



天晴れ介護サービス総合教育研究所

面談スキル向上講座

～進塾☆第⑤回目～

最終回

2022.9.28(火) 進 絵美



～自己紹介～

進 絵美

(すすむ えみ)

S54.2.15 43歳



一般社団法人

ケアマネ業務支援センター 理事

ケアマネジャーを紡ぐ会

おおさか支部 支部長

- ・ 介護福祉士
- ・ 介護支援専門員
- ・ 終活ガイド（上級）
- ・ SDGs アドバイザー
- ・ **キャリアコンサルタント**
- ・ 産業ケアマネ（3級）
- ・ ワークサポートケアマネ



計画的偶発性理論



<計画的偶発性理論の骨子>

- 1 予期せぬ出来事がキャリアを左右する
- 2 偶然の出来事が起きたとき、
行動や努力で新たなキャリアにつながる
- 3 何か起きるのを待つのではなく、
意図的に行動することでチャンスが増える

ジョン・D・クランボルツ（心理学者）（1928年-2019年）

<進の場合>

- 1 予期せぬ出来事がキャリアを左右する ➡ **3回の入院と手術**
- 2 偶然の出来事が起きたとき、
行動や努力で新たなキャリアにつながる ➡ **ケアマネ受験 ➡ 合格**
- 3 何か起きるのを待つのではなく、
意図的に行動することでチャンスが増える ➡ **株式会社ログ 入社 ➡ キャリコン**

キャリアコンサルタントとは

個人の興味、能力、価値観、その他の特性を元に、**個人にとって望ましい職業選択を援助し、自らを高めていけるように**ライフキャリア全体にわたる支援を行う。

ケアマネジャーとは

すべての人々の基本的人権を擁護し、利用者一人ひとりが求める生活の実現に向かって、**利用者本位の立場から自己決定を最大限に尊重し、自立支援**と生活の質の向上のために介護支援サービスの提供を行う。

■ キャリアコンサルティングの仕組

自己理解

仕事に対する興味の方向性

- ・ 価値観
- ・ 動機
- ・ 能力

自己決定



支援

面談

(傾聴)

人生設計

仕事理解

能力開発

科目	範囲	時間 (単位: 時間)		
		講義	演習	合計
キャリアコンサルティングの社会的意義	一 社会及び経済の動向並びにキャリア形成支援の必要性の理解	2	0	2
	二 キャリアコンサルティングの役割の理解			
キャリアコンサルティングを行うために必要な知識	一 キャリアに関する理論	3	0	35
	二 カウンセリングに関する理論	3		
	三 職業能力の開発 (リカレント教育を含む。) の知識	5		
	四 企業におけるキャリア形成支援の知識	5		
	五 労働市場の知識	2		
	六 労働政策及び労働関係法令並びに社会保障制度の知識	4		
	七 学校教育制度及びキャリア教育の知識	2		
	八 メンタルヘルスの知識	4		
	九 中高年齢期を展望するライフステージ及び発達課題の知識	4		
	十 人生の転機の知識	1		
	十一 個人の多様な特性の知識	2		
キャリアコンサルティングを行うために必要な技能	一 基本的な技能 1 カウンセリングの技能 2 グループアプローチの技能 3 キャリアシート (法第15条の4第1項に規定する職務経歴等記録書を含む。) の作成指導及び活用の技能 4 相談過程全体の進行の管理に関する技能	6	60	76
	二 相談過程において必要な技能 1 相談場面の設定 2 自己理解の支援 3 仕事の理解の支援 4 自己啓発の支援 5 意思決定の支援 6 方策の実行の支援 7 新たな仕事への適応の支援 8 相談過程の総括	10		
キャリアコンサルタントの倫理と行動	一 キャリア形成及びキャリアコンサルティングに関する教育並びに普及活動	2	10	27
	二 環境への働きかけの認識及び実践	3		
	三 ネットワークの認識及び実践 1 ネットワークの重要性の認識及び形成 2 専門機関への紹介及び専門家への照会	4		
	四 自己研鑽及びキャリアコンサルティングに関する指導を受ける必要性の認識	3		
	五 キャリアコンサルタントとしての倫理と姿勢	5		
その他	一 その他キャリアコンサルティングに関する科目			10
合計				150

 【4日目】 課題19 相談過程 逐語録 ...	2020/06/14 0:52	Microsoft Word 文...	24 KB
 【第10回講義用】HA_CC養成講座_修了認...	2020/07/12 17:41	Adobe Acroba 文書	429 KB
 NANAC用_通信課題7_問題	2020/06/23 0:20	Adobe Acroba 文書	2,203 KB
 NANAC用_通信課題8_問題	2020/06/23 1:11	Adobe Acroba 文書	2,931 KB
 NANAC用_通信課題9_問題	2020/06/23 1:28	Adobe Acroba 文書	2,228 KB
 NANAC用_通信課題10_問題	2020/06/17 0:02	Adobe Acroba 文書	3,018 KB
 自分史とライフラインチャート	2020/06/06 8:43	Adobe Acroba 文書	437 KB
 通信課題_01	2020/04/03 10:31	Adobe Acroba 文書	402 KB
 通信課題_02	2020/04/03 11:39	Adobe Acroba 文書	386 KB
 通信課題_03	2020/05/18 19:56	Adobe Acroba 文書	152 KB
 通信課題_04 (1)	2020/06/17 1:04	Adobe Acroba 文書	3,291 KB
 通信課題_05 (1)	2020/06/17 1:41	Adobe Acroba 文書	443 KB
 通信課題_11 (1)3本動画①	2020/07/01 0:10	Adobe Acroba 文書	408 KB
 通信課題_12	2020/06/30 23:52	Adobe Acroba 文書	195 KB
 通信課題_13再提出 - コピー	2020/06/29 21:12	Adobe Acroba 文書	287 KB
 通信課題_13再提出	2020/06/22 23:05	Adobe Acroba 文書	424 KB
 通信課題_14 (5)	2020/06/29 23:16	Adobe Acroba 文書	404 KB
 通信課題_14	2020/04/11 12:16	Adobe Acroba 文書	196 KB
 通信課題_15	2020/06/29 22:54	Adobe Acroba 文書	387 KB
 通信課題_16	2020/06/16 23:15	Adobe Acroba 文書	1,460 KB
 通信課題_17MさんFさん	2020/07/06 0:22	Adobe Acroba 文書	179 KB
 通信課題_18	2020/06/29 21:45	Adobe Acroba 文書	168 KB
 通信課題_21	2020/05/18 20:50	Adobe Acroba 文書	184 KB
 通信課題_22	2020/05/18 21:25	Adobe Acroba 文書	202 KB
 通信課題_23	2020/05/18 21:38	Adobe Acroba 文書	169 KB
 通信課題_24再提出	2020/06/22 23:35	Adobe Acroba 文書	251 KB
 通信課題_25 3本動画②	2020/07/01 0:30	Adobe Acroba 文書	125 KB

