

サイコロジカル・ファーストエ イド(PFA)ガイド



赤十字・赤新月社版

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

サイコロジカル・ファーストエ イド(PFA)ガイド

赤十字・赤新月社版

サイコロジカル・ファーストエイド(PFA)ガイド～赤十字・赤新月社版～

国際赤十字・赤新月社連盟

心理社会的支援リファレンスセンター

Blegdamsvej 27 · DK-2100 Copenhagen · Denmark

電話番号: +45 35 25 92 00

Eメール: psychosocial.centre@ifrc.org

ウェブサイト: www.pscentre.org

Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center

Twitter: @IFRC_PS_Centre

サイコロジカル・ファーストエイド(PFA)ガイド～赤十字・赤新月社版～は、国際赤十字・赤新月社連盟心理社会的支援リファレンスセンターにより作成されました。

構成:

- サイコロジカル・ファーストエイド(PFA)ガイド～赤十字・赤新月社版～
 - サイコロジカル・ファーストエイド:PFA～赤十字・赤新月社版～ 要約版小冊子
 - サイコロジカル・ファーストエイド:PFA～赤十字・赤新月社版～ 研修モジュール:
 - モジュール1:PFA入門(4～5時間)
 - モジュール2:PFAの基礎(8～9時間)
 - モジュール3:子どもへのPFA(8～9時間)
 - モジュール4:グループへのPFA—支援チームに対する支援(21時間～3日)
-

編集責任者: Louise Vinther-Larsen, Nana Wiedemann

執筆者: Pernille Hansen

執筆補助: Wendy Ager, Louise Juul Hansen, Mette Munk

査読校正: Wendy Ager, Ea Suzanne Akasha, Cecilie Alessandri, Eliza Cheung, Ziga Friberg, Ferdinand Garroff, Louise Juul Hansen, Sarah Harrison, Sara Hedrenius, Elfa Dögg S. Leifsdóttir, Maureen Mooney, Stephen Regel, Gurvinder Singh.

パイロット研修の運営ならびに研修や資料に対する助言提供に尽力くださった中国紅十字会香港支部に感謝いたします。また、2018年10月にコペンハーゲンで行われたパイロット研修「モジュール4:グループへのPFA—支援チームに対する支援」の参加者にも感謝いたします。

これらの資料開発を資金面で支援してくださったアイスランド赤十字社およびDANIDAにも感謝いたします。

本ガイドにおける「みる、きく、つなぐ」の原則は、WHO(世界保健機構)、戦争トラウマ財団およびワールド・ビジョン・インターナショナルが作成した「心理的応急処置(サイコロジカル・ファーストエイド:PFA) フィールドガイド.WHO:ジュネーブ(2011)」に由来しています。

子どものためのPFAに関するチャプターは、セーブ・ザ・チルドレンデンマーク「子どものための心理的応急処置研修マニュアル.セーブ・ザ・チルドレン:コペンハーゲン(2013)」を参考にしています。

製作: Pernille Hansen

デザイン: Michael Mossefin/Paramedia/12007

表紙写真: Yoshi Shimizu

印刷: KLS PurePrint, Hvidovre, デンマーク

ISBN: 978-87-92490-53-7(印刷)、978-87-92490-53-7(オンライン)

引用表記例: サイコロジカル・ファーストエイド(PFA)ガイド～赤十字・赤新月社版～、国際赤十字・赤新月社連盟心理社会的支援リファレンスセンター、コペンハーゲン、2018

「サイコロジカル・ファーストエイド(PFA)～赤十字・赤新月社版～」の翻訳もしくは転用を希望される場合は、国際赤十字・赤新月社連盟心理社会的支援リファレンスセンターにお問い合わせください。皆さんからのコメント、提案、フィードバックを歓迎しています: psychosocial.centre@ifrc.org

国際赤十字・赤新月社連盟心理社会的支援リファレンスセンターは、デンマーク赤十字社が支援をしています。

© 国際赤十字・赤新月社連盟心理社会的支援リファレンスセンター 2018

Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies



序文

苦しんでいる人がいて、心理的かつ実際に役立つ支援（つまりPFA）を必要としているような状況に出くわすことは、誰しもあることでしょう。危機はいかなるときにも起こりえるからです。1人にしか影響しない小規模で個人的な危機もあれば、大勢の人々に悪影響を与える大規模な危機の場合もあります。しかしその規模に関わらず、危機に見舞われた人びとはサイコロジカル・ファーストエイド（PFA）を必要としているかもしれません。赤十字・赤新月社の職員やボランティア、人道支援に携わっている者は、その職務の性質上、苦しんでいる人びとに接することが日常的にあります。

PFAは苦しんでいる人を援助するために使える、簡単ですが強力な方法です。そこには、相手の反応に注意を払い、積極的に耳を傾け、必要に応じて、差し迫った問題や基本的ニーズに対処できるように実際に役立つ支援を提供することが含まれます。PFAのスキルを学び、危機的状況への反応を理解することで、支援者が支援活動を行う力となり、自分自身の生活にも同じスキルを活かせるようになります。

PFAに関する研修や参考資料はすでに数多く存在しますが、緊急時と平時の両方、つまり長期にわたってコミュニティに留まりながら活動を行う、赤十字・赤新月社の職員とボランティア特有の事情や文脈に合致するガイドを作る必要性がありました。

今回作成した資料には、赤十字・赤新月社版PFAガイド（本書）、ガイド要約版の小冊子、および4つの研修モジュールが含まれています。最初2つの研修モジュールでは基本的なPFAスキルを、3つ目は子どもへのPFAを、4つ目はグループへのPFAの提供方法を取り上げています。また、4つ目の研修モジュールでは、赤十字・赤新月社の職員やボランティアをいかにケアし支えるかという切実なニーズに応え研修やガイダンスをより充実させました。

私たちは、この赤十字・赤新月社版サイコロジカル・ファーストエイド（PFA）で提供される一連の資料が、現場で実際の支援活動に従事する職員とボランティアの支えとなることを願っています。私たちの目的は、各国赤十字・赤新月社が支援を提供する人びとに可能な限り効果的に心理社会的支援を提供できるように支援することです。

Nana Wiedemann

Nana Wiedemann

国際赤十字・赤新月社連盟心理社会的支援リファレンスセンター長

目次

はじめに	10
PFAとは何か	13
なぜPFAを提供するのか	15

危機的状況と反応	16
様々な危機的状況.....	17
危機的状況への反応	21

PFAを提供する	26
誰がPFAを提供できるのか	27
誰がPFAを必要としているのか.....	27
どこでPFAを提供できるのか	27
いつPFAを提供するのか	28
PFAを提供する準備.....	28

みる、きく、つなぐ	29
みる.....	30
きく	32
つなぐ.....	37
紹介する.....	40

複雑な反応および状況	43
複雑な反応	44
複雑な状況	49

子どもへのPFA	51
危機的状況における子どもの理解と反応	53
子どもへの支援活動.....	56
困難な状況にある子どもを支える —子どもへのPFA.....	58
子どもの複雑な反応および状況	62
親・養育者の対応能力を支える	64

グループへのPFAー支援チームに対する支援.....	65
グループでPFAを提供する際の「みる、きく、つなぐ」.....	67
いつグループでPFAが必要となるか.....	68
なぜグループでPFAを提供するのか.....	68
サポートミーティングの中でPFAを提供する準備.....	68
サポートミーティングの中でPFAを提供する時何を行うのか.....	70
グループで直面しがちな課題.....	76
スーパーヴィジョンとセルフケア.....	78

支援に関わる人たち.....	79
支援に関わる人たちの特徴.....	80
異なる立ち場での支援.....	80
赤十字・赤新月社の職員とボランティア.....	80

害を与えないこと(Do no harm).....	84
文化的背景.....	85
安全、尊厳、権利.....	86
守秘義務.....	86
すべきこと・してはいけないこと.....	88

セルフケア:みる、きく、つなぐ.....	89
自分自身の限界と制約を認識する.....	90
ストレスおよび燃え尽きのサインを認識する.....	91
「みる、きく、つなぐ」をセルフケアに応用する.....	92
スーパーヴィジョンとピアサポート.....	96

PFAのモニタリングおよび評価.....	97
モニタリングおよび評価とは?.....	98
PFAとモニタリングおよび評価.....	99
モニタリングおよび評価における課題.....	103

目次

はじめに	10
危機的状況と反応	16
PFAを提供する	26
みる、きく、つなぐ	29
複雑な反応および状況	43
子どもへのPFA	51
グループへのPFAー支援チームに対する支援	65
支援に関わる人たち	79
害を与えないこと(Do no harm)	84
セルフケア:みる、きく、つなぐ	89
PFAのモニタリングおよび評価	97

はじめに



はじめに

「サイコロジカル・ファーストエイド(PFA)～赤十字・赤新月社版～」は、PFAが必要となる状況で活動する赤十字・赤新月社の職員やボランティア、および他団体の支援者ために開発されました。PFAとは、苦しんでいる人びとを支援するために行う、直接的な対応および一連の行動のことです。PFAは、特に国際赤十字・赤新月社運動に適した支援アプローチと言えます。なぜなら、国際赤十字・赤新月社運動は、「人道」を基本原則としており、人びとの苦しみを予防し、軽減することへの貢献を意図しているからです。

「赤十字・赤新月社版PFA」は、いくつかの冊子に分かれており、個別に使用したり、何冊かを同時に活用したりすることが可能です。「赤十字・赤新月社版PFA」は、本ガイド、本ガイド要約版のPFAの小冊子、4つの研修モジュールの6冊で構成されており、本ガイドにはPFAに関する一般的情報が記載されています。心理教育に活用することもできますし、研修モジュールの参考資料としても使用できます。

各研修モジュールには、ファシリテーターのための指示、ノート、研修資料が含まれています。研修モジュールの概要は以下の表の通りです。

研修モジュール				
	1:PFA 入門	2:PFAの基礎	3:子どもへの PFA	4:グループへの PFAー支援チーム に対する支援
所要時間	4～5時間	8.5時間	8.5時間	21時間 (3日間)
研修対象者	全ての赤十字・赤新月社の職員とボランティア	心理社会的支援の提供について既に知識や経験のある職員とボランティア	職務上子どもや養育者と関わることのある職員とボランティア	マネージャーあるいは職員とボランティアにケアとサポートを提供する立場の者
内容	PFAの基礎スキルについて	PFAの基礎スキルを紹介し、大人が直面する様々な危機的状況とその反応、支援者の適切な対応方法を提示	子どものストレス反応、子ども、両親、養育者らとのコミュニケーションに特化	痛ましい出来事を共に経験した集団に対するPFAの提供に特化(例:赤十字・赤新月社の職員とボランティアのチームなど)

各研修モジュールはそれぞれ独立していますが、モジュール4:グループへのPFAーチームに対する支援のみ、モジュール2:PFAの基礎へ事前参加が必要です。モジュール4は赤十字・赤新月社の職員とボランティアを念頭に置いて作成されていますが、同じような体験をしてストレスによる影響を受けている他の集団においても適宜活用することができます。PFAは、苦痛のサインに対する気づきを高めるための心理教育の一環として、グループでも提供することが可能です。グループで行うことで、ファシリテーターは個別に紹介あるいは他に支援を必要とする人を見つけやすくなります。その意味で、グループへのPFAは予防的な側面と対応的な側面を併せ持つ支援形態といえます。

すべての研修モジュールでケーススタディを使用していますが、これらは研修の参加者や文脈にあわせて適宜変更して活用することができます。

赤十字・赤新月社におけるPFA

PFAは心理社会的支援の活動の一つです。心理社会的支援とは個人の感情および社会的ニーズの両面に働きかける活動であり、その人が持つ資源を活用することを促し、レジリエンスを向上させることを目的としています。以下のモデルは様々な種類の精神保健および心理社会的支援活動の例を示しています。PFAは、それそのものが危機的状況での独立した介入である場合もあれば、他の活動を含む心理社会的支援プログラムの一要素である場合もあります。また、PFAは心理社会的支援のその他の介入の構成要素である場合もあります。例えば、子どもにやさしい空間(チャイルド・フレンドリー・スペース)やボランティアに対するケアを実施するための一部であったりなどがその例です。

PFAは心理社会的支援活動の一つですが、PFAのスキルおよび知識の活用は心理社会的対応やプログラムに限られたものではありません。PFAのスキルや知識は、誰でも、仕事や個人の生活における様々な場面で活用することができます。

精神保健および心理社会的支援



図1: 傘は、様々なタイプの精神保健および心理社会的支援が、個人、家族、コミュニティに提供可能なことを示している

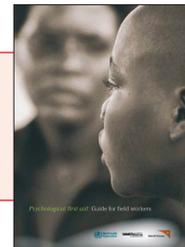
PFAとは何か

PFAは、苦しんでいる人びとを支援する手法で、落ち着きを取り戻し、問題に対処していくにあたってサポートが得られたと当事者が感じられるように援助を行います。その人が置かれた状況になんとか対応し、適切な情報に基づいた判断を行えるように、手伝いをするのです。PFAの根幹は、苦しんでいる人びとを気にかけることにあります。これには、相手の反応に注意を払い、積極的に耳を傾け、必要であれば問題解決や基本的ニーズの充足のために実際に役立つ支援を行うことが含まれます。

PFAアプローチ

これまで、長年にわたり様々なPFAのモデルが開発されてきました。それぞれのモデルにはわずかな違いがありますが、安全を保障し、気持ちを落ち着かせ、安心させ、対話をし、必要な人や物事へつなぐ手助けをすることで困難な状況にある人びとを支援する、という原則に基づいている点は同じです。本資料は、WHOモデルと同様の3つの活動原則「みる、きく、つなぐ」を採用しながら、他の異なるPFAモデルのアプローチも様々な統合して作成しました。本ガイドで示すPFAアプローチは、世界中の赤十字・赤新月社の職員とボランティアが従事している様々な活動および状況に適するように調整されています。

「みる、きく、つなぐ」アプローチの詳細は、「心理的応急処置（サイコロジカル・ファースト・エイド：PFA）フィールド・ガイド（WHO, 2011）」をご参照下さい。



誰も生活の中でストレスフルな状況や出来事を経験します。例えば激しい口論、職場での軋轢、渋滞、重要な就職面接に遅れるなどです。よくある課題の場合、ほとんどの人はその対処法を学んでいきます。しかし、中には経験や状況が一般的ではないため対処が難しい場合があります。例えば、個人攻撃、末期の疾病への罹患、交通事故、愛する人や家、持ち物等を失うこと、ひどい暴力、命や安全を脅かす恐怖を経験することなどです。このような経験は、家庭や地域社会における小規模または大規模な危機、自然災害、継続的な武力紛争の結果として起こっている可能性があります。

苦しんでいる人びとを助けたいと思うのは自然なことです。PFAは、相手の苦痛軽減を目的としたものですが、現実的なニーズの充足に働きかけることも重視されています。また、相手が他者から助けを得られるように周囲の人とのつながりを作る支援方法でもあります。PFAのスキルには、状況のアセスメント方法や危機的状況下でのよくある反応を熟知しておくこと、苦しんでいる人へのアプローチと必要に応じて相手を落ち着かせる方法、心理的支援および実際に役立つ支援を提供する方法、などが含まれます。

PFAでは、苦しんでいる人が、自分を気にかけてもらえてサポートが得られると感じられるように、援助を行います。サポートが得られるという感覚が持てることは極めて重要で、相手が状況や困難にうまく対処していくための力を向上させる働きがあります。また、危機的状況への反応を理解しておくことや他者を支援し苦痛を軽減する方法を知っていることは、支援者を助ける働きもあります。自分に何か災難がふりかかったときもこれらのスキルを活用することができるからです。





「みる」 では、以下のようなことに着目します。

- 何が起こったか、何が起きているかを確認する
- 誰が助けを必要としているかを確認する
- 安全を確認する
- 身体的外傷の有無を確認する
- 差し迫った基本的で現実的なニーズを確認する
- 心理的反応に目を配る

「きく」 では、どのように以下のようなことを行うかに留意します。

- 相手に近づく
- 自己紹介する
- 注意を払い積極的傾聴をする
- 感情を受け止める
- 落ち着けるよう手助けをする
- ニーズや心配事について尋ねる
- 差し迫ったニーズや問題に対する解決策を見つける手助けをする

「つなぐ」 では、以下のような支援を提供します。

- 情報につなぐ
- 大切な人や社会的支援につなぐ
- 現実的問題への取り組みを支え解決につなぐ
- サービスやその他の手助けが得られるようにつなぐ

ホブフォルの「緊急時における心理社会的支援の介入5原則」*

ホブフォルら(2007)によって提唱された、緊急時における心理社会的支援の介入原則は、広く賛同・支持されており、以下の5原則から成り立っています。

- 安全・安心感を高める
- 落ち着かせる
- 自己効力感(およびコミュニティの効力感)を促進する
- 周囲とのつながりを促進する
- 希望をつなぐ

これらの原則は、本ガイドに記載されたPFAのアプローチに活かされています。PFAを提供する際にこれらの原則を心がけることが重要です。

*) Hobfoll S. E, Watson P, Bell C. C, Bryant R. A, Brymer M. J, Friedman M. J, et al. Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry*. 2007;70:283-315.

なぜPFAを提供するのか

PFAを提供する本質的な理由は、苦しんでいる人に手を差し伸べ支えることにあります。PFAは、相手が落ち着きを取り戻し、安全・安心感を取り戻せるよう支援を行います。それは人道のかつ相手を思いやる共感的な支援であり、心理面および現実面の両面からニーズと心配事を手助けするものです。PFAは、人は圧倒されるような体験をすると、その人本来の適応能力が阻害されることがあるという理解に基づいています。傾聴したりおだやかに話しかけたりしながら、支援者は相手が状況に対処するためにいま必要としていることは何なのかを把握するべく働きかけます。例えば、考えや気持ちの整理を支援者が手助けすることによって、相手が差し当たって必要なことの優先順位をつけやすくなり、圧倒される感覚を減らせるかもしれません。そのとき必要なのは、暖かい衣服や、食べ物や水、ゆっくり座れる場所など、現実的なニーズである場合もあるでしょう。あるいは、泣きたい、起きたことを話したい、話を聴いて受けとめてもらいたいなど、心理的なニーズに応じることが必要なときもあるでしょう。他にも、愛する大切な人たちとのつながりを支援したり、その人がニーズに対応するため情報やサービスにつながるよう手助けをすることも有効です。自分が支援とつながって助けを得ることができると感じられることが、PFAの重要な目的なのです。支えてもらえるという感覚が相手に力を与え、困難な状況に対処しやすくなったり、よりよいセルフケアにつながるのです。



PFAとはこういうものです：

- 苦しんでいる人の気持ちを和らげ、安心させ、落ち着けるように手助けする
- ニーズや心配事の確認を行う
- さらなる危害から相手を守る
- 心理的な支援を提供する
- 食料、水、毛布、当面の滞在場所などの差し迫った基本的ニーズを満たす手助けをする
- 相手が情報、サービス、社会的支援を得られるように手助けをする

PFAとはこういうものではありません：

- 専門家のみが行える行為
- 専門的なカウンセリングや治療
- 苦しみを引き起こした出来事について詳細に語らせる
- 自分の身に何が起きたかを分析させる
- 起きた事柄について詳細な情報を求める
- 出来事について無理に感情や反応を引き出そうとする

PFAを含む様々な心理社会的介入については以下を参照して下さい：
 Strengthening resilience: A global selection of psychosocial interventions
 これは国際赤十字・赤新月社連盟 心理社会的支援リファレンスセンター（以下、連盟PSセンター）のオンラインライブラリ（www.pscentre.org）からアクセスできます（英語）。



危機的状況と反応



危機的状況と反応

様々な危機的状況

PFAを活用して、困難に打ちひしがれ苦しんでいる人びとを支えることができる場面はたくさんあります。このセクションでは、世界中で実際に赤十字・赤新月社が展開している活動を例として挙げています。

個人的危機

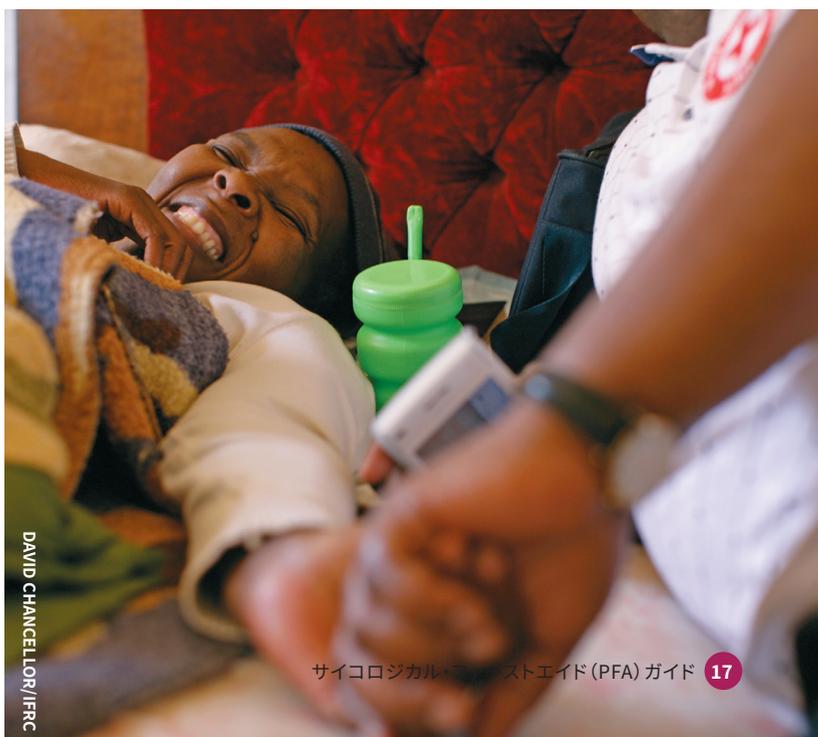
PFAスキルは個人的状況にも活用することができます。私たちの多くは、家族や友人が危機的状況に陥っているのに出くわすことがあります。例えば、家族や友人が失業、交通事故、大切な人の死を経験したときなどです。起きた出来事によって沸きおこる感情も様々でしょうが、先ほどの例に対する一般的な反応としては、ショック、混乱、恐怖、悲しみ、怒りなどが挙げられ、これらはその人が状況に対処する力を妨げる可能性があります。PFAでは、苦しんでいる人が落ち着き、サポートされていると感じられるように手助けを行い、状況に前向きに対処していくための具体的なステップを相手が見つけられるように支援を行います。また、PFAを知ることで、支援者はストレスフルな状況に対する自分自身の反応を認識しやすくなり、セルフケアを行いやすくなります。

社会課題

赤十字・赤新月社の職員とボランティアは、社会的に取り残されがちな個人や集団を支援します。例えば、家庭内暴力に苦しむ女性や子ども、社会から取り残された家族、ホームレス、高齢者、老人ホーム、精神病院、刑務所などの施設に住む人びとです。社会的な排除と孤独は、所属感のなさ、自分に価値が無いのではないかという感覚（自己無価値感）、自己効力感の喪失につながる場合があります。その結果、生きる希望や意志を失ったり、情緒不安定や自傷行為に発展することもあります。PFAは、社会的に排除され孤独を感じがちな人びとが、大切に扱われ、理解され、支援者とつながっていると感じられるようにまずは手助けを行い、人やサービスにつなげることで、心理的、社会的、現実的ニーズを満たせるように働きかけます。

保健医療課題

世界中のほとんどの赤十字・赤新月社が保健医療活動に従事しています。救急法の研修を行ったり、身体的、精神的に障害のある人びとや、HIVおよびAIDS、がん、神経系疾患、アルツハイマー病および認知症の人びとに対する支援など活動は様々です。また、エボラ、コレラ、ジカ熱などの伝染病に対応することもあります。PFAは、病気になった人だけでなく、疾患とそれに伴う生活変化により苦悩している周りの人を支援することもできます。PFAは、診断時だけでなく疾患の期間中ずっと（例えば心理的苦痛を感じている間）その人を支援することができます。



DAVID CHANCELLOR/IFRC

また、病の根治が望めないという苛立ちや悲しみを抱えている家族を支援するために用いることも可能です。将来に対する不安（例えば経済面の懸念など）にどのように対応していけばいいかという問題を抱えているかもしれません。家族が病気になることが社会的排除や孤独につながることもあります。PFAはそうした事態にも役立てることができます。PFAは、大切な人を失った時、弔いのプロセスに向き合う家族を支援することもできます。死の直後だけではなく、命日などのその後やってくる困難な時期にも支援することができるのです。

自然災害

地震、洪水、火災などの災害は一度に多くの人びとに影響を与え、しばしば大規模な破壊と住まいや人命の喪失をもたらします。自然災害は恐ろしいものであり、しばしば混乱やパニックをもたらします。被災者は、ケガをする、他の人のケガや死を目の当たりにする、自分の生活や安全に不安を覚える、家族や大切な人びとと離別する、一時的または恒久的な移住を強いられる等のリスクにさらされます。これらの出来事に対処していくのは、その時も災害後も困難となり得ます。

PFAは、自然災害のようなトラウマティックな経験がもたらす長期的悪影響を防ぐのに効果的であることが示されています。被災者が落ち着きを取り戻し、支えられ、つながっていると感じられるように支援することで、彼らがその危機的状況にうまく対処し、必要な手助けが得られるようにしていくのです。赤十字・赤新月社の職員とボランティアは災害後に自らの属するコミュニティ内で救援活動を行うことがあり、PFAのスキルや知識は、他者支援に役立つだけでなく、自分の家族や個人の危機的経験への対応にも役立ちます。

人災

工場または鉱山の火事や爆発、輸送車両が絡む大規模な事故、お祭りのステージ崩壊のパニックなど、人びとの行動の結果起こる災害も多くあります。自然災害同様、人災は恐怖をもたらし、またたく間にパニックや混乱をきたす可能性があります。人災は自然災害と同様、喪失という観点からはその損害は破壊的なものとなり得ますが、大きく異なるのは、人災においては起きた惨劇が人為的な事柄や人間の行動に関連しているため、被災者の他者に対する信頼感にネガティブな影響を及ぼすという点です。

事例

保健医療活動におけるPFAの活用

ベンは地域の赤十字の診療所でカウンセラーとして働いています。彼は、患者にHIV検査の陽性結果を知らせる時、いつもPFAのスキルを活用しています。ベンは、患者の初期ショック反応に、思いやりと支持的態度をもって接する方法について訓練を受けています。健康面の課題に対応するためにどのようなことをすればいいかについて、穏やかに情報提供することで、患者の先行きの不安を和らげるようにします。参考資料のパンフレットを渡す時には、家族や友人に対し自身の状況を伝える際に手助けが必要かどうか、必ずすべての患者に尋ねます。患者が手助けを必要としている場合は、患者をカウンセリングルームから送り出す前に次のアポイントメントの予約を入れます。

暴力

暴力を目撃したり経験する人は少なくありません。例えば、家庭内における衝突、性暴力、ジェンダーに基づく暴力、犯罪絡みの暴力や暴力団関連の暴力、ヘイトクライム、スティグマ(差別や偏見)に基づく暴力などです。スティグマ(差別や偏見)に基づく暴力とは、個人の特徴、所属、宗教、民族などを元にその人をステレオタイプの的に判断することから生じる、個人または集団に対する暴力のことです。特定のジェンダー、年齢、民族的集団に属していたり、障害を持っていたり、性的指向が異なったり、移民であるなどの要因は、その人が暴力被害に遭うリスクを高める可能性があります。

暴力被害の経験は、極めて恐ろしく、しばしば強い身体的、感情的反応を引き起こします。暴力被害の後どのような反応が生じるかは、種々の要因によって異なります。例えば、その暴力行為がどれくらい激しかったか、暴力の結果何が起こったか、暴力を受けた文脈、加害者が誰だったか、周囲の反応、どのような助けを得られたかなどです。PFAを受けることは非常に重要な支援となり得ます。被害者が落ち着きを取り戻し、これから先どのように安全を確保していくかについて意思決定できるような支援となるからです。

事例

武力紛争におけるPFAの活用

兵士が村に来た時、レイラは2人の幼い子どもたちと共に茂みの中に隠れました。しかし、彼女の夫は運悪く兵士らにつかまってしまいました。レイラの目には、夫がシャツをつかまれ引きずり出され、重いブーツで殴られているのが見えました。夫は、レイラと子どもたちの目前で、跪かされ、射殺されました。その後兵士たちは村中の家を焼き尽くしました。レイラは2時間近くもその場所に留まりました。兵士が去ったのを見届けた後も怖くて動けなかったのです。同じように隠れていた隣人の1人がレイラを見つけ、立ち上がって動けるように助けてくれました。

2人の女性と子どもたちは、約2日間歩いてキャンプに辿り着きました。そこでは暴力から逃れてきた人々が医療的応急処置とPFAを受けていました。レイラたちがキャンプに入ったことに気付いたボランティアは、思いやりに満ちた微笑みを浮かべながら静かに近づいてきました。彼女はレイラたちに挨拶し、「よくキャンプに来られましたね、どうぞ怖がらずにお入り下さい」と声を掛けました。彼女は、小さなグループや1対1で人びとが支援を受けているテントにレイラたちを連れて行きました。そして心理社会的支援担当者のサラに紹介しました。

