

酒害相談の手引

こころ医者になりましょう

私たちは、お酒で苦しんでいたとき、同じ苦しみをあじわった仲間が話しを聞いてくれました。仲間は私たちの『こころ医者』だったのです。

精神科医 故なだいなだ先生は、著書〈こころ医者講座〉の中で「話しを聞いて本人のこころを成長させて自分自身で問題を解決させようとするのが『こころ医者』です」「なにも他人の病気を治そうと思わなくてよろしい。『こころ医者』として、身近な家族や、友人の相談にのってあげればいいし、自分自身のこころの治療者になってくれるだけでもいいのです」と述べておられます。

ここでは酒害で苦しんでいる人から相談を受けたとき、『こころ医者』として具体的な対応の基本的事項について、まとめてみました。

相談者の気持ちを理解する

相談者は、どのような気持ちで相談に来たのでしょうか。

自分自身が初めて相談に行った時のことを思い出してみましょう。

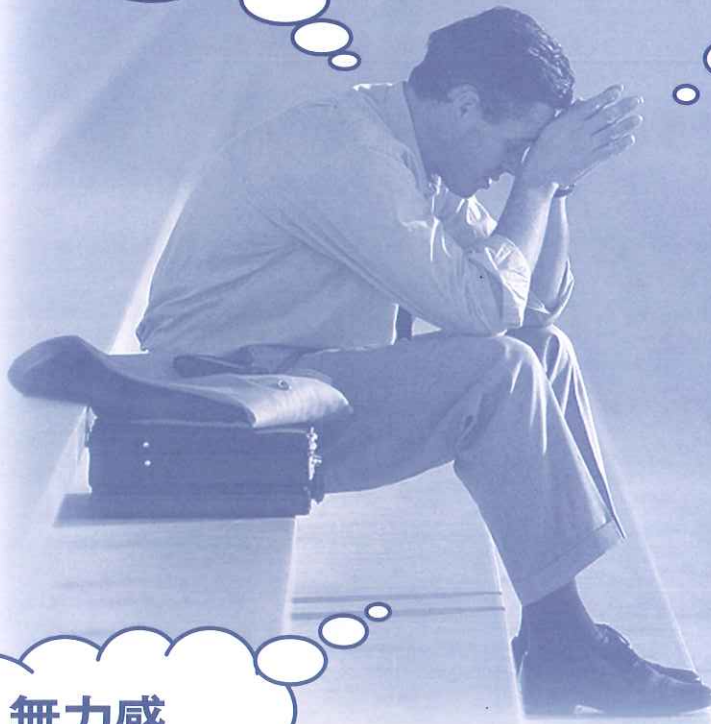
どこにも相談する事ができなかった人は一人で悩み苦しんでいた時のことを思い出してください。

孤独

誰も私の気持ちを
わかってくれない。

自暴自棄

好きな酒、飲んで
死んだら本望だ。



無力感

何をやっても
うまくいかない。

迷い

飲みたい・止めたい。



飲みたい気持ちも本音。止めたい気持ちも本音。
安心して自分の気持ちを聞いてもらえる支援者を
求めています。

相談者はつらい酒を飲んで苦しんでいることを
理解しましょう。

相談者との関係づくりの基本(1)

1 暖かい態度で自己紹介をする

◎暖かい態度で自己紹介をし、名刺があれば自分の立場を伝え名刺を渡す。

2 家族に対する支援を行う

◎家族も一緒に話す場合には、支援者も家族同伴が望ましい。

(家族の気持ちを聞いて共感できるのは家族である)

3 初回の相談では、守秘義務など、安心感を持ってもらい次回につながる関係づくりを優先する

◎相談者に安心してもらえる声かけをして、次回も相談にきてもらえる関係づくりを行う。

(例)「話したくないことは、無理に話さなくていいですからね」

「よく話して下さいましたね。あなたと同じように酒で苦しんできた私は、今のあなたの気持ちはよくわかります」

「ここで聞きした話しは、他の人に話すことはありません」

4 関係者(関係機関)との連携を考慮する

◎相談者がどこからの紹介で断酒会に相談に来られたかを聞いたうえで、紹介者と一緒に相談を受ける事も考慮する。特に下記のケースの相談者の場合は、行政機関担当者と共に相談を受けることが望ましい。