面談（傾聴）スキル=身につけることができる**技術**

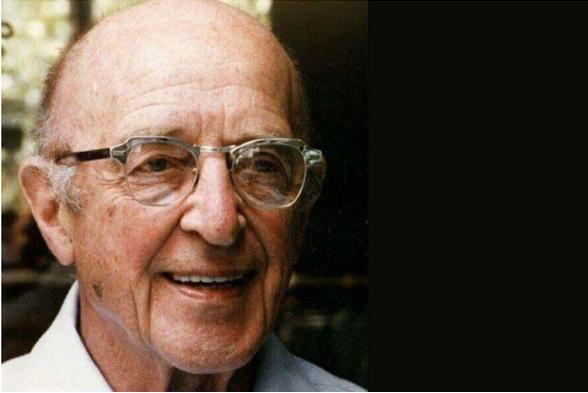


面談（傾聴）スキル向上講座

- ① 自己理解
- ② 他者理解
- ③ 自己理解の支援
- ④ 自立支援
- ⑤ 相談援助の役割（価値）



来談者中心カウンセリング（傾聴）



カール・ロジャーズ
（心理学者）
（1902年-1987年）

自分自身を受容したとき、人間には変化と成長が起こる。カウンセラーは、クライアントを無条件に受容し、尊重することによってクライアントが自分自身を受容し、尊重することを促すのである。

