのサインを出すと言われています。それに周囲が気づくことができれば、自殺を予防できる可能性が高くなります。実際にサインに気づくのは大変むずかしいことだと思われそうですが、最低限、その知識だけでも持っておきましょう。

特に重要な危険因子にうつ病があります。うつ病に関する知識は、自殺予防だけに止まらず、職場のメンタルヘルスを考える上でも重要なものです。ここでは、以下のような考え方で情報を整理しました。うつ病を早めに気づくには、まず、疑ってみることです。うつ病を疑って、それを明らかにする適切な質問ができれば、早めに見つけることができる可能性がでてきます。表3のような変化があなたの同僚や部下、家族に見られたときには、うつ病を疑ってみましょう。そして、疑ったら、表4のような状態ではないか、確認しましょう。もしも、うつ病の可能性が高いと考えられたときには、表5を参考にして対応し、早めに治療を受けるように促しましょう。

- (ケ) 自殺企図が発生した場合の対応を知っておく
- (コ) 外部の専門的組織、医療機関について、その情報を知っておく（表6）
- (サ) 自殺が発生した後の対応を知っておく

自分の周囲の労働者や家族にいつ自殺企図が発生するかは、予測が付きません。しかも、その可能性が疑われたときには、早急な対応が必要になります。ですから、普段から、実際にそのような事態に遭遇したときの対応について、知識を持っておきましょう。

外部の専門的組織、医療機関に関する情報や連絡先は、常日頃、直ぐに確認できるようにしておきましょう。このマニュアルの置き場所を決めておくとか、必要な情報をカードにして携帯するなど、いろいろな機会を使ってこのような情報を周知させておけば、労働者が自殺を考え始めたときに、自ら助けを求めて連絡するかもしれません。

自殺企図が発生した場合には、既遂、未遂にかかわらず、周囲の人々に大きな影響を与えます。これについても、その取り組みについての知識が必要になります。

3. 自殺予防に関わる情報を収集し、活用する

- (ア) 自殺予防に関する具体的な情報に、常にアクセスできるようにしておく
- (イ) 自殺予防に関する具体的な行動を行う
- (ウ) 自殺予防に関する具体的な行動が実践されているか自己チェックする

管理監督者自身が、自殺予防に関する情報を収集し、必要な場合には詳しい情報を直ぐに引き出せるようにしておく必要があります。また、実際に自殺の危険性が高い労働者に対して、その労働者自身が好ましい方向へ変化するように働きかけるには、管理監督者自ら、自殺予防に関わる活動を実践する必要があります。

自殺予防の活動を始めた直後で、みんなの関心が高いときには、誰でも意識して行動するものです。しかし、そのうち次第に関心が薄れて来るかもしれません。必要な行動が実践されているか、ときどき自己チェックして振り返るようにしましょう。

4. 自殺予防に関わる情報を部下（集団に所属する労働者）に周知させる

- (ア) 自殺予防に関する具体的な情報とそのアクセスの仕方を部下に伝える

- (イ) 自殺予防に関する情報がどの程度理解されているか確認する
- (ウ) 自殺予防に関する具体的な行動を実践するように勧める
- (エ) 自殺予防に関する具体的な行動が実践されているかチェックする

最初に説明したように、自殺予防は組織全体として取り組む必要があります。その為には、管理監督者が集めた自殺予防に関する情報は、部下の労働者に対して伝えて、全員で共有するようにしましょう。そして、単に知識を持つだけでなく、普段から予防のための取り組みを実践するように心がけましょう。

例えば、お互いに相手を傾聴してコミュニケーションをとったり、互いをサポートする意識を持ったりすることは、自殺予防につながる大事な取り組みです。また、これはメンタルヘルス対策としても大事なことです。このような活動を実践しているか、ときどき職場で話題にして、関心を高めるようにしましょう。

5. 自殺予防に必要な知識や技術の習得に務める

- (ア) 援助する側が精神的に安定し、適度に自信を持っていることが、援助の原則である

個人に対する対応においては、積極的傾聴（＝相手の話を相手の立場に立ってじっくり聴く）がその基本になります。しかも、“自殺を考えている人の気持ちを理解しようとして傾聴する”のは、傾聴の実践の中でも、非常にむずかしい部類の傾聴になります。いざというときに傾聴できる為には、普段から傾聴を実践するように心がけ、ある程度の自信を持つておく必要があるでしょう。但し、自殺予防の為に特に傾聴を練習すべきだというわけではありません。職場のメンタルヘルス対策における日常の取り組みの中で傾聴を活用することが大事です。

