

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

世界保健機関（WHO）ライブラリー目録データ

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

- | | | |
|-------------------|-------------------|-------------|
| 1. 危機介入方法 | 2. 災害 | 3. 緊急医療サービス |
| 4. 適応、心理学的 | 5. 応急処置—心理学、心理社会的 | |
| 6. ストレス障害、外傷的—心理学 | 7. マニュアル | |

- I. 世界保健機関 II. War Trauma Foundation（戦争トラウマ財団）
III. ワールド・ビジョン・インターナショナル

日本語版翻訳（独）国立精神・神経医療研究センター、ケア・宮城、公益財団法人ブラン・ジャパン

© World Health Organization 2011

無断複写・複製・転載を禁じます。WHOの刊行物はWHOのウェブサイト（www.who.int）で入手できます。また、WHO プレス（WHO Press, World Health Organization, 20 Avenue Appia, 1211 Geneva 27, Switzerland. tel: +41 22 791 3264; fax: +41 22 791 4857; email: bookorders@who.int）からの購入が可能です。WHO 刊行物の複写・複製または翻訳（商業目的であるのかどうかを問わず）の許諾は、WHOのウェブサイト（http://www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html）を通してWHO プレスに申請してください。

本書で用いられている表記や記述は、国・地域もしくはその当局の法的地位、または国・地域の境界に関するWHOの見解を示すものではありません。本書で特定の企業、製品、参考資料に言及する場合、それらは本書で言及されていない同様の企業、製品、参考資料より望ましくWHOが承認または推奨していることを意味するものではありません。

WHOはあらゆる合理的な予防策を講じて、本書に盛り込まれた情報を検証しましたが、刊行物は明示および黙示を問わずいかなる保証もないままに多くの人の手に渡っていきます。本書の解釈および使用に対する責任は読者にあります。WHOは、本書の使用によって生じる損害にいっさい責任を負いません。

引用の際は次のように表記してください。

World Health Organization, War Trauma Foundation and World Vision International (2011). Psychological first aid: Guide for field workers. WHO: Geneva. (訳: (独) 国立精神・神経医療研究センター、ケア・宮城、公益財団法人ブラン・ジャパン (2012). 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。

または

世界保健機関、戦争トラウマ財団、ワールド・ビジョン・インターナショナル、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、(2011) 世界保健機関：ジュネーブ、(訳: (独) 国立精神・神経医療研究センター、ケア・宮城、公益財団法人ブラン・ジャパン、2012)。

本書の専門的側面に関する意見あるいは疑問点については、下記へお問い合わせください。

- Dr Mark van Ommeren, Department of Mental Health and Substance Abuse, World Health Organization, 20 Avenue Appia, 1211 Geneva 27, Switzerland (email: vanommerenm@who.int, tel: +41-22-791-2111)
- Dr Leslie Snider, Senior Programme Advisor, War Trauma Foundation, Nienoord 5, 1112 XE Diemen, the Netherlands (email: l.snider@wartrauma.nl, tel: +31-20-6438538)
- Alison Schafer, Senior Program Advisor, Mental Health and Psychosocial Support, Humanitarian and Emergency Affairs Team, World Vision Australia, 1 Vision Drive, Burwood East, Victoria, 3151, Australia (email: alison.schafer@worldvision.com.au, tel: +61-3-9287-2233)

本書は、WHO「メンタルヘルス・ギャップ・アクション プログラム（mhGAP）」を実施するための技術的手引きとなるものです。

Published by the World Health Organization in 2011
under the title Psychological first aid: guide for field workers
© World Health Organization 2011

The Director General of the World Health Organization has granted translation and publication rights for an edition in Japanese to National Center of Neurology and Psychiatry (NCNP), which is solely responsible for the Japanese edition.

Psychological first aid: guide for field workers の日本語翻訳版の著作権は（独）国立精神・神経医療研究センターに帰属します。したがって、本著作の全部又は一部の複写・転用については、（独）国立精神・神経医療研究センターの許諾を得てください。



はじめに

コミュニティや国内、世界で悲惨なことが発生したとき、私たちは被災者に支援の手を差し伸べたいと考えます。この手引きで紹介するサイコロジカル・ファーストエイド（Psychological First Aid : PFA）とは、深刻な危機的出来事に見舞われた人に対して行う、人道的、支持的、かつ实际的な支援のことです。この手引きは、きわめてストレスの強い出来事を体験した人たちを援助する立場にある人を対象にしています。被災者の尊厳、文化、能力を尊重したやり方で支援をするための枠組みを示しています。心理的（サイコロジカル）という言葉を使っていますが、PFA には心理的支援だけではなく社会的支援も含まれます。

大災害が起きると、あなたはスタッフやボランティアとして支援活動への参加を求められるかもしれません。あるいは、負傷者が出た事故現場に居合わせることがあるかもしれません。あなたは、大切な人の事故死を目の当たりにした同じコミュニティの人に、教員や保健関係者として話しかける立場に立つかもしれません。この手引きは、深刻な精神的苦痛を抱える人に対して、どのような言葉をかけ、どのような行動をとればもっとも支えとなるのかを考える参考として作られました。まったく未知の状況に対して、あなた自身にとっても他の人びとにとっても安全なやり方で対応するにはどうすればよいのか、あなたの行動が他の人びとを傷つけないようにするにはどうすればよいのかについても書かれています。

PFA は、機関間常設委員会（Inter-Agency Standing Committee : IASC）やスフィア（Sphere）計画をはじめ、国内外の数多くの専門家団体から推奨されています。PFA は「心理的デブリーフィング」に代わるものです。世界保健機関（World Health Organization : WHO）の「メンタルヘルス・ギャップ・アクション プログラム（mhGAP）」ガイドライン策定グループは、2009 年に、PFA と「心理的デブリーフィング」の有効性を評価し、トラウマティックな出来事に遭遇して深刻な精神的苦痛を感じている被災者には、「心理的デブリーフィング」よりも PFA を提供すべきという結論を出しました。

この手引きは、広く推奨されている PFA を、低・中所得国でも活用できるようにするために作成されましたが、ここに提供する情報は一つのモデルにすぎません。地域の状況や支援を行う人びとの文化に適応させていく必要があります。

本書は数多くの国際機関の支持を得ており、極度のストレスをもたらす出来事の直後にどのような支援を行うべきかについて、最新の科学と国際的な合意を反映したものです。

シェカー・サクセナ
(Shekhar Saxena)

世界保健機関
(World Health Organization)

精神保健・薬物乱用部
ディレクター

ステファン・ジャーマン
(Stefan Germann)

ワールド・ビジョン・
インターナショナル

ラーニング・パートナーシップ、
グローバルヘルスチーム
ディレクター

マリエケ・スコウテン
(Marieke Schouten)

戦争トラウマ財団
(War Trauma Foundation)

ディレクター

謝 辞

執筆、編集

Leslie Snider (War Trauma Foundation, WTF), Mark van Ommeren (World Health Organization, WHO) and Alison Schafer (World Vision International, WVI).

運営（アルファベット順）

Stefan Germann (WVI), Erin Jones (WVI), Relinde Reiffers (WTF), Marieke Schouten (WTF), Shekhar Saxena (WHO), Alison Schafer (WVI), Leslie Snider (WTF), Mark van Ommeren (WHO).

デザイン

イラスト Julie Smith (PD Consulting). アートワークとデザイン Adrian Soriano (WVI).
デザイン調整 Andrew Wadey (WVI).

資 金

World Vision International

推 奨

本ガイドのオリジナル英語版は、下記の国際機関によって推奨されている：Action Contre la Faim, American Red Cross, CARE Austria, Church of Sweden, HealthNet TPO, International Committee of the Red Cross, International Medical Corps, International Organization for Migration, Médecins Sans Frontières, Medicos del Mundo, Mercy Corps, NGO Forum for Health, Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, Plan International, Regional Psychosocial Support Initiative (REPSSI), Terre des Hommes, UNICEF, United Nations Department of Management, United Nations Department of Safety and Security, United Nations High Commissioner for Refugees, and War Child.

寄稿者及び校正者

Numan Ali (Baghdad Teaching Hospital, Iraq), Amanda Allan (Mandala Foundation, Australia), Abdalla Mansour Amer (United Nations Department of Safety and Security), Mary Jo Baca (International Medical Corps, Jordan), Nancy Baron (Global Psycho-Social Initiatives, Egypt), Pierre Bastin (Médecins Sans Frontières, Switzerland), Nancy Beaudoin (Consultant, France), Endry van den Berg (War Child Holland, the Netherlands), Elsa Berglund (Church of Sweden, Sweden), Sandra Bernhardt (Action Contre le Faim, France), Cecile Bizouerne (Action Contre le Faim, France), Margriet Blaauw (War Child Holland, the Netherlands), Martha Bragin (CARE, USA), Maria Bray (Terre des Hommes, Switzerland), Chris Brewin (University College London, United Kingdom), Melissa Brymer (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susie Burke (Australian Psychological Society, Australia), Sonia Chehil (Dalhousie University, Canada), Eliza Cheung (Chinese University of Hong Kong, People's Republic of China), Tatyana Chshieva (Dostizhenia Achievements Foundation, Russian Federation), Laetitia Clouin (Consultant, France), Penelope Curling (UNICEF), Jeanette Diaz-Laplante (University of West Georgia, USA), Annie Sophie Dybdal (Save the Children, Denmark), Tonka Eibs (CARE, Austria), Carina Ferreira-Borges (WHO, Republic of the Congo), Amber Gray (Restorative Resources, USA), Lina

Hamdan (World Vision, Jordan), Sarah Harrison (Church of Sweden, Sweden), Michael Hayes (Save the Children, USA), Takashi Izutsu (United Nations Department of Management), Kaz de Jong (Médecins Sans Frontières, the Netherlands), Mark Jordans (HealthNet TPO, Nepal), Siobhan Kimmerle (WVI, Jordan), Patricia Kormoss (WHO, Switzerland), Unni Krishnan (Plan International, United Kingdom), Ronald Law (Department of Health, Philippines), Christine McCormick (Save the Children, United Kingdom), Amanda Melville (UNICEF), Fritha Melville (Mandala Foundation, Australia), Kate Minto (Mandala Foundation, Australia), Jonathan Morgan (Regional Psychosocial Support Initiative - REPSSI, South Africa), Kelly O'Donnell (NGO Forum for Health, Switzerland), Patrick Onyango (Transcultural Psychosocial Organization, Uganda), Pau Perez-Sales (Médicos del Mundo, Spain), Bhava Nath Poudyal (International Committee of the Red Cross, Nepal), Joe Prewitt-Diaz (American Red Cross, Puerto Rico), Megan Price (WVI, Australia), Robert Pynoos (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Nino Makhashvili (Global Initiative on Psychiatry, Georgia), Miryam Rivera Holguin (Consultant, Peru), Sabine Rakotomalala (Terre des Hommes, Switzerland), Gilbert Reyes (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Daryn Reichter (Stanford University, USA), Chen Reis (WHO, Switzerland), Khalid Saeed (WHO, Egypt), Louise Searle (WVI, Australia), Marian Schilperoord (United Nations High Commissioner for Refugees, Switzerland), Guglielmo Schinina (International Organization for Migration, Switzerland), Merritt Schreiber (University of California Los Angeles, USA), Renato Souza (International Committee of the Red Cross, Switzerland), Alan Steinberg (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Susannah Tipping (Mandala Foundation, Australia), Wietse Tol (HealthNet TPO, Nepal), Iris Trapman (Mandala Foundation, Australia), Patricia Watson (National Center for Child Traumatic Stress, USA), Inka Weissbecker (International Medical Corps, Gaza), Mike Wessells (Columbia University, USA), Nana Wiedemann (International Federation of the Red Cross, Denmark), Richard Williams (Glamorgan University, United Kingdom), M Taghi Yasamy (WHO, Switzerland), Rob Yin (American Red Cross, USA), William Yule (Children and War Foundation, United Kingdom), Doug Zatzick (University of Washington, USA).

