

訪問支援員研修

研修項目3：傾聴とコミュニケーション

—— 子育て世帯訪問支援事業 ——

目次

- 01 コミュニケーションの基本姿勢…2
- 02 ひとを理解する視点…15
- 03 子育て世帯訪問におけるコミュニケーション…23
- 04 コミュニケーション（基礎編）面接技法…33
- 05 コミュニケーション（応用編）強みに着目する…44

コミュニケーションの基本姿勢① | バイステックの7原則

- ・ 訪問支援員が訪問支援活動を円滑に進めていくためには・・・支援対象者に安心感と信頼感を抱いてもらうことが必要

対人援助において

- ・ 支援者がクライアントとより良い援助関係を形成することが大切
- ・ 援助関係の形成を適切に促進するために、支援者としてどのようにあるかが課題となる



この課題に対応して体系づけた関係の原則が、

バイステック の7原則

- ・ 米国のバイステック（Biestek, F. P.）が提唱
 - ・ 支援者がクライアントとの間に援助関係を形成するための最も基本的な原則を示したもの
- | | |
|----------------|-----------------|
| (1) 個別化 | (5) 非審判的態度 |
| (2) 意図的な感情の表出 | (6) クライアントの自己決定 |
| (3) 統制された情緒的関与 | (7) 秘密保持 |
| (4) 受容 | |

出典：F・Pバイステック著 尾崎新他訳『ケースワークの原則 [新訳改定版] 援助関係を形成する技法』（誠信書房、2006年）
武田健、津田耕一『ソーシャルワークとは何か バイステックの7原則と社会福祉援助技術』（誠信書房、2016年）

コミュニケーションの基本姿勢① | バイステックの7原則

Question あなたにとって大切であると思う優先順番は！

人間の基本的欲求	順番
ひとりの個人として扱われたい	
共感的な反応を得たい	
感情を表現し解放したい	
価値ある人間として認めてもらいたい	
自分自身で選択し、決定をしたい	
一方的に非難されたくない	
自分の秘密を守りたい	