サラは、レイラたちに座るよう促しました。そして、ボランティアが2人の子どもたちをテントの端に連れて行って良いかどうか尋ねました。そこでは他の子どもたちがフルーツを食べたり、読み聞かせを聞いたりしています。レイラはそれを承諾しました。次にサラはレイラとその隣人に「ケガやどこか痛いところはありませんか?」と尋ねました。2人が「ケガはしていないけれど、喉が渇いてお腹が空いています」と答えたので、サラは彼女たちに水と食べ物を用意しました。食事をして少し休んだ後、サラは彼女たちに「ここは安全だから安心してくださいね。あなた方がいま何を必要としていて、どんなお手伝いができるか知りたいので、これから少し質問させてください」と説明しました。

サラは、女性たちがどこから来て、家を出てから何があったのか、優しく尋ねました。レイラは、夫が目の前で殺されるのを目撃したことを思い出し、泣き出しました。彼女の隣人はレイラを抱きしめ共に涙を流しました。サラは2人をなぐさめ、「それは耐えがたい体験をされましたね」と2人に受け取った理解を伝えました。しばらくしてサラは彼女たちに、「村が安全で戻れるようになるまで、別の場所に行きたくなくなるまで、あなた方が居ただけこのキャンプにいてもいいのですよ」と説明しました。



MARVA HELENIUS/フィンランド赤十字社

武力紛争

武力紛争の状況には、テロ行為、戦争、2つ以上の国家または武装集団で行われるその他暴力行為が含まれます。紛争の影響を受けている人びとは、自分自身の安全や健康あるいは大切な人の安否に絶え間ない恐れや不安を感じながら生活していたり、死別による悲嘆を抱えながら生きている場合もあります。紛争状態の中で暮らすことは危険かつ恐怖と背中合わせであり、自分自身では対処しがたいような様々な社会的、心理的反応や困難を経験するかもしれません。例えば、恐れ、怒り、混乱、悲しみを経験するかもしれません。あるいは、他者を信じるができなくなったり、人との連帯感を感じられなくなったり、裏切られた気持ちになったり、攻撃的言動が増えたり、リスクを冒す行動をとるようになったり、自分を守る行動がとれなくなったり、自責、恥、社会的孤立を感じたりするかもしれません。

PFAを提供する際は、まず影響を受けている人びとおよび支援者の安全を確保することが第一です。皆が安全で危険がなければPFAによる活動を始め、彼らを落ち着かせ、支えてもらえる、気にかけてもらっていると感じてもらうことを通して援助していきます。落ち着きを取り戻したところで、PFAは、状況に対処するためにどのような行動が必要なのかに意識を向けられるよう手助けをしていくのです。

強制移住

現在かつていない程の規模で人びとが世界を移動しており、世界規模で移住が起きている背景には様々な理由があります。移民の多くは、経済的理由や別のライフスタイルを求めて自らの意志で移住します。一方、紛争や弾圧、迫害のために家を追われる人びともいれば、災害や環境悪化、貧困のために逃げ出す人びともいます。住む家を強制的に追い出された移民たちは、特に社会的に弱い立場にあります。彼らは慣れ親しんだ生活を捨て、その旅路の中で大変な困難を経験しながら移住してきます。そして移住先の国では、その国の文化や習慣に適応していくうえで、経済的、社会的、感情的苦難に直面するのです。多くの人は、友人、家族、または支援システムがないと感じたり、孤独感や疎外感を感じたりします。このような移住を経験した人にとってアイデンティティの喪失はよく起こることであり、また、社会的地位を失うことは苦悩に満ちています。また、移住先でスティグマや迫害を体験することも多々あります。

強制移住がもたらす心理社会的問題には、移住前、移住直後、移住後の状況とも関連しています。例えば、移住前から問題を抱えていることもあります。差別対象である少数派出身、などがそれです。あるいは、緊急事態が起こって移住する際に家族と離れ離れになったり、生活

手段を失ってしまったなどもあります。移住後に生じる問題としては、移住先で保健その他のサービスを受けられないことや貧困などが挙げられます。先の見通しが持ちづらいため、移住は、長期にわたりずっと危機的状況が続いているような感覚におそわれる体験でもあります。PFAは移民が移住先の国に到着した時だけでなく、彼らがその後自立していくときにも役立つツールです。

危機的状況への反応

PFAは、困難な出来事に対する一般的な反応として、苦しんでいる人を支えることができます。また、複雑かつ深刻な反応を示しているために専門的サービスに紹介が必要な場合、PFAはこれを見分けることにも役立ちます。複雑な反応に関する詳細は複雑な反応および状況のセクションを参照して下さい。

PFAは、日々のストレスや困難に対処していくのにも役立ちます。しかし、PFAが特に重要なのは、危機の真ただ中において、自分では状況に対処することができないほど圧倒されている、と感じている人を支援する場合です。過酷な体験に人がどのように反応するかは、体験の性質、個人のレジリエンス、年齢や性格、サポートシステムや普段使っている対処法、出来事からの時間経過によって異なります。

このセクションでは、危機的出来事の最中および直後、数日後、数週間後、数カ月後、そして数年後のよく見られる反応を解説しています。PFAは、相手が深刻な苦痛を経験していて助けを必要としているなら、いつでも役立てることができます。また、PFAを提供しようとする者が遭遇することが多い悲嘆や喪失反応についても、短いセクションで取り上げてあります。

覚えておくべき重要なポイントを以下に挙げました：

- 危機的状況で皆が同じタイミングで同じ反応を示すわけではない。
- PFAによる援助を必要としない人や望まない人もいる。
- 恐ろしい出来事を目撃した人も強い影響を受け、PFAを必要とする場合がある。
- 出来事が起こった時に落ち着いていて強い反応を示していなくても、後になってから強い反応を示す人もいる。
- 自分で何とか状況に対処できる、あるいは他から支援を受けることができるため、強い反応を示していてもPFAを必要としない人もいる。

最初に学ぶべきPFAの重要スキルは、PFAが必要かもしれない人に気づき、相手が助けを必要としているかどうかを見極める方法です。ここでは主に大人の反応について紹介します。年上の子どもの中には大人のような反応を示す子もいますが、ほとんどの子ども（特に幼い子ども）は大人とは異なる反応を示します。子どもの反応に関する詳細は「子どもへのPFA」のセクションを参照して下さい。

危機的出来事の最中と直後

危機的出来事の中には、不治の病や高齢で死期が迫っている場合など、ある程度心の準備ができるものもあります。こうした危機的出来事は、予期できていてもやはり悲しくつらいものです。こうした出来事にはやはり圧倒されますし苦しみが伴いますが、その反応は突然の不慮の出来事に対するものとは異なります。

出来事直後におけるPFAの活用

スージーは自転車で帰宅する途中で車に轢かれそうになりました。運転手は脇道に曲がろうとしていたのですが、最後の最後まで彼女に気が付いていなかったのです。運転手はなんとかブレーキを踏み彼女を轢かずにすみましたが、スージーはバランスを崩して自転車と一緒に倒れてしまいました。PFAの訓練を受けた赤十字ボランティアのジョディは、道路を歩いている時に事故を目撃しました。幸いケガはそこまでひどくなかったようで、スージーは立ち上がることができましたが、目がまわり、まるで身体のコントロールが効かなくなったような感覚に襲われました。心臓の鼓動が早くなり、スージーはいったい何が起こったのか、自分は今どこにいるのかわからず混乱していました。

みる

ジョディには、スージーが立ち尽くしたまま混乱しているように見えました。もしかしたらスージーはショック状態に陥っているのではと感じ取りました。そこで彼女はスージーに駆け寄り、落ち着いた声で「道路から離れましょうか」と話しかけました。スージーはうなずきました。ジョディは優しくスージーの手を引いて安全な場所まで移動し、「ケガはありませんか?」と尋ねました。スージーは「そんなにひどいケガではなさそうです」と言いました。

きく

ジョディは近くの店から椅子を借り、スージーを座らせて落ち着かせました。「気分はどうですか?」とジョディは聞きました。スージーは「少し混乱しています。あっという間の出来事でした」と答えました。ジョディは「とても恐ろしいことでしたね。混乱するのも無理ありません」と伝えました。「何かお手伝いできることはありませんか?」ジョディが尋ねると、スージーは、「事故に遭った時は娘の学校に向かっていたので、娘を迎えに行くための手助けをしてもらえると助かります」と言いました。

つなぐ

「バッグの中に携帯電話はありますか?」ジョディは尋ねました。「誰か娘さんを迎えに行ける人に電話できますか?」スージーはバッグの中に携帯電話があるかどうかよく覚えていませんでした。「拝見してもいいですか?」ジョディは尋ね、そして携帯電話を見つけ、スージーに手渡しました。誰に電話すべきかを話し合った後、スージーは母親に電話をかけ、娘と私を迎えに来てほしいと頼みました。「他に電話した方がいい人はいるでしょうか?」ジョディが尋ねると、スージーは、学校に電話しなければいけないことを思い出し、スージーではなくスージーの母親が娘を迎えに行くことを説明しました。

きく、つなぐ

ジョディは先ほどの店から水を1杯もらいスージーに渡しました。そして、彼女の母親が迎えに来るまで彼女に付き添っていました。母親が到着すると、ジョディは手短かに何があったかを説明しました。また、何かあったらいけないのでスージーを病院に連れて行き検査を受けさせたほうがいい、と勧めました。ショック状態や興奮状態だと、ケガをした後すぐに痛みを感じない人がいることも説明しました。

予期せぬ重大な出来事の最中または直後、多くの人は時間が止まったかのように呆然となり現実を捉えられなくなる、いわゆるショック状態に陥ります。心拍数の上昇、発汗、身震い、震え、息切れといった身体反応を伴う場合もあります。人によっては目まいや吐き気を感じたり、思考力が低下し、その状況をどう扱えばいいのかが分からなくなることがあります。こうした反応は、危機的出来事の最中または直後から数分～数時間続くことがあります。一般的には数時間で収まりますが、長く感じる人もいます。PFAでは、ショック状態にあるこうした人びとを落ち着かせ、安全で危害が及ばない状態を確保することで支援を行います。

危機的出来事の数日～数週間後

初期のショック後の反応は、個人がその体験の重大性をどのように受け止めているかによって異なります。衝撃的な恐ろしい出来事を経験した場合、自分自身は命が助かって安心するかもしれませんが、他の人が負傷したり殺されたり、または自分がそれを防げなかった場合には、罪悪感や悲しみ、怒りを感じるかもしれません。地震の後余震がある場合や紛争の中で生活している場合等、恐ろしい事がまた起きたらどうしようと恐怖を感じる場合もあるでしょう。この段階では、意思決定をしたり他者と明瞭な意思疎通をとることは難しいかもしれません。次に何をすべきかがまとまらず、かえって不安や混乱につながりかねないからです。

事例

出来事から数週間後におけるPFAの活用

ジャスミンは、長い闘病の末、夫を5年前に亡くしています。4週間前、そんな彼女の元に悲しいニュースが届きました。息子が爆弾の爆発事故に巻き込まれて亡くなったというのです。彼女は、この衝撃的な出来事から数日間のことをあまり覚えていません。信じがたい気持ちと悲しみで呆然とし、大いに泣き、混乱していました。その後、彼女は現実的にやるべき目の前のことに対応し、お葬式や埋葬など弔いの準備を進めました。

一連の現実的な儀礼を終えた後、ジャスミンはとてつもない喪失感を感じるようになりました。毎朝、起きる意味がないように感じました。空腹になることもなく、ほとんど眠れていないにも関わらず日中の大部分をベッドの中で過ごしました。ジャスミンの友人であるファティマは、彼女の様子をとても心配していました。1週間以上にわたって彼女を外に連れ出そうとしましたが、うまくいきませんでした。

みる

ファティマは、ジャスミンの悲しみ、惨めさ、無気力な行動や食欲不振などが、よくある悲嘆反応であることをわかっていましたが、こうした反応が長期間続くべきではなく、助けが必要であることも理解していました。

きく

ファティマは、ジャスミンに「とても心配しているわ。少し一緒に過ごせないかしら？」と尋ねました。そしてジャスミンの隣に座り、そっと手を握りました。最初、ジャスミンはあまり話していませんでしたが、静かに泣き始めました。ファティマは、「泣いてもいいのよ。こういう時間も必要だわ」と伝えました。ジャスミンは、「とても悲しくてこんな気持ちでいるのは嫌なの。でもどうすればこの気持ちを変えられることができるかわからないの」と言いました。ファティマは、「そうよね、息子さんが亡くなって生活も変わったわよね。あなたにとってとてもつらいことだわ。私はいつでも側にいるし、必要であればあなたの話を聞くわ」と言いました。

きく、つなぐ

ファティマは、「あなたが以前苦しい経験をしたときにどうやって対処したかを思い出してみ、何か今の状況に当てはめられることはないかしら」と優しくジャスミンに尋ねました。ジャスミンは、「そういえば夫が亡くなった時、夫との特別な思い出写真を集めてフォトアルバムを作ったわ」と言いました。「息子のためにも同じことをしてあげたいけど、難しそうだわ・・・」と彼女は言いました。それは今の彼女にとってはつら過ぎることなのです。ファティマは「素敵なアイデアね。なにか私にできることはないかしら」と言いました。彼女たちは次回会う日を決め、コンピューターに保存されている写真の整理から始めることにしました。

危機的出来事の発生後数日間は、痛み、食欲不振、入眠困難などの身体症状が生じることがよくあります。その出来事によって人生が大きく変わった場合、日常の営みをそれまで通り行うことが難しくなったり、次に行くべきことを見据えることが困難になったりすることがあります。他者や世界に対して強い怒りを感じる人もいれば、深い悲しみ、虚無感、将来への絶望感を味わって、人との関わりや今までやってた馴染みの活動への意欲を失う人もいます。また、引きこもり、落胆、他者との交流を避けること、誰も本当に理解してくれないと考えることなども、よく見られる反応です。

危機的出来事の数週間～数カ月後

危機的出来事から数週間～数カ月が経過する間も、反応は変化を続けます。大半の人は生活の変化を受け入れ始め、これまでとは異なる現実によく順応し、適応し始めます。また、大半の人は機能を取り戻し日常活動を行えるようになりますが、中には受けた衝撃をありありと繰り返し経験するような人もいて、恐怖や不安、怒りやいら立ち、悲しみと失望感を追体験してしまう人もいます。

過剰に忙しく過ごすことで体験や喪失について考えないようにする人もいれば、ベッドから起き上がって人に会うことができない人もいます。過度に用心深く神経過敏になる人もいれば、大切な人に対して過保護になる人もいます。食欲が変化し食事量の増減が継続する場合があります。睡眠パターンの変化もよくあることで、いつもより多く眠る人もいれば、なかなか寝付けない人やすぐに目が覚めてしまう人もいます。PFAは、つらいことを経験してから数週間または数カ月後にストレス反応が出ている人を支援するために使うこともできます。しかし、反応が深刻なまま残存し、生活に支障をきたし始めたなら、より踏み込んだサポートが必要となります。強い反応のために日常的な生活ができない人には、PFA（心理的応急処置）よりももっと専門的な支援に紹介する必要があるでしょう。

事例

出来事から数年後におけるPFAの活用

インガは、7歳の時にレイプされ、その後14年が経った後強い心理的反応を経験しました。加害者は遠い親戚で、その日は彼女の家に泊まっていた。彼女はその日以来その男には会っていません。彼はこのことを誰かに言えばインガと両親を殺す、と脅したのです。彼女は14年間このことを誰にも言わずにずっと秘密にしてきましたが、ある日カフェでコーヒーの列に並んでいると、その男がいるのを見つけてしまいました。目の前でコーヒーを注文する声が聞こえ、振り返って彼女のほうに歩いてきた時に、間違いなくあの時の男だ、と確信しました。インガは、その男を認識するや身体が凍りついてしまい、気持ちを落ち着けるために数分間その場にしゃがまざるを得ませんでした。その男が去った後、彼女はカフェを出て車に戻り、ショックと信じられない気持ちで5分ほど運転席に座っていました。その後なんとか自分の家まで運転しました。家にはフラットメイトのアンがいました。

きく

アンは紅茶と毛布を持って来てインガを安心させながら、ただただ彼女の話に耳を傾けました。インガは、「悲しみ、怒り、恥、それに罪の意識が入り混じったような気持ちよ」と話しました。アンは静かに話を聞き、「そういう気持ちになったとしても無理はないと思うわ」と言いました。インガは、「どれほど私があいつを憎んでいるかを言ってやりたい」と言いました。アンはまた静かに耳を傾け、二人はこれから前に進んでいくための選択肢について話し始めました。

つなぐ

アンは、インガが圧倒させられるような感情だけに従って行動するのではなく、十分な情報を得た上で、熟慮して選択できるよう、さまざまな対処法を考える手助けをしました。彼女は、友人が性的暴行を経験した際に活用したホットラインについてインガに情報を提供しました。インガはその番号に電話して自分の気持ちを話し、より専門的な情報と支援を受けることに合意しました。

危機的出来事から数年後

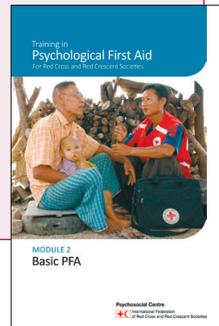
大半の人は危機的状況および困難な体験から回復し、変化した生活に適応する道を見つけます。しかし、その出来事の記念日やストレス経験を思い出させるような似たような状況に出くわすことで、強烈な記憶が蘇ってストレス反応が再燃することがあります。PFAは、何年も前に起きた出来事の記憶やそれを思い出させる刺激に対する反応で苦しんでいる人に対しても用いることができます。

悲嘆

人生において直面する危機の多くは喪失に関連するものです。悲嘆とは、人生で経験する喪失に対する様々な反応に使われる言葉です。大切な人や物を失うことは非常につらく、悲嘆に関連する様々な反応には圧倒されることがあります。最もよく見られる悲嘆は、誰かを死別で失った喪失と心の中で結びついているのです。しかし、人は社会的喪失に対しても実に多様なあり方で悲嘆を経験します。例えば、離婚による配偶者との別離や転居による友達や隣人との別れといった喪失体験です。仕事を失うことは、地位の喪失にもつながる職業的喪失かもしれません。また、末期の病を診断されることも、手術や服薬に伴う身体能力の喪失、将来の健康に対する希望の喪失など、悲嘆につながる様々な喪失経験となる場合があります。大切な人や物を失うことは非常につらく、悲嘆に関連した様々な反応は時に圧倒されるほどです。悲嘆がいつどのように生じるかは事前に分かりうる術がなく、また悲しみのあり方も人それぞれです。多くの人は悲嘆のプロセスをくぐり抜け、変化した生活にどうにか自分を適応させて受け入れる術を身につけます。しかし、そのプロセスを乗り越えることができずに長期間、悲嘆に苦しむ人もいます。そうした人は精神保健の専門的支援とつながることで対処がしやすくなるかもしれません。



長引く悲嘆に関する詳細は、複雑な反応および状況のセクションを参照して下さい。悲嘆を経験している人を支えるPFAスキルについては、PFAの基礎研修で学ぶことができます。



PFAを提供する



PFAを提供する

誰がPFAを提供できるのか

誰でもPFAを提供することができます。ボランティア、初期対応者、一般の人など、誰でも提供が可能です。PFAは、精神保健や心理学の専門的知識や経験がなければ提供できないものではありません。PFAを学ぶことによって、誰でも、苦しんでいる人への支持的な対応方法を知ることができます。

誰がPFAを必要としているのか

危機や苦しい出来事を経験したすべての人がPFAを必要とする訳ではありません。自分自身で、または家族や友人、周りの人のサポートで、そうした出来事に対応できる人もいます。

回復とよりよい対処を促進する要因として以下のものが知られています：

- 安心し、心が落ち着いている
- 前向きで健康的な日常機能を維持することができる
- 社会的サポートが得られるという感覚を持てる
- 自分の力で目の前の状況に対処していけるという確信を持てる
- 前向き思考および宗教や信仰などの信念体系を持っている
- 普段の生活習慣を維持あるいは回復することができる

支援を必要としているかどうかを見極める最も良い方法は、その人を観察し、声をかけてみることです。苦しんでいる当事者とうまくコミュニケーションがとれない場合には、一例えば、コミュニケーションに影響する障害や、言語の違い、年齢が低すぎるなどの理由で一、支援者はどのような支援が必要か吟味して決める必要があります。とりわけ、付き添う同伴者が誰もいない子どもは、必ず保護サービスにつないで安全を確保した上で、家族と再会できるよう働きかける必要があります。

どこでPFAを提供できるのか

PFAは、支援者および当事者にとって安全で快適な場所ならどこでも提供することができます。例えば、家庭、コミュニティセンター、ショッピングセンター、学校、駅、空港、避難所、病院、診療所、木の下などですが、危機があったまさにその場所でも行うことができます。最も好ましいのは、静かで落ち着いた環境で、皆が安全・安心を感じられる場所で提供することです。もし、支援を必要としている人が極めてセンシティブな内容を経験している場合、一例えば、ジェンダーに基づく暴力や性に基づく暴力の被害の場合など一、守秘義務および尊厳尊重のために、プライバシーの保護は必要不可欠です。



いつPFAを提供するのか

PFAは、ストレスのかかる出来事にみまわれている最中または直後に、深刻な苦痛を経験していて助けを必要としている人に提供することができます。しかし、先に述べた通り、PFAは出来事から数日後、数週間後、数カ月後、または数年後であっても役に立つものです。出来事の最中または直後に急性のストレス反応を示す人もいますが、もっと後になって反応を示す人もいます。状況によっては、長期的な影響の方が出来事直後よりも苦しみが深いこともあります。例えば、徐々に進行していく疾患で長期にわたり苦しんでいた人が亡くなった場合、その死の瞬間には、家族はその人が苦痛や苦悩から解放されてほっとした、と感じるかもしれませんが、その何カ月も後に喪失感を感じ、苦しみを感じ始めるかもしれません。

PFAを提供する準備

多くの人々が苦しみPFAを必要としている可能性が高い危機現場に対応していく際には、支援者自身とチームで事前によく準備しておくことが重要です。チームで準備するときにはこんなことを話し合ってみてください：

- どのような人びとの反応が予想されるか
- どのような状況なら1人で対処できそうか、仲間またはチームリーダーに助けを求める必要があるのはどんな場合か
- 現場でどのように互いを支え合うか
- 苦しんでいる人と関わることで自分にどのような反応が生じうるか
- チームは救護活動の最中または事後にどのようなサポートが得られるか

緊急現場へ向かう前にメンバーそれぞれが気持ちを整えるために、深呼吸や静かな瞑想などの心を落ち着かせるエクササイズを行うことも大切です。

みる、きく、つなぐ



みる、きく、つなぐ

このセクションでは「みる、きく、つなぐ」の活動原則についてより詳しく解説しています。実際の現場では、支援者はこれらの原則をいろいろな形、順序で行うこともあることに注意して下さい。例えば、「みる」、「きく」に関する行動を何度か繰り返さなければならないこともあります。相手のニーズや状況によって見極める必要があるのです。

みる

「みる」の活動原則では、以下のようなことに着目します：

- 何が起こったか、何が起きているかを確認する
- 誰が助けを必要としているのかを確認する
- 安全を確認する
- 身体的外傷の有無を確認する
- 差し迫った基本的で現実的なニーズを確認する
- 心理的な反応に目を配る

何が起こったか、何が起きているかを確認する

危機的状況に対応する際はまずはじめに、その状況が多くの人に影響するか否かに関わらず、落ち着いてかつ気づかいをもった押しつけがましくない方法で、何が起こったかや現在の状況について可能な限り情報を集めます。これにより、安全とセキュリティリスク、さらなる応援を今すぐ呼ぶべきかなどのアセスメントができます。

誰が助けを必要としているかを確認する

状況によっては、例えば友人が事故で夫を亡くし憔悴している場合などのように、誰が支援を必要としているかが明確な場合もあります。しかし、地震や爆発、大規模な工業災害、お祭りでのパニックなどのように、一度に多くの人々が危機的状況に直面して影響を受けているという状況もあります。多くの人びとが苦悩を抱えており支援者が1人しかいない場合には、まず最初に助けが必要なのは誰か、優先順位をつけることは簡単ではありません。しかし、赤十字・赤新月社の職員やボランティアは、通常、1人で危機に対応することはありません。マネージャーやリーダーなどが中心となって誰を最初に支援すべきか、チームとしてどのように支援を進めていくかを考えます。

PFAには、助けを必要としているかもしれない人を見極め、どのように彼らにアプローチするかについてのスキルも含まれています。また、こうしたPFAのスキルには、人がストレスにどのように反応するかを理解しておくこと、そして大規模な危機的状況下ではその存在が忘れ去られがちなグループの人たちに注意を払い見守ることも含まれています。例えば、子ども、女性、高齢者、持病のある人々、身体的および精神的障害がある人などです。

安全を確認する

痛ましい出来事の多くには、生命の危険や暴力が伴っています。したがって、リスクを把握し場の安全を確保することはPFAの第1ステップであると言えます。また、安全は何度も繰り返し確認する必要があります。支援者は、相手の守秘義務も含め、安全が確保されたことを確認してからその後のPFA活動に進みます。これらに配慮することによって、相手側の安全・安心感を高めやすくなります。現場で安全が確保できない場合には、PFAを続けることは適



切ではありません。支援者は、なにか別の形で支援ができないかを考えてみて、可能であれば安全な距離からコミュニケーションを取るといいでしょう。

身体的外傷の有無を確認する

次に大切なステップは、相手は何らかのケガをしていないかをよく確認することです。年齢が低すぎるあるいは別の理由でコミュニケーションが取れない場合は、支援者は彼らの振る舞いや、見た目にはわかる明らかなケガがあるかを観察し、判断しなければなりません。救急法（応急手当）を知っていると、必要に応じて身体的外傷に対処することができるため、役に立つでしょう。

差し迫った基本的で現実的なニーズを確認する

差し迫った基本的ニーズや現実的ニーズがあれば、優先的に対応します。水、衣服、または毛布などを必要としている場合、できるだけ早急に提供しよう心がけましょう。寒さやどのの渴きを感じては、問題解決に集中することは困難です。相手の心理的、現実的ニーズに沿った支援を提供しましょう。これらのニーズには食料、水、衣服、避難所、離散家族との再会支援、医療支援や法的支援などを含む社会的支援などがあります。PFAスキルで重要なのは、どのようにすれば現地の人びとの基本的ニーズを満たす手助けができるかを支援者が知っておくことです。これは、地域においてその資源を得るための連絡先（地域における援助資源の連絡先）をすべて把握しておくという意味ではなく、必要な時、どのようにすればそれらの情報にたどり着けるかを知っておくという意味です。

心理的な反応に目を配る

苦痛を感じているとき、様々な感情を体験し心理的に反応を示すことは普通のことです。PFAで重要なことは、他者の心理的な反応を理解し、それらをありのまま受け入れ、共感的な態度で対応していくことです。反応が支援者にとって理解しがたかったり自分ならそうは反応しないと感じるものであっても、苦痛を感じている人に自分が受け入れてもらえたと感じてもらえることが大切なのです。例えば、文化によって感情表現のあり方が異なることを支援者は理解しておく必要があります。

事故現場におけるPFA

ある夜、ジュアンは仕事を終えて真っ暗な田舎道を家に向かって運転していました。突然、大きな動物の黒い影が道路の反対側に現れ、対向車が猛スピードでその動物に向かって行くところを目撃しました。彼はライトを点滅させてドライバーに警告しようとしたのですが、手遅れでした。対向車は動物に直撃し、動物と車の両方は空中に投げ飛ばされ、車はひっくり返った状態で着地しました。

ジュアンはすぐに自身の車を止め、両方向から高速で近づいてくる車がないことを確認しました。事故の悪化を阻止することが最優先事項であると考えたため、彼は接近する車に手を振って速度を落とすように合図しました。そして、救急車を呼ぶと同時にひっくり返った車に駆け寄りました。

車に到達した時、ドライバーはなんとか車から這い出してその場から出てこようとしていました。ジュアンはドライバーに静かに近づき、「助けに来ました」と言いました。ドライバーは立ち上がり、よろめきながら茫然とした様子で彼の方へ歩いてきました。ジュアンは自分の上着を脱いでドライバーに掛けて、「ケガはありませんか、どこか痛いところはないですか」と尋ねました。ドライバーは片方の腕をつかみ、「骨が折れたかもしれません」と答えました。ジュアンはドライバーの男性を自分の車に連れていき、後部座席に座らせました。そして、「救急車と警察に連絡したのもう大丈夫ですよ、でも助けが来るまで腕をできるだけ動かさないで下さい」と言いました。男性はまっすぐ前を見つめて座っていましたが、完全な放心状態でした。彼は「車が空中に投げ飛ばされた時には、死ぬかと思いました」とジュアンに言いました。ジュアンは「あれがもし自分の身に起こったら、やっぱり怖いですよ」と言いました。そして、男性に水を勧めながら「助けが来るまで側にいますからね」と伝えました。

