

困っている友達への
サイコロジカル・ファーストエイド
～ピア PFA ハンドブック～



+CIFRC

Psychosocial Centre



目次

はじめに	4
サイコロジカル・ファーストエイド (PFA) はなぜ役に立つのか？	4
ピアのための PFA	6
A. みる	9
B. きく	9
C. つなぐ	11
害を与えないこと (Do No Harm)	13
セルフケアとサポート	14
紹介する	16

はじめに

PFA を学ぶことで、皆さんは思いやりのある友達とはどのような存在かについて知り、他にも多くのことを身につけることができます！ 良い聴き手になるためのスキルや、相手を依存させることなく実際に役立つ支援を提供するためのスキルを身につけることができます。自分自身のケアについての認識も高まります。また、誰かを助ける役割をひとりで抱え込むことがないようにサポートを得る方法も学びます。

このハンドブックと2日間のピア PFA 研修は、困っている仲間や悩んでいる友達を手助けするためのスキルと知識を皆さんに身につけてもらうものです。この研修を受けることで、身近な友達に対して自信をもって手を差し伸べて支えることができるようになるだけでなく、赤十字やその他団体などのボランティアとして支援活動に参加するときにも活用できます。

サイコロジカル・ファーストエイド（PFA）はなぜ役に立つのか？

PFA は、助けを必要としている人を支える方法が分かりやすくまとめられたものです。PFA には、困っている人を気にかけて、相手の反応や気持ちに注意を払い、耳を傾け、必要であれば実際に役立つ支援を行うことが含まれます。困っている仲間に、誰か支えになってくれる人が自分にはいると感じてもらうことができるのです。

PFA のスキルには次の知識が含まれます。

- ・助けを必要としていそうな人にどのようにアプローチするか
- ・難しい状況ではどのような気持ちになるのか
- ・ストレスを感じている人をどのように落ち着かせるか
- ・相手が必要としている実用的な支援を見つけられるよう、どのように手助けするか
- ・どのように深刻なストレスのサインに気づき、適切な支援先を紹介するか

PFA は、さまざまな問題への対応に使うことができます。大きな交通事故の後や、強風や洪水などの自然災害で校舎に被害がでた後、または人びとが住む場所を追われるような人道的危機など、大規模な出来事によって、多くの人びとが影響を被っているような時にも使うことができます。大きな災害では赤十字社や赤新月社（またはその他の公的機関）の調整のもとでボランティアなどが PFA を提供するでしょう。

PFA とはこういうものです：

- ・ 困難な状況にある人を安心させ、落ち着けるように手助けする
- ・ 相手が何を必要とし、何を心配しているのかを確認する
- ・ 相手がさらなる危害や危険に遭うことを防ぐ
- ・ 気持ちを支えて、そばにいる
- ・ 差し迫った問題を相手が解決できるように手助けをする
(例：相手の知り合いで迎えに来てくれる人に連絡するなど)
- ・ 相手が必要とする支援をどこで得られるのか見つけれられるよう手助けする

PFA とはこういうものではありません：

- ・ 専門家のみが行える行為
- ・ 心理的な治療やカウンセリング
- ・ 起きた出来事の原因や意味について深く考えさせる
- ・ 何が起きたかを細かく話すよう求める
- ・ 起きた出来事について無理に感情を引き出そうとする

また、PFA は日常的に誰かの手助けをする時にも役立ちます。例えば、友達とのめめ事、両親の離婚による家庭崩壊、学校や職場でのプレッシャー、両親・教師・その他の大人との対立、身体の悩みやいじめ（ネットいじめを含む）などに役立ちます。ほかにも、交際相手との関係、性自認や性的関係に伴う問題、あるいは、オンラインを含む性的虐待や身体的虐待に関する問題もあるでしょう。さらに、薬物やアルコールの乱用にさらされている仲間もいるかもしれません。

このハンドブックを読んでいるあなたは、こうした状況で自発的に、または時に一人の友達として力になりたいと学校、所属グループ、大学の中で PFA を行うことになるでしょう。困難を経験した時、私たちの影響の受け方は様々で、年齢、文化、利用できる支援、性格によって異なります。日常的な困り事に起因する場合もあれば、前述の様な重大な出来事がストレスや悩みをもたらすこともあるでしょう。その状況が頭から離れなかったり、しばらくの間、他の人と一緒にいることに不安を覚えたりすることは、異常な出来事を経験した際の正常な反応であり、よく見られることです。しかし、そうした反応が長期にわたって続くようであれば、専門家の支援が必要かもしれません。