上記に加え、この文書の作成のための調査に参加した 27 名の匿名の協力者に感謝致します。

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 日本語版の作成にあたって

災害の後、そこに巻き込まれた人びとを支え、いやすような活動をしたいということは、誰しも思うことです。しかし本当の意味での回復は現地に留まり続ける人びとの力によって、何よりも本人の力によって成し遂げられるものです。外部からの支援者にできることは限られています。多くの場合、災害直後の被災者が直面しているのは避難、安否確認、傷病などの現実的な課題です。そのなかで生じるストレスや混乱、それに対する反応をよく理解し、取り残された人びとに気を配り、外部の支援者が引き上げた後も現地の支援が継続されるように配慮していくことは大変重要です。

WHO 版の心理的応急処置（サイコロジカル・ファーストエイド：PFA）は、「心理的」という用語が使われていますが、そこで重視されているのは現実的な状況を踏まえた連携です。その目的は、災害に巻き込まれた人びとを心理的に保護し、これ以上の心理的被害を防ぎ、さまざまな援助のためのコミュニケーションを促進することです。

WHO の PFA は世界の紛争地域や被災地域での支援のために作られたものです。そのために、一部の記述には日本の実情に合わないところもありますが、そのような地域で実践されてきた PFA は、私たちが見逃しがちだった多くの重要な点について、示唆を与えてくれます。よりリスクが高い立場にある被災者に生じる二次被害などはその例です。

本書は医療関係者だけではなく、防災、教育、治安、行政、産業などに従事する多くの方々、また NGO、NPO やボランティア関係者に役立てて頂くためのものです。本書の翻訳が多くの被災者、支援者のお役に立つことを心から祈っております。

国立精神・神経医療研究センター精神保健研究所
災害時こころの情報支援センター長
金 吉晴

「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」の日本語訳にあたって

2011年3月11日14時46分、宮城県は震度7の大地震に見舞われました。宮城県沖を震源とするマグニチュード9.0の地震は、日本の観測史上最大のものでした。その直後に東北地方の太平洋沿岸を巨大津波が襲い、死者・行方不明者は2万人に及びました。この東日本大震災の未曾有の大惨事に、被災地には全国各地から物心さまざまな支援の手が差し伸べられました。

被災地に住む私たち教育に関わる者は、子どもたちの問題が後回しにされがちな状況に心を痛めていました。宮城県内の沿岸部の小中学校は津波で被災し、被害を免れた学校は避難所になり、教員の多くは自らも被災しながら避難所運営に当たりました。しかも教員たちは4月に入るとそのまま休む間もなく新学期の始業準備を急がざるを得ない状況にありました。子どもたちのために学校教員への心のケア支援の必要性は明白でした。

そこで私たち日本学校心理士会宮城支部、日本臨床発達心理士会東北支部、宮城県臨床心理士会の有志は「ケア・宮城」を立ち上げ、宮城県教育委員会との連携事業「子どもの心を支援する人を支援するための研修会」活動を開始しました。「ケア・宮城」は公益財団法人プラン・ジャパンの支援を受けながら、震災の2ヵ月後から主に教員と保護者を対象にした研修会活動をともに実施してきました。

そのような折に、被災現場で心の支援活動を行う人たちのための手引きがWHOから発行されました。被災地に住み支援活動を実践してきた者として、私たちも日本語訳に関わることになりました。日本では被災者に対する「心の支援」のあり方について論じられることはあまりありませんでした。しかし本書でも述べられているように、「心の支援」は決して専門家だけが行う仕事ではありません。被災した人たちに接する支援者の少しの配慮と気遣いが、被災者の心を大きく支えることにつながります。今後国内外の被災地で支援に関わる方々が現地に赴く前に、本書を一読され、実践に役立ててほしいと願っています。

「ケア・宮城」代表
畑山みさ子



目 次

はじめに	3
謝 辞	4
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 日本語版の作成にあたって	6
「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」 の日本語訳にあたって	7
第 1 章 PFA を理解する	11
1.1 危機的な出来事は人びとにどう影響するのか	12
1.2 PFA とは何か	13
1.3 PFA は誰に、いつ、どこで行うか	14
第 2 章 責任ある支援	17
2.1 安全、尊厳、権利を尊重する	18
2.2 相手の文化を考慮して、それに合わせて行動する	19
2.3 その他の緊急対応策を把握する	21
2.4 自分自身のケアを行う	22
第 3 章 PFA を行う	23
3.1 良好なコミュニケーション	24
3.2 支援のための準備——状況の把握	26
3.3 PFA の活動原則——見る、聞く、つなぐ	28
3.4 支援の終了	39
3.5 特別な注意を必要とする可能性が高い人	40
第 4 章 自分自身と同僚のケアについて	47
4.1 支援活動を始める前に	48
4.2 ストレスへの対処——健康的な仕事と生活習慣	49
4.3 休息とふりかえり	50
第 5 章 学んだことを練習しよう	51
5.1 ケースシナリオ 1 自然災害	52
5.2 ケースシナリオ 2 武力紛争と国内避難	56
5.3 ケースシナリオ 3 事故	59
サイコロジカル・ファーストエイド ポケットガイド	63
参考文献	66
監訳／翻訳アドバイザー／訳者一覧	67

第 1 章

PFA を理解する



この章では次のことについて述べます。

- 1.1 危機的な出来事は人びとにどう影響するのか
- 1.2 PFA とは何か
- 1.3 PFA は誰に、いつ、どこで行うか

1.1 危機的な出来事は人びとにどう影響するのか



戦争や、自然災害、事故、火災、対人暴力（たとえば性暴力）などの痛ましい出来事は世界各地で起きています。その際、個人、家族、あるいはコミュニティ全体が影響を受けることもあります。巻き込まれた人びとは、家を失ったり、大切な人を亡くしたり、家族やコミュニティから引き離されたり、暴力や破壊行為、死を目の当たりにするかもしれません。

こうした出来事が起きますと誰もが何らかの影響を受けますが、それに対する反応や感じ方は人によってかなり違います。多くの人は打ちのめされたり、混乱したり、何が起きているのかわからなくなることでしょう。強い恐怖や不安を感じる場合もあれば、茫然自失となることもあります。軽い反応で治まる人もいれば、激しく反応する人もいます。どのように反応するかには多くの要因が影響します。たとえば次のようなものです。

- » 経験した出来事の性質と深刻さ
- » 過去のつらい体験

- » 日常生活の中での周囲の人びとからの支援
- » 身体的健康
- » 本人や家族のこれまでの精神健康上の問題
- » 文化的背景や伝統
- » 年齢（たとえば、子どもは年齢によって反応が異なる）

誰でも人生の困難に対処する強さと能力をそなえています。しかし、危機的状況において、よりリスクが高い立場にいる人びとがおり、特別な援助を必要とすることがあります。リスクを抱えたり、さらなる支援を必要とする人びとのなかには、子どもや高齢者、精神障害や身体障害を抱えている人、社会から疎外されたり暴力の対象とされるような集団の人などがあげられます。リスクが高い立場にいる人びとを支えるための指針は第3章第5節にあります。

1.2 PFA とは何か

Sphere (2011) や IASC (2007) によれば、サイコロジカル・ファーストエイド (Psychological First Aid: PFA) とは、苦しんでいる人、助けが必要かもしれない人に、同じ人間として行う、人道的、支持的な対応のことです。PFA には次のようなことが含まれます。

- » 実際に役立つケアや支援を提供する、ただし押し付けない
- » ニーズや心配事を確認する
- » 生きていく上での基本的ニーズ（食料、水、情報など）を満たす手助けをする
- » 話を聞く、ただし話すことを無理強いしない
- » 安心させ、心を落ち着けるように手助けする
- » その人が情報やサービス、社会的支援を得るための手助けをする
- » それ以上の危害を受けないように守る

PFA について、以下の点についても知っておく必要があります。

- » PFA は専門家にしかできないものではない
- » 専門家が行うカウンセリングとは異なる
- » PFA は「心理的デブリーフィング^{註1)}」とは異なり、必ずしもつらい出来事についての詳しい話し合いを含まない
- » 何が起こったのかを分析させたり、出来事やその時間を順番に並べさせたりすることではない

註1) WHO (2010) と Sphere (2011) は、心理的デブリーフィングとは、ストレスとなった最近の出来事における認知や考え、情緒的反応を、手短に、しかし系統的に語るように求めることで、感情の表出を促すものと説明しています。この介入は推奨されません。これは組織でミッションや業務の終了時に支援者たちが行う、習慣的な業務報告（業務上のデブリーフィング）とは異なるものです。

- » PFA では、話したい人がいればその人の話を聞くが、出来事に対するその人の感情や反応を無理やり話させることはしない

PFA は「心理的デブリーフィング」に代わるものです。「心理的デブリーフィング」には有効性がないことがすでに実証されています。それに対して PFA には、被災者の長期的回復を促すさまざまな要素が含まれています（さまざまな研究、ならびに多くの危機対応の支援者の合意^{註2)}による）。たとえば以下のようなものです。

- » 安心し、人びととつながっており、落ち着いて希望が持てると感じる
- » 社会的・身体的・情緒的支援を受けられる
- » 個人としてもコミュニティとしても、自らの力で自分を助けられると感じる

1.3 PFA は誰に、いつ、どこで行うか



PFA の対象

PFA の対象は、重大な危機的出来事にあっただけで苦しんでいる人びとです。子どもも大人も対象となりますが、危機的な出来事を経験したすべての人が PFA を必要としたり求めたりしているわけではありません。望んでいない人に援助を押し付けてはなりません、支援を必要とする人には手をさしのべられるようにしておきましょう。

註 2) 参考文献に挙げた Hobfoll, et al. (2007) と Bisson & Lewis (2009) を参照。

状況によっては、PFA だけではなく、もっと専門的な支援を必要とする場合もあるでしょう。そのような場合は自分の限界をわきまえ、たとえば医療関係者や、自分の同僚や現地で活動している人、地方自治体の関係者、コミュニティのリーダーや宗教指導者など、他の人からの支援を得てください。以下に挙げる人たちは、緊急に専門的な支援を必要とします。このような状況にある人には、命を守るために医療やほかの支援を優先します。

緊急に専門的な支援を必要とする人

- » 命にかかわる重傷を負い、救急医療が必要な人
- » 気が動転して自分自身や子どものケアができない人
- » 自傷の恐れがある人
- » 他の人を傷つける恐れがある人

PFA を行う時期

出来事の発生から長期にわたって支援を受けることが必要となる場合もありますが、PFA の主な対象は、ごく最近に危機的な出来事に見舞われた人たちです。PFA は、つらい状況にある人と最初に会ったときから行うことができます。それは通常、出来事の最中か直後の状況を指します。しかし、出来事の持続期間や深刻さによっては、PFA を実施するのが何日もあるいは何週間も後になることもあります。



PFA を行う場所

PFA は、安全なところであれば、どこでも行うことができます。多くはコミュニティのなか、つまり、事故現場、あるいは保健センター、避難所、学校や、食料・救援物資の配給所など、危機的な出来事に見舞われた人びとが支援を受ける場所です。できれば必要に応じて、その人と話をするのにプライバシーを守ることができる場所で、PFA を行うようにしてください。ある種の危機的な出来事、たとえば性暴力を受けた人に対しては、相手の秘密を守り、尊厳を傷つけないために、プライバシーへの配慮が不可欠です。



第2章

責任ある支援



責任をもって支援するためには、次の4点が大切です。

- 2.1 安全、尊厳、権利を尊重する
- 2.2 相手の文化を考慮して、それに合わせて行動する
- 2.3 その他の緊急対応策を把握する
- 2.4 自分自身のケアを行う