また、日常生活機能に支障がでるほどの強い心理的反応が続く場合には、専門的な精神保健サービスを紹介するべきです。専門的支援が必要と判断する目安として、例えば、以下のような行動、兆候、症状があげられます：1週間以上眠れておらず混乱や現実感覚の喪失が見てとれる、苦しさのあまり日常動作、セルフケア、子どもの面倒などがままたまらない(例えば食事があるのに食べられない、浴室が利用できるのに清潔を保てない等)などです。また、自分の行動をコントロールできず予測不可能で破壊的な行動を取る、自傷他害の恐れがある、薬物またはアルコールを過度に摂取するなどもあげられます。精神的な疾患を有する人やもともと薬を服用してる人びともまた、危機的出来事の後、専門家による精神保健サービスの継続が必要である場合があります。

きく

「きく」の活動原則では、どのように以下のようなことを行うかに留意します：

- 相手に近づく
- 自己紹介をする
- 注意を払い積極的傾聴をする
- 感情を受け止める
- 落ち着けるよう手助けをする
- ニーズや心配事について尋ねる
- 差し迫ったニーズや問題に対して解決策を見つけられるように手助けをする

「きく」の活動原則では、支援者が苦しんでいて助けが必要かもしれない人に近づき、話しかけ、コミュニケーションをとる方法が示されています。「アクティブリスニング(積極的傾聴)」と呼ばれるスキルもこれに含まれます。このスキルはとても重要です。良い聞き手となることは、PFAの文脈のみならず、日々の生活のさまざまな場面においてもプラスに働きます。家庭でも職場でも、人とのコミュニケーションや関係性を良くするのに役立つライフスキルといえます。

「きく」とは、耳だけで行う行為ではありません。それは、「聞く」で、ただ耳に入ってくる音をキャッチしているだけです。それに対して「きく」は、五感のすべてを伴い行動を通して実践されます(※)。「きく」は、その瞬間に意識を集中させて、苦しんでいる人に注意を払い、相手に何が起こったのか、何を感じ何が必要であるのかをを理解しようとすることです。また、苦しんでいる人が経験していることを受け入れ、関心を持ち、敏感でいるということです。さらに、相手が話したくないときはそれに気づいて沈黙を受け入れることも含まれます。

相手に近づく

慎重に、おだやかな態度で、そしてその場にあった適切な方法で、苦しんでいて助けが必要かもしれない人に近づきましょう。支援者の行動と態度はどちらも、援助を申し出た際の相手の反応や行動に影響します。パニック状態に陥っている人を支える際、支援者も慌てふためいては、相手の混乱はさらに増大してしまうでしょう。その代わりに、支援者が落ち着いていて集中できていれば、それらの態度は落ち着き、安心を取り戻す手助けになるでしょう。

自己紹介をする

自分が何者か、名前、所属などについて自己紹介します。

注意を払い積極的傾聴をする

相手に全神経を集中させましょう。ごく簡単な方法でできることがたくさんあります。例えば、気が散ってしまうものを最小限にする、相手をまっすぐに見る、会話中に電話を使わない、面と向き合う、語られる内容や挙動に意識を集中させる、などの方法です。同じ目線に立つことも大事なことです。例えば相手が座っていれば、支援者も膝をつくなどして同じ目線となるように心がけましょう。

積極的傾聴とは、語られることをただ聞いているだけのものではありません。これは、言語的かつ非言語的なコミュニケーションスキルなのです。非言語的(言葉を使わない)傾聴とは、ボディランゲージ、アイコンタクト、お互いの距離、身体の向き、相手への集中、身体に触れる(適切であれば)、などによって示されます。心や耳を傾け「きいている」ということを伝えるために、相手の手を握ったり、うなずいたり、肩に優しく触れたりすることもあります。言語的(言葉を使った)傾聴とは、状況理解を深めようと質問をしたり、語られた内容の言い換えや要約をしたり(理解していることを確認するため)、励ましたり支持的に伝えたりといったスキルを通して示されます。





支持的な身体接触

ハグしたり触れたりすることが慰めになる文化がある一方、それが不適切な文化もあります。相手にとって支援者が個人的に知らない人の場合や異性の場合には特にそうでしょう。これについては文化的相違を意識した上で、身体に触れるときには必ず事前に許可を得ましょう。子どもへの身体的接触に関するガイドラインについては、連盟またはその国の赤十字・赤新月社の児童保護規定に従ってください。

事例

支持的コミュニケーションと積極的傾聴(※)

以下の対話では、あるボランティアが動揺した女性に話しかけています。女性は、ドライバーが重傷を負った自動車事故を自宅の前で目撃したのです。

女性: ああ、なんでこんなことになったの？ ひどい事故だったわ。

ボランティア: それはとても恐ろしい体験をされたようですね。

女性: ええ、もう恐ろしくて... (抑えきれず泣き出す)

ボランティア: 恐ろしかったことでしょうか... (ボランティアが少し近づく) よろしければ何が起きたのか、そのときあなたがどんなことをしていたかを、お話してもよろしいですか？

女性: 外で車の音がしたので、ドアの方に走って行ったら事故が起きていました。そしたらもう、ひどいありさまで... (先ほどより静かに涙) あたりは血だらけで....

ボランティア: それはさぞお辛かったですよね。よろしければ、詳しくお聞かせください。

女性: 私は車に駆け寄り、ドライバーに意識があることを確認しました。そして急いで救急車を呼び、到着するまでドライバーに話しかけました。

ボランティア: なるほど、最初にドライバーの安否を確かめてから助けを呼び、助けが来るまでドライバーに付き添っていたのですか？

女性: はい、その通りです。

ボランティア: とても素早く対応されたのですね。素早く対応、判断され、できる限りの方法でドライバーを助けたのではないのでしょうか。

女性: (ため息をつきながら...) ええ、そうですね、でも衝撃的でした。本当に怖かったです。

ボランティア: さぞかし恐ろしかったでしょうね。お察しします。今はご気分はいかがですか？

女性: まだ夢を見ているようで、目を閉じるとそのドライバーの姿が浮かんできます。でも彼の命が助かってよかったです。私は病院にお見舞いに行ったほうがいいですか？

ボランティア: 私も明確な答えがないのですが、なぜ行きたいと思うのかについてお話いただくことはできますか？一緒にどうして行きたいと思ったのか考えてみることでできるかもしれません。

感情を受け止める

困難に見舞われたとき、人はそれぞれ異なる反応を示します。相手の反応が、自分だったらそうは反応しないと支援者が感じたり、予想に反するものであっても、決めつけて判断しないように注意して下さい。人の気持ちには正しい、間違っている、が存在しないことを忘れないで下さい。誰かが困難な状況にある時は、親しみと思いやりを持って接しましょう。PFAのスキルでは、開かれた態度で、中立的かつ決めつけない姿勢が求められます。苦しんでいる人がとる行動や感情のあり方はそれぞれ異なるという認識のもとに対応していくことが必要です。

落ち着けるよう手助けをする

ショックや危機的状況下に置かれると、身体や心理面に強く反応がでることがあります。混乱や困惑などの心理的反応もあれば、震え、息苦しさ、心拍数上昇などの身体的反応がでる場合もあります。

苦しんでいる人を落ち着かせる方法はたくさんあります。例えば：

- 落ち着いた優しい声のトーンを保つ
- 自分自身が落ち着くことで相手も落ち着くよう手助けする
- 文化的に問題がなければ、会話の間、アイコンタクト（じっと見つめるのではなく）を維持するようにする
- 相手を支えたいという援助の意思や、いま安全が確保されている（もし正しければ）ことを繰り返し伝える



落ち着けるよう手助けをする

悲痛な出来事の後、取り乱していたり、身体的な反応を示している人を見かけたときに、何をすべきか知っておくことは重要です。そのような人には、落ち着いて慌てず、はっきりと短い言葉で話しかけましょう。その人に自分の症状を説明してもらい、それらの症状の原因に心当たりがあるかどうかを尋ねます。

胸部の不快感や息切れは、心臓発作や喘息等の身体的問題から生じる可能性があることに留意しましょう。症状の原因に懸念がある場合は、すみやかに医療支援につなぎましょう。

鼻から息を吸い、ゆっくりと腹部が膨らむのを感じ、ゆっくりと口から息を吐き出すように勧めましょう。不快感はすぐおさまること、今はもう安全であること、そして悪いことはもう起こらないことを伝えて安心させます。落ち着きを取り戻して混乱がおさまれば、症状も和らぐと説明します。

誰かがパニック状態に陥っているとき、まずは支援者が平静を保つこと、また、混乱している人は落ち着きを取り戻して助けを受け入れることが困難な場合もあることを理解しておくことが大切です。

ニーズや心配事について尋ねる

PFAの目的は、自分が支えられ、同じ人間として気にかけてもらっているとその人自身が実感できるように周囲の人が手助けすることにあります。また、どのようにすればその人が目の前の危機に対処するための助けやサポートにつながるができるか、ということもPFAの目的の1つです。支援者は、どのような支援が必要かを特定するために、相手に質問を投げかける必要があるでしょう。相手が必要としていなければ、支援を押しつけてはいけません。質問は、何が必要で何を優先すべきかに対してなされるべきです。何が起きてそれについてどう感じるか、を詳細に聞くことがねらいではありません。支援者は、できるだけ多くの情報を集めて何が必要かを明確にしていく必要がありますが、相手に探りを入れすぎたり話すことを強要してはいけません。

落ち着かせて積極的傾聴を行う

トムが道を歩いていると、道の反対側にある店から叫び声が聞こえました。何やら騒ぎが起きているようです。店の方を見てみると、大きなバッグと銃を持った男が店から走って出てくるのが見えました。男は走って車まで行くと飛び乗って逃げ去りました。

トムは走って道路を横切り、店に入りました。すると、カウンターの後ろで大声で泣き叫んでいる女性がいました。女性は呼吸が苦しそうに泣き叫んでおり、パニックに陥っているようでした。トムは大きめの、しかし落ち着いた声で「もう大丈夫です、強盗は去りました。警察に電話するので警官が来るまでそばにいますね」と女性に伝えました。

女性はだんだんと落ち着いてきて、叫び声もやんできました。しかしまだ呼吸は苦しうだったので、トムは椅子を探して彼女に座るように勧めました。そして彼女がもっとゆっくり呼吸できるように、「息を吸う時に空気が静かにスーツとお腹まで入って来るのを感じましょう」と優しく導きました。彼女は手を伸ばし、トムの手をしっかりと握り、「気分が悪くて吐きそうだわ」と言いました。トムは「落ち着くまでそばにいますよ」と答えました。

しばらくすると、彼女は普通に呼吸できるようになりました。トムは水の入ったグラスを持って来て、「気分はどうですか」と尋ねました。彼女はグラスを受け取って頷き、そして静かに水を飲みました。トムは「強盗が銃を持って店から出てくるのを見ました」と伝え「もし店にいたら自分だって怖かったと思います」と話しました。女性はトムに何があったか話し始めました。彼女は「カウンターの後ろで棚を片付けていた時、強盗が叫びながら入ってきたの。銃を私に向けて振りかざしてレジを開けると言われたわ」と言いました。「死ぬかと思った」とも彼女は語りました。

トムは彼女の手を握ったまま静かに耳を傾け、「あなたはとても勇敢に状況に対応されたんですね」と伝えました。そして「ご家族の方か、どなたかに電話をして迎えに来てもらいましょうか」と尋ねました。女性は「街に用事で出かけている夫に電話してほしい」と頼みました。トムは女性の夫が到着するまで付き添い、間もなく警察もやってきました。

苦悩の渦中にいると、人は混乱し、自分にとって必要なものに目を向けづらくなるのがよくあります。何が必要かを想像しながら、聞かれる前に情報を提供することもPFAの効果的スキルといえるでしょう。例えば、どこで基本的ニーズに関する支援を受けられるか、安全確保の方法など、実用的な情報を提供することも大事です。

差し迫ったニーズや問題に対する解決策を見つけることを手助けする

差し迫ったニーズや問題に対処するためにどのような支援が必要か、相手が判断できるよう手助けすることも重要な活動です。一つの方法は、過去に困難な状況にその人がどのように対処してきたかを尋ね、現在の状況に対処できるだけの力が本人にあることを確認するというやり方です。また、気分をよくするために何が必要か尋ねてみる、というのも1つです。役立つ対処法を駆使し、役立たない対処法は避けるように促しましょう。

役立つ対処法の例としては、取り組むべき課題やニーズに優先順位をつける、1人で対処できないことについては他の人に助けを求め、などがあります。役に立たない対処法の例として、アルコールや薬物を利用して問題を忘れようとしたり、問題に圧倒されてベッドから出られなかったり、部屋に1人で閉じこもったりする、ということがあります。こうした方法はその瞬間には相手を助けるように思えるかもしれませんが、長期間続けると悪影響を与える可能性が高くなります。

つなぐ

「つなぐ」の活動原則では、以下のような支援を提供します：

- 情報につなぐ
- 大切な人や社会的支援につなぐ
- 現実的問題への取り組みを支え解決につなぐ
- サービスやその他の支援につなぐ

この「つなぐ」の活動は、支援者が情報をつなぎ、基本的ニーズを満たし、人びとが状況に対処するために必要な資源を得られるように手助けをするという点で、実際に役立つ結果へとつなげることを目指します。PFAは、多くの場合1回限りの介入であり、支援者はごく短時間しか支援に関わらないかもしれないことを覚えておきましょう。支援者の役割は、その人が自分自身で状況をコントロールする力を取り戻せるように手助けすることです。

情報につなぐ

危機的出来事の影響を受けている人びとは、その出来事についての正確な情報はもちろん、自分の大切な人や他の人の安否、権利、必要なサービスや物品へのアクセス方法などの情報も知りたがります。その人のニーズに合わせ、正確で有益な情報提供を心がけましょう。提供する情報は、どこにつなげれば様々な資源を利用できるかといった実用的なものから、心理的反応をノーマライズし、数日～数週間後に表れるかもしれない反応に備えられるようにする心理教育まで、多岐に渡ります。





心理教育

心理教育とは、情報を提供することで、相手が自分自身や周囲の人たちの行動および気持ちについてより良く理解できるように援助することを指します。PFAにおける重要なスキルは、ストレスをもたらす出来事に対する一般的な反応を知り、苦しんでいる人にそれを説明できることです。このスキルは、そう感じるのが無理もないことおよび精神的な病の兆候ではないことを当事者に伝えて安心させることに役立ちます。ストレスと対処法について情報提供することも、数日から数週間後に表れるかもしれない反応に備えてもらうことに役立ちます。詳しくは連盟PSセンターの心理教育の資料を参照して下さい。

事例

睡眠の大切さに関する心理教育

この対話では、赤十字ボランティアが、妻が難病に罹り3人の子どもを遺して亡くなってしまった男性と話をしています。

男性: 自分が自分でないみたいです。お芝居を演じているような感じです。生きている自分の役柄を演じてはいますが、内面は死んでいるように感じます。子どもの前では大丈夫なふりをしていますが、もう自分が誰だか分かりません。

ボランティア: お気持ちお察しいたします。大切な人を失ったときには、このような反応はよくあるものです。人生がすっかり変わってしまい、奥様なしで自分の生活を取り戻さなければならぬのですから。本当にお悔やみ申し上げます。

男性: もう二度と幸せを感じることはできないと思います。生きる気力を失ったみたいです。

ボランティア: そうでしたか... それはやるせないですね。同じようにご家族を亡くされた方々の中には、生きる意欲も失ってしまう方が多くいらっしゃいます。ただ、時間とともにそうした気持ちが薄れていくこともあるかもしれません。感情は時間と共に変わったりするものです。今は押しつぶされそうでも、少しずつ少しずつ、気持ちを強く持てるようになっていきますよ。似たような状況の方も、最初はものすごく苦しめられますが、少しずつ状況は改善していきますし、活力と生きる意欲を取り戻しておられます。

男性: ひどく疲れているんです。眠れないんです。横になると、体は動けないほど疲れ切っているのに、心は落ち着かず眠れないんです。

ボランティア: それだけお辛い体験をされたのだから、そのようなつらい経験をしたときにはよくある反応ですよ。寝る前にどのように過ごされているか、少し聞かせていただいてもいいですか。

男性: 遅くまでテレビを見ています。気を紛らわせるためです。寝室にある妻のいない空っぽのベッドのことを考えたくなくて。寝室では部屋が真っ暗だと悲しくなるので、電気を着けた点けたまま寝ます。以前は妻の寝息が暗闇の中からよく聞こえてきたものです。でも今ではその暗闇が空っぽになってしまいました。でも、電気が点いているとなかなか眠れません。

ボランティア: ご自宅の他の場所で寝てみるなど考えたことはありますか？ 奥様のいない新しい人生の章を象徴的にスタートさせるために、数日ソファで寝てみる、あるいはベッドを別の場所に移動してみるのはいかがでしょうか？ 同じような状況をご経験された他の方々にも、この方法は有効だったんですよ。睡眠は、体を回復させてエネルギーを取り戻すためにとても大切です。この難しい局面をやり過ごしていくためには睡眠が必要だと思います。

男性: そうですね、私も眠りたいです。いただいたアイデア試してみたいです。マットレスを別の部屋に移動してみます。

ボランティア: それと、運動してよく食べることをお勧めします。悲嘆を感じていると、食べることを忘れ、運動もやめてしまう方が多いですから。どちらも、元気を取り戻して気持ちを楽にするために大切なことですよ。

男性: そうですね。このところあまり食べていません。食欲がなくて。

ボランティア: できればいつものルーティン通りに、ご自身のケアとお子さんの面倒を見ることを続けて下さい。数日経ってもまだ眠れない場合は、医師に相談して下さいね。長引くと健康に影響しますから。

「つなぐ」の重要性

ジュディは、ボランティアとして地元赤十字社の救急車サービスに配置された最初の週に、自動車事故で負傷した家族を近隣病院の救急病棟へつなぎました。そして、何日も眠らず食事も取っていなかったために歩道で倒れてしまった高齢の男性を、医者と高齢者支援サービスに紹介しました。また、家庭内暴力を受けた女性が法的支援と保護を受けられるようにつなぎ、この数ヶ月で大切な人を亡くした人を3名、グリーフ支援グループに紹介しました。彼女はこの1週間を振り返り、どのようなサービスが利用可能かを把握しておき、助けを必要としている人びとをそれらの支援に素早く効果的につなげるための方法を知っておくことがいかに大切かを実感しました。

大切な人や社会的支援につなぐ

直接であれ電話であれ、大切な人の安否を確認するために、相手が家族と連絡をとれるようにつなぐことは大切です。PFAの提供者は、緊急時の家族の再会支援 (Restoring Family Link) サービスにつなげる方法を知っておかなければなりません。社会的支援にはこの他にも様々なものがあることが多いので、支援者は、自分の地域でどのようなサービスが利用できるか知っておくと役立つでしょう。

現実的問題に取り組み、サービスや他の支援を利用できるようにする

PFAのもう一つ重要な側面は、相手が実際にどのような手助けを必要としているかを見極め、それが得られるように他者またはサービスにつなげるという、基本的かつ実用的な支援を行うことです。状況によっては、支援者がサービスが提供される場所まで同行したり、支援が届くまで一緒に待ったりする必要があるかもしれません。

役立つ実用的支援の例：

- そばにいて見守ってくれる人につなぐ
- 子どもの学校への迎えや食事の手配をする
- 自宅に帰る手助けをする
- 病院やその他のサービスにつながらよう手伝う



DIEGO CASTELLANOS/エグアドル赤十字社

紹介する

紹介は「つなぐ」の活動原則の一部です。紹介とは、苦しんでいる人が必要としている支援を、別の誰かまたは別のどこかから受けとることができるように、他のサービスに直接連絡したり相手に連絡先を知らせたりしてつなぐことです。他の専門家またはサービスへの紹介は、苦しんでいる人がより踏み込んだ支援を必要としている、あるいはPFAだけでは提供しきれない他の支援を必要としていると判断したときに行います。このような支援の例には、基本的ニーズの提供、医療支援、社会的支援、家族の安否追跡、児童保護サービス、性暴力およびジェンダーに基づく暴力被害者へのサポート、財政支援、法的アドバイス、精神保健および心理社会的支援などがあります。可能であれば、どの紹介先を優先すべきか相手と一緒に考えましょう。身体的負傷がある人の場合は、必ず医療支援への紹介を優先します。心理的に苦痛を感じている人の場合は、まず落ち着かせることから始めます。その人が落ち着いたら、静かに話し合ってどのような手助けを必要としているかを探ることが可能となるでしょう。もし適切なら、他の支援に紹介してつなぎます。

相手と一緒に、相手に代わって、意志決定を行う

PFAの目標の一つは、苦しんでいる人が自分がどんな手助けを必要としているかを把握することができるように支えることです。必要なものを相手と一緒に特定することは大切ですが、支援者がその人に代わって見定めなければならない場合もあります。例えば、苦痛やショックで話ができない、言語の違いなどの理由で意思疎通ができない場合、支援者がその人のために決断しなければなりません。自傷他害の危険がある場合、小さな子どもで自分の状況を説明できない場合、虐待や搾取の危険にさらされた子どもの場合も、支援者が介入して助けを呼ぶ必要があります。こうした状況下では、状況の観察および分析に基づいて支援者が対象となる大人または子どものために意志決定をしなければなりません。支援者がその人に代わって意志決定を行わなければならない状況に置かれている場合、まずチームリーダーに相談するのが良いでしょう。

いつ紹介するか

紹介は、支援者と影響を受けている当事者とがどのような支援が必要かを明確にできた時に行います。それは、食料や避難所のような実用的な支援への紹介かもしれませんし、医療または精神保健および心理社会的支援への紹介かもしれません。

以下の場合、専門家による心理的支援に紹介します。

- 1週間以上眠れておらず混乱や現実感覚の喪失が見てとれる
- 苦しさのあまり日常動作、セルフケア、子どもの面倒などがままならない（例えば食事があるのに食べられない、浴室が利用できるのに清潔を保てないなど）
- 自分の行動をコントロールできず、予測不可能で破壊的な行動を取る
- 自傷他害の恐れがある
- 薬物またはアルコールを過剰に摂取する

危機的状況の発生以前から精神的な疾患を有している人、もともと薬を服用している人びとも、専門家による精神保健サービスに継続してつながることが必要な場合があります。



支援者としての限界を認識する

PFAの提供者は、自分が提供できる支援の限界をしっかりと把握し、誰に助けを求めるべきか知っておく必要があります。PFAは一般的に一度限りのものです。支援者は、自分が提供できる支援の限界を自覚し、相手を自分が個人的にフォローアップできる立場にないことを理解しておく必要があります。

どのように紹介するか

重要なのは、相手への思いやりと気遣いを示しながらコミュニケーションを取ること、必要な手助けが得られるように相手を他の人につなぐのだということを説明することです。

紹介時の注意点：

- 常に相手の守秘義務と安全を最優先する
- 状況に合わせ、どのような選択肢があるかを伝えて、相手が十分に情報を得たうえで今後のことを決断できるように支援する
- 行動に移る前に紹介の計画についてインフォームドコンセントを得る
- その国の赤十字・赤新月社および紹介先サービスの手続きおよび要件に従う

手続きの際に支援者のラインマネージャーまたはチームリーダーとの協議と承認が必要な場合もあります。

紹介の際には、サービス提供者に連絡し直接相手とをつなぐ場合もあれば、相手に連絡先を教えて自分で連絡を取ってもらう場合もあります。どのようなやり方が適切かは、状況およびその人がどれくらい影響を受けているかによって異なります。



YARA NARDI / イタリヤ赤十字社

専門的精神保健支援への紹介

フランクは食糧配給チームのボランティアです。人里離れた村でトウモロコシ粉の配給を手伝っていた時、少年が助けを求めてトラックに駆け寄ってきました。その少年は、兄が病気なので助けに来てほしいと頼んできました。フランクが少年と一緒に家に行くと、小屋の前で一人の青年が叫びながら手足を振り回していました。

少年によると、その青年は彼の兄であり、長年に渡り家を離れて内戦で戦い、数日前に戻ったがすっかり別人になっていたそうです。青年は自分がどこにいるか分かっていないようでした。青年は時々、怯えて大声で叫びました。周囲に誰もいないのに、まるで誰かに痛めつけられているかのような様子でした。発作はすぐに収まりました。彼はその後、夢の中で何かが起こっていたけれどそのことを覚えていないというように、現実感なく混乱していました。青年は自分が発狂すると思い、弟に助けを呼んでくるように頼んだそうです。

フランクは少年に「声を掛けてくれてありがとう、助けを得ようとしたのは賢明な判断だったよ」と伝え、「恐らくお兄さんは戦争中につらい思いをしたせいで、あんな症状が出てしまうんだと思う」と説明しました。また「こんな発作が出たお兄さんも、それを見ていた弟さんも、すごく怖くて動揺したことだろうね」と言いました。

フランクは、青年にはフランクが提供できるものよりもっと専門的な支援が必要だと気づいたので、チームリーダーに電話してどこで適切な支援を受けられるか聞いても構わないかと尋ねました。兄弟は同意しました。フランクのチームリーダーは、青年を支援する精神科看護師がいる地元診療所への道順を教えました。フランクは少年と兄にこの提案について話し、同意を得た後で二人を診療所に連れて行き、青年と精神科看護師を引き合わせました。

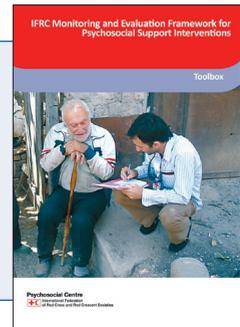
だれに紹介するか

紹介手続きは、利用できるサービスおよび現地の紹介方法によって異なります。紹介にかかる制度は、国、地域、および各国の赤十字・赤新月社によってそれぞれ異なります。そこでPFAの研修では、現地の紹介制度や手続きに留意することにも触れます。

紹介を必要とするサービスの例には、病院またはその他の医療サービス、法律または保護サービス、離散家族の再会支援サービス、基本的ニーズの充足支援、精神保健または心理社会的支援サービスなどがあります。

効果的な紹介システムを構築する

効果的な紹介システムを構築するための方法に関して、事業担当者向けの情報は、「IFRC Monitoring and evaluation framework for psychosocial support interventions」の第7章に記載されています。紹介用の資源リストおよび紹介状という2種類のツールの使用方法が解説されています。



複雑な反応 および状況



複雑な反応および状況

複雑な反応

痛ましい出来事に対する反応は、これまで説明してきたよりも複雑なものとなる場合もあります。特定の要因は、反応をより強く複雑化させるリスクを高めます。例えば、過去の先行トラウマ体験、基礎疾患としての精神的不調、強い恐怖を伴う出来事への暴露、生命の危険を感じた経験、トラウマティックな死別体験、家族との別離などが含まれます。

本セクションで扱う複雑な反応のうち、最初の3種類（パニック発作と不安、怒りと攻撃的行動、および自傷行為と自殺）は、差し迫った危機的状况の中でも起こりますが、時間が経過した後になって現れることもあります。その他の反応（長引く悲嘆、重度の睡眠問題、フラッシュバック、悪影響を及ぼす対処法、抑うつ、および心的外傷後ストレス障害）は、どれも時間をかけて形成される反応です。反応が複雑化している人びとはPFAよりも専門的な支援を必要としています。可能なときは必ず専門家による精神保健の支援に紹介するようにしましょう。

そのため、PFAの提供者にとって重要なのは、複雑な反応に気づき、紹介すべき時を見逃さないようにある程度の知識を備えておくことです。紹介先のサービスの例には、地元のカウンセリングサービス、精神保健の訓練を受けた職員がいる診療所または病院、心理社会的支援を提供する非政府団体、支援グループ等があります。地域によっては、宗教的リーダーまたは他の非専門家カウンセラー（心理学の専門家ではないが傾聴訓練を受けた人とのこと。レイカウンセラーともいう）がカウンセリングを行う場合もあります。

パニック発作と不安

どんな痛ましい出来事であっても、知覚することでパニック発作につながる可能性があります。しかし最も多いのは、恐ろしい事故や状況の後のものです。パニック発作とは、恐怖や不安を感じている時に起こる非常に顕著な不安発作を指します。不安は10～15分以内にピークに達します。パニック発作時にはいろいろな身体的症状が伴うことがあります。例えば、心拍数の上昇、息切れ、胸部の不快感、大量の汗、めまい、頭のふらつき、吐き気などです。また、多くの人には死んでしまうのでは、自制心を失って気絶してしまうのではなどと、強い恐れに苦しみます。パニック発作を起こした人を助ける第1ステップは、その人を落ち着かせることです。前章の「きく」のセクションに、静かに呼吸に集中させて落ち着かせる方法の例が紹介されているので、参考にして下さい。身体的反応が続く場合は、医療の助けを求めることが大切です。

