

援助者の対応の基本

1. アクティブ・リスニング：被災体験を聴く

相手の話を自然に引き出す聴き方の技術。

被災後当初は、感情が麻痺している（防衛のための反応）ため、無理に感情を表出させないことが重要。

- ①援助者は聞き役に徹する。会話の主導権は相談者。
- ②話を途中で妨げない
- ③話を引き出すよう、相づちを打ったり質問を向ける
- ④事実→考え→感情の順が話しやすい
- ⑤善悪の判断、批評、アドバイスはしない
- ⑥相手の感情を理解し、共感する
- ⑦ニーズを読み取る
- ⑧安心させ、サポートする

2. 怒りへの対応：回復の援助に欠かせないこと

急性ストレス反応の「幻滅期」には、多くの人が怒りや不満を経験するものなので、建設的な方向へ向かうよう援助することが必要。

- ①怒っている人は援助者を責めているのではない。援助者は深呼吸し、心を落ち着かせる。
- ②集団を相手にしない。代表者と援助者は話し合える場を設定し、ゆっくり話を聴く。
- ③相談者の怒りには、弁解、反論、議論せず、感情を受け止める。
- ④怒りを放出させた後に、具体的な話(困っていることなど)を聞き出す。

3. 深い悲しみへの対応

大切なもの・人を失ったことへの自然な反応。

- ①援助者は、相談者の悲しみに責任を感じる事はない。
- ②相談者の側にいる、寄り添うことに意味がある。落ち着いた場所で座って話を聴く。
- ③アクティブ・リスニングの技法を用いる。

4. 触れる事の意味：肌のぬくもりは言葉よりも有効なコミュニケーション

恐怖、怒り、悲しみを和らげる効果がある。状況や場合によって、自然な方法をとる。

- ①隣に座る、別れ際の握手
- ②高齢者には肩をもむ、子どもは抱っこするなど

5. 特別な援助を必要とする場合

緊急に援助する必要があるのは、次のような場合です。

表情が全くない、ストレスによる身体