

来館者への対応 別紙

来館された方々は、津波と地震により生死にかかわる緊急事態を体験したり、目撃した経験があるため精神的に不安定な方がいらっしゃいます。

積極的に話しかけ探し物のお手伝いをしますが、無表情や言葉の少ない方、睡眠導入剤など服用してハッキリしていない方もいらっしゃるので、そういう方には特に気を配って下さい。立ち話で話し込む場面もありますが、決して自分の意見は話さずにただ相手の話を聞くだけにしましょう。

津波など震災時の体験談をお話する方が多いので、ただ話を聞いて、共感し、同意することがとても大事です。人によっては傾聴のみで対応してください。

※間違った受け応え

- ・上の空で適当な受け応えをする。
- ・自分や知り合いの体験談を話す。
- ・具体的な指示を出す。
- ・生活相談など相談を受けた際は自分で答えを出さずに、担当者につなぐ。
- ・義援金、法律問題、被災地に関する未決定なもの、自分ではあやふやなものは一切話さない。
- ・×話を聞いて怒る。→○自分の感情は押し殺す。逆に一緒に泣いたり同情するのは害にならない。
- ・話がそれでも軌道修正せずに流れにまかせる。何の関係もないと思っていたことが、実は被災者の心の状態に深く関わっている場合もある。

※言ってはいけない言葉

- ・もっとひどい目にあっても頑張っている人がいるんだから頑張れ
- ・あなたより大変な人はもっといる
- ・病気や障害、飢えている人などと比べたらあなたは幸せだ
- ・体を動かせば心もついてくる、行動しろ
- ・何かしなさい、目標を持ちなさい
- ・いま生きているんだからそれに感謝しなさい
- ・努力すれば必ずいいことがあるから
- ・家族・子供のために頑張って
- ・毎日あなたに付き合っていられない

などの言葉はかけない、話さないように十分注意して下さい。

突き放した表現、比べる表現、過去や未来に関する表現、現在の被災者の状態を認めない表現、被災者を責める表現は避けましょう。