ピアのための PFA

このハンドブックは 12 歳から 23 歳までの若者を対象としています。「ピア」とは年齢や発達段階が近く、似たような経験をしていることで、お互いに理解しやすい人びとのことです。この研修におけるピアの定義は次のとおりです。

「ピアとは、あなたと同じ年代の人、あなたと対等な人、あなたと類似点のある人です」

12 歳から 20 代前半までの時期、ピアとの関係はとても大切です。なぜなら周囲の大人よりもピアや友達の方が自分の抱えている問題を打ち明けやすいからです。

そのため、「ピアは PFA を使うことによってお互いに助け合い、支え合うことができる」という考え方がこのハンドブックの軸となります。ピア PFA 研修を受けることによって、皆さんは対面や電話、オンラインでも、状況や相手にとって最適と思える方法でピアサポートを行えるようになります。

PFA には、困っている友達に手を差し伸べるうえで役立つ 3 つの行動原則があります。それは「みる きく つなぐ」です。実際に誰かを手助けする時は、これらの原則を様々な順序で、時には何度か繰り返して行うことがよくあります。

以下は、それぞれの原則をまとめたものです。

また、次ページは「みる きく つなぐ」の原則を活用した事例です。



みる では、以下のようなことに着目します

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

きく では、どのように以下のようなことを行うかに留意します

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

つなぐ では、以下のような支援を提供します

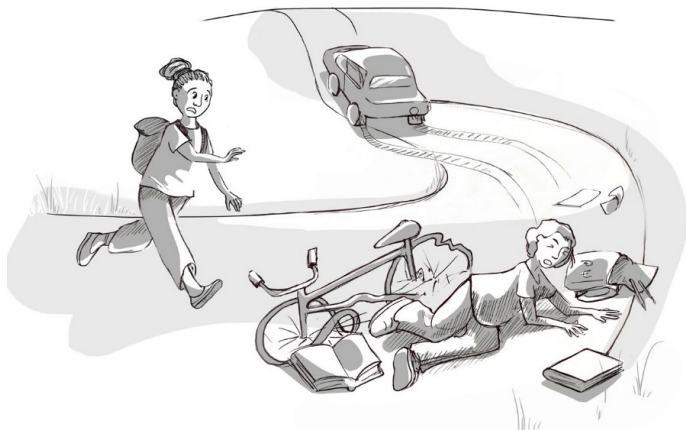
- ・情報につなぐ
- ・大切な人や社会的支援につなぐ
- ・現実的問題への取り組みを支え解決につなぐ
- ・サービスやその他の手助けが得られるようにつなぐ

交通事故

アンナは学校へ行く途中、自転車に乗っていた同級生のシンが車に接触したのを目撃しました。車は止まることなく走り去ってしまい、シンは地面に倒れて泣いていました。自転車はベシャンコで、かばんに入っていた本は道路に散乱していました。

アンナは慎重に道路を渡ってシンのそばへ行き、近づいてくる車に手を振って停止させた後、シンの怪我の状態を確認しました。腕が折れているようですが、はっきりとは判りません。そこで、慎重にシンを歩道へ移動させ、救急車を呼んでから、できるだけ速やかに自転車を道端に寄せ、シンの親に電話をしました。シンには助けが来ることを伝え、今の気分や、してほしいことがないか尋ねました。さらに、救急車が今こちらに向かってしているとシンを励まし、到着するまで自分が一緒にいること、彼の親もこちらに向かっていていること、自転車は安全な場所にあることも伝えました。その後、アンナはシンの本を拾い集めてかばんに戻し、シンから目を離さず、様子はどうか、痛みが強くなっていないかに常に注意を払っていました。

ようやく警察と救急車が到着したので、アンナは状況を説明しました。シンは病院に運ばれましたが、アンナはそのまま自転車のそばに残って、シンの親の到着を待ちました。しばらくして到着した彼の親に状況を説明し、どこの病院に運ばれたのかを伝えました。



A. みる

みる

「みる」の行動原則では、以下のようなことに着目します：

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

PFAの「みる」では、安全に手助けできるかを確認するために状況をみます。どのようなサポートが必要か、自分が行えるのかどうかを見極めなければなりません。また、「みる」では相手がどのような反応をしているのかにも目を配ります。どのようなサポートであれば安全で適切に友達のニーズを満たせるのか見極めましょう。