(イ) セルフケア

- ① 自分自身のストレス管理に注意する
- ② リラクゼーション法を実践する（例、自律訓練法）
- ③ 自分にあったストレス解消法、問題に応じたストレス対処法を身につける

(ウ) ラインによるケア

- ① 上司と部下の間、同僚間で、信頼関係が生まれるように働きかける
- ② 普段から上司と部下、同僚間で良好なコミュニケーションを保つように努める
- ③ 互いをサポートする意識を持つ
- ④ 互いをサポートできるような体制、話し合いの機会を持つ
- ⑤ 以上の実現に向けて積極的傾聴法など研修に参加し、実践する
- ⑥ 職場で積極的傾聴を部下に対して自ら実践し、傾聴のモデルを示す
- ⑦ 自殺予防の場合は、一方的な指示のみによる情報の伝達は避け、皆が関心を持ち、考えるように誘導する
- ⑧ 自分が対応することが困難になった場合の連絡先、対処方法を事前に知っておく

「事業場における労働者の心の健康づくりのための指針」（労働省、2000年8月）を実践することは、自殺予防にとっても重要な対策になります。サポートする管理監督者自身がセルフケアを実践しながら、心の健康づくりと自殺予防につながるラインによるケアを実践するように心がけましょう。

※補足：うつ病等で休職が必要となったときでも、自分の職場に休職や復職のシステムが整備されていないと、自分の将来の雇用が不安になって、なかなか「休みたい」とは言い出しにくいものです。休養が必要となった労働者が雇用への不安を感じずに休職できるようなシステムを整備することも、自殺予防やうつ病の対策として重要であると考えられます。（「資料1：自殺予防もしくはメンタルヘルスケアに必要な労働契約のあり方」参照）

第3章：自殺の可能性が少なくなるように普段から部下に働きかける

ここでは個人に対する対応のうち、自殺がまだ差し迫った問題となっていない段階での対応を考えます。自殺の危険因子やうつ病に関する情報を考慮して、自分の部下が自殺を問題解決の手段として考える可能性が、少しでも減少するように普段から働きかけることが、ここでの重要なポイントになっています。

以下は、実際の業務の中で部下の仕事を管理監督するときに、将来の自殺予防につながる考え方や行動を説明しています。

1. 適切な労務管理に努める

- (ア) 仕事の量や質の問題で過重労働になっていないか注意する
- (イ) 長時間労働になっていないか注意する
- (ウ) 過重労働、長時間労働が明らかになった場合は、速やかに対策を立てる
- (エ) 特定の個人に過重な責任が課せられていないか注意する

過重労働や長時間労働がうつ病や過労自殺の引き金になる可能性があります。それを防止する為にも、部下がどのように仕事をしているかを管理監督者として適切に把握し、過重労働や長時間労働が日常化している場合には、その対策を考えましょう。「過重労働による健康障害防止のための総合対策について」（厚生労働省、2002年2月）を参考にしてください。

2. 部下の特徴をつかむ

- (ア) 部下の性格や行動の特徴をつかみ、それに配慮して対応する
 - ① 個人個人の仕事の進め方に注意し、適切な時間配分、適切な目標設定がなされているか、必要な休養がとられているかを注意する；以下はその一例である
 - ② 特に、自分の気持ちを抑えて周囲に合わせて行動する傾向を持つ労働者の場合、無理な課題であっても、“No！”と言えない傾向があることを理解して対応する
 - ③ 特に、物事にこだわりやすい（執着気質）傾向を持つ労働者の場合、高い目標設定をする傾向にあるので、目標設定が高すぎないかチェックする
 - ④ 特に、完璧主義的な傾向を持つ労働者の場合、同じ課題を与えても、他の労働者より負荷が高くなる傾向にあることを理解し、質の高い仕事及要求される仕事とそうでない仕事の区別を明確につけるように、働きかける。
 - ⑤ 特に、孤立傾向にある労働者の場合、本人からの積極的な反応が返ってくるか否かにかかわらず、普段からの声かけを継続して積極的に行う。

