

具体的には、被害者の心身の状況（ケガ、睡眠、食事など）、心理状態、生活状況、周囲からの支援状況、被害者が希望していることなどを把握する。その後、被害者が回復するためには、支援のどこに視点を当てたらよいかを考える。

被害者自身、今自分に何が必要なのか理解できない状態におかれている場合が多いため、その後は積極的に、それでいて押しつけにならないような形で、被害者への働きかけを行い、信頼関係を築けるよう配慮することが大切である。



(2) その後の接触での心構え

複数回の接触のなかで、被害者が自分の感じる怒りや悲しみ、自責の念などを表出してくるときは、それを当然のことと受け止め支持することで、安心して気持ちを出せるようにする。

それと同時に、被害者の状況に応じて、被害者を支援するために必要な関係機関、関係者などと連絡を取り、適切な支援が提供できるよう調整することも支援者の大きな役割である。必要なときに多方面から円滑に協力が得られ、適切な支援が提供できるように、日頃から関係機関・団体や専門家、既存の被害者支援連絡協議会との連携を密にしておくことが重要である。

支援に当たっては、必要以上のことを背負い込んだり、できるかどうか分からない約束をしたり、支援者個人の価値観を植えつけたり、評価をしたりということがないように気をつける。

被害者と適切な距離を保ちつつ支援を行うためには、「被害者の意思の尊重」と「支援者の判断による積極的介入」との間で、微妙なバランスを保つことが要求される。また、被害直後の被害者に関わることは、支援者にとっても衝撃が大きいため、事例検討や支援者自身のメンタルケアも十分に行われなければならない。

Ⅲ. 緊急カウンセリング

危機介入がライフライン回復のために、支援者から危機に陥っている人たちへ半ば強引に手助けをすることと考えるならば、緊急カウンセリングは危機に陥っ

た人が助けを求めて、支援者に歩み寄ってくることに對する精神的ケアと考えられる。

しかしながら、日本では「緊急カウンセリング」がその明確な意味の下に活用されることは極めて稀であるように思われる。特に重い傷を負った被害者自身に對する緊急カウンセリングは、治療を含めて医療機関に委ねられるものであり、支援者が直接関わることはほとんどないであろう。

むしろ、直接支援として行われる危機介入と同時に、カウンセリングマインドを軸に据えた情報提供、コンサルテーションと捉えたほうが実状に合っているように思われる。

交通事故は、元気な姿で再会できるという確約があったはずの家族が、何の予告もなく無言の帰宅をするという非情な事態である。混乱状態にある被害者の自宅が支援の現場になることが多く、茫然自失の被害者に付き添い、心理状態、身体状態に気を配ることから支援が始まる。このような行為は、言葉のないカウンセリングといえるかもしれない。

1. 遺族への支援体制

被害者が父・母・子ども・祖父母・その他の場合によって多少は支援の仕方が違ってくるが、家族の一員が亡くなるようなことがあれば、通夜・葬儀の問題が起こってくる。

まず、宗教的な違いなどがあるが、葬儀社を探すことから始まり、選択・依頼・費用については、当事者である家族では決断ができず、業者の言いなりになる場合が多い。これに對して遠くから駆けつけた親族は、地域性や近所との付き合いが分からないため、どこまで介入してよいのか判断がつきにくい。また、それぞれが主導権を取ろうと見えない争いなども起こり、客観的な立場で助言できる支援者の力が必要と思われる。

混乱している最中では、親類や親しい人への通知などでも、かなり手間取ることが予想される。支援者はその場の状況をすばやくキャッチして、当事者が安心して故人の世話ができるような体制を保てるように行動しなければならない。その際、気をつけなければならないことは、細かなことでも一つ一つキーパーソンの当事者に確認をしながら進めていくことである。これは大切なことである。

場合によっては、買い物、子どものお守りなど、身の回りの具体的な支援の希望もあるが、カウンセリングということであれば、時間の経過のなかで被害者の心身に起こりうる症状などについての情報を、無理のない形で伝えることも大切である。

また、加害者から連絡（自宅訪問、通夜・葬儀への出席、お見舞い金、示談など）がきた場合の対応についてのアドバイスも必要である。被害者は、何も決められない精神状態にあるため、支援者は被害者のおかれている状況を的確に判断しつつ、その気持ちを受け止め細心の注意を払いながら行う必要がある。

2. 回復過程を支えていく継続的支援を

いずれにしても、通常の形をとらない緊急カウンセリングは、その後の被害者の回復に大きな影響を及ぼすことになる。事故からしばらくは無我夢中で生活をしているが、親戚縁者が帰り、通常的生活パターンに戻ったときに、以前とは全く違った生活になっていることを思い知らされ、衝撃を受けることがあるという精神状態についても説明しておくことが必要なケアとなる。

状況によっては、その場にいる親類や知人を介して被害者に継続的支援を提供できるように、電話をかけたり手紙を送ったりするような関係をつくっておくことも大切である。定期的な連絡を取ることで、被害者に「いつでも助けを求められる人がいてくれる」という気持ちを持ってもらうことは、回復の第一歩となる。

緊急カウンセリングは、被害者がたどる長く険しい回復の過程を支え、危機介入以降の継続的支援につなげていくという大切な役割を担っている。



IV. 死亡告知

日本では、多くの場合、警察による犯罪被害者初期支援制度が行われているため、現段階では事故直後に支援センターが死亡告知することはない。しかし、将来的には役割として出てくる可能性もあると思われる。そこで、アメリカの被害者支援センターで実践されている方法を紹介することとする。

被害者支援の危機介入プログラムにおいては、亡くなったことを遺族に伝えることが支援者の役割としてある。実践活動を行ってきた経験上、被害者がどのような形で亡くなったかというのは、遺族の精神的回復に大きな影響を及ぼしていると思われる。

被害者や遺族は、事件に関する記憶の細かい部分は抜け落ちることが多いが、死亡を知らされた方法やそのときの状況は鮮明に記憶に残っている。