B. きく

きく

「きく」の行動原則では、どのように以下のようなことを行うかに留意します：

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

PFAの「きく」とは、あなたが困っていて助けが必要かもしれない友達に近づき、話しかけ、コミュニケーションをとる方法を示しています。アクティブリスニング（積極的傾聴）も含まれます。「きく」とは耳だけを使う行為ではありません。それは「聞く」です。「きく」はその瞬間に意識を集中させ、困っている友達に注意を払い、相手が言わんとしていることを理解しようと努めることです。相

手が何を感じ、何を必要としているのかを知るためにきくのです。相手が経験していることを受け入れ、関心を持ち、気を配ることです。例えば「きく」には、相手が言ったことを繰り返したり、「あなたが言いたいのはこういうこと？」と尋ねて確認したり、相手が自分のペースで話しやすいように気遣うことも含まれます。

事例

友達の話をしき

ハルとレンとずっと長い間友達で、週末はいつも一緒に出かけています。ある日、レンから「この頃いつも悲しい気持ちなんだ」と打ち明けられました。以前のように眠れないし、楽しいことが何もなく、希望が見いだせないのだけれど、友達や家族を心配させたくないで、何もないうりをしていたのだそうです。

ハルは驚きましたが、ゆっくりと自分の悩みを語るレンの言葉に耳を傾けました。あまり多くの質問はせず、注意深く耳を傾け、時々うなずいて見せてレンの話に注意を払っていることを示しました。ハルは解決策の提案をする代わりに、レンの気分が良くなるためにどのようなことが役立ちそうか、何かしてほしいことはないかと尋ねました。その後、レンを家まで送り、帰る前に温かい飲み物を作ってあげました。

その夜、ハルはレンに電話をして様子をうかがい、誰かに話をしたい時はいつでも自分がいると伝えました。さらに、明日も家に行って良いかと尋ねました。約束どおりハルは翌日レンの家へ行き、何か役に立てることはないかと尋ねました。

レンが専門的なサポートを提供してくれる人と話することに決めたので、ふたりは近隣の相談先を一緒に探しました。予約をとった後、ハルは当日レンに付き添って相談が終わるまで外で待っているよと申し出ました。相談が終わるとふたりはカフェに入り、ハルはレンが必要とする限り、自分はそばにいと彼に伝えました。



C. つなぐ

つなぐ

「つなぐ」の行動原則では、以下のような支援を提供します：

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

「つなぐ」では、実際に役立つ結果へとつなげることを目指します。これは、困っている友達が情報を得られるような手助けや、もっと情報を得られるような人やサービスにつなぐことなどが含まれます。例えば、「つなぐ」には、相手をその大切な人や社会的支援に結びつけることが含まれます。また、「つなぐ」は、あなたやピアが既に持っているしなやかな力をその状況下で活用できないか考えてみることであります。例えば、落ち着きや集中力を保つ力は、将来的にも起こるかもしれない難しい状況を乗り越えるうえで役に立つでしょう。

普段から地元で利用できるサービスを知っておくこともとても大切です。巻末に紹介先を書き込める表を掲載しています。



深刻なストレスのサイン

心理的な反応が非常に強く、長期にわたって日常生活に支障が出ている場合、可能であれば、精神保健の専門家へ紹介した方がよいでしょう。

深刻なストレスのサインには以下のようなものがあります。

- ・ 1 週間以上眠れておらず混乱や現実感覚の喪失が見てとれる
- ・ ストレスのあまり日常動作やセルフケアがままならない（例えば、食事があるのに食べられない、浴室が利用できるのに清潔を保てないなど）
- ・ 自分の行動をコントロールできず、予測不可能で破壊的な行動を取る
- ・ 自傷他害の恐れがある
- ・ 薬物またはアルコール（成人の場合）を過剰にとる

衝撃的な知らせ

ケンは毎週バスケットボールをしています。ある日、チームメイトのレナが練習中に呼び出されました。大きな事故にお姉さんが巻き込まれたとのことで、その知らせにレナはひどくショックを受けて茫然としていました。さらに悪いことに、詳細を聞いている途中で携帯電話のバッテリーが切れてしまったため、お姉さんがどこの病院に運ばれたのか分かりません。

まず、ケンは練習から抜けてレナのところへ行き、誰か助けてくれる人に電話をしようかと提案しました。彼はコーチからレナの緊急連絡先を聞いて電話をし、レナを迎えに来てくれるよう頼みました。そして、更衣室にあったレナの持ち物をまとめ、水も持ってきてあげました。さらに、家族が到着するまでコートから離れた静かな場所で彼女に付き添って待ち、レナの写真を撮ろうとするチームメイトがいたのでそれを制止しました。