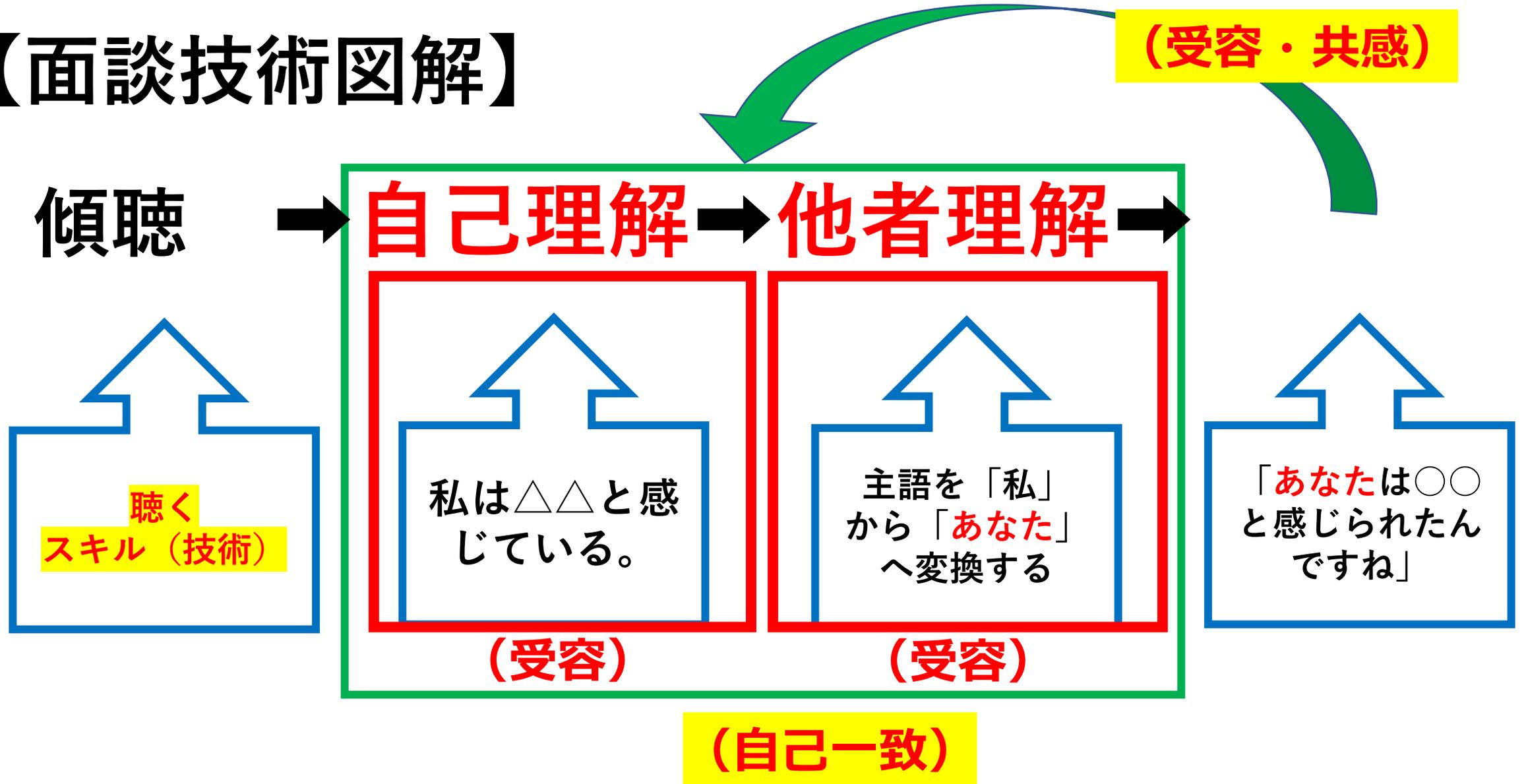
受容：無条件の肯定的関心を持つ。

共感：共感的に理解し、それを相手に伝える。

自己一致：心理的に安定し、
ありのままの自分を受容している



【面談技術図解】



私の課題（**感情・価値観**）は**私**のもの

相手の課題（**感情・価値観**）は**相手**のもの



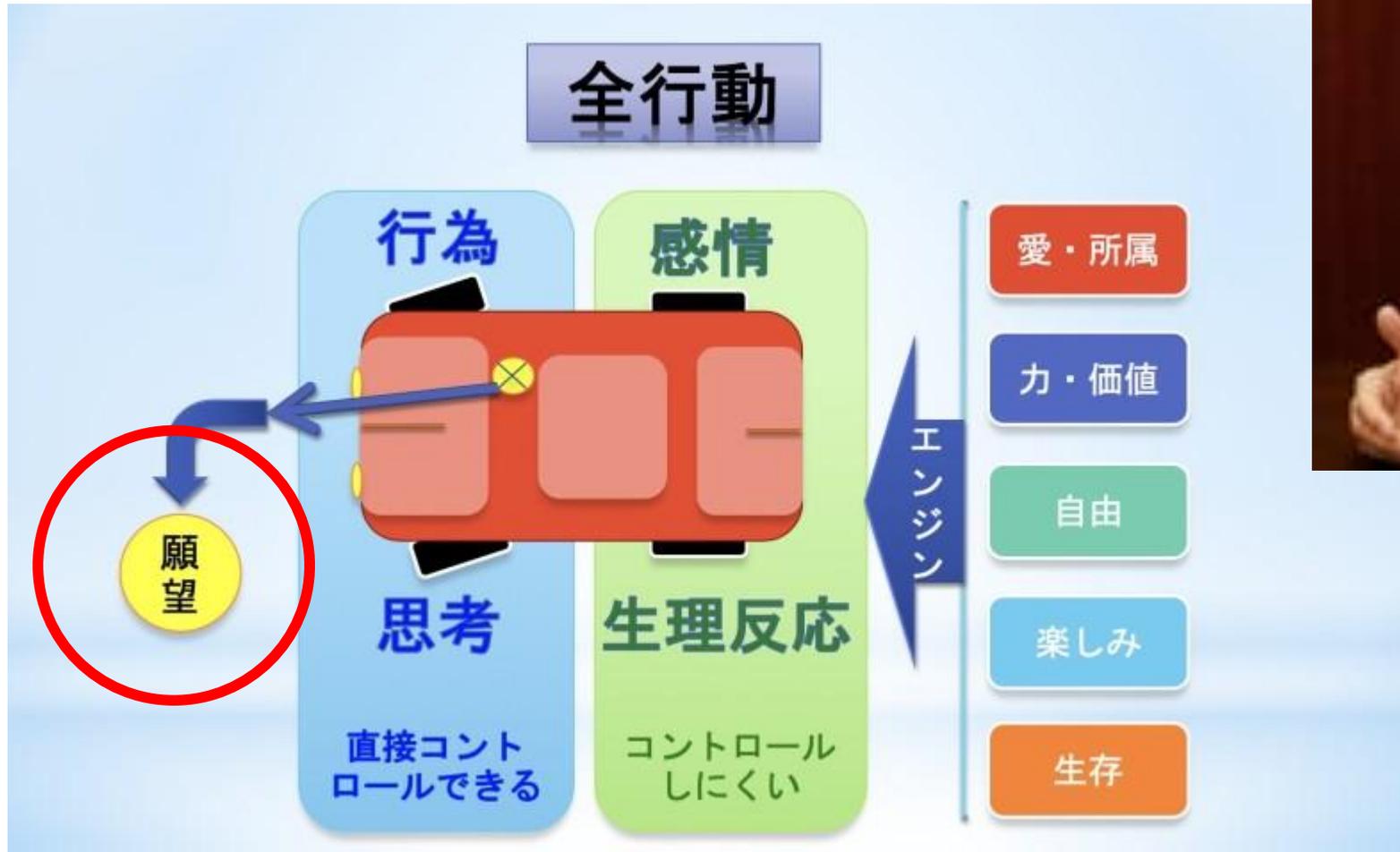
人は自分を受け入れる程度にしか他人を受け入れることはできません。

加藤 諦三（かとうたいぞう）

出典: フリー百科事典『ウィキペディア（Wikipedia）』

日本の[社会学者](#)、[評論家](#)。[早稲田大学](#)名誉教授、早稲田大学エクステンションセンター講師、日本精神衛生学会顧問、[ハーバード大学ライシャワー研究所](#)アソシエイト。[ニッポン放送](#)のラジオ番組『[テレフォン人生相談](#)』のパーソナリティを務める。

