



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①

～導入編～

2021.11.24(水) 進 絵美



～自己紹介～

進 絵美

(すすむ えみ)

S54.2.15 42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）



面談スキル=身につけることができる**技術**

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。

キャリアコンサルタント倫理綱領

キャリアコンサルタントは、キャリアコンサルティングに関する知識・技能を深める、上位者からの指導を受けるなど、常に資質向上に向けて**絶えざる自己研鑽**に努めなければならない。組織を取り巻く社会、経済、環境の動向や、教育、生活の場にも常に関心をはらい、専門家としての専門性の維持向上に努めなければならない。より質の高いキャリアコンサルティングの実現に向け、**他の専門家とのネットワークの構築**に努めなければならない。

ケアマネジャー倫理綱領

私たち介護支援専門員は、**常に専門的知識・技術の向上に努める**ことにより、介護支援サービスの質を高め、自己の提供した介護支援サービスについて、常に専門職としての責任を負います。また、他の介護支援専門員や**その他専門職と知識や経験の交流**を行い、支援方法の改善と専門性の向上を図ります。

共通点

仕事道具は私たち自身

面談（傾聴）

傾聴って…

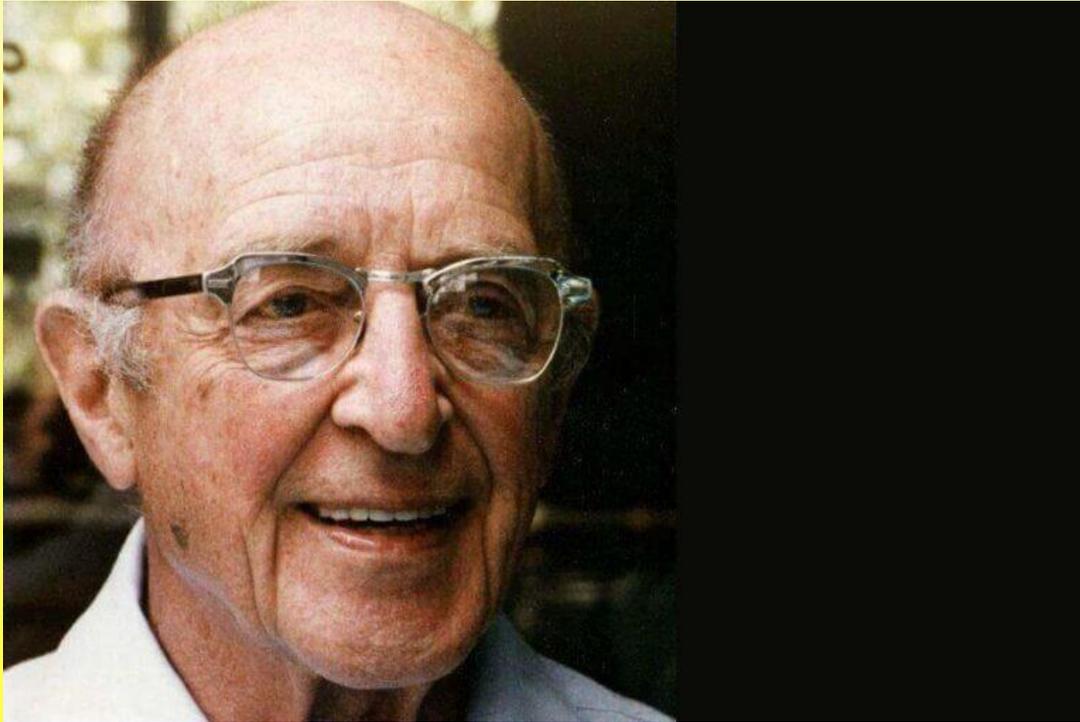
- ・「耳」「目」「心」で聞くこと？
- ・「訊く」こと？
- ・相手の気持ちに寄り添うこと？
- ・相手の話や感情を否定しないこと？
- ・共感して理解すること？







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。

来談者中心カウンセリング（傾聴）

『受容・共感・自己一致』

- クライエントに対して**無条件の肯定的関心**を持つ。
（**受容的態度**）
- クライエントの内的世界を**共感的に理解し**、それを相手に伝える。（**共感的理解**）
- **クライエントとの関係において、心理的に安定しており、ありのままの自分を受容している。**
（**自己一致**）



面談スキル=身につけることができる**技術**



- ① **面談（傾聴）スキル～導入編～**
- ② **自己理解**
- ③ **他者理解**
- ④ **自己理解の支援**
- ⑤ **自立支援**
- ⑥ **相談援助の役割（価値）**



②自己理解



気持ちに寄り添わなくては…
良い提案をして解決しなければ…
自分勝手な話も否定せず共感しなければ…

○○しなければ…
その主語は「私」ではありませんか?????