怒りと攻撃的行動

危機的状况に対して、感情や行動をコントロールできなくなる人もいます。これが強い怒りの感情や攻撃的行動につながってしまう場合は特に問題となります。こうした反応は紛争地帯、つまり暴力と破壊が日常的な環境下で暮らす人びとにはよく見られるものです。災害などによって計り知れないほど多くのものを失った人も、無力感と共に怒りや不満を感じることもよくあります。支援者は、怒りを感じ攻撃的になっている人に会った場合にどう行動すべきかを知っておく必要があります。



怒っていて攻撃的になっている人の支援

怒っていて攻撃的になっている人に対応する場合、相手と2人きりにならない対策を直ちに講じることが大切です。実際にその場に来て手を貸してくれる人を見つけましょう。相手が非常に感情的になっていて落ち着くことができないようであれば、危機対応チームや救急車、警察等に早めに助けを求めましょう。相手が武器や人を傷つけうる物品を持っていないか用心し、必要であれば他の人を安全な場所に避難させます。また、攻撃的になっている人から安全な距離を保つようにしましょう。腕を広げて手のひらを相手側に向ける等のオープンな姿勢を取り、あなたが武器を所持しておらず威嚇の意思がないことを相手に分かるようにします。暴力に備えて相手には触れないようにします。

落ち着いたなだめるようなトーンで、挑発的でなく対立的にならないやり方で話しかけて下さい。例えば、頷くことで話を聞いていることを示し、質問は自由に回答ができるオープンエンド型を心掛けます。そして、なぜ怒り興奮しているのか、事情を話してもらえよう促しましょう。行動に至った相手の意図に注目するのではなく、その場の状況や相手が抱えている問題に注目しましょう。

やり取りが途切れないようにし、落ち着くまで話を続けさせましょう。中立的な態度で相手の話を聞きます。そして毅然とした態度で、しかし共感をこめて、自分自身または他人を傷つけてはならないときっぱり伝えましょう。適切であれば暴力以外の方法を強化し、問題を解決することを提案します。相手が持っている社会的支援および資源について尋ねてみましょう。

相手が落ち着けば、それ以上のアセスメントやマネジメントのために紹介をする必要があるかどうかを検討します。

自傷行為と自殺

電話やオンラインの相談ライン、自助グループや非専門家カウンセリング(心理学の専門家ではないが傾聴訓練を受けた非専門家によるカウンセリング。レイカウンセリングともいう)など、心理社会的支援の領域に従事しているボランティアや職員は、自傷や自殺を考えている人たちを日頃から支援しています。自殺とは意図的に自らの命を絶つ行為です。これに対し自傷とはより広義の用語であり、毒を飲んだりカッティングなどによる意図的な自分自身を傷つける行為を指し、必ずしも死ぬ意思があるとは限りません。衝撃的またはトラウマティックな出来事や喪失を経験した人、社会的疎外感を感じている人、または自尊心が低く希望を失っている人が、自傷行為や自殺を考えるのは珍しいことではありません。自分の健康に配慮しなくなり、ドラッグや危険な性的関係を持つなどのリスクが高く害になりうる行動に走る人もいます。

自傷あるいは自殺の意思や考えを表明した人には、直接その考えについて聞き、自分を傷つける具体的な計画があるかどうかを尋ねることが重要です。自殺の意思や考えについて直接尋ねることを躊躇う人もいます。「自殺につながる考えを頭に吹き込んでしまうのではないか」との恐れからです。しかし、実際はその逆であり、自傷行為や自殺を考えている人は、誰かにそれを尋ねられると気が楽になり分かってもらえたと感じることが多いのです。これにより危険な行動を抑止できる可能性があります。

具体的な自傷意思を打ち明ける人がいた場合、訓練を受けた精神保健従事者に連絡するか、その人をより専門的な支援へつなぐことができる者に紹介します。その人が必要な支援を受けるまで、その人を1人にせず一緒にいることが大切です。



電話相談ホットラインとオンラインサポート

ホットラインやオンラインチャットによるサポートは、世界中の多くの国で広がりつつあります。携帯電話とコンピューターが広く普及したため、自宅からでも、緊急事態の最中であっても簡単に支援を受けられるようになりました。

ホットラインとは、電話で誰かに話をして支援を受けられる現地の電話番号のことです。ホットラインの応答は、通常、PFAの訓練を受け、レイプ被害や自殺念慮などの特定の問題を抱えた人に対応するための訓練を受けた人が担当します。ホットラインの応答者は、苦しんでいる人を言葉と声で落ち着かせる方法について、また相手の様子からリスク下にあることを察知する方法について訓練を受けています。

オンラインチャットサポートもこれと似ていますが、電話ではなくEメール、チャットまたはテキストメッセージでやり取りします。オンラインの支援者は、これらのメディアを使って相手に支援を届けるための訓練を受けています。例えば、支援を受けられる場所はどこか、誰かに話したいときにかける電話番号はどれかなど、しばしばテキストメッセージは緊急事態が起きたときの情報提供のために使われます。オンラインの支援者は、書かれた内容から相手が危険な状態にあるかを読み取る訓練を受けています。

ホットラインおよびオンラインチャットはどちらも、苦しんでいる人が必要な場合に対面で支援を受けることができるように紹介情報を用意しています。

長引く悲嘆

長引く悲嘆は、未解決の悲嘆とも呼ばれます。これは、大切な人を失った人がその喪失をなかなか受け入れられず、亡くなった人のいない人生に適應できない状態を指します。悲嘆が長引くと、日常生活および人間関係が損なわれる可能性があります。長引く悲嘆症状には、大切な人を喪失したことや亡くなった人を思い出させるものに極度に目が向く、亡くなった人を強く慕い執着する、死への怒りの気持ちが続く、他の人たちから孤立する、絶望を感じる、亡くなった人が最後に経験していたような身体的症状に苦しむ、といった例があります。長引く悲嘆は、大切な人を失ってから6カ月程度経っても反応や感情に変化がない場合に当てはまります。悲嘆反応が長引いている人は、可能であれば非専門家カウンセリングまたは専門家による精神保健サービスに紹介して下さい。

重度の睡眠問題

悲痛な経験をした人が、なかなか寝付けないまたは眠りすぎるといった睡眠の問題を抱えることはよくあることです。睡眠不足が長期間続くと、身体的および心理的な問題を引き起こす可能性があります。これは極度の疲労につながり、その人の正常な機能に影響し、仕事や他者との交流などの日常活動能力にも支障が出る可能性があります。とても混乱したり、動揺したり、激しい気分変動が生じたりする人もいます。長期間眠れないと打ち明ける人がいた場合、可能であれば医師または精神保健サービスに紹介しましょう。つらい出来事があると普段以上に寝るといった反応



を示す人もいます。これが長期間続くと、日常機能、セルフケアおよび他者との社会的交流に影響する可能性があります。

フラッシュバック

フラッシュバックが起ると、発端となったつらい出来事のまさにその瞬間に戻ったかのような感覚に襲われます。フラッシュバックでは、その出来事の発生時と同じ感覚や気持ちをまるで今実際に知覚しているかのようにリアルに感じたり、中には同じ状況に戻ったと思う人もいます。フラッシュバックを幻覚や精神的な病のサインと混同する人もいますが、そうではありません。フラッシュバックはよくあるストレス反応であって、出来事の事後どの時点でも起こり得ます。通常は時間の経過とともに減っていきますが、数年間、周期的に繰り返すこともあります。繰り返すフラッシュバックに苦しんでいる人には、医療や専門の精神保健による手助けが必要かもしれません。

事例

フラッシュバックとパニック発作

ジーンは従業員約150人を有する繊維工場のオーナーでした。地震が発生したのは午後2時頃でした。工場が倒壊した時には大半の従業員が工場内にいて、ジーンの妻のマリエルは事務所にいました。彼の妻はその日、約50名の従業員と一緒に倒壊した建物の下敷きになって亡くなりました。災害後の数日間、ジーンは完全に放心状態で歩き回りました。彼はこの数日間のことを何も覚えていません。ショック状態に陥っていたためです。

みる

約1週間後、ジーンは自分が狂ってしまうと思い、助けを求めに行きました。他の人が医療テントで支援を受けたという話を聞き、彼も行ってみたのです。初めてテントに入った時、中には人が大勢いて、互いに話をする人やただそこに座っている人が見えました。ジーンは誰に話かけたらいいやら、どうすればよいのか分からず戸惑っていました。

熟練看護師でありPFA担当のマーティンは、テントの入り口付近で途方に暮れているジーンに気づきました。マーティンはジーンに近づき、「何かお手伝いすることはありますか」と話しかけました。ジーンが「はい」と答えると、マーティンは彼を他の人から少し離れた場所に連れて行き、席を勧め、彼が何を必要としているかを尋ねました。

きく

ジーンは地震で体験したことを簡単に説明し、「この1週間、余震が起こる度にパニックになります。汗が出て、呼吸がとても速くなるんです。」と話しました。そして、「瓦礫の下敷きになっている妻や仲間たちの遺体を掘り出したときのことが目に浮かび、そのイメージがあまりにもリアルでこのままでは気が狂いそうです。あの時のことを考えないようにしないと、恐ろしくてたまらないんです」と話しました。

きく、つなぐ

マーティンは、彼がフラッシュバックを体験していること、またそれは彼が地震とともに体験したことへの反応であることを説明しました。そして次のように明確に伝えました。「気が狂ったわけではありませんよ、フラッシュバックはたぶん今後は減って、最終的には収まりますから」。しかし、彼は次のような提案も行いました。「医療テントで働いている心理師に相談してみたいかがでしょう、ちょっとしたエクササイズを教えますし、フラッシュバックが続く場合には対処を手伝ってくれます」。

抑うつ

抑うつは、悲しみの感情の持続、以前楽しめていた活動に対する興味の低下、失望、体重の増減、動揺、疲労、不適切な罪悪感、集中力の低下、死ぬことを繰り返し考えることなどが特徴です。抑うつは単なる「気分がすぐれない日」以上のものです。これは人の生命および機能に深刻な影響を及ぼしうる医学的病状です。大半の人が経験する一過性で短期間の気分の落ち込みとは区別します。睡眠問題を含む長引くストレスや悲嘆などの深刻な反応を未治療のまま放置すると、うつ病を発症する可能性があります。抑うつ兆候または症状のある人は、可能であれば精神保健支援に紹介して下さい。

通常、抑うつ症状を呈している人は、臨床心理士または精神科医に紹介する必要があります。こうした専門家は、うつ病患者の支援にしばしば用いられる認知行動療法(CBT)などの心理療法と共に、抗うつ剤を投与する必要があるかどうかを評価することができます。可能なら、抑うつ症状を呈している人のためにWHOが開発した治療介入である「問題対処プラス(PM+)」に参加してみると有益かもしれません。

悪影響を及ぼす対処法

自分の健康やウェルビーイングに悪影響を及ぼすストレス対処法を用いる人もいます。例えば、ドラッグやアルコールを使って不安や苦悩などの不快感情を麻痺させようとするような自己対処などです。暴力的もしくは攻撃的になったり人を脅かしたりする人がいる一方で、他者から完全に孤立する人もいます。PFAでは、相手に自分が有害な行動をしていることに気づいてもらい、悪循環を断ち切ってより有効な対処行動を獲得していくためには、他の支援やサポートにつながる必要があることを理解できるように援助します。

心的外傷後ストレス障害(PTSD)

自然災害、武力紛争、暴行事件、虐待、事故など、トラウマティックな出来事を経験した人は心的外傷後ストレス障害(PTSD)を発症することがあります。PTSDはトラウマティックな出来事を経験した後、少なくとも1カ月が経過して初めて診断可能であり、1カ月間次の3つの症状が持続していることが特徴です。i) 出来事の追体験、ii) その出来事を思い出させる事物の回避、iii) 緊張感、睡眠関連の問題、消化器症状、集中力低下などの覚醒亢進症状。PTSDになった人の多くは、その出来事について反復的な思考やイメージの想起が見られます。また、感情が麻痺したように感じたり、他者から自分を孤立させいつもより人と過ごす時間が減る人もいます。

PTSDは生活を弱体化させる疾患で、その人の行動および人間関係に影響を与え、家族、友人、職場など様々な問題に発展することがあります。大抵の場合、そうした人には精神保健の治療および支援が必要となります。被支援者のPTSDを疑う場合、PFA提供者は、可能な限り精神保健サービスにつないでアセスメントと治療を受けてもらうようにします。

複雑な状況

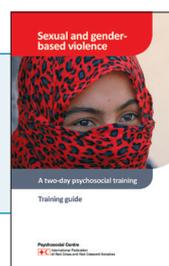
いくつかの状況では対応がより複雑化します。例えば、身の危険を感じるような状況、性暴力・ジェンダーに基づく暴力を含む暴行体験、同伴者のいない子ども、自殺、死の目撃または複数の喪失を経験した人への対応、壊滅的な損失や喪失を伴う大規模事故や災害、複数の危機が同時または次々と起こる状況などです。以下では、性暴力・ジェンダーに基づく暴力、一度に複数の人を支援する状況、社会的に取り残されがちなグループへの対応、の3つの複雑な状況について説明します。

性暴力・ジェンダーに基づく暴力(SGBV)

PFA提供者が性暴力・ジェンダーに基づく暴力被害者に行き会うのは珍しいことではありません。というのも、暴力は世界的に蔓延しており、さらに被害者が安心して自分の体験を打ち明けて共有できるような安全な空間で支援者が活動していることが多いからです。悲しいことに、体験を打ち明けることで状況が悪化することを恐れるため、性暴力・ジェンダーに基づく暴力の大半は報告されません。文化によっては、性暴力・ジェンダーに基づく暴力被害者であることが知られると、社会的排除、孤立、差別、尊厳喪失、さらなる暴力をはじめ、命の脅威にもつながってしまう恐れもあります。こうしたリスクはその人の家族および地元コミュニティに及ぶ場合もあります。

性暴力・ジェンダーに基づく暴力被害者にPFAを提供しようとする場合には「害を与えないこと(Do no harm)」という原則がとりわけ重要です。被害体験を打ち明ける人を保護し、その人の家族や支援者など関係者をも守るために、特別な努力を払わなければなりません。守秘義務には特段の注意を払いましょう。子どもの場合を除き、性およびジェンダーに基づく暴力被害者からの情報はインフォームドコンセントによる同意がある場合に限り共有します。また、児童虐待には報告義務があります。児童(子ども)とは18歳以下のあらゆる人と定義されています。子どもの発言および様子をメモし、文書として記録することが重要です。インシデントが起きれば速やかに適切な手段で報告します。

連盟PSセンターのページ、www.pscentre.orgから性暴力・ジェンダーに基づく暴力に関する研修やこのテーマに関するより詳細な情報がご覧いただけます(英語)。



一度に複数の人を支援する

危機的状況において、PFAを必要としている人が複数いる場面に出くわすことは珍しいことではありません。緊急事態においてPFAの支援者は、誰が支援を必要としているか、最初に支援すべき人は誰か、誰と一緒に支援できそうか、どうすれば他にも支援が必要そうな人が確実に手助けを得られるようになるか、をアセスメントしなければなりません。誰を真っ先に支援すべきかを評価することを「トリアージ」と言います。これには、身体的また心理的苦痛のサインを示している人を特定し、彼らがどのような支援を必要としているか見極め、そして真っ先に支援が必要な人を優先させることが必要です。例えば、情報提供や心理教育など、集団に同時に支援を提供するのが適切な状況もあるでしょう。集団へのアプローチは、適切な場合に行えば、その状況下で影響を受けている人びと同士を支え合いを強めピアサポートを促すこともあります。



複数の人を支援する場合、互いに面識があり一緒にいて居心地の良い自然なグループで行うことが推奨されます。自然なグループの例には、家族や同じクラスの同級生などがあります。こうしたグループは同じような心配事やニーズを抱えており、一緒に支援を受けることはプラスの効果があります。

緊急事態において複数の人を同時に支援する方法については、本ガイドの「グループにおけるPFA - 支援チームに対する支援」のセクションで説明されているグループでのサポートミーティング手法とは異なり、3日間のトレーニングで教えています。これは、つらい状況を経験した職員やボランティアグループにPFAを提供する方法であり、痛ましい出来事の後、2日以上経過してから予定される活動です。

社会的に取り残されがちなグループ

社会的に取り残されがちなグループの人びとは、利用できる資源や機会が少なく、他の人よりも偏見、スティグマ、迫害、虐待または搾取などの被害に遭う危険が増します。どのようなグループが弱い立場に置かれるかは、コミュニティ、社会、国によって異なりますが、しばしば性別、民族、信仰、人種、性的指向、年齢などの特徴で分類されます。社会的に取り残されがちな立場の人びとの例には、障害、精神疾患、慢性的健康障害のある人、視力障害、知的障害、身体障害のある人、言語的少数派、移民、女性、子どもなどがあります。社会的に取り残されがちな立場のグループの人びとは、さらなる保護および専門的支援を必要としている場合があります。

危機的出来事または過酷な体験に伴うストレスは、こうした人びとの健康悪化を招くおそれがあります。例えば、高血圧、心臓病、喘息、不安、その他の健康障害および精神障害などの悪化です。PFAを提供しているときに、相手の健康障害の有無や、定期的に服用している薬の有無を尋ねましょう。健康障害があれば、できるだけ早く薬を入手するか、医療サービスを受けられるように手配します。

身体や精神的な疾患のため、もしくは高齢で病弱なために自分自身のケアができない人には、ケアと支援を受けることができる安全な場所まで導きます。そして相手の基本的ニーズが満たされるように手助けし、誰か他の人が支援を引き継ぐまで付き添います。

性暴力・ジェンダーに基づく暴力を受けたことがある、被差別リスクのある少数グループに属しているなどの理由で、苦しんでいる人がさらなる差別や暴力を受ける危険にさらされている場合、上記と同様の手順を行います。ただし、他者からの危害が及ばないようにその人を保護し、確実に資源を利用できるように特段の注意を払って下さい。さもないと、こうした人びとはその社会的地位を理由に資源から排斥される恐れがあるからです。

子どもへのPFA



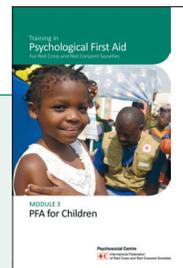
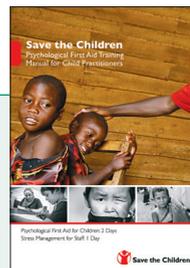
子どもへのPFA

子どもはその成長過程で様々な試練に直面します。自分自身や家族の重い病気と共に生きなければならないかもしれません。大切な人を失ったり、家族と離別したり、いじめや搾取を受けたりするかもしれません。子どもにPFAを提供するときは、大人に対するPFAと同じ原則に基づきます。しかし、子どもは小さな大人ではありません。その保護およびケアを他者に依存している存在なので、大人とは異なる支援が必要な場合があります。子どもには大人のような人生経験がないため、また身体的にも感情的にも未成熟のため、ストレス体験に対する反応や理解が大人と異なります。大人と同様、子どものストレス反応はつらい出来事のように直接経験するかに影響されます。しかし、子どもは、養育者や周囲の人が状況や自分にどう反応し応答しているかに影響されたり、子どもの日常生活や他者との交流の変化にも影響されたりするのです。子どもは危機について自分が理解したことに基づいて反応しますが、これはその子の発達段階と関係があります。

発達段階に応じた、子どものよくあるストレス反応を理解しておくことで、彼らの苦しみに気づきやすくなるでしょう。その子が示している反応が時間経過と共に収まっていく可能性が高い一般的な反応なのか、それとも専門的な支援に紹介する必要がある深刻な反応なのかを見極めることは非常に重要なことです。子どもの年齢に応じたつらい出来事に対するよくある反応を以下に紹介します。

子どもの発達には個人差があり、生活年齢よりも幼いあるいは年長の特徴を示す子どもがいることを覚えておくことも、また重要です。それで普通なのです。また、子どもは遊んだり笑ったりして社会的な機能を保つことができる一方、お絵かきなどの別の手段でつらい気持ちを表出することもあります。

苦難を体験したときに生じる子どもの反応およびPFAの提供方法の詳細は、セーブ・ザ・チルドレンおよび連盟PSセンターが作成した資料 (www.pscentre.org) を参照して下さい。
<https://resourcecentre.savethechildren.net/>



危機的状況における子どもの理解と反応

生後～2歳

2歳以下の幼児は、危機的出来事がもたらす意味をほとんどあるいは全く理解できません。その代わり、親や養育者の反応および行動変化を非常に敏感に感じ取ります。新生児および幼児の反応は、通常、周囲の人たちの反応と連動しています。この年齢の子どもは自分が必要としていることを明確に識別したり言葉で伝えることができず、行動で苦しみを表します。

この年齢層の子どもによくある反応には、養育者から離れなくなる、年齢より幼い退行的行動を取る、睡眠や食事のパターンが変わる、泣いたり苛立ったりすることが増える、以前は怖がらなかったことを怖がるようになる、過度に活発になる、集中力が低下する、などがあります。また、遊びの変化も非常によく起こります。遊びに部分的あるいは全く興味を示さなくなる、短い時間しか遊ばない、反復的な遊びが始まる、遊びの中で攻撃性が増すなどの変化です。その他の行動面の反応としては、他者の反応に普段より敏感になる、反抗的になる、要求が増えるなどの変化があります。

2～6歳

2～6歳の子どもは言葉で自分を表現することが可能ですが、理解できる世界はまだ狭く、すべては自分自身の経験が中心となります。この年齢の子どもは危機や緊急事態が何をもたらしたかの結果を理解することができず、例えば死んだ人がもう帰らないといった概念を理解できないことがあります。こうした子どもは養育者の反応を通して世界を理解しますが、同時に生き生きと想像力に富んだ内面をも持っています。時々、空想と現実の境界線があいまいになることがあります。いわゆる「マジカル・シンキング(魔術的思考)」と呼ばれる、つまり想像的に考える思考がこの典型です。この年齢の子どもは、何かを理解できない場合に自分の想像力で「隙間を埋める」ことがあります。これは決して嘘をついている訳ではありません。単にこの年齢層の子どもなりの世界を理解する方法なのです。子どもは、痛ましい出来事の原因が自分にあつて、その緊急事態が起きたことが自分のせいだと考えることがあります。例えば、自分のせいで誰かがケガをしたという罪悪感につながる可能性もあります。自分がこう考えたせいで将来誰かを傷つけてしまうと恐れるかもしれません。養育者は、子どもがこのように反応しているとき、それが子ども自身のせいではなく、事態がそうさせているのだと説明してあげると有効かもしれません。

この年齢の子どもによくある反応として、養育者や他の大人から離れないことが増える、指しゃぶりなどの退行行動、食事パターンの変化などがあります。悪夢を見るなどの睡眠障害が起きる子どももいます。話さなくなったり人と遊びたがらなくなったりする子どももいれば、多動になったり、怒りっぽくなったり、扱いが難しくなる子どももいます。悪いことが起こるのではと不安がったり、不相应な大人の役割や責任を引き受けたりする子どもや、集中力が低下し混乱しやすくなる子どももいます。



幼い子どもによく見られる反応

地震が起こった時ホリーは2歳になったばかりでした。ホリーと母親が家にいた時、突然家が揺れ、崩れ始めました。母親はホリーを抱えて外へ逃げ出そうとしましたが、間に合わず建物が二人の上に倒れてきました。3日後、ようやくホリーの父親とその友達が瓦礫に埋もれた二人を見つけた時、母親は覆いかぶさるようにホリーを守りながら、息を引き取っていました。

父親はホリーを病院に連れて行き、救急治療を受けさせました。ホリーは重度の脱水状態であり、脚はひどく骨折して全身は傷だらけでした。それから数週間、ホリーは毎日父親に「家に連れて帰ってほしい、家に帰ってママを探したい」とせがみました。ホリーは母親が死んだことを理解できず、自分は母親と一緒にいたから居場所を知っていると譲りません。そして父親を自分の見えないところに行かせようとせず、片時も離れようとしませんでした。

ホリーの父親は病院で赤十字ボランティアと話した時、「ホリーは大丈夫でしょうか、あの経験で頭がおかしくなったのでしょうか」と不安を打ち明けました。ボランティアは「ホリーの反応はあの年齢では正常なものであり、まだお母さんの死を完全に理解できないのです」と説明しました。「お父さんから離れたがらないのも無理もないことです、お父さんがそばを離れるとお父さんまで失いそうで怖いのです。お父さんが離れてもまた戻って来ると信じられるようになるには、もう少し時間がかかるかもしれません」。さらにボランティアは「ここは我慢のしどころです。時間が経てばまた1人でも大丈夫になりますよ」と父親を励まして安心させました。ホリーの反応が理解できた父親は不安が和らぎ、娘が求めている安心と支えを与えてあげることができました。

6～12歳

6～12歳の子どもは、物事同士の関連、因果関係、リスクと脆弱性についてより深く理解できるようになります。物事の具体的事実の部分に興味を持ち、死や喪失についてもより深く理解が進みます。また、変化の中で奮闘し、「よいー悪い」「正しいー間違っている」「ご褒美ーお仕置き」のように世界を二極的に捉えます。依然として「マジカル・シンキング(魔術的思考)」をすることがありますが、この年齢の子どもは不完全ながらも、少しずつ抽象的な言葉で考えたり、論理的に考える力が発達していきます。

ストレスをもたらす出来事を経験したとき、この年齢層の子どもによくある行動面の反応としては、年齢よりも幼い退行行動を取る、攻撃性が増す、怒りっぽくなる、落ち着きがなくなる、身体的活動が増える／減る、睡眠障害および食欲減退などがあります。社会面の反応として

としては、他者との社会的接触を避ける、学校に行きたがらない、出来事について繰り返し話すなどがあります。内的反応としては、感情の混乱と恐怖感、記憶力・注意力・集中力の低下、他の被災者への過度な心配、自己を責める感情や罪悪感などがあります。また、この年齢の子どもによくある身体面の反応としては、頭痛、腹痛、筋肉痛などの身体的訴えがあります。



家庭でのPFAの活用

エミリーは、10歳の息子のジャン＝リュックの食欲が落ち、以前より食べる量が大幅に減ったことに気づき、心配し始めました。リビングで家族と一緒に過ごさず、自室にこもる時間はいつもより長くなっていました。エミリーが学校はうまくいっているかと尋ねると、ジャン＝リュックはキッチンから飛び出し、怒ったように自室に駆け込んでドアをバタンと閉めました。エミリーは静かにドアをノックし、中に入って話をしても構わないか尋ねました。中に入ると、ジャン＝リュックはベッドの上で泣いていました。彼は、上級生の男子からいじめられているが言いつければ1年生の妹を痛い目に遭わすと脅されているので誰にも言えなかった、と打ち明けました。

エミリーは静かに彼の隣に座り、「話してくれてありがとう」と言いました。そして「それはきっと怖かったし腹も立ったよね、ほんとうにひどい目に遭ったね」と言い、事情をよく理解するために何が起きていたかをもっと詳しく聞いてもいいかと尋ねました。そこで、ジャン＝リュックは起きたことをより詳細に母に話しました。エミリーは最後まで黙って話を聞き、「ごめんなさいね、そんなにつらかったことに気づいてあげられず全部一人で抱え込ませて」と伝えました。彼女は息子が話してくれたことにほっとして、「これからあらゆる手を尽くして支えるわ」と言いました。そして、状況を打開するためにいくつかのことを試してみると説明し、そのうちいくつかは二人で一緒に決め、それ以外は自分に任せてほしい、と言いました。エミリーは学校に連絡していじめの事実を伝え、どのようにこの問題へ対処していくか話し合うためのミーティングを設定してもらいました。

12～18歳

ティーンエイジャーになると、自分の考えとは異なる他者の視点からも物事を理解できるようになります。また、緊急事態の深刻さや、緊急事態が自分や周囲の人に与える影響について理解できるようになります。家族に対して強い責任感を感じるようになり、中にはすでに一家の大黒柱になっている10代の子どももいます。世界では、年齢の高いティーンエイジャーの多くが大人の責任を果たすことを期待され、それを引き受けているのです。10代の子どもは依然として家族への愛着を持ちつつも、次第に、友達の果たす役割がより重要な位置を占めるようになります。他者との関わりの中で自分のアイデンティティをより追及しようとする意識が高まり、社会との関わりを積極的に持ちます。この時期、友達は親や家族と同等あるいはそれ以上に重要な支えになるのです。

一般的にティーンエイジャーは、ストレスをもたらす出来事を経験したとき、大人と同じような反応を示します。この年齢の子どもは非常に深く悲しむことがあり、強い自意識を持っています。あるいは、負傷した人を助けられなかった際などには、罪悪感および羞恥心を感じることもあります。また、被害に遭った他の人のことを過度に心配したり、自己中心的な考えや自己憐憫に陥ることもあります。対人関係の変化の経験により、ハイリスクな行動や自滅的で攻撃的な行動をとる場合もあります。ティーンエイジャーは、危機によって世界観が大きく変わり現在や未来に失望することもあるのです。