理由は？

コミュニケーションの基本姿勢① | バイステックの7原則

バイステックの原則の特徴は、7つの原則の源泉が人間の基本的欲求に根ざしている

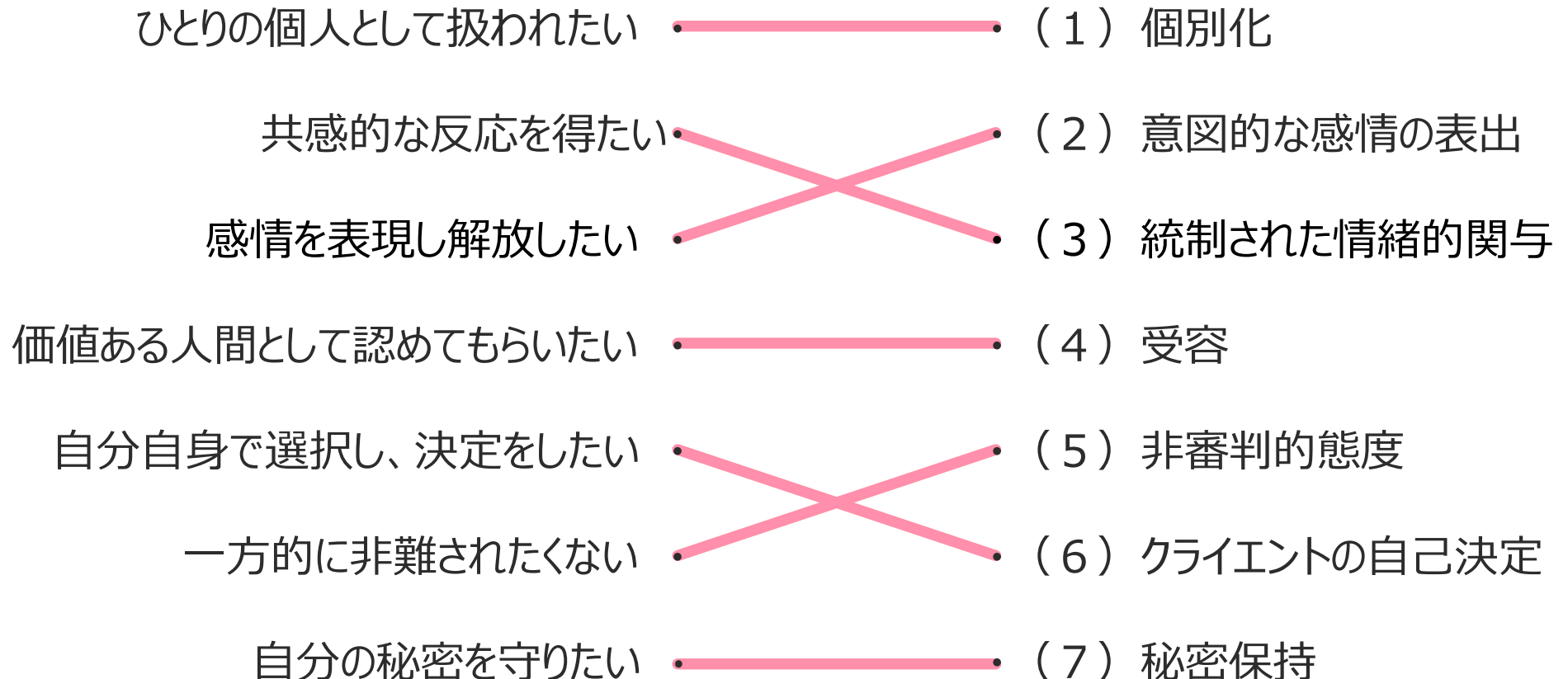
線で結んでみましょう！

- | | |
|---------------------|-------------------|
| ひとりの個人として扱われたい ・ | ・ (1) 個別化 |
| 共感的な反応を得たい・ | ・ (2) 意図的な感情の表出 |
| 感情を表現し解放したい ・ | ・ (3) 統制された情緒的関与 |
| 価値ある人間として認めてもらいたい ・ | ・ (4) 受容 |
| 自分自身で選択し、決定をしたい ・ | ・ (5) 非審判的態度 |
| 一方的に非難されたくない ・ | ・ (6) クライエントの自己決定 |
| 自分の秘密を守りたい ・ | ・ (7) 秘密保持 |

コミュニケーションの基本姿勢① | バイステックの7原則

バイステックの原則の特徴は、7つの原則の源泉が人間の基本的欲求に根ざしている

線で結んでみましょう！



クライアントを個人としてとらえる

人間を一人ひとり固有の存在として認め、クライアントを他の誰とも異なる唯一の存在として理解し個人として尊重すること

- 「ひとりの個人として扱われたい！」
という基本的欲求を尊重すること

クライアントは、一人の個人として尊重され、対応して欲しいと望んでいる

→自分の経験などで、〇〇な人と決めつけないこと
思いを聴き、行動や表情を観察し感じとりながらひとりの固有の存在として認めること

クライアントの感情表現を大切に、さまざまな感情を自由に表出できるように、支援者が意図的に働きかける

「感情表出」するのは
クライアント

- 「感情を表現し解放したい！」
という基本的欲求を尊重すること

クライアントは、否定的な感情と肯定的な感情のどちらも表現することが大切で、必要である

クライアントは否定的な感情を抑圧し、心理的混乱を増すことが多い。

自らの感情（喜びや楽しみなどプラスの感情、憎しみ敵意などのマイナスとされる感情両方）を大切にし、自由に表現してもらうように関わる

支援者は、自分の感情を自覚し吟味する

援助関係の目的達成のため自分の感情に気づき、個人的な感情をコントロールし、クライアントに対し意図的かつ適切に反応を示す

「統制された情緒的関与」するのはクライアントではなく、支援者である

- 「共感的な反応を得たい！」

という基本的欲求を尊重すること

クライアントは、弱さや欠点、失敗をもっている、一人の価値ある人間として、あるいは生まれながら尊厳をもつ人間として受け止められたいという願いをもっている

個人的な感情や自己満足を援助にもちこまず、自分の感情をコントロールし、支援の目的に合致させて、意図的かつ適切に反応を返す

⇒そのためには、自分自身を知ること、自分の価値感や感情に気づくことが必要

= **自己覚知**

その人のあるがままを認め、受けとめる

- 「価値ある人間として認めてもらいたい！」
という基本的欲求を尊重すること

クライアントは共感的に、人としてありのままを受け入れられたいと望んでいる

クライアントの行動が一般的に非難されるものであったとしても、その行動をとった理由や背景を知り、受け入れようとする態度をとること。

しかし、それはクライアントの逸脱した態度や行動を許容あるいは容認することではない。

「真なるもの」を受け入れられる体験が、自分や他者への信頼感を取り戻す第一歩にもなる。

支援者の価値観や倫理観によって、クライアントを一方向的に批判したり、非難しない

- 「一方向的に非難されたくない！」
という基本的欲求を尊重すること

クライアントは、陥っている困難について、一方向的に非難されたり、叱責されたくはないと考えている

道徳的な考えや自分の考え・価値観でクライアントを裁かないこと
(罪がある／ない、責任がある／ないなど)

→その人の行動や考え、背景を、いろいろな角度から考えてみること
その人を裁くのではなく理解すること

クライアントの自己決定を促して尊重する

クライアントが自分の考えや意思に基づき、自分に関する選択と決定をできるように支援する

- 「自分自身で選択し、決定をしたい！」
という基本的欲求を尊重すること

クライアントは、自分の人生に関する選択と決定を自ら行いたいとする願いをもっている

ソーシャルワークにおける重要な実践原則の一つ

自己決定は人に相談したり、情報を集め、決めていくプロセスでもある

→ 思いを聞くことや情報提供等を通じて、

自己決定を促す、尊重する（側面的援助）

職務上知り得たクライアントの情報について、その秘密を守り、他者に漏らさない

- 「自分の秘密を守りたい！」
という基本的欲求を尊重すること

クライアントは、自分に関する情報をできる限り秘密のまま守りたい
と思っている

他の専門機関と情報共有が必要な場合は、あらかじめ当事者に同意を得る
職業倫理であり、信頼関係のための必須条件である

＊クライアント自身や第三者に重篤な危害が及ぶ時は制限されることもある
(例えば、児童虐待通告)

