

サイコロジカル・ファーストエイド

実施の手引き 第2版

Psychological First Aid
Field Operations Guide 2nd Edition



アメリカ国立 子どもトラウマティックストレス・ネットワーク
National Child Traumatic Stress Network

アメリカ国立 PTSDセンター
National Center for PTSD

日本語版作成: 兵庫県こころのケアセンター
Hyogo Institute for Traumatic Stress

謝 辞 Acknowledgements

本冊子「サイコロジカル・ファーストエイド実施の手引き」は、アメリカ国立PTSDセンターとアメリカ国立子どもトラウマティックストレス・ネットワーク(NCTSN)によって作成されたものである。NCTSN とアメリカ国立PTSD センターのメンバー、および、災害支援の現場での活動やコーディネートに携わっている人々が、この手引きの作成に携わった。

中心となった執筆者は、以下の人々である(アルファベット順)。Melissa Brymer, Anne Jacobs, Chris Layne, Robert Pynoos, Josef Ruzek, Alan Steinberg, Eric Vernberg, and Patricia Watson.

その他の執筆者は、以下の人々である(アルファベット順)。Steve Berkowitz, Dora Black, Carrie Epstein, Julian Ford, Laura Gibson, Robin Gurwitch, Jessica Hamblen, Jack Herrmann, Russell Jones, Robert Macy, Betty Pfefferbaum, Rose Pfefferbaum, Beverly Raphael, Margaret Samuels, William Saltzman, Merritt Schreiber, Janine Shelby, Cynthia Whitham, Bonita Wirth, Ruth Wraith, and Bruce Young.

一部は医療予備部隊(MRC: Medical Reserve Corps)の作成した資料を改編して利用した。改編作業の中心を担ったのは、以下の人々である(アルファベット順)。Abbe Finn, Jack Herrmann, John Hickey, Edward Kantor, Patricia Santucci, and James Shultz. 内容の加筆を担当したのは、Fuller Theological Seminary を含む、以下の聖職者グループのメンバーである(アルファベット順) David Augsburg, Cynthia Eriksson, David Foy, Peter Kung, Doug McConnell, Kathy Putnam, Dave Scott, and Jennifer van Heijzen. ロングアイランド北岸ユダヤ人健康保険とヘルスケア牧師会(North Shore Long Island Jewish Health System and HealthCare Chaplaincy)からは、以下のメンバーが参加した(アルファベット順)。Christine DiBenedetto, Nathan Goldberg, George Handzo, Yusuf Hasan, Martha Jacobs, Sandra Kaplan, Victor Labruna, Jon Overvold, David Pelcovitz, Ayme Turnbull, Juliet Vogel, and Eun Joo Kim. 以下の カリフォルニア大学サンフランシスコ校の人々も加筆修正作業に協力した(アルファベット順)。Chandra Ghosh Ippen, Alicia Lieberman, and Patricia Van Horn.

薬物乱用衛生管理局(SAMHSA)は、2005年3月31日から4月1日にかけて行われた専門調査委員会の開催をサポートし、以下の参加者は多大な貢献をした(アルファベット順)。Miksha Brown, Cecilia Revera-Casale, Kerry Crawford, Rosemary Creeden, Daniel Dodgen, Darrin Donato, William Eisenberg, Mary Fetchet, Ellen Gerrity, Richard Gist, Ian Gordon, Susan Hamilton, Seth Hassett, Jack Herrmann, Stevan Hobfoll, Stacia Jepson, Sandra Kaplan, Susan Ko, Linda Ligenza, Steven Marans, Christina Mosser, April Naturale, Elana Newman, Bonnie O'Neill, Dori Reissman, Gilbert Reyes, Janine Shelby, and Robert Ursano.

引用の際の表記(日本語版):アメリカ国立子どもトラウマティックストレス・ネットワーク, アメリカ国立PTSDセンター「サイコロジカル・ファーストエイド実施の手引き第2版」兵庫県こころのケアセンター訳, 2009年3月.
<http://www.j-hits.org/>

(原著): National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD, *Psychological First Aid: Field Operations Guide, 2nd Edition*. July, 2006. Available on: www.nctsn.org and www.ncptsd.va.gov.

目次 Table of Contents

謝辞 Acknowledgements

はじめに	1
Introduction and Overview	

サイコロジカル・ファーストエイドを提供する準備	5
Preparing to Deliver Psychological First Aid	

サイコロジカル・ファーストエイドの8つの活動内容 Core Actions

1. 被災者に近づき、活動を始める	9
Contact and Engagement	
2. 安全と安心感	11
Safety and Comfort	
3. 安定化	26
Stabilization	
4. 情報を集める——いま必要なこと、困っていること	30
Information Gathering: Current Needs and Concerns	
5. 現実的な問題の解決を助ける	35
Practical Assistance	
6. 周囲の人々との関わりを促進する	37
Connection with Social Supports	
7. 対処に役立つ情報	42
Information on Coping	
8. 紹介と引き継ぎ	52
Linkage with Collaborative Services	

付録 List of Appendices

付録 A: サイコロジカル・ファーストエイドの概要	55
Overview of Psychological First Aid	
付録 B: サイコロジカル・ファーストエイドを提供する現場の環境	57
Service Delivery Sites and Settings	
付録 C: サイコロジカル・ファーストエイドを提供する人のケア	59
Psychological First Aid Provider Care	
付録 D: ワークシート	65
Psychological First Aid Worksheets	
付録 E: 被災者のための資料	67
Handouts for Survivors	

はじめに

Introduction and Overview

サイコロジカル・ファーストエイド(PFA)とは

What is Psychological First Aid?

サイコロジカル・ファーストエイド(Psychological First Aid;PFA)は、災害やテロの直後に子ども、思春期の人、大人、家族に対して行うことのできる効果の知られた¹心理的支援の方法を、必要な部分だけ取り出して使えるように構成したものです。

PFAは、トラウマ的出来事によって引き起こされる初期の苦痛を軽減すること、短期・長期的な適応機能と対処行動を促進することを目的としています。その原理および手法は次の4つの基本的規格を満たしています。

- ①トラウマのリスクと回復に関する研究結果に合致する
- ②災害現場への適用が可能で、実用性がある
- ③生涯発達の各段階に適切である
- ④文化的な配慮がなされており、柔軟に用いることができる

PFAは、被災した人すべてが重い精神的問題を抱える、あるいは長く苦しみ続けるという観点にはたっていません。そうではなく、被災した人やその出来事の影響を受ける人々が苦しめられるのは、広範囲わたる初期反応(身体的、心理的、行動上、スピリチュアルな問題)であるという理解に基づいています。これらの初期反応のなかには、強い苦痛をひきおこすものがあり、ときに適応的な対処行動を妨げる原因となります。共感と気づかいに満ちた災害救援者からの支援は、初期反応の苦しみをやわらげ、被災者の回復を助けます。

サイコロジカル・ファーストエイドの対象

Who is Psychological First Aid For?

PFAは、災害やテロに遭った子ども、思春期の人、親(保護者)、家族、大人に対して用いるために考案された介入法です。災害救援者やその他の支援者に対しても、用いることができます。

サイコロジカル・ファーストエイドを提供する人

Who Delivers Psychological First Aid?

PFAの提供者として想定されているのは、災害救援活動を行なう組織の一員として、被災した子ども、大人、家族などへの早期支援を行う精神保健担当者、および、その他の分野の災害救援者です。これらの人たちは、初め対応チーム、緊急指令システム、救急医療およびプライマリケア、学校危機対応チーム、ボランティア団体、地域危機緊急対応チーム、医療予備隊、市民部隊、その他災害救助組織など、さまざまな災害援助組織の一員として活動することになるでしょう。

¹ サイコロジカル・ファーストエイドは、災害とテロに遭った子ども、大人、家族の心理的ニーズに対する「最適の緊急的介入」として、災害精神保健の専門家から支持されています。現時点では系統的な実証的裏づけが不足していますが、構成内容の多くは研究結果から導き出されたものです。サイコロジカル・ファーストエイドは専門家の中で、被災者が災害後の苦痛と困難を乗り越える援助をするための、あるいはさらなる援助を必要とする人を見極めるための効果的な方法を提供するものであると認められています。

サイコロジカル・ファーストエイドを提供する時期

When Should Psychological First Aid Be Used?

PFAは、災害やテロの直後に行なう支持的な介入法です。

サイコロジカル・ファーストエイドを提供する場所

Where Should Psychological First Aid Be Used?

PFAは、さまざまな状況で提供できるように考えられています。精神保健担当者あるいはその他の災害救援職にある人は、次のような場所でPFAを行うよう要請される可能性があります。一般避難所、特別なニーズに応える避難所、野戦病院や医療トリアージの現場、救急指定医療機関(救急外来など)、緊急救援者やその他の救援隊のための準備施設や一時休養所、緊急指令センター、緊急ホットラインや災害時公衆電話設置所、食料補給所、被災者支援施設、家族支援施設、一般家庭、職場、その他の地域集団など。(さまざまな現場における課題に関する詳しい情報は、付録Bを参照してください)

サイコロジカル・ファーストエイドの特長

Strengths of Psychological First Aid

- PFAには、基本情報を収集するためのテクニックが織り込まれています。被災者がいま不安に思っていることや必要としていることをいち早くアセスメントし、支援者が柔軟なサポートを行うのに役立てることができます。
- PFAは、現場で実際に使われ、効果が報告されている方法です。さまざまな災害現場で使用することができます。
- PFAは、発達の、あるいは文化的妥当性を重視しています。多様な年齢や背景をもつ被災者に対して用いることができます。
- PFAには、若い人、大人、家族に役に立つ重要な情報を載せたハンドアウトが、付録として添付されています。回復するまで手元において使ってもらうことができます。

サイコロジカル・ファーストエイドの基本目的

Basic Objectives of Psychological First Aid

- 被災者に負担をかけない共感的な態度によって、人と人の関係を結びます。
- 当面の安全を確かなものにし、被災者が物心両面において安心できるようにします。
- 情緒的に圧倒され、取り乱している被災者を落ち着かせ、見通しがもてるようにします。
- いまどうしてほしいのか、何が気になりなのか、被災者が支援者に明確に伝えられるように手助けします。また、必要に応じて周辺情報を集めます。
- 被災者がいま必要としていることや、気になりなことを解決できるように、現実的な支援と情報を提供します。
- 被災者を、家族、友人、近隣、地域支援などのソーシャルサポート・ネットワークに、可能な限り早く結びつけます。
- 適切な対処行動を支持し、その努力と効果を認めることで、被災者のもっている力を引き出し、育てます。そのために、大人、子ども、家族全体がそれぞれ、回復過程で積極的な役割を果たせるよう支援します。
- 災害の心理的衝撃に効果的に対処するために役に立つ情報を提供します。
- 支援者ができることとできないことを明らかにし、(必要などときには)被災者を他の支援チーム、地域の支援システム、精神保健福祉サービス、公的機関などに紹介します。

サイコロジカル・ファーストエイドを提供する

Delivering Psychological First Aid

専門家としての態度 Professional Behavior

- ・公認された災害救援システムの枠内で実施してください。
- ・良識のあるふるまいのモデルを示してください。(穏やかさ、慎重さ、落ち着き、親切な態度)
- ・被災者がアクセスしやすいように配慮してください。
- ・秘密保持は適切に行ってください。
- ・自分の専門領域、および専門家として指定された役割の範囲をふみこえないようにしてください。
- ・他の専門的対応が必要な場合、あるいはそのような要望があった場合には、適切な紹介を行ってください。
- ・文化と多様性の問題についてよく理解し、配慮してください。
- ・自分自身の情緒的、身体的反応に注意を払い、セルフケアを行ってください。

サイコロジカル・ファーストエイド提供の方針 Guidelines for Delivering Psychological First Aid

- ・いきなり介入するのではなく、まずは様子を見守ってください。次に、どのような手助けができるかを見極めるために、簡潔で、思いやりのある質問をします。
- ・関係づくりに最も有効な方法は、多くの場合、現実的な支援(食糧、水、毛布)です。
- ・場の状況や対象となる人の様子をよく見て、その介入が負担になったり破壊的になったりしないだろうという判断ができてから、接触を開始してください。
- ・被災者が拒否することにも、逆に殺到する場合があることにも、準備をしておいてください。
- ・穏やかに話してください。忍耐強く、共感的で、思慮深くあってください。
- ・シンプルでわかりやすい言葉を使い、ゆっくり話してください。略語や専門用語を使わないでください。
- ・被災者が話し始めたら、聞いてください。話を聞くときには、かれらが何を伝えたいのか、あなたがどう役に立てるのかに焦点をあててください。
- ・被災者が身を守るためにとった行動のうち、よいところを認めてください。
- ・被災者のニーズに直接役立つ情報を提供し、求めがあれば何度でも、対処方法を分かりやすく示してください。
- ・正確で、かつ被災者の年齢にふさわしい情報を提供してください。
- ・通訳を介してコミュニケーションをとるときには、通訳者ではなく本人を見て話しかけてください。
- ・PFAの目的は、苦痛を減らし、現在のニーズに対する援助をし、適応的な機能を促進することです。トラウマ体験や失ったものの詳細を聞き出すことが目的ではないことを、常に念頭において活動してください。

避けるべき態度 Some Behaviors to Avoid

- ・被災者が体験したことや、いま体験していることを、思いこみで決めつけないでください。
- ・災害にあった人すべてがトラウマを受けるとは考えないでください。
- ・病理化しないでください。災害に遭った人々が経験したことを考慮すれば、ほとんどの急性反応は了解可能で、予想範囲内のものです。反応を「症状」と呼ばないでください。また、「診断」「病気」「病理」「障害」などの観点から話をしないでください。
- ・被災者を弱者とみなし、恩着せがましい態度をとらないでください。あるいはかれらの孤立無援や弱さ、失敗、障害に焦点をあてないでください。それよりも、災害の最中に困っている人を助けるのに役立つ行動や、現在他の人に貢献している行動に焦点をあててください。
- ・すべての被災者が話をしたがっている、あるいは話をする必要があると考えないでください。しばしば、サポートィブで穏やかな態度でただそばにいたことが、人々に安心感を与え、自分で対処できるという感覚を高めます。

- ・何があったか尋ねて、詳細を語らせないでください。
- ・憶測しないでください。あるいは不正確な情報を提供しないでください。被災者の質問に答えられないときには、事実から学ぶ姿勢で最善を尽くしてください。

子どもや思春期の人に対応するときには Working With Children and Adolescents

- ・幼い子どもに対応するときには、椅子に座るか、子どもの視線の高さにあわせてしゃがみましょう。
- ・学童期の子どもに対しては、感情、心配なこと、疑問を言葉にできるように手助けしてください。普段気持ちをあらわすのに使っているシンプルな言葉(頭にきた、さびしい、こわい、心配など)を用いましょう。「恐怖」「脅え」などの極端な言葉は、かえって苦痛を増すので、使わないでください。
- ・子どもの話を注意深く聞き、あなたのことをちゃんと理解しているよ、と伝えましょう。
- ・子どものふるまいや言葉が、発達的には退行しているように見えることがあることを知っておいてください。
- ・言葉づかいを子どもの発達レベルにあわせましょう。幼い子どもには通常、「死」のような抽象的な概念は伝わりにくいものです。可能な限り、シンプルで直接的な表現を用いてください。
- ・思春期の人に対しては、大人同士として話しかけましょう。そうすることによって、かれらの気持ちや心配や疑問にあなたが敬意を払っているというメッセージを送ることができます。
- ・子どもに十分な情緒的支えを提供できるよう、親の機能を補強し、支えてください。

高齢者に対応するときには Working with Older Adults

- ・高齢者はもろさをもっていますが、同時に強さももっています。かれらは人生のなかで逆境を乗り切ってきた人たちであり、多くの人が効果的な対処能力を身につけています。
- ・聴力に問題が見受けられる人に対しては、低いはっきりした声で話しかけましょう。
- ・見た目や年齢のみに基づいた決めつけをしないでください。混乱した高齢者は、記憶、思考、判断などに、不可逆の問題を抱えているように見えることがあります。環境の激変によって災害に関する失見当識がおこり、それが一時的な混乱を引き起こすことがあります。環境の激変は、視力や聴力の衰え、栄養不良や脱水状態、睡眠障害、持病あるいは服薬に起因する問題、社会的孤立、孤立無援や対応できないという感覚などを引き起こします。
- ・精神的な疾患を抱えている高齢者は、不慣れな環境に対して、さらに混乱したり、困惑したりしやすいでしょう。そのような人を特定したら、精神保健相談、あるいは適切な機関への紹介が受けられるよう援助してください。

障害をもつ人に対応するときには Working With Survivors with Disabilities

- ・援助を求められたときには、できるだけ静かな、刺激の少ない場所に対応するようにしてください。
- ・直接のコミュニケーションが困難でないかぎり、介護者ではなく本人に向かって話しかけましょう。
- ・コミュニケーション能力(聴力、記憶、発話)の障害が見受けられる場合には、簡単な言葉で、ゆっくりと話しかけましょう。
- ・「障害をもっています」と主張する人の言葉を信じてください——たとえそれが見た目に明らかなものでなく、あなたにとって聞きなれないものであったとしても。
- ・どう手助けしたらいいかわからないときには、「何かお手伝いできることはありますか」と聞いてください。そして、その人が言うことを信じてください。
- ・可能なら、自分のことは自分でできるようにしてあげてください。
- ・目の不自由な人が慣れない場所を移動するときには、「腕をお貸しましょうか」と申し出てください。
- ・その人の必要に応じて(耳が不自由など)、情報を書きとめることを申し出たり、お知らせを文書で受け取れるよう手配したりしてください。
- ・その人の介護必需品(薬品類、酸素ボンベ、呼吸器装置、車椅子など)を確保してください。

サイコロジカル・ファーストエイドを提供する準備

Preparing to Deliver Psychological First Aid

被災地での支援活動を始めにあたって、PFA提供者は、起こった出来事の性質、現在の状況、提供できる支援や救援物資の種類などに関する情報を知っておかなくてはなりません。

準備 Preparation

PFAを行うにあたって重要なのは、計画と準備です。災害精神保健に関する最新のトレーニングと、あなたが属している組織の有事指令体制について知ることは、災害支援に対する準備の非常に重要な要素です。また、あなたは子ども、高齢者、特別なニーズをもつ人々などに関わる可能性もあります。その場合には、さらに深い知識が必要となります。支援活動に加わるかどうかを決断する際には、この種の仕事に対する自分の安心感、健康状態、家族や職場の環境を考慮に入れなければなりません。さらに、適切なセルフケアを行うための準備をしてください。（これらの問題に関する詳しい手引きは、付録 C を参照してください）