理解する、寄り添う
= ありのままを**受容**する



~~良い/悪い
すごい/ごくくない
正しい/間違っている~~

自分の感情や価値観を
評価しない

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。

③他者理解



共感

同意



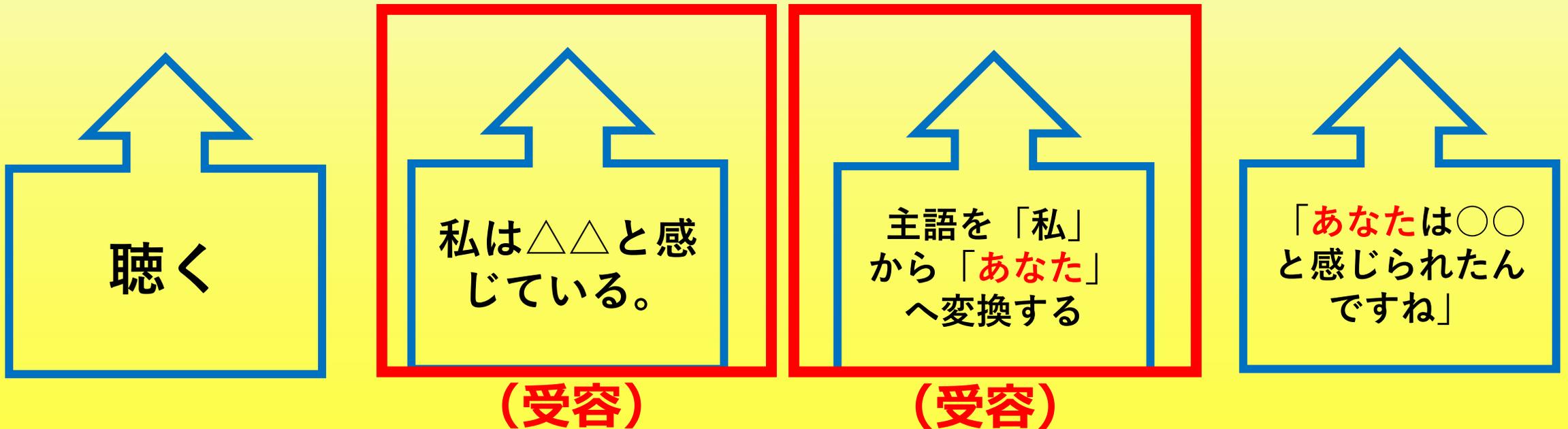
理解する、寄り添う
= ありのままを**受容**する

 ~~Point
良い/悪い
すごい/すごくない
正しい/間違っている~~

相手の感情や価値観を
評価しない

【面談技術図解】

傾聴 → 自己理解 → 他者理解 →



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



個人の尊厳
個人を尊重

自分と
同じ人は
誰一人いない



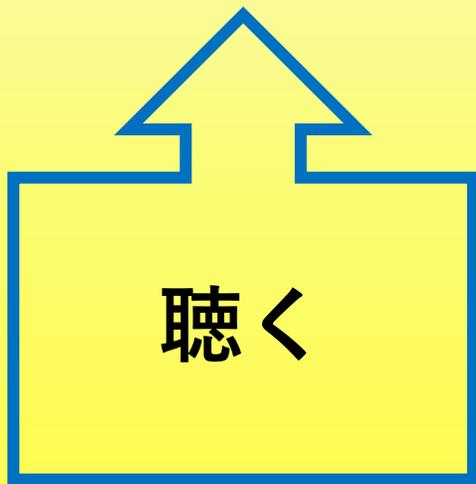
④ 自己理解の支援



【面談技術図解】

傾聴 → 自己理解 → 他者理解 →

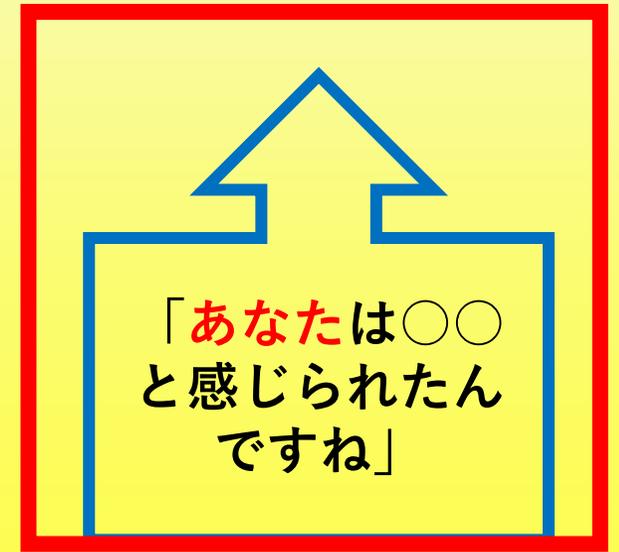
自己理解
の支援



(受容)



