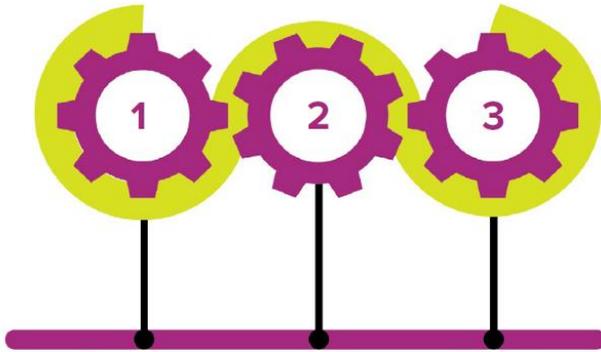


# 安全なケア環境を（もう一度）作り出すためのTVICにもとづく戦略

利用者がトラウマ反応に襲われてしまうと、ケアの体験は安全でなくなってしまいます。以下の戦略は、困難な状況を予防し、備え、適切に対処するための指針になるはずです。



TVICの主要な目的は、人々がトラウマ反応を経験しないようスタッフや支援環境を備えることです。また、もし状況が安全でなくなった場合、全てのスタッフが事態を悪化させうる自分自身の、そして利用者のあらゆるサインに確実に気づき、適切に対処できるようにするとともに、その後ケア環境を改善できるよう経験から学ぶことを目指します。

## 1. 備える、防ぐ

### 組織レベルでの戦略

トラウマの遍在性や、社会的および健康的なストレスの増加を踏まえ、ケア環境およびスタッフ全員が、時に些細な会話が、利用者とスタッフ双方にとってトラウマの（再）体験につながりかねないと認識し、対処しましょう。具体的には（ケアの環境に応じて）以下のようなものが挙げられます。

- ・利用者に対して教えられるよう、そして時にスタッフ自身が使えるよう、スタッフ全員にグラウンディングのテクニックを教育しよう
- ・トラウマを引き起こす要因はないか、公平性に基づいたケア環境が形成できているか、利用者とともに振り返り、より快適で、ストレスの少ないケア環境づくりに努めよう（例、大きな音がなく、プライバシーが保証された待合室、処置室）
- ・特に最初の来所を中心に、複雑な経過やニーズをもつ人に十分に対応できるよう、柔軟なタイムスケジュールを保証しよう
- ・手に負えない状況になったら、無条件に仲間に交代してもらえるように、ギブアップ・サインを使おう



## 2. 見立て、応答する

全てのスタッフが、トラウマ反応と、これがエスカレートする段階を確実に把握できるよう教育しよう

不安	動揺・苛立ち	攻撃的	暴力
<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊張した姿勢</li> <li>・落ち着きのなさ</li> <li>・歩き回る</li> <li>・爪噛み</li> <li>・イライラ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・歯を食いしばる、こぶしを握る</li> <li>・ののしる言葉</li> <li>・声が大きくなる</li> <li>・突然動き出す</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・脅しや中傷</li> <li>・設備の損壊</li> <li>・パーソナルスペースやプライバシーへの侵入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・叩く</li> <li>・殴る</li> <li>・噛む</li> <li>・物を投げる</li> <li>・蹴る</li> </ul>

以下の方法を用いて早期に対応することで、暴力的な行為がエスカレートするのを防ぐことができます

## 個人レベルでの対応



- 1 共感的で、非審判的な態度でかかわりましょう。あなたからみるとその人の気持ちは理解しがたいかもしれませんが、その人にとっては真実です
- 2 相手の話に関心を示し、開かれた質問を積極的に使用するとともに、リラックスし、相手を受け入れている気持ちが態度から伝わるようにしましょう。相手の話に耳を傾けているとわかるよう、言語的・非言語的に相手に伝えます。
- 3 その人のパーソナルスペースを尊重し、不安の低減に努めましょう。もしも検査が必要な場合は、必ず許可を得たうえで、何が起るかを説明するようにしましょう。
- 4 冷静かつ理性的で、プロフェッショナルでいましょう。相手の行動はコントロールできませんが、あなたがどう応答するかは、その状況をエスカレートさせるか、鎮静させるかを左右します。
- 5 選択肢の提示は、闘うか、凍り付くか、それとも逃げるかしか択肢がないと感じている人に有効な対応方法です。話題を変える、予定を変更するなどの選択肢を提示し、話し合ってみましょう。
- 6 どうしても受け入れられない話でなければ、可能な限り相手に同意の意思を示しましょう。受け入れがたい場合でも、相手の意見を尊重し、意見が違うことを受け入れましょう。
- 7 援助の意思は示しつつ、傷つけられるような態度や行動は受け入れがたいのだという、明確な境界線を示しましょう。行動がエスカレートしてしまうことによる帰結（訪問を切り上げなければいけない）を伝えましょう。安全を優先し、もし暴力的になるようであれば、迷わずその場を離れましょう。
- 8 主導権争いに発展してしまうため、挑発的な質問に答えるのは避けましょう。そのかわり、目の前の問題をどのように協力して解決するかに話題の焦点を戻しましょう。
- 9 十分な時間を確保しましょう。人は動揺していると落ち着いて考えることができないことがあります。あなたの言ったことについて考える時間を保証しましょう。沈黙はよいことです。
- 10 不安な状態にある人は、冷静な時と同じように言葉を受け止め、処理できないことがあります。短い文章で、平易な言葉を用いるようにしましょう。

覚えておいてください。こういった感情は支援者の多くがケアの場面で体験します。職員のウェルビーイングについても職場が注視し、適切に対応することが必要です

## 3. 学び、適応する

- ・上で示したような技術が必要となる場面があったあとは、関係するスタッフ同士（と、もし可能であれば対象者）を交えて、インフォーマルなデブリーフィングを行いましょう。何が効果的で、何が効果的でなく、何か別の対応はできたかを検討するようにしてください。
- ・こういった経験をもとに匿名化された訓練用のシナリオを作成し、全てのスタッフが学びの機会となるようにしましょう。

### 引用方法（英語）

Wathen, C.N. (2023). TVIC Strategies for (Re)Establishing Safety in Care Encounters. London, Canada. Available at: [gtvincubator.uwo.ca/resources/](https://gtvincubator.uwo.ca/resources/)

### 引用方法（日本語）

ワゼン, C.N. (2023). より安全なケア環境を作り出すための、TVICにもとづく戦略. TVIC翻訳チーム訳, ロンドン, カナダ. <https://www.ncnp.go.jp/nimh/yakubutsu/TVIC/index.html> より

この資料は、許可のもと、以下の資料を参考に作成されました. Orr, E. & Jack, S.M on behalf of the PHN-PREP Project Team [2022]. Foundational Communication Skills: Verbal De-escalation with Clients and Families [Professional Resource]. School of Nursing, McMaster University. <https://phnprep.ca/resources/verbal-de-escalation/>

TVICに関する資料は以下からもアクセスすることができます  
[EQUIPHealthcare.ca](https://www.ncnp.go.jp/nimh/yakubutsu/TVIC/index.html) or [GTvincubator.ca](https://www.ncnp.go.jp/nimh/yakubutsu/TVIC/index.html) (英語・フランス語)  
<https://www.ncnp.go.jp/nimh/yakubutsu/TVIC/index.html> (日本語)