現場に入る Entering the Setting

PFAは、支援者が被災直後の非常事態に入るときから始まります。（各種救援活動の詳細については、付録Bを参照してください）活動をスムーズに始めるためには、役割と意思決定が明確な、公認された有事指令体制の枠組みの中で活動しなくてはなりません。現場を管理している公認スタッフや組織とのコミュニケーションを確立し、調整をはかることは、とても重要なことです。また、効果的なスタートをきるためには、現場の指揮命令系統、組織、方針と手順、安全性、利用できるサービスなどについて、できるだけ詳しく知っておくことが必要です。これからどんなことが起こるのか、どんな支援がどこへ行けば手に入るのか、正確に知っておかなくてはなりません。これらの情報は、可能な限りすばやく集めてください。なぜなら、このような情報は被災者の苦痛を減らし、適応的な対処行動を促進するために欠かせないものだからです。

PFAを提供する Providing Services

PFAは、指定された場所で行なうこともあれば、支援を必要とする人を探すために施設を歩き回って行なうこともあるでしょう。その現場で人々がどのように反応し、相互に影響しあっているか、よく観察してください。支援を必要とする可能性があるのは、次のような急性期の苦痛の兆候を示している人たちです。

- ・状況判断ができず、まごついている人
- ・落ち着きを失って、困惑している人
- ・気が動転したり、興奮したりしている人
- ・パニックになっている人
- ・極端にひきこもっている人、無気力になっている人
- ・極端にイライラしている人、怒っている人
- ・極端に不安そうな人

集団への適応 Group Settings

PFAの対象は基本的には個人と家族ですが、その内容の多くは、大切な人の安否情報を求めたり、安全情報説明会などのために集まったりしている複数の家族などのグループにも、提供できます。情報、支援、安心感、安全の提供に関する内容は、こうした偶然にできた集団にも用いることができます。子どもや思春期のグループに対しては、気晴らしのゲームを取り入れることで、避難所生活の不安や辛さを和らげることができます。

グループ面接を行う際には、以下のことに留意してください。

- ・その集団の人たちのニーズや困っていることにあわせて、話しあう内容を選んでください。
- ・問題を解決することと、差し迫った問題に対処する計画をたてることに、話題を焦点づけてください。
- ・困っていることに関する話しあいが、不平不満のはけ口にならないようにしてください。
- ・引き続き支援が必要な人がいれば、グループ面接のあとで個人面接を提案してください。

落ち着いた態度を保つ Maintain a Calm Presence

人は、他の人の態度から物事を判断します。穏やかな態度とはっきりした考えを示すことによって、被災者はあなたを信頼に足ると考えやすくなります。あなたがしっかりと落ちついた態度を維持していれば、たとえその人が落ち着かず、安全でもなく、事態に対処する力や希望をもっていないと感じていたとしても、あなたの態度に習うかもしれません。希望を示すこともまたPFA提供者のつとめです。被災者は、起こったことや目前に差し迫っている心配に対処することで精一杯なために、必ずしも希望を感じることはできないのです。

文化と多様性に対して繊細にふるまう Be Sensitive to Culture and Diversity

PFA提供者は文化、民族、宗教、人種、言語の多様性に配慮しなくてはなりません。PFAを被災地に出向いて行う場合でも、普段の持ち場で行なう場合でも、あなたは自分の価値観、先入観について意識しておかなくてはなりません。また、自分の価値観があなたの支援する地域のそれとどのように相違しているかについても、知っておかなくてはなりません。異文化について勉強することで、意識を高めることができます。被災者が災害の衝撃に対処できるよう支援するにあたって重要なのは、かれらが自分たちの習慣や伝統、儀式、家族のあり方、性役割、社会とのつながりを維持したり、再建したりするのを助けることです。その地域のことをよく知っている文化的主導者の力を借りて、喜怒哀楽などの表現の仕方、行政機関に対する姿勢、カウンセリングへの適応性など、その地域に関する情報を収集してください。

リスクの高い人々に配慮する Be Aware of At-Risk Populations

リスクが高いのは次のような人々です。

- ・子ども。特に次のような子ども
 - 親(保護者)と離ればなれになっている子ども
 - 親(保護者)、家族、友達を亡くした子ども
 - 親(保護者)が重傷を負った、あるいは行方不明になっている子ども
 - 里親や児童養護施設によって養育されている子ども
- ・けがをしている人
- ・何度も移住、強制退去をさせられた経験をもつ人

- ・病弱な子ども、大人
- ・重い精神疾患を抱えている人
- ・身体障害あるいは身体的な病気を抱えている人
- ・危険なことをやりたがる思春期の人
- ・薬物乱用の問題を抱えた思春期の人、大人
- ・妊娠している女性
- ・乳幼児をつれている母親
- ・災害救援者
- ・大切なものを失った人（家、ペット、家族の思い出の品など）
- ・グロテスクな光景、あるいは極度の危機的状況にいきなりさらされた人

特に経済的に恵まれない人の多い地域では、被災者のかなりの割合の人が、すでにトラウマ的出来事を体験している可能性があります。（大切な人の死、暴行、災害など）つまりマイノリティと、社会の主流から取り残されている地域の人々は、災害以前から高い割合でトラウマに関連する精神的トラブルをもっている可能性があります。そして、被災後にその問題が悪化する大きなリスクを抱えています。不信感、烙印を押されてしまったという感覚（スティグマ感）、国外追放などに対する恐れ、災害救援活動への認識不足は、これらの地域の人々が支援を受けたり、互いに支援しあったりすることに対して、大きな障壁となります。また、災害の多い地域に住んでいる人々は、過去に被災体験をもっている可能性が高いと考えられます。

サイコロジカル・ファーストエイドの8つの活動内容

- 1. 被災者に近づき、活動を始める** Contact and Engagement
目的:被災者の求めに応じる。あるいは、被災者に負担をかけない共感的な態度でこちらから手をさしのべる
- 2. 安全と安心感** Safety and Comfort
目的:当面の安全を確かなものにし、被災者が心身を休められるようにする
- 3. 安定化** Stabilization
目的:圧倒されている被災者の混乱を鎮め、見通しがもてるようにする
- 4. 情報を集める—いま必要なこと、困っていること** Information Gathering: Current Needs and Concerns
目的:周辺情報を集め、被災者がいま必要としていること、困っていることを把握する。そのうえで、その人にあったPFAを組み立てる
- 5. 現実的な問題の解決を助ける** Practical Assistance
目的:いま必要としていること、困っていることに取り組むために、被災者を現実的に支援する
- 6. 周囲の人々との関わりを促進する** Connection with Social Supports
目的:家族・友人など身近にいて支えてくれる人や、地域の援助機関との関わりを促進し、その関係が長続きするよう援助する
- 7. 対処に役立つ情報** Information on Coping
目的:苦痛をやわらげ、適応的な機能を高めるために、ストレス反応と対処の方法について知ってもらう
- 8. 紹介と引き継ぎ** Linkage with Collaborative Services
目的:被災者がいま必要としている、あるいは将来必要となるサービスを紹介し、引き継ぎを行なう

PFAの基本目的は、被災直後から数週間以内に早期支援を提供することです。PFA提供者は柔軟さをもって、被災者一人ひとりが必要としていることや困っていることを解決するために、各セッションにかける時間を調節してください。

1. 被災者に近づき、活動を始める

Contact and Engagement

目的:被災者の求めに応じる。あるいは、被災者に負担をかけない共感的な態度でこちらから手をさしのべる

最初の挨拶は重要です。被災者への敬意と思いやりを示すことができれば、よい関係を築くことができ、引き続き支援を受け入れる気持ちになってもらうこともできるでしょう。最優先すべきなのは、ようやくあなたという支援者を探し出した被災者に応えることです。大勢の人が同時にあなたに近づいて来るなら、できるだけ多くの人と関わりをもつようにしてください。ちょっとした関心や穏やかな気づかいさえ、圧倒され混乱している人にとっては支えとなり、助けとなるのです。

注意事項:適切とされる身体的、個人的接触は、個人、文化、社会集団によって異なります。たとえば、立つときにどこまで近づくか、どの程度目をあわせるか、からだに触れるかどうかなどです。それらは、特に異性に対しては異なります。被災者の文化をよく知らないのであれば、近づきすぎたり、長く目を見つめたり、からだに触れたりしないほうがいいでしょう。被災者の求めるパーソナルスペースを知る手がかりを探してください。また、その地域の慣習を最もよく知る地域の文化的指導者から文化的基準を教わりましょう。家族に対応するときには代表者を探し、最初にその人に話しかけます。

被災者のなかには、援助が役に立つと思われるけれども、自分からは援助を求めない人がいます。そのような人を見出したときに大切なのは、タイミングです。会話に割り込んではいけません。援助の申し出に対して、人がみな即座に肯定的な反応で応えるものだと考えてはなりません。被災した人や大切な人を亡くした人のなかには、安心感や信頼感をもつのに時間がかかる人もいます。援助の申し出が断られたときには、その人の結論を尊重してください。そして、必要になったときのために、PFAを提供しているスタッフ、日時、場所を伝えておきましょう。

自己紹介をし、いまずぐに必要なことを聞く Introduce Yourself/ Ask about Immediate Needs

自分の名前、肩書き、役割を述べ、自己紹介をします。話し掛けていいか尋ね、何か役に立てることがないか知るために来たことを説明します。大人の被災者には、他の呼び方が許可されない限り、名字で呼びかけます。相手に腰をおろすよう勧め、会話のために必要な個人情報を確認し、その人に注意を集中します。落ちついて、穏やかに話してください。まわりをきょろきょろ見たり、気をそらしたりしないように。緊急対応を必要とする差し迫った問題がないか、確かめてください。最優先事項は、緊急対応が必要な医療的問題です。

子どもや思春期の人に近づくときには、まず親と一緒にいる大人にあなたの役割を説明し、許可を求めてから話しかけるほうがよいでしょう。まわりに大人がいないときに辛そうにしている子どもに声をかける場合は、なるべく早く親か保護者を探し出し、一緒に聞いてもらうようにしましょう。

最初の挨拶では、たとえば次のように声を掛けます。

大人／ 保護者	こんにちは。私は〇〇といいます。〇〇で活動しています。皆様のご様子や、何かお役にたてることはないか伺っています。少しお話してもいいですか？ お名前をお聞きしてもよろしいでしょうか？ ウィリアムズさんですね。話をお聞きする前に、いますぐに必要なものがあれば教えてもらえますか？ 水やジュースなどは足りていますか。
思春期／ 子ども	こちらはお嬢さんですか？（子どもの視線にあわせてかがみ、笑顔で挨拶する。相手の名前呼びかけ、静かな声で話す） こんにちは、リサちゃん。私は〇〇といいます。あなたやご家族の役に立ちたいと思って、ここに来たの。いますぐに必要なものはない？ 水やジュースが向こうにあるよ。箱の中には毛布やおもちゃもあるよ。

秘密の保持 Confidentiality

プライバシーの欠如している被災地で、秘密保持をすることは難しいかもしれませんが、それでも、被災者や災害救援者と交わした会話について、可能な限り秘密を保持することは、とても重要なことです。しかし児童虐待を発見した場合はすみやかに関係機関に通告してください*。また、犯罪やテロに関する情報を知り得た場合は、それぞれの職種の倫理規定に準じ（あるいは活動する国や地域の法律に従って）、慎重に対応してください。情報公開について疑問を感じた場合は、スーパーバイザーや担当の職員と話しあってください。被災地で活動する困難さを仲間と語りあうことは役に立ちますが、この場合にも厳格な秘密の保持が求められます。

* 日本では、児童福祉法および児童虐待防止法によって、虐待の発見者には児童相談所への通告が義務づけられている。児童の安全確保のため、通告義務は守秘義務に優先される。

2. 安全と安心感

Safety and Comfort

目的: 当面の安全を確かなものにし、被災者が心身を休められるようにする

災害や事故の直後にまず必要なことは、安心感を取り戻すことです。安全が確保され、安心することができれば、苦痛や不安は軽くなります。大切な人が行方不明になっている、死亡通知を受け取る、遺体の身元確認をするなどの状況におかれている被災者を支えてください。被災者の苦しみをやわらげるために、とても重要なことです。

安全と安心感は、いろいろな方法で提供できます。被災者が次のように行動できるように、手助けしてください。

- 受身的に待つのではなく積極的に、現実的に、なじみのやり方でものごとを進める。
- その時点で最新の正確な情報を手に入れ、不正確で動揺させるような情報から自分の身を守る。
- 現実的な支援を受ける。
- 安全を向上するためにどのような救援活動が行われているか、情報を得る。
- 同じような体験をした人々とのつながりをもつ。

現在の安全を確かなものにする Ensure Immediate Physical Safety

可能な限り、被災者の安全を確かなものにしてください。必要に応じて周辺の環境を整備し、物心両面における安全を向上させてください。たとえば次のようなことができます。

- あなたでは対処できない武器や危険物などが周辺にあるなら、そうしたものを取り扱える適切な公的機関に連絡する。
- 割れたガラス、尖ったもの、備品、こぼれた液体など、つまずいたり転んだりしそうなものを片付ける。
- 子どもたちが安全に遊べる場所を確保する。

高齢者、あるいは身体障害をもつ被災者の安全と安心感を高めるために、次のようなことができます。

- 周囲の環境を安全にする。（明かりを確保する。滑ったり、つまずいたり、転んだりしないようにする）
- 眼鏡、補聴器、車椅子、歩行器、杖などの道具は必要ないか、一つひとつ尋ねる。被災者がそれらの必需品を身近に置いておけるよう手配する。
- 健康上の問題や身の回りのこと（着替え、入浴、身だしなみや食事など）に関して、援助は必要ないか尋ねる。
- 薬は必要ないか確認する。現在の投薬リストを持っているか、持っていないければ、その情報がどこで手に入るのか尋ねる。リストが入手できたら、分かりやすい写しを作って、避難生活のあいだ携帯してもらう。
- よりこまやかなチェックができるように、特別なニーズをもつ被災者のリストを作成する。
- 親族がいるなら、今後の安全、食料、医療、休息を確保するために、連絡を取っておく。また、不足している生活必需品を本部が把握しているか確認する。

緊急対応が必要な医療上の問題や、服薬の必要がある場合には、すぐに組織の責任者や医療の専門家に連絡してください。助けが得られるまで、あなたがその人と一緒にいるか、誰か付き添える人を探しましょう。その他、安全に関する問題には次のようなものがあります。

- ・自傷他害のおそれ——自分や他人を傷つける兆候がある人(強い怒りを自分や他の人に向けている、極端に興奮しているなど)がいないか注意する。もしそういう人がいたら、医療機関による緊急保護、救命救急士の援助、あるいは安全対策チームなどを要請する*。
- ・ショック状態——強い精神的衝撃による影響(顔面蒼白、冷や汗、弱脈、頻脈、めまい、呼吸の異常、うつろな目つき、無反応、失禁、落ち着きのなさ、興奮や混乱など)を示す人がいる場合は、すぐに医療的援助を求める。

*日本ではまず、管轄する保健所に相談する

災害救援活動や支援事業に関する情報を提供する

Providing Information about Disaster Response Activities and Services

被災者が見通しと安心感をもてるように、次の事柄に関する情報を伝えてください。

- ・次に予定されている行動
- ・被災者を支援するために行われていること
- ・出来事について、現時点でわかっていること
- ・利用可能なサービス
- ・一般的なストレス反応
- ・セルフケア、家族のケア、対処法

情報を伝えるにあたって、次のことに留意してください。

- ・情報提供をするかどうか、提供の時期はいつがいいか、判断してください。相手は言われたことを理解できそうですか？ その内容を聞く心の準備がありますか？
- ・恐怖感をやわらげるために、いま必要なこと、いま心配なことに取り組んでください。差し迫った問いに答え、被災者が適応的に対処できるよう支えてください。
- ・明瞭で簡潔な言葉を使ってください。専門用語は使わないこと。

被災者に今後のことについて質問がないか尋ね、予想できることを、簡潔かつ正確に伝えてください。また、当局が被災者の行き先を決める際に知っておいたほうがよい特別なニーズがないか、確認してください。必ず、現在の状況に対する危険と安全に関する心配がないかどうか、確認してください。こうした心配に対処するための情報は、いつでも得られるようにしてください。はっきりしたことが分からないのに、安心させようとして、推測したり適当にこしらえたりした情報を伝えてはいけません。そうではなく、必要な情報を集める方法を被災者と一緒に考えましょう。たとえば、次のように伝えることができます。

大人／ 保護者／ 思春期	私の知るところでは、1時間ほどしたら西高校の避難所への移動が始まります。そこには、食べ物や清潔な衣服、休憩所があります。ここで待機しててください。出発の準備ができれば、チームメンバーの誰かが呼びにきます。
子ども	これからのことについて、お話しするね。もうすぐ、あなたとママと一緒に避難所っていうところに行きます。そこはとても安全な建物で、食べものや、きれいな服や、休む場所があるの。出発の時間が来るまで、ここでママと一緒にいてね。

確証が得られない限り、安全だという保証をしてはいけません。また、物資やサービス(おもちゃ、食べもの、薬など)についても、明確な情報を得るまで、それらが手に入ると保証してはいけません。しかし安全に関する心配には、その時点であなたが知っていることに基づいて、きちんと対応してください。たとえば次のように言うことができます。

大人／ 保護者／ 思春期	ウィリアムズさん、当局はできるだけ早く対応することをお約束します。私には、火事が完全に消えたかどうか、わかりません。しかし、あなたとご家族に関しては、ここにいれば危険はありません。いまここでのご家族の安全について、何か心配なことはありますか？
思春期	私たちは、あなたとご家族の安全のために、懸命に活動しています。起こったことやみんなの安全のために行っていることについて、何か質問はありますか？
子ども	ママとパパはここにいるね。たくさんの人が、あなたやあなたの家族の安全のために、がんばってるんだよ。みんなの安全のために私たちがしていることについて、何か聞きたいことはある？

からだへの配慮 Attend to Physical Comfort

物理的な環境を少しでも快適にするために、できることをしましょう。室温、明るさ、風通し、備品の使いやすさや品揃えなどについて、改善の余地がないか検討してください。無力感や依存しているという感じを軽減するため、必要なものを入手しに行くときには、被災者にも声をかけましょう。(たとえば、あなたが救援物資をもらいにいくのではなく、供給場所まで一緒に取りに行きましょうと提案するなど) 被災者が自分で自分自身あるいは周囲の人を楽にできるよう、手助けしてください。抱っこして世話ができる柔らかいティディベアなどのおもちゃは、子どもたちが気持ちを落ち着かせるのに役立つでしょう。おもちゃの世話の仕方を教えることで、子どもたちに自分自身をケアする方法を伝えることができます。(たとえば、「たくさんお水を飲むこと、一日に3回ごはんを食べることがクマちゃんに必要だってこと、忘れないでね。あなたも一緒だよ」と言うなど) しかしこうしたおもちゃは、それを欲しがると子ども全員の分が揃えられない場合には、与えないようにしてください。

高齢者や障害をもつ人々に関わる際には、ストレスに対するかれらのもろさを助長し、病状を悪化させる要因に注意しましょう。このような被災者に対応するときには、次のことに留意してください。

