



Q つらいことを思い出してしまったのか、泣き出してしまった。

A 「つらかったのですね」などと声掛けをはさみながら、ご本人の気持ちが静まるのをゆっくりと待ちます。あわてた態度になると、ご本人も、泣いてしまって申し訳ないという気持ちになってしまうので、周りの人も気持ちをゆったりさせるように心がけてください。

Q 自分がもう少し気を付けていたら・・・などと自分を責めることばかり言う

A まずは、「そういうふうになってしまっただけですね」と気持ちを受け止めてください。そうして十分に話を聞いたうえで、「私は誰のせいでもないと思いますよ」などと自分の意見を伝えることは差し支えありません。「そんな風に考えてはだめです」などと決めつけることは避けてください。

Q 沈んだ顔をしているので、なんとか元気にしてあげたい。

A 気持ちが沈むのは当然のことで、悪いことではありませんから、無理に変えようとする必要はありません。たとえば、骨折した人をみたときには、早く治そうとして素人判断であれこれするよりも、骨折して不自由なところを手助けしてあげるほうがずっとよいというのと同じです。元気がなくてできないことがあれば手伝ってあげる、というような援助の仕方です。

Q 「あの震災の時に死んでしまえば良かった」と涙を流している

A 「自分だけが生き残ってしまった」と罪悪感（サバイバーズ・ギルト）にさいなまれる人もいます。とくに肉親を亡くした者、悲惨な死を目撃した者は、自分が生命を賭してその人を救おうとしなかったとか、死に行く人々の求めに応じきれなかったと罪の意識を抱くことがあります。対応としては、「そんなふうになってしまっただけですね」と今の感情に寄り添い、傾聴することが大切です。身体接触を嫌うのでなければ、肩や背にやさしく手を置くなどして、静かに時間を共有しましょう。また、「これからの先の見通しが立たないからあなたは不安なのですね」などの解釈や「今後は以前のように生活が出来ますよ」などその場しのぎの言葉をかけないようにしましょう。

Q 支援者自身が被災者の話を聞いていてつらくなってしまった

A 支援者自身がつらい思い出を持っているときや疲れているときなどには、とくに気持ちが巻き込まれやすいものです。支援者としては自分自身の健康を守り、また冷静に対応するために、できれば相手の感情に巻き込まれない方がよいでしょうが、無理に感情を抑えることも不自然です。一呼吸ついて、気持ちを静め、支援者としての立場に戻るようにします。話を聴き続けるのが難しければ、無理をせず、いったん打ち切ったり、同僚に頼んだりして対応します。

※相手の感情に巻き込まれないためには？

・最も大切なのは、日常から自分自身の心の健康に気をつけるということです。不安を抱えていたり疲労が重なっていたりすると、気持ちが不安定になりやすいものです。

Q 仲間に誘おうと声をかけても、引いてしまっとうちとけない

A 人によって回復のしかたも異なりますし、一人になりたいとき、そうした方がいいときもあります。あわてず、無理をせず、様子を見て、機会があったらまた声をかけるくらいの接し方で十分です。

Q 不満や怒りをぶつけられたら

A 怒りは被災者の率直な感情の表れであり、それ自体は健全なことです。怒りの矛先が見つからず、支援者が責められてつらくなることもあるかもしれませんが、冷静になったときには、支援者への怒りが本心ではないことがわかるでしょう。ここで聴く姿勢を持って丁寧に接することが、後々の関係づくりに役立ちます。

Q 被災したことがないのでは、気持ちはわからないと言われたら

A 被災者でなければ分からない気持ちがあるのは事実です。「確かに難しいところもありますね。何かちょっとしたことでもお手伝いできることはありますか？」と丁寧に声をかけましょう。