選択理論（選択理論心理学）



ウィリアム・グラッサー（精神科医）
（1925年-2013年）

すべての行動は自分自身である。

ナラティブ・アプローチ

ナラティブ (narrative) とは日本語で「語り・物語」の意味。

人々の語りや物語に着目し、
その語りを通してなんらかの現象に迫る実践方法

1. 語り手の語る物語 (ドミナント・ストーリー) を聞く

最初に語られる話には、本人がこだわりにとらわれているストーリーが含まれていることが多い

2. 問題を外在化する

心の中にある問題を言語化したり名付けることで、外在化により主観を離れ、客観視できるようにすること

3. 反省的質問をする

問題の維持に誰がかかわり、出来事、経験が関与しているか考察

4. ユニーク(例外的) な結果を見つける

聞き手が質問をし、語り手が何度も語るうちに、全体から見てドミナント・ストーリーとは異なる部分が出てくることがあり

5. オルタナティブ・ストーリーを構築していく

オルタナティブとは代替を意味します。発見された例外的なストーリーをもとに、新しい意味づけを行い、ドミナント・ストーリーに変わる新たなストーリーと一緒につくっていきます。

トランジション（転機）理論



ナンシー・K・シュロスバーグ
（カウンセリング心理学）
（1929年ー ）

1999年、全米キャリア開発協会会長

<トランジション（転機）とは>

- ① **イベント**：ある出来事が起こること
- ② **ノンイベント**：予期していたことが起こらないこと

- 1. 予期していた転機（イベント）
- 2. 予期していなかった転機（イベント）
- 3. 予期していたが起きなかった転機（ノンイベント）

人生において**トランジション（転機）**
を避けることはできない

転機の乗り切り方 内的資源の点検（4Sモデル）

- ① 状況：**s**ituation
- ② 自己：**s**elf
- ③ 支援：**s**upport
- ④ 戦略：**s**trategies

トランジション理論



ウィリアムス・ブリッジス
(精神科医)
(1933年～2013年)

(トランジションの3つの過程)

終焉 → 中立圏 → 開始

心理的に変わること

トランジション理論

- **第1段階：終焉** 『アイデンティティや方向感覚の喪失。混乱、空虚感などの心理的苦痛』
- **第2段階：ニュートラルゾーン（中立圏）** 『喪失感、空虚感を受け止める時期。自分と向き合うことが大切』
- **第3段階：開始** 『整理をして次に進む時期。計画的、偶発的に関わらず、新たになにかが始まる時期。焦らないことが大切』

「終わりは始まり」



ウィリアムス・ブリッジス
（精神科医）
（1933年～2013年）

事前ワーク

トランジション（転機）：第2期☆進塾の終了

①状況:situation

- この状況は予期されていたか。
- 状況をプラスと捉えるか、マイナスと捉えるか。
- タイミングは良かったか、悪かったか。
- 一時的なものか、永続的なものか。

②自己:self

- 自分の人生に対する見通しはあるか
- 変化に対して立ち向かえるか、圧倒されるほうか。
- 変化をコントロールできると思うか。
- 自分のスキル、これまでの経験は何か。
- 他の仕事の可能性を探ることは可能か。