コミュニケーションの基本姿勢① | バイステックの7原則のまとめ

—— 支援にあたっての基本姿勢 ——

1 個別化

一人の固有の存在として

2 意図的な感情表出

感情表出を促す

3 統制された情緒的関与

適切に反応する

4 受容

あるがままを受け入れる

5 非審判的態度

一方的に、非難しない

6 クライエントの自己決定

自己決定を尊重する

7 秘密保持

プライバシーを守る、守秘義務

コミュニケーションの基本姿勢② | 支援場面での会話と日常会話の違い

	専門的援助関係（支援場面での会話）	日常的な関係（日常会話）
目的	意図的に規定・計画された目的・目標の達成に向けて実施	明確な目的・目標はなく、話題が幅広い
責任	支援者はクライアントに対し、面接等の結果について責任を負う	会話の結果に対してどちらも責任をもたない
役割	支援者とクライアントの役割は明確に区別される	明確な役割の区別がない
義務	支援者はクライアントのニーズに応じ、目的が達成されるまで継続する義務を負う	会話を始めることも続けることも義務ではない
機会の設定	意図的に選択された時間、場所、期間で実施	時間や場所などの明確な設定がない
会話の計画性	目的の達成に向けて、計画的・構造的に実施	自由に話したい時に、話したい内容で行われる
会話のバランス	焦点はクライアントの利益になるように設定	双方向的

ひとを理解する視点① | バイオ・サイコ・ソーシャル

バイオ・サイコ・ソーシャルモデル

総合的・包括的に人を理解する

個人

バイオ（生物） ＝生理的・身体的	サイコ（心理） ＝精神的・心理的	ソーシャル（社会） ＝社会生活的
• 身体的状況 • 健康状態 • 介護状況 • ADL（日常生活動作） • 医学管理状態 など	• 情緒的反応 • 知的能力 • 認知 • 価値観 • 意思・意欲 など	• 家族的役割・家族関係 • 人間関係・所属 • 住環境 • 経済状況・就労状況 • 利用可能な社会資源 など

ひとを理解する視点① | バイオ・サイコ・ソーシャル

ワーク

ある人の例

バイオ（生物）
＝生理的・身体的

- コレステロールが高くて、服薬が必要。
- 食べたら、すぐに太る。
- 近視のためコンタクトを使用している。

サイコ（心理）
＝精神的・心理的

- 人の気持ちが気になって、疲れることがある。
- 睡眠不足になるとイライラするので、注意が必要。

ソーシャル（社会）
＝社会生活的

- こどもが2人いる。
- 保育士の仕事をしている。
- 好きなアイドルの推し仲間がいて、そのやりとりが楽しい。

ひとを理解する視点① | バイオ・サイコ・ソーシャル

Question 自分の状況を書き込んでみましょう

ワーク

わたしについて

バイオ（生物）
＝生理的・身体的

サイコ（心理）
＝精神的・心理的

ソーシャル（社会）
＝社会生活的

ひとを理解する視点① | バイオ・サイコ・ソーシャル

ワーク あるひとり親家庭の母親

バイオ（生物） ＝生理的・身体的

- 慢性的な疲労と睡眠不足がある
- 生理不順と婦人科系の疾患がある
- 頭痛や胃痛が日常的にみられる

サイコ（心理） ＝精神的・心理的

- DV被害を受けたトラウマが残っている
- 自己肯定感の低下
（「自分は母親として十分ではないのでは？」と思っている）
- 将来への不安感を感じている

ソーシャル（社会） ＝社会生活的

- 未就学のこども3人と暮らす。
- 低収入の仕事に従事し、安定した収入を得にくい
- 受診する時間が取れない
- 住宅環境が悪く、引っ越しをしたいが経済的に難しい
- 育児を助けてくれる親族はいない