待っている間、ケンはレナの気分を尋ね、どれほど動揺しているかを話す彼女の言葉に耳を傾けました。家族がすぐに来ないのではないかと心配しているレナに、ケンは今向かっている所だと言って彼女を安心させ、他に必要なことはないか、他に電話してほしい相手はいないかと尋ねました。ケンは少しの間だけ外に行って車が来ていないかを確認し、車が到着したのを見ると、レナを家族のところまで連れて行きました。



害を与えないこと (Do No Harm)

たとえ善意からの行動であっても、手助けする際、友達に害をもたらしかねない場合があると知っておくことはとても大切です。相手を尊重し、責任をもって PFA を行うために、次の点に気をつけることが重要です。

相手の信頼とプライバシーを尊重しましょう。

- ・相手の秘密を漏らしてしまうと、あなたが手助けしようとした友達は裏切られたと感じるかもしれません。ただし、相手が危険な状況にあるか、または相手自身や他の人を危険にさらす恐れがあると思われる場合は、個人情報を専門機関に伝えてもかまいません。

情緒的に支え、実際に役立つサポートをしましょう。

- ・PFA の範囲内で手を差し伸べましょう。何が起こったのか根掘り葉掘り尋ねてしまうと、相手はさらにストレスを感じてしまうかもしれません。

積極的に傾聴をしましょう。

- ・あなたが電話や周りの出来事に気を取られてしまうと、相手は聴いてもらえていない、尊重されていないと感じます。困っている友達に注意を向けて積極的に傾聴することは、PFA のとても大切な要素です。

相手の感情や話をありのまま受け入れましょう。

- ・もしもあなたが相手を一方的に決めつける、または相手の間違いを指摘すると、相手は罪悪感をもつ、あるいは恥ずかしく思うってしまうことで、助けを求めにくくなります。これでは、支援を受けとってもらいにくくなります。

相手が自分で意思決定を行えるようにしましょう。

- ・相手を見下すことや、問題解決のためにこうすべきだと指示することは、相手にとって最善の解決策にはつながりません。自分自身で意思決定できるように手助けすることで、相手は自分の置かれている状況をコントロールし、自分にとって望ましい解決策を見つけられます。

誠実に信頼されるように接し、わからない時は正直に言いましょう。

- ・たとえあなたが問題を解決し、あれこれ良くしたいと思っていても、相手に過度な期待を持たせず、不確かなことを約束して見込み違いをさせないように正直であることが重要です。

自分には難しすぎて扱いきれないと感じる事柄があることを自覚しておきましょう。

- ・時には 1 人では対処しきれない大きな問題もあります。自分にできる事柄を自覚しておき、自分のスキルを過大評価しないようにしましょう。そうすることで、自分が手助けできる範囲についてあなた自身が悩まなくてよくなるでしょうし、相手にとってもあなたがどこまで手助けしてくれるのが明確になります。

今は助けがいらないなら、後から声をかけてくれてもかまわないと伝えましょう。

- ・相手が今すぐには支援を望んでいない場合もあります。後からでもあなたに連絡ができること、いつでも力になることを伝えましょう。支援を受ける気がない相手に無理強いすることは、さらなるストレスの原因となり得ます。相手は望まないことをさせられたと感じるかもしれません。

相手を尊重したやり方でサポートを終えましょう。

- ・いきなりサポートを切り上げる、または他にどのような支援をどうすれば受けられるのかを説明せずにサポートを終えると、相手に戸惑いや混乱をもたらすかもしれません。

セルフケアとサポート

どんな支援者でも、相手に対するように自分自身にも気を配ることがとても大切です。これをセルフケアと言います。耳慣れない言葉かもしれませんが「空っぽのコップからは何も注げない」ということわざがあります。自分が消耗、疲弊、燃え尽きた状態だと、誰かのそばにいて友情を示し、手を差し伸べることは難しいのです。これは誰にでもあることであり、決して弱さの証ではありません。幸せて健やかにいられるよう、また、友達を助けることによって過度なストレスにさらされないようにする方法があります。

例えば、セルフケアにも「みる きく つなぐ」の行動原則が使えます。

みる：周りの出来事に対して自分がどのように感じ、反応しているのかを注意深く観察してください。自分のストレスや燃え尽きのサインに気づけるようになります。

きく：自分の反応や気持ちがあなた自身にどのような影響を与えているか問いかけてみましょう。時には、「すごく疲れた」「やる気が出ない」「不公平だ」と何もする気になれない心の声を聴くこともあるでしょう。もしかしたら体調が良くないのかもしれませんが。よく眠れていないのかもしれないし、もっと独りで過ごしたい気分になっているのかもしれませんが。友達や家族にイライラしているのかもしれませんが。