- ・健康上の問題。血圧や水分や電解質バランスの異常などによる身体的疾患。呼吸器官の問題。(酸素補給中毒) 身体的なもろさ。(転倒、ちょっとしたけが、打撲、気温の変動などに影響を受けやすいこと)
- ・加齢による知覚低下。
 - 視力の障害 (十分に周囲を認識できないため、混乱状態を助長する)
 - 難聴 (相手の言うことがきこえないため、理解できなくなる)
- ・注意力、集中力、記憶に関する困難などの認知的な問題。
- ・運動機能の低下。
- ・なじみのない環境、刺激の多すぎる環境。
- ・耳の聞こえを悪くしたり、補聴器の機能を妨げるような騒音。

- ・トイレや食事場所の利用しにくさ。あるいは、長い列に並ばなくてはいけないこと。
(車椅子が必要な人でも、被災後には必要になることがある)
- ・盲導犬、介助犬などの安全に対する配慮。

人々の交流を促進する Promote Social Engagement

状況をみながら、可能であれば、人々に交流を促しましょう。一般的に、うまく状況に対処している人のそばにすることは気持ちを落ち着かせ、安心感を高めます。逆に、極端に興奮して感情的に圧倒されている人のそばにすることは、気持ちを動揺させます。被災者が動揺するような情報や噂を耳にした場合は、情報の間違いを明確にし、訂正できるよう手助けしてください。

とりわけ、子どもと思春期の人は、安全と適切な行動についての手がかりを、大人から得ようとする傾向が強いものです。できるだけ、子どもは比較的落ち着いている大人や同年代の子のそばにいさせるようにし、極度に動揺している人には近づけないようにします。他の被災者の極端な反応を見た子どもや思春期の人には、簡単に状況を説明してください。

子ども／思春期	あの人はね、すごくびっくりしてしまって、まだ落ちつくことができないんだ。落ちつくために他の人よりたくさん時間がかかる人もいるんだよ。私たちの仲間が、彼を落ち着かせるためにここに向かっていてからね。もし気持ちが落ち着かないと思ったら、かならずお母さんかお父さん、あるいは誰か安心できる人に話してね。
---------	--

状況をみながら、うまく対処できている人に、「辛そうにしている人や、うまく対処できていない人に、声を掛けてみませんか」と勧めてください。人と話すこと、特に、近い地域の出身であるとか、同じ年の子どもがいるなどの共通点について話すことによって、互いに支えあえることを伝えましょう。これには孤独感や無力感を軽くする効果があります。子どもたちには読み聞かせ、みんなでできる図画工作、カードゲーム、ボードゲーム、スポーツなど、集団での活動を勧めましょう。

親(保護者)と離ればなれになっている子どもに対応する

Attend to Children Who Are Separated from their Parents/Caregivers

親・保護者は、子どもの安全と安心感のために、重要な役割を果たします。もし子どもが保護者と離ればなれになっているなら、少しでも早く再会できるようにしてください。一人きりでいる子どもを見かけたら、必要な情報(名前、両親か保護者と兄弟姉妹の名前、住所、学校など)を聞き出し、適切な専門職に連絡してください。子どもには、世話してくれる人のことや、これから起こることについて、正確な情報をわかりやすく伝えてください。「すぐに保護者に会えるよ」など、果たせないかもしれない約束はしないでください。保護者が捜索中、あるいは混乱のあまり子どもに気持ちを向ける余裕がないような場合にも、子どもを支える必要があります。こうした支援を行うために、子どものためのスペースを用意するとよいでしょう。

子どものためのスペース

- ・子ども専用の場所を設ける手助けをしてください。安全で、人の出入りが少なく、救助活動からは離れた一角や一室などがいいでしょう。
- ・このスペースのために、さまざまな年齢の子どもに対応できる能力や経験をもつ世話係を手配してください。
- ・このスペースに出入りする人をチェックしてください。常に子どもたちのそばに公認スタッフがいるように注意してください。

- どの年齢の子どもでも使えるものを用意しておきましょう。おもちゃ、ゲームカード、ボードゲーム、ボール、紙、クレヨン、マジック、本、安全はさみ、テープ、のりなどを入れた道具箱を準備します。
- 静かに行える活動には、レゴブロック、積み木、子ども用粘土、切り抜き、塗り絵(花や虹、木やかわいい動物など穏やかな風景のもの)や集団遊びなどがあります。
- 状況に応じて年長の子どもの思春期の人に入ってもらい、幼い子どもたちのお兄さん、お姉さんの役割をしてもらいましょう。幼い子どもたちのために本を読んだり、遊んだり、集団遊びを運営したりするのを手伝ってもらいます。
- 思春期の人たちのために、悩みを語りあったり、年齢に適した活動(音楽を聞く、ゲームをする、物語をつくって披露する、スクラップブックを作るなど)に取り組んだりできる時間をつくりましょう。

さらなるトラウマ体験や、トラウマを思い出すきっかけになるものから身を守る

Protect from Additional Traumatic Experiences and Trauma Reminders

物理的な安全確保に加えて重要なことは、不必要なトラウマ的出来事や、トラウマを思い出す刺激(映像、音、匂いなど、恐怖感をひきおこすようなもの)から被災者を保護することです。プライバシーを守るように、記者やその他のマスコミ、野次馬、法律関係者から、かれらを保護してください。思春期の人にはメディアのインタビューを断ってもよいこと、もしインタビューを受けたいなら信頼する大人に付き添ってもらったほうがよいことを助言してください。

被災者がマスコミ報道(テレビやラジオの放送など)を視聴できる環境にある場合、特に子どもと思春期の人には、そうした報道に触れすぎると辛くなることがあると伝えてください。親には、子どもがマスコミ報道に触れすぎないように注意し、報道を見たあとに不安になれば、それについて子どもと話をするよう勧めてください。親が情報の流れを把握していることを伝えておけば、最新情報を知りたいときには、テレビを見るのではなく、親のところに来させることができます。子どもの前で話す内容に注意し、動揺させる事柄がどのようなものか知っておくよう助言してください。たとえば、次のように言うことができます。

大人／ 保護者	あなたはたいへんな体験をされました。いまはなるべく、これ以上恐怖や苦しみを感じさせるような映像や音から、ご自分やお子さんを守ったほうがいいでしょう。子どもは、テレビで災害の映像を見ただけで、不安になることがあります。災害に関するテレビを見るのを制限してあげたほうが、おさんは楽かもしれません。大人も、辛ければ、一時的にテレビやラジオを遠ざけましょう。
子ども／ 思春期	あなたはもういろんな目に遭ったよね。こういうことが起きると、みんなテレビを見なくなったり、インターネットをしなくなったりするんだ。でもそれってちょっと危ないことなんだよ。こういう内容のテレビやラジオの番組は、避けるのがいちばん。それから、もし何か嫌なものを見てしまったときには、お母さんやお父さんに話すといいよ。

家族の生存が確認できない被災者を支える

Help Survivors Who Have a Missing Family Member

大切な人の生存が確認できないという事態に対処することは、きわめて困難です。家族は認めたくない気持ち、不安、生存への期待、怒り、ショック、罪悪感など、様々な感情を体験します。かれらはその人が生きているという確信——それに反する証拠を目前にしても——と絶望との間で揺れ動きます。答えをくれない、熱心に取り組もうとしない、あるいは取り組みが遅いといって、警察や救助隊を責めるかもしれません。また、行方不明の親族や友人の捜索に責任があるとみなされる人や組織に対して、恨みを抱くことさえあるかもしれません。特に子どもに

対しては、家族、警察、救助隊が、その人を見つけるためにできることはすべてしていることを伝え、安心させることが重要です。

大切な人の生存が確認できない家族を支えるために、次のようなことができます。行方不明者に関する最新情報が得られるよう手助けする、捜索状況の説明会に案内する、家族の再会のための取り組みについて伝えるなどです。アメリカでは、赤十字社が家族の連絡と再会を助けるために、「災害福祉情報システム」を立ち上げ、「Safe and Well」というウェブサイト*を開設しています。[www.redcross.org] ここでは、緊急事態が発生した時に大切な人と連絡を取りあうための手段や、サービスを提供しています。最新情報に関するその他の社会的情報源(警察発表、ラジオ、テレビなど)をよく確認し、得られた情報を被災者に伝えてください。

*災害後、自分が安全で無事であることをリストに登録し、家族が互いに確認しあえるようにするためのウェブサイト。日本では、NTTが地震などの大災害発生時に利用できる災害伝言ダイヤル(171)のシステムを提供している。

PFAの提供者は、家族の安否を心配している被災者のために、何か特別なことをしてあげたくなるかもしれません。しかし、被災者のそばにいて、かれらの希望や恐怖に耳を傾け、率直に情報提供をし、質問に答えることでかれらを支えてください。行方不明者を探す手伝いをするには、まずは家族と一緒に、災害時の連絡方法に関する情報を確認してみるとよいでしょう。たとえば、学校や勤務先の避難計画、病院に運ばれた場合の搬送先の追跡方法、学校・職場・家族の緊急連絡先、あるいは親戚の家などその人が立ち寄りそうな場所(被災地内外を含む)などについて、確認してください。

家族のなかには、大切な人を探したり救助したりするために、安全なエリアを離れようとする人がいるかもしれません。こうした場合は、被災者に探索地域の最新状況、具体的な危険性、予防措置の必要性、救助隊員が力を尽くしていること、次に新しい情報が入る時期などを伝えてください。特定の懸念(たとえば、股関節手術をしたばかりの高齢の親のこと、あるいは特別な薬が必要な子どものことなど)があるようなら、それについて話しあい、適切な専門家に伝えることを提案しましょう。

警察が、捜索のために必要な情報の提供を求める場合があります。行方不明者を最後に見かけた時間や場所、一緒にいた人、服装などに関する情報の提供を求めたり、調書を取ったりすることもあります。幼い子どもをこのような過程にかかわらせないほうがよいでしょう。警察が保護者に事情を聞いている場にいあわせたり、大人が行方不明者の身に起きたことについて推測するのを聞いたりすることによって、子どもは不安をつのらせ、動揺しかねません。

DNAを採取するために、警察が大切な人の持ち物(ヘアブラシについた髪の毛など)の提供を求めることがあります。まれにですが、最後の目撃者であるという理由で、子どもに事情を聞くこともあります。そのようなときには、児童面接のトレーニングを受けている精神医学、あるいは法医学の専門家が面接を行なってください。もしくは、専門家が同席して面接を行うようにしてください。子どもには家族かPFA提供者が付きそいます。子どもに話すときには、わかりやすく率直に伝えてください。たとえば、次のように言うことができます。

思春期／子ども	マリオおじさんが見つからないの。みんな、何があったのか知りたくて一生懸命がんばってる。おまわりさんも手伝ってくれているんだけど、あなたに聞きたいことがあるって。何も覚えていないなら、それでいいの。「わかりません」っていえばいいよ。あなたが覚えていないからといって、マリオおじさんが傷つくわけじゃないから。お母さんがずっと一緒にいるし、よかったら私も一緒にいるよ。何か聞いておきたいことはある？
---------	--

状況から判断して、行方不明者が死亡している可能性が高い場合があります。家族のあいだで、それに対する意見は分かれることでしょう。PFA提供者は、大切な人が行方不明になっている家族では、こうした違い(諦める人もいれば、希望をもち続ける人もいる)は起こりがちだということ、それによってその人への思いの深さを測ることはできないことを伝えてください。もっと正確な情報が入るまで、お互いの感情を辛抱強く理解しあい、尊重しあえるよう家族を支えます。親(保護者)は、その行方不明者が生きているという希望をもち続けることが、子どものために良いと考えるべきではありません。むしろ、その人が死んでいるかもしれないという不安を、率直に子どもと共有するほうが良いでしょう。親(保護者)は、子どもが理解できているか、聞きたいことがないか、確認しなくてはなりません。

家族や親しい友人を亡くした被災者を支える

Help Survivors When a Family Member or Close Friend has Died

注意事項: 死や葬儀に対する考え方、態度、悲しみの表現の仕方は、家族、文化、宗教、服喪や追悼のスタイルによって、強い影響を受けます。地域の習慣に詳しい共同体の文化的指導者の助けを借りて、地域の文化規範について学んでください。同一の文化的・宗教的な集団のなかでも、何を信じ、どうふるまうかは大きく異なることがあります。ある集団のメンバーであれば全員が同じような考えをもち、同じように行動すると考えないでください。人はみな、自分たちの伝統、習慣、儀式にのっとり生きていくことが大事なのです。それによって互いに助けあい、意味を見出し、さまざまな感情や死にまつわる逆境に対処し、死を受け入れることができるようになるのです。

急性悲嘆反応は激しいものになることが多いですが、大切な人や身近な友人を亡くした人には当然のことです。死に対する悲しみや怒り、死を防げなかったことへの罪悪感、安らぎを与えてやれなかったことやきちんと別れを言えなかったことへの後悔、亡くなった人への思慕、再会への願い(夢での再会も含めて)などがわいてきます。苦しい体験ではありますが、悲嘆反応は、死というものの重みにふさわしい、健康な反応です。時間が経過することによって、悲嘆反応は、大切な人にまつわる肯定的な話をすることや、落ちついた気持ちでその人を思い出すことなど、より穏やかな考えや活動に変わっていきます。PFA提供者は次のことに留意してください。

- ・思いもかけず遺族になってしまった人々の尊厳を守り、尊敬と思いやりをもって接してください。
- ・悲嘆の反応には個人差があります。
- ・悲嘆の過程には、単一の「正しい」ものがあるわけではありません。
- ・悲嘆は、医薬品の乱用や、アルコールの過剰摂取などの危険を引き起こすことがあります。こういった危険性、自己管理の大切さ、専門家からの援助について、被災者に伝えてください。

PFA提供者は、家族や身近な友人の死を経験した被災者に対して、次のようなことができます。

- ・いかに家族や友人がそれぞれ独自の反応をするものであるか、話しあってください。悲しみ方には正しいも間違いもなく、「正常な」悲嘆の期間があるわけでもありません。家族や友人にとって最も大切なことは、それぞれがお互いの悲しみ方を尊重し、理解しあうことです。
- ・家族や友人たちと、文化的・宗教的な観念が、悲嘆にどのような影響を与えているか、話しあってください。とくに、儀式がそれぞれの家族のいまの気持ちにどのくらいぴったりときているか、あるいはきいていないかについて、話しあってみましょう。
- ・子どもは、生活のなかで短い時間しか悲しみをあらわさない場合があることを知っておきましょう。たとえ遊んでいたりと、楽しそうにふるまっていたりしても、他の家族と変わらぬほど強い悲しみを感じていることがあります。

家族にとって、お互いの悲嘆過程を理解しあい、尊重あうことが、どれほど重要なことであるか強調するために、PFA提供者は次のように伝えてください。

大人／ 思春期／ 子ども	悲しみのあらわし方は、ご家族一人ひとり、違います。そのことを知っておくことは、大事なことです。たくさん泣く人もいれば、まったく泣かない人もいます。どうかそのことを悪く考えたり、どこかおかしいのだと考えたりしないでください。大事なことは、お互いがそれぞれの感じ方を尊重しあうことです。そして、これからの数日、あるいは数週間、お互いに支えあうことなのです。
--------------------	--

子どもや思春期の人のなかには、悲しみをどう言葉で表現していいかわからず、自分の気持ちを話しながらない人もいます。絵を描いたり、音楽を聞いたり、本を読んだりなどの気分転換のほうが、話すより気分を落ち着かせるのに役立つかもしれません。一人でいたいと思う人もいるでしょう。危険がなければ、プライバシーを守ってあげてください。被災者が亡くなった大切な人のことを話したいと言ってきたら、黙って聞いてください。たくさん話さなければいけないと感じさせたり、細かく聞き出したりしないでください。

やるべきこと Do

- ・深く悲しんでいる人に、いま体験していることは、このような場合には起こって当然の反応であることを伝えましょう。
- ・亡くなった人を「故人」と呼ぶのではなく、名前でご呼んでください。
- ・悲しみ、孤独感、怒りが、おそらく一定期間は続くことを伝えてください。
- ・悲嘆や抑うつ感が続くようなら、宗教関係者か悲嘆を専門とするカウンセラーに話すよう伝えてください。
- ・医師、市町村あるいは国の精神保健部門、地域の病院などに相談できることを伝えてください。

言うてはいけないこと Don't say

- ・お気持ちはわかります。
 - ・きっと、これが最善だったのです。
 - ・彼は楽になったんですよ。
 - ・これが彼女の寿命だったのでしょう。
 - ・少なくとも、彼には苦しむ時間もなかったでしょう。
 - ・何か他のことについて話しましょう。
 - ・がんばってこれを乗り越えないといけませんよ。
 - ・あなたには、これに対処する力があります。
 - ・彼が苦しまずに逝ったことを、喜ばなくては。
 - ・我々は生き延びたことによって、もっとたくましくなるでしょう。
- (That which doesn't kill us makes us stronger. 哲学者ニーチェの言葉)
- ・そのうち楽になりますよ。
 - ・できるだけことはやったのです。
 - ・悲しまなくてははいけません。
 - ・リラックスしなくてははいけません。
 - ・あなたが生きていてよかった。
 - ・他には誰も死ななくてよかった。
 - ・もっとひどいことだって、起こったかもしれませんよ。あなたにはまだ、きょうだいもお母さんもいます。
 - ・この世に起こるすべてのことは、より高い次元の存在が計画した、最善の結果なのです。

- ・耐えられないようなことは、起こらないものです。
- ・(子どもに対して) これから、あなたが一家を背負っていくんですよ。
- ・いつの日か、あなたは答えをみつけるでしょう。

深い悲しみの底にいる人自身がこのようなことを言った場合には、その人の気持ちや考え方を尊重し、受け入れてください。しかし、こちらからこのような発言をしてはいけません。

子どもと思春期の人の死の受けとめ方は、年齢やそれまでに死に接した体験によって、異なります。また、家族、宗教、文化的価値観にも強く影響されます。

- ・就学前の子どもは、死が永久的なものであることを理解できず、望めば死んだ人を生き返らせることができると信じていることがあります。人の死に関する物理的なリアリティ——死んだ人はもう息をしないし、動かないし、痛みや苦しみも何も感じないということ——を理解できるように、手助けする必要があります。家族に何か悪いことが起こるのではないかと不安がることもあります。
- ・学童期の子どもは、死の物理的なリアリティは理解できますが、怪物や骸骨のように死を擬人化することがあります。死んだ人が生き返ることを強く望むあまり、「幽霊みたいなもの」に脅えていながら、誰にも打ち明けないことがあります。
- ・思春期の人は一般に、死が取り返しのつかないものであることを理解できます。家族や友人を失うことによって、強い怒りを抱いたり、衝動的な行動をとったりすることがあります。(学校を中退する、家出する、薬物を乱用するなど) こうした問題には、家族や学校による迅速な対応が必要です。