(受容)



(共感)

「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

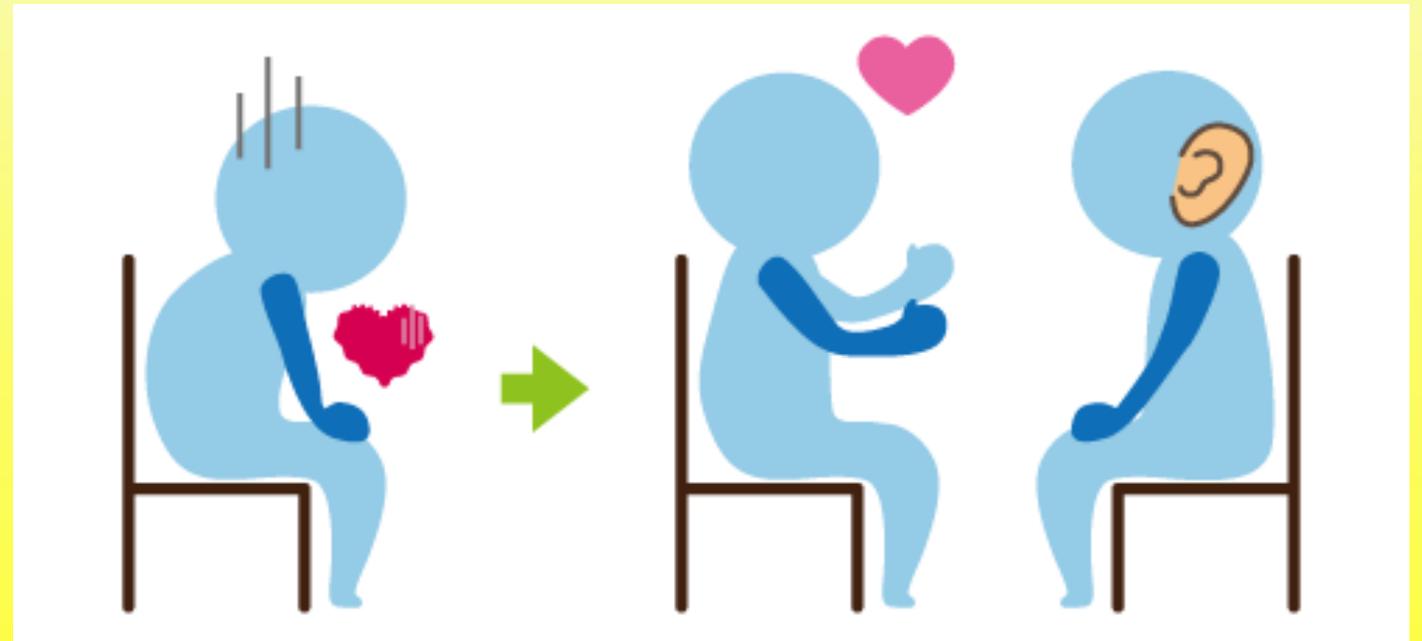
内省している。**考えて**いる。

話し終えて一息ついている。話すことが特にない。

反発している。

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。



⑤ 自立支援



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**



キャリアアンカーの「8つの分類」



エドガー・H・シャイン（心理学者）
（1928～ ）

個人がキャリアを選択していく上で絶対に譲れない軸となる価値観や欲求、能力などを人生の錨（アンカー）として例えられています。

8つのキャリア・アンカー



目的と目標の違いは
「登山」で考えろ！



[目的と目標の違い知ってますか？ | あき@図解屋 | note](#)

⑥ 相談援助の役割（価値）



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



役割が担える部分はどこまでなのかを踏まえておく

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。

面談スキル=身につけることができる**技術**





次回☆進塾（通称）☆で自転車に乗ってみましょう♪

ご清聴ありがとうございました。

ケアマネ業務支援センター
公式LINEアカウントはこちら♪