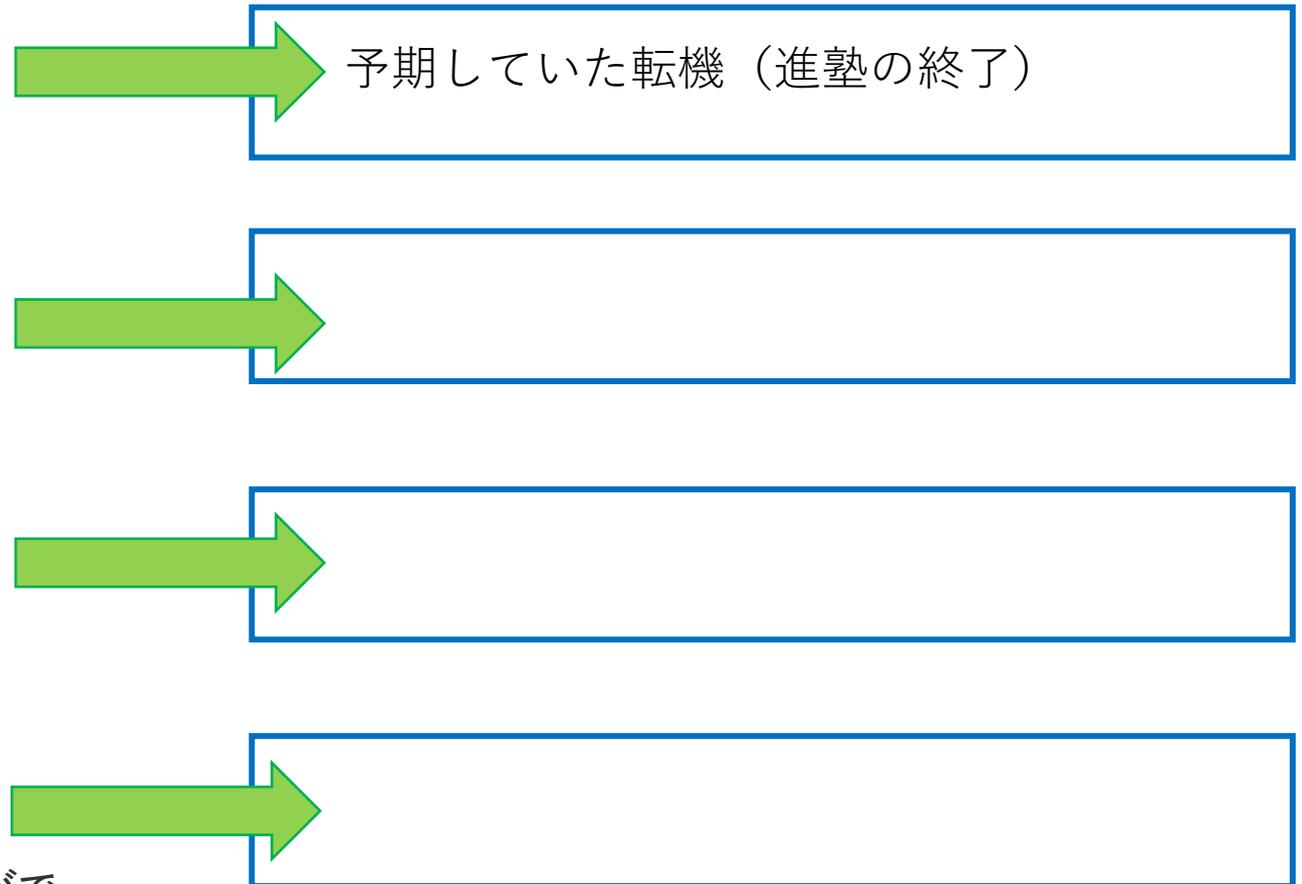
③支援:support

- 必要とする援助を他人、友人、家族から得られるか。
- 励まして応援してくれる人がいるか。
- 仕事の情報、雇用に関する情報などを収集できるか。
- 経済的な支援など実質的な援助を望めるか。

④戦略:strategies

- 状況、自己、支援を把握し、様々な戦略を使えるか。
- 転機の持つ意味をプラスに捉えるように試みる。
- 積極的にストレスの処理を行っているか。
- 目の前の課題に対して臨機応変に戦略を変えることができるか。

受講後、私は〇〇になりたい！4つのSを点検



グループワーク（60分）

- ・ 1グループ3～4人

①話す人②聴く人③時間管理する人④フィードバックする人

*主語はどうだったか？



*よかったところ、気づいたところ

②話す人③聴く人④時間管理する人①フィードバックする人

*時間管理の人はラスト1分で声掛け

- ・ 10分（ワーク）→5分（体験者感想、フィードバック）

安心安全な場づくりにご協力ください。



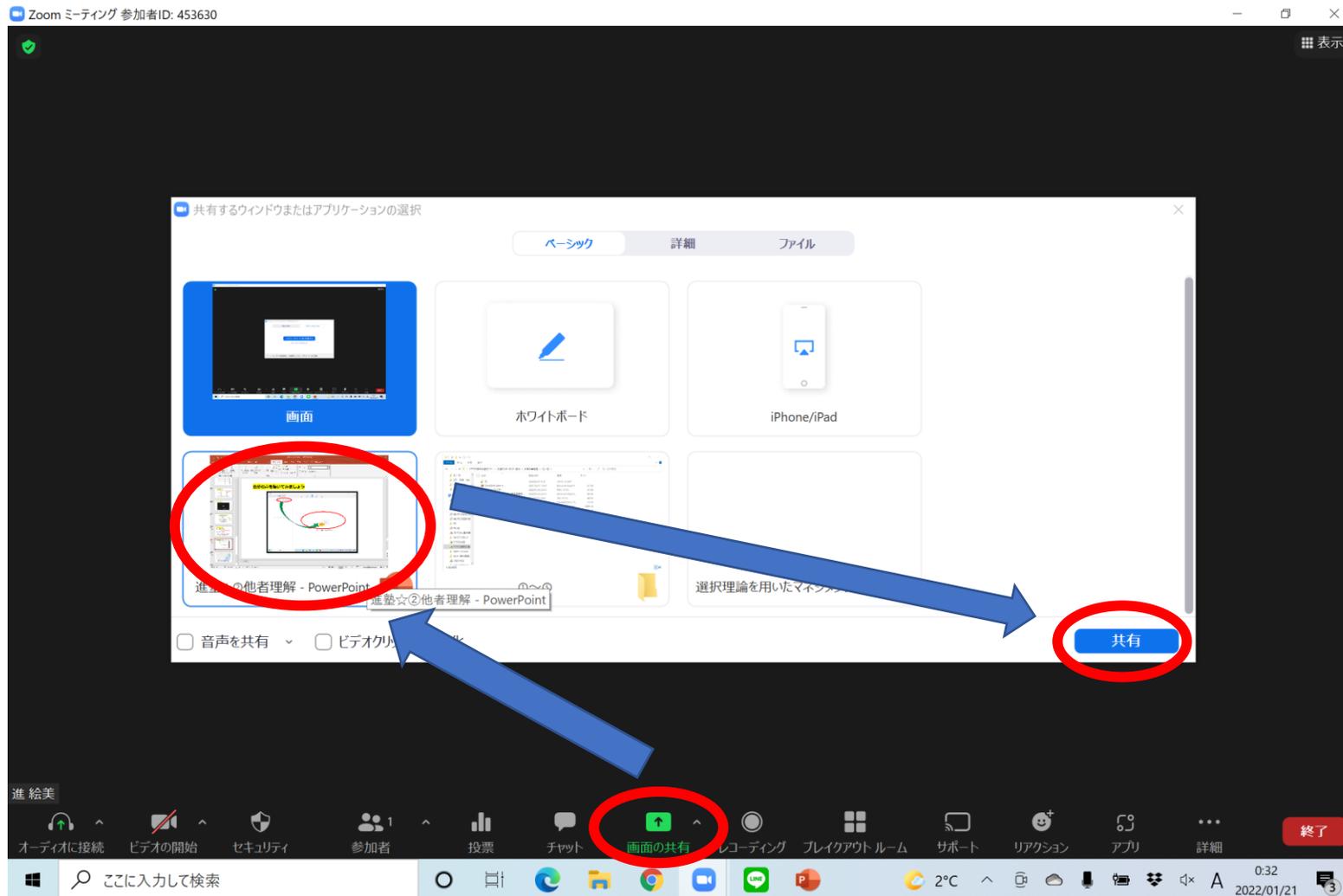
グループワーク（60分）

- ①話す人：4S点検
- ②聴く人：相手が話しやすい態度と一緒に4S点検
- ③時間管理する人：ラスト1分声掛け
- ④フィードバックする人：聞き手の良かったところ、
次にもっとこうすれば良いと感じたところ

