

(4) あたたかい言葉かけ

ア 概要

(ア) ねらい

あたたかい言葉のかけ方について学びます。相手に近づいて話す、事実を伝える、感情を表す言葉を使う、手伝えることを一緒にすると言ったポイントを学びます。

(イ) 時間設定 (50分)

① 動機づけ (5分)

あたたかい言葉かけをする意義を理解し、動機づけを高めます。

② 悪い例の提示 (10分)

ロールプレイで、あたたかい言葉かけがうまくできていない2人の例を体験します。

③ ポイントの提示 (5分)

あたたかい言葉かけのポイントを確認します。

④ 良い例の提示 (5分)

ロールプレイで、あたたかい言葉かけが上手にできている例を体験します。

⑤ 実践練習 (20分)

利用者に実践練習をしてもらいます。

⑥ 振り返り (5分)

セッションを振り返り、発展課題を提示します。

(ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

(エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

(オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

イ トレーニングの進め方

(ア) 動機づけ (5分)

- このセッションのねらい、進め方を説明します。
- あたたかい言葉かけを身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

1

4 あたたかい言葉かけ

落ち込んでいる時にやさしい言葉をかけてもらえると元気が出てきます。何かに頑張って取り組み、それが成功した時に認めてもらえるとうれしくなります。

「あたたかい言葉」を使うことで、自分や周りのみんながもっと笑顔になり、気持ちの良い関係を築くことができるようになります。



2

◎ どのような「あたたかい言葉」を使えば良いでしょうか？

メモ

3

1

あたたかい言葉かけは、周囲の人との新しい関係を作っていく時に役に立ちます。

コミュニケーションが苦手な方は、自分から話しかけるのが苦手な方が多いです。

あたたかい言葉かけができるようになると、会話も始めやすくなります。

「(2) 会話を始める」も参考にしましょう。

2

あたたかい言葉かけをする時、どのようなことに気を付けると良いでしょうか。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

3

メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。

ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

P53

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、あたたかい言葉かけの重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
- 利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
- 利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 悪い例の提示 (10分)

- ロールプレイで、あたたかい言葉かけが上手くてできていない2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、あたたかい言葉かけの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太君を実施者が演じ、とさ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、見ているだけでも効果があります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

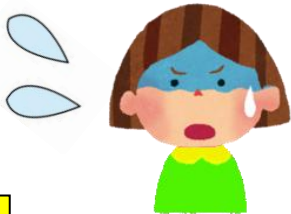
オド美さんとツン太くんは班の皆で発表会の打ち合わせ中です。しかし、とさ子さんが自分の担当の資料を忘れてきてしまいました。

オド美さんの場合

とさ子さん：あ…資料、忘れちゃった…。
 オド美さん：えっ…。(少し離れたところで)
 とさ子さん：うーん、どうしよう。
 オド美さん：…。発表明日だよ…。間に合うかな…。(少し離れたところで)
 とさ子さん：本当にごめんね。どうしよう…。みんなに迷惑かけちゃった…。
 オド美さん：あ、いや、そんな…。(少し離れたところで)
 とさ子さん：はあ…。(落ち込んだ様子)

ツン太くんの場合

とさ子さん：あ…資料、忘れちゃった。
 ツン太くん：はあ？なにやってんだよ！
 とさ子さん：ごめん、でも、ちゃんと調べてはきたんだよ。
 ツン太くん：忘れてきたくせに！
 とさ子さん：…そんな言い方ないでしょ！
 ツン太くん：発表に間に合わなかったらお前のせいだからな！



2

- ◎ オド美さんとツン太くんのやり取りをみてどう思いましたか？
 オド美さんとツン太くんの対応のどこを変えると良いでしょうか？

メモ

3

1

あたたかい言葉かけが上手ではない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

＜個別の場合＞

私が、オド美さん、ツン太くん役をするので、〇〇さん(利用者)はとさ子さん役をしてください。

＜グループの場合＞

2人組になって、オド美さんととさ子さんの会話をした後、ツン太くととさ子さんの会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ① 利用者がオド美さんをする
- ② 利用者がツン太くんをする
- ③ 利用者がとさ子さんをする