同じような課題を与えても労働者の性格や行動のパターンによって負荷が異なってくる可能性があります。常に上司の期待に必要以上に答えようとする過剰適応傾向の者、何事にもこだわってキチンと仕事をしないと気が済まない者、常に完璧に仕事をしようとする者などに代表される労働者達は、このような傾向を持っていない人達よりも、仕事に伴うストレスがより強くなる可能性があります。しかも、これらの人々は、職場では往々にして「仕事ができる人」として多くの仕事がまかされる傾向にあります。そのため、一旦うつ状態に陥っても、本人からはなかなか「仕事ができなくなった」とは言い出しにくいものです。上司は、部下の行動パターンを普段か

ら注意して観察し、このような傾向が見られる労働者には、日常業務の中でも注意して対応するようにしましょう。

また、普段から人間的な交流を避け、孤立傾向にある部下は、なかなか対応が難しいものです。本人からは期待するような反応が返ってこなくても、声かけだけは続けて、その部下に“必要なときには積極的にサポートする意思がある”ことを伝える努力は続けるようにしましょう。

(イ) 部下との間で信頼関係の形成に務める

- ① 様々な機会（個人的な面談、業務報告、ミーティング等）を捉えて、部下の話にじっくりと耳を傾け、部下の考え方を把握するように務める
- ② 部下が失敗をした場合には、人格的な否定をすることは決してしない。その代わりに、あくまでも「今回は失敗に終わった（だけである）」ことを指摘した上で、部下が問題の解決策を発見するように援助する（＝全否定を避ける）。
- ③ 様々な機会をとらえて、部下をサポートする意思があることをはっきりと表明し、理解させる
- ④ 自分が直接的に対応することが不適切であると考えられる場合には、その部下にとってのキーパーソン（同僚、先輩、友人、家族等）を見つけ、その人間を介してアプローチする
- ⑤ 部下の間の人間関係にも配慮し、信頼関係が充実するように働きかける
- ⑥ そのような実践のモデルとして、自分自身が傾聴の態度を示す

常日頃から部下との間で信頼関係があるか否かが、いざというときの対応にも影響してきます。部下から見て、「いつも、自分の話を聞いてくれない」と思っている上司に、部下が進んで悩みを相談に行くとは考えにくいでしょう。いろいろな機会を捉えて、部下の話を聴くようにしましょう。そのために、実際に時間をとって面談をすることができれば理想的です。しかし、それができない場合でも、業務上のミーティングや打ち合わせの機会をつかまえて、少しでも部下の話を傾聴するにすれば、よりよい信頼関係を築くことができるでしょう。また、実際にこのような場面で、上司であるあなたが積極的傾聴（＝じっくりと相手の話に耳を傾ける）を実践してみせることが、自殺予防において重要な技術である傾聴の重要性を、部下に言葉ではなく、態度として伝えることにもなります。

(ウ) 職場外のストレス要因とその対応について、普段から注意しておく

- ① プライバシーを尊重した上で、家族関係に関する情報を持っておく
- ② 家族の中のキーパーソンを知っておく
- ③ 友人関係の情報にも注意しておく
- ④ 孤立状況にないか、知っておく

ストレスの原因は何も職場だけにあるとは限りません。職場以外のストレスがあなたの部下に影響する可能性もあります。部下が話したくないことを無理矢理聞き出すことは、プライバシーの尊重という意味で、問題があります。しかし、社会的に許される範囲で、部下の職場以外のストレスについても、情報を持っておきたいものです。また、これらについても、部下とあなたの間で信頼関係ができていれば、話をしてくれる可能性が高くなります。

3. 部下の行動が普段の行動からズレてきたときには注意して対応する

- (ア) 普段からのその部下の考え方や行動の特徴を知っておく
- (イ) 部下の普段の行動や他の従業員に見られる一般的な行動パターンからのズレ（事例性）に注意する
- (ウ) 出勤状況、休日の取り方（とっていない場合も含めて）に注意する
- (エ) 仕事の進め方、進み具合に注意する
- (オ) 部下の間の人間関係に注意する
- (カ) 過大なストレスとなる職場や家庭での出来事（表7）があった場合は、特に注意する
- (キ) これらに変化を認めた場合には、早めに声かけをする
- (ク) 声かけに対するその部下の反応に応じて、第4章の対応が必要か否か判断する