親(保護者)の死が子どもに与える影響は、年齢によって異なります。

- ・就学前の子どもには、できるだけ早く安定した世話と、いつも通りの生活習慣をさせることが必要です。かれらはいつもと違う食べもの、お気に入りの毛布が見当たらないこと、あるいはいつもの人がそばにおらず、普段と違う方法で寝かされることなど、ちょっとした変化によって動揺しやすいのです。子どもの世話をする人(生き残った親も含む)は、子どもに、何か違うやり方をしていないか、何か「間違った」やり方をしていないか確認しましょう。(たとえば、「私のやり方は、ママがしていたのと違う?」というように)
- ・学童期の子どもは、身の回りの世話をしてくれる人を失うだけでなく、通常ならそばにいて元気づけたり、日常的な活動を手伝ってくれたりする人も失うことになります。亡くなった人に代わって子どもの世話をする人は、それらの役割を、できるだけ引き継ぐよう努めてください。特に叱られたときには、子どもは代わりの保護者に腹を立てるかもしれません。子どもの世話をする人は、子どもが親(保護者)を失ったのだということを十分に理解し、かれらの痛みをやわらげるような特別な配慮をしてください。
- ・思春期の人は、激しい不公平感をもち、死に対して抗議することがあります。親の死によって、かれらが家族内で大きな責任を負わされることがあります。それによって自由に行動できなくなることや、多くの若者がやることができなくなること、腹を立てるかもしれません。折をみて、様々な要求にどのようなバランスをとることができるか、話しあってください。

子どもや思春期の人と死について話すことを、親(保護者)に勧めましょう。親には次のように伝えてください。

- ・かれらを愛していること、これからも大切にすることを子どもに伝えて、安心させてください。
- ・かれらが話せるようになるのを、注意深く待ってください。
- ・話をしたいと思うことについて、あるいはそう思わないことについて、子どもに罪悪感や恥ずかしさを感じさせないようにしてください。

- ・話すことを無理強いしないでください。
- ・子どもからの質問に対しては、短く、わかりやすく、率直に、年齢に応じた表現を用いて答えてください。
- ・価値判断はせず、その子がどう感じているかを丁寧に聞いてください。
- ・子どもに、死はあなたが引き起こしたものではないし、あなたの失敗でもないし、誰かがした「悪い」ことに対する罰でもないのだということを伝えて、安心させてください。
- ・葬儀、埋葬、お祈り、その他の儀式についての質問に、率直に答えてください。
- ・子どもが繰り返し尋ねる質問に応じられるよう、準備をしておいてください。
- ・かれらの質問に「わからない」と答えることを、恐れなくてください。

親(保護者)と子どもに、死への反応としてどんなことが起こるか、伝えてください。付録Eのリーフレット、「恐ろしいことが起こったとき」には、大切な人の死に対する一般的な反応と、その対処法が掲載されています。親(保護者)と話をするときには、次のように言うことができます。

親／ 保護者	<p>食事の時間や寝るときなど、お子さんが、お父さんがいないことを寂しいと感じるときがあると 思います。そういう時間の過ごし方について考えてみるのが、お役に立つかもしれません。たと えば、「いまここにお父さんがいないなんて、ほんとうに悲しいね」というように言ってあげてはど うでしょう。それによって、ご家族が感じている苦しみをやわらげ、子どもたちの孤独感をいやし、 こうした辛い時間に少しでもうまく対処できるよう、支えてあげることができるかもしれません。</p> <p>途方に暮れる、悲しそうにする、怒りをぶつけてくるなど、お子さんの様子が急に変わることが あります。お父さんを恋しがっているようなら、お母さんにもそういうときがあるよ、と話してあげて ください。たとえば、「悲しくてしょうがないのね。お父さんのことを考えているのかな。お母さん も、お父さんのことを考えてすごく悲しくなることがあるよ。辛いときにはお母さんに話してい いのよ。少しは楽になるかもしれないよ」などと言ってあげてください。一人で悲しむための時間をつ くってあげる、静かに寄り添う、抱きしめてあげるなどもいいでしょう。どうぞお子さんを支えてあ げてください。</p>
-----------	--

子どもや思春期の人が、自分が生き残ったことに対して罪悪感をもつことがあります。家族の死になんらかの責
任を感じていることもあります。家族の誰かが、誰のせいでもないのだということを教えてやり、子どもが自責感を払
しょくできるよう助けてやらなくてはなりません。たとえば、次のように子どもに伝えることを保護者に提案します。

親／ 保護者	<p>私たちは、みんなを助けるためにできることは全部したの。お父さんはきっと、私たちが無事 であることを喜んでくれるよ。あなたはなんにも悪くないのよ。</p> <p>注意:こういう言葉は一度伝えるだけでは十分ではありません。罪悪感は何度もくり返し生じます。親は、 子どもの絶え間ない不安や混乱に対して、常に支えを提供してやらなくてはなりません。</p>
-----------	--

悲嘆と信仰の問題 Attend to Grief and Spiritual Issues

遺族の宗教的ニーズに対応するために、現場の災害対応チームに参加している宗教者の活動や、被災者を紹
介できる地域の宗教団体への連絡方法を把握しておいてください。多くの人は、宗教的な観念や儀式に助けられ
て、大切な人の死を乗り越えていきます。被災者が話のなかで特定の宗教用語を使ったり、お祈りや宗教的儀式
への参加を求めることもあります。必ずしも、被災者をサポートするためにこうした信仰を共有する必要はありませ
ん。あなた自身の信仰を曲げるようなことをしたり、口にしたりすることを求められているわけではないのです。多く
の場合、求められることは、ただ話を聴いたり、付き添ったりすることだけです。宗教的な問題を扱うときには、次の

ような点に留意してください。

- この話題をもち出すときには、「宗教や信仰に関して、何かいま必要なことはありますか」と尋ねるのがよいでしょう。この質問は、宗教的な議論を導くものでも、宗教的なカウンセリングの開始を意図するものでもありません。求めがあれば、その人が望む宗教団体のメンバーを紹介します。
- 信仰に対しては、たとえそれがあなたにとって同意できるものでなかったり、その人を苦しめるものになっていると感じられたとしても、反論したり、「修正」しようとしたりしないでください。
- 「なぜこんなことが許されるのか？」というような宗教的な問いには、答えようとししないでください。これらの問いは、多くの場合、答えを求めるためではなく、感情表現としてなされるものです。
- 信仰をもっていることが明らかな人には、その宗教団体のメンバーに会いたいか尋ねてください。
- 宗教的な用品（数珠、仏壇、聖書など）を心の支えにしている人はたくさんいます。しかしそうしたものは、失ったか、あとに残ってきていることがほとんどです。このような用品を用意することにより、人々の安全感と自己コントロール感を向上させることができます。地域の宗教団体は、しばしばこうした用品の提供に役立ってくれます。
- 一人で祈りたいと思う被災者もいれば、他の人と一緒に祈りたいと思う被災者もいます。それぞれの人に適した場所を見つけられるよう、援助してください。正しい方角に向かって祈ることが重要である人々もいます。そのような人には方角を教えてください。
- 現場の管理担当者にも、宗教的な儀式のために必要な空間や、用品に関する情報を伝えておきましょう。
- 儀式に参加してほしいと頼まれた場合、違和感から断ることもあるでしょう。しかし参加者に求められることは、お祈りの間に黙って立っていることだけかもしれません。そのことは心に留めておきましょう。儀式の最後に、一緒に気持ちよく祈りの言葉を唱えることができれば、それはその人や家族との関係づくりに役立つでしょう。
- 多くの人は、祈るときにろうそくや線香を灯します。火気が禁じられている場合は、そのことを被災者に伝え、周辺で火気が許可されている場所を探す手助けをしてください。
- 奇跡を信じる人々もいます。大切な人の死が確実であるにもかかわらず、奇跡への希望を口にする被災者がいるかもしれません。このことを現実感の喪失や、聞く耳をもたないことの証拠だと考えないでください。それは、圧倒的状況のなかでどうにかやっていくための、その人なりの方法なのです。
- あらゆる宗教には、死に関する特定の風習があります。特に遺体の扱いに関してはそうです。遺体が戻らない場合には、このことは特に難しい問題になります。これに関する宗教的必要について、被災者に尋ねてください。宗教者の助言が必要かもしれません。
- 文化によっては、悲嘆の表現がとても激しく、收拾がつかないように見えることがあります。他の人々を混乱させないよう、その家族を他の人から離れた場所へ移動させる方がよいかもしれません。あなた自身がそれに動揺するようなら、誰か他のスタッフにその家族の世話を代わってもらいましょう。
- もし被災者が自分の信仰にまつわる怒りを示したら（スピリチュアルな苦痛のあらわれとして）、それが正しいか間違っているかについて、議論しないでください。多くの人は「答え」ではなく、判断をしないで中立的に聴いてくれる人を求めています。信仰上の悩みが深刻な抑うつ、罪悪感、適応不全を引き起こしているようなら、宗教者への紹介を希望するか尋ねてください。

注意事項: 宗教者が、善意から被災地で布教活動を行うことがたびたびあります。このような活動に気づいたら、邪魔しようとせず、警備担当者その他の管理者に知らせてください。

棺や葬儀に関する情報を提供する Provide Information about Casket and Funeral Issues

多くの国、地域では、遺体の処置に関する法律が定められています。また、棺や遺体の収容場所に関するルールがあります。特定の宗教団体のメンバーのために例外が設けられていることもあります。犯罪、事故、災害による

死、あるいは死因が明らかでない場合には、司法の権限によって解剖が義務づけられている国、地域がほとんどです。遺体の解剖を禁じる信仰をもつ人は、とりわけこうした義務に動揺します。その地域の法律によっては、監察医によって解剖が見送られるケースもあります。解剖を望まない家族には、法律に関する情報が得られるよう援助してください。

遺体の損傷が激しい場合、それが家族の宗教的しきたりに反しないようなら、故人の写真を棺の上に置くことを勧めましょう。そうすることによって、弔問客は故人の生前の姿を思い出し、敬意をもつことができます。

子どもが葬儀、慰霊祭、墓参りなどに参加することについて、家族から質問を受けることがあります。そのようなときには、次のことに留意して対応してください。

- ・葬儀への参列が、子どもの役に立つこともあります。辛い体験ではありますが、葬儀によって子どもは死の物理的な現実性を受け入れ、悲しむことができるようになります。参列させなければ、何か家族の重要なことから取り残されたように感じることもあります。
- ・葬儀やその他の儀式に参列するかどうかは、子ども自身に選ばせてください。肩を押してやるのはいいですが、強制してはいけません。
 - どうするか子どもに尋ねる前に、大人が動揺したり泣いたりすることなど、葬儀ではどんなことが起こるか説明します。(そのような用意がある場合は)家族は特別な席と一緒に座ることを説明します。式の手順についても話しておきましょう。
 - 子どもと一緒に、式の間子どもの面倒を見てくれる人を選びましょう。
 - 辛くなったときには、いつでもその人と一緒に席を外せることを伝えてください。
 - 参列しない場合の他の選択肢を伝えてください。たとえば、近所の人や知りあいの家族と一緒に過ごせることを伝えます。
 - 子どもが参列しないことを選んだら、メッセージや手紙の代読を提案しましょう。また、自分で記念になるものを作るなど、あとからでも追悼のためにできることがあることを教えてください。
- ・可能であれば、幼い子どもは早めに葬儀の場所に連れて行き、そこがどんな場所か探索させてやりましょう。棺について説明し、子どもが望めば、一緒に棺のそばまで行きます。子どもに遺体を見せたり触れさせたりすることに関しては、注意が必要です。幼い子どもは、写真を使って故人にお別れをさせてもいいでしょう。
- ・幼い子どもには、亡くなった人はもう苦しくないことを、よく教えてください。

PFA提供者が、葬儀やその他の儀式に参列することを求められる場合があります。また、参列することが家族や子どものためになると感じることもあるかもしれません。しかし葬儀への参列は、家族に許可を与えられた場合だけにしてください。黙って参列してはいけません。

外傷性悲嘆に関連した問題に対応する Attend to Issues Related to Traumatic Grief

身近な人が悲惨なかたちで亡くなったあと、その死をとりまく状況にこだわり続ける被災者がいます。かれらの頭は、死を避けることはできなかったのか、最後の瞬間はどんなふうであったか、誰が悪かったのかなどの事柄でいっぱいになっています。これらの反応は、悲嘆の過程を妨げ、死を受け入れることをさらに難しくします。これには次のような反応があります。

- ・心を乱すような死のイメージが勝手にわいてきて、よい思い出が押しやられてしまう。
- ・家族や友人との親密な関係からひきこもる。
- ・トラウマ的な死について思い出さないよう、日常の活動を回避する。

- ・子どもの場合、悲惨な死の場면을再現するような遊びを繰り返す。

このようなトラウマ反応は、悲嘆の過程を組み込んだものにします。それはしばしば、他の家族がたどるのは異なった時間の流れをその人に体験させます。PFA提供者は、死を目撃したことによって負った特別な重荷について助言するために、死に立ちあった人と個別に話したいと考えるかもしれません。精神保健の専門家や宗教者に話すことが、大きな助けになるかもしれないと伝えてください。たとえば、次のように言うことができます。

大人／思春期	ジョーの死に立ちあったことで、大変な思いをされていることと思います。他のご家族は何があったのか詳しく知りたがるかもしれませんが、あなたが知った詳細な事柄のなかには、ご家族をひどく動揺させるものが含まれているかもしれません。体験なされたことを専門家と話すことで、ご家族と何を共有すべきか決めることができます。そしてそれは、あなたが悲しみをのりこえていくためにも、お役に立つと思います。
--------	---

死亡通知を受けとった被災者を支える Support Survivors Who Receive Death Notification

PFA提供者が死亡告知を依頼されることはめったにありませんが、家族の死を知らされた被災者を支えることはあります。警察、病院関係者、あるいは災害時遺体取り扱い対応チーム*などから、告知の場に同席するよう依頼されるかもしれません。飛行機事故などの壊滅的な状況では、家族が公的な死亡通知を受ける前に、マスコミが「事故の生存者なし」と報道することがあります。マスコミや他の被災者によって、不正確な情報が広められることもあります。警察の確認を待つよう家族に助言してください。

*災害時遺体取り扱い対応チーム(Disaster Mortuary Operational Response Team :DMORT)

災害時、遺体と対面する遺族の苦しみを和らげるために、遺体の保存や修復を行うアメリカのボランティア団体。

家族や親しい友人の死を知ったあとには、興奮や情緒的麻痺などのさまざまな精神的反応や、身体的反応があらわれます。被災者はそれに加えて、引き続き災害状況というストレスに対処していかななくてはなりません。援助の際には、次のことに留意しましょう。

- ・急がないこと。疑問点を尋ね、告知の意味を理解するための時間が家族には必要です。
- ・最初は激しい反応が起こるものです。これらはたいいてい、時間とともに落ちつきます。
- ・死亡が確認された人について話すときは、「命を落とした」「他界した」といった表現ではなく、「亡くなった」という表現を用いてください。
- ・家族が知りたいのはあなたの感情(同情されること)ではなく、あなたがかれらの感情を理解しようとしていること(共感されること)です。そのことを忘れないでください。

死亡通知を受け取った被災者を支えるために、次のようなことができます。

- ・医療の必要が生じたときには、医療的援助を行っているスタッフに応援を求めてください。
- ・遺族に自傷他害のおそれがある場合には、専門家が援助に入るようにしてください。
- ・家族、友人、隣人あるいは宗教者などからの支えがあるか、確認してください。
- ・個人、あるいは家族単位での対応を心がけてください。警察が大勢の人に向かって話すときにも、遺族は同じ席にまわり、そこにPFA提供者が付き添うほうがいいでしょう。トラウマとなる可能性のある作業(乗客名簿や乗車券記録、遺体写真などの確認)は個室で行い、適切な専門家が同席するようにします。遺体の写真が子どもや思春期の人の目に触れないように注意してください。
- ・ひとりである子どもに死を告知するときには、家族の誰かと再会するか、適切な児童保護職が対応するまで、

必ずあなたか他の支援者がそばにいてください。

大切な人の死を知った子どもの反応は、実にさまざまです。知らせを聞かなかったかのようにふるまう、泣く、知らせに抗議する、長い間しゃべらなくなるなどの反応があります。知らせをもってきた人に怒りをぶつけることもあります。PFA提供者は親(保護者)に対し、次のように子どもに伝えるよう助言しましょう。

親／ 保護者	ジュリアおばさんが本当に亡くなってしまったなんて、とても辛いね。こういうときは泣きたくなくてもいいし、泣きたくなくてもいいの。おばさんのことや今回のことについて話したくなったら言ってね。いつでもそばにいるから。私にもいろんな気持ちがあるってあなたにわかると思う。私たちはお互いに助けあえるんだよ。
-----------	--

このようなとき、思春期の人は、荒れた生活を送る、自暴自棄になって無謀な運転をする、夜遅くまで家に帰らない、危険なセックスに没頭する、薬物やアルコールを乱用するなど、向こう見ずな行動をすることがあります。PFA提供者は、そのような危険行為に注意するよう親に助言しておくといいでしょう。かれらの怒りは、荒れ狂うような激しいものになっていくこともあります。親(保護者)はそれについても理解し、かれらの激しい怒りの表現を受けとめる心構えをしておかなくてはなりません。しかし行動上の危険に対しては、断固とした態度が必要です。かれらが自殺をほのめかしたら深刻に受けとめ、すぐに適切な援助を求めてください。復讐心の表現も深刻に受けとめる必要があります。復讐の果てにはどんな結果が待っているか慎重に考えるよう、促してください。そして、感情に対処する前向きな方法が他にないか、よく考えてみるよう伝えてください。

家族は、子どもと思春期の人の生活環境や、誰がかれらの面倒をみるのかという問題など、差し迫った問題を解決しなくてはなりません。PFA提供者は、できれば兄弟姉妹は引き離さないほうがよいことを伝えてください。

遺体の身元確認をしなくてはならない被災者を支える Support Survivors Involved In Body Identification

家族が身元確認作業への参加を申し出ていた場合、識別可能な遺体が発見されると、警察が家族を遺体安置所やその他の遺体の確認場所に連れて行くことになります。PFA提供者は、原則としてこうしたことには参加しませんが、遺体確認の前後には、できることがあるかもしれません。遺体と対面するまで、死を受け入れることができない人もいます。思春期の人や年長の子どもは、遺体の身元確認に参加したがるかもしれません。しかし多くの場合、子どもは参加させないほうがよいでしょう。子どもには、どれほど遺体が変わり果てているか想像できないでしょうし、遺体を見ることで、ひどく動揺するかもしれません。親は子どもに次のように伝えることができます。

親／ 保護者	ねえ、ポビーおじさんは、あなたとこんなかたちで会いたくないんじゃないかな。私はその遺体が彼だと確かめに行ってくるけど、あなたは行かないほうがよいと思う。
-----------	--