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者に、ツン太くんをしてもらうなど、普段しない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

2

オド美さんとツン太くんのやり取りを見て、考えをメモ欄に書いてください。

【2、3分考える時間を取ります。】

3

メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、オド美さん、ツン太君のコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか？
- 利用者は、オド美さん、ツン太君のコミュニケーションでとさ子さんがどのような気持ちになるかを理解していますか？

(ウ) ポイントの提示 (5分)

○あたたかい言葉かけのポイントを確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ポイントの説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・利用者同士の考えを出し合い共有することも良いでしょう。

1

(2) オド美さんとツン太くんの例から、あたたかい言葉かけには次のようなポイントがありそうです

① 相手に近づいてやさしく声をかける

- ・まずは困っている相手に近づいて、聞こえるように声をかけましょう。そうすることで、困っている相手の気持ちが和らぎ、少しでも安心してくれるかもしれません。

② 事実や出来事を伝える

- ・具体的な出来事や、相手の頑張った行動を伝えることで、相手の状況をきちんと「理解している」ということが伝わります。

③ あたたかい言葉(やさしい言葉)や感情を表す言葉を使う

- ・事実や出来事の後に「大丈夫?」「あまり無理しないでね」という、あたたかい言葉をかけましょう。
- ・「頑張ってると思うよ」「…してくれて嬉しかったよ」という、感情を表す言葉を伝えると相手も嬉しい気持ちになります。
- ・事実を伝える言葉とあたたかい言葉を組み合わせるようにしましょう。

④ 手伝えることを一緒にする

- ・やさしい声をかけるだけでなく、自分が手伝えることであれば、一緒にしてみましょう。

2

生活の中で、どのような人にあたたかい言葉かけが必要でしょうか?



P55

1

あたたかい言葉かけのポイントを見ていきましょう。

ポイントを説明した後に、利用者ならそれぞれのポイントをどのように取り入れるかを考えてもらうと、より実践しやすくなります。

例えば、「①相手に近づいてやさしく声をかける」では、相手がどのような時に話しかけるのがよいか、どのような言葉かけだとやさしさが伝わるかなどについて考えてもらうとよいでしょう。

2

普通の生活で経験する可能性の高い相手を対象にした練習をするために、次の3つから練習する場面を選びましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ① 1つの場面だけ練習する
- ② すべての場면을練習する

1つの場면을練習する場合、利用者の普通の生活に近い状況を選びましょう。

繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復するため、すべての場면을練習するのもよい方法ですが、同じ場면을反復練習する方が、普通の生活で実践する可能性が高まります。

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、あたたかい言葉かけのポイントを理解していますか?

(エ) 良い例の提示（友だちに対して）（5分）

○良い例を体験することで、あたたかい言葉かけの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、かつ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1 (3) あたたかい言葉かけが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見よう
～友だちに対して～

ハナ子さんは、班の皆で発表会の打ち合わせ中です。しかし、かつ子さんが自分の担当の資料を忘れてきてしまいました。

かつ子さん：あ…資料、忘れちゃった。

ハナ子さん：かつ子さん、どうかしたの？

かつ子さん：ハナ子さん…あの、ごめんね。自分の担当の資料を家に忘れてきちゃったの…。せっかくだとたくさん調べたのに…。

ハナ子さん：そっか、たくさん調べてくれたんだね、ありがとう。発表の準備にはまだ時間があるから、今からまとめても間に合うかもしれないよ。

かつ子さん：うーん、間に合うかなあ。皆を待たせちゃうかもしれないよ？

ハナ子さん：大丈夫。私もできることを手伝うよ！

かつ子さん：本当に？ありがとう！資料が完成できるように頑張るね。

ハナ子さん：うん、皆で協力して、いい発表ができるように頑張ろうね。

1 あたたかい言葉かけが上手な人のコミュニケーションを体験してみよう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをやる。
- ②利用者がかつ子さんをやる。
- ③実施者がハナ子さんとかつ子さんをやる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんとかつ子さんをすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、かつ子さんはどんな気持ちになりますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P56