自殺の可能性やうつ病を疑う場合に、明らかに誰の目から見ても異常だと思われる段階で対応を開始したのでは、早い段階で予防することにならない可能性があります。このような病的な状態に至る前の段階で、早期に発見し、早期に治療に導入することができれば、本人にとっても、職場にとってもより負担が少ない段階で対応することが可能になります。

早い段階で気づくには、普段からあなたの部下や同僚の行動の特徴を知っておく必要があります。そして、普段のその人の一般的な行動パターンからズレてきたときには、その行動が例え異常ではなくても、早めに対応するように心がけましょう。特に、表7の生活上の出来事を経験した部下がいる場合には、注意して観察しましょう。

例えば、普段非常に精力的に仕事をしている部下が、仕事の仕方が他の人達と同じ位の平均的なレベルまで落ちてきているとしたら、「普通に仕事をできている」という意味では病的ではありませんが、「普段の仕事よりも能率が落ちている」という意味で、その部下の普段の常態から変化してきた可能性（事例性）があります。このようなときには、どんな調子かその部下に確かめるようにしましょう。

実際に部下に対して声かけをして、その反応に変化があるようであれば、次に説明する対応をする必要がないか、部下の話を傾聴した上で、判断するようにしましょう。

第4章：自殺を考えている人／考えそうな人に対して 自殺に進まないように働きかける

前述までの説明は、ほとんどの部分が職場のメンタルヘルスに関わる活動と重なっています。しかし、この章から自殺予防に特徴的な対応が出てきます。

実際に、狭義の予防の段階から、いつ、介入（働きかけ）の段階に進むかというのは、非常にむずかしい問題です。自殺のことを考えている労働者が、進んで自殺のことを周囲の者に話すとは限らないからです。従って、このマニュアルでは介入の段階を二つに分けて説明することにしました。

最初の段階は、ある労働者が自殺について考えている可能性はあるが、まだ、そのことが周囲にも本人にもはっきりしていない場合です。次の段階は、自殺を考えていることが明らかになった労働者に対応する場合です。ここでは、まず、最初の段階における対応について考えます。

いずれの場合にも共通点があります。それは相手の気持ちを理解するようにじっくりと耳を傾けること（積極的傾聴）が対応の基本になるということです。自殺を選択肢の一つとして考えるほどの悩みを抱えている部下の話を傾聴することで、その部下との間で信頼関係を築くことが当面の重要な課題になります。自殺を考えている部下は、「死んだ方が楽だ」という気持ちと、「死にたくない」という気持ちの間で、揺れ動いています。その部下が、「上司は自分のことを理解しようとしてくれている」と思い始め、「上司に自分の気持ちをうち明けたら、何とかなるかもしれない」と信頼感を持ち始めることが、自殺へ進むことを防ぐ働きかけの重要なポイントです。

1. 部下の意思を尊重した声かけを、普段から行う

(ア) 部下の話を聴きたいと思っていることは伝えるが、無理強いしない

- ① 本人の自尊心を尊重することは重要である
- ② 「自分で努力してみても無理だなと思えることがあれば、是非、私に相談してください。待っていますよ。」

部下の気持ちを尊重することが傾聴の大原則です。部下に本当の気持ちを話して欲しいと思っても、そうしてくれるか否かは、部下の自発性に関わっています。無理矢理話をさせようとしたのでは、気まずい関係になりかねません。まずは、あなたが部下の話を聴きたいと思っていることを、普段から伝えるようにしましょう。

2. 部下の反応に少しでも疑問があれば、慎重に対応する

(ア) その部下が大事であると思っていることを伝える

- ① 「貴方は私達のチームの大事なメンバーの一人だと思っています。」

(イ) 何かあれば、サポートしたいと思っていることを伝える

- ① 「何か気がかりなことがあれば、できるだけ力になりたいと思っていますよ…」
- ② 「今すぐ相談しなくよいですよ。ただ、もし相談してみようかなと思ったときには、いつでも、声をかけて下さい」