2.1 安全、尊厳、権利を尊重する

つらい出来事に打ちひしがれている人びとに責任をもって支援を行うには、相手の安全、尊厳、権利を尊重することが大切です^{註3)}。PFAを行う人だけではなく、人道的対応に携わるすべての人びとや機関は、次の原則を守るようにしてください。

被災者の安全、尊厳、権利を尊重する

安	全	» あなたの行動が被災者をさらに傷つけないようにする » できる限り支援を受ける大人や子どもの安全を確保し、彼らが身体的・精神的に傷つけられないようにする
尊	厳	» 敬意をもって接し、文化や社会の決まりごとに従って対応する
権	利	» 人びとが公平に、差別されることなく支援を利用できるようにする » 人びとが自分の権利を主張し、身近な支援を利用でき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

年齢、性別、または民族にかかわらず、すべての人びとに対するすべての支援活動が、こうした原則を守るように気をつけてください。まず、あなた自身の文化や社会のなかで、こうした原則が何を意味しているのかを考えてみましょう。あなたが何かの組織の職員やボランティアで、行動規範が定められている場合には、それをよく理解し、必ず守るようにしてください。

相手をさらに傷つけることなく最善のケアを提供できるように、相手の利益のためだけに行動できるようになるためのガイドとして、以下に「倫理的にすべきことと、してはならないこと」を示します。

註3) 詳細は、Sphere Protection Chapter, Sphere Project (2011) を参照。

すべきこと

- » 信頼されるように、誠実に接しましょう
- » 自分の意思決定を行う権利を尊重しましょう
- » あなた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
- » たとえ今は支援を断ったとしても、あとになってから支援を受けることもできることをはっきりと伝えましょう
- » 時と場合に応じて、プライバシーを尊重し、聞いた話については秘密を守りましょう
- » 相手の文化、年齢、性別を考えて、それにふさわしい行いをしましょう

してはならないこと

- » 支援という立場を悪用してはなりません
- » 支援の見返りに金銭や特別扱いを求めてはなりません
- » できない約束をしたり、誤った情報を伝えてはなりません
- » 自分にできることを大げさに言ってはなりません
- » 支援を押しつけたり、相手の心に踏み込んだり、でしゃばることをしてはなりません
- » 無理に話をさせてはなりません
- » 聞いたことを別の人に話してはなりません
- » 相手の行動や感情から、「こういう人だ」と決めつけてはなりません

2.2 相手の文化を考慮して、それに合わせて行動する

危機的な出来事に見舞われた人びとのなかには、社会的に少数者（マイノリティー）であったり、疎外されているなど、さまざまな文化的背景を持っている人たちがいます。文化によって人と人のかかわり方が違いますし、言って良いことと悪いこと、して良いことと悪いことが異なります。たとえば、ふだんは家族以外の者に感情を表さない文化があります。女性が男性と話すのは慎みがないとされていたり、身体を隠したり決められた衣服を着ることがとても重要な意味をもつ場合もあります。

あなたと一緒に活動をしている人が、異なった文化や価値観を持っていることもあります。援助者として自分自身の文化的背景や価値観を意識し、先入観にとらわれないようにすることが大切です。支援を受ける人が、もっとも適切で安心できる仕方での支援を行ってください。

危機的な状況はどれをとっても二つとして同じものではありません。現地の社会的・文化的規範を考慮し、現場の状況に合わせてこの手引きを活用してください。異文化でPFAを行う場合に確認すべきことについては、次の欄を参照してください。



異文化で PFA を行う前に確認すべき事項

衣服	» 失礼にあたらないための衣服の決まりがあるのか » 現地で尊厳や習慣を守るために、特定の衣料品を必要としているか
言語	» その文化ではふだん、どのように挨拶するのか » 何語を話すのか
性別、年齢、 力関係	» 被災した女性の支援は女性だけが行うべきか » 誰と接触すればよいのか（たとえば、家長か地域・集団のリーダーか）
身体に触れること、 ふるまい	» 身体に触れることについての習慣はどうか » 手を握ったり、肩に触れても構わないか » 高齢者、子ども、女性などの前でのふるまいについて、特に配慮すべきことがあるか
信念、宗教	» 被災者の中で民族や宗教が異なるのはどの人たちか » 被災者にとってどのような信念や慣習が重要か » 被災者は起きたことをどのように理解または説明しているか

2.3 その他の緊急対応策を把握する



PFA は、大規模な人道的緊急事態に対する広範な支援活動の一部です (IASC, 2007)。数百人あるいは数千人の人が被災した場合、搜索・救助、緊急医療、避難場所の提供、食料配給、家族の安否確認や子どもの保護など、さまざまな緊急対応策がとられます。しかし多くの場合、援助者やボランティアは、どのようなサービスがどこで提供されるのかを正確に把握することがなかなかできません。特に大規模災害が発生したときや、保健その他の支援活動の基盤が未整備のところではなおさらです。

被災者と情報を分かち合い、必要な支援を得るための手立てを被災者に伝えることができるように、どのようなサービスや支援が受けられるのかについての情報を把握しましょう。

危機的な状況への支援の際に原則として行うこと

- » 危機管理関係当局の指示に従う
- » どのような緊急対応策が講じられ、支援のためにどのような利用可能な手立てがあるのか把握する
- » 捜索・救助隊や緊急医療チームの活動を妨げない
- » 自分の役割とその限界をわきまえる

PFA を行うために、「心理社会的」な特別な知識や経験は必要ありません。しかし、危機的な状況での支援を行うには、組織や地域の社会集団を通して活動することをお勧めします。単独行動は、あなたが危険にさらされるばかりでなく、協力体制を乱し、必要とする人びとに物資や支援をつなぐことができなくなるおそれがあります。

2.4 自分自身のケアを行う

責任ある支援を行うということには、自分自身の健康や心身の状態の管理も含まれます。援助者としてのあなたは、危機的な状況での経験から影響を受ける場合もあり、またあなたや家族がその出来事の直接的被害者となる場合もあるでしょう。あなたの心身の状態にいつにもまして注意を払い、身体的にも感情的にも他の人びとの援助ができるようにしておくことが大事です。ほかの人びとに最善のケアを提供するために、自分自身をケアしてください。チームで活動する場合には、仲間の心身の状態についても注意を払ってください。（支援者のためのケアの仕方については第4章を参照）





第3章

PFA を行う



この章では次のことについて述べます。

- 3.1 良好なコミュニケーション
- 3.2 支援のための準備——状況の把握
- 3.3 PFAの活動原則——見る、聞く、つなぐ
- 3.4 支援の終了
- 3.5 特別な注意を必要とする可能性が高い人



3.1 良好なコミュニケーション

苦しんでいる人とのコミュニケーションのとり方はとても重要です。危機的な出来事を体験した人たちはひどく動揺したり、不安になったり、混乱していることがあります。悲惨な状況で起こったことについて自分を責める人もいるでしょう。**あなたがこうした被災者の気持ちを理解し、落ち着いて受け止めることが、人びとが安全感と安心感を取り戻し、自分たちが理解され、尊重され、思いやられていると感じるための手助けになります。**

危機的な出来事があった後で、そのことを話したいと思う人もいます。そのような話を聞くことは大きな支えになるかもしれません。けれどもどのような人に対しても、体験したことを話すように無理強いしないことが重要です。自分の経験や状況を話したくない人もいます。それでも静かに寄り添い、話したければいつでも聞く用意があることを伝えたり、食事や水などの実質的な援助を行うことは、有益だと思ってもらえることでしょう。話しすぎないように気をつけ、相手が沈黙することを受け入れましょう。しばしの沈黙は、心に余裕をもたらすことがあります。もし相手が望むなら、黙ったままで一緒に過ごすこともよいでしょう。

うまくコミュニケーションをとるには、自分の言葉としぐさ（顔の表情、視線、身ぶり、相手を前にしての座り方や立ち方）の両方に気をつけてください。適切で礼儀正しいふるまい方は文

化によって異なります。相手の文化や年齢、性別、習慣、宗教を考えて話しかけ、行動してください。

次の表は、言って良いこと・して良いこと、言っては**ならないこと**・しては**ならないこと**をまとめたものです。相手を助け、いたわる際にもっとも重要なことは、ふだんと同じ自分の姿にもどって、誠実で正直であることです。

言った方が良いこと、 した方が良いこと

- » 気が散らないように、できるだけ静かな場所を見つけて話しましょう
- » プライバシーを尊重し、相手の秘密を守りましょう（やむを得ない場合を除く）
- » 被災者のそばにいきましょう。ただし、年齢や性別、文化によって適切な距離を保つこと
- » 話を聞いていることが相手に伝わるように、うなずいたり、相づちを打つようにしましょう
- » 忍耐強く冷静でいきましょう
- » **もし事実についての情報があるなら伝えてください。**知っていること、知らないことを正直に話しましょう。「私には分かりませんが、調べてみます」などというのも良いでしょう
- » 相手が理解できるような方法で、情報を簡潔に伝えましょう
- » 人びとの気持ちや、話に出たあらゆる損失や重大な出来事（家屋の損失、大切な人の死など）をしっかりと受け止めましょう。「本当に大変でしたね。どんなにか、おつらいことでしょう」など
- » 相手の強さと、これまでどのようにしてつらさを乗り越えてきたのか、というのをしっかりと認めましょう
- » 沈黙を受け入れるようにしましょう

言ってはならないこと、 してはならないこと

- » 無理に話をさせてはなりません
- » 相手の話をさえぎったり、急がせてはなりません（たとえば腕時計を見たり、早口でしゃべるなど）
- » 適切であることが確信できない場合には、相手の体に触れてはなりません
- » 被災者がしたことや、しなかったこと、あるいは感じていることについて、価値判断をしてはなりません。「そんなふうに思っはいいけませんよ」「助かって良かったじゃないですか」は禁句です
- » 自分が知らないことをごまかして、作り話をしてはなりません
- » 専門的すぎる言葉を使っはなりません
- » 他の被災者から聞いた体験談を話してはなりません
- » あなた自身の悩みを話してはなりません
- » できない約束や、うわべだけの気休めを言っはなりません
- » 相手の問題を全部解決しなければならぬかのように考えたり、行動してはなりません
- » 自分のことは自分でできるという強さや自尊心を弱めてはなりません
- » 誰かについて否定的な言葉で話してはなりません。（「頭がどうかしている」「めちゃくちゃ」などの言葉を使わない）

PFA の原則は、以下に述べる「見る、聞く、つなぐ」ですが、この活動を行う際には、被災者と良好なコミュニケーションをとることを忘れないでください。

3.2 支援のための準備——状況の把握

準備

- » 危機的な出来事について調べる
- » その場で利用できるサービスや支援を調べる
- » 安全と治安状況について調べる



危機的な状況ではひどい混乱が生じることがあり、多くの場合は緊急の対応が必要となります。しかし現地に入る前には、可能な限り状況についての正確な情報を収集してください。次の事項を把握するようにしましょう。

危機の現場に入る前に調べておくべきこと

	重要な事柄
危機的な出来事の概要	» 何が起きたのか » いつ、どこで起きたのか » どのような人が、何人、被害に巻き込まれたのか
現地で利用できるサービスや支援	» 緊急医療や食料、水、避難場所、家族の捜索などの、生きていく上での基本的ニーズには、誰が対応しているのか » 現地の人びとはどこへ行ってどうすれば、これらの支援が受けられるのか » ほかに援助に入っている人はいるのか。そうした援助の対応には、地域住民も参加しているのか
安全と治安状況	» 危険な出来事は収拾したのか、あるいは続いているのか（余震、紛争の継続など） » 現場にはどのような危険があり得るのか（反乱軍、地雷、社会生活基盤の損壊など） » 安全ではなかったり（明らかに身の危険があるなど）、禁止されているために立ち入れない区域があるのか