☑ チェック・ポイント

- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、かつ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- ☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(オ) 良い例の提示 (家族に対して) (5分)

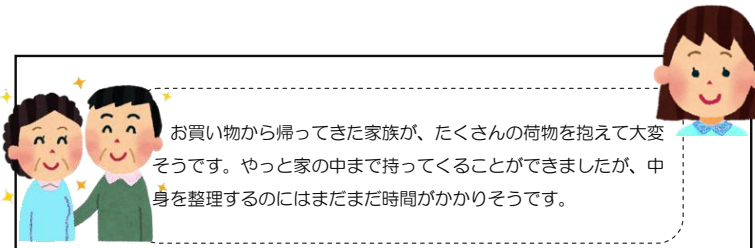
○良い例を体験することで、あたたかい言葉かけの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、家族を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(4) あたたかい言葉かけが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう
～家族に対して～



お買い物から帰ってきた家族が、たくさんの荷物を抱えて大変そうです。やっと家の中まで持ってくることができましたが、中身を整理するにはまだまだ時間がかかりそうです。

① 近づいてやさしく声をかける

ハナ子さん：おかえりなさい。たくさん買い物してきたのね。

家族：ああハナ子、たたいま。

② 事実を伝える ③ あたたかい言葉

ハナ子さん：ここまで運ぶのは大変だったでしょ？

家族：そうなのよ…車と部屋を何往復したの。でもここからまた整理しないと。

ハナ子さん：そうだね。こんなにたくさんあると時間がかかりそうだし、私も手伝うよ。

家族：本当に？結構な量があるけど…。


④ 手伝えることを一緒にする

ハナ子さん：一緒にやればすぐに終わるよ！

家族：本当に助かるわ。ありがとう！

③ あたたかい言葉

2



1 あたたかい言葉かけが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをやる。
- ②利用者が家族をやる。
- ③実施者がハナ子さんと家族をやる。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと家族をやることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2 ハナ子さんのように接した時、家族はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P57

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、家族がどんな気持ちになるかを理解できていますか？

☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(カ) 良い例の提示（職場の人に対して）（5分）

○良い例を体験することで、あたたかい言葉かけの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、同僚を利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(5) あたたかい言葉かけが上手だとウワサのハナ子さんの会話を見ましょう
～職場の人に対して～

ハナ子さんの部署では、新しい企画の作成をしています。できあがった企画を提出しなければならないのですが、同僚の一人がうまくいかなかったらしく、落ち込んだ様子で席に戻ってきました。