ひとを理解する視点② | 強み・ストレングスに着目する

人と環境の持つ強さ・強みとそれらに着目する視点

ストレングスとは・・・

- 強み、強さ、たくましさ、資源、潜在能力、可能性など
- 個々の人や環境が持つ強みに着目し、最大限活用し、問題解決や目標達成につなげる

ストレングスは、エンパワメントとそのプロセスを支える源泉

支援者の役割

強み・ストレングスは、社会の中で見えないこと、本人も自覚していないこともある

➡ 本人が否定的に捉えているならば、支援者が見出しリフレーミングを行う。

ひとを理解する視点② | 強み・ストレングスに着目する

ストレングス（強み）をみつけよう

ワーク

あるひとり親家庭の母親

こんなこと
できている

泣けるチカラ

助けを
求められて
すごい

親しい友人
がいる

笑顔がいい

こどもの
日常生活を
維持している

困っていると
いえる

保育所に
通っている

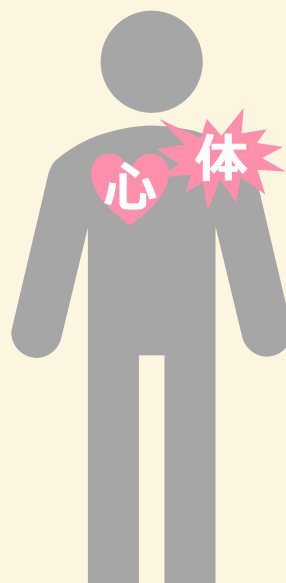
おいしそうに
食べる

こどもへの思いが
ある

家庭事情を理解してくれている
同僚がいる

世話好き

定期的にこどもがかかる
医療機関がある



個人が持つストレングス

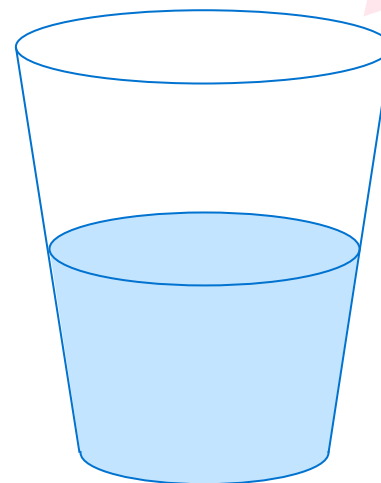
環境のストレングス

ひとを理解する視点③ | リフレーミング

Question 表現を変えてみる

リフレーミングしてみましょう！

でしゃばり	➡	()
がんこ	➡	()
適当・雑 (ざつ) い	➡	()
計算高い・ずるい	➡	()



半分しか入っていない
OR
半分も入っている

ひとを理解する視点③ | リフレーミング

Question 表現を変えてみる

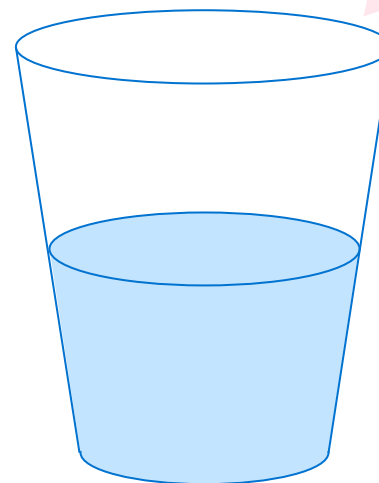
リフレーミングしてみましょう！

でしゃばり → (**世話好き**)

がんこ → (**信念がある・思いが強い**)

適当・雑（ざつ）い → (**おおらか**)

計算高い・ずるい → (**たくましい・生きる力がある**)



半分しか入っていない
OR
半分も入っている

子育て世帯訪問におけるコミュニケーション① | 特徴を考える

特徴

アウトリーチ：支援が必要な人に支援機関や支援者側から出向いて支援を行なうこと

- 生活の場に入る
- 普段の暮らしを知る

➡ **生活場面面接が展開される**

求められる姿勢

コミュニケーションの基本姿勢 バイステックの7原則！

人を理解する視点

多面的に捉える・強みストレングスに着目する



話を聴く技術が重要

- ✓ 関係を築く
- ✓ 状況把握のための質問
- ✓ クライエントの抱く疑問への応答

基本的面接技法を理解し、意識して用いることが重要

支援者の面接とは

- 個別援助を実践する 1 つの方法であり、基盤である
- 単なる会話ではなく、
その参加者がともに合意している**意図的な目的をもつ会話**
- 支援者は面接の技術を身につける必要がある

やってみよう！ミニロールプレイ

①のシナリオ

母 親：「この前の日曜も、夫は昼まで寝ていました。子育てが大変な私の気持ちなんて分かってほしいんです」

支援員：「そんなふうにあなたが責めるようなことを言うから、余計に知らない顔したくなるのではないですか」

母 親：「夫はこどもに無関心なんですよ」

支援員：「あなたが自分でやりすぎるからではないですか」

母 親：「こどものことを話しても聞いていないし」

支援員：「あなたの話し方に問題はないですか？」

* 母親役になってどのような思いをもちましたか？

やってみよう！ミニロールプレイ

②のシナリオ

母 親：「この前の日曜も、夫は昼まで寝ていました。子育てが大変な私の気持ちなんて分かってほしいんです」

支援員：「それはひどいですわ！ どうしようもない気持ちでしょう？」

母 親：「夫はこどもに無関心なんですよ」

支援員：「え～～？ それでは、あなたが怒るのも当たり前ですね」

母 親：「こどものことを話しても聞いていないし……」

支援員：「夫がそんなでは、あなたの子育ては本当に大変ですね。あなたはとてもかわいそうです。」

* 母親役になってどのような思いをもちましたか？

ロールプレイの振り返り

①のシナリオ

自分を悪者にされたら、母親はもう相談したくないと思う可能性が高いです。

②のシナリオ

同情されているように感じ、母親は惨めな気持ちになってしまいます。
共感と同情は違うことを理解することが必要です。

共感

相手がどのような感情を持っているかを理解し、**その気持ちにそって応答すること**。
支援者は「一緒に悲しむ」のではなく、「話し手は、そのくらい大きい悲しみを持っているのだ」ということへの理解を示す。