部下の対応から、どうも何か他人には言いにくいことを考えているようだとと思われるようだし

たら、焦らずに、より慎重に対応しましょう。部下を大事なメンバーだと思っていることを伝え、相談したいことがあれば、話にのりたいと思っていることを伝えましょう。

(ウ) 部下の考えを否定したり、非難したりしない

- ① 励ましの意図からであっても、次のような表現は使わない
- ② 「(自殺などという) バカなことを言うんじゃない」
- ③ 「死にたいなんて、負け犬の言うことだ」

少しでも、何か部下が話をしてくれたら、まずは、部下の考えを否定しないように注意しながら、話を聴き続けましょう。部下を励ます気持ちから、自分ではそれと気づかずに、部下の気持ちを否定するような声かけをしてしまわないように注意しましょう。また、意欲が低下したり、無力感を感じたりしている部下に対して、それとは気づかずに励ますと、それに答えられないことで、その部下がかえって無力感や罪悪感を強く感じることもありますので、注意しましょう。

3. 自殺企図の可能性が少しでも疑われれば、自殺へ進まないように働きかける

(ア) 自殺のサインではないかと疑われる言動が少しでも認められたら、予防ではなく、介入という意識で対応する。

- ① どんな内容であれ、すぐさま相手の話を否定したり、評価したりしない
- ② 相手が自分に話してくれたことを肯定的に受け止めていることを伝える
- ③ 自分にとって好ましくないと思われる内容である場合には、どんなところからそう考えるようになったかを、相手の立場に立って理解しようとして聴く

(イ) 他の仕事があっても、部下の話を聴くこと最優先にする

- ① 仕事よりも介入的な対応が優先される
- ② 緊急時の対応に準じて対応する

自殺企図の可能性が少しでも考えられたときには、“介入している”との意識を持って対応しましょう。詳しくは第5章で説明する対応ですが、ここにその基本をあげておきます。そして、この段階では、業務よりも、まず、本人の気持ちをじっくり聴くことが優先されます。他の仕事があっても、まず、部下がありのままの気持ちを語ってくれるように対応し、健康管理室への連絡や医療機関での治療などの、緊急に対応する必要性があるか否かを確認するようにしましょう。

(ウ) 「“自殺を(問題解決の選択肢として)考えている”という本人の気持ちをただちに否定することはしない」という介入における対応の原則を守る

- ① 「自殺なんか考えてはダメだよ」という説得は、自殺を真剣に考えている人間にとっては、「自分の気持ちを相手は理解しようとしていない」と映る
- ② まずは、「貴方の役に立ちたい」とこちらが思っていることを、本人に伝える努力をする
「少しでも、貴方の役に立ちたい(援助したい、手助けがしたい、等々)と思っていますよ」「話したくなければ、無理に話さなくてもよいけれど…」「もしよければ、どんなことでもよいから、少し、貴方の気持ちを聴かせてくれませんか…」
- ③ その上で、相手が少しでも話してくれたら、その内容が否定的なものであっても、こちらに自分の気持ちを伝えてくれたことを肯定的に受け止めていることを伝える。ここで大事なことは、話の内容ではなく、こちらに話してくれたことということ

「よく話してくれましたね」

ここでは、具体的な対応について、やや高度な対応方法を説明しました。重要なことは、部下の気持ちを理解しようとする事と、あなたが部下の援助をしたいと思っていることを部下に伝えることです。いずれも、傾聴のやり方の中では、より難しい対応になります。この通りにできなくても、最低限、部下の考えを否定しないで聴き続けることだけは、実践するように努力しましょう。また、このような対応をするとき、普段からのその部下との人間関係が関係してきます。あなたが普段から話を聴くようにしていれば、相手も話してみようかという気持ちになりやすいでしょう。その意味でも、第3章での取り組みは重要な意味を持っています。