① 近づいてやさしく声をかける

ハナ子さん：おかえりなさい、企画の方はどうでしたか？

同僚：うーん、うまくいなくて部長にたくさんダメだしされてしまいました。

ハナ子さん：そうだったんですか、部長、厳しいですね。

同僚：この企画書を作るのに結構時間がかかったんですけどね…。また、たくさん直さないといけないみたいです。

② 事実を伝える

ハナ子さん：ここ数日ずっと残業して頑張っていましたよね。

同僚：そうですね…あー今日も残業かなあ。

③ あたたかい言葉

ハナ子さん：あまり無理しないでくださいね。まだ期限まで時間はありますし。

同僚：ハナ子さん、ありがとうございます。よし、ちょっと休憩したらまた頑張ろうかな。

ハナ子さん：はい！一緒にいい企画を作りましょう。

④ 手伝えることを一緒にする

2

1

あたたかい言葉かけが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

上手な例を練習する時には、次のようなパターンがあります。

- ①利用者がハナ子さんをする。
- ②利用者が同僚をする。
- ③実施者がハナ子さんと同僚をする。

また、グループの場合、2人組になって、お互いにハナ子さんと同僚をすることもできます。もしくは、3人組になって、1人は観察者をしてもらうこともできます。

いずれにしても、繰り返し実践して、練習することが重要です。利用者の緊張を解すように、簡潔なロールプレイをできるだけ反復しましょう。

★練習する4つのポイントを意識して演じてもらう。利用者ができているポイントをしっかりと誉める。

★できないポイントがあれば、繰り返し練習してみても良い。

2

ハナ子さんのように接した時、同僚はどんな気持ちになると思いますか？

★簡単に感想を聴く程度にする。

P58

☑ チェック・ポイント

☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、同僚がどんな気持ちになるかを理解できていますか？

☐利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

(キ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者の役立つかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって交互に、ロールプレイを行います。2人組で練習した後、グループ全体の前でロールプレイの発表をします。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

1

(6) 実際に2人組で練習してみましょう

<ロールプレイ>

☆場面設定☆
いつ：
どこで：
誰に：
何を：



～あたたかい言葉かけのポイント～

- ①：相手に近づいてやさしく声をかける
- ②：事実や出来事を伝える
- ③：あたたかい言葉や感情を表す言葉を使う
- ④：手伝えることを一緒にする

★コミュニケーションの基本姿勢も忘れずに★

- ◆ 相手の方を向き、視線を相手の方に向けましょう
- ◆ 自分の気持ちが伝わる表情をしてみましょう
- ◆ 相手と程よい距離を取りましょう
- ◆ 相手によく聞こえる声の大きさと、ゆっくりと話しましょう

2

◎ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

◎ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

1

実際に2人組になって、話を聴く時の4つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

<個別の場合>

誰とのコミュニケーションを練習したいかを、まず考えましょう。

<グループの場合>

2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。

練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

2

ロールプレイでは

①まず、練習した人が、感想を話します。

②その後、練習した人のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。

③そして、最後にこうするともっと良くなるという点を1つだけ考えます。

この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露してもよいです。ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

P59

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ロールプレイを実施できていますか？
- 利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか？
- 利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけられていますか？
- 利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか？

(ク) 振り返り (5分)

- セッションを振り返り、発展課題を提示します。
- 利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう。

1 こうするともっといいかも!というところをあげてみましょう。

メモ

(7) 振り返り **2**

☆ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

- 1) どれくらい達成できましたか?【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】
- 2) どれくらい自信がありますか?【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】
- 3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①相手に近づいてやさしく声をかける				
②事実や出来事を伝える				
③あたたかい言葉や感情を表す言葉を使う				
④手伝えることを一緒にする				

3 プログラムをしてみてどうでしたか? (当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

4 ☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。
家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

自分が困っている時に「あたたかい言葉」をもらうと少し心が軽くなります。
でも、相手が困っている時や落ち込んでいる時に声をかけるのは戸惑ったり、言葉に困ったりするかもしれません。そんな時に一言だけ「あたたかい言葉」を使ってみましょう。
相手からも「ありがとう」という「あたたかい言葉」が返ってくることで、お互いが良い気持ちになり、良い関係が築けます。

P60

- 1** こうするともっと良くなるところを1つだけあげてみましょう。
★グループの場合は、意見交換をしても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。
- 2** 今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを1つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。
★利用者ができていたと感じていた部分を認める。
★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、以後の支援に生かすようにする。
- 3** プログラムをやってみてどうでしたか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。
【利用者の意見を聞きます。】
★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。
★考え方の違いや、気づきを共有する。
- 4** ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか?
今回学んだことを実践してください。そして、その実践したことを、「SSTのホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか?
- 利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか?
- 利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行した時、周囲の人は好意的に反応しますか?
- 次回までの課題に取り組む意欲がありますか?