(例)アルコール問題以外に、健康問題や生活費など社会生活上の悩みを抱えている。

◎支援者が相談者の悩みを抱え込むことはやめましょう。

5 初回相談を終えるときに必要なこと

◎相談目的と方向性を確認しておくこと。

(例)「あなたが酒地獄から抜け出して、ご家族共々幸せになっていただきたいと願っています」

「私も酒で苦しんだ同じ仲間です。一緒に頑張っていきましょう」

◎握手して別れるのは効果的です。



**最初の出会いは
本人の気持ち(不安)に
寄り添うことを第一に!**

相談者との関係づくりの基本(2)

1 心をこめて聴くこと(傾聴)を大切にすること

- ◎非言語的コミュニケーションを重視しながら、丁寧にあいづちを打つ。
(非言動的コミュニケーション:声の調子、表情、視線、姿勢、動作、身体距離等の事)
- ◎タイミング良く、相談者の言葉を短く繰り返す。(あいづちのように、つぶやく)
 - ①復唱しながら聞くことで相談者が語った内容を自分自身で振り返ることができるようにする。
 - ②支援者にきちんと話を聴いてもらっている感覚を強めてもらう。
 - ③支援者にとっても、聴いた内容が間違っていないかを確認できる。
 - ④相談者の使う語句や言い回しを、支援者もそのまま用いて対話することで余計な抵抗感を作らないようにする。

2 さりげないほめ言葉やねぎらいを伝える

- ◎「相談にきてくれたことは、とても大切なこと。私も大変うれしいです」と肯定することで相談者の気持ちを楽にさせる。
- ◎「誰にも言えずに、つらい思いをしてきたのですね」など、ねぎらいの言葉をかける。

3 沈黙への対応

- ◎沈黙には様々な意味があることを理解する。例えば
 - ①話したくない(警戒、拒否など)
 - ②話したいが話せない(言葉にできない。話すために考え込んでいる。など)
 - ③反応することができない(とまどい、うつ状態 など)
- ◎話してくれるのを待つことを基本とした上で「なかなか話しにくいですね」「どうしていいかわからなくなっても無理はないと思います」など共感の言葉を伝える。

4 揺れ動く気持ちに対し、説得しようとするや抵抗が起きやすい

- ◎「矛盾している」と注意してみたり「断酒しかないのです」と意見するなど、相手の行動を変えようと説得したり導こうとすると、反発や抵抗が起きやすい。
- ◎相談者から反発があっても、あわてて言い訳をするのではなく、言い分を詳しく聞き「あなたにすれば〇〇〇と思えて納得いかないのですね」など、そのまま受け止めるほうが相談者も落ちつく。
- ◎支援者が相談者の揺れ動く気持ちを受け入れ、寄り添い続けることで、相談者が自分の矛盾に気づいたり、「このままでは良くない」という気持ちに変わることもある。

5 何かを伝えたい時の工夫

- ◎意見や助言は関係を損なうことになりがちです。必ず相手に聴く準備が整っているかを見極め、「伝えたいことがあるのだけどいいかな?」と確認してから伝える。

◎否定形でなく肯定形で話す。

(例) ×「専門病院で診てもらわないといけません」

○「専門病院で診てもらおうほうがいいですね」

◎「~と思うけど、どう思う？」など提案の形にして、相手の判断や選択を尊重する。

6 支援者は、自分自身の心の動きに注意をはらう(自己観察)

◎相談者に対する否定的な感情も正直に認める事で、自分自身の感情を冷静に保つようにする。

7 参考となるリーフレットを活用しよう

◎全断連発行リーフレット「断酒のすすめ」「家族のためのアルコール教室」「もしかしたらアルコール依存症」「偏見をなくすために」を手渡して、「気が向いたら読んでください」と勧めましょう。

注意事項

1 「あなたはアルコール依存症です」は禁句です

医者でもないあなたが病名を告げることは、相談者があなたに不信感を持つ原因になります。初めての相談の場合は「アルコール依存症かどうか、アルコール専門病院で受診されたらどうでしょうか?」と受診を勧め、病院を紹介する。