4. 介入を意識した対応をする場合は、その部下の苦しさを理解することを中心にする

(ア) 傾聴を中心として対応する

- ① 相手の苦しさを理解すると言うことは、“苦しんでも仕方がない” という意味ではない
- ② 相手の苦しさだけに焦点を合わせるのではない

(イ) 苦しきがあるにもかかわらず、何とかしようとしている努力を傾聴する

- ① 苦しい状況にもかかわらず、現在、対話をしているということは、その苦しさを何とかしようとしている努力の現れと捉えて、肯定的に対応する
- ② その努力の本人なりの表現の一つとして自殺の問題を考える

(ウ) すぐに解決策が見つからなくても、傾聴を続けることにより、人間関係が形成され、これが予防的な効果となる

(エ) こちらに余裕があれば、自殺に関する本人の気持ちを、ありのままに語ってもらうための質問を試みる (表8)

(オ) 緊急性がないと分かった場合でも、これからも何か困ったことがあれば、自分 (上司) に声をかけてくれるように伝えて、話を終了する

ここに書いたことは、この章での対応の目標です。大事なポイントは、部下の気持ちを傾聴し、その苦しさを理解しようとする事です。ここでは、今、あなたの前で話してくれていること自体が、その苦しさに対して、その部下が何とか対応しようとしていることの現れだと受け止めて、話を聴き続けます。もしも、その部下が何とかしようと思っていなければ、あなたと話をすることすら、拒絶したかもしれません。話の内容としては、依然として「自殺したい」と言っているかもしれませんが、少なくとも、あなたと話をしているということは肯定的に受け止めて、傾聴を続けます。

傾聴を続けることで、本人の気持ちが少し落ち着き、あなたとの信頼関係ができてくれば、当面の自殺の可能性が低くなるでしょう。また、話を続けていけば、部下に少しでも希望が見えてくるかもしれません。例えば、「上司に話したら何とかなるかもしれない」と感じることも、その一つです。希望が見えてくれば、自殺の可能性は低くなります。ですから、直ぐに問題を解決しようと焦らないでください。

なお、本人が、本当に自殺を考えているのであれば、そのことをありのままに語ってくれた方が、明確な対応をとりやすくなります。これも、無理に聞き出すことは好ましくありませんが、あなたに余裕があれば、傾聴の延長上で使うことのできる聴き方を表8に示しましたので、使えそうであれば使ってみてください。

第5章：自殺が目前の問題となった時に、相手が 自殺しないように働きかける

ここでは、部下から自殺を考えていることをうち明けられたり、目前で自殺に進もうとしている所を見つけたりといった、自殺が差し迫った問題となっている状況で対応する方法を説明しています。このような状況に遭遇することは非常に希なことだと考えられますが、そのような事態に直面したときにすべき対応を理解しておくようにしましょう。

ここでは、相手の立場に立って、じっくりと耳を傾けて聴くという対応の仕方（積極的傾聴）を中心とした対応方法を説明していますが、決して簡単な方法ではありません。「自分の死を選ぼうとしている」という、社会的な常識に反する部下の気持ちを傾聴しようとすることは、傾聴の中でも最も困難な部類の聴き方になります。つい、常識的な発想から「自殺なんか考えてはダメだ」と言いたくなると思いますが、そうすると、相手の気持ちからずれることになり、相手は話をやめてしまうかもしれません。このような状況では、とにかく、まず相手が話をするように聴き続けることが、大原則です。

具体的な対応方法は以下に示しますが、最初に大事なことは、あなた自身が落ち着くことです。これは非常に難しいことだと思われませんが、あなた自身が不安になって無理矢理相手の自殺を押ししようとすると、逆効果になりかねません。まずは、あなた自身が落ち着いて、ここに紹介したやり方で、本人の気持ちを聴き続け、自殺以外の解決方法もあることを理解してもらい、その場での自殺を思いとどまるように促しましょう。

自殺したいという気持ち（自殺衝動）を、どうしても部下自身がコントロールできないときには、専門機関につなぐ必要があります。また、当面の自殺衝動が静まった場合でも、その人にとってのキーパーソンに連絡して、引き続き、側に付き添ってもらえるような対応を考えましょう。

1. 「自殺を考えている」という気持ちを真剣に受け止め、それをすぐに否定しない

(ア) 「自殺なんか考えてはダメだ!」という言い方はしない

どのような形であれ、相手が自殺を考えているという気持ちを否定しないようにします。第4章－(ウ)①にあるように、相手の苦しい気持ちを聴く前から「自殺をしてはダメだ」とあなたが言えば、相手には“あなたが自分のことを理解しようとしていない”と映るかもしれません。そうすると、ますます、相手の気持ちがあなたから離れていくでしょう。