自分の気持ちを認めて受け入れましょう。あなたが自分自身のリアルな感情に気づけたことは大きな一歩です！

あなたからリラックスできることや楽しみを妨げていることはありますか？まだリラックスできる方法を見つけていない人もいるでしょう。自分の心の声とニーズに耳を傾ければ、自分が楽しめる何か、自分のためになる何かが見つかるかもしれません。好みや状況に合わせて、幸せで健やかに過ごすために役立つことをしてみましょう。

つなぐ：他の人とつながってください。誰かに支援を求めましょう。心配事について友達やピアに話すことも良いでしょうし、オンラインや直接会ってただおしゃべり、散歩や旅行、スポーツなど一緒に楽しめることをするのも良いでしょう。

特に誰かと話す必要があると感じる場合や、より専門的なサポートが必要であれば、ためらわず支援を求めましょう。そのために友達の手を借りても良いでしょう。

このハンドブックを読んでいるあなたにとって、サポートしてくれる学校の先生や先輩はとても頼りになります。例えば、事故対応などの活動後にボランティアが面談できる PFA を理解した先生や赤十字のボランティア担当者などが当てはまります。自分はどのようなサポートが、どのくらいの頻度で受けられるのかを確認しておきましょう。

紹介する *

必要に応じて皆さんが使えるよう、下の表に地域の紹介先をリストアップし、連絡方法も調べておきましょう。

紹介先	連絡方法
緊急支援	
警察	
消防	
救急車	
児童保護施設	
医療施設	
青少年のためのカウンセリングサービス	
SGBV（性暴力・ジェンダーに基づく暴力）に対する支援	
LGBTQIA+ のカウンセリングサービス	

* このハンドブックを用いた PFA 研修では、地域の紹介先情報がファシリテーターから提供されることを推奨します。

困っている友達へのサイコロジカル・ファーストエイド〜ピア PFA ハンドブック〜

国際赤十字・赤新月社連盟

心理社会的支援リファレンスセンター

Blegdamsvej 27 · DK-2100 Copenhagen · Denmark

電話番号: +45 35 25 92 00

Eメール: psychosocial.centre@ifrc.org

ウェブサイト: www.mhpsshub.org

Facebook: www.facebook.com/mhpsshub

執筆者: Ruth O'Connell

編集者: Wendy Ager

デザイン: Michael Mossefin/Paramedia/13204

挿絵: Laetitia Ducrot

表紙写真: Jesper Guhle

日本語版監訳: 森光玲雄 (日本赤十字看護大学附属災害救護研究所)

宮本教子 (日本赤十字看護大学附属災害救護研究所)

日本語版翻訳: 日本赤十字社医療センター 国際医療救援部

日本語版協力: 日本赤十字社 事業局国際部

引用表記例: 「困っている友達へのサイコロジカル・ファーストエイド〜ピア PFA ハンドブック〜」、国際赤十字・赤新月社連盟 心理社会的支援リファレンスセンター、コペンハーゲン、2021

© 国際赤十字・赤新月社連盟 心理社会的支援リファレンスセンター 2021

翻訳および転用

「困っている友達へのサイコロジカル・ファーストエイド〜ピア PFA ハンドブック〜」の翻訳もしくは転用を希望される場合は、国際赤十字・赤新月社連盟 心理社会的支援リファレンスセンターにお問い合わせください。承認された翻訳およびバージョンはすべて国際赤十字・赤新月社連盟 心理社会的支援リファレンスセンターのウェブサイトに掲載されます。翻訳もしくは転用を行う際、成果物に御社のロゴを加えることを希望される場合は、国際赤十字・赤新月社連盟 心理社会的支援リファレンスセンターにお問い合わせのうえ許可を得る必要があることをご了承ください。本ハンドブックを使用される時はいかなる場合においても、国際赤十字・赤新月社連盟 心理社会的支援リファレンスセンターが特定の組織、製品、またはサービスを推奨していることを示唆してはなりません。

この翻訳は国際赤十字・赤新月社連盟 心理社会的支援リファレンスセンターの許可を得て、日本赤十字看護大学附属災害救護研究所および日本赤十字社医療センター国際医療救援部により作成されました。同リファレンスセンターはこの翻訳の内容や正確性について一切責任を負いません。



Psychosocial Centre



DANISH
RED CROSS