



福祉実践

コミュニケーション

言葉・行動・沈黙から ともに意味を確かめる

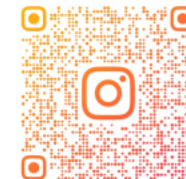
本人の表現を、すぐに結論へ変えず
選択できる支援へつなげる

言葉

行動

沈黙

福祉実践のコミュニケーション 共通編





最初の問い

本人の表現を、
私たちはどのように受け取っているでしょうか。

見えたことと、そこから意味づけたことは、
同じでしょうか。

最近、「拒否」「こだわり」「困った行動」と受け取った場面はありますか。





一つの場面から考える

本人の表現を、すぐに一つの意味へ決めずに見てみます。

ある場面

支援者 「これから活動の場所へ行きましょう」

本人 「行かない」

この場면을「拒否」とまとめる前に、
私たちは何を確かめられるでしょうか。





「拒否」「こだわり」「不穏」だけでは、出来事は見えない

短い言葉は共有に便利ですが、観察と意味づけが混ざりやすくなります。

拒否

何を、どのように
断ったのでしょうか。
言葉・動き・表情は？

こだわり

何を繰り返し、
どの条件で変化した
のでしょうか。

不穏

何が観察され、
いつから、どの場面で
起きたのでしょうか。

言葉を禁止するのではなく、
その言葉の根拠になった事実を続けて記します。





同じ「行かない」にも、複数の可能性がある

どれかを正解と決めず、確かめるための仮説として持ちます。



可能性は、本人の反応と状況を通して更新します。





表現の意味は、本人・支援者・環境の間で生まれる

本人だけに原因を求めず、関係の中で起きていることを見ます。

本人

体調・感覚
経験・理解
希望・選び方

支援者

求めていること
伝え方・待ち方
解釈・感情

環境

音・光・人
場所・時間
見通し・選択肢

表現を変えたいときは、関わり方と環境も見直します。





コミュニケーションは、言葉だけではない

言語・準言語・非言語を、状況と組み合わせて受け取ります。

言語

話した内容

選んだ言葉

文字・絵・記号

準言語

声の大きさ

速さ・調子

間・繰り返し

非言語

表情・視線

姿勢・動き

距離・位置

一つの手がかりだけで意味を決めず、本人へ返して確かめます。





同じ言葉でも、表現のされ方は異なる

受け取った意味を確定せず、言葉・声・身体の手合わせを見ます。

小さな声で

視線を下げて

「大丈夫」

早い調子で

肩に力を入れて

「大丈夫」

穏やかな声で

うなずきながら

「大丈夫」

「大丈夫と言ったから大丈夫」とは限りません。
「今、どんな感じですか」と確かめる余地を残します。





観察と解釈を分ける

見聞きしたことと、そこから考えたことを、いったん分けてみます。

観察できたこと

「行かない」と話した
顔をそらした
別の場所へ移動した
同じ質問を繰り返した



支援者の解釈

活動を拒否した
職員を無視した
その場から逃げた
こだわりが強い

分けて記録すると、見立てを他者と検討できるようになります。





記録は、チームの見方をつくる

評価語だけを残すと、その解釈が次の支援の前提になります。

解釈が中心

「活動への拒否が強く、
参加できなかった。」

何を見聞きしたのかが、
他者にはわかりにくい。



観察と未確認を分ける

「『行かない』と話し、顔をそらした後、
別の場所へ移動した。」

活動内容・体調・環境・伝え方との関係は、
まだ確認できていない。

事実と解釈を分けると、見立てをチームで修正できます。