同情

自分も相手と**一緒**に悲しんだり悔しがったりして、同じような気持ちになること。
同情は、相手を自分よりも低い立場において「哀れんでいる」状態ともいえる。

やってみよう！ミニロールプレイ

③のシナリオ

母 親：「この前の日曜も、夫は昼まで寝ていました。子育てが大変な私の気持ちなんて分かってほしいんです」

支援員：「そんなこと気にしないほうがいいですよ」

母 親：「夫はこどもに無関心なんですよ」

支援員：「そういう家庭はよくあるようです。お宅だけではないのでは？」

母 親：「こどものことを話しても聞いていないし……」

支援員：「うちの家もそうなんですよ。うちの夫なんて帰りも遅いんですよ。」

* 母親役になってどのような思いをもちましたか？

やってみよう！ミニロールプレイ

④のシナリオ

母 親：「この前の日曜も、夫は昼まで寝ていました。子育てが大変な私の気持ちなんて分かってほしいんです」

支援員：「あなたの大変さを分かってくれないということが辛いんですね」

母 親：「夫はこどもに無関心なんですよ」

支援員：「夫がお子さんに対して無関心だと感じるのですね…それはたとえば、どんなときですか」

母 親：「こどものことを話しても聞いていないし……」

支援員：「こどもの話をしたいと思っている」

母 親：「ええそうなんです……私……」

＊ 母親役になってどのような思いをもちましたか？

ロールプレイの振り返り

③のシナリオ

母親を元気付けようという気持ちはあるようですが、母親の「自分を特別な個人として受けとめて欲しい」という気持ちに応えられていません。

「お宅だけではないのでは？」というような言葉かけは「私の辛さをわかってくれない」という落胆につながっていきます。また、訪問支援員が自分の経験を話す場ではありません。

④のシナリオ

訪問支援員は母親の感じていることをきちんと受け止めて言葉にして返すという方法で、**母親が自分の心の中を整理するのを手伝っています。**

そのようなプロセスを経て母親が解決方法を自分で見つけていくことができるといえます。

- 言語的コミュニケーション 言葉、話し言葉・書き言葉・手話など
- **非言語的コミュニケーション** 言葉以外のもの
 - ✓ 行動やしぐさ、表情、身だしなみ、座る位置 など **支援者の態度が重要**
 - ✓ 行動やしぐさ、表情、身だしなみ、座る位置、家の中の状況、こどもへの接し方 など
観察が大事
 - ✓ クライアントが無意識に示していること
 - ✓ 会話の流れ、話の一貫性のなさ、繰り返し述べること、一番初めや一番終わりに語られたこと
 - ✓ ある言葉によってクライアントが連想すること
 - ✓ クライアントがストレスや葛藤を感じるポイント など

コミュニケーション（基礎編）面接技法 | 傾聴技法 1

あいづち (促し)	「ええ、ええ」「うん、うん」「なるほど」などのうなづき、あいづち
会話の促し	「それで」「というと」「例えば」と話を続けることを促したり、励ましたりする最低限の言語的かわり
沈黙	相手の言葉を黙って待つ… 例：「えっと、その…」「…沈黙…」
繰り返し	相手の言葉の一部もしくは全部を繰り返す 例：（母がそう言ったんです）「お母さんが」 （〇〇がしんどいんです）「〇〇がしんどい」など相談者のことばの反復