・ 10分（ワーク）→5分（体験者感想、フィードバック）

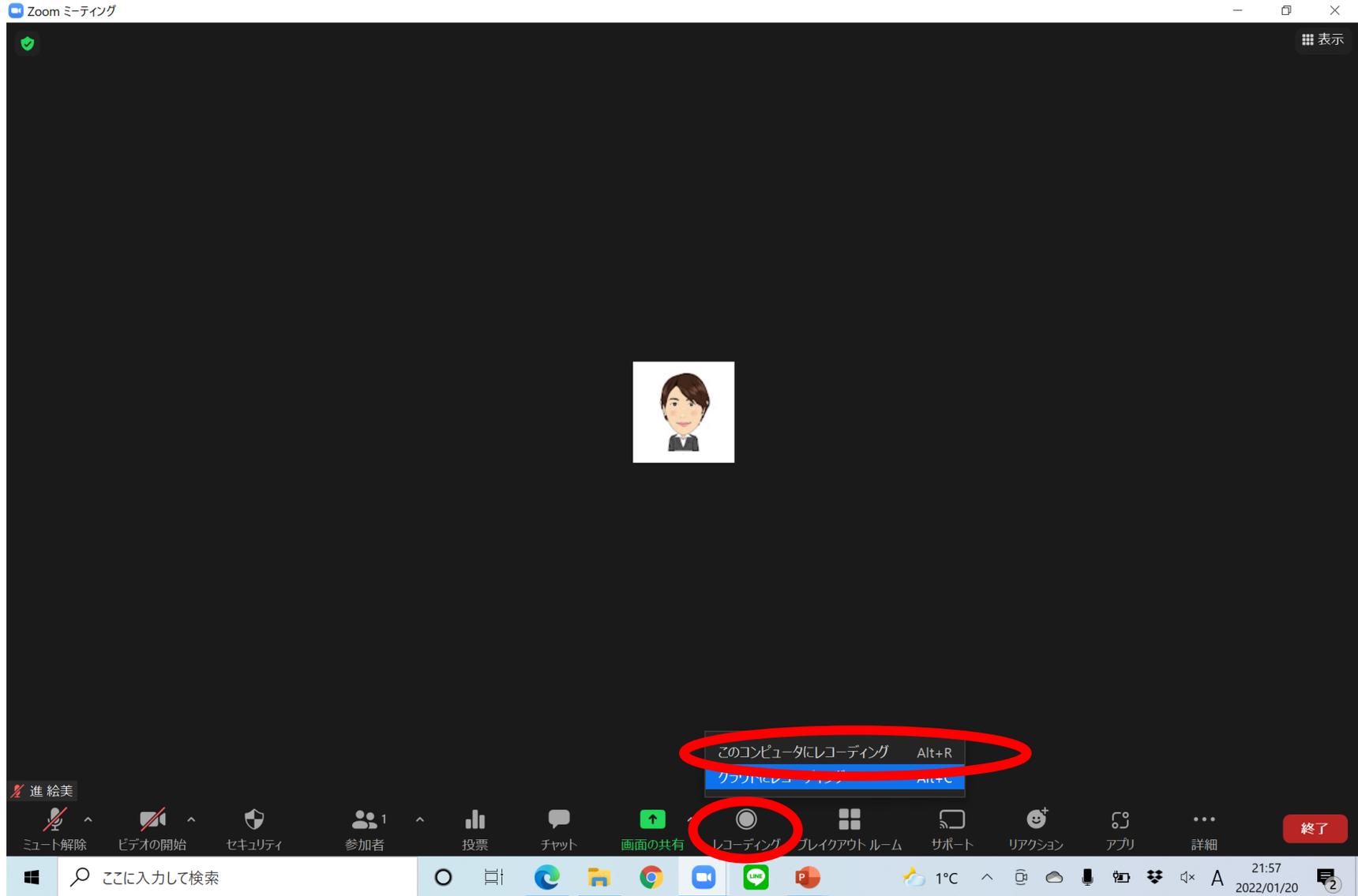
それでは、本日もやってみましょう(*´3`)