準備にあたってこれらの事柄を確認しておくことは重要です。これらは、これから入る現場を理解し、PFA を効果的に行い、自身の安全に気をつけることに役立ちます。



3.3 PFA の活動原則——見る、聞く、つなぐ

PFA の三つの基本的な活動の原則は、「見る」「聞く」「つなぐ」です。これらの活動の原則は、災害状況の理解と安全な現地への入り方、人びとに寄り添いニーズを把握する方法、人びとの実際に役立つ支援や情報へのつなぎ方の指針になります（下記の表を参照）。

見る

- » 安全確認
- » 明らかに急を要する基本的ニーズがある人の確認
- » 深刻なストレス反応を示す人の確認



聞く

- » 支援が必要と思われる人びとに寄り添う
- » 必要なものや気がかりなことについてたずねる
- » 人びとに耳を傾け、気持ちを落ち着かせる手助けをする



つなぐ

- » 生きていく上での基本的なニーズが満たされ、サービスが受けられるよう手助けする
- » 自分で問題に対処できるよう手助けする
- » 情報を提供する
- » 人びとを大切な人や社会的支援と結びつける



見る

- » 安全確認
- » 明らかに急を要する基本的ニーズがある人の確認
- » 深刻なストレス反応を示す人の確認



危機的状況は急変することがあります。現場の実情は、危機の現場に入る前に把握していたこととは異なっているかもしれません。ですから、たとえ短い時間でも結構ですから援助活動を開始する前に周囲を「見る」ことが重要です。もっとも、準備する間もなく危機の現場に立ち会ってしまった場合には、ざっと見渡すことしかできないかもしれません。しかしこうした時間をとることによって、**気持ちを落ち着け、自分の安全に気をつけ、よく考えた上で活動できるようになります。**

周囲を「見る」際の確認事項と重要なメッセージについては、下記の表を参照してください。

見る	確認事項	重要なメッセージ
安全	» 武力衝突、道路の損壊、崩れそうな建物、火災、洪水など、周囲にどのような危険があるのか » そこにいても自分自身や他者に危害が及ぶことはないか	危機の現場の安全性について確認が取れなければ、現場に入ってはなりません。その場合でも、困っている人びとを何とか助けられる手段がないか、考えてください。もし可能なら、安全な距離を保った上で、苦しんでいる人びとと対話をしてください
明らかに急を要する、生きていく上での基本的ニーズがある人	» 重傷を負っていて緊急に医療が必要な人がいないか » 身動きがとれなかったり、危険が差し迫っている人など、救助すべき人がいないか » 悪天候からの保護を必要としたり、衣服が破れているなど、明らかに急を要する、生きていく上での基本的ニーズを持っている人がいないか » 基本的なサービスを受けるために助けが必要だったり、差別や暴力から守るために特別な注意を必要とするような人がいないか » あなたのほかに、支援にあたれる人が身近にいないか	あなたの役割を自覚しましょう。特別な介助を必要とする人や、生きるための基本的ニーズへの緊急の対応が明らかに必要な人びとに支援がいくようにしましょう。重傷を負った人は、医療従事者や身体の応急処置について研修を受けている人に紹介してください
深刻なストレス反応を示す人	» ひどく動揺している人、自分で動けない人、呼びかけても応答しない人、ひどくショックを受けている人がいないか » もっとも苦しんでいる人びとは誰か、どこにいるのか	PFA が役立つのはどういう人なのか、どうすれば最善の支援ができるのかを考えてください

危機に対する反応は、人によってさまざまです。たとえば、危機に対するストレス反応には次のようなものがあります。

- » 身体症状（震え、頭痛、ひどい疲労感、食欲不振、痛みや疼きなど）
- » 泣く、悲しみ、抑うつ気分、悲嘆
- » 不安、恐怖
- » 「警戒」する、「びくっ」とする
- » 何か本当にひどいことが起こると不安に思う
- » 不眠、悪夢
- » いらだち、怒り
- » 罪悪感、恥（生き残ったことや他の人を助けたり守ったりしなかったことなどに対して）
- » 混乱、感情の麻痺、現実感の喪失、ぼんやりしている
- » ひきこもっているように見える、身じろぎしない（動かない）
- » ほかに人に反応しない、まったく話さない
- » 見当識障害（自分の名前がわからない、自分がどこから来たのか、何が起きたのかわからないなど）
- » 自分や子どものケアができない（食べない、飲まない、簡単なことも決められないなど）



このような症状が軽い人もいれば、まったくない人もいます。

生きていく上での基本的ニーズが満たされ、周囲の人からの手助けや PFA などの支援が得られれば、ほとんどの人は時間が経つにつれて回復します。ただし、苦痛が重かったり長引いたりする人に対しては、PFA だけではなく、さらなる支援が必要になることもあります。特に日常生活に支障をきたしている人や、自分や他の人に危険を生じかねない場合には、それがが必要です。ひどく苦しんでいる人については、その状態が消えるまで、あるいは医療従事者や地元の指導者、地域の人たちからの援助が得られるまでは、一人にしないように気をつけて、その人の安全を守ってください。



さらに、被災者のなかにケアや安全について特別な注意を要する人がいないか、周囲をよく見てください。

危機の際に特別な注意を要する可能性の高い人（第3章第5節を参照）

- » 子ども（青年を含む）、特に保護者と離ればなれになった子どもを、虐待や搾取から守るための対策が必要になる場合があります。生きていく上での基本的ニーズを満たすためには、周りにいる人びとからのケアや援助が必要となることが多くあります
- » 健康状態に配慮が必要な人や身体障害や精神障害のある人は、安全な場所への移動、虐待からの保護、医療などのサービスを得るための特別な手伝いを必要とすることがあります。たとえば、体の弱い高齢者、妊婦、重度の精神疾患を持つ方、視覚や聴覚に困難を持つ方などが含まれます
- » 差別や暴力を受ける恐れがある人（女性、特定の民族出身者など）には、危機的な状況の中で安全を確保するために特別な保護が必要だったり、利用できる支援を得るための手伝いが必要な場合もあります



聞く

- » 支援が必要と思われる人びとに寄り添う
- » 必要なものや気がかりなことについてたずねる
- » 人びとに耳を傾け、気持ちを落ち着かせる手助けをする



援助をしている相手の話をきちんと聞くことは、その相手の状況やニーズを理解し、気持ちを落ち着かせ、適切な援助を行えるようになるために欠かすことができません。あなたの「目と耳と心で」話を聴くことを身につけましょう。

- » 目：相手から注意をそらさない
- » 耳：相手の心配ごととに誠実に耳を傾ける
- » 心：いたわりと敬意をもって

1. 支援が必要と思われる人びとに寄り添う

- » 相手に敬意を示し、文化に配慮しながら近づく
- » 名前と所属を述べて自己紹介する
- » お役に立てることはないか、たずねる
- » 可能ならば安全で静かな場所を見つけて話をする
- » ほっとできるような手助けをする（できれば水を差し出す、など）
- » 安全の確保に努める
 - » 差し迫った危険から遠ざける。そのことでかえって危険が生じないように気をつける
 - » プライバシーと尊厳を守るために、メディアにさらされることから保護するように努める
 - » 深刻なストレス反応を示している人の場合には、一人にしないように気をつける



2. 必要なものや気がかりなことについてたずねる

- » 何が必要かを聞くまでもない場合もあるが（衣服が破れているときには、毛布や身にまとうものが必要となる）、何が必要で、何を心配しているのかを、いつも聞くようにする
- » 今もっとも重要なことは何かを把握し、何から手をつけたら良いのかを整理できるように、手助けする



3. 人びとに耳を傾け、気持ちを落ち着かせる手助けをする

- » すぐそばにいる
- » 話すことを無理強いしない
- » 起きたことについて相手が話したい場合には、耳を傾ける
- » 深刻なストレス症状のある人の場合は、気持ちを落ち着かせるような手助けをし、一人にしないよう気をつける



人びとの気持ちを落ち着かせる

危機的な状況を体験すると、とても不安になったり動揺したりする人もいます。混乱したり圧倒されたりすることもありますし、手や体の震え、呼吸困難、激しい動悸などの身体反応が出ることもあります。このような症状を呈する人が心身ともに落ち着けるように手助けするための方法として、次のようなものがあります。

- » 穏やかな優しい声で話す
- » その文化の中で失礼にあたらないのなら、ときどき目を合わせながら話す
- » あなたが援助のためにいるということを相手に伝える。もし相手の安全が確保されている場合には、そのことを思い出してもらう
- » 現実感を喪失したり、周囲から切り離されたと感じている人の場合は、現在の状況や自分の体に触れることが助けになることがある。そのために次のようなことをしてもらう
 - » 床に足をつけてそれを感じる
 - » 指や手のひらで膝をたたく
 - » 周囲から、苦痛をもたらさないものを選んで、注意を向けてもらう。見たり、聞いたり、感じとれるものを選び、何が見えるか、聞こえるか、教えてもらう
 - » 自分の呼吸に注意を集中し、ゆっくり息をするようにすすめる



つなぐ

- » 生きていく上での基本的なニーズが満たされ、サービスが受けられるよう手助けする
- » 自分で問題に対処できるよう手助けする
- » 情報を提供する
- » 人びとを大切な人や社会的支援と結びつける



危機的な状況はそれぞれ異なりますが、多くの場合、人びとは以下のようなものを必要とします。

必要であることが多いもの

- » 生きていく上での基本的ニーズ（避難場所、食料、水や衛生的環境など）
- » 負傷者の治療、慢性的な（長期の）病気を持っている人への援助
- » 出来事、大切な人、利用できるサービスに関する、分かりやすい正確な情報
- » 大切な人や友人、それ以外の社会的支援と連絡がとれること
- » その人の文化や宗教に関係した特別な支援を得ること
- » 重要な意思決定に際して意見を求められたり、その決定に関与すること

危機的な出来事が起きた後、人びとはよりリスクが高い立場に立ったり、孤独感や無力感に襲われたりすることがあります。状況によっては日常生活に支障が生じます。それまでは普通だった援助が得られなくなったり、急にストレスの多い生活環境におかれたりするかもしれません。被災者を実際に役立つ支援につなぐことが、PFA の主要な役割です。PFA は、たいていは1回限りの介入であり、あなたが援助のために現場にいるのは短い期間にすぎないことを忘れないでください。被害を受けた人びとが長期的に回復するためには、自分自身の能力を発揮して問題に対処していくことが必要となります。

人びとの自立を支援し、その状況に対してその人自身がコントロールする力を取り戻せるように手助けをしてください。



1. 生きていく上での基本的なニーズが満たされ、サービスが受けられるよう手助けする

生きていく上での基本的ニーズを満たすように援助をする際には、次のようなことを考慮してください。

- » 危機的な出来事の直後は、つらい状況にある人が必要としている基本的ニーズ（食料、水、避難場所、衛生的環境など）を理解し、それが満たされるような援助につなげる
- » 特に必要としているもの——医療、衣類、幼児用の食器（コップや哺乳瓶）など——を把握し、それらを入手できる場所につなぐようにする
- » よりリスクが高い立場にいたり、疎外されている人びとが見過ごされていないことを確認する（第3章第5節を参照）
- » 継続的な関わりを約束した人びとに対しては、その約束を守る

2. 自分で問題に対処できるよう手助けする



つらい状況にある人は、不安や恐怖に圧倒されているかもしれません。もっとも必要なことは何か、何から取り組んだら良いのかを、被災者が考えられるように手助けをしてください。たとえば、いま取り組む必要があることは何か、後回しにできるものは何かを考えてみるように、促してみましょう。いくつかの問題を解決できれば、この状況でも自分はしっかりとやれるのだと感じられるようになり、問題に対処するその人自身の能力が高まっていきます。以下のことを覚えておくと良いでしょう：

- » 生活のなかで助けになっている人は誰か、たとえば友人や家族など、現在の状況下で力とってくれる人が分かるように手助けをしてください
- » 人びとが自分のニーズを満たせるような、実際の助言をする（たとえば、食料や支援物資を受け取るための申し込み方を説明する）