閉じられた質問は、確認と選択を助ける

短く答えたい場面や、問いを具体化するとき役立ちます。

質問の例

「今は休みたいですか？」

「音が気になりますか？」

「ここで待ちますか？」

生かしやすい場面

はい・いいえ、短い選択で答えたいとき
支援者の仮説を具体的に確かめるとき

気をつけたいこと

支援者の想定した答えに、
本人の表現を狭めることがあります。

閉じられた質問にも役割があります。目的を明確にして使います。





開かれた質問は、本人の経験を広げる

支援者が予想していなかった意味や希望に出会いやすくなります。

質問の例

「今、どんな感じですか？」

「どこなら過ごしやすいそうですか？」

「どうしたいですか？」

生かしやすい場面

本人の言葉で経験や希望を聴くとき
複数の可能性を残して確かめるとき

問いが広すぎるとき

選択肢・写真・実物・時間を使い、
本人が答えやすい形へ整えます。

開かれた質問は、答え方を本人へ返すための方法です。





質問は、目的と本人の負担に合わせて組み合わせる

開かれた質問と閉じられた質問に、待つことと確認を加えます。

1 広げる

「今、どうしたい
ですか？」



2 待つ・見る

言葉・表情・動き・
沈黙を受け取る



3 具体化する

「ここで休む？
別の場所にする？」



4 確かめる

「静かな場所が
よさそうですか？」

「どの質問がよいか」ではなく、「本人にどう届くか」を確かめます。





沈黙も、すぐに一つの意味へ決めない

考えている、言葉を探している、答えたくないなど、複数の可能性があります。

沈黙の背景にあり得ること

考えている

言葉や方法を探している

疲れている・不安がある

聞き取りにくい・理解しにくい

今は答えたくない

会話を終えたい

沈黙を、同意・拒否・理解の証拠として自動的に扱わない。





共感的理解は、本人の経験世界へ近づく試み

ロジャーズの理論を、福祉実践の言葉へ置き換えて考えます。

本人にとって、
この出来事はどのように経験されているか。

自分の価値基準で言い当てるのではなく、
理解を仮説として伝え、本人の反応から確かめます。

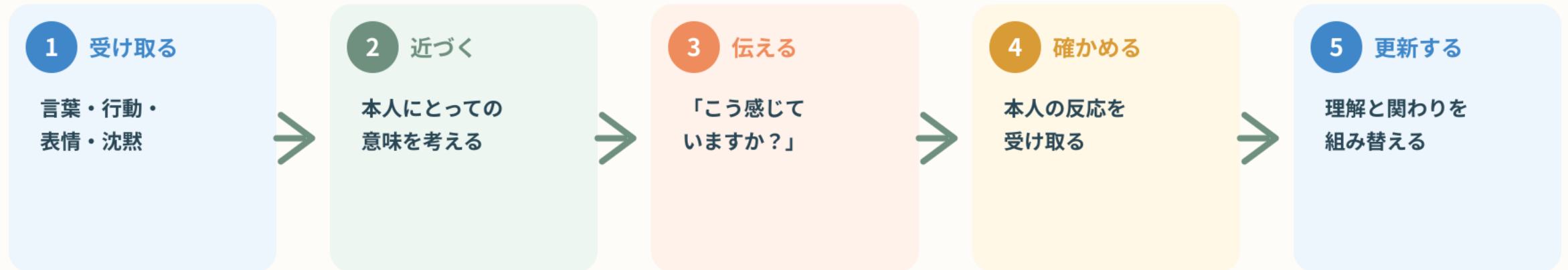
共感とは、同意でも、相手と同じ気持ちになることでもありません。





理解は、伝えて確かめ、更新していく

「わかった」で終えず、本人との関係の中で理解を修正します。



共感的理解は、完成した答えではなく、確かめ直し続ける過程です。





援助関係を支える四つの原則

バイステックの原則から、この教材に関わる四つを取り上げます。

個別化

分類や診断名だけでなく、
その人固有の経験を見る

受容

今ここにある本人の表現を、
まず受け止める

非審判的態度

行動から人格を評価せず、
状況と関係を検討する

自己決定

本人が選び、選び直せるよう、
情報・環境・時間を整える

原則は、態度だけでなく、実際の問い方と選択肢に表れます。





四つの視点で事例を見直す

本人は「行かない」と伝え、席を立て別場所へ移りました。

個別化

「拒否する人」ではなく、
その日の本人を見る

受容

「行かない」という表現が
あることを受け止める

非審判的態度

「わがまま」「協力的でない」と
人格を評価しない

自己決定

参加しない・後で参加する・
別の方法を選ぶ余地を考える

受容は、すべての行動を認めることではなく、本人を人格的に否定しないことです。