画面共有してみましよう

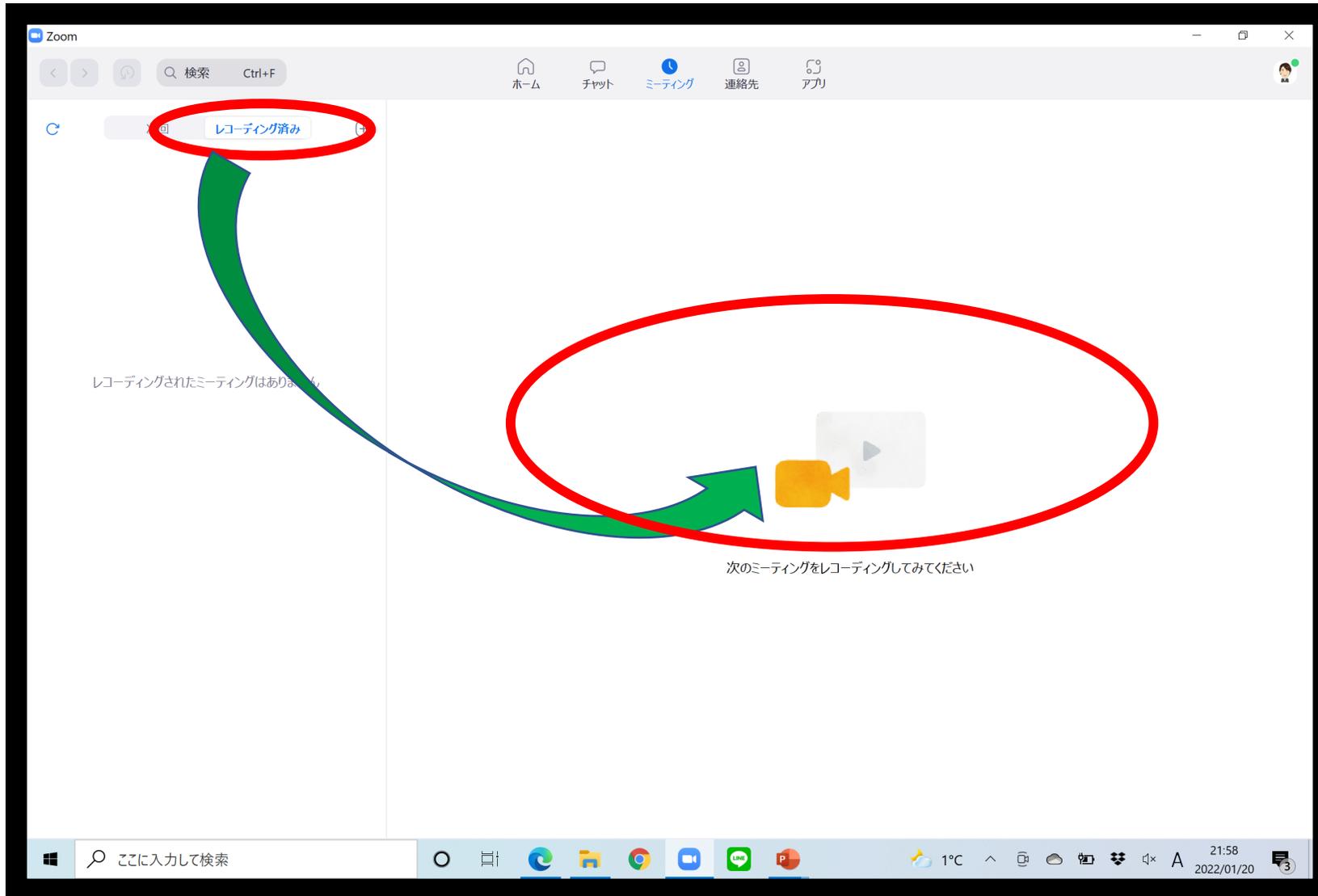


共有したいファイルは開いておく

レコーディングしてみましよう

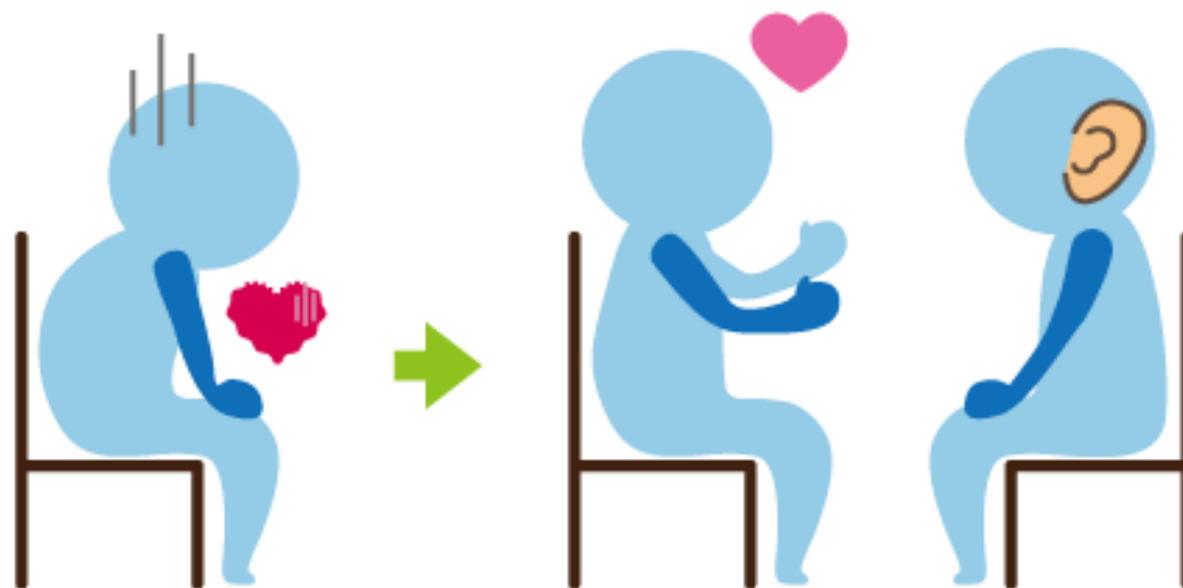


自分の声を聴いてみましょう



傾聴の力

- 相談者自身が**自分の**問題や**課題を理解**する。
- 相談者自身が問題解決の**主体である**と受け止める。



キャリアコンサルタント倫理綱領第8条

第8条 キャリアコンサルタントは、キャリアコンサルティングを行うにあたり、自己の専門性の範囲を自覚し、専門性の範囲を超える業務の依頼を**引き受けてはならない。**

2 キャリアコンサルタントは、明らかに自己の能力を超える業務の依頼を**引き受けてはならない。**

3 キャリアコンサルタントは、必要に応じて**他の分野・領域の専門家の協力**を求めるなど、相談者の利益のために、**最大の努力をしなければならない。**

介護支援専門員 倫理綱領
条文10 条文11

「リファー」

相談者の抱える問題がカウンセラーやキャリアコンサルタントの能力や知識、技術、専門性を超え、十分な対応ができない場合に、問題解決のために適した専門機関を紹介したり、支援を依頼したりすること