発見された遺体の損傷がひどく、家族にも識別できないような場合、遺体が発見された時間や場所、あるいはその人が死ぬ前に体験したことについて、家族が知りたがるのは当然のことです。こうした問いへの答えの内容より、むしろそれがわからないことによって、家族の気持ちが激しく動揺することがあります。遺体に対面したあとのさまざまな反応に対して、心の準備をしておいてください。ショック状態、麻痺、失神、嘔吐、震える、叫び声をあげる、物や人を殴りつけるなどの反応が予想されます。

遺体の身元確認について、子どもに説明しなくてはならない保護者を支える

Help Caregivers Confirm Body Identification to a Child or Adolescent

大切な人の遺体を確認したあと、保護者は、そのことを子どもに伝えなくてはなりません。PFA提供者が、被災者を支えたり手助けしたりするために、その場に同席する場合もあるかもしれません。幼い子どもには、死が終わりであることがわかりません。家族は、行方不明になっていた人の死体が見つかったこと、その人が死んだことを、子どもにわかるように説明しなくてはなりません。もし法医学的な方法で身元が確認されたのであれば、身元確認の確かさについて、わかりやすく直接的な言葉で説明することが大切です。親は子どもに、大切な人はもう苦しんでいないこと、その人がその子のことをとても愛していたこと、その子はこれからもきちんと世話をしてもらえることを伝えて、安心させてください。それから、子どもに聞きたいことがないか尋ねてください。もし答えがすぐにわからない場合は、親やPFA提供者が詳しい情報を手に入れると伝えてください。PFA提供者は親(保護者)に、遺体の状態について不安にさせるような内容を子どもに伝えることには、慎重であるよう伝えてください。遺体の状態について子どもに尋ねられたら、親は次のように伝えることができます。

親／ 保護者	ジャックおじさんに会うのは辛かったよ。おじさんは私たちに、生きている自分のことを覚えていてほしい、一緒に過ごした楽しい日々を考えてほしいって思ったんじゃないかな。私はハイキングや釣りに行ったことを思い出すよ。あなたも何か、ジャックおじさんとの思い出を探してごらん。そうすれば、私たちはおじさんの思い出と一緒に生きていくことができるよ。
-----------	---

3. 安定化——必要に応じて

Stabilization (if needed)

目的: 圧倒されている被災者の混乱を鎮め、見通しがもてるようにする

ほとんどの被災者は、自分から安定化を求めようとしません。混乱、情緒的麻痺、無関心、もうろう状態など、気がたかぶることもあれば何も感じなくなってしまうことさえありますが、こうした反応を起こしていても、自分からは一般的な支持的関わり以上の介入を求めてきません。感情のたかぶり、麻痺、不安の表出などは、トラウマ的ストレスに対する正常で健康な反応です。しかし極度の覚醒、麻痺、高い不安は、睡眠、食事、意志決定、育児などの日常生活を妨げることがあります。PFA提供者は、激しい反応が長引いているために日常生活に支障をきたしている人たちを、支援しなくてはなりません。

情緒的に圧倒されている被災者の気持を鎮める Stabilize Emotionally Overwhelmed Survivors

次のような様子は、その人が圧倒され、混乱していることを示しています。このような人を見かけたら、様子を見てください。

- ・生気のないうつろな目をしている——茫然自失している
- ・質問や指示などの言葉かけに応答しない
- ・混乱している（無意味でまとまりを欠く行動を繰り返しているなど）
- ・強い情動的反応、手をつけられないほどの号泣、過呼吸、前後左右のゆれ、退行的行動
- ・身体的反応を抑えられない（体を激しく揺らす、震える）
- ・半狂乱になって探索行動をしている
- ・不安で何もできないと感じている
- ・危険な行動をしている

動揺、興奮、ひきこもり、混乱があまりに激しい場合、あるいは話もできないほど混乱している、極度の不安や恐怖を示している、パニックを起こしているなどの場合には、次の点に留意して対応してください。

- ・その人は一人ですか、それとも家族や友人と一緒にいますか？ 一緒にいる人がいれば、混乱している人を落ちつかせる手伝いをしてもらいましょう。静かな場所に連れて行ったり、穏やかに語りかけたりするには、家族や友人がそばにいるほうがスムーズです。
- ・その人はいまでのような状態ですか？ 泣いているのですか、パニックになっているのですか、「フラッシュバック」を体験しているのですか、出来事がもう一度起こると考えているのですか。介入する時は、ただ単に「落ちついてください」「安全ですよ」と言い聞かせるだけではなく（これらはたいてい効果がありません）、その人の最も差し迫った心配、困難に対処しなくてはなりません。

子どもや思春期の人には、次の点に留意して対応してください。

- ・その子ども、あるいは思春期の方は、親と一緒にいますか？ 一緒なら、その大人が落ちついていないか、簡単に確認してください。親が子どもを落ちつかせる役目を果たせるよう、親を支えることに重点をおきましょう。決して、

その役割を親から奪ってはなりません。親の自信や権威を失わせるようなことは言わないようにしてください。その状況に対処する親の能力を奪いかねません。あなたが親の意向に沿ったやり方で支援しようとしていることを、分ってもらいましょう。

- ・動揺の激しい子どもや思春期の人が親と離れて一人である場合、あるいは親がうまく対処できない場合は、次の動揺した人を安定させる方法を参照してください。

一般に、次のやり方は動揺した人を落ち着かせることに役立ちます。

- ・その人のプライバシーを尊重し、介入する前に少し時間をとってください。それには、「もし、いま必要があれば何かお手伝いしますが、またのちほどご様子を伺うために声をお掛けします。そのときに必要なことがでければ、おっしゃってください」などのように話しかけます。
- ・いきなり話をしようとするよりも、穏やかに、静かに、そばに控えていてください。話すことは認知的、情動的な負荷を与えます。いつでも役に立てるように待機することで、相手に落ち着くための時間を提供しましょう。
- ・支援のタイミングを見計らいながら待機しているあいだに、他の被災者に話しかけたり、書類を書いたり、他の仕事をしていても構いません。ただし、その人のすぐそばにいて、目を離さないようにしましょう。
- ・その人が扱うことのできる感情、思考、目標に焦点をあてた支援をします。
- ・その人が周囲の状況を把握するのに役立つ情報を伝えてください。たとえば、現場の組織、これから起こること、その人がたどると考えられる今後の見通しなどについてです。

情緒的に圧倒されている被災者が見通しをもてるようにする Orient Emotionally Overwhelmed Survivors

被災者が自分の反応を理解できるよう、次のポイントに沿って説明を行なってください。

大人

- ・強烈な感情は、波のようにわきおこっては消えるものです。
- ・衝撃的な体験は、しばしば、からだに強烈で混乱した反応をひきおこします。それはあなた自身を守る「アラーム」のようなものです。
- ・気持ちを落ち着かせるために普段からしていることが、回復に役立つ場合があります。(散歩に行く、深呼吸する、ストレッチを実践するなど)
- ・友人や家族の存在は、気持ちを落ち着かせる大きな助けになってくれます。

子ども・思春期の人

- ・ひどいことが起こったあとには、海の波みたいに、強い気持ちが打ち寄せてきたり、ひいたりすることがあるよ。本当に具合が悪くなったときには、お母さんやお父さんに話して、気持ちが落ちつくよう助けてもらおう。
- ・大人だって、こんなときには助けが必要なんだ。
- ・大勢の人たちが、今回のことを乗り越えるために力をあわせているよ。
- ・何かしているほうが、気持ちが楽になったり、がんばろうっていう気持ちがわいてきたりするよ。

思春期の人が、気を紛らわすために何か危険なことや衝動的なことをしていたら、その場ですぐに声を掛けてください。両親などの大人に相談する必要はありません。たとえば、次のように話します。

思春期／子ども	こういうひどいことが起きたときには、だれか信頼できる大人に支えてもらうことが、とても大事なんだよ。話をすると気分が楽になるような人は誰かいらないかな？ その人に会えるように、手伝わってあげられると思う。
---------	---

もし相手が激しく興奮している、ひっきりなしにしゃべり続けている、周囲との接触を失っているように見える、激しく泣きじゃくっているなどのときには、次の介入が役に立つかもしれません。

- ・「私の言うことを聞いてください。こちらを見てください」と声をかける
- ・基本的な事実を確認する。「あなたはどなたですか」「いまどこにいるかわかりますか」「何がありましたか」
- ・周囲の状況と、いま自分達がいる場所について、説明してもらう

興奮している人を鎮めるのにこれらの介入が役に立たないようなら、「グラウンディング grounding」という手法が有効かもしれません。グラウンディングは次のように導入します。

「恐ろしい体験をしたあとには、感情に圧倒されるように感じたり、起こったことが頭にこびりついて離れなくなったりすることがあります。この圧倒されるような感じを減らすために、役に立つ方法があります。グラウンディングといいます。グラウンディングは、あなたの注意を頭のなかの考えから外側の世界へと移すことで、効果を発揮します。ではやってみましょうか…」

- ・楽な姿勢で座ってください。足や腕は組まないで、ゆったりとリラックスさせてください。
- ・ゆっくりと深く呼吸してください。
- ・まわりを見渡してみましょう。目に映るもので嫌な気持ちにならないものを、5つあげてください。たとえばこんな感じです。「床が見えます。靴が見えます。テーブルが見えます。椅子が見えます。人が見えます」
- ・ゆっくりと深く呼吸してください。
- ・次に、音を聞きましょう。嫌な気持ちにならない音を、5つあげてください。たとえばこんな感じです。「女の人と話しているのが聞こえます。自分が呼吸する音が聞こえます。ドアが閉まる音がします。誰かがタイプしているのが聞こえます。携帯の鳴る音がしています」
- ・ゆっくりと深く呼吸してください。
- ・次は、からだの感覚を感じましょう。苦痛ではないからだの感覚を、5つあげてください。たとえばこんな感じです。「両手に木のひじかけが触れているのを感じます。自分の足が靴の中にあるのを感じます。背中が椅子にもたれているのを感じます。両手で毛布をつかんでいるのを感じます。唇があわさっているのを感じます」
- ・ゆっくりと深く呼吸してください。

子どもには、周りに見える色を言わせてもいいでしょう。たとえばこんな風に言います。「次は、あなたが座っているところから見える色を5つ言ってみて。何か青いものは見えるかな？ 黄色いものは？ 緑のものは？」

もしこれらの介入がどれも安定化に役立たないようなら、精神保健の専門家か、精神科医に相談してください。薬物治療が必要かもしれません。なおこれらの介入は、視力、聴力、話すことに困難のある人に対しては、修正を加えてください。

安定化における薬物治療の役割 The Role of Medications in Stabilization

多くの場合、被災者の安定化には上記の方法が有効です。トラウマ性ストレスへの急性反応に薬物を用いることは、PFA一般の目的にはそぐいません。薬物治療は、相手がそれ以外の援助に反応しなかった場合にのみ、考慮してください。被災者に対する薬物の使用には、どんな場合にも特定のターゲット(たとえば、睡眠やパニック発作のコントロールなど)があるべきですし、期間を区切って行うべきです。薬物治療が必要になるのは、被災者に極

度の興奮、不安、パニック、精神症状、あるいは自傷他害のおそれがあるときです。

PFA提供者は、次のことを念頭において活動してください。

- ・災害に遭ったことで、すでにもっていた問題が悪化しているのかもしれない。（統合失調症、うつ、不安、PTSD など）
- ・投薬を受けられなくなった被災者や、薬の入手の見通しが見つからない被災者がいるかもしれない。
- ・精神科医、内科医、薬局との連絡がとれなくなっているのかもしれない。
- ・経過観察が途絶えて、薬の血中濃度を一定に保てなくなっていることも考えられます。

医師に紹介するときには、診察に役立つ情報を集めてください。次のような事柄です。

- ・現在の投薬内容のリスト
- ・医師による経過観察を必要とする、現在の薬物治療
- ・すでに処方されている薬の手に入れやすさ、医師や調剤薬局へのアクセス
- ・服薬態度
- ・薬物乱用の既往
- ・現在の身体的および精神的な健康状態

被災者の混乱がひどく、現在の薬物治療について正確な聞き取りができないようであれば、家族や友人を通じてより多くの情報を得てください。

4. 情報を集める——いま必要なこと、困っていること

Information Gathering: Needs and Current Concerns

目的: 周辺情報を集め、被災者がいま必要としていること、困っていることを把握する。そのうえで、その人にあったPFAを組み立てる

PFAを行うには、柔軟な態度が必要です。目の前の人が必要としていることや、困っていることにあわせて、提供内容を調整する必要があります。優先順位を決めるためには、十分に情報を集めなくてはなりません。情報収集やニーズの明確化は、介入の直後から始まり、援助を行っているあいだずっと続きます。現場では、時間、被災者のニーズ、優先順位などの要因によって、あなたの情報収集能力が制約されることを念頭においておいてください。しかし正式なアセスメントは難しい場面でも、以下のことについて尋ねることはできます。

- ・いますぐ他機関への紹介が必要かどうか
- ・他の支援が必要かどうか
- ・フォローアップ面接が必要かどうか
- ・PFAの役に立ちそうな部分を使ってみるかどうか

被災者から集めた基本情報を記録するのには、「被災者がいま必要としていること」(付録D)という書式が役に立ちます。同様に「提供したサイコロジカル・ファーストエイドの内容」(付録D)も、支援の内容を記録するのに便利です。これらの書式は活動評価のために用いるものですが、秘密保持ができる場において使用してください。

特に有効なのは、次の点を明らかにする質問です。

被災体験の性質と激しさ Nature and Severity of Experiences during the Disaster

自分自身が、もしくは大切な人が、生命の危機にさらされる、けがをする、負傷や死を目撃するといった体験をした人は、強い苦痛が長く続くかもしれないリスクを抱えています。極度の恐怖と無力感を体験した人も、回復までに長い時間がかかることがあります。被災者の体験内容に関する情報を得るために、次のように尋ねます。

	<p>あなたは今回たいへんな体験をされました。あなたが体験したことについて少しお尋ねしてもよろしいでしょうか。</p> <p>災害が起こったとき、どこにいらっしゃいましたか。</p> <p>けがをしましたか。</p> <p>けがをした人を見ましたか。</p> <p>どれくらいの恐怖を感じましたか。</p>
--	---

注意事項: 災害でのトラウマ体験に関する情報を明確にしていくときに、詳細な描写を求めることは避けてください。さらに苦痛を与えてしまう可能性があります。起こったことについて話しあうときには、被災者のペースで話を進めてください。トラウマや喪失の体験を詳しく話すよう、圧力をかけてはいけません。逆に、被災者が自らの体験について語りたがることもあります。そのようなときには、いまいちばん役に立つのは、あなたの現在のニーズを知り、今後のケアの計画をたてるのに必要な必要最小限の情報を得ることなのだとすることを、丁寧に、敬意をもって伝えてください。今後、もっと適切な場で体験を語る機会を設けられることを伝えましょう。

このような体験をした被災者には、被災後の反応や対処法に関する情報を提供し、フォローアップ面接を提案してください。負傷している人には、適切な医療が受けられるよう手配してください。

大切な人の死 Death of a Loved One

悲惨なかたちで大切な人を亡くすことは、心に大きな打撃を与えます。苦痛が長く続くと、悲嘆のプロセスは複雑でこみ入ったものになっていきます。大切な人の死について、次のように尋ねてください。

	今回の災害で親しい方が負傷したり、亡くなったりしましたか。 負傷した、あるいは亡くなった方はどなたですか。
--	--

大切な人を亡くした人にはお悔やみの言葉を述べて、対処の仕方や社会支援、急性悲嘆についての情報を提供し、フォローアップ面接を提案してください。

現在の被災状況や、継続している危険への不安

Concerns about Immediate Post-Disaster Circumstances and Ongoing Threat

被災者は、被災状況やいまも続いている危険について、強い不安を抱えているかもしれません。次のように聞いてください。

	被災状況に関する詳しい情報は必要ですか。 あなたやご家族の安全を守る方法についての情報は必要ですか。 救援活動に関する詳しい情報は必要ですか。
--	---

このような不安を抱えている人に対しては、安全や救援活動についての情報が入手できるよう手助けしてください。

大切な人と離ればなれになっている、あるいは大切な人の安否が確認できない

Separations from or Concern about the Safety of Loved Ones

近い人と離ればなれになって安否が確認できないでいると、苦痛はさらに大きくなります。まだ話題に出ていなければ、次のような質問をして情報を得てください。

	現在、どなたか近い方についてのご心配はありますか。 その方たちがどこにいるかご存じですか。 ご家族の一員や友人など、特に大切な人で行方不明になっている方はおられませんか。
--	---

このような心配を抱えている被災者に対しては、利用可能な情報源や記録簿を入手できるようにするなど、安否確認のために役立つ現実的な支援をしてください。

身体的・精神的な病気、服薬の必要性

Physical Illness, Mental Health Conditions, and Need for Medications

もともと身体的あるいは精神的な病気をもっている人、服薬の必要な人は、被災後の苦痛がさらに大きくなります。精神的な既往症がある人は、症状を悪化させたり、被災後の反応が激しくなったり、それを長引かせたりすることがあります。現在の身体的、精神的疾患について情報を得ることは、最優先の課題です。次のように質問してください。

	<p>現在治療中の、身体的あるいは精神的な問題がありますか。</p> <p>必要なお薬で、いまお手元にはないものはありますか。</p> <p>お薬の処方が必要ではありませんか。</p> <p>主治医と連絡はとれていますか。</p>
--	---

身体的、精神的健康問題を抱えている人たちには、医療、心理的ケア、投薬が受けられるようにするなど、現実的な支援をしてください。

大事なものを失う——自宅、学校、近所、職場、個人財産、ペット

Losses (Home, School, Neighborhood, Business, Personal Property, and Pets)

たくさんの大事なものを失い、被災後の生活ストレスを体験している被災者は、抑うつや意気消沈、絶望といった感情からすぐには回復できないことでしょう。失ったものに関する情報を得るために、次のような質問をしてください。

	<p>お住まいがひどい損害を受けたり、倒壊したりしませんでしたか。</p> <p>他に大切な個人的財産を失いませんでしたか。</p> <p>ペットが死んだり、いなくなったりしませんでしたか。</p> <p>職場や学校、ご近所で、ひどく損害を受けたり、破壊されたりしたところはありませんか。</p>
--	--

大事なものを失った人には、いたわりの言葉を掛けて、利用可能な資源を紹介したり、対処法や社会支援についての情報を提供するなど、現実的な支援をしてください。

強い自責の念、恥の感情 Extreme Feelings of Guilt or Shame

特に子どもや思春期の人にとって、極端に否定的な感情は、とても苦しく、困難で、対処することが難しいものです。子どもも大人も、こうした感情についてあまり話そうとはしません。かれらの言葉を注意深く聞き、こうした自責感や恥の感情のサインを読み取ってください。それをさらに明確にするために、次のように伝えてください。