- » この災害の前に、困難に対してどのように対処していたかを考えてもらい、自分には現在の状況を乗り越える能力があることを確認する
- » どんなことをすると気分が楽になるのかをたずねる。前向きな対処方法を勧め、悪影響の可能性のある対処方法は避けるよう助言する（次の表を参照）

対 処

人にはそれぞれの対処の仕方があります。悪影響の可能性のある対処方法はやめて、その人なりの前向きな対処をするよう勧めてください。前向きに取り組めば力がわき、状況に対応できるという感覚を取り戻すことができます。相手の文化や、現在の危機的な状況下で実行できるかどうかということも考慮しながら、次のような助言をしてください。

前向きな対処方法

をしてもらう

- » 休息を十分にとる
- » できるだけ規則的に食事をし、水を飲む
- » 家族や友人と語り、一緒に過ごす
- » 抱えている問題を信頼できる人と話し合う
- » リラックスできることをする（歩く、歌う、祈る、子どもと遊ぶ）
- » 体を動かす
- » 自分以外の被災者を援助し、地域の活動に参加できる安全な方法を見つける

悪影響の可能性が

ある対処方法をや

めてもらう

- » 医療者の指示を受けないで薬物を使用したり、喫煙、飲酒をしない
- » 一日中寝てばかりいない
- » 休憩やリラックスする時間を作らないまま、働き続けない
- » 友人や大切な人から遠ざからない
- » 身のまわりの最低限の衛生を守る
- » 暴力を振るわない



3. 情報を提供する

危機に見舞われた人は次のことについて正確な情報を求めています。

- » 出来事
- » 影響を受けた大切な人たち
- » 自分たちの安全
- » 自分たちの権利
- » 必要な援助や物資を得る方法



危機的な出来事が起きた後では、正確な情報を得ることが難しいことがあります。その出来事に関する情報が伝わり、救援措置が取られるにつれて状況は変わるかもしれません。うわさが飛び交うことはよくあります。すべての問いにつきすぐに答えが得られるとは限りませんが、できる限り次のように対応しましょう。

- » 正確な情報はどこで得られるのか、最新の情報はいつ、どこで得られるのか調べる
- » 人びとへの支援を始める前に、できるだけ多くの情報を収集する
- » 危機の状況、安全性、受けられるサービス、行方不明者や負傷者の居場所や状況について、最新の情報を得るようにする
- » 現在行われていることと、これからの計画が、人びとに確実に伝わっているようにする
- » 医療や家族の搜索、避難場所、食料配給などのサービスが利用できるときには、人びとがそのことを知っていて、利用できるようにする
- » サービスを受けるための問い合わせ先を被災者に伝える、もしくは直接紹介する
- » よりリスクが高い立場にいる人びとも、今あるサービスについて知ることができるようにする（第3章第5節を参照）

被災者に情報を提供するときは、次のようにしてください。

- » 提供する情報の出所と、どれほど信頼できるものかを説明する
- » 自分が知っていることだけを伝える。思いつきや気休めを**言わない**
- » いつも簡潔で正確なメッセージを心がけ、それを繰り返し伝えて、誰もがその情報を聞いて理解していることを確認する
- » 同じ内容を全員が聞けるように、被災者に集まってもらって情報を伝えるのもよい
- » これからも事態の進展について最新の情報を伝えていくつもりであれば、そのことを知らせる。いつ、どこで伝えるのかも知らせる

あなたや他の援助者が人びとの期待に沿わなかった場合には、情報を提供するときに、被災者の欲求不満や怒りの対象になることがあります。そのことに留意してください。そのような場面でも、落ち着きを保ち、思いやりを持つように心がけてください。

4. 人びとを大切な人や社会的支援と結びつける

危機の後で社会から適切に支えてもらっていると感じている人は、そう感じていない人よりも、状況にうまく対処していることが示されています。それゆえ、人びとを大切な人や社会からの支えに結びつけていくことも、PFA の重要な役割となります。

- » 家族が離ればなれにならないように、子どもが親や大切な人と一緒にいることができるように、手助けをする
- » 友人や親戚と連絡をとって支えてもらえるような手助けをする。たとえば、大切な人への連絡手段を提供する
- » お祈りや、宗教的儀式、宗教的指導者からの支えが役に立つかもしれないと本人が言った場合には、彼らをスピリチュアリティに関わる団体とつなげるようにする。危機的な状況とスピリチュアリティに関しては次の欄を参照
- » 被災者同士が支え合うために集まれるような手助けをする。たとえば、高齢者のケアを頼んだり、家族のいない人を地域の他のメンバーにつないだりする



危機とスピリチュアリティ

危機的な状況にあっては、個人のスピリチュアルな、もしくは宗教的信念が人びとの苦痛や苦悩を乗り越える助けとなるほか、危機的な状況に意味を与えたり、希望の感覚を与えるうえでとても重要である場合があります。またお祈りや儀式を行うことができるということが、大きな安らぎになることもあります。逆に、危機的な体験（特に、あまりにも大きなものを失ったこと）が信仰に疑問を抱かせることもあります。今回の体験で信仰がゆらいだり、強まったり、変わったりするかもしれません。悲惨な出来事の後で人びとをいたわり、安らぎを与えていくことにはスピリチュアルな側面があります。その際には、次のような点に注意してください。

- » 相手の宗教的背景を知り、尊重する
- » 普段はどのようにすれば気分がよくなるのかたずねる。対処に役立ちそうなことであれば、宗教的な日課も含めて、やってみるように勧める
- » スピリチュアルな信念や疑問を話された場合には、敬意をもって耳を傾け、それについて価値判断をしない
- » あなたの信念や、危機に対するスピリチュアルなもしくは宗教的な解釈を押し付けない
- » 相手から求められたとしても、スピリチュアルな信念や危機に関する解釈に対して、同意も否定もしない

3.4 支援の終了

まだ何かが起こるかもしれません。いつ、どのような形で支援活動を終えるのかは、その危機的な出来事の経過や、あなたの役割と立場、あなたが援助している人たちのニーズによって異なります。あなたの置かれた状況、人びとのニーズ、そしてあなた自身のニーズを考慮して、最も良い判断をしてください。適切であれば、援助した相手にあなたが現場を去ることを説明し、別の人が支援を引き継ぐ場合には、その人を紹介するようにしてください。相手を別のサービスにつないでいるのであれば、どのようなことが期待できるのかを伝え、被災者自身がサービスを受け続けられるように、詳細を知っていることを確認して下さい。相手との経験がどのようなものであったとしても、相手の幸せを願うことで、前向きに別れを告げることができるでしょう。



3.5 特別な注意を必要とする可能性が高い人



危機の際にリスクが高く、特別な支援を必要とする可能性がある人とは、

1. 子ども（青年を含む）
2. 健康上の問題や、障害を持った人
3. 差別や暴力を受ける恐れがある人

よりリスクが高い立場にいる人も含めて、どんな人でも困難に対処する力を持っていることを忘れないでください。脆弱性の高い人びとが、その人自身の力と工夫によって困難に対処できるように手助けしてください。

1. 子ども（青年を含む）

危機的な状況下で多くの子ども（青年を含む）は特によりリスクが高くなります。危機的な出来事はしばしば、彼らに安心感を与えてくれる人びとや場所、日課などのような、なじんできた世界を破壊してしまいます。被災した子どもたちは性暴力、虐待、搾取の危険にさらされることがあり、大惨事の混乱のなかではその危険性がより高まる可能性があります。幼い子どもは生きていく上での基本的ニーズを自分で満たすことができず、自分を守れませんし、保護者が打ちひしがれているときには、とりわけよりリスクが高くなります。年長の子どものは人身売買や性的搾取の対象になったり、武装勢力に参加させられたりすることがあります。多くの場合、少女と少年とは直面する危険はやや異なります。一般に少女は性的な暴力や搾取を受ける危険が非常に高く、そのような虐待を受けた少女はスティグマの対象となり、孤立することがあります。

危機に伴う苦難（たとえば、破壊、負傷や死を目の当たりにし、風雨にさらされ、食料や水が不足するなど）に子どもがどう反応するのは、子どもの年齢や発達段階によって異なります。

また、保護者や他の大人が子どもにどう関わるのかによっても違ってきます。たとえば、幼い子どもは自分の周りで何が起きているのかよくわからず、保護者の支えが特に必要です。一般に、**子どものまわりに安定して落ち着いた大人がいれば、子どもはうまく対応していきます。**



子どもや若者が大人と同じようなストレス反応を示すことがあります（第3章第3節を参照）。また、次のような子ども特有のストレス反応^{註4)}が見られることもあります。

- » 幼児は赤ちゃん返り（おねしょ、指しゃぶりなど）をしたり、保護者につきまとったり、あまり遊ばなくなったり、悲惨な出来事に関係する遊びを繰り返したりする
- » 学齢期の子どもは、自分が悪いことを引き起こしたと思い込んだり、新たな不安を感じるようになったり、あまり優しくなくなったり、孤独を感じたり、被災者の保護や救済ばかりに気をとられたりする
- » 青年は何も感じなかったり、友人と違う、孤立していると感じたり、危険な行為や反抗的な態度を示したりすることがある

家族や保護者は子どもを現実には保護し、情緒的に支える重要な存在です。保護者から離れてしまった子どもは危機が続いている間、見知らぬ場所で見知らぬ人たちと一緒にいるかもしれません。そのような子どもたちはとても怯えていて、危険が生じる可能性や、身の回りの実際の危険を適切に判断できないかもしれません。まず重要なことは、そのような子どもたち（青年を含む）を家族や保護者のもとに戻すことです。しかし、それをあなたが単独で行ってはなりません。失敗すれば、子どもの状況はますます悪くなります。一人で動こうとせずに、子どもを保護するための信頼できる機関、



註4） 参考文献に挙げた Pynoos, et al. (2009) を参照。

つまり、子どもを登録し、ケアを保証する手続きを開始することのできる機関と、早急に連絡をとるようにしてください。

子どもが保護者と一緒にいる場合は、子どもの世話をする保護者を支えてください。年齢や発達段階の異なる子どもたちをどのように支えるのかは、次の欄を参考にしてください。

保護者が子どもを支えるためにできること

乳児

- » 温かさと安全を保つ
- » 大きな音や混乱から遠ざける
- » 寄り添ったり抱きしめたりする
- » できる限り規則的な食事と睡眠のリズムを保つ
- » 穏やかでやわらかい声で話す



幼児・

- » いつもより気をかけ、子どもとの時間を増やす

児童

- » 安全であることを何度も言って聞かせる
- » 悪いことが起きたのはあなたのせいではないと話す
- » 子どもを保護者や兄弟姉妹、大切な人から引き離さない
- » できるだけいつもどおりの生活習慣や時間を守る
- » 何が起きたのかという質問には簡潔に答え、怖がらせるような詳しい話をしない
- » 子どもが怯えたり、あなたにまわりついたりするようであれば、そばにやさせる
- » 指しゃぶりやおねしょなど、赤ちゃん返りをし始めても見守る
- » できる限り、遊んだりリラックスしたりする機会をつくる



保護者が子どもを支えるためにできること（続き）

- 児童・青年
 - » 時間を作って向き合う
 - » ふだんの日課がこなせるように手助けする
 - » 何が起きたのか事実を伝え、今何が起きているのかを説明する
 - » 悲しむことを認める。強くあることを求めない
 - » 価値判断をせずに、子どもの考えや恐れに耳を傾ける
 - » 明確なルールや目標を設定する
 - » 子どもが向き合っている危険についてたずね、子どもを支え、どうすれば傷つけられずに済むか話し合う
 - » 自分自身が何かの役に立つよう励まし、そのための機会を与える



