

表示し、訪問に訪れた目的や経緯などを説明して、理解を得るようにしましょう。

訪問時は緊急の対応の可能性も想定し、二人以上のチームで対応すると良いでしょう。被災者とある程度の距離を保ち、相手の正面にたつよりは90度の位置など角度を持った対峙の方が話しやすい場合があります。

3) 関係性を大切にす

丁寧な接遇を心がけることが必要です。支援者は、被災者から信用できるスタッフであるかどうか常に見られていることを忘れてはいけません。支援者として、被災者との関係性を大切にしましょう。被災者の話を聴かせてもらうことが目的であり、信頼関係が結ばれるまでは、一方的に助言をしたり、説得したり、否定しないようにしましょう。お話をする関係づくりが困難な場合には無理をせずに撤退し、再度訪問が可能かなどを検討し、計画を修正しましょう。

4) 出合いを大切にす

人との温かみのある出合いは、わずかな時間でも相手のところに温もりを残します。相手との出合いの際には、温かみのある表情をしてみる、立ち止まってみる、声かけをしてみる、相手の話に耳を傾けてみる、別れの時間も大切にす、ということをお心掛けるようにします。

5) 被災者のペースやコミュニケーションのパターンに合わせた会話

専門用語は使わないこと、平易な日常会話を大切にすこと、相手のテーマとしたい内容に焦点をあてること、そしてその場に出た話を生かすことが大切です。穏やかに相手に合わせて会話をし、これまでやってきたこと、今苦労していること、感じていることなど被災者自身の物語を大切にすアプローチが必要です。相手が自分のペースで思いを話せたとき、安心につながります。

6) 一貫した傾聴の姿勢

被災者はストレス下にある状態であり、何よりも温かみのある対応が必要です。心理的な働きかけとしては、最初は気持ちの作業を要するものよりは、安心と信頼を与えるように丁寧な傾聴をお心掛け、真剣に聞く姿勢を示しましょう。また、相手

の非言語的、言語的なコミュニケーションの変化に注意や関心を払い、丁寧に應對しましょう。焦らせたりせずに、穏やかでゆっくりのペースで会話をしましょう。

7) 問題解決の視点

具体的に困っている問題があれば、どのように解決できるか一緒に考えることが支援になります。答えはでなくても、試行錯誤のアプローチをともにすることで、被災者が問題を考えることができない、諦める、抱え込むということを抑止することになります。また、実際に支援者と一緒に動いてみて事態が前進することを経験することは、その後の援助希求行動が強化されます。頼まれたことを支援することが原則です。

8) 話の終え方

ケアにおいて、語りの結びは、可能であるのなら、相手の心の中で一つの区切りがあった時のサインが発せられた時が望ましいと考えられます。どうしても支援者の都合がある場合には、真摯にその都合を伝えて、相手がもし残念と置いていればその気持ちに配慮する必要があります。また、話をしていると疲労する場合もあるので、相手が應對してくれたことや、話してくれたこともねぎらうとよいでしょう。

9) 被災者にとって不幸な結果を伝えるときの配慮

被災者にとっての不幸な結果を伝える時には、最大限の配慮が必要です。温かみと優しさのある態度を一貫して示すことが大切であり、誠実に、丁寧に、わかりやすく、伝えることを心がけます。また、不幸な結果による被災者自身の辛さや悩みを受け止めることも必要です。心配や気がかりについての質問を促したり、他の役立つ情報を加えて説明することも大事であり、以下のようなポイントを踏まえて対応します。

- ・ いきなり不幸な結果を伝えない
 - 相手が聞く気持ちの準備が必要です
- ・ 配慮して伝える
 - わかりやすく、丁寧に伝えるようにします

- 必要に応じて資料などを使うようにします
- がっかりしている心をいたわるようにします
- ・今後の話
 - 他の選択肢、支援の見込み、などを伝えるようにします
- ・見送る
 - 温かみのある声かけを行い、必要に応じてまた相談にのることなどを伝えます
 - 必要に応じて他の選択肢につなげるようにします

■ サロン活動について

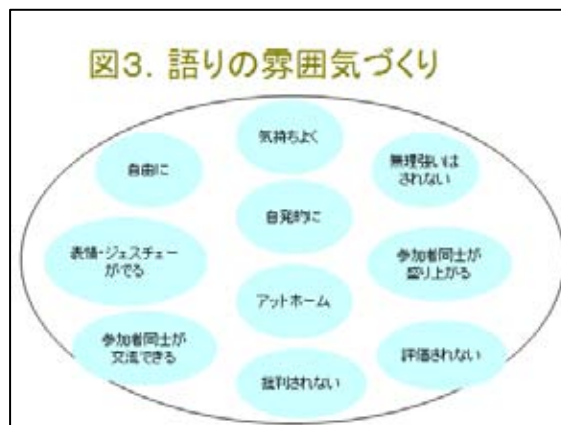
サロンの役割は、語る場、生きがいを感じる場、相談できる場、など多様です。お互いの家を往来しながら交流していた時代を経て、住民の相互交流の再構築として、サロン活動は重要です。