どの技法を使っているか

<例>

・相談者：どうしたらいいか決めることができなくて辛いんです。

・ワーカー：なるほど。

→ あいづち

・相談者：本当に、決められなくて困っています。

・ワーカー：決められなくて困っている。

→

・相談者：そうなんです。どちらにしても結局何も変わらないんじゃないかと思うんですよ。

・ワーカー：というと。

→

・相談者：Aの場合は、・・・だし、Bの場合は、・・・だと色々考えてしまって・・・。

・ワーカー：ええ、ええ。なるほど。

→

どの技法を使っているか

<例>

・相談者：どうしたらいいか決めることができなくて辛いんです。

・ワーカー：なるほど。

→ あいづち

・相談者：本当に、決められなくて困っています。

・ワーカー：決められなくて困っている。

→ 繰り返し

・相談者：そうなんです。どちらにしても結局何も変わらないんじゃないかと思うんですよ。

・ワーカー：というと。

→ 会話の促し

・相談者：Aの場合は、・・・だし、Bの場合は、・・・だと色々考えてしまって・・・。

・ワーカー：ええ、ええ。なるほど。

→ あいづち

コミュニケーション（基礎編）面接技法 | 傾聴技法 2

感情の反映 (反射)	相談者の感情を受容し、その感情を言葉にして伝え返す。 例：「あなたは本当に悲しい気持ちなんですね」 「あなたはつらいと感じておられる」
言い換え	相談者の話のエッセンスを支援者の言葉で返す 例：（…について、もうどうしたら良いかわからなくて）「…に困っておられる…」
明確化	相談者が自身の思いをうまく表現できず、明確に言葉にできない場合に、支援者が先取りして言葉にして伝える。
要約	面接の区切りや最後などに、重要な点や要点を整理して伝え返す。 例：「あなたは、…について、…を気にされているのですね」

開かれた質問 （オープン クエッション）

相談者の答えの内容を限定せず、自分自身の表現で自由に答えることができる質問

例：「どうしましたか？」「どんな具合ですか？」「どんなふうに感じましたか？」
「それについてもっと教えてくださいませんか？」

→**問題点：こちらがほしい情報を確実に手にいれることができない場合がある**

閉ざされた質問 （クローズド クエッション）

「はい」「いいえ」で答える質問や、質問に対する答えが限定されている質問
例：「Aですか？ Bですか？」「家族は何人ですか？」「それは、いつのことですか」

→**問題点：相手が言いたいことあっても、話せない場合がある**

**「開かれた質問」と「閉ざされた質問」の両者をうまく使いこなすことが
「面接の幅を広げる」**

どの技法を使っているか

<例>

・相談者：どうしたらいいか決めることができなくて。

・支援員：あなたは今迷っておられる。



・相談者：そうなんです。迷っているんです。

・支援員：どのように迷っておられますか。



・相談者：Aの場合は、…だし、Bにしたら、…だし。

早く返事をしないといけないとわかっているけど、色々考えてしまっって…すぐにというのは。

・支援員：どちらかを選ぶ必要があるけど今決めることは
難しいと感じておられるのですね。



・相談者：そうなんです。今すぐは決めれないなあと。

どの技法を使っているか

<例>

・相談者：どうしたらいいか決めることができなくて。

・支援員：あなたは今迷っておられる。

→ 言い換え

・相談者：そうなんです。迷っているんです。

・支援員：どのように迷っておられますか。

→ 開かれた質問

・相談者：Aの場合は、…だし、Bにしたら、…だし。

早く返事をしないとイケないとわかっているけど、色々考えてしまっって…すぐにというのは。

・支援員：どちらかを選ぶ必要があるけど今決めることは
難しいと感じておられるんですね。

→ 明確化

・相談者：そうなんです。今すぐは決めれないなあと。

やってみよう！ミニロールプレイ

改めて、どの技法が使われているかを考えてみましょう

④のシナリオ

母 親：「この前の日曜も、夫は昼まで寝ていました。子育てが大変な私の気持ちなんて分かってほしいんです」

支援員：「あなたの大変さを分かってくれないということが辛いんですね」

母 親：「夫はこどもに無関心なんですよ」

支援員：「夫がお子さんに対して無関心だと感じるのですね…それはたとえば、どんなときですか」

母 親：「こどものことを話しても聞いていないし……」

支援員：「こどもの話をしたいと思っている」

母 親：「ええそうなんです……私……」

やってみよう！ミニロールプレイ

改めて、どの技法が使われているかを考えてみましょう

④のシナリオ

母 親：「この前の日曜も、夫は昼まで寝ていました。子育てが大変な私の気持ちなんて分かろうとしないんです」

支援員：「あなたの大変さを分かってくれないということが辛いんですね」



感情の反映

母 親：「夫はこどもに無関心なんですよ」

支援員：「夫がお子さんに対して無関心だと感じるのですね…それはたとえば、どんなときですか」



開かれた質問

母 親：「こどものことを話しても聞いていないし……」

支援員：「こどもの話をしたいと思っている」



繰り返し

母 親：「ええそうなんです……私……」

コミュニケーション（基礎編）面接技法 | 積極技法

リフレーム (解釈)	相談者に、ものごとの別の見方や代わりの枠組みを提供することで、新たな意味づけや人生のストーリーを導く
情報提供・ 助言・説明	新たなインフォメーションを相談者に提供する。考え方、知識、選択肢や方法を提示することで、具体的な行動をとることや認識の変化を助ける
直面化	相談者が葛藤を抱えている部分に焦点を当て指摘することで、問題状況に向き合ったり、自分のなかの矛盾に気づくことを促す 例：「あなたは、前回『今までもそうだったように、きっと夫はこれからも変わらない』とおっしゃっていましたが、今回は『変わるんじゃないかと思う』とおっしゃっていました。どちらがあなたの実感に近いのでしょうか？」
アイメッセージ	支援者が自分を主語にした言い方をして、直接的主観的なメッセージを伝える 例：「私は、…と思います」「私は、あなたに暴力のない生活を送ってほしいと思います」「私には、あなたが悪いとは思えません」