人と問題を同じものにしない

ナラティブ・アプローチは、一つの説明が本人の全体になることを問い直します。

人と問題が一体

「拒否する人」
「こだわりが強い人」



人と問題を分ける

「拒否が起きるのは、
どんな場面だろう？」

本人は、一つの問題の物語だけでは語り尽くせません。





一つの場面から、別の物語を聴き取る

うまくいかなかった場面だけでなく、違いが生まれた場面も探します。

目立つ物語

「集団活動には参加できない」

例外の場面

「少人数で、内容が見えると参加した」

大切なこと

「自分で始める時を選びたい」

これからの物語

「方法と時を選べる参加へ」

「いつ違ったか」「何が助けになったか」を本人と確かめます。





ストレングスは、「できること」だけではない

本人と環境にある資源を、支援を組み立てる情報として見ます。

力・工夫

身につけた方法
対処してきた経験

関心・願い

好きなこと
続けたい暮らし

関係

信頼できる人
安心できるつながり

環境・資源

道具・場所・制度
伝わりやすい方法

ストレングスは、困難を明るく言い換えることではありません。
本人が選び、動ける条件を具体的に探す視点です。





評価の言葉を、可能性を探る問いへ変える

困難を消さず、本人が力を発揮できる条件を探します。

「こだわりが強い」



何がわかると、安心して選べますか？

「意思疎通ができない」



どの方法なら、反応を受け取れますか？

「活動を拒否する」



いつ・どこで・誰となら選べましたか？

問いを変えると、次に試せる支援が見えてきます。





支援者の感情も、関わりの一部になる

自己覚知と統制された情緒的関与から、自分の反応を見つめます。

1 身体

肩に力が入った
胸が詰まった

2 感情

焦り・戸惑い
怒り・不安

3 意味づけ

「否定された」
「協力してくれない」

4 衝動

説得する
急がせる・離れる



感情をなくすのではなく、自覚して援助の目的に沿って応答します。





支援者の目的は、問い方に表れる

何を急いでいるか、何を守りたいかが、本人の答えやすさを変えます。

予定を進めたい

「もう行けますよね？」
「みんな待っていますよ」

説明や説得が先になり、
本人の経験を聴く余地が狭くなる。



本人の経験を確認したい

「今、行きにくいのは
どんなところですか？」

理由・希望・別の方法を、
本人と探す余地が生まれる。

問いの前に、「私は何を求めているか」を確認めます。





善意が、本人の意思を置き去りにすることがある

パターンリズムは、「本人のため」を理由に選択へ介入する問題を考えます。

1 善意・保護

安全にしたい
困らせたくない



2 支援者が決める

説明や選択を省き
予定を優先する



3 意思が見えなくなる

本人の希望や異議が
支援へ反映されない

安全への配慮が必要な場面でも、必要性・代替案・本人への説明を
できる限り明らかにし、選べる余地を探します。





支援関係の非対称性を、見えないままにしない

支援者と本人は、情報・時間・制度上の力を同じようには持っていません。

支援者が持ちやすい力

情報を選び、説明する
時間・場所・進行を決める
記録し、評価し、提案する
制度や組織のルールを使う

力を自覚した関わり

目的と情報をわかる形で共有する
保留・変更・断る選択を保障する
本人の異議や迷いも記録する
決定と支援を繰り返し見直す

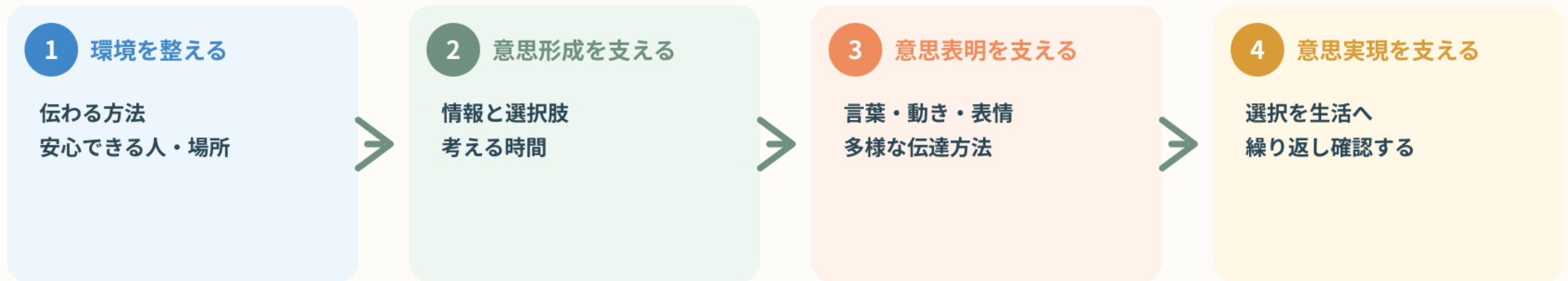