	<p>あなたはなんだか、起こったことに対してご自分を責めているようですね。</p> <p>「もっとできることがあったのに」って感じているように見えるよ。</p>
--	--

自責感や恥の感情に苦しんでいる人には、いたわりの言葉を掛けて、そうした気持ちへの対処法に関する情報を提供してください。

自分や他人を傷つけたいという考え Thoughts about Causing Harm to Self or Others

自分や他人を傷つけたいという考えをもっていないか、確認してください。これは重要なことです。こうした考えや感情について知るために、次のような質問をしてください。

	<p>こうしたことが起こると、何もかもだめになったように思えることがあります。</p> <p>自分を傷つけたいと考えたことはありますか？</p> <p>誰かを傷つけたいと考えたことはありますか？</p>
--	---

このような考えをもっている人には、すぐにも医療、あるいは精神保健の専門家の援助が必要です。差し迫った自傷他害の危険がある場合は、しかるべき人員が到着して被災者を保護するのを見届けるまで、その人のそばにいますようにしてください。

周囲に支えてくれる人がいるか Availability of Social Support

家族、友人、地域からの支えは、苦痛や、被災後の生活ストレスに対処する力を大幅に向上させます。周囲からの支えについて、次のように尋ねてください。

	<p>今回の災害のせいで起こった大変なことについて、支えになってくれるようなご家族や友人、地域の機関はありますか。</p>
--	---

周囲からの支えが十分でない人に対しては、利用可能な資源やサービスが利用できるよう手助けしてください。また、対処法と周囲の人との支えあいの大切さに関する情報を提供し、フォローアップ面接を提案してください。

注意事項: 次の項目で触れることですが、薬物使用に関する既往、過去のトラウマや喪失、精神的な問題を明らかにしていくときには、まず被災者の現在のニーズに敏感でなくてはなりません。必要もないのに過去のことを尋ねたり、詳細な描写を求めたりすることは避けてください。なぜそれを尋ねるのか、理由を明確に述べましょう。たとえば、「こうした出来事は、以前あった嫌なことを思い出させることがあるのですが」とか、「ストレスに対処するためにアルコールを使う人は、こういう出来事のあとには酒量が増えることがあるので」というように前置きしてください。

アルコールや薬の使用歴 Prior Alcohol or Drug Use

トラウマや被災後の生活ストレスのせいで、アルコールや薬の使用量が増えることがあります。以前の乱用が再発したり、新たに乱用が始まったりすることもあります。このことについて情報を得るために、次のように尋ねてください。

	<p>今回の災害のあと、アルコール、処方薬、その他の薬物を使うことが増えましたか？</p> <p>これまでに、アルコールや薬に関して何か問題をもっていたことはありますか？</p> <p>現在、薬物の離脱症状はありますか？</p>
--	--

薬物の問題が懸念される人に対しては、対処法と社会的支援についての情報を提供し、適切な事業を紹介し、フォローアップ面接を提案してください。退薬症状のある人には、紹介できる医療機関を探してください。

過去のトラウマと大切な人の死 Prior Exposure to Trauma and Death of Loved Ones

過去にトラウマや大切な人の死を体験したことのある人は、災害後の反応が悪化したり長期化したり、以前の反応が再発したりすることが考えられます。過去のトラウマに関する情報を得るために、次のように聞いてください。

	<p>このような出来事が、以前の辛い体験を思い出させることがあります。これまでに災害にあったことはありますか。</p> <p>過去に、他に何かひどい体験をしたことはありませんか。</p> <p>どなたか近い人が亡くなったことはありませんか。</p>
--	--

これまでにトラウマか喪失、あるいはその両方を体験したことのある人に対しては、被災後の反応や悲嘆反応に関する情報、対処法、周囲の人との支えあいの大切さに関する情報を提供し、フォローアップ面接を提案してください。

人生の歩みへの影響が心配される若い人、大人、家族

Specific Youth, Adult, and Family Concerns over Developmental Impact

災害や被災後の状況によって、大切なイベント(誕生日、卒業、学校や大学のスタート、結婚、休暇など)を妨げられ、混乱している被災者がいるかもしれません。こうしたことに関する情報を得るために、次のように聞いてください。

	<p>予定していた大切なイベントで、今回の災害のせいでだめになったものはありますか。</p>
--	--

人生の歩みへの影響が心配される人に対しては、対処法に関する情報を提供し、現実的な支援を行うことによって支えてください。重要な情報を聞き漏らしていないか確かめるために、全般的な質問をすることも有効です。

	<p>ご心配されていること、あるいは私に伝えておきたいことのなかで、まだお話しになっていないことは他にありませんか。</p>
--	--

被災者がいくつもの心配事を挙げる場合は、それらを要約して、最も重要なものを特定する手助けをしてください。被災者と一緒に、心配事を処理する優先順位をつけていきましょう。

5. 現実的な問題の解決を助ける

Practical Assistance

目的:いま必要としていること、困っていることに取り組むために、被災者を現実的に支援する

災害、テロ、被災後の生活ストレスなどの苦しみを体験すると、希望を見失ってしまう人が少なくありません。そうしたなかで比較的うまくやっていくことができるのは、次のような要素をもっている人たちです。

- ・楽観主義（自身の将来に対して希望をもつことができるから）
- ・人生は予測可能なものだという確信
- ・物事は合理的に予測できるし、なんとかなるものだという信念
- ・公的機関は、思いやりをもって自分のために動いてくれるという信頼（政府は頼りになる）
- ・揺るぎないものに支えられた信念
- ・ポジティブな確信（「私はついている。物事はたいていうまくいく」など）
- ・住宅、仕事、金銭などの現実的な蓄え

必要な手段や資源を提供することによって、「自分には乗り越えていく力がある」「なんとかなる」「自分を誇りに思う」などの感覚を高めることができます。つまり、現在あるいは今後予想される問題について被災者を支援することは、PFAの中心的な活動なのです。被災者は、問題解決に対する現実的な援助を歓迎するでしょう。

被災者がいま必要としていることについて話しあう機会は、PFAを提供しているあいだ、何度もあるでしょう。生活ストレスが山積みになった環境で、問題に取り組むことは困難です。しかし可能な限り、被災者が必要としていることを解決できるよう、手助けしてください。「達成可能な目標」を定めるように助言しましょう。小さな目標を達成することによって、失敗感や事態にうまく対処できないという感情を軽くすることができます。また、成功体験を積み重ねることや、「自分で状況をコントロールできる」という感覚を取り戻すことにも役立ちます。それらは被災者が日常を取り戻していくために、欠かせないものです。

子どもと思春期の人を現実的に支援する Offering Practical Assistance to Children and Adolescents

大人だけではなく、子どもや思春期の人にとっても、自分が必要としていることや困っていることを明確にし、それを解決するための計画をたて、その計画に従って行動することは役に立ちます。けれども、自分の欲求を明確にし、いくつかの選択肢から最善の方法を選んでそれをやり抜く力は、徐々に発達していくものです。つまり、たいしての子どもは問題を解決するための取り組みに参加することはできませんが、かれらが計画を達成するためには、多くの場合、青年や大人の手助けが必要なのです。必要に応じて、できあがった計画を親（保護者）にも見てもらいましょう。あるいは計画を立てるときに、親（保護者）にも加わってもらいましょう。そうすれば、子どもたちが計画をやり遂げる手助けを得やすくなります。現実的な支援は、次の4つのステップに沿って行ないます。

ステップ1 いま最も必要としていることを確認する Identify the Most Immediate Needs

被災者が必要としていること、困っていることをいくつか挙げた場合は、一つずつ順番に考えていかななくてはなりません。すぐに解決できることもあれば（食べ物を手に入れる、家族に無事を知らせる電話をかける）、すぐには解

決できないこと(行方が分からなくなっている大切な人を探す、以前のような日常に戻る、遺失物のために保険を申請する、家族のためのケアを手配するなど)もあるでしょう。でも、問題を片づけるための具体的な行動に手をつけることなら、できるかもしれません。(搜索願や保険の申請書に記入する、ケアサービスを申し込むなど)

被災者と一緒に問題に取り組むために、まず、いますぐに援助が必要な事柄を選ぶ手伝いをしましょう。たとえば次のように伝えます。

大人／ 保護者	いまお話しくださったことから、ウィリアムズさんにとっていますぐに必要なことは、ご主人を探して無事を確認することだということがわかりました。ご主人と連絡をとることに集中しましょう。ご主人に関する情報を得るためには何をすればいいか、計画を立てていきませんか。
思春期／ 子ども	すごく心配なことがいくつもあるのね。家がどうなったのかとか、お父さんはいつ帰ってくるのかとか、次に何が起こるのかとか。どれもあなたにとって大事なことだと思う。でも、いまいちばん重要なことについて考えることにしましょう。そして計画を立てましょう。

ステップ2 必要なことを明確にする Clarify the Need

問題を明確にするために、被災者と話しあってください。問題を理解して明確にできれば、対処のための具体的なステップを描き出すことはより簡単になります。

ステップ3 行動計画について話しあう Discuss an Action Plan

被災者が必要としていることや困っていることを解決するために、何ができるか話しあってください。被災者がしてほしいことを伝えてもいいし、あなたから提案してもいいでしょう。被災者が食べ物、衣類、避難場所、医療、心のケア、宗教的な配慮、経済的援助などを得る手助けをするために、支援の内容を事前に把握しておいてください。また、行方不明の家族や友人を探すための支援を受けたり、救助活動に貢献したい人々がボランティアの機会を得たりする手助けもできます。使える可能性のある資源や援助、それを得るための認定の基準、出願手続について、現実的な情報を伝えてください。

ステップ4 解決に向けて行動する Act to Address the Need

被災者が行動を始める手助けをしてください。たとえば、必要なサービスを受けるための予約、事務手続きなどを手伝ってください。

6. 周囲の人々との関わりを促進する

Connection with Social Supports

目的: 家族・友人など身近にいて支えてくれる人や、地域の援助機関との関わりを促進し、その関係が長続きするよう援助する

周囲の人々からの支え(ソーシャル・サポート)は、被災後の精神的な安定と回復に影響します。周囲の人々とよい関係を保っている人は、支援活動の輪(支援を受けること、支援を提供すること)にスムーズに入りやすく、それによって回復が進んでいくのです。周囲の人々からの支えには、いろんな形があります。

- ・情緒的支え: 肩を抱く。ゆっくり話を聞く。気持ちを理解する。好意を伝える。受けとめる。
- ・つながりの実感: みんなのなかに自分の居場所があるという感覚がもてる。みんなと何かを共有できている感覚がもてる。何かを一緒にやれる人がいる。
- ・必要とされている実感: 自分が他の人にとって大事な存在であるという感覚がもてる。自分には価値がある、役に立つ豊かな人間である、人から感謝されているという感覚がもてる。
- ・自尊心の保証: 「私には目の前の問題に取り組む力がある」という自信を支えてくれる人がいる。
- ・信頼感: 必要とときにそばにいてくれ、助けて欲しいときに頼ることができる人がいる。
- ・アドバイスと情報: どうすればいいか教えてくれたり、情報やアドバイスをくれたりする人がいる。出来事に対する自分の反応が、自然なものであることを分からせてくれる人がいる。出来事に前向きに対処する方法を、経験から教えてくれる人がいる。
- ・具体的な援助: 物の移動、家や部屋の修理、事務手続きなどを手伝ってくれる人がいる。
- ・物質的な援助: 食べ物、衣類、避難場所、医療、家を再建するための資材、お金などを提供してくれる人がいる。

支えになってくれる人に少しでも早く連絡をとるよう促すこと、周囲の人々とのつながりをつくってそれを維持できるように支えることは、被災者の回復のためにきわめて重要です。周囲の人々とのつながりをつくることによって、次のような助けが得られます。

- ・回復のために欠かせない知識を手に入れる機会を増やせる
- ・周囲の人々からいろんなかたちで支えてもらえる
 - 現実的な問題の解決を手伝ってもらえる
 - 感情を理解し、受けとめてもらえる
 - 経験や心配ごとをわかちあうことができる
 - 自分の反応がおかしいわけではないことを理解できる
 - 対処の方法をお互いに教えあうことができる

支えてくれる身近な人たちに連絡する (家族と大切な人たち)

Enhance Access to Primary Support Persons (Family and Significant Others)

多くの被災者がさしあたり最も気に掛けていることは、大切な人たち(配偶者あるいはパートナー、子ども、親、きょうだいや親族、親友、隣人、宗教関係者など)との連絡です。被災者がこれらの人と連絡をとりあえるよう(直接、

電話で、電子メールで、インターネットのデータベースを通して)、現実的に支援してください。その他、同僚や趣味の仲間などにも支えてもらうことができます。宗教団体に所属している被災者は、回復に役立つ支援のネットワークをもっているかもしれません。

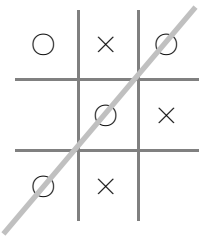
いま近くにいる人たちと支えあう Encourage Use of Immediately Available Support Persons

その人が社会的な支えのネットワークをもっていない場合には、あなた自身、他の支援者、他の被災者など、いま近くにいる人たちとの関係が活かせるように、働きかけてください。その際に選ぶ相手は、その人の好みを尊重しましょう。雑誌、新聞、情報をまとめた冊子などをまわして、それについて話しあうというやり方があります。人々が集団になっているときには、お互いに何か聞いてみたいことはないか、尋ねてみるのもいいでしょう。いろいろな地域から来た人たちがいるグループなら、自己紹介をしてもらいましょう。小さなグループで語りあうことが、さらなる会話や、社会的なつながりの出発点になるかもしれません。体の弱い高齢者には、可能であれば若いボランティアを紹介しましょう。社会的なつながりに加えて、日常的な援助を提供することもできます。また高齢者には、状況を見て、小さな子どものお守り(本を読んでやる、一緒に遊んでやる、子どもたちがゲームをしているのを見守るなど)をして、他の家族を手助けしてみませんか、と提案しましょう。

子どもと思春期の方は、同じ年頃の子どもを集めて一緒に活動できるようにするといいでしょう。ただし、世話役の大人がどこにいるのか分るようにしておかなくてはなりません。小さい子どもは、普段の遊びすることで落ち着きます。お絵かきの道具、ぬり絵、工作道具などを用意しましょう。少し大きい子どもや思春期の方には、小さい子どもたちのリードをしてもらおうといいでしょう。子どもたちのほうから、歌いたい歌や、学校でしたことのある教室遊びなどを提案してくることもあります。紙と鉛筆があればできる活動には、次のようなものがあります。

- ・三目ならべ
- ・おりがみ
- ・紙ふうせんを作って、空のくずかごめがけて投げる。
- ・エアホッケー: 紙を丸めて、テーブルの向こう側にある相手チームのゴールに玉を吹き飛ばす。(深い呼吸を促すのにも役立ちます)
- ・グループお絵かき: 子どもたちを輪になって座らせて、まずひとりの子が絵を描く。10秒たったら右側にいる子に絵を渡す。全員が描き加えるまで続ける。最後にできあがった絵をグループに見せる。何かポジティブな絵や(災害の場面ではなく)、安全に守られている感じをもてるような絵が描けるよう誘導してください。
- ・スクリブルゲーム: ペアをつかって、ひとりが紙になぐりがきをする。パートナーはそのなぐりがきに描き加えて、何かの絵にする。思春期の人向き。
- ・サポートシステムで知りあった人たちの名前を紙人形に書かせ、それをつなげたり、輪にしたりする。思春期の人には、それぞれの人から受けるサポートのタイプがどのようなものか尋ねるのもいいでしょう。(情緒的なサポート、アドバイスと情報、資源的援助など)

三目ならべ



お互いに支えあうことについて話しあう Discuss Support-Seeking and Giving

支えてもらうことをためらっている場合、それにはいろんな理由が考えられます。たとえば、

- ・自分が何を必要としているのかわからない。(おそらく、わかりたいとも思っていない)
- ・助けを求めることが恥ずかしい、あるいは弱いことだと感じている。
- ・もっと困っている人がいるのに、自分が手助けしてもらうのは悪いと思っている。

- どこに行っても助けを求めればいいのかわからない。
- 他の人に負担をかけたり、失望させたりするのではないかと心配している。
- 気持ちが混乱してしまい、自分をコントロールできなくなるのではないかと恐れている。
- 支えてもらえるのか、それが役に立つのかと疑っている。
- 「私が体験したことは誰にも理解できない」と思っている。
- 助けてもらおうとしたことはあるが、思うような助けが受けられなかった。（落胆したり、裏切られたという感覚をもっている）
- 助けを求めたら相手を怒らせるのではないかと、助けを必要としている自分が悪いと思わされるのではないかと恐れている。

周囲の人々からの支えが役に立つことを知ってもらい、他の人々と交流できるよう手助けするために、PFA提供者はこうした不安を解きほぐさなければなりません。

ひきこもりや、社会的に孤立している人たちに対しては、次のような支援をしてください。

- まず、どんなタイプの支えあいが最もその人の役に立つか、よく考える。
- 支えあう相手として、かれらが受け入れやすいのはどんな人か、よく考える。
- その人にアプローチする適切な時間と場所を選ぶ。
- その人に話しかけ、どのように他の人と支えあうことができるか説明する。
- つきあってもらったら、時間を割いてくれたこと、手助けしてくれたことに対して感謝を伝える。

被災後に、自分の経験を話さないことを選ぶ人もいることを伝えてください。無理に話さなくてもいいこと、安心できる人と一緒に過ごすだけでも気持ちが楽になることを、知ってもらいましょう。たとえば、次のように伝えます。

大人／ 保護者	支援センターを出られるようになってからも、あなたが安心できる人たちと一緒に時間を過ごしてくださいね。体験したことについて話しあうことが役に立つと思うこともあるでしょうが、いつ何を話すかは、あなた自身が決めていいことなのです。すべてを話す必要はありません。それぞれの相手と共有したいと思うことだけ、話せばいいのですよ。
思春期	今回みたいに、すごく動揺させられるようなことが起こったら、あまり人と話したくないって思うときもあると思うよ。そんなときには、あなたがどうしてほしいのかを、まわりの人に伝えてね。
子ども	してほしいことを大人にちゃんと伝えて、えらいね。まわりの人たちに、どうやったらあなたの役に立てるのか教えてあげるとは、とっても大事なことなんだ。みんなに助けてもらえばもうほど、うまくいくようになるからね。大人だって、こんなときには手助けが必要なんだよ。

他の人を支援したいと思う人々のために、次のような手助けができます。

- かれらができる支援の方法を選ぶ。（避難所や地域でのボランティア、子どもや高齢者の世話など）
- かれらが支援する対象を選ぶ。（個人、または集団）
- 継続的にかれらと話したり手助けしたりできる時間と場所を確保する。
- 関心と思いやりと配慮を示す。
- 「必要でしたら、いつでもお話を聞きしたり、おつきあひしたりします」と伝える。

