

非常時のメンタルヘルスの対応（一）

David K. Reynolds, Ph.D.

—1995年7月27-28日 Advanced Training から—

1. 救急を要するなすべきこと(家族を捜す、怪我などの応急処置)をする。

2. 聞くことはだいじ…被災者、被害者は自分の辛い体験を話したい。被害のひどさ、恐さを話しているうちにある程度は落ち着く。

聞く側

① 自己紹介、どういう者か、役目を伝える言葉かけ。

② 相手の名前をきちんと聞いて相手の名前を使って話す。

③ 自分は何をするか説明する。役目を伝える。「2時間の間にこの学校の避難所で何人かの人と話してお手伝いをします」。

③ いっしょに何をするか伝える「一緒に家族を捜しましょう」。

⑤ 繰り返し、繰り返して話す…混乱している人は覚えることが難しいのですぐ忘れるから同じことを繰り返して言うことは大事…交通事故などの時も同じ。

⑥ 被害状況や死傷者の数を自分から示さない。相手が質問したらはっきり短く答える。なぜなら不安の方にさらに集注することになる。することの方に向かったほうがいい。

3. 話す相手にそっと触れる。肩を抱く、腕をさする、手をそえる、手を握る(特に子供、老人、同性) —お見舞いするときも同じ。

4. 被害場所から離れる。静かなところに移動させると落ち着く。病院の部屋へとか。

5. 起きている問題ははっきりいう。どう解決するか説明する。こうするとこうなると説明する。相手は目的に向かって落ち着く。例えば「左手に3cmほどのキズを受けているので止血をしてから、医療施設に行って治療してもらいます。だぶん歩いて5分ほどあるので一緒に行きましょう」。「恐いでしょ、たいへんですね」ではなく、実際的なことを伝える。

6. 賛成しない場合は論争しないで聞く。実際的な問題について話す。「私は会議に間に合わなければならぬ」「そうですか、腕には傷があって血が出ていますよ、だから医療の場までいきましょう」「しかし、会議が…」「はいはいわかりました」「傷の手当は先の問題ですよ」と別の問題を繰り返し伝えるだけ。争いになるのは相手に悪い。人助けの役割を認めなくなる。「母が家の下敷きになっている。他の人に助けを要請して」「はいはい、あなたの腕はけががしていますよ」。

7. パニック状態で走りたがる。「まあまあ座って話しましょう」といっしょに座る。あるていどは感情は静かになる。行動からスタート。

8. ひとりぼっちになると不安が高まるのでできるだけいっしょにいるが、家族とか知人など他の人を呼ぶ。病人も同様。特に死の不安がある患者は一人で死んでいきたくない。



9. 今の問題はどんなものでも一時的な問題。なすべきことはあるのでその態度を取ると相手は安心して落ち着く。慢性の病でも今のこの部分の問題は続いている。小さな症状で今の痛みに何かすることがある「薬があるから今抑えられますよ」。
将来を考える必要ない。一時的な問題を一時的な行動で一時的な救いを与える。
10. 話を聞かないとこちらの言うことを聞いてくれないから、「痛いのはどこ」「いまはどんなふう」「心配なのは」と少し気持ちも聞く。しかし、必要な行動に向くよう少しだけ。「そんな心配があるからこれからこうしよう」と。
11. 相手の名前、住所を聞くと冷静になる。家族のこと、連絡先、相手の気持ちを聞くことである程度は相手を支配できる。
12. 相手の話を途中で折らない。ある期間が過ぎると体験を話したがる。悩みなど。その時は1~2時間聞く。話し相手になり、何度も聞く。話が繰り返されるのは大事。話しながら相手は何か意味を見つけるかもしれないし、言葉の世界に入ってしまう。感情は話だけになってしまう。ストーリーになってしまう。生の体験は言葉だけになってしまうので時間の流れとともに冷静になってくる。
13. 自分の力の限界は認める。相手に説明して専門家のところまでいっしょに行くなりする。声の出し方、態度はだいじ。「もうだいじょうぶですよ、これからいっしょにしていきましょう。良くわかりますよ、じゃあこうしましょう」。落ち着いた態度、声で。心はドキドキ、おろおろしていい。注意を被害者と環境に向ける。
14. CLの理論を教える必要はない。
15. じっと目を見て話す。相手から目をそらしていいか戸惑うときは、話を反復する。
「あの時屋根が落ちて恐かった」「たいへんでしたね。恐かったでしょう。今はそれから3時間たってます」とか。きちんと聞いている態度を証明できる。そして、「今12時だから食事しましょう」と現実のすることに向かう。話を反復してあなたのことを考えていると示しながら、「警察がきたから話をしなければ」と伝えたりする。
聞くだけだと話すことが一番大事というメッセージを伝えることになる。後の行動がだいじ。聞くだけの役割ではない。
16. 被災者、被害者(患者)でも他に役に立ちたいが何をしたらいいかわからない。提案をすることができる。手伝いの行動がその人自身も助けることになる。
17. ある意味で被害者は子供になる。しっかりと現実に対処する強い人が欲しい。
18. 時間が立ってから被害を受けた頃のことを話しながら不満を言う。何度も話しを聞いてから、10回ぐらい話すと本のストーリーのように内容が決まってくる。心の中に感情ではなく言葉で事実をつくる。
聞きながら現実的なことも質問する。「汚れた包帯をすぐに取り替えてはくれないし、菓子パン一個しかくれなかった」「そのときは汚い包帯で気持ち悪かったでしょう。包帯を誰がしたんですか。パンをだれが運んできたのですか」「知ってる人?」「トイレにどうやって行ったんですか」。

(次号につづく)

(アメリカ・オレゴン州CLセンター所長)

 [目次へ戻る](#)