

不安を抱えている方との コミュニケーション



本スライドは、出典を明記のうえご自由にお役立てください
商用でのご利用はお控えください

国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所 行動医学研究部
作成 大沼 麻実 (監修 金 吉晴)

出来事に対してどのくらい恐怖を感じたり、不安に感じるかは人によって異なります

心身の健康状態（基礎疾患の有無など）、年齢、過去の体験、周囲の人々からの支援、家族との関係性など、様々な要因が影響します。



ストレスの度合いは人それぞれに違いますので、相手の辛さや不安に耳を傾け、どうしたら気持ちを落ち着かせられるかを一緒に考え、手助けすることが大切です。



気持ちを落ち着かせる



- * 穏やかなやさしい声で話す。
- * ときどき目を合わせながら話す。
- * 相手が安全であること、あなたが援助のためにいることを知ってもらう。
- * 現実感を喪失している場合には、以下のような手助けをする。
 - 自分自身に触れる（床に足をつけてそれを感じたり、手で太ももをたたいたりする）
 - 周囲に目を向ける（周りにあるものに注意を向ける）
 - 呼吸を整える（呼吸に集中し、ゆっくりと息をする）



言った方が良く、 した方が良く①

- 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）。
- 相手の近くで寄り添いましょう。ただし年齢、性別、文化に応じて適切な距離を保ちましょう。
- 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。
- 忍耐強く冷静でいましょう。



言った方が良く、 した方が良く②

「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

- もし事実についての情報があるなら、相手に伝えてください。情報は簡潔に伝えましょう。知っていること、知らないことを正直に話しましょう。
- 相手の気持ち、話しに出たあらゆるストレスや重大な出来事をしっかりと受け止めましょう。
- 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を理解し、認めましょう。
- 沈黙を受け入れるようにしましょう。



言わないほうがよいこと、 しないほうがよいこと①

- ❌ 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)。
- ❌ その人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。
- ❌ 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。



言わないほうがよいこと、 しないほうがよいこと②

- ❌ できない約束や、うわべだけの気休めを言ってはなりません。
- ❌ 相手の問題を全部解決しなければならない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出来るという強さや自尊心を弱めてはなりません。
- ❌ 相手の考え方や行動を一方向的に否定する言葉で話してはなりません。

問題に対処できるように手助けする



- * 友人や家族など、生活のなかで助けになっている人や力になってくれる人の存在に気づけるように手助けする。
- * その人のニーズを満たせるような実際的な助言をする（たとえば支援を受け取るための申し込み方法を説明する）。
- * これまで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かを尋ねる。

前向きな対処を勧める



同居していない人
とは、電話やweb
会議システムなど
を利用するのも
いいですね

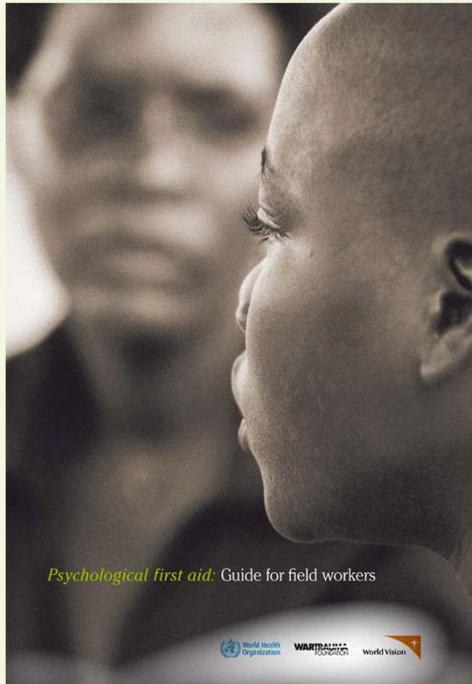
- * 休息を十分にとる。
- * できるだけ規則的に食事や水分をとる。
- * 家族や友人と語り、一緒に過ごす。
- * 抱えている問題を信頼できる人と話し合う。
- * リラックスできることをする。
(歩く、歌う、祈る、子どもと遊ぶ)
- * 体を動かす。
- * 地域の活動に参加できる安全な方法を見つける。

悪影響の可能性がある対処方法を避けるように助言する

- * 医療者の指示を受けないで薬物を使用したり、過度な喫煙、飲酒をしない。
- * 一日中寝てばかりいない。
- * 休憩やリラックスマする時間を作らないままで、ずっと働き続けない。
- * 友人や大切な人から遠ざからない。
- * 最低限、不潔な生活をしない。
- * 暴力を振るわない。



「不安を抱えている方とのコミュニケーション」は、WHO版サイコロジカル・ファーストエイド（PFA）に基づき作成されています。<https://saigai-kokoro.ncnp.go.jp/pfa.html>



参考文献：金吉晴, 鈴木友理子監訳, 井筒節, 堤敦朗翻訳アドバイザー, 深澤舞子, 大沼麻実, 河瀬さやか, 大滝涼子, 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訳：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. 東京, 2012.9.20. (World Health Organization, War Trauma Foundation and World Vision International : Psychological first aid: Guide for field workers. WHO, Geneva, 2011.8.19.)