(イ) 「自殺を考えるほどの苦しい状態にいる」ことを理解するように心がけ、そのことを相手にも伝える

- ① これは決して、自殺をしてよいという意味ではない
- ② 自殺（を考えること）が、そのときの本人にとっては、(何らかの) 重要な問題を解決する手段や選択肢の一つと思える状態にあることを理解するということである
- ③ こちらが本人の気持ちを理解したいと思っていることを、伝える

「自殺を考えている気持ちを否定しない」ということは、自殺をしてもよいということでは、決してありません。相手がいろいろな方法を試した結果、最後の手段である自殺しか残されていないと感じているという、「自殺を考えるほどの苦しい状態にいる」ことを認めてあげることです。

相手が自殺を自分なりの問題解決の手段として考えていることを、まず、あなたが理解しようとするところから、対話が始まる可能性が出てきます。

また、自殺を考えているからと言って、相手は 100%死にたいと思っているわけではありません。おそらく「死にたい」という気持ちと、「生きたい」という気持ちの間で揺れ動いている状態でしょう。その気持ちをあなたが理解することができれば、部下との間で信頼関係ができる可能性が出てきます。

(ウ) 傾聴が基本となる

- ① 但し、この際の傾聴は、社会的な常識と相反する気持ちを理解しようとする意味で、最も難しいタイプの傾聴である
- ② 相手の気持ちを否定しないことを、常に意識する
- ③ 相手がどんな気持ちから自殺を考えるようになったか、それ相当の正当な理由があるだろうと考えて、聴き続ける

(エ) 例えば、

- ① 「今、本当につらい気持ちなんです…」
- ② 「今の貴方は自殺を真剣に考えるほど、苦しい状態におかれているんですね…」
- ③ 「自殺をすれば、自分が抱えている苦しい問題が解決するように、思っているんですね…」
- ④ 「もしも、私でよければ、その気持ちを聞かせてもらいたいんですが…」

(オ) 当面の目標は、とにかく、相手が長く話してくれることである

ここには傾聴する際に用いることのできる具体的な聴き方を例としてあげました。聴く側の意識としては、「自殺を真剣に考えるようになるには、それ相当の本人なりの理由があるだろう」と考え、どんな経緯で、どんなことから自殺を考えるようになったか、それを理解しようとして聴き続けます。

その理由が話されたとき、あなたからみて非常に些細なことに思われるかもしれませんが、本人はそれを非常に重要なことだと感じているはずです。相手の話を聴いたときに、上司であるあなた自身の価値判断を直ぐに持ち込むようなことはせずに、一人の人間として部下の気持ちを尊重して傾聴するようにしましょう。どんなことであっても、相手の気持ちを相手の立場に立って理解しようとして聴き続けることが大事です。

2. 希望につながる聴き方をする（余裕があれば、使ってみよう）

(ア) 自殺をすることが、本人にとって、どんな問題に解決になるのかを知ろうとする

- ① 「自殺をすることで、貴方が今抱えている、どんな問題が解決すると考えているんですか…」
- ② 「どんな問題が解決すれば、自殺しなくてもすむのでしょうか…」

(イ) 本人が抱えている問題が見えてくれば、その問題を自殺以外の選択肢により解決する可能性が出てくる。少し余裕がある状況であれば、次のような質問の可能性もある

- ① 「その問題を解決する選択肢として、今は自殺を考えているようですが、それ以外にどんな選択肢が考えられるでしょうか」
- ② 「その問題を解決する選択肢として、自殺以外の選択肢を考えるとすれば、どんなやり方が考えられるでしょうか」

ここに記述した方法は、やや高度な対応の仕方になります。あなたに余裕があるときには、使ってみてください。但し、専門的なトレーニングを受けた人でなければむずかしいかもしれませんので、無理に使う必要はありません。ですから、このような方法をあなたができなくても、否定的に考える必要はありません。ただ、そのようなやり方をここに記したのは、それなりの理由があります。それは、次のようなものです。