訪問支援員の価値や知識を押し付けない

良かれと思って自身の価値観や自身の育児経験を支援対象者に押し付けない。

例えば、

- 「ミルクより母乳の方が良い」
- 「普通はこうするもの」
- 「私の時代は～～だった」

相手が知りたいと思っているかどうかという準備性に気を配る

- 情報提供や助言は相手が望んでいる場合に行うことが基本
- 聴き入れられる心理状態か受け入れられる関係性かを考慮する
- 情報を伝えるときは複数の選択肢や複数の考え方を提示するという姿勢が必要

コミュニケーション（応用編）強みに着目する | こどもとのコミュニケーション

- ・ 反対の良い行動に着目し、具体的にほめる

批判をやめる

「やめて」「だめ」「いけない」「ちがう」
「しないで」などの言葉は避ける

例)

「ダメだよ」

「それはよくないよ」

「泣くのをやめなさい」

「だめ、そんなことしちゃ」

「その人形はそんなところに置かないよ」



具体的にほめる

こどもの適切な行動を具体的に
言葉にしてほめる

例)

「おもちゃを片付けられてすごいね！」

「そうやって静かに座っているの、いいね」

「言うことをきけてえらかったね」

「分けてくれてありがとう」

「小さな声で話してくれてありがとう」



コミュニケーション（応用編）強みに着目する | こどもとのコミュニケーション

- 反対の良い行動に着目し、具体的にほめる

不適切な行動	反対のよい行動	具体的にほめる
食事中、立ち歩く		
おもちゃを投げる		

出典：加茂登志子 『1日5分で親子関係が変わる!育児が楽になる!PCITから学ぶ子育て』（小学館、2020年）
CARE™ 配布資料第3版改訂（2020）日本語版監訳 福丸由佳

コミュニケーション（応用編）強みに着目する | こどもとのコミュニケーション

- 反対の良い行動に着目し、具体的にほめる

不適切な行動	反対のよい行動	具体的にほめる	
食事中、立ち歩く	席に座る・席に座っている		
おもちゃを投げる			

出典：加茂登志子 『1日5分で親子関係が変わる!育児が楽になる!PCITから学ぶ子育て』（小学館、2020年）
CARE™ 配布資料第3版改訂（2020）日本語版監訳 福丸由佳

コミュニケーション（応用編）強みに着目する | こどもとのコミュニケーション

- 反対の良い行動に着目し、具体的にほめる

不適切な行動		反対のよい行動	具体的にほめる	
食事中、立ち歩く		席に座る・席に座っている	→	そうやって静かに座っているの、いいね 
おもちゃを投げる				

出典：加茂登志子 『1日5分で親子関係が変わる!育児が楽になる!PCITから学ぶ子育て』（小学館、2020年）
CARE™ 配布資料第3版改訂（2020）日本語版監訳 福丸由佳

コミュニケーション（応用編）強みに着目する | こどもとのコミュニケーション

- 反対の良い行動に着目し、具体的にほめる

不適切な行動		反対のよい行動	具体的にほめる	
食事中、立ち歩く		席に座る・席に座っている	→	そうやって静かに座っているの、いいね ○
おもちゃを投げる		優しくおもちゃで遊ぶ	→	おもちゃを優しく扱ってくれてありがとう ○

出典：加茂登志子 『1日5分で親子関係が変わる!育児が楽になる!PCITから学ぶ子育て』（小学館、2020年）
CARE™ 配布資料第3版改訂（2020）日本語版監訳 福丸由佳

コミュニケーション（応用編）強みに着目する | DV被害者を例に

～ケース会議の事例紹介から（5才の子ども）～

父親について「育児に関心がなく、おむつを替えたこともない。賭け事でお金を使い、家賃が払えなくなる。夜中に飲酒し、母親に暴力を振るったり、夜中暴れて大声を出して子どもを起こしている」

母親について「面接の約束が守れない、保育所の登園が遅いなどルーズでどうしようもない、お金がない、パートを辞められないからと避難しようとしもない、子どもを守れていない」



強み・ストレングスの視点

5歳の子どもの一定標準体重の成長をし、保育所に通ってきている事実は、母親がDV加害者である父親の行動の影響を受ける困難なかで、子どもの日常を維持するさまざまな努力と取り組みをしていることを示す



支援者がDV被害者である親の強み・ストレングスに着目し、その努力と取り組みを認めることは、親との間に子どものための協力関係を築く基盤になる

コミュニケーション（応用編）強みに着目する | DV被害者を例に

こどもの安全と福祉を促進するためのDV被害者である親（非加害親）の取り組み例

- 加害親の行動によって引き起こされた混乱の中でこどもたちのために一定の日常生活を維持すること
- 発達段階に応じた遊びや学習の機会を提供すること
- こどもを学校に通わせ、学校活動に参加させること
- こどもの基本的なニーズが満たされるように保証しようとする
- 加害親の強制的な行動を自分自身にむけ、こどもから遠ざけること
- 虐待（暴力）行為の現場からこどもを離そうとする
- こどもを守るために、加害親の要求に応じること
- こどもと安全計画を立てること