災害にまつわる体験や失ったものについて話すことに、焦点をあてないようにしてください。それより、いましてほしいこと、困っていることに対する現実的な支援と、問題解決の方法を提供することに重点をおいてください。

子どもと思春期の人への配慮 Special Considerations for Children and Adolescents

子どもと思春期の人に対しては、周囲の人に助けを求めたり、手助けをしたりする方法を具体的に教えることが、役に立つでしょう。かれらにできる提案をいくつか挙げておきます。

- ・自分がどんなふうに感じているか、親(保護者)や信頼できる大人に話してみよう。そうすれば、大人はあなたをいつどんなふうの手助けすればいいかわかるよ。
- ・スポーツをする、ゲームをする、映画を見るなど、他の子たちと楽しい活動をしよう。
- ・弟や妹と一緒に過ごそう。かれらが落ちつくのを助けたり、一緒に遊んでやったり、仲間に入れてやったりしよう。
- ・家族や近所の人たちを支えるために、掃除、修理など雑用のお手伝いをしよう。
- ・他の人たちと一緒に何かやってみよう。

子どもや思春期の方は、面と向かって話したがないこともあります。集団活動に参加したり、一緒に体を動かしたり、ただその場にいるくらいのほうが、かれらには楽かもしれません。一緒に散歩する、キャッチボールをする、ゲームをする、一緒に雑誌のページをめくる、ただ一緒に座る。こうしたことだけでも、かれらを支えることはできます。

支える態度のモデルを示す Modeling Support

PFA提供者は、次のような言葉で、肯定的でサポーターティブな態度の見本を示すことができます。

相手の言葉をしっかり受け取りましたよ、と伝える言葉

- ・「お話から、あなたがどんなに……でいらっしゃるか、理解できます」
- ・「あなたは、……とおっしゃっているように聞こえます」
- ・「あなたは……のようですね」

相手の伝えたいことを明確にする言葉

- ・「もし間違っていたら教えてください。あなたは……のように聞こえるのですが」
- ・「あなたは……だと言っても、間違いはないでしょうか？」

サポーターティブな言葉

- ・「あなたが……と感じるのは当然のことです」
- ・「それは本当に大変なことですね」
- ・「あなたのご自分に厳しいように聞こえます」
- ・「今回のようなことを乗り切るのは、とてもきついことです」
- ・「いま、とてもお辛いことと思います」
- ・「もしよろしければ、明日、もっとゆっくりお話することができますが」

自分の力に気づいてもらう言葉

- 「これまで困難な状況に出会ったとき、うまく切り抜けるために、あなたはどんなことをしてきましたか？」
- 「ご気分を回復させるのに役立つようなことを、何か思いつきませんか？」
- 「私は、困難な状況に対処するためのアイデアが書いてある情報シートを持っています。あなたの役に立つ考えが、1つか2つ、ここにあるかもしれません」
- 「気分をよくするのに役立つ方法は、人それぞれです。困難なことが起こったとき、私には……することが役に立ったことがあります。あなたに役立つようなことを何か思いつきませんか？」

必要に応じて、付録Eの「**人と人のつながり**」を印刷して配布してください。この資料は、大人と若い人のためのものです。

7. 対処に役立つ情報

Information on Coping

目的: 苦痛をやわらげ、適応的な機能を高めるために、ストレス反応と対処の方法について知ってもらう

災害は人を圧倒し、戸惑わせ、混乱させます。それは、直面している問題に対処していく自信を失わせることがあります。災害に関連したストレスや逆境に対処できるという感覚をもつことは、回復に役立ちます。

いろいろな種類の情報を得ることで、被災者はよりうまくストレス反応に対処し、効率よく問題にとりくむことができるようになります。たとえば、次のような情報が役に立つでしょう。

- 災害や事件に関することで、現時点で明らかになっていること
- 救援活動で行われていること
- いつ、どこで、どんな支援を受けられるのか
- 被災者に起こりやすい反応と、その対処法
- セルフケア、家族のケア、対処法

ストレス反応に関する基本的な情報を提供する Provide Basic Information about Stress Reactions

必要に応じて、被災者に起こりやすいストレス反応を手短かに伝えてください。ストレス反応は、人を不安にさせることがあります。自分自身の反応におびえたり、驚いたりする人もいるでしょうし、自分の反応を否定的にとらえる人もいるでしょう。（たとえば、「私にはどこか悪いところがあるのだ」「私は弱いのだ」と考えるなど）被災者の反応を「病的なもの」と見なさないように気をつけてください。「症状」や「障害」といった言葉は使わないでください。ポジティブな反応、たとえば人生や家族や友人に感謝する、スピリチュアルな考えが深まる、社会的なつながりが強くなるといった変化にも、目を向けてみましょう。

注意事項: 一般的なストレス反応について説明すること、強烈な反応も多くは時間が経てば軽くなっていくことを伝えておくことは、支援に役立ちます。しかし、被災者を安心させるために、ストレス反応は消えるものだと言保証することは避けてください。そのような保証は、回復に要する時間に対して、現実ばなれした期待を引き起こす可能性があります。

トラウマや喪失に対する一般的な心理的反応について説明する

Review Common Psychological Reactions to Traumatic Experiences and Losses

激しいトラウマにさらされ、多くのものを失った被災者に対して、一般的なストレス反応に関する基礎的な心理教育を行ってください。どのような反応が起こるかを伝え、こうした反応は理解できるもの、起こりうるものであることを強調してください。これらの反応のために、日常生活がうまく送れないような状態が一ヶ月以上続く場合は、専門家に相談したほうがよいことを被災者に伝えます。以下に基本的な情報の概要を挙げておきますので、災害後の反応から生じる問題について、被災者と話しあってください。

トラウマ後のストレス反応には3つのタイプがあります。

1. 侵入反応は、トラウマ体験の記憶が心に割り込んでくる反応です。たとえば、出来事に関する苦痛に満ちた考えや光景が勝手に頭に浮かんできたり、夢に出てきたりします。子どもの場合、災害とは関係のない悪夢をみることもあります。体験を思い出すものに接することによって気持ちやからだが動揺することも、この侵入反応に含まれます。最もひどい体験が、実際に再び起こっているように感じてしまう人もいます。これは「フラッシュバック」と呼ばれています。

2. 回避とひきこもりの反応は、侵入反応と距離をおく、あるいは侵入反応を防ぐために起こる反応です。トラウマとなった出来事について話す、考える、感じることを避けたり、出来事に関連する場所や人など、思い出すきっかけになるものすべてを避けようとしたりします。苦痛を避けようとするあまり、感情は制限され、何も感じなくなることもあります。他者に対して無関心になったり、周囲の人から距離をとろうとすることから、社会的ひきこもりに発展する可能性があります。通常なら楽しめるはずの活動に対して、興味を失ってしまうこともあります。

3. 身体的な覚醒反応は、危険がまだ存在するかのように反応する身体的変化です。絶えず危険を「警戒」している、すぐ驚く、びくびくする、焦りや怒りを爆発させる、入眠や睡眠の困難、集中や注意の困難などが起こります。

トラウマ、失ったもの、変わってしまったものを思い出すきっかけは、どのようにして苦痛を生んでいるのでしょうか。また、その苦痛はどのようなものなのでしょうか。それらについて話しあってください。

トラウマを思い出すきっかけ Trauma Reminders

光景、音、場所、におい、人、ある時間帯、状況、あるいは恐怖や不安などの感情でさえ、トラウマを思い出すきっかけになります。こうしたきっかけは、出来事にまつわる混乱した考えや感情を呼びおこします。たとえば、風、雨、ヘリコプター、悲鳴、大声などの音、その時にいた特定の人などがこれにあたります。こうした刺激は、台風、地震、洪水、竜巻、火災といった、災害の特徴に関連づけられています。トラウマを思い出すものを避け続けていると、いつもしていることや、しなければならないことができなくなることがあります

失ったものを思い出すきっかけ Loss Reminders

同じく光景、音、場所、におい、人、ある時間帯、状況、感情などです。たとえば、亡くなった大切な人の写真や、その人の衣服や持ち物などを見ることが、これにあたります。こうしたきっかけは、その人がもうこの世にいないことを思い出させます。そして、悲しみ、苛立ち、その人のいない人生への不安、怒り、孤独、見捨てられたような気持ち、絶望などの、強烈な感情をもたらします。そのせいで、自分がしたいことや、しなければならないことを避けてしまうこともあります。

変化を思い出すきっかけ Change Reminders

災害のせいで生活が大きく変わってしまったことを思い出させるような人、場所、物、活動、生活ストレスなどで。違う場所で目覚めたり、違う学校に通ったり、違う場所に住んだりといった、ちょっとしたことがこれにあたります。良いことですら、生活が変わってしまったことを思い出させ、以前に持っていたものを恋しく思う気持ちと呼びおこします。

生活ストレス Hardships

災害や事故が発生すると、多くの場合そのあとには苦しい生活が続きます。それにより、回復はさらに困難になります。生活の苦しさは被災者にさらなるストレスを与え、心配、抑うつ、焦り、不安といった感情と、心身の消耗をまねきます。こうした生活ストレスには、家屋や財産の損失、経済的な困窮、食物や水の不足、友人や家族と離ればなれになること、健康上の問題、損失の補償を得る手続き、学校の閉鎖、知らない土地への引越し、娯楽の不

足などがあります。

トラウマ後のストレス反応には、この他に、悲嘆反応、外傷性悲嘆、抑うつ、身体反応があります。

悲嘆反応 Grief Reactions

災害で様々なものを喪失した人たちに広くみられるものです。大切な人、家屋、財産、ペット、学校、地域社会など、失われるものは様々です。喪失は悲しみ、怒り、その人が死んだことに対する罪悪感や後悔、亡くなった人への思慕といった感情をひきおこします。その人に再会する夢を見ることもあります。悲嘆反応に関する詳しい情報と、急性の悲嘆反応を体験している被災者への対応の仕方は、「**安全と安心感**」の項目を参照してください。

外傷性悲嘆反応 Traumatic Grief Reactions

大切な人を突然、悲惨な死に方で亡くしたときに、大人にも子どもにも起こる反応です。その死はもしら防げたのか、死の瞬間はどのようなだったか、誰が悪いのかといった考えが頭から離れなくなり、死にまつわる事柄に固執し続ける被災者もいます。この反応のために自然な悲嘆の過程が妨げられると、被災者はいつまでも死を受け入れる気持ちになれません。外傷性悲嘆反応に関する詳しい情報と対応の方法は、「**安全と安心感**」の項目を参照してください。

抑うつ Depression

悲嘆反応の長期化、および生活ストレスの蓄積に関連しています。（とくに後者に強く関連します） 持続的な抑うつやイライラ感、食欲減退、睡眠障害、興味や喜びの喪失、疲労、エネルギー減退、自尊心の低下、罪悪感、絶望、自殺を考えるなどの反応がこれに含まれます。意欲の喪失は、生活ストレスが期待通りに改善されなかったり、生活環境の悪化に耐え続けたりすることに対して、しばしば起こる反応です。

身体反応 Physical Reactions

特にけがや病気をしていない人にも広く起こります。頭痛、めまい、胃の痛み、筋肉痛、動悸、胸の締めつけ感、過呼吸、食欲減退、お腹の不調などが、この反応に含まれます。

付録Eの資料を被災者に配布し、役立ててください。「**恐ろしいことが起こったとき**」には、大人および思春期の人に起こりやすい反応、よい対処法・悪い対処法が載っています。「**乳幼児をもつ親への助言**」、「**就学前の子どもをもつ親への助言**」、「**小学生の子どもをもつ親への助言**」、「**思春期の子どもをもつ親への助言**」、「**災害にあった大人への助言**」は、周囲の人々を支える大人のための資料です。

心とからだにあらわれる反応について子どもと話しあう

Talking with Children about Body and Emotional Reactions

起こった出来事と感情の関係を理解する力は、子どもによって異なります。被災という体験がどんなふう気持ちやからだの感覚を乱れさせるのか、子どもにわかりやすく説明してください。それは多くの子どもの役に立つでしょう。PFA提供者は子どもに対して次のようなことができます。

- 感情をいきなり言葉で表現させようとしないでください。（悲しい、怖い、困っている、怒っているなどと言わせること）というのは、多くの子どもにとってふさわしい言葉を見つけるのは難しいことだからです。それよりも、からだの感覚について話してもらいましょう。たとえば、「おなかはどうな感じ？ しくしくする？ それとも、ぎゅっとしめつけられているような感じ？」などと尋ねるといいでしょう。
- 感情について話せるようなら、自由に答えを選べるオープン・エンドの質問（「どんな気持ち？」）をするよりも、

いろいろな感情を提示してひとつを選ばせるやり方(「いまの気持ちは悲しい？ それとも怖い？ それとも大丈夫？」)のほうが役に立ちます。

- からだの感覚について子どもと話をするとき、人体の輪郭図を描く(あるいは子どもに描いてもらう)といいでしょう。

災害に対する心とからだの反応について話すことを手助けするための、基本的な説明の仕方を挙げておきます。

子ども／思春期	<p>すごく恐ろしいことが起こると、それまで感じたことのないような、へんな感じやいやな感じがすることがあるんだ。たとえば、心臓がすごくドキドキしたり、手が汗びっしょりになったり、お腹が痛くなったり、手や足に力が入らなくなって震えてきたり。へんなことは頭のなかで起こることもあるよ。たとえば、自分は本当はそこにいなくて、誰か他の人に大変な事が起こっているのを見ているように感じたりするとか。</p> <p>恐ろしいことが終わって、もう安全になったのに、こういういやな感じが続くこともあるよ。それはからだの言葉なんだ。からだがあなたに、「大変な目にあったね。びっくりしたね」って語りかけているんだよ。</p> <p>こういう感じはあなたにもあるかな？ それとも、いま言ったのとはまた違う感じがある？ どんなどきにどんな感じがするか、一緒に考えてみよう。</p> <p>こういうへんな感じやいやな感じは、恐ろしい出来事を思い出すようなものを見たり、聞いたり、におったりした時に起こることがあるんだ。たとえば、強い風が吹いたり、ガラスが割れたり、煙のにおいがしたりしたときなんか。体がへんな感じになると、すごく怖いよね。どうしてそんな感じになるのか、その感じをどうしたらいいのかわからないと、ますます怖くなると思う。よかったら、気持ちが楽になる方法を教えてあげられるよ。どう、聞いてみる？</p>
---------	--

対処法に関する基本的な情報を提供する

Provide Basic Information on Ways of Coping

心身の苦痛な反応や生活ストレスにうまく対処する方法について、被災者と話しあいましょう。

適切な対処行動とは、不安をおさえ、苦痛な反応を減らし、状況を改善し、大変な時を乗り越えることに役立つ方法です。一般的に役に立つと思われる対処法を以下に挙げます。

- 誰かに話して支えてもらう。
- 必要な情報を得る。
- 適度な休養、栄養、活動。
- 建設的な気晴らしをする。(スポーツ、趣味、読書など)
- できる範囲でいつものスケジュールを維持するように努める。
- しばらく動揺するのは当たり前だ、と自分に言い聞かせる。
- 楽しいことを計画する。
- きちんとした食事をとる。
- 休みをとる。

- ・誰かと一緒に時間を過ごす。
- ・サポートグループに参加する。
- ・リラクゼーション法を用いる。
- ・自分自身とゆっくり対話をする。
- ・適度に運動する。
- ・カウンセリングに行く。
- ・日記をつける。
- ・状況をよくするためにいますぐできる、何か現実的なことに集中する。
- ・過去にうまくいった対処法をやってみる。

不適切な対処行動とは、問題解決にあまり効果がない方法です。たとえば、

- ・苦しさを紛らわすために、アルコールや薬物を用いる。
- ・ひきこもってじっとしている。
- ・家族や友人とのつきあいを避ける。
- ・あまりに長時間働く。
- ・怒りを爆発させる。
- ・自分や他人を過度に責める。
- ・食べ過ぎる、あるいはきちんと食べない。
- ・長時間テレビを見る、あるいはゲームに没頭する。
- ・リスクや危険のある行為をする。
- ・自分のからだを粗末に扱う。（睡眠、食事、運動を十分にとらないなど）

よい対処法と悪い対処法について話しあう目的は以下の通りです。

- ・いろいろな対処法の選択肢についてじっくり考える手助けをする。
- ・その人の対処能力を見極め、把握する。
- ・適切でない対処行動のマイナスの結果について十分に考える。
- ・目的を視野に入れたうえで対処法を選択できるよう励ます。
- ・自分で対処できる、自分でやっていけるという感覚を高める。

子どもと思春期の人が、よい対処法と悪い対処法を見分けられるよう手助けする方法を紹介します。まず、その子どもが現在行なっている対処法を、ひとつずつカードに書いていきます。次に、適切な対処法と不適切な対処法について、子どもと話しあいます。それからカードをカテゴリーごとに分類し、どうすれば適切な対処法を増やすことができるか話しあいます。もっと幼い子どもには、対処法をそれぞれ2枚の紙に書いておき、神経衰弱ゲームをするというやり方があります。白紙の面を表にして子どもにペアを見つけさせ、ペアができたならその対処法が自分の気分をよくするのに役にたつか役に立たないか、話しあいます。

「**恐ろしいことが起こったとき**」(付録E)は、大人および思春期の被災者に、よい対処法と悪い対処法について知ってもらうための配布資料です。

簡単なリラクゼーション法を教える Teach Simple Relaxation Techniques

呼吸法は、心身の緊張をやわらげる役に立ちます。定期的実践することによって、睡眠、食欲、身体機能を

改善していきます。シンプルな呼吸法は、簡単に教えられます。呼吸法を教える最適のタイミングは、被災者が落ち着き、注意力を向けられるときです。家族でお互いに促しあいながら、呼吸法を練習したり、定期的に行なったりするといいいでしょう。被災者に配布資料「リラクゼーションのためのヒント」(付録E)を配って、リラクゼーション法を練習したり、使ったりすることを勧めてください。呼吸法の指導は、次のように行ないます。

大人／ 保護者／ 思春期	鼻からゆっくり息を吸ってください——ひとつ、ふたつ、みっつ——肺からお腹まで、気持ちよく空気で満たします。静かにやさしく、「私のからだは穏やかに満たされています」と自分に語りかけましょう。今度は口からゆっくり息をはきます——ひとつ、ふたつ、みっつ——肺も、お腹も空っぽにします。静かにやさしく、「私のからだはほぐれていきます」と自分に語りかけます。これをゆっくり5回繰り返しましょう。
子ども	<p>からだを楽にするのに役に立つ、呼吸の仕方を練習しよう。片方の手を、こんなふうにお腹のうえにおきます(実際にやってみせる)。そうそう。じゃあ、鼻から息を吸いましょう。息を吸うと、空気がいっぱい入ってきて、お腹がこんなふうにくらむよね(実際にやってみせる)。</p> <p>今度は、口から息をはきましょう。息をはくと、お腹がこんなふうにくらむよね(実際にやってみせる)。風船になったつもりで、気持ちよくゆっくりと、お腹を空気でいっぱいにして、それからゆっくりとはいてみよう。</p> <p>3つ数えるよ。そのあいだ、ゆっくりゆっくり息を吸って。また3つ数えたら、ゆっくりゆっくり息をはいて。はい、じゃあ一緒にやるよ。よくできました！</p>