早すぎる大人の仲間入り

ベニが15歳になったばかりの時、彼の父親は鉱山の事故で亡くなりました。他に2人の姉がいましたが、長男のベニは父親が亡くなったその日から家長となりました。まだ学校を卒業していませんでしたが、家族は彼が学校を辞めて仕事を見つけ、家族のために稼いでくれることを期待していました。ベニはこうした期待を理解していましたし、それに応えるしか他に選択の余地はないことも分かっていました。ベニは人前では感情を表しませんが、内心は大きな責任を担わされて怯えていました。学校を卒業できないことにも少し憤りを感じていました。彼は学校が何より大好きだったからです。大人になって家族の面倒を見ないといけないことは分かっていたのですが、自分の子ども時代があまりにも突然終わってしまい、少し腹立たしい気持ちでした。

ストレス反応を強めるリスク因子

大半の子どもは大人同様、ストレスをもたらす状況を経験しても、社会的支援や危害からの保護など、状況に対処していくために必要な資源が得られさえすれば、その状況をうまくやり過ごしていくことができます。しかし、子どものストレス反応を強めるいくつかのリスク因子があることが知られています。危機的出来事の後親や養育者からサポートや安心を受けとることができない場合、子どもに精神または身体障害がある場合、虐待やネグレクトなど過去のトラウマ経験がある場合、出来事と並行して他の個人的な危機（最近新しい学校に通うようになった、離婚などで家族が離れ離れになった、新しい兄弟の誕生または養子縁組など、子どもにとってストレスになり得るあらゆる経験）が生じている場合がこれに当たります。

行動の変化

子どもが困難を抱えていることを見極める主たる目安として、長引く行動上の変化があります。気がかりな子どもがいる場合、親や先生など、子どもと同じ世界にいる人たちからその子どもの行動上の変化について情報を集めることから始めましょう。

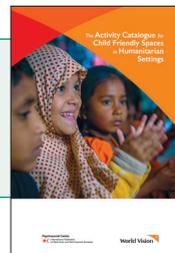
子どもへの支援活動

様々な子ども主体の活動があり、それらの活動の中でPFAのスキルを用いて苦しんでいる子どもを落ち着かせて支援することができます。例えば、死別遺児への支援、チャイルド・フレンドリー・スペース、子どもためのレジリエンスプログラム、ライフスキルプログラム、スポーツおよび身体活動のプログラムなどがあります。

緊急時におけるチャイルド・フレンドリー・スペース

チャイルド・フレンドリー・スペース（子どもに優しい空間：CFS）は、子どもの権利保護を念頭にプログラムされたアプローチで、緊急時における子どものウェルビーイングを支えます。チャイルド・フレンドリー・スペースは、安全な空間での見守り付きの活動を提供することで、また子どもに対するリスクの啓発を通して、地域の人たちと協力して子どもを守る環境を作り始めるというプロセスを通して、子どもを保護します。チャイルド・フレンドリー・スペースは、参加型の方法でデザイン、運営される空間です。そこでは、自然災害、移民危機、武力紛争などで被災した子どもたちに安全な環境を確保します。また、遊び、娯楽、教育、医療、心理的社会的支援などを組み合わせた統合的プログラムを提供し、サービスや他の支援に関する情報提供も行います。通常、チャイルド・フレンドリー・スペースは、比較的短期から中期の対応プログラムであり、多くの場合テントや一時的な仮空間（学校、木の下、空き家など）で運営されます。

これに関する詳細は、IFRC Psychosocial Centre and World Vision International (2018) A Toolkit for Child Friendly Spaces in Humanitarian Settingsをご覧ください。

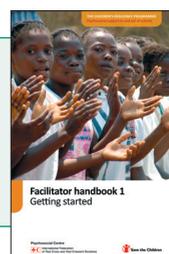
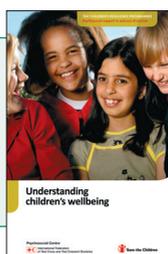


子どものためのレジリエンスプログラム

子どものためのレジリエンス(回復力)プログラムは、困難な出来事を経験した子どもたちを対象に行う、構造化され計画的に行う心理社会的ワークショップです。ワークショップは、参加者のニーズや課題に合わせて、また特定のグループの子どもたちに合わせて調整されます。

子どものレジリエンスプログラムについては 連盟PSセンターのライブラリーをご覧ください:

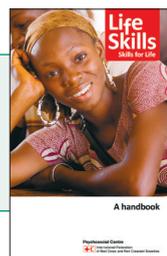
www.pscentre.org



ライフスキルプログラム

ライフスキルプログラムは以下のような子どもの行動を支援することを目標としています。十分に情報提供された上で子どもが意思決定を行えるようになる、問題解決力を高める、批判的かつ独創的に考えることができる、他者への共感力を養う、効果的に意思疎通が行えるようになる、健全な人間関係を築くことができる、生産的なやり方で対処し人生をコントロールすることができる、などのスキルです。こうしたスキルは、人が人生の中で折々の状況に直面する中で、その人の心理社会的ウェルビーイングを促進するために必ず必要な能力と言えます。例えば、交渉力のような対人スキル、財務管理ノウハウのような個人スキル、状況分析および意思決定に役立つ認知スキルなどがあります。

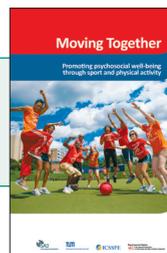
ライフスキルプログラムと活動の詳細は、連盟PSセンターのライブラリーのLife skills – skills for lifeをご覧ください:www.pscentre.org



スポーツおよび身体活動のプログラム

スポーツと身体活動は、身体面の健康だけでなく、認知面および心理社会面のウェルビーイングに良い影響を与えます。子どもや若者のうちに身体能力を発達させ身体的に活発な生活を送ると、大人になってから健康的な生活を送る可能性が高くなります。身体的に活発な子どもは学校を続ける確率が高く、成績も良くなる傾向があります。

スポーツと身体活動についての詳細は、連盟PSセンターのライブラリーのMoving Together をご覧ください:www.pscentre.org



困難な状況にある子どもを支える — 子どもへのPFA

子どもに対するPFAも、大人と同じ「みる、きく、つなぐ」の原則に従います。しかし、大人と子どもの支援にはいくつか重要な違いがあり、追加の行動が必要です。この点については以下に説明します。

「みる」では、以下のようなことに着目します：

- 何が起こったか、何が起きているかを確認する
- 安全を確認する
- 子どもに同伴者はいるかまたは1人かを確認する
- 身体的外傷の有無を確認する
- 差し迫った基本的で現実的なニーズを確認する
- 心理的な反応に目を配る

事例

家庭問題から生じた反応

ジェシーは、ある大きな都市の学童保育施設で支援者として働いています。ある日ジェシーは、ピーターという13歳の少年が一人きりで過ごしていることに気づきました。彼はいつもは社交的で他の子どもと仲良く遊んでいます。ピーターは本を開いて読んでいます。よく見るとただ本を見つめているだけで読んではおらず、ページもめくっていません。

ジェシーはピーターに近づき、「ちょっといいかしら？」と声を掛けました。彼女を見上げたピーターの目には涙が浮かんでいました。ジェシーは、「よかったら部屋の静かなところに行って話さない？」とピーターに言い、ピーターは同意しました。ピーターは昨夜、両親から離婚することを告げられたとジェシーに話し、次のように言いました。「とても腹が立って、がっかりして、そのことを考える度に涙が出るから、友達には話したくなかったんだ。夏には家族と一緒に旅行に行く予定だったのに、もう全部変わっちゃった。旅行に行く代わりに、お母さんが新しい家に引っ越すのを手伝わないといけなし、お母さんもお父さんも人生も大嫌い、今夜は家に帰らない。逃げ出したいくらいだよ」。

ジェシーは、「あなたが怒る気持ちはもったもだと思うわ。離婚は決して楽しい状況ではないし、違う生活が始まることになるのだから」とピーターに言いました。さらにジェシーは、「他の人と一緒にいたくないなら、静かな部屋で一人で過ごしても構わないわよ」と話しました。また、逃げ出すことについては、「救いようのないひどい状況に思えるだろうけど、逃げても事態は悪くなるだけよ」と諭し、代わりに、「ご両親に自分の気持ちを伝える方法を考えて、自分がどんなにつらい思いをしているか理解してもらったらどうかしら」と勧めました。

ジェシーは、ピーターが逃げると言っていたので、その日の終わりに彼が家に帰らないのではないかと少し心配でした。そこで、いつものようにバスで帰るのではなく、親に電話して迎えに来てもらうことをピーターに提案しました。そして、「親御さんに気持ちを伝えるときに自分がいた方がよければ喜んで付き合うよ」とピーターに申し出ました。ピーターは、「ありがとう、ぜひそうしてほしい。一緒に部屋にいてくれたら、気持ちを伝えやすいと思う」と言いました。

1つ目の追加で必要な行動は、誰が子どもの同伴者かを見極めること、または子どもが1人の場合は同伴者のいない子どもの支援手順に従うことです。養育者が同伴している場合、その養育者が子どもを安心させ、世話できるように手助けをします。何らかの理由でこれが不可能な場合、可能な限り子どもの世話に養育者が関われるように配慮し、その子どもを支えるためにできることを丁寧に説明します。

養育者が援助の申し出を理解し、子どもを援助する上でのいかなる行動に対してもインフォームドコンセントを得ておくことが重要です。

2つ目に追加で必要な行動は、保護の必要性に目を配ることです。子どもに安全な場所を確保し、搾取や虐待の危険が及ばないようにします。

「きく」では、どのように以下のようなことを行うかに留意します：

- 子どもに近づいて自己紹介をする
- 子どもが落ち着けるよう手助けをする
- 注意を払い積極的傾聴をする
- 子どもの反応と感情を受け入れて認める
- 年齢に適した質問を用いてニーズと心配事について尋ねる
- 差し迫ったニーズや問題に対する解決策を子どもが見つけれられるように手助けをする

「きく」の活動原則における大人と子どものPFAの重要な違いは、子どもとのコミュニケーション手段です。親または養育者が子どもに同伴している場合、子どもへの疎通を始める前にまず大人の同意を得ます。子どもとのコミュニケーションは、その子どもの年齢や情緒・社会発達段階によって異なります。その子自身の慣れ、知覚様式、自己表現のあり方にもよりますが、子どもは周りの大人の自分への関わり方に反応します。



CHRISTOPHER BLACK/IFRC

コミュニケーションの方法は会話だけではないことを忘れないで下さい。ボディランゲージ、アイコンタクト、その他の方法で子ども自身と、または子どもの傍にいる人びととやり取りすることもコミュニケーションです。子どもとコミュニケーションをとる際、身体を同じ高さにするよう努めましょう。とても小さい子どもの場合、支援者は座るまたは膝をついて視線を同じ高さにするとよいでしょう。また、コミュニケーションをとることは、相手の社会的な規範や期待される適切な行動について知ることでもあります。例えば、若い女の子が男性と話をすることや、子どもが大人を直視することが不適切とされる文化もあります。

大人と同様に、子どもがいつも思ったことをそのまま口に出して質問するとは限りません。質問で大人を怒らせたかどうか、あるいは返ってくる答えが怖いなどの理由で、質問をためらったりする場合があります。対処策としては、子どもが疑問に思いそうなことをあらかじめ予想して、質問されなくてもその答えを伝えてあげることです。年齢に合った方法で情報を伝えることを意識しましょう。

子どもも大人と同様、自分の反応が正常だと理解することで救われます。子どもは自分の気持ちに混乱することがあり、それを人にどう伝えたらいいのか分からない場合があります。生じている反応や気持ちは正常なものであり、似たような境遇なら、他の子どもも同じような反応や気持ちになると説明することは有益です。

幼い子どもとのコミュニケーション

幼い子どもは特に、大人と同じ方法では意思疎通をしません。ほとんどの幼い子どもは語彙が少ないあるいは未発達であり、自分の苦しい経験を話し言葉で明確に表現することができません。しかし、行動で、他者とのやり取りを通じて、あるいは絵やストーリーなどの別の意思伝達手段を通して、彼らは苦しみを表現することがあります。

危機的状況下での子どもへの支持的コミュニケーションのヒント

- 危機的出来事に見舞われた子どもは情報を必要としています。世界と自分自身に対する理解を再構成するために、何が起きて、なぜ起こったのかを知る必要があります。子どもが情報を積極的に求めている場合には、養育者には起きたことについて子どもに説明するように勧めるといいでしょう。
- 子どもが自分を表現できる機会を作ってあげましょう。子どもから聞きたいことを質問できるように促し、その質問を手掛かりにします。そして、状況について子どもの年齢に適した率直な説明を行い、安心させる言葉をかけます。
- 子どもと支持的なコミュニケーションで関わるということは、その状況に対するその子の気持ちを認めることを意味します。時間をかけて対応し、話を最初から最後までしっかりと聞きます。
- 子どものレベルに合ったコミュニケーションを図り、子どもが自分のペースで経験と気持ちについて話せるようにやさしく促します。
- 子どもに敬意を示すことを忘れないで下さい。怒鳴ったり、言葉の暴力を子どもにぶつけてはいけません。
- 子どもの考えることはもう分かっていると思いついてはいけません。
- 子どもの努力を励まし、支え、他の人に話す時と同じように敬意を込めて話しかけます。例えば、「お願いね」「ありがとう」といった言葉がけも伝えましょう。
- 子どもの話に耳を傾け、子どもが話している時はその子を見て注意を払います。

ネガティブなコミュニケーションを避ける

ストレスを経験した子どもはより脆弱になる傾向があり、攻撃的な行動が始まったり、養育者から離れたがらなかつたりする場合があります。そのような子どもと関わる際、大人はつい批判的でネガティブな口調になりがちです。しかし、このようなやり方ではうまく行きません。悪い子どもあるいは面倒な子どものように扱うのではなく、その子どもを支えるよう努力し、ポジティブな対処行動の強化に力を注ぎます。

「つなぐ」では、以下のような支援を提供します：

- 子どものニーズを子どもと共に確認する(可能であれば)
- 子どもの保護および基本的ニーズが満たされるように手助けする
- 年齢に応じた情報につなぐ
- 子どもを大切な人につなぎ、必要であれば社会的サービスにつなぐ

子どものニーズを確認する

子どもにPFAを行う際の「つなぐ」の活動原則における主な相違点は、支援者がつなぐことの意味決定に関して異なる責任を負うことです。大人の支援では、支援者は何が必要かとそれに対する対処行動の意思決定に相手をできる限り参加させようとしています。しかし、相手が子どもの場合、年齢に応じて支援者が子どもに代わって意思決定を行う必要があります。年齢が高い子どもは自分に必要なものを見極めるプロセスに参加しその充足に向かって行動できますが、幼い子どもは自分に必要なものを理解したり表現できないことがあるからです。

兄姉、親または他の養育者がいる場合、できるだけ彼らにその子どものニーズの特定および充足に関与してもらうべきです。子どもに同伴者がいない場合または離れ離れになっている場合、支援者は手順に従って子どもを保護し世話をする必要があります。

保護のニーズ

子どもはケアや保護などのニーズを大人に依存しています。子どもは身体のサイズも力もまだ未成熟で、発達の初期段階においては大人に依存しているため、虐待や搾取の被害に遭いやすい脆弱な存在です。普段の家族の保護およびサポート機能が脅かされる、あるいは損傷、破壊されもする緊急時や危機的状況において、子どもの脆弱性はさらに高まります。危機的状況では大人が直面するリスクに加え、子どもは養育者と離れ離れになったり、身体的、性的、あるいは他の形での虐待や、誘拐の対象になる可能性もあります。困難な状況に置かれた子ども(特に離れ離れになったりまたは同伴者のいない子ども)を、適切な保護サービスにつなぐことは極めて大切です。

年齢に応じた情報につなぐ

子どもの年齢および発達段階を考慮して、その子どもがどの程度状況を理解しているかや何を話し合うのが適切かを見極めます。子どもが理解できないことを話し合っても有益ではありません。子どもが理解しやすい言葉で説明し、問いかけ、分からないことがあれば質問するように促します。

子どもを大切な人につなぐ

一般的に子どもは、安定していて落ち着きある大人と一緒にいれば状況にうまく対応することができます。子どもが家族と離れ離れになった場合、まず最初に行うことは家族または養育者に再会させることです。それができない場合、児童保護サービスにつないで安全を確保します。

紹介(リファー)する

子どもを紹介する手続きは大人のそれと異なります。先の説明の通り、特に幼い子どもの場合は支援者が子どもに代わって意思決定することがあるためです。以下の欄には、紹介が必要になる可能性が高い複雑な反応および状況の例(サービスおよび支援が利用可能な場合)が記載されています。

子どもの複雑な反応および状況

前述のように、たいいていの子どもは危機的な出来事を体験するとよくあるストレス反応を示します。しかし、中には複雑な反応を示す子どもや、支援者が対応するには複雑過ぎる状況にいる子どももいます。幼い子どもが複雑な反応を示している場合、通常、その理由は、養育者が以前と同じ形ではその子どもの面倒を見れなくなっていることが多いものです。幼い子どもが示す複雑な反応の典型的兆候として、他者との接点を強く避ける、飲食の拒否、物や人への興味の喪失、攻撃的または暴力的行動の執着や持続などが挙げられます。年齢が高い子どもには、大人がストレスをもたらす出来事を経験したときに示すのとまったく同じ複雑な反応が生じることがあります。例えば、長引く悲嘆、パニック発作、悪影響を及ぼす対処法、抑うつ、怒りと攻撃的行動、自傷、自殺、PTSDなどです。子どもがトラウマティックな出来事の影響にうまく対応できていないことを分かりやすく示すサインがいくつかあります。例えば、死や安全への持続的とらわれ、睡眠、食事、怒り、および注意力に関する問題、登校拒否、対人面や活動面、自己認識や自尊心に関する悲観的構えの増加、といったものです。



子どものへのPFAーつなぐ

迷子の支援

PFAの訓練を受けたボランティアのルーカスは、大型ショッピングモールの店舗で働いています。ある金曜日の夜、店を閉めて帰ろうとしていた時、ルーカスは4～5歳くらいの男の子がモール内を1人で歩いていることに気づきました。ルーカスはそっと男の子に近づき、男の子と同じ高さに腰をかがめ、名前を尋ねました。男の子は怯えた様子で「ピーター」と囁きました。ルーカスが親の居場所を尋ねると、ピーターは首を振り、「全部探したけど分からない」と言って泣き出しました。

ルーカスはピーターに「僕も手伝うからもう大丈夫だよ」と伝え、赤十字のバッジを見せて「僕は赤十字で働いているんだよ。迷子になった子どもがまたお父さんお母さんのもとに戻れるようにお手伝いもしているんだよ」と言いました。ピーターは希望に満ちた目でルーカスを見上げ、ルーカスの手を握りました。ルーカスはピーターと一緒に歩いて警備員のところに行き、そこで警察に電話して事情を話し、助けを求めました。警察の到着を待の間、ルーカスはピーターに飲み物とサンドウィッチを与えました。そして、「警察に電話したから、もうすぐ警察が来てお父さんとお母さんを見つけてくれるよ」と説明しました。ルーカスは警察が到着するまでピーターに付き添いました。やがて社会福祉担当の職員が警察と共に到着し、ピーターの面倒を見るということになったので、ルーカスは家に帰りました。

洪水被災児童の支援

川の堤防がある日決壊し、小さな小学校が浸水の被害に遭いました。混乱を極める状況の中、3人の子どもは屋根に上って避難しましたが、そこで孤立してしまいました。災害対応チームが彼らを見つけた時、3人はとても怯え濡れて寒がっていました。教員とその他の子ども達はもう避難していたので、誰も屋根上の子ども達が誰なのか、親や養育者がどこにいるか分かりませんでした。結局、チームは子ども達をボートに乗せて避難所に連れていくことになりました。3人のボランティアがそれぞれの子ども達の手を取って自己紹介し、乾いた衣服と温かい食べ物を与えてから、静かな場所で話を聞きました。ボランティアは洪水について子ども達が知っていることを尋ねました。すると、3人も川の氾濫で浸水した同じ村に住んでいることが分かりました。ボランティアは、地元の社会福祉サービスに連絡して来てもらうこと、そしてそれまで自分たちがそばにいることを子ども達に説明しました。

いじめへの対応支援

難民施設にある子どもサッカーチームは、半年ほどはとてもうまく行っていました。その支援ボランティアにとっても子ども達が楽しくサッカーをする姿を見るのはうれしいことでした。しかし、最近、クラブの代表が怖いと打ち明ける子どもが出てきました。20歳のクラブ代表が最近子ども達をいじめるようになったというのです。支援ボランティアは子どもの話に耳を傾けて心配事を分かち合いましたが、どうすればよいか分かりませんでした。翌週、彼女は何らかの方法で支援を始めなければと決意しました。練習後、彼女は子ども達ともう一度話をし、起きていることを確認しました。クラブ代表の行為について、どの子も同じような話を語りました。代表は子どもが試合でミスをする、その子の背中や腕を強く叩き、親に言ったらもっとひどいことになる脅していたのです。ボランティアはすぐにソーシャルワーカーに報告しなければならぬと思いました。ボランティアはこれからどんな措置を取るかを子ども達に説明し、また親たちが到着するのを待つて事情を説明すると伝えました。

子どもが虐待や搾取被害を経験している場合、子どもに対する支援はより複雑になります。親、養育者、またはその他家族が加害者の場合は一層複雑です。このような場合、子どもを家族から保護する必要があるかもしれません。子どもに危害や虐待を受けている兆候がある場合、現地の関連当局に通報して子どもにさらなる危害が及ぶことを防ぐ対策を講じなければなりません。しかしこれは多くの国で困難です、なぜなら疑いを根拠に子どもを家族から引き離すことができなかつたり、また国によっては児童保護施設がほとんどなかつたりするためです。

親・養育者の対応能力を支える

危機的状況においては、育児（親業）は困難なものとなり得ます。危機的状況の中で養育者自身も苦難の渦中に置かれ打ちのめされていれば、子どもの世話に集中することは難しいでしょう。子どもに対するPFAには、親および養育者への支援も含まれます。親および養育者がその状況にうまく対処できるように支えることで、彼らも子どもを支えられるようになるからです。親および養育者に対する助言については、以下のボックスをご覧ください。



親と養育者への子どもへの関わり方のヒント

乳幼児期(生後～2歳)

- 暖かくして安全を保つ
- 寄り添い抱きしめる
- 可能であれば、規則正しい食事と睡眠を維持する
- 落ち着いた優しい声で話す
- 大きな騒音や混乱した状況から遠ざけ守る

未就学期(2歳～6歳)

- いつも以上に時間を与えて注意を払う
- できるだけいつもの生活習慣とスケジュールを守る
- あなたのせいではないと子どもに説明する
- 可能であれば、遊んでリラックスする機会を与える
- 起きたことを分かりやすくシンプルに伝える、ただし恐ろしい詳細には触れない
- 子どもが怖がったり、べったりくっついて離れなくなったときは、そばにやさせてあげる
- 今は安全だと子どもに繰り返し伝える
- 子どもが指しゃぶりしたり、おねしょをしたり、年齢より幼い退行行動を取るようになっても辛抱強く接する
- 若い子どもが家族から離れないようにする

学童期(6歳～12歳)および青年期(12～18歳)

- いつも以上に時間をかけて注意を払う
- いつもの生活習慣を守れるように支える
- 起こったことについて事実を教え、今現在起きていることを説明する
- 子どもが悲しんでいるのを認める 子どもにタフであれと期待しない
- 批判的にならず子どもの考えや恐怖に耳を傾ける
- ルールと期待事項を明確にする
- 子どもが直面している危険について尋ね、どうすれば危害が及ぶのを回避できるか話し合う
- 子どもが何かの役に立てる機会を探す

グループへのPFA — 支援チームに対する支援



グループへのPFA—支援チームに対する支援

本セクションで取り上げる小グループ向けのPFAの提供方法は、特に赤十字・赤新月社の職員とボランティアのグループを意図したものです。赤十字・赤新月社では、多くの職員とボランティアが困難かつ複雑な、時に危険な環境で活動しています。彼らは実用的な手助けを行い、思いやりと情緒的に寄り添ったサポートを提供することで、様々な危機的状況下で人びとの支えとなっています。しかし、人を助けたいという熱意は、支援者自身が喪失や破壊、ケガや死にさらされているという事実を見えにくくしてしまうことがあります。ボランティアと職員は被災地出身であることが多いため、痛みや苦しみを目撃することで彼ら自身が深く影響を受けることがあるのです。

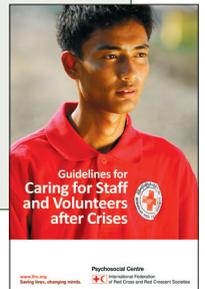
最前線で活動するマネージャーやチームリーダーは、職員とボランティアをケアする責務を負っており、その一環として、危機的状況の最中と事後に支援を提供します。チームに支援を提供する方法の一つに、サポートミーティング(※)があります。サポートミーティングとは、支援事業や業務に関する問題焦点型の定例チームミーティングとは異なります。サポートミーティングは、チームメンバーが起きたことを振り返り、理解を深め、社会的結束やピアサポートを高めるための場です。また、こうしたミーティングを行うことで、マネージャーやチームリーダーは紹介あるいはその他個別支援が必要なメンバーがいなかったかをアセスメントすることもできます。こうしたミーティングは、普段の何気ない集まりでも可能ですし、正式な懇親の場を利用することも可能です。リーダーはチームの努力に感謝を示したりチームメンバーの調子を確認したりすることができるのです。サポートミーティングは、影響を受けたメンバーが個別にあるいはチームの中でPFAを受けることができるように、構造化して行うこともできます。グループの場合、参加者同士が互いの反応と解決策から学びを得たり、互いにピアサポートを享受し合えるなどのメリットもあります。

グループでPFAを提供する際のスキル

グループでPFAを提供する際に必要となるスキルは、個人に対する基本的なPFAスキルと似ており、同じように「みる、きく、つなぐ」の原則に基づいています。グループでPFAを活用する際のスキルは、心理的な反応・サイン・症状に気づくスキル、積極的に傾聴するスキル、落ち着けるよう手助けするスキル、ニーズと心配事についてアセスメントするスキル、相手がニーズや問題への解決策を見つけられるように助け、情報やサービス、その他の支援が得られるように手助けするスキル、社会的サポートを活性化させるスキル、などの基本スキルの上に成り立っています。ただしグループの場合には、これに加えてやや異なるコミュニケーション方法や働きかけのスキルが必要となってきます。例えば以下のようなスキルが含まれます：

- 誰も疎外感を感じないようなやり方で話しかけミーティングを進める
- 個人へのPFA提供とチームへの支援とを同時に行う
- 時間管理を行い必要に応じ他の参加者を巻き込む
- グループのダイナミクスと相互作用をマネジメントする
- グループが持つ強みや資源を活用して社会的結束とつながりを促進する
- ピアサポートを促し実行できるようにする
- 共有される様々な困難な感情に対応する
- グループで心理教育を行う

非公式な集まりと公式な集まりについての詳細は「Guidelines for Caring for Staff and Volunteers after Crises」を参照して下さい。



グループでPFAを提供する際の「みる、きく、つなぐ」

グループへのPFAでの「みる、きく、つなぐ」には、その他にも以下のような配慮点があります。これには、危機的出来事が職員とボランティアに与えた影響を徹底的に把握することが含まれます。