コミュニケーション（応用編）強みに着目する | DV被害者を例に

DVを経験した母親のインタビュー調査から

- （父親が）ひどいことを言うから、私が間に入って、子どもに注意しているふりをして、タイミングを見てその場から逃す。
- （夫が子どもの食事を抜くので）隠れてサンドイッチを作ってポケットに入れて持たせていた。
- 子どもに鉾先が向かないようにしていた。
- なるべく子どもが夫と関わる時間を減らすようにしていた。習い事とか塾に行かせたり、友達と遊びに行かせたり。子どもと夫を離すように。
- 寝る前に絵本を読んであげると決めていた。
- 相手が夜勤の時に、一緒にお菓子を作ったりしていた。
- 極力普通の生活を維持するということをしていました。朝昼晩ちゃんのご飯が出てくるとか、服を洗濯するとか。当たり前の生活を、ちゃんと落ち着いてできるようにしてあげたいというのはすごく思っていた。
- 子どもたちには、すごく大事なんだよということを伝えるようにしていた。

ストレングスに着目した質問例

「あなたが困難ななかで、子どもの安全や生活のために、日々多くの努力をしていることを理解しています。その取り組みについて教えてください」

出典：増井香名子『DVと子ども虐待のソーシャルワーク 実践を変える視点と方法』（日本評論社、2024年）

コミュニケーション（応用編）強みに着目する | ストレngthsをみつける質問例

自己認識に関する質問

あなたは自分自身のどの部分をいいと思いますか？

過去の成功体験に関する質問

あなたが今まで頑張ったことは何ですか？
あなたが困難を乗り越えた経験は何ですか？

好きなことや得意とすることに関する質問

あなたの好きなことは何ですか？
あなたが得意なことは何ですか？

将来の目標に関する質問

あなたはこれからしたいことは何ですか？
あなたは5年後どうなっていたいですか？



こどもについての質問

あなたのお子さんのいいところはどこですか？
あなたのお子さんの好きなものは何ですか？
あなたのお子さんの得意なことは何ですか？
あなたのお子さんへの思いを教えてください

自己認識に関する質問： あなたは自分自身のどの部分をいいと思いますか？

過去の成功体験に関する質問： あなたが今まで頑張ったことは何ですか？

コミュニケーション（応用編）強みに着目する | ストレngthsをみつける質問例

好きなことや得意とすることに関する質問： **あなたの好きなことは何ですか？**

将来の目標に関する質問： **あなたはこれからしたいことは何ですか？**

コミュニケーション（応用編）セルフケア

♥ あなたに伝えたいこと



楽になるためのヒント！

シート 2)- 4

● 自分自身の身体に意識を戻す。

頭の中に入っているものを切り離すために体を使いましょう。

切り替える時に一回自分の体に意識を戻してみます。体はコントロールできます。

例えば

足を強く踏んで体の姿勢を戻す

指先をきつく握った後に緩める

両肩をグッとあげ耳まで近づけ、ストーンと下に下ろす

● 心のイガイガ、モヤモヤを外に出しましょう。

例えば

話す・文字に書く・絵をかく・泣く・笑う・運動する・外を歩く・草木を見る

部屋を片付ける・好きな音楽を聞く・湯舟につかる・ハーブティを飲む… など

● 自分が今できる行動に焦点を当てましょう。

自分でやれることとやれないこと、自身が変えられることと変えられないことがあります。

自分がやれること、変えられることに取り組んでいきましょう。

● 言葉には大きな力があります。1日1回、自分自身をほめてあげたり、元気づけてあげたりする言葉をかけましょう。

例えば

「私はよくやっている」「私は大切な人間だ」「私は運がいい」

「今日一日がんばった」「生きているってすごい」「大丈夫だよ」… など

しんどい時・辛い時に試してみよう！

©2022 K Masui 面接ツール「あなたへのメッセージ 大切なあなたのために 絵と図でみる・知る DV」(第1版)

引用：増井香名子『面接ツール「あなたへのメッセージ 大切なあなたのために 絵と図でみる・知る DV」(第1版)』(2022)

5 ゆっくり息を吐きましょう ---

不安や怒り、心配に影響を受けそう
になったらためてみましょう。



① 鼻から息を吸います おなかをふくらませる感じで・・・



② 口から息をゆっくり「ふ～～～」と吐きます
肩の力を抜くことを意識しながら、息を吐く とより気持ちが落ち着きます。



③ 息を止めて3つ数えます



④ また鼻から息を吸います

緊張やストレスを感じたとき、
夜眠る前、朝起きたときなどにしてみましょう。
リラックスできたり、少し気持ちが落ち着いてきます。

引用：増井香名子『面接ツール「あなたへのメッセージ 大切なあなたのために 絵と図でみる・知る DV」(第1版)』(2022)