保護者が負傷したり、ひどく動転していたり、あるいはその他の理由で子どものケアができない場合には、保護者への支援と子どもの世話をしてもらえよう手配しましょう。可能な場合は必ず、信頼できる子どもを保護する機関またはネットワークの関わりも得てください。子どもと保護者を一緒にしておき、離ればなれにならないように気をつけてください。たとえばもし保護者が治療を受けるために他に搬送されるような場合には、子どもも同行させるか、搬送先をきちんと書き置き、子どもが保護者と再会できるよう配慮してください。

子どもや保護者がその出来事から直接は影響を受けていない場合でも、子どもは危機の現場に群がり、おそろしい出来事を目撃する場合もあることも忘れないでください。危機的な出来事の混乱状態のなかで、大人はあれこれ忙しいことが多く、そこで子どもが何をしているのか、何を見、何を耳にしているのか、十分に目が届かないことがあります。動揺させるような光景や話から子どもを守るよう心がけてください。

子どものために言うべきこと、すべきこと

大切な人と一緒に いるようにする	» できる限り保護者や家族と一緒にいるようにする。離ればなれにならないようにする » 同伴者がいない場合、信頼できる子どもを保護するネットワークや機関につなぐ。一人にしておかない » 子どもを保護する機関がない場合、保護者を探すか、その子どものケアができる家族に連絡を取る手立てを講じる
安全を確保する	» 負傷者やひどい破壊など惨状を目にしないよう守る » 起きた出来事について、動揺させるような話が耳に入らないようにする » メディアや、危機対応を担うわけではなく話を聞きたがる人びとから子どもを守る
聴き、話し、遊ぶ	» 落ち着いて穏やかに話しかけ、優しく対応する » 子どもたちの状況について子ども自身の考えを聞く » 子どもの目の高さで話すようにして、子どもに分かる言葉や説明を用いる » 名前を言って自己紹介をし、支援に来たことを伝える » 保護者や他の家族を見つける手助けをするために、子どもの名前やどこから来たのかなどの情報を、できる限り調べる » 保護者と一緒にいる場合は、子どものケアをする保護者を支える » 子どもと一緒に時間を過ごす場合、子どもの年齢に応じて、一緒に遊んだり、子どもが関心を持っていることについての簡単なおしゃべりをしたりする

子どもたちも、こうした困難に対応できる自分の力を持っているということを忘れないでください。それがどのようなものであるのかを把握し、悪影響の可能性のある対処方法を用いないように手助けをし、前向きな対処方法を支援してください。年長の子どもや青年は、危機的な状況のなかでも他の人の助けとなれることがしばしばあります。そのような状況でも人の役に立てる安全な方法を見つけてやれば、自分のことをしっかりとコントロールできていると思えるようになります。

2. 健康状態に配慮が必要な人や、身体障害や精神障害を持つ人



慢性（長期の）疾患、身体や精神の障害（重度の精神疾患を含む）を持つ人、高齢者は、特別な支援を必要とすることがあります。これには、安全な場所への移動、基本的な支援や医療が受けられるようにすること、身の回りのことなどへの支援も含まれることがあります。危機的な出来事を体験したことによって、別の種類の健康状態（高血圧、心臓病、ぜんそく、不安、などの身体および精神疾患など）が悪化することがあります。妊婦や乳児の母親は、危機から非常に強いストレスを感じ、それが妊娠や、自分自身や子どもの健康に影響しかねません。自分で動けない人や視聴覚の困難がある人は、大切な人を探したり、利用できるはずの支援を受けることが難しいでしょう。

健康状態に配慮が必要な人や障害を持つ人を支援するために、あなたが手助けできることには次のようなものがあります。

- » 安全な場所に移動する手助けをする
- » 飲食、きれいな水の確保、自分のケアなどの、生きていく上での基本的ニーズを満たすことができるように手助けする。あるいは関係機関から供給された資材で避難場所をつくる手伝いをする
- » 健康に問題がないか、何か定期的に服薬していた薬があったのかたずねる。薬の入手や、医療サービスが利用できる場合はその利用について手助けする
- » 支援が必要な人に付き添う。その場を離れなければならないときには、代替りの支援者を確保する。長期的な支援を提供するためには、要支援者を保護機関か他の適切な支援につなぐことを考える
- » 利用可能な支援を受ける方法について情報を提供する

3. 差別や暴力を受ける恐れがある人

女性、ある特定の民族や宗教団体に属する人、精神的な障害を持つ人などは、差別や暴力を受ける恐れがあります。そうした人たちは次のような理由で脆弱となります。

- » 基本的サービスが提供される際に取り残される
- » 援助、支援、移動先に関する決定を行う際に取り残される
- » 性暴力を含めた、暴力の標的にされる

差別や暴力を受ける恐れがある人が危機的な状況のなかで安全を保つには、特別な保護を必要とする場合があります。生きていく上での基本的ニーズを満たし、利用可能な支援を受けられるよう特別な手助けが必要になるかもしれません。そうした人たちに目を配り、次のような手助けをしてください。

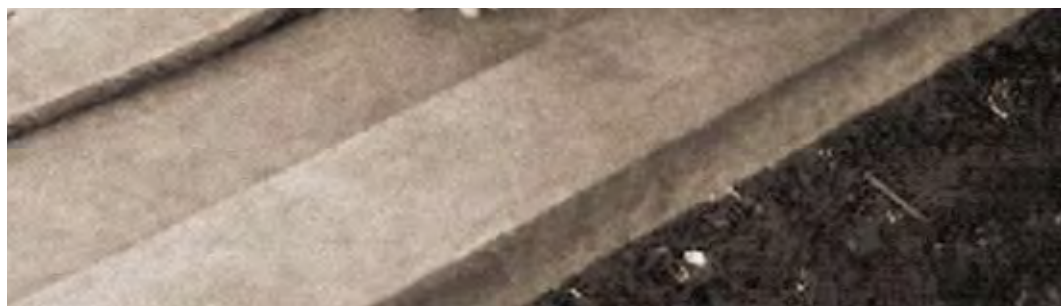
- » 安全な居場所を見つけることができるように手助けする
- » 大切な人や他の信頼できる人と連絡がとれるように手助けする
- » 利用可能なサービスについて情報を提供し、必要ならそうした支援に直接つなぐように手助けする





第4章

自分自身と 同僚のケアについて



この章では次のことを述べます。

- 4.1 支援活動を始める前に
- 4.2 ストレスへの対処——健康的な仕事と生活習慣
- 4.3 休息とふりかえり

あなたやあなたの家族も危機的な状況の影響を直接受けるかもしれません。直接に被害は受けなくても、支援活動中に見たり聞いたりしたことから影響を受けることもあります。支援者として、自分自身の心身の健康にしっかりと注意を払っていることが大切です。自分自身をケアしてこそ、他者に最善のケアができるのです！

4.1 支援活動を始める前に

危機的な状況で支援活動を行うための最善の準備について、考えてください。
以下のことをできる限り行います。

- » 危機的な状況、多様な支援者の役割と責任を把握する
- » 他人を支援する役割を担う際に大きなストレス要因になりかねない自分自身の健康状態や、自分や家族の問題をよく考える
- » 今、この危機に際して、この時期に自分が支援活動に参加できる状態にあるのかどうか、率直に判断する



4.2 ストレスへの対処 ——健康的な仕事と 生活習慣

支援者にとっての主要なストレスの原因は、特に危機の場合には、日常業務です。支援者に影響を与える業務ストレスとしては、長時間労働、過重な責任、不明確な業務内容、コミュニケーションや管理不足、危険な場所での活動などがあります。



あなたは支援者として、人びとの安全やケアに関して、自分に責任があるのだと感じるかもしれません。破壊、負傷、死、暴力など、恐ろしいものを目の当たりにしたり、あるいは直接体験することさえあるでしょう。または他人の苦痛や苦難についての話を聞くかもしれません。そうした体験はすべて、あなたやあなたの同僚に影響を与えることがあります。

同僚を支え、また同僚から支えてもらうために、自分自身のストレスへの最善の対処方法について考えてください。次のようなことがストレスへの対処に役立つ場合があります。

- » 過去に役立った対処法や、強い気持ちでいるために何ができるのかを考える
- » たとえ短い時間でも、食事や、休息、リラックスのための時間をとる
- » 疲れすぎないように無理のない活動時間を守る。たとえば、仕事を複数のスタッフで分担する、緊急対応期間は交代制で働く、定期的に休息をとるようにする
- » 危機的な出来事を体験した人びとは、多くの問題を抱えることもあるかもしれません。そのすべての問題をあなたが助けることができないことで、自分を無力に感じたり苛立ちを覚えるかもしれません。けれども、あなたには人びとのすべての問題を解決する責任はないのです。このことを覚えておいてください。人びとが自分で自分を支えていけるように、あなたにできることをしてください
- » アルコール、カフェイン、ニコチンの摂取を最小限に抑え、医療者と相談しないで薬物を摂取することは避ける
- » 支援の仲間同士で声をかけ合い、仲間の様子を確認し、自分の状態もチェックしてもらう。互いに支え合う方法を考えてみる
- » 友人、大切な人、その他信頼できる人と話し、相談に乗ってもらうようにする

4.3 休息とふりかえり

あなたが支援者の役割を終えるにあたって、休養をとり、振り返りの時間を持つことは大切なことです。あなたが遭遇した危機的な状況や人びとのニーズは非常に困難なものだったかもしれません。被災者の苦痛や苦難を背負いきれない場合もあります。危機的な状況での支援活動が終了したら、自分自身のために体験したことを振り返る時間を取り、休養してください。あなた自身の回復には次のようなことが役立つかもしれません。

- » 危機的な状況での支援経験をリーダーや仲間、その他の信頼できる人に話す
- » たとえ小さなことでも、あなたがほかの人びとの役に立てたことをしっかりと確認する
- » うまくいったこと、あまりうまくいかなかったこと、その状況で活動することの限界について振り返り、受け入れることを学ぶ
- » 元の仕事や日常生活を再開する前に、できるだけ休息し、リラックスする時間をとる

次のようなときには信頼できる人からの援助を求めることが大切です。たとえば出来事について考えたり思い出したりすると動揺する、とても神経質になったり悲しかったりする、よく眠れない、アルコールを大量に摂取する、医療者と相談しないで薬物を使用している、などです。このような問題が1カ月以上続く場合は、医療ケア提供者、もしできるなら精神保健専門家に相談してください。





第5章

学んだことを練習しよう

これから挙げるケースシナリオは、あなたが支援者として対応する危機的な出来事の例です。これらのシナリオを読んで、次のことを考えてみてください。

1. このようなことが自分の身に起こったら、真っ先に必要なものは何でしょうか。
2. 最も役に立つのはどのようなことでしょうか。

それぞれのシナリオにおいてどう対応するのかを考えると、「見る、聞く、つなぐ」というPFAの行動原則を忘れないでください。各シナリオに挙げた設問は、どのようなことを考慮し、どう対応すべきかをじっくり考えるうえで参考になるでしょう。

5.1 ケースシナリオ 1 自然災害



平日の日中、市の中心部で突如大きな地震が発生したようです。多数の人が被災し、建物が倒壊しました。あなたや同僚も揺れを感じましたが無事です。被害の大きさはまだわかりません。あなたが所属する機関はあなたや同僚に、生存者を助け、被害が大きかった人たちの支援をするように言いました。

支援活動の準備をしながら、以下の点を自問する

- » 自分には支援活動をする準備ができているのか。個人的に気をつけることは何か。
- » その被災状況についてどのような情報を得ているのか。
- » 一人で現地まで移動するのか、それとも同僚と一緒にするのか。その理由は何か。

考慮すべきこと

- » 危機的な状況、特に大規模災害の直後に支援を行う場合には、チームや二人一組で活動することが役に立ちます。チームで活動することで、困難な状況で同僚のサポートや助けが得られますし、そのことは自分の安全を守るうえでも重要です。また、チームで活動したほうが、より効果的な支援ができます。たとえば、一人は被災者に付き添い、もう一人は必要に応じて医療など特別な支援の手配に当たることができます。可能であれば、あなたと同僚が二人一組になり、お互いをサポートし、助け合う体制（バディシステム）をつくるとよいでしょう
- » ほかに、必要な物品、交通手段、通信機器、現場の状況や安全性に関する最新情報、ほかのチームメンバーやサービスとの連携をサポートしてくれる機関があるかもしれません