被災者が以前に何らかのリラクゼーション法を習ったことがあるなら、新しい技法を教えるよりも、すでに習ったことを補足してください。

家族のための対処法 Coping for Families

家族の回復にとって、可能な範囲で生活のスケジュールを立てることは、重要なことです。特に、食事の時間、就寝時間、起床時間、読書の時間、遊ぶ時間といった家族の日課の維持に努めるよう、親や保護者に勧めてください。また、家族と一緒に活動を楽しむ時間を確保するよう助言してください。

家族のなかにもともと感情や行動の問題を抱えていた人がいて、今回の出来事で悪化している場合は、対処の方法を家族と一緒に話しあってください。その人のセラピストから、何か対処の方法を教わっていないでしょうか。どうすれば現在の環境でその方法を活用することができるでしょうか。問題が続く場合は、精神保健の専門家に相談することも考えてください。

特に重要なのは、家族がお互いのやり方を理解できるよう手助けすることです。体験した内容、体験への反応、回復の過程は一人ひとり違います。その家族にあった、お互いの違いを理解しあうための方法を見つける手助けをしてください。たとえば、次のように言うことができます。

	<p>たいていの場合、災害の間や災害のあとに体験することは、一人ひとりみんな違います。だから、家族はそれぞれが違った反応をし、違った回復の過程をたどるものなのです。でも、この違いのせいで、家族の関係がうまくいかなることがあります。自分は他の家族に理解されていないと感じたり、口論になったり、支えあえなくなったりすることがあるのです。たとえば、トラウマや失ったものを思い出させるものに対する苦痛の程度に差がある場合などに、このようなことが起こります。</p>
--	--

PFA提供者は、家族がお互いの反応の違いを理解し、我慢し、許しあえるように支えてください。また、家族同士で、自分はどんなことが辛いのか、いつどのように援助してほしいかを伝えあうよう勧めてください。家族がお互いに助けあう方法は、たくさんあります。話を聞いて相手を理解しようとする。抱きしめて慰めること。簡単な手紙を書いて思いやりを示すこと。ゲームをしてリラックスすること。特に、親は子どもがどんなきっかけや生活ストレスに苦しんでいるか、気づいておく必要があります。というのは、それらは子どもの反応や行動に大きく影響するからです。たとえば、本当はけがをしたり亡くなったりした友だちを思い出しているのに、かんしゃくを起こしているように見える子どもがいます。

災害によって危険な目に遭い、大切なものを亡くした親が、10代の子どもの安全を、それまで以上に心配するようになることがあります。その結果、子どもに対する行動の制限は厳しくなります。門限を早くする、子どもたちだけで外出させない、無事を知らせる電話を頻繁に掛けさせる、(以前なら許していた)車の運転やスケートボードの技のような「取るに足りない」危険が伴うことを禁止する、などのことが起こりえます。思春期の子どもが、親たちの防衛的な行動が増えた理由を理解できるよう手助けしてください。この「厳格さ」は自然なことであり、通常は一時的なものであることに気づかせます。それによって、回復過程における家族間の不必要な葛藤を避けることができます。

思春期	今回みたいな災害が起こると、親(保護者)は、子どもの安全がそれまで以上に気になるんだ。それで制限も多くなってしまふ。親は君たちの無事を確信したくて、拘束をきつくする必要があると感じているんだね。だったらいまは、親を安心させてあげようよ。こういうのはたいてい一時的なものに過ぎないし、事態がおさまったら減っていくはずだから。
-----	---

人生の歩みを支える Assist with Developmental Issues

子どもも、思春期の人も、大人も、家族も、身体的・情緒的・認知的・社会的な発達各段階を経て、人生を歩んでいきます。災害のもたらす数々の生活ストレスは、人生の歩みを大きく妨げたり、遅らせたり、逆行させたりします。予期していた達成の機会を失うことは、災害の与える大きな影響のひとつです。人々は、人生の歩みを次のような出来事をめやすにして確認します。

人生の歩みのめやすになる出来事の例	
幼児 就学前児童	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレのしつけができてい ・託児所や保育園に通える ・三輪車に乗れるようになる ・朝まで眠る ・言葉を覚えて使えるようになる
就学児童	<ul style="list-style-type: none"> ・字が読める、計算ができる ・子ども集団のなかで、ルール遊びができる ・大人がそばにいない時間が長くなっても、自分で自分の安全を保てる
思春期	<ul style="list-style-type: none"> ・異性の友人ができる ・目的をもった課外活動を継続できる ・自立と家の外での活動を求めて、懸命に努力する
青年期	<ul style="list-style-type: none"> ・車の運転ができるようになる ・仕事をはじめ ・デートをする ・大学に行く

大人	<ul style="list-style-type: none"> ・勤め口を見つける、専門職につく、転職する ・婚約する、結婚する ・子どもが生まれる／子どもが独立する
家族	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい家を購入する、引越すする ・子どもが独立する ・別居や離婚を経験する ・祖父母の死を経験する
全世代	<ul style="list-style-type: none"> ・卒業する ・誕生日 ・特別な行事

子どもや家族に、災害が人生の歩みに及ぼした影響について考えてみる機会を提供しましょう。子どもと家族に直接尋ねます。

親／ 保護者	ご家族が楽しみにしていらっしやった、何か特別な行事はありませんか？ 入学するとか、高校を卒業するとか、大学に入るとか、何か大切な行事をひかえていた人はいらっしやいませんか？
大人	昇進や結婚など、それに向かって努力していたことで、この災害でできなくなったことはありませんか？
子ども／ 思春期	誕生日とか、学校の行事とか、スポーツチームの試合とか、災害の前からずっと楽しみに待っていたことって、なかったかな？

この問題に対する家族一人ひとりの認識を促しましょう。そうすることによって、家族全体にとってだけでなく、家族一人ひとりにとっての課題も理解できるようになります。家族が、人生の歩みの妨げや遅れに対応するための別の方法を見つけられるよう、手助けしてください。この問題への対応を家族と考えるときには、以下の点について考えてください。

- ・その行事を、後日あらためて行なうことは可能でしょうか。
- ・その行事を、別の場所で行うことは可能でしょうか。
- ・その行事を期待していた気持ちを切り替えて、延期に耐えることはできるでしょうか。

怒りとのつきあい方 Assist with Anger Management

災害後のストレスフル状況にいと、イライラしやすくなり、怒りをうまく扱うことが困難になります。怒りとうまくつきあえるよう支えるために、次のようなことができます。

- ・怒りやフラストレーションは、被災者のあいだでは一般的な感情であることを説明する。
- ・怒りが生活にどんな影響を与えるか話しあう。（家族や友人との関係、子育てなど）
- ・怒りは自然な感情ではあるけれども、一方で、いかに対人的な葛藤を増やし、人を遠ざけ、暴力に発展する可能性をもつものであるか話しあう。
- ・怒りとうまくつきあうために、自分でやれそうなことを挙げてもらおう。
- ・怒りをもち続けることによって得るものと失うものについて、考えてもらおう。そして、怒りを処理したり、解放したり、建設的な活動にむけかえたりすることによって、得るものと失うものを比較する。
- ・あまりにひどい怒りは、自分がしたいと思うことを台無しにしてしまうけれど、ある程度の怒りは正常で、ときに役に立つものであることを強調する。

怒りへの対処法として勧められるものを、次に挙げておきます。

- ・「小休止」や「クールダウン」をする。（その場から遠ざかる、しばらく別のことをする）
- ・自分がなぜ怒っているか、友人に話す。
- ・運動でガス抜きをする。（散歩、ジョギング、腕立てふせなど）
- ・日記をつけて、自分がどう感じているか、状況を変えるために何ができるかを書く。
- ・怒っていると自分のしたいこともできないし、大切な人間関係も傷つくことを思い出す。
- ・読書をする、瞑想をする、楽しい音楽を聞く、お参りに行く、気分がぱっとするようなグループ活動に参加する、友人や困っている人の援助をするなど、建設的な活動で気持ちを紛らわせる。
- ・自分の状況について別の見方をしたり、他の人の観点から眺めたりして、自分の怒りがそこまで高まった原因を考える。
- ・特に、親（保護者）である人が強い怒りや苛立ちを感じる場合は、一時的に、子どもの世話を他の家族や大人に任せる。
- ・子どもや思春期の人には、絵を描く、日記を書く、おもちゃ遊びで状況を表現する、歌を作ることなどが、感情表現に役立つことがある。
- ・子どもや思春期の人に対しては、かれらが腹を立てたり不満に感じている状況を自分で打開できるよう手助けする。（他の子どもとのけんかをおさめる手助けをする、本やおもちゃを手に入れる手伝いをするなど）

怒っている人が制御できないように見えたり、暴力的になったりしたら、すぐに医療対応を求め、警備に連絡してください。

強い否定的感情(罪悪感や恥)への対応 Address Highly Negative Emotions (Guilt and Shame)

災害のあと、被災者は、原因は何だったのか、自分はどのように反応したか、将来何が待ち受けているかといったことについて考えることがあります。過度に自分を責めたり、他者のせいにしたりすることで、苦痛がますます大きくなることもあります。こうした否定的な考えをもっていないか、よく話を聞いてください。そして、もっと落ち着いて状況を振り返れるように被災者を支えてください。次のように尋ねてみましょう。

- ・もう少し楽に、自分のプラスになるように状況を振り返ってみませんか？ 他の見方はないでしょうか？
- ・もし、親しい友だちがあなたと同じようなひとりごとを言っていたら、どうしますか？ その人に何と言ってあげますか？ 同じことをご自分にも言えますか？

もし自分に責任があると思っていなくても、それが即、真実ではないことを被災者に伝えます。被災者が受け入れられそうなら、別の見方を提案してみてください。被災者が自分を苦しめる誤解、うわさや曲解、根拠のない罪悪感や恥を選り分けられるよう、援助してください。これらの考えを分類するのが難しい子どもや思春期の人には、否定的な考えを紙に書いて（「私は悪いことをした」「私がそれを引き起こした」「私は間違った行動をした」など）、子どもにさらに付け加えさせます。それから、それらをひとつずつ検討します。誤解を明らかにし、もっと役に立つ考えがないか検討し、それらを書きとめていきます。子どもや思春期の人の場合は、たとえかれらがそのような心配を口にしなかったとしても、「あなたのせいではない」ということを念押ししてください。

睡眠の問題に対処する Help with Sleep Problems

睡眠障害は、災害のあと、多くの人に起こります。夜も警戒心がとけないため、入眠が困難になったり、夜中に

頻繁に目を覚ましたりします。生活ストレスや生活の変化に対する不安も、入眠困難を引き起こします。睡眠の乱れは、気分、集中力、決断力に大きく影響し、けがの危険性を増します。睡眠、睡眠のリズム、睡眠に関する習慣などで困っていることがないか、被災者に尋ねてください。眠りを改善するための方法のうち、被災者ができそうなものを挙げておきます。

- ・毎日同じ時間に寝て、同じ時間に起きる。
- ・アルコールを減らす。（アルコールは睡眠の質を低下させる）
- ・午後や夜にカフェイン入りの飲み物をとらないようにする。
- ・運動を習慣づける。ただし、あまり就寝時間と近くならないように。
- ・就寝時間の前には、穏やかな音楽を聞いたり、瞑想やお祈りをしたりするなど、何かリラックスできることをする。
- ・昼寝は15分までとし、午後4時以降は昼寝をしない。

心配事について考えたり、出来事を思い出すものにさらされ続けたりしていると、ますます眠れなくなっていくかもしれません。そうした心配事について話しあったり、他の人からサポートしてもらったりすることによって、睡眠は改善されていく可能性があります。こうしたことについて、被災者と話しあってください。

子どもが夜、親のそばにいたがるのは自然なことです。そのことを親に思い出してもらいましょう。子どもが親と一緒に眠りたがることもあります。寝る場所を一時的に変えるのはかまいませんが、いつもの場所に戻ることに子どもと話しあえるように、プランを立てておきましょう。たとえば、親は次のように言うことができます。「今回のことで、みんな怖い思いをしたね。2、3日、私たちの寝室で寝てもいいよ。それからは自分のベッドで寝ようね。でも、眠るまでの間、しばらくはあなたの寝室と一緒にいてあげるから大丈夫。もしまた怖くなったら、話をしようね」。

アルコールと薬物使用の問題への対応 Address Alcohol and Substance Use

アルコールやその他の薬物の使用に関する懸念がある場合、以下のことを行ってください。

- ・多くの人（思春期の人も）、ストレスによる不快な感情を抑えるために、アルコール、医薬品、薬物を使っていることを説明する。
- ・対処のためにアルコールや薬物を使うことを、その人がどう考えているか（プラスにとらえているのか、マイナスにとらえているのか）聞く。
- ・使用を控えること、あるいは安全に使用することについて話しあい、合意する。
- ・行動を変えるにあたって予測される困難について話しあう。
- ・その人にとって適切で、かつ本人の同意が得られるなら、薬物乱用カウンセリングや、断薬の専門医を紹介する。
- ・以前にも薬物乱用の治療を受けたことがある場合は、この数週間や数カ月を切り抜けるために、再度治療に行くことを勧める。

配布資料の「**災害や事故の後に、アルコールや薬を使用することについて**」（付録E）は、この問題に関心をもっている大人と思春期の人のための資料です。

8. 紹介と引き継ぎ

Linkage with Collaborative Services

目的：被災者がいま必要としている、あるいは将来必要となるサービスを紹介し、引継ぎを行う

さらに援助を必要とする被災者に、適切なサービスを紹介する

Provide Direct Link to Additional Needed Services

情報を提供する際には、被災者が抱えている複数のニーズや現在の心配事のうち、どれに対する追加情報またはサービスが必要なのか、よく聞いてください。また、連携をスムーズに行なうために、必要なことをしてください。（サービスを提供している機関の担当者のところへ被災者を連れて行く、適切な紹介先を教えてくださいそうな地域の代表に引きあわせるなど）連携を必要とするのは、次のような状況です。

- ・すぐ治療しなくてはならない身体的急性症状がある。
- ・すぐ治療しなくてはならない精神的急性症状がある。
- ・以前からあった身体的、精神的、あるいは行動上の問題が悪化している。
- ・自分自身または他人に対する危害のおそれがある。
- ・アルコール、または薬物の使用に関する懸念がある。
- ・DV、児童虐待、高齢者虐待のケース。（通報を念頭においてください）
- ・安定化のために投薬を必要とする。
- ・宗教的なカウンセリングの要望がある。
- ・日常生活に支障をきたしている。（災害後4週間を経過して）
- ・子どもや思春期の人が発達上の深刻な問題をかかえている。
- ・被災者が紹介を依頼している。

加えて、被災者が災害前から以下のような機関に関わりをもっていた場合は、再び関係がとれるよう援助してください。

- ・精神保健関連機関
- ・医療機関
- ・社会支援事業
- ・児童福祉事業
- ・各種学校
- ・薬物、アルコール依存症回復支援グループ

紹介と引き継ぎを行うときには、次の点に留意してください。

- ・その人から得られた「必要としていること」「困っていること」に関する情報を、文書にまとめる。
- ・まとめたものが正確かチェックする。
- ・紹介先の選択肢を提示するときに、その機関がどのような点で役に立てるか、そこに行けばどんな援助が受けられるかを伝える。

- ・被災者に、提案した紹介先に対する印象を尋ねる。
- ・紹介状を用意し、可能ならその場で予約を入れる。

子どもと思春期の人を紹介する Referrals for Children and Adolescents

18歳以下の人を他機関に紹介するときには、緊急対応でない限り、親の同意が必要であることを忘れないでください。若い人たちは、困っていてもなかなか自分から援助を求めてきません。また紹介を行っても、関わってくれる大人がいなければ、そこに通い続けることは難しいでしょう。若い人が継続して紹介先に通う可能性を最大にするために、次のようなことをやりましょう。

- ・家族になんらかのフォローアップを受けることを勧めてください。適応状況に関して手短かに伝えるようなものでかまいません。
- ・かれらがこれから出会う支援者に対してポジティブな態度を取れるように、子どもや思春期の人には暖かく、支持的な態度で関わりましょう。
- ・子どもと思春期の人にとって、トラウマ的出来事に関連する情報について話したり、それを繰り返したりするのはとても辛い時間です。若い人に関わったときには、あなたが集めた出来事に関する基本的な情報を文書にまとめて、紹介先に伝えてください。そうすることによって、かれらは何度も詳細を語らずに済みます。

高齢者を紹介する Referrals for Older Adults

家に戻る予定のある、あるいは他の住居を探している高齢者のプランづくりを手伝ってください。必要に応じて、かれらが以下の機関に関する情報をもっているか、確かめてください。

- ・かかりつけ医
- ・地域の高齢者センター
- ・高齢者事業協議会
- ・社会支援サービス
- ・食事の宅配サービス
- ・老人ホームまたは在宅支援
- ・送迎サービス

支援の継続性を保つ Promote Continuity in Helping Relationships

二次的なことではありますが、支援者との関係の継続性は、多くの被災者にとって重要な関心事です。たいていの場合、被災者と災害救援者が関係を保ち続けることはできません。なぜなら、被災者は緊急避難所や家族支援センターを退去して、継続的サービスを受けられる他の場所に行くからです。しかし、災害直後の混乱のなかで接触が途切れてしまうと、被災者は、自分が見捨てられた、あるいは拒否されたと感じることがあります。次のことを行なうことで、継続的にケアされているという感覚を与えることができます。

- ・その地域の保健機関、もしくは精神保健機関の名前や連絡先を知らせておきます。そのほかにも、災害後のフォローアップサービスを引き受けている地域の支援者や、認可機関があるかもしれません。（ただし、よく知らないボランティア支援者への紹介は慎重に）そのような情報は、数時間あるいは数日間では行き渡っていないかもしれませんが、一度認知されれば、被災者にとって心強い支えとなるでしょう。

- 他の支援者の名前を知ってもらうために、被災者をあなた以外の精神保健担当者、健康管理、ファミリーサービス、災害救援者に紹介してください。

被災者は、まるで支援者と次から次へ果てしなく会い続けているかのように感じることがあります。かれらはそのたびに、自分の状況を説明しなければなりません。可能な限り、このようなことを減らしてください。あなたが支援センターを去るときには、被災者に知らせてください。そしてもし可能であれば、その人と築いてきた援助的な関係を継続させられる立場にいる他の支援者に、直接引き継ぎをしてください。新しい支援者にその人について知るべきことを伝え、支援の方針を検討し、可能なら直接紹介を行ってください。