聴き続けると言われたときに、あなたに「いつまで聴き続ければよいのか?」「聴き続けたら何とかなるのか?」といった疑問が起こるかもしれません。本人に、何かしらの希望が見えてきて、当面の自殺は考え直してみようという気持ちが起こってくるまで聴き続けることになりますが、その希望はどこから生まれてくるのでしょうか。あなたが聴き続けることで、このような変化が起こる可能性があることを信じていざなうことができれば、あなた自身、長く聴き続けようという気持ちになりやすいのではないのでしょうか。その可能性を信じていただくために、ここで説明しています。

一つの鍵は、「自殺も問題解決の手段の一つである」と理解することにあります。もしも、このことが今、自殺を考えている相手と聴き手との間で一致することができれば、自殺という手段で解決しようとしている問題は何だろうかと聴き続けることになります。そして、その問題が見えてくれば、自殺以外の問題解決の手段を考えるチャンスが出てくるかもしれません。

繰り返しますが、このような方法は心理療法の専門家が用いる聴き方です。あなたにはむずかしいと感じられるようでしたら、無理に使う必要はありません。

3. 直ちに問題解決しようと焦らず、その時点での自殺を思いとどまらせ、専門機関に誘導する

(ア) その場で直ぐに解決できなくても、話し続ける状況が続けば、当面の自殺を回避できる可能性が出てくる

(イ) 目標は、自殺を考えている相手との間で、信頼関係を築くこと

本人の問題が自殺以外の手段で解決される可能性はありますが、それを直ぐ、その場で引き出す必要はありません。あなたが聴き続けることで、相手の気持ちが落ち着き、もう一度考えてみようと言う気持ちになれば、後は専門家に誘導すれば良いのです。全てをあなたが解決してあげる必要はありません。まずは、聴き続けましょう。そして、相手が少しでもあなたのことを信頼し始めたら、その人間関係そのものが、自殺を思いとどまらせるきっかけになるかもしれません。

4. 可能な限り、複数の人間で対応しよう

(ア) 一人が傾聴し、その間に他の人間が相談機関、医療機関等との連絡をとる

(イ) 一人に対応せざるを得ない場合には、チャンスをみて、近くの人間の援助を求める

(ウ) そのような場合に相談できる相談機関の情報を、常時携帯しておく

その他にいくつか考えておくべき点があります。いろいろな理由から、ここで述べてきた対応は可能な限り複数の人間で行った方がよいと思われます。

第一の理由は、今、目前に自殺しようとしている人がいる場合には、常に誰かが側に居続ける必要があるからです。一人が聴き続けながら、誰か別の人が産業保健スタッフや外部の医療機関などに連絡を取り、その後の対応を検討する必要があります。もしも、不幸にして援助を求める相手が思いつかない状況では、消防署に連絡することになるでしょう。

他にも理由があります。例えば、面談中に部下から自殺を考えていることをうち明けられた場合、その場では一人で聴き続けることとなります。しかし、おそらくそこで語られる内容を聴き続けることは、あなたにとって非常に強いストレスになるでしょう。その気持ちを何とかして発散したくなると思います。そのようなとき、面談が終わった後で、プライバシーを尊重しつつ、あなたの重い気持ちを共有してくれる誰かが側にいれば、あなたもほっとできるでしょう。

全く一人だけで対応していて、それがうまくいかなかった場合には、対応した人に強い自責の念が起こってくる可能性があります。そのことが、新たな自殺者を引き起こすきっかけになりかねません。そのような事態を防ぐ意味でも、つらい気持ちを共有できる複数の人達とともに対応すべきであると思われます。(詳細は第6章を参照して下さい。)

第6章：自殺が発生した場合の対応

ここでは、不幸にして自殺者が発生した場合の対応を簡単に説明しています。自殺者が一人出ると、家族だけでなく、その周囲にいる数多くの人達にその影響が出ると言われています。対応を誤ると、新たな自殺者を出したり、自殺者の家族との間でトラブルが起こったりすることがあります。そのようなことの起こらないように、自殺者が出た後の対応について、理解しておきましょう。

1. 正しい情報を伝える
2. 自殺者との関わりの深い人に対応する
3. 再発防止の為に対策をたてる