被災地を移動する際に、何を「見る」べきですか？

- » 現場にいて安全か
- » どのようなサービスやサポートが利用できるのか
- » 生きていく上での基本的ニーズへの対応が明らかに急がれる人はいないか
- » 明らかに深刻な感情的反応を示している人はいないか
- » 特別な支援が必要と思われるのはどの人か
- » どこで PFA を行うことができるのか

声かけをする際に、苦痛を和らげながら相手の気がかりなことを「聞く」のには、どのようにするのが最もよいか？

- » 被災者が必要としているかもしれない、生きていく上での基本的ニーズは何か
- » 支援を行う前に、自分の立場をどう説明し、自己紹介するのか
- » この状況で被災者の安全を確保する手助けとは何か
- » 必要なものや気がかりなことを被災者にどのようにたずねるのか
- » 被災者を支え、苦痛を和らげるにはどうすれば最もよいか

衝撃を受けている成人との会話例

この会話では、あなたは倒壊した建物の瓦礫のそばに立ちすくんでいる女性に近づきました。女性に怪我はないようですが、体を震わせて泣いています。

あなた：こんにちは。私は_____といいます。_____機関で仕事をしています。お話ししてもよろしいでしょうか。

女性：怖かった。この建物に入りかけたら、揺れ始めたんです。一体、何が起きたのでしょうか。

あなた：地震です。さぞ怖かったことでしょう。あなたのお名前は？

女性：ジャスミナ、ジャスミナ・セイラムといいます。とても怖かった。(震え、泣きながら) 中に入って仲間を探したほうがいいのでしょうか。無事かどうかわからないんです。

あなた：セイラムさん、いま、建物内に入るのは危険です。怪我をするかもしれません。よろしければ、もう少し安全な向こうの方で話しませんか。しばらく一緒にいられますから。いかがですか。

女性：お願いします。(救援隊員や医療関係者が活動している倒壊現場から少し離れた静かな場所に移動する。)

あなた：水はいかがですか。(可能であれば、水や毛布など実際に苦痛を和らげるものを提供する。)

女性：しばらくここに座っていてもよろしいでしょうか。

(女性がもう一度話し始めるまで2～3分間、黙って女性のそばに座っている。)

女性：ほんとに怖かった。建物の中にいて、仲間を助ければよかった。

あなた：お気持ちはわかります。

女性：外へ飛び出したんですけど、ほかの人たちにとっても悪いことをした気がします。

あなた：このような状況でどう行動すればよいのか、判断は難しいものです。あなたは適切な直観で建物から飛び出したのでしょう。そうしなければ、怪我をしていたかもしれません。

女性：救援隊が瓦礫から遺体を運び出すのを見ました。あれは友人だと思います。(泣きながら)

あなた：本当におつらいことですね。救援隊が活動していますから、建物の中にいた人たちの状況は後でわかると思います。

(会話はさらに10分間続き、あなたは女性の話を聞きながら、必要なものや気がかりなことをたずねる。会話は次のように終える。)

女性：家族が無事か確かめたいのですが、地震が起きた時、電話をなくしてしまいました。どうやったら家に帰れるのかわかりません。

あなた：一緒にご家族と連絡をとってみましょう。何とか家族と会えるように、一緒に考えてみましょう。

女性：ありがとうございます。とても助かります。

この会話例で注目すべきこと

- » 自分の名前を述べて自己紹介し、所属機関を伝えた
- » 話をしたいかどうかをたずねた
- » 相手に敬意を払って名字で呼びかけた
- » 被災者がこれ以上危害を受けないよう安全な場所に移動した
- » 安心感を与えるもの（例えば、水）を勧めた
- » 話を聞き、そばにいたが、話すことを無理強いしなかった
- » 被災者が適切に行動したことを振り返った
- » ゆっくりと話を聞いた
- » 相手が必要としているものや気にかかっていることを確認した
- » 仲間が死亡したかもしれないという心配を受け入れた
- » 家族と連絡をとる手助けを申し出た

被災者を情報や実際に役立つ支援と「つなぐ」ために何ができるのか？

- » 被災者が利用できる資源（食料、避難所、水）やサービスを見つける上で、この状況ではどのような困難があるだろうか
- » 被災者はどのような心配事や問題を抱えているのか。彼らが自分の問題に取り組むことができるように、どのような提案をすれば役に立つのか
- » 被災者はどのような情報がほしいのか。災害に関して信頼できる最新情報はどこで得られるのか
- » 被災者を大切な人やサービスとつなぐために何ができるのか。どのような困難があるのだろうか
- » 子どもや青年、健康状態の悪い人は何を必要としているのか。よりリスクが高い立場にいる人びとを大切な人や必要なサービスにつなぐためにどのような手助けができるのか

5.2 ケースシナリオ 2 武力紛争と国内避難



難民はトラックで見知らぬ土地に連れていかれ、「みなさんはこれからここで暮らすことになります」と言われます。彼らが住みなれた土地から移動したのは、そこで紛争が起きたからです。トラックから降りると、泣いている人、とても不安そうな人、混乱している人もいれば、安堵のため息をつく人もいます。ほとんどの人は新しい土地に不安や戸惑いを感じ、どこで眠り、食べ、医療を受けたらよいのかわかりません。大きな音を耳にすると、また砲撃かと思い、怯えている人もいます。あなたは食料を配給する機関のボランティアであり、配給所での支援活動を要請されました。

支援活動の準備をするにあたって、現状について知っておきたいこと

- » どのような人を支援するのか？彼らにはどのような文化的背景があるのか？
- » 守らなければならない行動ルールや慣習はあるのか。たとえば、女性の難民には女性の支援者が話しかけたほうがよいのか
- » 移動距離はどれくらいだったのか。彼らが体験した内戦について自分は何を知っているのか。
- » 難民の受け入れ先でどのようなサービスが提供されるのか
- » チームで活動する場合、この状況で支援活動を行うためにどのような編成にするのか。仕事をどう分担するのか。チームメンバー同士の調整や他の支援グループとの調整はどのように行うのか

難民に出会う際に、「見る」べきこととは？

- » 難民の多くは何を必要としているのか。空腹なのか、のどが渇いているのか、疲れているのか。怪我人や病人がいるのか
- » 難民のなかに家族や同じ村の出身者がいるのか
- » 同伴者のいない子どもや青年はいるのか。ほかに特別な支援が必要と思われる人がいるのか
- » 個々の難民はそれぞれ危機に対して異なった反応を示しているように見える。深刻な感情的反応としてはどのようなものがみられるのか

難民に気がかりなことをたずね、苦痛を和らげるには、どのように「聞く」のが最もよいか？

- » 支援を行うためにどのように自己紹介すればよいか
- » 武力衝突を体験または目撃した人はひどく怯え、危険を感じているかもしれない。どうすれば彼らを支え、気持ちを落ち着ける手助けができるのか
- » 女性などの、特別な支援を必要とする人のニーズや懸念事項をどうすれば把握できるのか
- » 同伴者のいない子どもや青年にどのようにアプローチし、支援すればよいか

同伴者のいない子どもとの会話例

難民キャンプの片隅に10歳ぐらいの少年がぼつんとたたずみ、ひどく怯えています。

あなた：（膝をついて子どもの目線の高さで）こんにちは。私は____といいます。____機関から何か役に立ちたいと思って来たのです。あなたのお名前は？

子ども：（下を向いて小さな声で）アダム。

あなた：こんにちは、アダム。ここまで来るのはたいへんだったね。喉は渇いてない？（もしあれば、食べ物や飲み物、あるいは毛布など実際に安心感を与えられるようなものを差し出す。）家族はどこにいるの？

子ども：わからない。（泣き出す）

あなた：アダム、怖かったでしょ。あなたの力になるからね。家族を探すお手伝いができる人に連絡するわね。あなたの名字は？ どこから来たの？

子ども：アダム・デュバル。____村から来ました。

あなた：ありがとう、アダム。家族と最後に会ったのはいつ？

子ども：ここへ来るトラックが来たとき、姉さんはいたよ。でも、いなくなっちゃった。

あなた：お姉さんは何歳？ 名前は？

子ども：名前はローズ、15歳。

あなた：お姉さんを探す手伝いをするからね。お父さんやお母さんはどこにいるの？

子ども：銃の音が聞こえて、みんなで村から逃げ出したけど、途中で父さんや母さんとはぐれてしまった。(泣きながら)

あなた：かわいそうに、アダム。怖かったでしょう。でも、もう安全だからね。

子ども：怖いよー！

あなた：(やさしく自然に) そうね、怖いわね。私はあなたの力になりたいの。

子ども：どうすればいいの。

あばた：しばらく一緒にいましょう。それからお姉さんを探しましょう。どうかしら。

子ども：うん、ありがとう。

あなた：ほかに心配なことや欲しいものはある？

子ども：ううん。

あなた：アダム。お姉さんやお父さん、お母さんを探すお手伝いができる人たちが向こうにいるの。向こうでお話できる？ 私と一緒に行くからね。(信頼できる家族検索機関や子どもを保護する機関があれば、登録手続きの手助けをすることが必要です。)

この会話例で注目すべきこと

- » 多くの難民のなかで同伴者のいない子どもを見つけた
- » 膝をついて、子どもの目線の高さで話しかけた
- » 落ち着いてやさしく子どもに語りかけた
- » 姉の名前など、子どもの家族に関する情報を見つけた
- » 家族が見つかるまで安全に過ごせる場所を提供してくれて、家族を探してくれるような信頼できる組織を見つけるまでの間、子どもと一緒にいた

難民を情報や実際に役立つ支援と「つなぐ」ために何ができるのか？

- » 人びとが持っている、生きていく上での基本的ニーズは何か。自分が知っている範囲で、どのようなサービスが利用できるのか。どうすれば人びとがそうしたサービスを利用できるのか
- » 難民へのケアの計画について自分はどのような正確な情報をもっているのか。難民はいつ、どこへ行けば現状についてより情報が得られるのか
- » 女性や身寄りのない子どもたちのようによりリスクが高い人びとがこれ以上危害を受けないよう保護するにはどうすればよいか。こうした人びとを、大切な人やサービスとつなぐためにどのような手助けができるのか
- » 暴力を目の当たりにした人などの場合、その人ごとにどのような特殊なニーズを持っているのか
- » 人びとを大切な人やサービスと結びつけるために何ができるのか

5.3 ケースシナリオ 3 事故



あなたが、安全な地域にある村で交通量の多い道路を歩いていると、前方で事故が起きました。道路を横断中の男性が妻と娘とともに走っている車にはねられたようです。男性は路上に倒れたまま動かず、血を流しています。妻と娘はそばにいます。妻は泣き、体を震わせています。娘は黙って立ちすくんでいます。村人が何人か事故現場近くの道路に集まってきました。

このような状況では、早急な対応が求められますが、**支援の準備をする際に**、少しだけ時間を取り、平静さを保ち、次のようなことを考慮しましょう。

- » 自分や他者の安全性に何か問題があるのか
- » この状況にどう対応できるのか
- » 特に重傷を負った男性のために、すぐに何をすべきか

「見る」べき重要なこととは？

- » 支援が必要なのは誰か。どのような支援が必要か
- » 自分が提供できる支援は何か？ どのような特別な支援が必要か
- » 誰に手助けを頼めるのか？ 現場に集まってきた人たちはどのような手助けができるのか 彼らが支援の妨げになるとしたら、どのような点か