個人へのPFA	グループへのPFA—支援チームに対する支援
<p>個人にPFAを提供する前に (支援者が行うこと)</p> <ul style="list-style-type: none"> 何が起こったか、何が起きているかに関する情報を集める 相手から予想される反応を見積もっておく 今すぐ同僚やチームリーダーの助けが必要かどうかを評価する 同僚の支援に備える PFA提供時に自分自身に起こりうる反応に備える 対応の最中および事後に支援者が利用できるサポート内容を確認しておく 	<p>グループセッションでPFAを提供する前に (グループファシリテーターが行うこと)</p> <ul style="list-style-type: none"> 何が起こったか、何が起きているかに関する情報を集める チームの心理的反応を評価してグループでPFAを提供することが適切かどうかを判断する グループへPFAを提供した場合どのグループの人たちが恩恵を受けるかを見積もっておく 適切な時間と場所を選ぶ(安全およびセキュリティも考慮する)
<p>「みる」:</p> <ul style="list-style-type: none"> 何が起こったか、何が起きているかを確認する 誰が支援を必要としているかを確認する 安全を確認する 身体的な外傷の有無を確認する 差し迫った基本的で現実的なニーズを確認する 心理的反応に目を配る 	<p>「みる」:</p> <ul style="list-style-type: none"> グループ内の行動およびメンバー間の相互交流を観察した上で適切な心理教育と紹介情報を選択する グループダイナミクスに悪影響を及ぼす問題反応や二次的トラウマのリスクとなる要因に目を配る これらの反応をマネジメントし個人およびグループレベルでの落ち着きを促進する
<p>「きく」:</p> <ul style="list-style-type: none"> 相手に近づく 自己紹介をする 注意を払い積極的傾聴をする 感情を受け止める 落ち着けるよう手助けをする ニーズや心配事について尋ねる 差し迫ったニーズや問題に対する解決策を見つける手助けをする 	<p>「きく」:</p> <ul style="list-style-type: none"> ミーティングの導入を行い参加者を歓迎する 注意を払い積極的傾聴をする グループメンバーが取った行動を振り返り集約する ニーズや心配事について尋ねる グループメンバーに働きかけて全員が参加していると感じられるようにする 様々な反応を受け止めてグループ内の共感や一体感を促進する 差し迫った問題への解決策を見つけるために参加者同士が助け合えるように働きかける 適切な心理教育のトピックを特定する グループに共通する課題や問題を取り扱う ポジティブな対処方法の共有を促す
<p>「つなぐ」:</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報につなぐ 大切な人や社会的支援につなぐ 現実的問題への取り組みを支え解決につなぐ サービスやその他の支援につなぐ 	<p>「つなぐ」:</p> <ul style="list-style-type: none"> 参加者が似たような問題を抱えていることを特定しピアサポートや解決策の共有を促す サポートミーティングの最中および事後に参加者同士をつなぐ 大切な人とのつながりを含め、ミーティング以外の場で社会的支援につながっていく方法についてアイデアや知恵を共有する 現実的問題への取り組み方法および利用可能な支援やサービスに関するアイデアを共有する ミーティングを終えた後も互いを支え合う

いつグループでPFAが必要となるか

グループへのPFAは、職員とボランティアが共に危機的状況に対応した後、またはチームメンバー個人が深刻な悲劇に見舞われそれがチームにも影響を与える場合、もしくはメンバーが負傷または死亡した場合など、多くの状況で役立てることができます。これらの状況ではチームメンバーにも影響が生じていることがあるため、グループでのPFA提供が有益かもしれません。なぜなら、グループでPFAを提供することは、支援の提供、ピアサポートの促進、および個別支援が必要な人の見極めを組み合わせさせた手法であるからです。またチームに予防的な取り組みとして実施し、ストレス症状への気づきと対処行動の促進について情報提供することもできます。すでにサインや症状が表れている個人または複数のチームメンバーへの対応として用いることもできます。

心理教育： 適切な話題選択

心理教育では、情報提供を行うことで参加者が自分自身および他者の行動や感情について理解を深めることを手助けします。出来事が異なれば受ける影響も異なるものです。従って、危機的出来事がそのチームのメンバーにどのような影響をもたらしたかのアセスメント次第で、そのチームにふさわしい心理教育の話題選択は変わってきます。連盟PSセンターの心理教育の資料に様々な関連トピックがあるので参照して下さい。

なぜグループでPFAを提供するのか

グループへのPFAには多くの利点があります。最も明らかな点は、複数の人が同時に援助およびサポートを受けられることです。また、グループの一員として参加することで、参加者同士が互いの経験と反応を知り、共感と理解が深まり、また自己理解が高まります。こうしたプロセスの中で、参加者はそれぞれに自分が支えられていると感じることもできます。グループでPFAを提供することで、参加者同士で話し合うことで問題に取り組んだり場合によっては解決したりするという過程を参加者自身が経験することができるので、希望が生まれたり楽観性が促進されたりします。

グループでPFAを提供する上で重要な視点は、ピアサポートやソーシャルサポートを促進していくことであり、これはグループ内の信頼と結束の強化に役立ちます。参加者同士あるいはファシリテーターの行動から見習うことができます。他の参加者の新しいアイデアや戦略に刺激を受けたり、彼らが自分や他者を支えるために行う方法から学びを得たりできるかもしれません。グループへのPFAは、良質なコミュニケーションを促進し孤立を防ぐことを通して、急性ストレス反応が長期的症状に発展するリスクを低下させます。

サポートミーティングの中でPFAを提供する準備(※)

アセスメント

サポートミーティングの中でPFAを提供する前に、危機的出来事に対する詳細なアセスメントを行い、PFAが必要かもしれない職員とボランティアを特定することが極めて重要です。これには、各チームメンバーがどのようにその出来事を体験し、対応業務においてどのような役割を果たしていたかを知ることが含まれます。これにより、ファシリテーターは起こり得る反応を予測し、適切な心理教育を準備することができます。



GIAMLUCA FORNINATO / イタリヤ赤十字社

参加者

サポートミーティングへの参加者を選びます。グループに緊張や不快さを引き起こすようなメンバー間の隔たりがないか注意しましょう。例えば、文化や地域によっては、男女が同じグループになったり、組織内における階層が違う職員が一緒に問題を論じたりすることが不適切な場合があります。もしグループ内に対立がある場合、サポートミーティングを行う前に、その解決に努めるのがベストかもしれません。これはミーティングにおけるグループダイナミクスをどう扱うかに影響することなので、ファシリテーターは最低でも潜在的な対立の原因を把握しておく必要があります。

参加者によって、ミーティングの目標と主題は影響を受けます。すでに顔見知りの集団、あるいは共に痛ましい出来事を経験したり同じような反応を示したりしている人達に対しては、グループに対してPFAの働きかけを行ってみてもよいでしょう。例えば、赤十字・赤新月社の同じ部署に所属する人達、同じ地域の人達、あるいは同じ地域に支援を提供した人達、などのグループです。

こうしたグループの全員が苦悩のサインや症状を示し、PFAを必要としているとは限りません。それでも、困難な反応の出現を防ぎ、参加者の対処方略を強化し、参加者たちが困難な状況に置かれた他の人びとを助けることができるようにするという点では、全員がグループに参加することは有益となりえます。

グループは10名以下であることが望ましいでしょう。それ以上増やすと、互いに分かち合う時間が少なくなります。同じ出来事からの影響を受けた人が多くいる場合、最初のステップは情報共有ミーティングを開くことです。この段階で心理教育および支援を受けられる場所についての情報提供を行い、同時に参加者に質問の機会を与えるのが有効です。その後、さらなる支援が必要と感じる人を個人セッションまたはサポートミーティングに案内します。

ファシリテーター

サポートミーティングへの参加者が明らかになれば、次はファシリテーターを決定します。理想的には、複数のファシリテーターをグループ毎に置くことが推奨されます。これにより、一人のファシリテーターがミーティングの進行管理に集中し、別のファシリテーターが突発的の事象や強い個人反応に対応することが可能です。ファシリテーターは、グループの構成と参加者同士の互いの関係性について把握しておく必要があります。

ファシリテーターは、プログラムマネージャーのような管理者層の場合もあれば、ボランティアリーダー、フィールド要員、ユースリーダー、訓練を受けたピアサポーターや職員などの場合もあります。マネージャーは、サポートティブな職場環境を作りだしたり、必要に応じてグループの調整を行ったりと、重要な役割を担います。サポートミーティングの中でPFAを提供する際のファシリテーターは、文脈と必要とされる能力およびスキルによりマネージャーが行う場合もあれば、他の人物を指名する場合があります。マネージャーとチームの間で不和または意見の相違がある場合は、マネージャー以外の人物がサポートミーティングを進行した方が、参加者であるボランティアや職員たちにとって安心な場合もあるでしょう。

サポートミーティングの進行を行うファシリテーターは、この種の支援を提供する訓練および指導を受けた人物であるべきです。というのもこの種の支援には、個人へのPFA提供以上のスキルが必要とされるからです。

ミーティングのタイミングと所要時間

サポートミーティングは、通常は危機的状況の発生から2～3日のうちに、しかし遅くとも事後14日以内のうちに準備される計画的かつ構造化された支援活動です。このタイミングが推奨されるのは、出来事の発生から1～2日の時点で、通常の対処法や回復プロセス、社会的つながりによるサポートの活性化に働きかけたいからです。14日間以内にミーティングを行うことでPFAの予防的効果およびサポート効果を最大化します。参加者の人数にもよりますが、サポートミーティングの所要時間は45分～2時間くらいでしょう。全員が参加して意見を聞いてもらい共有する機会を得られるように、十分な時間を確保します。

開催場所

邪魔が入らず気を散らすものをファシリテーターが管理できる、静かで安全が保たれた場所を用意するのが望ましいでしょう。参加者が安心して自分の体験や気持ちを共有することのできる環境を選びましょう。

共有情報の準備

体験したことに対する一般的な反応や、必要なときどこに行けばさらなる支援を得られるかといった必要情報を参加者に提供することは、サポートミーティングの重要な要素です。ファシリテーターは、どのような情報が必要になるかを予測して事前に準備しておくといいでしょう。関連する様々なテーマについては連盟PSセンターの心理教育資料を参照して下さい。

サポートミーティングの中でPFAを提供する時何を行うのか

サポートミーティングの中でPFAを提供する時、その方法は、個人へのPFAと同様、文脈や状況によって異なりますが、よくある共通要素は以下の通りです。

サポートミーティングの中でPFAを提供する時の構成要素

1. 歓迎および導入
2. 参加者の様子の確認
3. 危機的状況での対応行動に関する簡単な事実の振り返り
4. 情報提供および心理教育
5. セルフケア、ピアサポート、および前向きな対処方法の促進
6. 必要に応じて参加者を紹介先の情報につなぐ
7. 全員の気分が良好であることを確認し今後について話し合ってからミーティングを終える

以下、詳しく説明していきます。手順の一部は不要なら省略することも可能です。また、ファシリテーターはそのグループが何を必要としているかを見極める必要があります。

1: 歓迎および導入 (きく)

サポートミーティングは、必要に応じてファシリテーターとグループメンバーの間の自己紹介から始まります。次に、ファシリテーターはミーティングの狙いと目的、および所要時間の見通しについて説明します。グループは、守秘義務、話を遮らないこと、携帯電話の電源オフ等の基本ルールについて合意する必要があります。守秘義務は、いかなる心理社会的支援を提供する場合にも絶対に必要な倫理的行動です。また、共有された情報を公表しないことは極めて重要です。グループの場合、ミーティング開始時にすべての参加者がこのことに同意しておくことが大切です。参加者には、他の参加者に知られると後に嫌な気持ちが残るかもしれないような個人的なことをミーティングで共有しないように助言します。

サポートミーティングの中でPFAを提供する時の「みる、きく、つなぐ」

サポートミーティングにおける各ステップの中にも、「みる、きく、つなぐ」の活動原則のうち少なくとも1つが含まれています。これら活動原則は、サポートミーティング全体を通してファシリテーターの指針となるものです。

ジョーと彼のチーム

サポートミーティングでのPFAの提供

ジョーは、赤十字の職員・ボランティアのグループのマネージャーです。彼のチームは壊滅的な被害をもたらしたハリケーンの被災者に対する緊急支援の提供や遺体の撤去作業など、3日間ほとんど休息を取らずに行っていました。ジョーは対応から数日後にチームを集めてサポートミーティングを行いました。ジョーは、チームの中に短気がちですぐイライラする人がいる一方で、人との関わりを避けとてもに悲しそうにしている人がいることに気がつきました。ジョーは、チームメンバーのほとんどが支援地域内またはその近くに住んでいることを知っていました。

ジョーは次のように話してミーティングを開始しました。

「みんな、今日は来てくれてありがとう。このミーティングを開いたのは、僕たちがここ数日間体験してきた困難について話し合い互いに支えあうために、全員で集まることが大切だと思ったからです。ミーティング時間はどのくらい話すかにもよるけれど1~2時間ほどを予定しています。僕がミーティングを進行し、希望する人には全員に話す機会が回って来るようにします。

まず、先週何か起こったかについて手短かに話し合しましょう。その次に、こういう経験をした人によく起こる反応について僕からいくつか情報提供をします。そうしたらみんな、メンバーが直面しているかもしれない問題について話し合っ、その問題にどんなふうに対処していけるかについてアイデアを探ります。ミーティングの最後には、みんなが必要と感じたときに、どこで追加の支援を得ることができるかについても情報を共有します。

では、ミーティング中は電話をサイレントにする、そして誰かが話している時は邪魔をしないことを約束事にしてもよいでしょうか。また、このミーティングで語られた内容を口外しないこと、この場にはいない人に伝えないことを約束してもらえようお願いします。この点が守られれば、みんなが経験したことや感じていることを安心して共有できるようになると思います。このミーティングをみんなが安心して話せる場にしていくために他にどんなルールが必要か、誰か考えはありますか？」

2:参加者の様子の確認(みる、きく)

サポートミーティングの間、ファシリテーターは参加者の様子や状況がどうであるかを尋ねます。気持ちや感情にことさら注目するのではなく、行動面や機能面の様子から参加者の調子を気遣うことに重点を置きます。例えば、ファシリテーターは次のように語りかけることができます。

「皆さんの調子がどうであるか簡単にお聞きしたいと思います。出来事については後で話し合おうと思いますが、まずは、グループを一回りして皆さんの様子を簡単にお聞かせいただけますか」。

皆が参加できる場にする

皆が平等に参加できるようにする方法の1つは、グループが一回りして各参加者が同じ長さの時間を話すことです。他にも、まず誰かが話をしてから、その後似た経験をしたり同じ場所にいた人が続けて話すように促すやり方があります。これは、類似性を通して参加者同士を紡ぐ「織物 (weaving)」という手法です。文化や環境によっては、チームの序列が重要であるので、話す順番に気をつけなければならない場合があります。

参加者が苦しい気持ちを打ち明けたりあまり元気ではないと伝えるときは、そうした感情が正常かつ想定される反応であること、また今日のミーティングにはそのような反応とそれらにどう前向きな形で対処していけるかの方法について話し合うことも含まれていると説明します。

3:危機的状況での対応行動に関する簡単な事実の振り返り(みる、きく)

次に、影響を及ぼした危機的出来事または状況について、簡単な振り返りやまとめを行うよう参加者に働きかけます。このステップの狙いは、出来事を詳細に振り返るのではなく、時系列に活動をまとめて職員とボランティアの働きについて振り返ることです。ファシリテーターは、出来事についての事実の側面を参加者と確認しながら起きた事柄を明確にし、その状況について異なる見え方や体験があったことを参加者同士が共有しあえる機会を提供します。

対応を振り返っていくことは関係者にとってデリケートなことである場合があります。従ってファシリテーターは、危機的状況下で起きた事柄について聞いたり話したりすることで参加者がさらなるストレスを感じないように注意深く目を配る必要があります。ストレスを感じる参加者がいる場合、気持ちを落ち着かせる言葉をかけるとよいかもしれません。例えば、「これほどの体験をした後は気が動転するのは無理もないことです。グループの多くの方にとっても同じように困難な体験だったのではないのでしょうか。そうした感情はしばしば時間の経過と共に和らいでいくものですが、私たちはお互いに支え合うためにここにいるのです」と伝えます。また別のやり方として、動揺している個人に気持ちを静める方法を促したり個別にPFAを提供する方が適している場合もあるでしょう。

ジョーと彼のチーム

事例

対応行動の簡単な振り返り

ジョーは、危機的出来事への対応に費やしたこの数日間に起こったことについて、簡単な振り返りをするよう参加者に提案しました。ジョーは次のように話しました。

「先週の出来事について、少し時間を割いて話し合ひましょう。木曜の夕方、ハリケーンが弱まり緊急対応を開始しても大丈夫な状態になったので、みんなに集まってもらいました。みんなの中には支援を届けるために戸別訪問してくれた人もいるし、遺体を発見した人もいます。発見した生き残り家族を支援するためにその場でどう動くべきか、理性的に考え注意深い判断を求められる、きつい経験だったと思います。中には、状況をうまく管理しコントロールするために難しい判断を下さなければならなかった人もいたでしょう。

起きたことについて話をしたい人はいますか？ 話したいと思うことだけ話せばよいことを覚えておいてくださいね」

事実の振り返りが終わりに近づいてきた頃に、あるいは参加者が安全感を得てストレスを感じなくなってきた頃合いを見計らって、いろいろなチームメンバーが果たした健全な決断や行動をもう一度取り上げ強調してみるのも良いかもしれません。こうすることで、メンバーは極めてストレスの高い状況下でも有益な決断ができたことを認識でき、自信を持てるようになるかもしれません。また、出来事について話すことで体験した情緒的不快感をいくらか軽減できる場合があります。

4:情報提供および心理教育(きく、つなぐ)

情報共有は、危機的出来事の事後におけるPFAの重要な側面といえます。正確な情報を入手できることは、安全感の促進につながり、健全な対処を支え、心理的反応を安定化させることに役立ちます。情報があると、憶測や心配が和らぐこともあります。参加者は、例えば何が起こったのか、誰が被害を受けたのか、どのような形で状況が収束したかなどについて知っているの、情報を共有することで安全感を得て対処行動に向かっていくことができます。

PFAのもう1つの重要な点は、異常な出来事に対する一般的反応がどのようなものか、そしてどのような種類の反応があれば専門家の支援が必要となるかを参加者が理解できるように手助けすることです。参加者には、痛ましい出来事に対するよくある反応についての心理教育や、さらなる注意が必要な反応、感情、行動のサインや症状に関する情報を提供します。ストレスを引き起こす出来事を経験したときの一般的な反応に関する様々なトピックについては、連盟PSセンターの心理教育の資料を参照して下さい。

ジョーと彼のチーム

心理教育の提供

参加者からの話題が進む中で、ジョーは目に涙を浮かべながら自分の経験を説明する人が何人かいることに気がつきました。ミーティングに参加した男性の1人であるマークは、ハリケーンで屋根が崩れて亡くなってしまった高齢女性を掘り出していた時のことを説明しながら、言葉に詰まってしまいました。彼はこの高齢女性を知っており、彼女の息子とは友人でした。彼は、今回の経験で最もつらかったことの1つが、この友人に母親が亡くなったことを伝えることだった、と語りました。

ジョーは彼の話に応じて、こう言いました。

「知っている人や気にかけていた人を亡くすのは、とてもつらいことですよね。こういう災害のときは、しかもそれが突然やってくると、そのつらさはなおさら受け入れがたいと思います。それにお友達のお母さんはとても恐ろしい思いをされたでしょうね。話してくれてありがとう。ミーティングが終わったら、このことについてもう少し君の同僚や家族と話してみると助けになるかもしれません。このことで強い気持ちの動揺が続く時には、僕のところまで来てくれませんか。この状況を乗り切るために必要なことを一緒に考えさせてください。マークの様子を聞いて、誰か彼に何か言葉をかけた人はいますか？ここにいるみんなの中には、似たような気持ちや反応をこれまでに経験した人がいるかもしれません。そんなとき、みんなならどんなふうに対処してきたのかを話してくれる人はいませんか？」

5:セルフケア、ピアサポート、前向きな対処方法の促進(みる、きく、つなぐ)

サポートミーティングには、セルフケア、ピアサポート、前向きな対処方法を促進するという別の重要な側面があります。ファシリテーターは、参加者同士がセルフケアや対処に役立つポジティブな活動およびテクニックについて共有し話し合えるように働きかけたり、自然発生的なサポートシステムを見出すことを手伝ったり、グループの結束やピアサポートを促す活動をミーティングに組み込んだりします。グループメンバー間の信頼を構築することは、ミーティングの後の、そして将来的に類似の状況が起こった際のピアサポートを向上させることに役立ちます。



こうした活動の例には、二人一組で積極的傾聴を行ってお互いにサポートする機会を提供することや、サポートミーティング後の相互支援のためにバディシステムを導入することなどがあげられます。メンバーの誰かが困難な体験をしたとき、すぐさま

メンバー同士が互いの様子を確認し合って話し合うことができるような、グループメンバー間の非公式なやり取りも推奨されます。気分が落ち込んでいたり問題を抱えていたりする参加者がいる場合、ファシリテーターは参加者同士が互いに支え合うことを促すことでミーティング中にピアサポートのスキルを向上させることができます。

6:引き継ぎおよび紹介(みる、きく、つなぐ)

グループでPFAを提供することの重要な部分は、参加者が私的なサポートシステム(例:家族、友人、同僚)とより公的なサポートシステム(例:地域の精神保健機関、従業員支援プログラム、病院、その他のサービス)の両方につながっていくように促し、支えることです。ミーティング前に紹介先情報を準備して提供できるようにしておくことと有益です。これは上記の心理教育資料と共に準備して提供することができます。

ジョーと彼のチーム

事例

ピアサポートの促進

ジョーは、参加者の中に睡眠で困っている人がいないかを尋ねました。

ジョー:睡眠にトラブルを抱えている人はいませんか?

参加者1:はい。夜なかなか寝つけないことがあります。

参加者2:私もです。頭の中をいろいろな思いが駆け巡り過ぎていて、必要な休息を取ることができていないように思います。

参加者3:私も以前のように眠ることができません。すごく朝早く目が覚めてしまってまた眠りに戻ることができないんです。

ジョー:みんなのような経験をした後には睡眠の問題がよく起こるものです。睡眠を改善するにはどうすればよいか、いい考えがある人はいませんか?

参加者1:私はいつも100を逆から数えます。時々これで眠ることができます。

参加者2:寝る前にテレビを見たり画面を見たりしない方がいいと聞いたことがあります。寝る前に暖かいシャワーを浴びたり本を読んだりするのもいいと思います。

参加者3:たくさんそういう方法を試しましたが、夜になるととても怖くなるんです。いろんな考えが浮かんできて、心臓がものすごい速さで脈打ち始めるんです。

ジョー:みんな恐ろしい状況を経験したので、まだ身体の反応が残っていてもおかしくありません。今、みんなは安全です。たぶん頭ではみんな安全だと分かっているけど、身体が理解するにはもう少し時間がかかるのかもしれない。(参加者3)さんが説明してくれたのと似たような変化を経験している人はいますか?

ジョーはグループメンバーが仕事の後で時々私的な交流を図ってるのを知っていました。そこでジョーは、サポートミーティングの後にメンバー同士のピアサポートを行ってはどうかと勧めました。ジョーは次のように話しました。

「みんなはお互いをよく知っていて、仕事以外でも会うことがあるので、これから数日～数週間の間、お互いをサポートすることをお勧めします。自分が経験したことを知ってくれている人がいると、自分の気持ちや反応についても相手に話すことができるので助けになります。お互いの電話番号を知らない場合は、ここで番号を交換するか、または交流の時間を持てるようにしましょう。」

人前で個人的な紹介を行ってファシリテーターにさらし者にされたと感じる人がいないように、紹介関連情報は全員に同時に提供したほうがよいでしょう。ファシリテーターは、個人への紹介を手配する際はグループではない場所で行う必要があります。必要に応じて、ファシリテーターは強い心理的苦痛を示している人物に対して、個別ミーティングでさらにPFAを提供することができます。参加者が、必要なときに詳細な紹介情報をファシリテーターに遠慮なく尋ねられるようになることも大切です。匿名で紹介を行った場合を除き、すべての紹介はマネージャーまたはファシリテーターがフォローアップするべきです。

7:ミーティングの終了

ミーティングをよい形で終えることは、関連情報や紹介情報をもってミーティングを開始することと同様に重要です。ミーティング終了の直前に、ファシリテーターは話し合いの内容を要約したり、今後の支援またはミーティングのための決定事項や計画について振り返るとよいでしょう。ミーティング終了時、マネージャーまたはチームリーダーは参加者に感謝を伝え、全員の様子が大丈夫か確かめます。参加者の反応が正常なものであることを再度伝え、また大丈夫と感じられるまでに他の人よりも時間がかかるかもしれないことを伝えます。必要であれば、終了のあいさつの中に守秘義務の再喚起やさらなる他の支援が得られる場所についての情報提供を含めることも可能です。次のミーティングが必要な場合、マネージャーはミーティングの日時と場所について情報を提供します。

ジョーと彼のチーム

ミーティングの終了

ジョーは次のように話しミーティングを終えました。

「いい時間になってきたので今日のミーティングはそろそろ終わりにします。みんな、今日は集まってくれてありがとう。みんなが自分の経験や抱えている課題について共有してくれたこと、そして特に、お互いに協力してそれらを克服するための例やアイデアを共有してくれたことに感謝を伝えたいです。ここにいる全員でミーティングの内容を口外しないと約束したことを忘れないでください。もしつらい反応が続く場合は僕に連絡を下さい。どこで追加の個別サポートを受けられるか情報提供をします。みんな僕の電話番号は知っていると思うので、必要な時はどうか遠慮せずに連絡して下さい。」

フォローアップ

サポートミーティングの参加者は、その後取り組む具体的な行動について時として合意形成する場合があります。ミーティング中に交わされた約束を誰が責任を持ってフォローアップするのかを決めておくことが大切です。もしマネージャーがなんらかの約束や誓約をしたのであれば、それは必ずフォローアップされなければなりません。これには、どこか別の場所での追加支援のための紹介も含まれます。合意期間が経過した後に、必要ならグループの様子を確認するための別ミーティングを行う場合もあります。

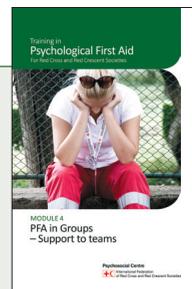


グループへのPFAー支援チームに対する支援

"グループへのPFAー支援チームに対する支援"3日間研修は、赤十字・赤新月社におけるマネージャーやチームリーダー向けに開発されました。彼らは立場的に、職員やボランティアのウェルビーイングに責任を持つであろうからです。この研修に参加するには、「みる、きく、つなぐ」の原則をしっかりと理解するために、まず”PFAの基礎”1日研修を受講しておくことが推奨されています。グループへのPFAをファシリテートする前に個人へのPFA提供経験があることも有益です。

参加者は3日間の研修を通して、サポートミーティングを準備する能力（PFAが必要な時期、場所、タイミング、グループ構成、適切なファシリテーター配置などを吟味する力を含む）を身につけることができます。また研修では、グループの意思疎通や参加を管理する方法、連帯感やピアサポートの促進の仕方、適切な心理教育の提供方法、辛い感情への対処方法、グループミーティング後にいつ専門的支援を紹介すべきか、などの事柄に関するガイダンスを得ながら、参加者はグループへのPFAを運営していくためのスキル獲得や実践練習を行います。

詳細は、PFAガイド赤十字・赤新月社版”モジュール4：グループへのPFAー支援チームに対する支援”資料を参照して下さい。



グループで直面しがちな課題

このセクションでは、グループにおいて生じる様々な困難状況の例をあげ、ファシリテーターがどのように対応しうるかについて紹介します。

難しい反応や自己開示への対処

話し合っている出来事に関連して参加者の一人が強い心理的反応を示したり、動揺したり議論から引いてしまったりした場合、ファシリテーターは「あまり発言していないね」または「落ち着かない様子だね」などその人物に変化に気づいたことを伝えることから始め、状況を考えればそうした反応は当然であることを伝えます。その参加者が強い反応を示し続けたり深刻な苦痛を感じているようであれば、ファシリテーターはその人の注意を「いまここ」に戻すように促し、現在に集中するように働きかけてもよいでしょう。その参加者に今何が見えるか、聞こえるか、感じるかなどを直接質問することが、この状況における重要なテクニックです。このテクニックを使うと、動揺している人は現在に集中することでコントロールを取り戻して落ち着けるようになったり、過去の出来事のフラッシュバックや記憶に苛まれるのに対応できるようになります。また、2～3回ゆっくりと深呼吸するように勧めるのもよいでしょう。誰かが抑えきれずに泣きだした場合、適切であれば肩に手を置いたり手を握ったりして気持ちを落ち着かせます。何にそれほど動揺しているかを共有してくれるよう尋ね、PFAを提供します。必要に応じ、悲しさを表現してもよいという雰囲気づくりにつとめましょう。また、これを心理教育の機会と捉えて前向きな対処方法のアイデアを共有しあえるように他の参加者にも働きかけることもできます。

ときに参加者から非常に個人的な情報が打ち明けられることがあり、他の参加者が居心地悪く感じることもあります。グループで共有される情報が多すぎないか、または個人的すぎないかどうかを判断するのはファシリテーターの役割です。あまりに内容が個人的すぎたり、他の参加者の負担になりかねない場合には、共有する量を意識してその割合を減らしてみingことを依頼してみてください。共有される情報が多すぎる場合、ファシリテーターは話し合いを別の方向にやさしく誘導したり、話を遮ったりして次のように伝えることもあります。

(〇〇さん) 話してくださってありがとうございます。とてもつらい思いをされたようですね。もう少し話したいお気持ちはおありですか。そうであれば私とあなたの二人だけで話す時間を設けますがいかがですか。他の方々もこの時間で自分の経験を共有したいと思っているかもしれませんので...

