

被災者の心の傷 上手な聞き役に

岩見沢のコールセンターが無料電話サービス

【岩見沢】東日本震災の発生から2カ月。市内でコールセンターを運営する「岩見沢窓口支援センター」(埼玉)の岩見沢営業所は16日から、被災者の心の負担を和らげようと悩まぬ「聞き役」となる無料電話サービスを開始。電話を受けるのはスタッフと公募した市民ボランティア。岩見沢、東京の「赤坂蒲池カトリック」の心理・教育カウンセラー、田中純さん(56)を講師に招いて研修が行われた。被災者の切実な話をどう応対すればよいのか。その内容を紹介する。

(藤本陽介)

サービスは同窓業所が企画した「ハートワイルドサービス」の1つ。岩見沢市の被災地に無料のフリーダイヤルをのびせし、被災者に電話をかけてもらう仕組み。当初は16日開始予定だったが、都合で1日遅れの16日から実施する。

1、16日に行われた研修には、女性を中心に岩見沢から74歳までの7人が参加した。内容は同窓業所のスタッフが1人、市民ボランティアが16人。

講師の田中さんは、人が辛いことをした際には必ずどうもを講ずることに、被災者にも早急に「心の休まず」が必須だと話す。そのために、緊急不足ない心理学の専門家に頼るのではなく、必要最小限の訓練を受けた非専門家の地域住民による「コミュニティ・カウンセラー」の存在

心とわと24

先入観や思い込みは禁物 相手の判断促すのも大切

が有効に強調する。そして、映画や冒険物の話を引き合いに説明する。「冒険物の多くは主人公のほかに必ず1つ、2つ、3つの不戸門には助言やヒントがいくつも入っている。冒険といふのは、冒険そのものだ。そして「聞き役ボランティア」の一番大事な役割は、被災者に「自分はひとりぼっちではない」と感じてもらいたい。つまり、お話をすることなんです」。

先入観で被災者をひとくくりにみる危険性についても指摘した。被災者の心理状態を理解しようとする際、注意しなければならない点として

「(聞く側が)思い込みなどを排除し、事実に基づいて考えること」だ。被災者もさまざま。だから、どのくらいの電話がきても受け止めるといふ姿勢を「守らなければならない」と田中さん。

さらに、震災から時間がたつにつれ、支障を受け続けてきた被災者には「後部座席」ではなく「運転席」に座ってもらうことも大事な点だと話す。それが、自尊心を高め「自分力を高めること」につながるからだ。

仮に、ある事柄に対し、被災者がらうすればよいが、その意見を相談された場合は「(電話師の)置かれた状況はあなたならどうしますか」

とは、重大な被害を被った被災者への、電話によるコミュニケーションへの不安は大きい。研修の最終日には「問題解決を求められ、着地点がない場合はどうすればよいのか」「方言が分からないかも」「話を聞いて一種に泣いてもいいのか」と、田中さんへの質問が相次いだ。

田中さんは「自分と他人の領分をわきまえることが大切」と指摘し、ヒット曲の歌詞を例に挙げた。

「着てはあまなびなターを寒ささらえて纏々てます」という歌がありますね。ボランティアのあなたができることはターを纏むことと同じ。着るが着ないのは相手が決めることだと割り切ると、精いっぱいはいればよい。電話で怒られても皆さんが舌をきかれたわけではない」とアドバイスを送った。

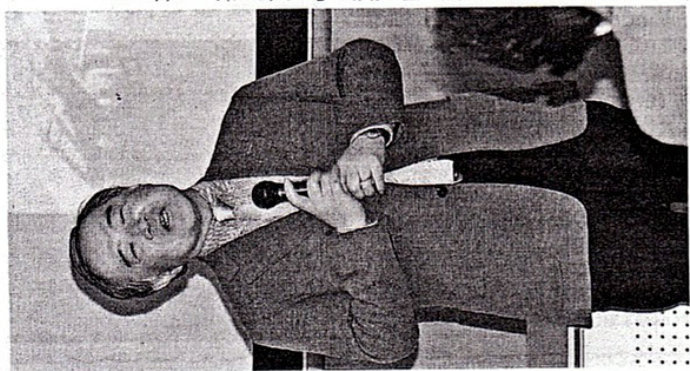
そして最後に「演歌歌手が泣きながら歌いきるようになる人も1回の相談電話の制限時間の15分間、そうした舞台に立つという病態を持つてほしい」と激励した。

研修に参加したボランティアの1人のパート女性(40)は「被災者の声にとどけたい。耳を傾けられるか不安はある。でも、少しでも役に立てるよう頑張りたい」と意気込みを語っていた。

カウンセラーがボランティアに手ほどき



研修の終盤、受講者たちが電話対応への不安などを話し意見を交換した



【写真】フリーダイヤルに電話する市民ボランティアの田中さん

16日からスタート

被災者支援サービス「ハートワイルドサービス」の「お客センター」(岩見沢)が16日から、被災者への無料電話サービスを開始する。被災者への対応は1人15分。開業は午後6時。聞き役ボランティアは同社0126・32・5123へ。