非対称性は消せなくても、見える形にして力を制御できます。





意思決定支援は、決めてもらうことではない

本人が意思をつくり、表し、実現できるように支えます。



本人には意思があり、決める力があることを前提にします。





関わり方や環境を変え、表現の変化を確かめる

支援を変えることは、本人理解の仮説を確かめる方法にもなります。

最初の場面

「行かない」
顔をそらし、
別の場所へ移動した



変えてみること

活動内容を写真で伝える
静かな場所で話す
時間と参加方法を選ぶようにする



確かめる

表情・言葉・動きは
どう変わったか
本人は何と伝えたか

表現が変わっても原因の証明とは限りません。仮説を更新する手がかりにします。





言葉・行動・沈黙を考える 七つの問い

結論を急がず、本人・支援者・環境の間で起きていることを考えます。

1 実際に、
何が起きたのか

2 本人は、どのように
応じていたのか

3 私たちは、それを
どう受け取ったのか

4 その前後と周りに、
何があったのか

5 私たちの関わりは、
本人にどう届いて
いたのか

6 本人は、何を望み、
何を選ぶ状況
だったのか

7 私たちが変えられる
ことは何か。変えた後、
何を確かめるか

本人の表現を、すぐに評価や結論へ変えない。





同じ場面を、もう一度見る

理論を通して見直すと、記録と次の支援が変わります。

変更前

「本日も活動への拒否が強く、
参加できなかった。」

評価が先に置かれ、
本人の表現と文脈が見えにくい。

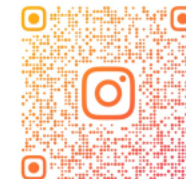


見直した後

本人は「行かない」と伝え、
別の場所へ移動した。

活動内容・環境・体調・伝え方との関係は、
まだ確認できていない。
過ごす場所や参加方法を本人と確かめる。

対話の目的は、本人を予定どおり動かすことではありません。
本人の表現をともに確かめ、選択できる支援へつなげることです。





原典・公式資料

スライド上は主要資料を簡潔に示し、完全な書誌情報は公開ページに掲載します。

理論・援助関係

Rogers, C. R. (1957)
The Necessary and Sufficient Conditions...
Biestek, F. P. (1957) The Casework Relationship
Weick, A.ほか (1989) A Strengths Perspective...
White, M. & Epston, D. (1990) Narrative Means...
Dworkin, G. (1972) Paternalism

意思決定支援・公式資料

厚生労働省 (2017)
障害福祉サービス等の提供に係る
意思決定支援ガイドライン
厚生労働省 (2025)
認知症の人の日常生活・社会生活における
意思決定支援ガイドライン (第2版)
厚生労働省 | 意思決定支援に関する
ガイドライン等

本教材は、上記資料を参照し、福祉教育ラボが教育用に整理したものです。





この教材のご利用にあたって

福祉・介護・障害・児童・医療・教育の場で、
コミュニケーションの基礎を考える一般教育資料です。

個別判断との関係

診断、個別の支援方針、危険性の判断を代替するものではありません。

事例を扱うとき

本人を特定できる情報を使わず、尊厳とプライバシーに配慮してください。



公開教材利用条件 <https://fukushi-edu-lab.com/materials/terms/>