頼られることを必要とする人がいますが、相手にとっては決して望ましい人ではありません。

加藤 諦三（かとうたいぞう）

出典: フリー百科事典『ウィキペディア（Wikipedia）』

日本の社会学者、評論家。早稲田大学名誉教授、早稲田大学エクステンションセンター講師、日本精神衛生学会顧問、ハーバード大学ライシャワー研究所アソシエイト。ニッポン放送のラジオ番組『テレフォン人生相談』のパーソナリティを務める。



役割が担える部分はどこまでなのかを踏まえておく

私の課題（**感情・価値観**）は**私**のもの

相手の課題（**感情・価値観**）は**相手**のもの



「沈黙」



沈黙の時間も必要

相手が沈黙している意味を考える

内省している。考えている。



「何もしない」ということをする

馬を水辺に連れて行くことはできても、
水を飲ませることはできない

(イギリスのことわざ)

相談者自身 = **選択** → **行動**

相談援助職 = **伴走者**



他者の尊厳
他者を尊重

私の尊厳
私を尊重



アセスメント

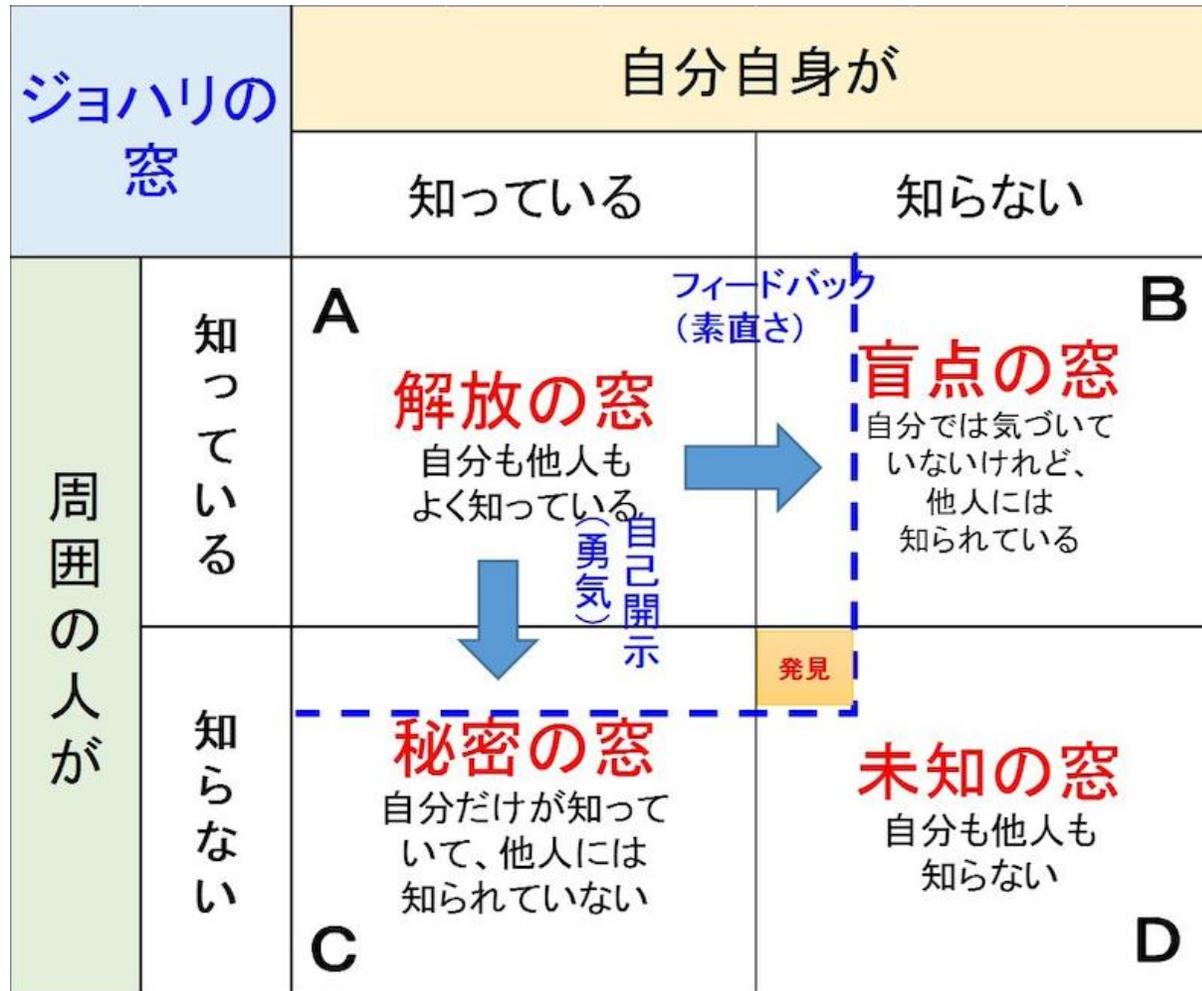
対象を**客観的**に調査、把握すること。



優劣、善悪の評価をしない。

ジョハリの窓

ジョハリの窓は、心理学者のジョセフ・ルフト（Joseph Luft）氏とハリントン・インガム（Harrington Ingham）氏の両名によって1955年に考案された概念





面談（傾聴）スキル

受信 → 発信（価値の提供）



自立支援

面談（傾聴）スキル=身につけることができる**技術**



学びの主体性

人間は自分が学ぶことのできことしか学ぶことができない、
学ぶことを欲望するものしか学ぶことができない

先生はえらい
内田樹 著





第1期生の皆さま お疲れ様でございました！



ケアマネ業務支援センター
公式LINEアカウントはこちら♪



LINE ID
emi.ssm