事故に巻き込まれた人から話を聞き、相手の苦痛を和らげるには、どのように「聞く」のが最もよいか？

- » 支援を行うために、どう自分の立場を説明し自己紹介するのか
- » 被害者がさらに危害を受けないよう安全を確保するにはどうすればよいか。父親がはねられた瞬間を目撃し、ショックで茫然としている娘に対して特に配慮すべきことはあるのか。現時点で母親は娘をケアし、娘の気持ちを落ち着かせることができるのか
- » PFA を行うことのできる安全で比較的静かな場所はどこか
- » 被害者のニーズや気がかりなことをどのようにたずねればよいか
- » 被害者の苦痛を和らげ、気持ちを落ち着かせるにはどうすればよいか

会話と対応例：救急医療が必要な場合

あなたは事故の概要を素早く把握しながら、事故現場に安全に近づけるのかどうか確認します。道路は交通量が多く、被害者や集まってきた村人のそばを車が走りすぎていきます。父親は重傷である可能性があります。

あなた：誰か救急車を呼びましたか。

村人たち：いいえ。

あなた：（近くの村人に向かって）すぐに救急車を呼んでももらえませんか。

村人1：はい、わかりました。

あなた：（他の村人達に向かって）車の流れを変える必要があります。手伝ってもらえますか。

（村人数人が旗を振って走行車を止め、迂回させる。）

（あなたが被害者に近づいていくと、村人の一人が負傷した男を動かそうとしている。）

あなた：動かさないでください。首を損傷しているかもしれません。救急車を呼びましたから。

（あなたか別の誰かが身体の応急処置の訓練を受けている場合は、負傷者に応急処置を行う。そして、あなたもしくは周囲の誰かが妻と娘が怪我をしていないか確認する。負傷者が適切に介助され、妻と娘はひどい怪我をしていないことがわかった段階でPFAを行う。）

あなた：（男性の妻に向かって）私は_____といいます。救急車を呼びました。あなたと娘さんは怪我をしていませんか。

妻：（すすり泣き、体を震わせながら）はい、大丈夫です。

あなた：（妻に向かって、落ち着いて穏やかに）お名前はなんとおっしゃいますか。

妻：（泣きながら）ハンナです。ハンナと呼んでください…。ああ、夫は、夫はどうなったのでしょうか！

あなた：ハンナ、とても怖い思いをなさったことでしょう。あなたの夫を助けに救急車が来ます。しばらく一緒にいますよ。あなたや娘さんに他に今すぐ必要なものや心配事がありますか。

妻：娘は大丈夫ですか。

あなた：娘さんは怪我をされていないようです。娘さんに話しかけたいのですが、お名前を教えてください。

妻：（娘の手をとって）サラといいます。

あなた：（やさしく、子どもの目線の高さで）こんにちは、サラ。私は____といいます。あなたとお母さんのお役に立ちたいと思ってここにいます。

（会話が続くが、娘は何も話さない。娘はふだんこんなふうではないと母親は言うが、彼女は夫のことが心配でならず、病院まで夫に付き添いたいとも言う。娘はその夜、自宅で一人で過ごすことになるかもしれない。）

あなた：ハンナ、娘さんはあなたか誰か信頼できる人と一緒にいたほうがいいですよ。この事故でとても怯えているようですから、今は一人にしないほうがいいです。娘さんと一緒にいられる信頼できる人がどなたかいますか。

妻：はい、私の妹がいます。サラは妹になついています。

あなた：妹さんと連絡をとりましょうか。

妻：ええ、お願いします。

（あなたは妻が妹と連絡をとる手助けをし、娘はその夜、叔母（母親の妹）と一緒に過ごすことになる。あなたは母親に、娘が何日も言葉を発しないようなら、病院につれていくよう助言もする。）

あなた：救急車が来たら、あなたの夫をどこへ搬送するのか、そしてあなたと娘さんが一緒に乗れるのかどうか、私から確認します。

（救急車が到着したら、負傷者を病院に搬送する際に家族は同乗できるのかたずねる。）

この会話と対応例で注目すべきこと

- » 誰が重症を負っているのかを見るために事故現場に入ることが安全なのかを確認するために、まず事故の状況を素早く把握した
- » 負傷者のために救急車をすぐに手配した。負傷者を動かして怪我がさらにひどくなることを防いだ
- » 他の人にさらなる危害や危険が及ばないようにした（例えば、走行車に注意した）
- » 妻と娘に敬意を払って穏やかに話しかけた
- » 子どもには同じ目線の高さで話しかけた
- » 妻が娘のケアをしてくれる人の手はずを整えるのを手伝った
- » 負傷者を病院に搬送する際、家族と一緒にいられるように手配をした

被害者を情報や实际的な支援と「つなぐ」ために何ができるのか？

- » この交通事故で負傷しなかった被害者には、生きていく上でのどのような基本的ニーズがあるのか
- » このシナリオに出てくるほかの人たちはどのような心配事や問題を抱えているのか
- » 彼らはどのような情報を必要としているのか
- » 被害者が彼らを支えてくれる大切な人と連絡をとるために、自分に何ができるのか

サイコロジカル・ファーストエイド ポケットガイド

PFA とは

サイコロジカル・ファーストエイド（PFA）は、苦しんでいる人、支援が必要と思われる人に、同じ人間としての人道的な支援の仕方を示しています。

責任をもって PFA を行うとは、次のことを意味します。

1. 安全、尊厳、権利を尊重する
2. 相手の文化を考慮して、それに合わせて行動する
3. その他の緊急対応策を把握する
4. 自分自身のケアを行う



準備

- » 危機的な出来事について調べる
- » その場で利用できるサービスや支援を調べる
- » 安全と治安状況について調べる

PFA の行動原則

見る

- » 安全確認
- » 明らかに急を要する基本的ニーズがある人の確認
- » 深刻なストレス反応を示す人の確認



聞く

- » 支援が必要と思われる人びとに寄り添う
- » 必要なものや気がかりなことについてたずねる
- » 人びとに耳を傾け、気持ちを落ち着かせる手助けをする



- つなぐ
- » 生きていく上での基本的なニーズが満たされ、サービスが受けられるよう手助けする
 - » 自分で問題に対処できるよう手助けする
 - » 情報を提供する
 - » 人びとを大切な人や社会的支援と結びつける



倫理

被災者をさらに傷つけることを避け、最善のケアを提供し、被災者の最善の利益のみを考慮して行動するための指針として、倫理上すべきことと、してはならないことを挙げます。支援する相手にとって最も適切で、安心できる仕方で、支援を行ってください。あなたが属する文化では、この倫理的指針はどのようなことを意味するのか考えてください。

すべきこと

- » 信頼されるように、誠実に接しましょう
- » 自分の意思決定を行う権利を尊重しましょう
- » あなた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
- » たとえ今は支援を断ったとしても、あとになってから支援を受けることもできることをはっきりと伝えましょう
- » 時と場合に応じて、プライバシーを尊重し、聞いた話については秘密を守りましょう
- » 相手の文化、年齢、性別を考えて、それにふさわしい行いをしましょう

してはならないこと

- » 支援という立場を悪用してはなりません
- » 支援の見返りに金銭や特別扱いを求めてはなりません
- » できない約束をしたり、誤った情報を伝えてはなりません
- » 自分にできることを大げさに言っではなりません
- » 支援を押しつけたり、相手の心に踏み込んだり、でしゃばることをしてはなりません
- » 無理に話をさせてはなりません
- » 聞いたことを別の人に話してはなりません
- » 相手の行動や感情から、「こういう人だ」と決めつけてはなりません

PFA だけでなく専門的な支援を必要とする人

PFA だけではなく、さらに専門的な支援を必要とする人もいます。自分の限界をわきまえて、医療や救命援助できる人たちに支援を求めましょう。

緊急に専門的な支援を必要とする人

- » 命にかかわる重症を負い、救急医療が必要な人
- » 気が動揺して、自分自身や子どものケアができない人
- » 自傷の恐れがある人
- » 他の人を傷つける恐れがある人

参考文献

- » Bisson, JI & Lewis, C. (2009), Systematic Review of Psychological First Aid. Commissioned by the World Health Organization. (available upon request).
- » Brymer, M, Jacobs, A, Layne, C, Pynoos, R, Ruzek, J, Steinberg, A, et al. (2006). Psychological First Aid: Field operations guide (2nd ed.). Los Angeles: National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD. <http://www.nctsn.org/content/psychological-first-aid>, and <http://www.ptsd.va.gov/professional/manuals/psych-first-aid.asp>
- » Freeman, C, Flitcroft, A, & Weeple, P. (2003) Psychological First Aid: A Replacement for Psychological Debriefing. Short-Term post Trauma Responses for Individuals and Groups. The Cullen-Rivers Centre for Traumatic Stress, Royal Edinburgh Hospital.
- » Hobfoll, S, Watson, P, Bell, C, Bryant, R, Brymer, M, Friedman, M, et al. (2007) Five essential elements of immediate and mid-term mass trauma intervention: Empirical evidence. *Psychiatry* 70 (4): 283-315.
- » Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC. http://www.who.int/mental_health_psychosocial_june_2007.pdf
- » International Federation of the Red Cross (2009) Module 5: Psychological First Aid and Supportive Communication. In: Community-Based Psychosocial Support, A Training Kit (Participant's Book and Trainers Book). Denmark: International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. Available at: www.ifrc.org/psychosocial
- » Pynoos, R, Steinberg, A, Layne, C, Briggs, E, Ostrowski, S and Fairbank, J. (2009). DSM-V PTSD Diagnostic Criteria for Children and Adolescents: A developmental perspective and recommendations. *Journal of Traumatic Stress* 22 (5): 391-8.
- » The Sphere Project (2011) Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Geneva: The Sphere Project. <http://www.sphereproject.org>.
- » TENTS Project Partners. The TENTS Guidelines for Psychosocial Care following Disasters and Major Incidents. Downloadable from <http://www.tentsproject.eu>.
- » War Trauma Foundation and World Vision International (2010). Psychological First Aid Anthology of Resources. Downloadable from: www.interventionjournal.com/ and www.psychosocialnetwork.net/
- » World Health Organization (2010). mhGAP Intervention Guide for Mental Health, Neurological and Substance Use Disorders in Non-specialized Health Settings. Geneva: WHO Mental Health Gap Action Programme. http://www.who.int/mental_health/mhgap

監 訳

国立精神・神経医療研究センター

金吉晴、鈴木友理子

翻訳アドバイザー

井筒節（国連 NY 本部）、堤敦朗（国連大学国際グローバルヘルス研究所）

訳者一覧

国立精神・神経医療研究センター

深澤舞子、大沼麻実、河瀬さやか、大滝涼子

ケア・宮城

畑山みさ子、氏家靖浩、上山真知子、西野美佐子、橋本信也、本郷一夫、Morris,J.F.

公益財団法人プラン・ジャパン

東日本大震災支援対策室一同

国立精神・神経医療研究センター

独立行政法人国立精神・神経医療研究センターは、病院と研究所が一体となり、精神疾患、神経疾患、筋疾患、及び発達障害の克服を目指した研究開発を行い、その成果をもとに高度先駆的医療を提供するとともに、全国への普及を図ることを使命としている。<http://www.ncnp.go.jp>

ケア・宮城

宮城県内の心のケアに当たる人たちを支援することを目的として、2011 年 4 月に活動を開始。会員は、日本学校心理士会宮城支部会員、日本臨床発達心理士会東北支部会員、宮城県臨床心理士会会員の有志などにより構成されている。要請に応じて、県内各地の学校にて教員向けの心のケアのワークショップなどを実施しており、すでに約 3,000 人が参加した。

公益財団法人プラン・ジャパン

国連に公認・登録された国際 NGO プランの一員。アジア・アフリカ・中南米の 50 カ国で、学校建設、予防接種、職業訓練など、子どもたちの能力と可能性を育む地域開発活動を行っている。東日本大震災後は、宮城県を中心に「子どもの心のケアのサポート」「仮設住宅への物資配布」「子どもメディア・プロジェクト」などを行ってきた。www.plan-japan.org