非常にセンシティブな内容が参加者から吐露されたときには、状況に応じてこれをどう扱うかいくつかの選択肢があります。グループの場合、その内容を明かしたことにより安全感が乏しくなったり不快を感じる可能性もあるため、その参加者がさらに傷つかないように配慮することが大切です。一番良い方法は、発言を受け止め、やさしく話を遮り、グループミーティング後に個別の面談機会を設けて話し合おうとその参加者に提案してみることです。個別面談中にハラスメントや暴力の事実が打ち明けられた場合、その状況を受け止めて傾聴し、被害者の安全を確保し、必要に応じ面談後に追加支援へ紹介を行います。

グループへのPFAから個人へのPFAまで

グループでPFAを提供する際、ファシリテーターは個人へのPFAとグループサポートの両方を同時に提供することができます。このことは、参加者がグループという場の中で個別サポートを受けられることができるというメリットをもたらします。参加者は、他の参加者が困難な経験を共有したりサポートを受けたりする様子を観察することができます。ファシリテーターは、グループの目の前で個人にPFAを提供するだけの力量と自信を養っておく必要があります。また、他の参加者を適切な形でそこに巻き込む方法についても身につけておきましょう。

その他の複雑な反応に関しては、「複雑な反応および状況」のセクションを参照して下さい。パニック発作、怒りと攻撃性、自傷や自殺リスクなどの状況にどのように対応するかについての情報が網羅されています。

過度に支配的またはおとなしい参加者への対応

支配的な参加者は、多弁であったり、他の人に話をさせなかったり、他の人の話を遮ったり、他の人の意見を拒否したりするかもしれません。支配的な参加者に対応するときは、いつも基本的な支援スキルを用いてグループの前であるいは個別に対応するようにしましょう。グループメンバーの前でその人の貢献に感謝し、その後他の人が話せるように促すのもよいでしょう。例えば、次のように話します。

(〇〇さん) ありがとうございます。大変興味深いお話ですね。今度はグループの他の人達からも話を聞いてみましょう。同じようなあるいは違った経験をした人はいますか？

ある参加者がグループの進行手順に応じない場合、休憩中やミーティング終了後、その人に直接に話しかける必要があるかもしれません。全員が話す機会を得て、グループ内で自分の経験を共有したりグループに参加できることが重要であると説明します。その参加者があなたの提案に耳を傾けないかもしれないので、否定から話を始めないように注意します。例えば、次のように話します。

今日はとても積極的に話し合いに参加されていましたね。ありがとうございます。ただ、私は他の人にもあなたと同じように参加してもらいたいなと思っています。他の人の体験の話にも耳を傾けてみませんか？

ミーティング中、非常におとなしく全く参加しない参加者がいる場合、その参加者が安心して話ができるように努めましょう、またその人にそれぞれの考えや感じ方があってよいという尊重の姿勢を伝えましょう。例えば、次のように話します。

これまでの話についてどう思われますか？あなたのお考えに興味をもっています。どうぞ遠慮なく思いつくことを何でも共有して下さい。再度お伝えしますが、このミーティングでの発言に正しいとか間違っているとかいうことは特にありません(※)。

グループ内の対立

ストレスの多い困難な状況においてグループで働くことは、グループをひとつにまとめる可能性があると同時に、グループ内に分裂を引き起こす可能性をも秘めています。人はそれぞれ状況を違った形で経験し記憶します。問題が生じたり計画通りに物事が進行しなかったときに、何が起こったかや特定の行動や結果をもたらした原因が何なのかを探求しようとするのが、こうした経験から回復するためのひとつの方法です。しかしこうした状況は、他者への批判や強い自責の念につながることもあります。ファシリテーターは、参加者のそうした感情に気づき、安全な環境で表現できるように手助けすることで、これらの感情を軽減することができます。

グループ内で対立が生じた場合、困難な状況であることに理解を示した上で、互いに優しさと敬意を示すように参加者に働きかけることで、対立状況を緩和します。必要に応じて、当事者をグループから外して個別に話し合うことも必要でしょう。

スーパーヴィジョンとセルフケア

ファシリテーターは、提供するPFA原則を活用したサポートミーティングに関してスーパーヴィジョンを受けることが大切です。スーパーヴィジョンには、ミーティングの事前準備および事後のタイミングで振り返りの時間をとることを盛り込みましょう。振り返りは、とりわけ、ファシリテーターが直面した課題や、自身の支援スキルをどう改善していくかについて内省したり考えてみることを含みます。可能であれば、チームリーダーはPFAならびに同僚にピアサポートを提供する経験やスキルを有することが望ましいです。サポートミーティングをうまく進行していくことはときに骨の折れる作業になり得ます。参加者全員が尊重され受け止めてもらえたと感じられるようにグループを運営していくことは集中力とエネルギーが必要なのです。また、複数の人から悲痛な話を聞くのも大変なことです。ファシリテーターは参加者が必要としているだけの支援を提供できたのかと心配になることもあるでしょう。これについての詳細は「セルフケア：みる、きく、つなぐ」のセクションを参照して下さい。

支援に関わる人たち



支援に関わる人たち

支援に関わる人たちの特徴

PFAの提供者たる最も基本的な資質は、人を助けたいと思っていることです。他にも、親しみやすく、信頼感があり、危機的状况でも落ち着きを保って集中できること、および聴き上手であることなども重要なPFA提供者の資質といえます。優れた支援者になるために必要とされることは何かを見極めるには、援助の際、どのような資質があれば相手が安心できるかについて考えてみることです。例えば、思いやりのある態度で接すること、優しさ、忍耐強さ、共感を示すこと、決めつけて判断をしないことなどが資質の例です。加えて、支援者としての大切な資質には、自分の限界を知っていること、燃え尽きを防いで前向きで健康的なウェルビーイング状態を維持するためにセルフケアを実践できることもあげられるでしょう。

異なる立ち場での支援

PFAのスキルや知識は、友人や家族を支えるような個人的な場面だけでなく、仕事やボランティア活動を通して援助を行うような、より公式の場面でも活用することができます。

友人、家族、同僚を支える

困難な状況にある友人や家族を支えるためにPFAのスキルや知識が役立つ場面はたくさんあります。例えば、失業、離婚、恋人との破局、大切な人の喪失、などです。友人や家族を支えることは、知らない人に支援を提供することとは異なります。友人や家族とは関係が親密なので、より個人的かつ自然な対応が可能となるのです。こうした状況では、支援者は自己紹介や相手をよく知るための質問など、PFAの形式的な手順の一部を省くことができます。実際には、多くの人がこうした対応が何と呼ばれているのか知らないまま、ごく自然にPFAのスキルを日々使いながら友人や家族を助けているのです。

「自発的なボランティア」として支援を行う

「自発的なボランティア」とは、特定の団体または制度とは無関係に、危機的状况の現場ですぐさま支援活動を行う人のことを指します。このタイプのボランティアは、緊急支援対応を秩序だてて正式に行っている団体と連携して支援を行うことが望ましいでしょう。こうした正式な団体からは、できる限りの最善の支援を行うための指導や支援を得ることができるからです。連携が難しい場合、自発的な支援者はPFAの原則を思い出して自分ができ限りの最善を尽くして下さい。

赤十字・赤新月社の職員とボランティア

PFA研修は、職員とボランティアのどちらにも提供することが可能です。1つの赤十字社の中でも人によって担っている役割は様々であり、PFA提供という点でもそれぞれ異なる責任があります。例えば、自身のコミュニティで活動しているボランティアは、苦しんでいる人の気持ちに直に寄り添い、気持ちを落ち着かせる手助けをしたりするでしょう。一方、ボランティア担当職員は、オフィスを拠点に紹介情報を提供したり、ボランティアのためのPFA研修を手配したりします。

赤十字・赤新月社の活動においては、職員やボランティアがPFAスキルを活用できる場面が数多くあります。孤立がちな高齢者など、特に支援が必要な人びとに対する日々の支援活動に活用できることもあれば、危機的状況への対応に活用できるかもしれません。救護に携わる職員やボランティアは危機対応における組織系統の一部であり、通常は自分の任務を把握し、状況説明を受けてから活動に入ります。

本セクションは、職員とボランティアの役割と責任の主な違いについて概説します。ただし、これらは各国赤十字・赤新月社の状況や資源によって異なることに注意して下さい。

大規模な危機的出来事に対応するための備え

危機的出来事に関する以下のような重要情報を収集しましょう：

- 何が起きたのか？
- いつどこで起きたのか？
- どのくらい多くの人に影響を受けると見込まれるか、そしてそれは誰か？
- その出来事はどのくらいの時間続いたのか、または今後どのくらい続きそうか？

職員・ボランティアは、自分自身や支援対象者を危険にさらさないことを徹底するよう、状況を慎重に判断するよう訓練を受けています。

危機的状況の現場に向く前に：

- 支援者として、援助の際に必要なものがすべて揃っていることを確実にしてください（電話、充電器、水筒、救急キットなど）。
- 目撃したり経験したりするかもしれないことに対して心の準備を行い、混乱した状況にも自分が対処できるように気持ちを整えます。
- 自分が何をしいつ家に帰れそうか、家族に詳細を伝えておきます。子どもや、その他自分が世話をしなければならない人達のための手筈を整えます。

現場で活動するボランティアリーダー/チームリーダーの役割

ボランティアリーダーやチームリーダーは、職員やボランティアたちに必要な事柄を理解するためにも、研修を受けてPFAを提供する経験を積むことが強く推奨されます。可能であれば、PFAの異なる研修モジュールすべてに参加すると役立つでしょう。心理社会的支援プログラムに従事する職員とボランティアのチームリーダーは、支援者支援に関する訓練を受けておきましょう。グループでのPFAの提供はこうした支援者支援を行うのに役立つ手段の一つとなり得ます。

ボランティアリーダー・チームリーダーは、自分のチームメンバーがPFAに関して適切な研修を受けており、危機対応の中での自分の役割や何が期待されているかを把握していることを確実にしておきましょう。リーダーは通常、危機的状況についてできる限りの情報収集を行い、監督下にあるメンバーが求められる支援を準備し実行できるように手助けします。こうすることで、活動しているメンバーが精神的に圧倒されたり自分が無能と感じたりするのを防ぐことができます。こうした状況は、影響を受けている人びと・ボランティア集団の双方にとって問題を引き起こす可能性をはらんでいるからです。

ボランティアリーダー・チームリーダーはまた、活動地域の紹介制度を理解しておく必要があります。なぜなら、リーダーは必要とあればいつでも、PFAの提供を行う職員やボランティアに、適切な情報共有ができるように準備しておく必要があるからです。



リーダーが集め記録しておくべき重要情報は以下の通りです：

- どの団体・組織が基本的ニーズを満たす支援を提供しているのか(例：救急医療、食料、水、避難所、家族の追跡など)？どこ/どのような方法でこうしたサービスが受けられるのか？
- 精神保健および心理社会的支援のニーズに対応したサービスはあるか？どこ/どのような方法でこうしたサービスが受けられるのか？
- 他に誰/どのような組織が支援を行っているのか？影響を受けているコミュニティのメンバーは対応に関与しているか？
- 危機的な出来事は終わっているのか、それともまだ続いているのか(地震の余震や継続的紛争など)？
- どのような危険が周囲の環境に想定されるか(暴力の脅威、地雷、インフラ被害など)？
- 安全が保てない(例：物理的危険が明らかに存在する)または立ち入ることが許可されないなどの理由で、避けるべき地域があるか？
- 離れ離れになった家族の再会を支援するサービスはあるか？

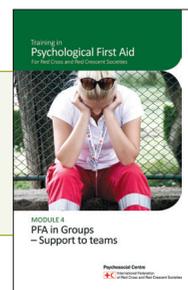
PFAを誰かに提供することはときに疲れや困難を伴います。苦しんでいる人に働きかけて援助を行うのは簡単なことではありません。リーダーは、チームの危機対応の後、チームメンバーにいつどのようにPFAを提供すればよいかを理解しておくことが大切です。また、多くの職員やボランティアは自分自身が暮らすコミュニティで支援活動を行っているため、大規模災害や事故発生の際には、彼ら自身も喪失に苦しんだり恐ろしい経験をしている場合があります。支援対象の中に個人的に知っている人が含まれていることもあり、そのことで仕事が難しくなる場合があります。チームリーダーは、個別にあるいはグループの形で、メンバーをサポートしていくことができます。



チームを支える

リーダーは、チームを支え、現場に開放的かつ安全な雰囲気を作り出すことが大切です。これより、職員やボランティアが、必要なときに安心してサポートを求められるようになります。ストレスについて強要されることなくオープンに話せること、その人なりのストレス対処法を許容してあげること、業務上の指導・助言体制を整えておくこと、および秘密保持に配慮した安全な環境を整えていくことなどを通して、チームにおける相互支援の土壌を少しずつ育てていくことができます。

詳細は本ガイドのグループへのPFAー支援チームに対する支援のセクションを参照して下さい。グループへのPFAに関する3日間研修に参加して、チームを支援する方法を学びましょう。



プログラスマネージャーの役割

様々な支援セクターのプログラスマネージャーが、PFAとは何で、研修ではどのようなことを行い、PFAを提供するためにはボランティアにどのような資質が必要とされるか、を理解しておくことも重要です。プログラスマネージャーは、自分が担当するプログラムのボランティアや職員にPFAを提供しなければならない状況に遭遇することもあります。

ボランティア・チームリーダー同様、プログラスマネージャーには職員やボランティアが任された様々な役割を全うしうるだけの適切な訓練を手配する責務があります。PFAのスキルは苦しんでいる人への支援対応能力を向上させるので、プログラスマネージャーは職員・ボランティア研修の必須項目としてPFAを位置づけ推奨するべきです。

また、モニタリングおよび評価の手続きに従い、PFAの研修および活動の有効性を評価していく必要があることも、プログラスマネージャーの責務の一つです。詳細はPFAのモニタリングおよび評価に関するセクションを参照して下さい。

心理社会的支援の現場に派遣されたら

派遣者はしばしば、自国または出身地から離れた環境や国で働きます。派遣者の中には、PFAの研修受講歴や知識を持っている人もいるでしょう。しかし、これらの派遣者は通常、影響を受けている人びとに直接支援を届ける現場の活動人員ではありません。これは現地の言語を話すことができなかつたりその土地の支援制度を知らなかつたりするためです。派遣者は、現地の職員やボランティアを対象にPFAを提供したり、ボランティアを対象としたPFA研修の実施に向けてプログラスマネージャーやボランティア・チームリーダーを手助けすることができます。

害を与えないこと (Do no harm)



害を与えないこと(Do no harm)

PFAはカウンセリングや治療ではなく、気持ちを落ち着かせ、情緒的に支え、積極的に傾聴し、実際に役立つ支援を提供するものです。PFAはしばしば「押しつけがましくない実用的なケア (non-intrusive and pragmatic care)」と称され、トラウマティックな出来事の詳細を尋ねるのではなく、情緒的に相手を支え、実際に役立つ支援を提供することに重点を置いています。責任ある支援を行うために、倫理的に考慮すべき事柄が多数あります。苦しんでいる個人あるいは集団のどちらかを支援する際にもこのことは重要です。

文化的背景

文化は、人と人との結びつき方や、何が望ましく何が望ましくないかの言動のあり方にも影響を及ぼします。例えば、ある文化においては家族以外の人と感情を共有することが一般的ではありません。また、女性が家族以外の男性と話をすることが適切ではないとされる文化もあります。

危機的状況に対応する際、支援者はたとえ同じ国や地域の出身であっても、自分とは背景や文化が異なる人びとを支援する場合があります。こうした支援環境においては、自分自身の文化的背景や信念を自覚した上で、支援活動中には偏見を脇に置いておく姿勢が重要です。相手に合わせ、その人が安心できる形で援助を申し出ましょう。援助を行う際に考慮すべき大切な事柄を以下に説明していきます。

ジェンダー、年齢、力関係

どのような対象に支援アプローチすることが許されるのか？ 誰にアプローチしてよいかを規定するような社会文化的規範はあるか？ 例えば、男性支援者が苦しんでいる女性に単独で声をかけることは適切か？ スーパーの店内で泣いている人を見かけた場合、その人に近づき声をかけることは適切か？ 幼い子どもが1人で歩道を歩いていて迷子のように感じたとき、自分1人でその子を保護サービスに連れて行ってよいか？ それとも他の誰かに連絡し加わってもらうべきか？



身体接触および行動

この地域ではどのような身体接触のあり方が許容されているか？手を握ったり肩に触れたりしても大丈夫か？高齢者、子ども、女性、等に対する立ち振る舞いについて、特に気をつけるべき事柄はあるか？

信仰および宗教

この地域を代表する主な民族と宗教は何か？どのような信仰や慣習が重視されているか？人びとは出来事をどのように理解し説明すると思われるか？

安全、尊厳、権利

支援を受ける人の安全、尊厳、権利を尊重する行動をします。

守秘義務

安全

あなたの行動で人びとをさらなる危険にさらさないようにする。
できる限り支援を受ける相手の安全を確保し、身体的・心理的危険からその人を保護する。

尊厳

敬意をもって接し、文化的・社会的規範に従って対応する。

権利

人びとが公平に差別されることなく支援を受けられるようにする。
人びとが自分の権利を主張し、利用できる支援を受けられるように手助けする。
どのような相手であっても、その人の最善の利益だけを考えて行動する。

守秘義務は相互の信頼と尊重に関わるもので、苦しみのさなかにいる人と絆を築いていく上で極めて重要です。守秘義務を守るということは、インフォームドコンセント（説明と同意）なしに、相手の情報を他者と共有してはならないことを意味します。これは、家族、同僚、医師、他のNGO、メディアなどに、同意なく勝手に情報共有をしない、ということです。このルールには一定の例外があり、それは本人、近親者、その他の人の安全に関わる場合です。例えば、負傷していて話ができない人がいた場合、その人の同意能力の回復を待たずに、医療を要請したりケガの詳細や状態像を伝えたりしなければならない場合があります。

秘密開示および社会的スティグマ

ある人についての秘密を開示すると、その人が社会的スティグマ（差別、偏見）にさらされてしまうことがあります。例えば、一部の社会では性暴力・ジェンダーに基づく暴力の被害に遭った人が罰せられたり（近親者と共に）命を落とす危険性もあります。

家族や地域社会から孤立したり拒絶されたりするかもしれません。従って守秘義務は、性暴力・ジェンダーに基づく暴力被害者に対する支援のあらゆる側面において、必要不可欠です。差別、社会的孤立、懲罰の危険はとても現実的なことです。



MIKKEL OSTERGAARD/IFRC

例えば、性暴力・ジェンダーに基づく暴力を経験した人は、自分に関する情報が公になることを恐れているかもしれません。支援者は、書面による同意がない限り情報が共有されることはないことを当事者に必ず知らせなければなりません。このルールの例外は、子どもから秘密を打ち明けられた場合であり、支援者は子どもの同意がなくても子どもにケアおよび保護を提供するために行動する義務があります。

事例

スティグマと差別の経験

ジョリーは、自分がHIV陽性であることを知ってから、完全に孤立してしまいました。ジョリーは交際相手からHIVに感染しました。当の彼は何度も浮気を繰り返し、誰からHIVに感染したのかを自分でも分かっていませんでした。ジョリーは裏切られたと感じ怖くなりました。彼女はすでにエイズ関連の死で多くの友人を失っていました。そして、このコミュニティにはHIV陽性者に対するスティグマと差別が依然として強く存在していました。周囲の人たちが彼の破天荒な行動について話していたのを知っていたので、彼女は自分の状況をみんなが知っているのではないかと疑心暗鬼でした。

ある土曜日の朝、ジョリーは家の食料が尽きてしまったので、買い物に行かざるを得なくなりました。できるだけ朝早く出かけて多くの人に会わないようにしようと決めました。しかし、彼女はその日が特別な土曜日で市場の日であることを知らなかったのです。朝早くにスーパーマーケットに到着した時、すでに何百人もの人びとが市場のためにテーブルや屋台を設置していました。彼女は来たことを後悔しました。車から降りてスーパーマーケットの入り口に向かい、ジョリーが店に入ろうとした時、2人の女性が彼女の前に立ちふさがり、先に行かせないようにしました。2人とも嫌悪感を露わにして彼女の顔を見て、もし彼女が店に入ればみんな病気になってしまう、と言って脅しました。ジョリーは走って車に戻り、何も食料を買えないまま帰宅しました。

ある人が困難な状況にあったことをあなたに話してくれたということは、信頼の兆しであり大きな一歩です。従って、すべての個人情報と極めて慎重に扱わなければなりません。守秘義務の徹底は大変重要な戦略であり、苦しんでいる人の安全を確保し、つらい経験に関連する差別、孤立、社会的スティグマへの恐れを最小化するために必要となります。

すべきこと・してはいけないこと

PFAを責任を持って提供するためにすべきこと、してはいけないことの一覧は以下の通りです：

すべきこと	してはいけないこと
プライバシーを尊重し、聞いた話の秘密を守りましょう	正当な理由なく守秘義務のルールを破ってはいけません
情緒的に支え実際に役立つ支援を提供しましょう	根掘り葉掘り尋ねすぎてはいけません
相手の文化、年齢、性別に配慮してふさわしい行動をしましょう	失礼な態度をとったり、支援者という立場を悪用してはいけません
積極的に傾聴をしましょう	相手が必要なことを話しているときに注意がそれて他のことを考えてはいけません
自分自身の偏見や先入観を自覚して、それにとらわれないようにしましょう	相手の行動や感情からその人を決めつけてはいけません
自分で意思決定を行う権利を尊重し、自分で自分の問題を解決できるように自助を促しましょう	何をすべきでどう問題解決したらいいかを支援者がでしゃばって指示してはいけません
誠実に信頼されるように接しましょう	できない約束をしたり誤った情報を伝えてはいけません
相手が基本的ニーズを満たせるように手助けしましょう	支援に対する金銭や見返りを求めてはいけません
自分には難しすぎて扱いきれないと感じる事柄があることを自覚しておきましょう	自分の能力を過大評価してはいけません
たとえ今は支援を望んでいなくても、後になってから支援を受けることができるとはっきりと伝えましょう	相手が望んでいないのに支援を押しつけてはいけません
敬意に満ちたやり方で支援を終了しましょう	さらなる支援についての情報提供や終わりの挨拶もなく、突然支援を終了してはいけません

支援を終了する

PFAは継続的な支援ではありません。状況により異なりますが、通常は30分～1時間の1回限りのミーティングまたは会話で行うものです。相手への支援をすべて行った後、支援の終了時に「支援が終了する」ことをはっきりと説明して下さい。その後、別の人がある支援を行う場合は、新しい支援者を紹介しましょう。前向きな姿勢で別れを告げ、無事を願います。しかし多くの状況においては、その人が必要な支援を受けた後に無事であることをフォローアップして確認することが必要かもしれません。

セルフケア： みる、きく、つなぐ



セルフケア：みる、きく、つなぐ

責任ある支援を行うためには、支援者が自分自身の健康とウェルビーイングを維持することが大切です。支援者は、危機的状況での支援活動や自分自身が苦悩を感じるにより影響を受けることがあります。PFAを提供することが肉体的にも精神的にも過酷な場合もあるでしょう。苦しみの渦中にいる人に働きかけることは容易ではなく、十分に支援できなかったと感じた場合、支援者は罪悪感や悲しみ、欲求不満といった感情を抱くかもしれません。

本セクションでは、危機的状況で支援活動を行うことによって支援者がどのような個人的影響を受けるのかを説明し、支援者自身のセルフケアや私生活でのストレス状況への対処にPFAの活動原則をどのように活用できるかを示します。

自分自身の限界と制約を認識する

人の力になりたいという気持ちは人間らしい性質です。PFAの訓練を受けた人の中には、こうした援助意欲に溢れた人がいます。これにより目的意識を得たり、困っている人を助けたいという願望が叶えられたりするからです。また、個人的な喪失体験など、人生で困難な状況を味わってきたがゆえに、同じような境遇に置かれた人びとを助けたいと感じる支援者もいるでしょう。個人の経験は、他者の身に起きていることに対する理解力や共感性を高めます。一方で、個人の経験は、苦難を味わっている人が必要としていることに対する思い込みにもつながり、支援者に悪影響を与える可能性もあります。また、個人としての経験が、相手の置かれている状況を率直に受け止めて理解する支援者の力を鈍らせてしまったり、支援者が自分を支える力や資源を活用する力を弱めてしまったりする場合があります。

支援者は、自分自身の道徳的基準や価値観が試されるような状況に出くわしたり、そうした問題を抱えた人を見聞きしたりするかもしれません。こうした状況では、自身のものの見かたや信念に基づいて、相手を不当に決めつけて判断しやすくなるので注意が必要です。PFAの提供者は、個人の経験と信念を自覚しておき、支援者という役割において、公平かつ一方的に人を判断しない態度を保つように努めることが重要です。

支援者が援助における自分の傾向や限界を理解していることは、PFAを提供する際の重要な前提条件です。例えば、1対1の個人支援を好む人もいれば、チームの一員としての支援を好む人もいます。子どものケガや虐待にとっても心が痛むため、子どもへの支援活動に入ることを好まない人もいます。自分のスキルの限界を知り、さらなる支援につなげるにはどのタイミングでどこへ紹介すればよいかを知っておくことが大切です。

最後に、誰もが人間であることを忘れてはなりません。支援者も人間なのです。赤十字社・赤新月社の職員とボランティアは多くの場合、自分自身が暮らすコミュニティで支援活動を行っているため、支援対象の中に個人的な知人が含まれていたり、自分の家族が直接被災していることもあります。支援者は、自分が必要とするものを自覚し、自分の反応を受け入れ、自らがうまく対処していくのに役立つ支援を求めていく必要があります。



STEPHEN RYAN / APFC

ストレスおよび燃え尽きのサインを認識する

職員とボランティアは、ストレスや燃え尽きのサインを理解・自覚して、燃え尽きを引き起こすストレスの蓄積を防ぐことが大切です。ストレスは身体的あるいは感情的な苦境に対する正常な反応であり、要求されることとそれを処理するための資源とのつり合いが取れていない時に発生します。以下は、危機的状況に対応する職員とボランティアが経験しうるよくあるストレスの兆候です。

身体面

睡眠の問題
下痢や吐き気等の胃腸の不調
速い心拍数
強い疲労感
筋肉の震えや緊張
筋肉の緊張による背中や首の痛み
頭痛
リラックスして休息できない
些細な刺激にもおびえる

感情面

気分変動(例:楽しいと感じた次の瞬間気分が沈む)
過度に感情的になる
易怒性
怒り
抑うつ、悲しみ
不安
失感情

思考面

集中力の低下
混乱する
考えがまとまらない
物忘れが激しい
決断することが困難
夢または悪夢をみる
侵入思考および不随意的な思考

精神面

虚無感
意味感の喪失
落胆および希望の喪失
人生に対する悲観の増加
猜疑心
神への怒り
疎外感およびつながっているという感覚の喪失

行動面

ハイリスクな行動(例:無謀な運転)
過食または少食
喫煙量の増加
エネルギーの枯渇
過剰な警戒心
攻撃性および暴言
アルコールまたは薬物の摂取
強迫的行動(例:神経性チック、徘徊)
引きこもりおよび孤立

ストレスにはいくつかの種類があります。

日常ストレス:日常生活におけるさまざまな煩わしい出来事を指し、私たちを覚醒させ、物事に即座に対応できるように奮い立たせてくれるものを言います。これがなくては多くの人は生活が退屈で生きる価値のないものになってしまいます。

累積ストレス:ストレスの発生源が時間が経っても持続し、それまでの日常生活や機能に支障をきたす場合に発生します。

急性ストレス:突然ある状況に陥った時に、身体的・心理的に生じる苦悩であり、多くの場合ショック反応として位置づけられます。

危機的ストレス:これは、人がそうした状況から生じる要求に対応できなくなるような場合を言い、身体的あるいは心理的な破綻をきたすような状況で生じます。

適切なサポートなしにストレスにさらされ続けていると、職員やボランティアは、「燃え尽き症候群」と呼ばれる心理状態に陥る危険性があります。

燃え尽き症候群とは、長期のストレスによる感情状態で、慢性的な感情の疲弊状態、活力の枯渇、仕事に対する意欲と熱意の減退、仕事効率の低下、達成感の低下、悲観主義と皮肉癖などが特徴の感情の状態です。

しばしば燃え尽き症候群の人は、自分の変化に気づかないものです。それゆえ、ストレスの影響を受けている人を支えるには、チーム全体（メンバーとチームリーダーを含む）で何が起きているのかを認識すること大切です。

時に、深刻なストレスのサインやその他のメンタルヘルス上の問題を呈する職員やボランティアが出てくるかもしれません。

すべての組織は、専門家のサポートを必要とする人のために紹介の仕組みを用意しておくべきです。

「みる、きく、つなぐ」をセルフケアに応用する

PFAの「みる」および「きく」の原則は、ウェルビーイングをおびやかすリスク要因、自身の限界、圧倒的でストレスを特に強く引き起こしうる状況について、支援者自身が認識を深めていくために活用できます。このことは予防に役立ちます。なぜなら、支援者としての自分の強みと弱点を認識し、どのような場合に他から支援を求めるべきかを知ることができるからです。また、「みる、きく、つなぐ」の原則は、支援者が自分自身のストレスのサインや症状に気づき、これらを前向きかつ有益な方法でストレスを管理する方法を学ぶことにも活用できます。