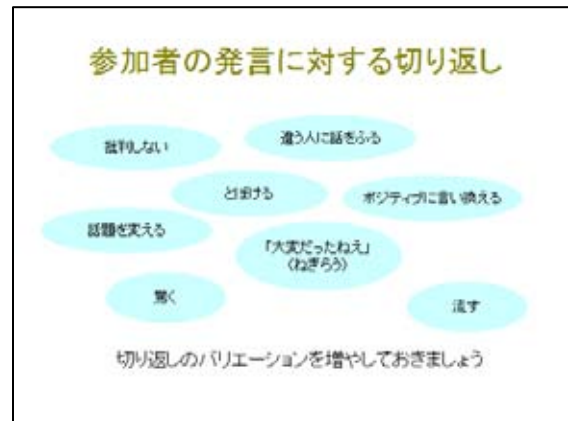
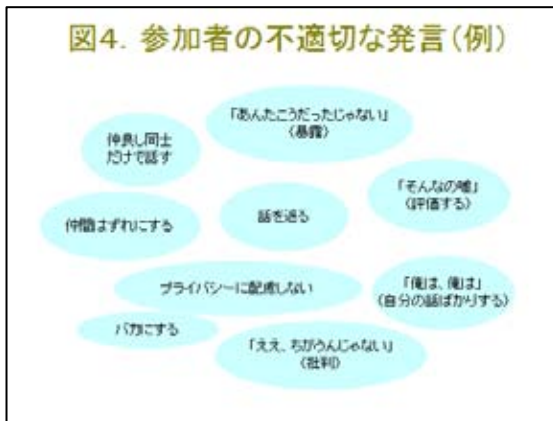
災害が発生していない地域でも、地域によっては、社会福祉協議会や地域包括支援センター、地域の関係者（町内会長、民生児童委員、老人クラブなど）、ボランティア団体がサロン活動を支援しています。そして、必要に応じて、健康相談やその後のケアへの地域連携を実践しています。

サロン活動は、住民参加型のこころの健康づくりのモデルであり、今後も同様の支援が継続され、サロン活動が地域に根差していくようになっていくことが大切です。

サロンが語りの場になるには、語りを聴く人がいることと語りのルールが守られるようになることが重要です。例えば、語りの雰囲気づくりをサロン活動のリーダーが参加者に理解してもらうことが大切です（図3）。

そして、参加者の不適切な話には（図4）、時に切り返すことも必要です。





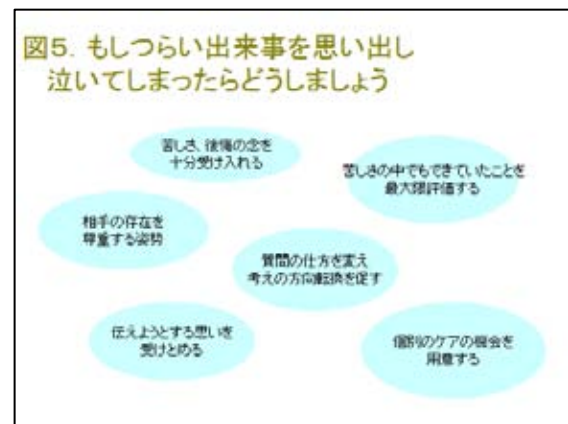
また、辛いことを思い出してしまった参加者がいた時には、受容的に対応すると良いでしょう（図5）。

そして、サロンで世話人的役割を担うボランティアを養成するための研修会では、ゲートキーパー養成のための研修プログラムも役立つと考えられます。

なお、被災地では、住民同士が話す時、それぞれの被災状況や過酷な生活の中で、「自分の状況が理解されない」といったことや、「心無い言葉をかけられ傷ついた」等とお互い話をすることに葛藤が生じることがあります。

災害復興においても、インフラが整備されても、住民相互の交流が十分でないと、コミュニティは成立しません。

地域再生という観点でも、地域住民のつながりや絆を構築できるようなことが重要です。特に、強い被災を受けた仮設住宅集落では集会場が設置され、そこでのサロン活動を実践し、安心して語れる場づくりが行われている地域も多いため、今後の活動が期待されます。



【参考】

○ほっと安心手帳（内閣府）

災害を経験した方、家族や友人を支える方向けの心のケアのための手帳

※以下のURLからダウンロードすることができます。

<http://www8.cao.go.jp/souki/koho/anshintetyo.html>

<全3種類>

<第一弾>



災害発生直後～半年後

<第二弾>



災害発生半年後～

<第三弾>



災害発生一年後～