2 自分自身の回復体験を相談者に押しつけない

「私も酒で苦しんできましたが、断酒会に入会して毎日例会に出席して断酒できています。あなたも断酒会に入会して、私が実践したように毎日例会を回り、断酒してください」相談者の気持ちは「あなたの指図など受けたくない」と思っているかもしれません。

3 飲酒当時の武勇伝的な酒害体験は、控えた方が望ましい

相談者の気持ちに配慮する。「こんな怖い人たちと一緒にいるなんて…。私はそんなにひどいことは、していない」と思うかもしれません。

4 支援者は体験談を話すことも大事であるが、 聴くことが最大の支援であることを理解すること

5 アルコール依存症に関する正しい知識を学習すること (全日本断酒連盟発行のリーフレットで勉強しましょう)



支援者の「わかったつもり」
「独りよがり」は禁物です

相談者が家族の場合の、断酒会家族の対応について

1 家族が相談に来られた時には特に次のことを心掛けましょう

- ◎リラックスした雰囲気を作る。
- ◎「よく来ましたね」と声かけを行う。
- ◎「私の気持ちを解ってくれる断酒会が心の拠り所だった」と伝える。
- ◎自身が一番つらかった体験談を語る。
- ◎「夫婦で参加しましょう」と呼びかける。
- ◎相談終了時は「また来てください」と声かけしましょう。

2 次の事に注意しましょう

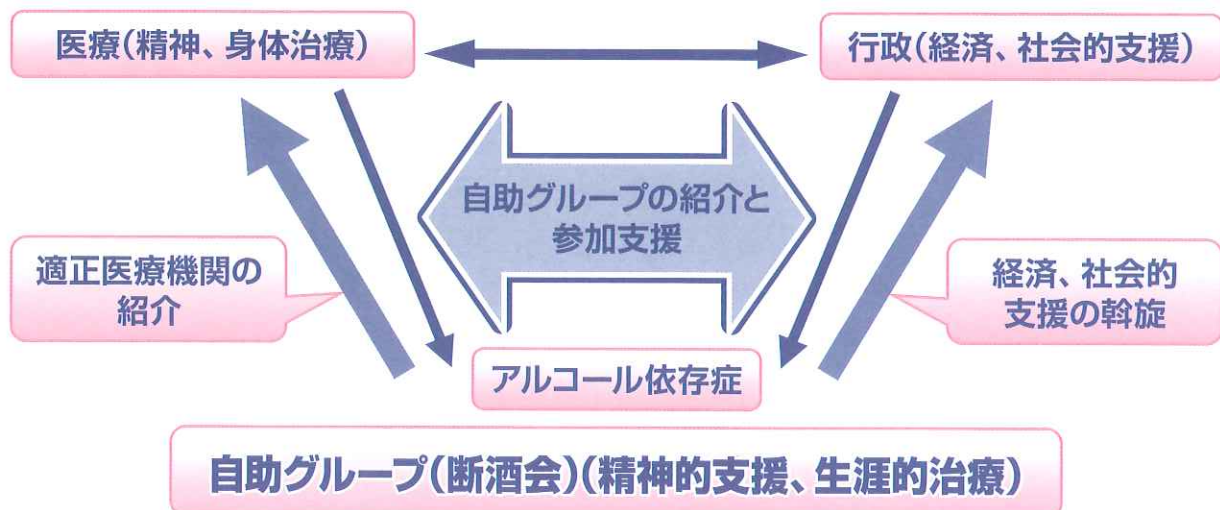
- ◎相談者の話を聴くこと。一方的に助言したり、判断したり、反論しない。
- ◎理屈を押しつけない。おせっかいをやかない。



優しく、愛をもって受け入れましょう

「一人一人違って当たり前」「いいところも悪いところもあって当たり前」しかしみんな「愛されたい」「認められたい」「必要とされたい」と思っています。

広げよう、相談窓口の輪



本冊子の編纂にあたり「滋賀県大津市自殺対策連絡協議会発行 大津市自殺未遂者支援相談対応の手引き」「なだいなだ著 ところ医者講座」を引用、参考にして作成しました。