心理的苦悩のリスク要因もあれば、防御因子として働きウェルビーイングを促進する要因もあるなど、様々な異なる要因があります。

リスク要因を最小限に抑えて防御要因を促進するために、これらの要因について知っておくとよいでしょう。

アンタレス財団
(Antares Foundation)
の人道支援活動におけ
るストレス管理に関する
詳細は
www.antaresfoundation.orgを
ご覧ください(英語)



ANTARES
FOUNDATION

セルフケア:みる

支援者がセルフケアを始めるための最初のステップは、危機的状況への対応中に自らの反応を観察することです。職員とボランティアが経験するストレスは、危機的状況が人びとに与える影響を目の当たりにするだけでなく、活動環境や組織内部の問題からくることも多いのです。

したがって、職員とボランティアが自らの反応に目を向けて、ストレスの存在を自覚することが役立ちます。先に紹介した表をチェックリストとして活用すると、生活のどの面でストレスがかかっているかがわかります。心配の種となるような、身体的、感情的、精神的、スピリチュアル、あるいは行動面のサインはありますか？支援者が自分自身に目を向けて、腰痛や肩の緊張、睡眠の問題など、特定の身体症状がずっと消えてなくなることに気づいたときには、何かしら行動を起こす必要があるかもしれません。

セルフケア:きく

次のステップは、こうしたストレス反応が任務への感じ方にどのように影響を与えているか、支援者自身が自分に問いかけてみることです。それは内なる声に耳を傾けることに似ています。心の奥底では「忙しすぎるので休息が必要だ」「これは私には難しすぎた。どうすれば良いか分からない」「この子ども達は空腹なのに、私の子どもはお腹いっぱい食べられるのはなぜかと考えると、とても罪悪感を感じてしまう」と思っていることもあるかもしれません。

自分のストレス反応に影響を及ぼしているかものが何かに耳を傾ける時、活動環境や組織の問題に加えて、個人的な問題も支援者を困難な状況に追いつめる可能性があることも忘れないでおきましょう。

活動環境はしばしば過酷です。職員とボランティアは肉体的大変さ、体力の消耗や危険を伴う仕事を担わなければならないかたり、過酷な状況で長時間労働を求められたり(あるいは自分自身ができるかと過信したり)するかもしれません。組織の問題としては、任務が明確でないとか、任務内容を示した説明がない、チーム内における役割が明確でない、などがあります。また、任務への準備が不十分であった、任務内容に関して十分な説明を受けなかった、活動と休息の境界が不明瞭だったということも起こるかもしれません。また、チームのダイナミクスに難しさがあったり、ストレスを抱えているまたは燃え尽き状態にあるチームメンバーと活動していると、支援者は周囲の同僚やチームリーダーから支援されていないと感じることがあります。

個人レベルでは、支援者の中には自分が現場で行う援助活動について理想や非現実的な期待を膨らませすぎて、受益者のあらゆる問題を解決してあげるべきだったと感じる人もいるかもしれません。このような考えは、理想通りにできなかったとき、支援



者に罪悪感を引き起こしかねません。また、支援していた人が亡くなった場合、自分が休息したりサポートを求めることに罪の意識を感じるかもしれません。誰のニーズを優先すべきかを判断しなければならないなど、支援活動における自分の役割について道徳的または倫理的に板挟み状態に陥ることもあります。

人道支援活動に従事しているとしばしば、支援者は家族や家庭生活から切り離されていると感じることがあります。体験の詳細を家庭で話すことができないためです。任務をきちんと果たせなかったと感じることもあれば、対応不足について人びとから不満や怒りを向けられることに十分な心構えができていなかったと感じる支援者もいるかもしれません。衝撃的な出来事を目撃したり生存者からトラウマや喪失の話を聞いたりすることも、非常につらい体験になり得ます。

セルフケア：つなぐ

支援者のセルフケアにとって重要な3つ目のステップは、人とつながることや活動に従事することです。例えば、職員またはボランティアは、ピアサポートにつながったり、あるいはチームリーダーに連絡したりすることで支援を得ることができます。セルフケアの一環として、散歩する、友人と過ごす時間を増やす、仕事中に定期的に休憩をはさむなど、自分にとって気持ちが軽くなるような活動からまずは始めてみるといいかもしれません。

個人のウェルビーイングを保つことに役立つ要因を、個人および組織の観点から営利して、以下の欄に示しています。支援者は、これら個人および組織の両方の要因が活動中の自らのウェルビーイングを維持する上で鍵となることを忘れないでおきましょう。そうでないと、同僚、チームメンバー、マネージャーが手助けできることであっても、自分ひとりで責任を抱えこむことになってしまいます。



支援者のウェルビーイング：個人の防御要因

- チームへの帰属意識
- 任務に意義を見い出せる
- 他者を助けたいという意欲
- 日課および生活構造の維持
- 仕事から離れ休息を取れること
- 必要なときに利用できるサポートがあることを知っていること
- チームメンバーと相互にサポートし合えること
- 自分の文化的習慣と信仰を維持する
- 気遣ってくれる家族またはコミュニティに属している

支援者のウェルビーイング：組織の防御要因

- メンバー全員が集まってチームへの帰属意識を高められる定例ミーティングの開催
- 率直に話し合い、問題を共有し、守秘義務の原則を尊重できる組織文化
- ボランティアの活動に感謝の意が示されていること
- 方針と戦略に沿って妥当な活動環境があること
- 支援を得るための方法について明確に情報提供がされている

自分の限界に気づき、セルフケアをはじめ

休息がカに

アントンはホットライン業務で長い一日を過ごし、HIVと共に生きる人びとの悲しみや苦痛についてたくさん話を聴きました。彼はPFAの原則を活用した以下のようなセルフケアを実践しました：

みる

帰宅後、私は突然とても気分が悪くなりました。悲しさと、疲れと、イライラを感じ、とても緊張している自分がありました。

きく

自分に起きたことを考えたら、このシフトが長すぎることに気がつきました。ちょうど自分の娘も病気で家族が大変な時期でもあったので、私には活動への元気が十分にありませんでした。この状況は自分だけで対処するには荷が重すぎると気がつきました。

つなぐ

私はチームリーダーに電話し、気持ちが不安定で、事態は自分の手に負えなくなっていることを話しました。今の私には娘と家族の世話をするための時間をもっと必要でした。チームリーダーは深く理解を示してくれ、私がボランティア活動を再開できるかどうかを確認するため1週間後また話し合いをもつことになりました。

誰かと話すことがカに

ジョンは地元の赤十字社で救急搬送業務に従事していました。彼のシフト中、少女が建物から飛び降りて命を絶とうとしている、という電話がありました。彼は緊急対応チームに加わりすぐさま救急車に飛び乗って、現場に向かいました。現場へと猛スピードで急ぐ中、ラジオから状況を詳しく伝える声が聞こえてきました。

みる

建物に近づくにつれて、ジョンは自分がどんどん動揺してきているのに気がつきました。出発前、ジョンはこれから目の当たりにするであろう事柄についてあまり考えていませんでした。彼は経験豊富なボランティアでしたが、今日の出来事は彼の許容量を超えるもののようでした。

きく

なぜこんなに神経が高ぶっているのか、彼にはその理由がわかっていました。彼自身の姪も、自傷行為で入院中なのです。ジョンは赤十字の仕事としてではないものの、叔父として個人的に彼女をサポートしていたのです。これが大きなストレスとなっていました。

つなぐ

帰宅して妻に事の顛末を話していると、次第にストレスの度合いが下がっていくのを感じました。自分に起きているストレス反応をよく理解して、そのことについて誰かに話すことで気持ちが楽になり、仕事で同じような業務にまた対応できる心構えができました。彼は、自分の感情の変化とその感情にどのように対処したかをチームリーダーに伝えました。彼はただ、自分の状況をマネージャーに知ってもらいたかったのです。

スーパーヴィジョンとピアサポート

スーパーヴィジョンとサポートシステムは、PFAの提供に関わるすべての支援者を支援する上で極めて重要です。PFAに携わるすべての職員とボランティアは、精神的に参ってしまいそうになったり対人支援活動が自分自身に悪影響を及ぼし始めた場合には、チームリーダーに相談するようにしましょう。

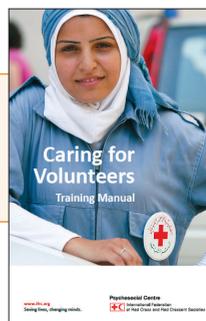
ピアサポートは、支援者のサポートシステムにおける中核的な要素です。「ピアサポート」とは、同僚（支援者として自分と同等の役割を担っている人）に支援を行うことを意味します。ピアサポートは、同僚同士が相互支援を行う積極的な関与プロセスであり、互いに時間と場所を都合しストレス反応や感情、対処法などについて語り合いを行います。これはすぐに導入でき、その上組織内部の資源を有効活用することができるため、有益な戦略的方法です。

ピアサポートは、互いに相手から対処方法を学ぶため、職員とボランティアが経験しているストレスが深刻な問題に発展するのを防止できます。またこの方法は、双方に相手の課題や対処戦略への理解が深まるため、同僚同士、互いの行動についての誤解や思い違いが減るといった利点もあります。

ピアサポーター同士は、互いに体験共有を行うことで短期的な相互支援を提供します。ピアサポーターはカウンセラーではなく、また、目的は専門家の支援を代替することではないことを強調しておくことが大切です。心理社会的支援を専門とする職員は、ピアサポーターの研修や相談助言提供役を担うことができます。また、心理社会的支援を専門とする職員は、ピアサポーターが問題を解決できるように助けたり、さらなる専門支援へ同僚を紹介することを手伝ったりします。

バディシステムやグループにおけるPFAの提供など、ピアサポートを促進するための方法は様々なものがあります。ピアサポートの詳細については「モジュール4：グループへのPFAー支援チームに対する支援」を参照して下さい。

ボランティアのケアに関する詳細は、連盟PSセンターの「Caring for Volunteers」をご覧ください：www.pscentre.org（英語）



PFAのモニタリングおよび評価



PFAのモニタリングおよび評価

モニタリングおよび評価とは？

モニタリングとは、プロジェクトまたはプログラムが期待される結果と比べてどの程度適切に実施されているかを検証するために、情報を収集し分析を行う継続的なプロセスをいいます。モニタリングでは定期的なフィードバックを提供し、意図した結果の達成度について、指標による進捗/進捗不足を把握します。モニタリングでは通常、実施プロセスに関するデータ収集および分析を行い、戦略および結果をまとめ、改善策の推奨を行います。

評価とは、進行中あるいは完了したプロジェクトやプログラムについて、その支援設計、実施、結果について体系的かつ客観的にアセスメントすることを指します。評価により、目的の妥当性と達成度、効率性、有効性、インパクトおよび持続可能性を測ります。評価は、信頼に足る有益な情報を提供するべきで、得た教訓が受益者と支援提供者双方の意思決定プロセスに組み込まれていくように後押しします。

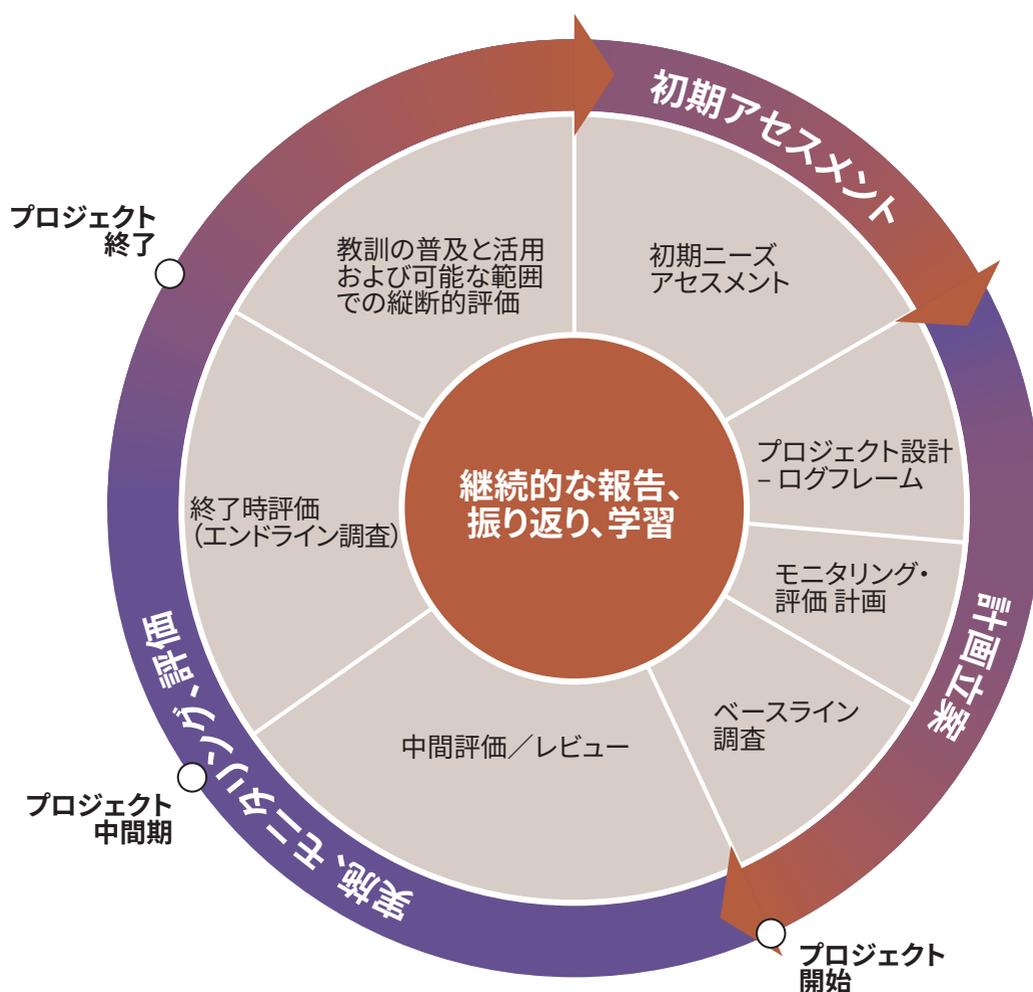


図2: 図はプロジェクト/プログラムサイクルにおける主たるモニタリングおよび評価活動を示しています。出典: "Project/programme monitoring and evaluation (M&E) guide (IFRC, 2011)" 「プロジェクト/プログラムのモニタリングおよび評価ガイド」。国際赤十字・赤新月社連盟、ジュネーブ、2011、p.12より。

モニタリングおよび評価は、プログラムマネジメントサイクルにおいて中心的な機能を担っています。先ほどの図は、計画立案、モニタリング、評価および報告というよくあるプロジェクト/プログラムの段階を示しています。モニタリングおよび評価の体系は通常、プロジェクトの計画立案段階から併せて整備され、サイクルの各段階に組み込まれます。心理社会的介入のためモニタリングおよび評価に関する詳細は、連盟PSセンターが作成した"IFRC Monitoring and evaluation framework for psychosocial support interventions"（「連盟版心理社会的支援介入のモニタリングおよび評価のフレームワーク」、ウェブサイトでも入手可能、英語）をご覧ください。

連盟版心理社会的支援介入のためのモニタリングおよび評価フレームワーク

連盟PSセンターは、グローバルに展開する赤十字の心理社会的プログラム全域にわたって、モニタリングおよび評価における成功事例を推進するために、連盟版心理社会的支援介入のためのモニタリングおよび評価フレームワークを作成しました。このフレームワークは、各国赤十字・赤新月社が、各心理社会的プログラムに合わせた独自のモニタリングおよび評価体系を構築できるように支援することを目的としています。加えて、心理社会的支援にかかわる戦略を開発しプログラムの計画立案を助けること、心理社会的支援分野においてプログラムの進捗状況をレポートに組み込むことを世界的な主流にしていくこと、もねらいの1つです。フレームワークには様々なツールが含まれており、各国赤十字・赤新月社は、自国の心理社会的支援プログラムをシステムティックなやり方でモニタリング・評価していくための能力（キャパシティ）向上が図れます。

1. ガイダンスノート

ガイダンスノートでは、プログラムマネジメントサイクルの主要要素としてのモニタリングおよび評価について、その方法および原則の概要が示されています。心理社会的プログラムで用いられる目的および指標（量的・質的指標を含む）が網羅されており、モニタリングおよび評価計画の策定に関する指針が提供されています。また、モニタリングおよび評価活動を実施する際の各国赤十字・赤新月社の職員とボランティアの能力開発など、モニタリングおよび評価を準備するにあたっての倫理原則や他の基本的要件についても詳しく説明しています。

2. 指標ガイド

指標ガイドには、各国赤十字・赤新月社の多様な心理社会的支援プログラムに広く応用できるサンプル指標一式が掲載されています。各心理社会的支援プログラムは、実施される文脈や関わる人により様々ですが、優先すべき主要な部分は共通しています。サンプル指標により、心理社会的支援プログラムが達成したい変化の主要な側面を捉えることができます。この指標ガイドを通して、心理社会的支援プログラムがもたらす変化について、目標、結果、成果の各レベルから幅広く理解できるようにします。したがって指標ガイドは、心理社会的支援プログラムのモニタリングおよび評価体系を整備し指標を作成するためのロードマップとして活用できます。

3. ツールボックス

ツールボックスには、心理社会的支援プログラムのモニタリングおよび評価に関する、指針およびデータ収集ツールが掲載されています。

PFAとモニタリングおよび評価

PFA関連の活動は、職員とボランティアのPFAスキルの能力開発を目的とした研修活動や、

苦しみの渦中にいる人たちへの現場の支援活動など、さまざまな方法で心理社会的プログラムまたは他プログラムに組み込むことができます。これは、PFAに関連するプログラムをモニタリングおよび評価していく際に、複数の指標が存在することを意味します。以下は、PFAの活動が、モニタリングおよび評価体系において目標、アウトカム、アウトプット、指標、検証方法などにどのような形で表現されているかを示した例です。

上位目標： 心理社会的ウェルビーイングが改善し、人間の苦しみを軽減すべくレジリエンスおよび能力が向上する。		
アウトカム(=心理社会的支援サービスの提供) 目標： 対象集団が個人・対人両面からウェルビーイングと能力を実現しそれを維持する。		
アウトプット目標： 対象となる受益者(例：危機的出来事の生存者)にタイムリーかつニーズに沿った形でPFAが提供される。		
アウトプット	指標	検証方法
対象となる受益者(例：危機的出来事の生存者)にタイムリーかつニーズに沿った形でPFAが提供される。	サイコロジカル・ファーストエイド 〇〇人の受益者が危機的状況後の一定期間にPFAによる支援を受ける。受益者のニーズに応じフォローアップおよび紹介が行われる。	プログラムマネジメントサイクル報告書： 紹介文書を含む職員とボランティアの活動記録。

PFAを測定するためのモニタリングおよび評価ツール

「連盟版心理社会的支援介入のためのモニタリングおよび評価フレームワーク」においてはツールボックスが用意されており、ウェルビーイング測定用、量的データ収集用、質的基準測定用など、プログラムマネジメントサイクルで活用できる様々なツールが掲載されています。

以下は能力アセスメントのための質問票の一例です。PFAの項目は、質の高い心理社会的支援介入の実施という観点から、各国赤十字・赤新月社の既存の能力およびギャップを明確にするために含まれています。

能力アセスメント質問票				
サイコロジカル・ファーストエイド	完全にそうだ	部分的にそうだ	全くそうでない	分からない
すべてのボランティアがPFAの研修を受けていますか？				
PFAは救急法研修の一部ですか？				
どのボランティアグループがPFAの研修を受けていますか？	PFAの講師／指導者は何人いますか？ (人数を記入)：			

以下は、赤十字・赤新月社版のPFAパッケージ内の、研修モジュールで活用されている参加者研修評価フォームの一例です。

PFA基礎研修の研修評価					
	不満	やや不満	普通	やや満足	満足
1. 総合的に見て研修内容はいかがでしたか？					
コメント：					
2. 総評： 以下の内容に対して当てはまるものを選んで下さい。	全くそう 思わない	そう思わ ない	そう思う	非常にそ う思う	
2.1 面白く興味深い内容だった					
2.2 研修は研修の目的に沿っていた					
3. 知識とスキル： 以下の内容に対して当てはまるものを選んで下さい。					
3.1 ストレス反応に関する知識が増えた					
3.2 何がPFAであり何がそうでないかが分かった					
3.3 3つの活動原則である「みる、きく、つなぐ」が理解できた					
3.4 苦しんでいる人にPFAを提供する演習を行った					
3.5 複雑な反応や状況について検討を行った					
3.6 支援活動におけるセルフケアの重要性を理解した					
4. 以下の研修要素は理解を深めるのに役立った					
4.1 全体討論					
4.2 パワーポイント					
4.3 グループ演習					
4.4 ロールプレイ					
5. ファシリテーター					
5.1 ファシリテーターはテーマについての知識が豊富だった					
5.2 ファシリテーターの説明は分かりやすく論理的だった					
5.3 ファシリテーターの研修進行スキルは高かった					
6. 研修全体を振り返って					
6.1 PFAに関する理解が深まった					
6.2 研修環境は安全で配慮されていた					
6.3 研修の全体的長さは適切だった					
7. 研修では何がうまくいきましたか？					
8. 研修では何がうまくいきませんでしたか？					

各国赤十字・赤新月社は、「連盟版心理社会的支援介入のためのモニタリングおよび評価フレームワーク」を参照して、研修や支援提供など、自社のプログラムに含まれるPFA活動に合致した独自のモニタリングおよび評価ツールを開発しておくようにしましょう。以下は香港赤十字（中国紅十字会香港支部）の例です。能力開発の質を確保し、PFAの研修および支援提供の有効性を調査する目的で、モニタリングおよび評価ツールが開発されたことが説明されています。

事例

香港赤十字（中国紅十字会香港支部）におけるPFA

香港赤十字（中国紅十字会香港支部）は2004年から、心理社会的支援プログラムの重点活動の一つとしてPFAを取り入れています。香港赤十字は、支援能力の開発と支援サービス提供の質を確保するために、詳細かつ包括的な研修プログラムおよびモニタリングおよび評価体系を構築しました。香港赤十字のPFAチームは、レベル別にいくつかの研修と専門性を備えており、PFA要員（PFAiders；心理的な応急処置を提供する人）、PFAリーダー、専門家ボランティア、マスタートレーナーである社内臨床心理士で構成されています。下図は、それぞれの研修要件と役割詳細について示しています。

ボランティアの能力育成および質の管理

マスタートレーナー：赤十字社内臨床心理士

専門家ボランティア

- ・ 臨床心理士および学校心理士
- ・ PFAの研修を受講修了していること
- ・ ボランティアとして緊急支援業務に参加し指導および専門的サポートの提供が可能

PFAリーダー

- ・ 指導員（専門家ボランティア）の補佐役として緊急支援業務やシミュレーション演習に積極的に参加
- ・ PFAリーダーコースの完了（出席率100%）
- ・ 最終インタビューに合格
- ・ 任命期間2年
- ・ 2年毎の業績評価

PFA要員（PFAiders；心理的な応急処置を提供する人）

- ・ 初回インタビュー（登録）
- ・ 18時間のPFAコースの完了（出席率100%）
- ・ 合格審査クリア（筆記テスト、ロールプレイ、2回目のインタビューを含む）
- ・ 任命期間3年、継続研修あり
- ・ リフレッシュャーコースおよび3年毎の証明書更新

PFA要員（PFAiders）の研修生は、登録時インタビューに続き18時間のPFAコースに参加します。このコース終了後に20分間の筆記試験を受け、またPFAの「みる、きく、つなぐ」スキルの習熟度を測るためロールプレイの実践演習で評価を受けます。評価に合格すれば、参加者にはPFAコースの修了証明書が発行され、香港赤十字のPSSボランティアとして登録されます。PFAの証明書のは3年間有効です。

PFA要員 (PFAiders)はその後、追加の研修(予行演習、ワークショップ、ボランティアの集まりなどで構成)に支えられながら、ボランティア活動を開始します。3年ごとに、PFA要員 (PFAiders) はリフレッシュャーコースに参加しコース受講後の評価を受けることが求められています。

PFAリーダーは、指導員(専門家ボランティア)の補佐役として緊急支援業務やシミュレーション演習に積極的に参加するPFA要員 (PFAiders) のことです。PFAリーダー研修コースに参加し、最終インタビューに合格する必要があります。PFAリーダーの任命期間は2年であり、任期終了時に業績がアセスメントされます。PFAリーダーは現場でPFA要員 (PFAiders) をサポートし、緊急支援中に調整役を果たします。最終レベルのPFA提供者は専門家ボランティアです。通常、PFAの研修を受けた臨床心理士や学校心理士などの専門家がこれにあたります。彼らは、緊急支援業務において専門的支援を提供し、PFA要員 (PFAiders) への指導・助言提供を行い、PFA要員 (PFAiders) とPFAリーダーが研修を行うのを手助けします。

支援提供に関する自己効力感および有効性の研究

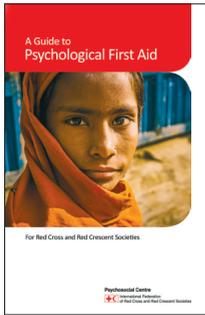
香港赤十字は、支援提供に関する自己効力感および受益者へのPFAの有効性を、PFA提供者側の視点から評価する4か年の調査研究プロジェクトを実施しました。2013年11月から2017年7月にかけて、合計285人のPFA要員 (PFAiders) が調査に参加しました。参加者は、「まったく自信がない(1点)」から「大変自信がある(5点)」までの5点法8項目からなる自己効力感尺度に回答しました。尺度項目の一例は、「支援提供時、コア活動(例:連携サービスへ紹介しつなぐ)を提供することにどの程度自信がありましたか?」といった項目です。また、コア活動の提供が受益者のニーズに応える上でどの程度効果的と感じたかを測定するために、類似の評定尺度にも回答してもらいました。調査結果から、PFA提供者の観点から、PFAのどのコア活動も、受益者のニーズに対応する上で効果的だったことが示されました。

モニタリングおよび評価における課題

危機的出来事で提供されるPFAについて、その成果を評価するにはいくつかの課題があります。その一部は、PFAの実施方法に関係しています。例えば、PFAは通常、より広範囲におよぶ連続した心理社会的支援における戦略の一部であるため、PFAの利点をほかの要素から分離してそれだけで評価することは困難です。またPFA自体も、様々な人道的緊急支援プログラムにおいて、実に多様な方法で設計され、実施されています。このため、PFAの成果に関する様々な評価レポートから結果を抜き出し比較することは困難です。

また、PFAの支援者と受益者との接点に関連した成果測定を行うことにも課題があります。例えば、PFAがどれくらい役に立ったかに関する評価の質問を行うために、支援を受けた人を追跡することが不可能なことがしばしばあります。また、PFA提供時に実施されるかもしれない幅広い一連の諸活動を評価質問票の中に反映させることも大変です。受益者にとっても、評価的な質問に答えたり、PFAと他の種類の心理社会的支援とがどう違うかを説明したりすることは、非常に困難かもしれません。支援を受ける側の実際の感覚では、人道的対応の初期段階では、避難所や生計手段支援などの他プログラムで受けた支援とPFAを通して受けた支援は混じり合っているとも考えられます。

従って、PFAの活動評価については、心理社会的支援プログラムの計画段階からその評価設計を練り、状況に合わせてプロセスを調整していくことが不可欠です。



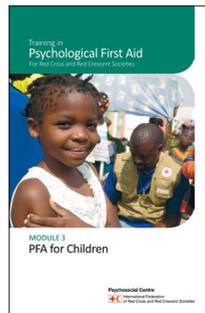
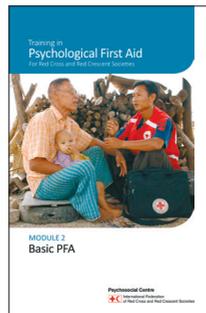
サイコロジカル・ファーストエイド (PFA)

ガイド～赤十字・赤新月社版～

PFAは苦しんでいる人を援助するために使える、簡単ですが強力な方法です。そこには、苦しんでいる人の反応に注意を払い、積極的に耳を傾け、必要に応じて、差し迫った問題や基本的ニーズに対処できるように実際に役立つ支援を提供することが含まれます。PFAのスキルを学び、危機的状況への反応を理解することで、支援者が支援活動を行う力となり、自分自身の生活にも同じスキルを活かせるようになります。

「赤十字・赤新月社版PFA」は、いくつかの冊子に分かれており、個別に使用したり、何冊かを同時に活用したりすることが可能です。赤十字・赤新月社版PFAガイド(本書)、ガイド要約版の小冊子、4つの研修モジュールが含まれます。最初2つの研修モジュールでは基本的なPFAスキルを、3つ目は子どもへのPFAを、4つ目はグループへのPFAの提供方法を取り上げています。

これらの資料が、現場で実際の支援活動に従事する職員とボランティアの支えとなることを願っています。私たちの目的は、各国の赤十字・赤新月社が支援を提供する人びとに可能な限り効果的に心理社会的支援を提供できるように支援することです。



Psychosocial Centre



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies