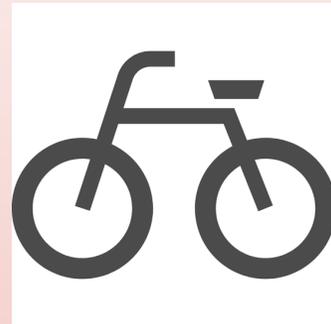


# 面談スキル向上講座

★進塾★

第3期 第②回目



## ～自己紹介～

進 絵美

(すすむ えみ)

S54.2.15 43歳

ケアマネジャーを紡ぐ会おおさか支部 支部長  
株式会社 進スタジオ (仮)

- ・ 介護福祉士
- ・ サービス管理責任者
- ・ 相談支援専門員 (現任)
- ・ 主任介護支援専門員
- ・ 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



## 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。

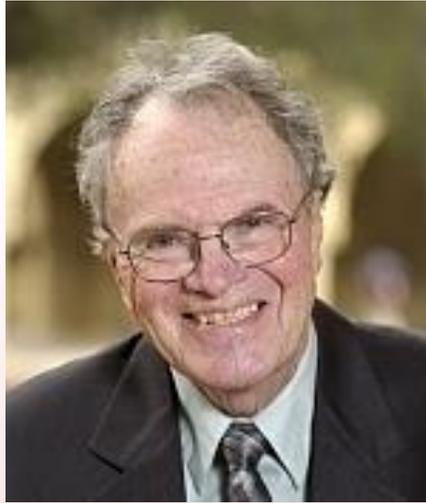
## キャリアコンサルタント倫理綱領

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。

# 計画的偶発性理論



ジョン・D・クランボルツ（心理学者）  
（1928年-2019年）

## < 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

## 偶然の出来事を作り出す「5つの行動」

- ▶ 好奇心:新しい学習機会を模索すること
- ▶ 持続性:上手くいかなくても諦めない。
- ▶ 楽観性:予期していたことと違う出来事もプラスに捉え楽しむこと。
- ▶ 柔軟性:信念やこれまでの概念、態度などに固執せず、状況や時代に合わせて考えを変えていくこと。
- ▶ 冒険心:失敗を恐れて行動しないのではなく、学習の機会と捉え飛び込んでみる。

## ■ 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角性

- ・ 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

共通点

仕事道具は私たち自身

面談 (傾聴)

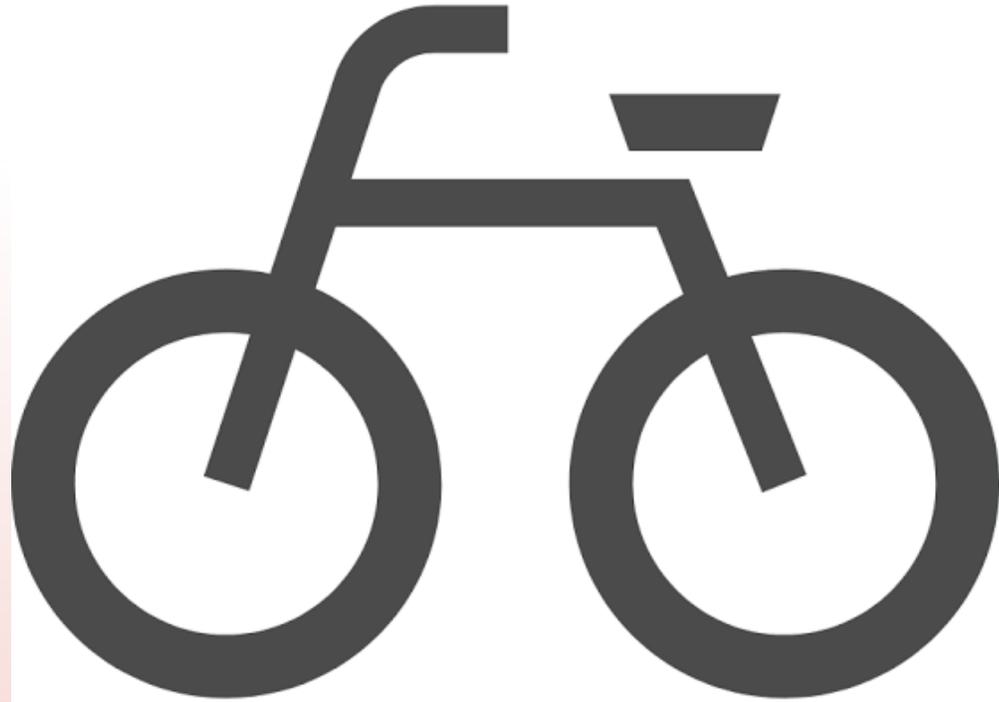
# 傾聴って…

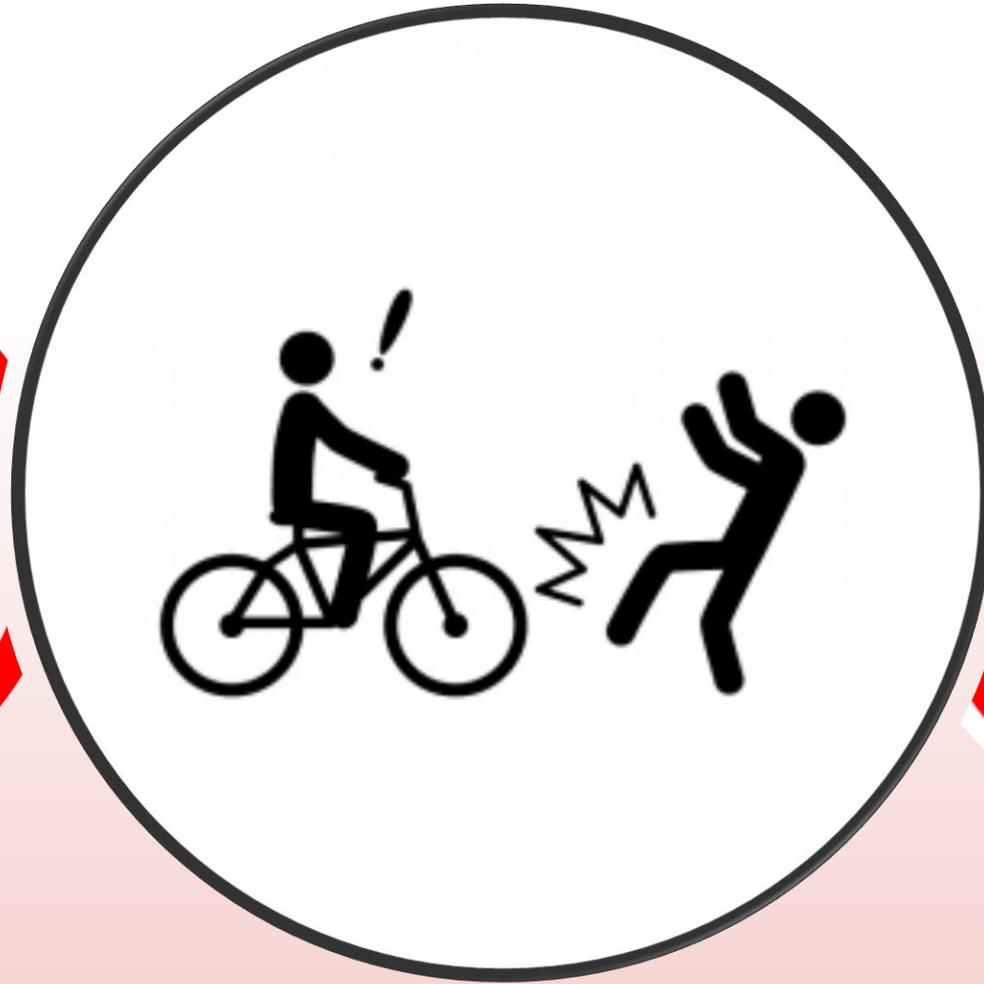
- 「耳」「目」「心」で聞くこと？
- 「訊く」こと？
- 相手の気持ちに寄り添うこと？
- 相手の話や感情を否定しないこと？
- 共感して理解すること？

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...





【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-	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

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 人生の転機に関する知識	1		
	十一 個人の多様な特性に関する知識	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	6	60	76
	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			
	二 相談過程において必要な技能	10		
	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			
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	4		
	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			
	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

**面談（傾聴）スキル**=身につけることができる**技術**

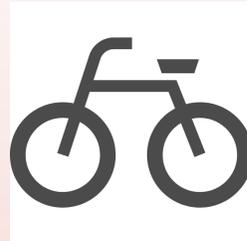


「優しさ」は性格 (持って生まれたもの)

「思いやり」「気遣い」は ○○○○



スキル・技術・能力

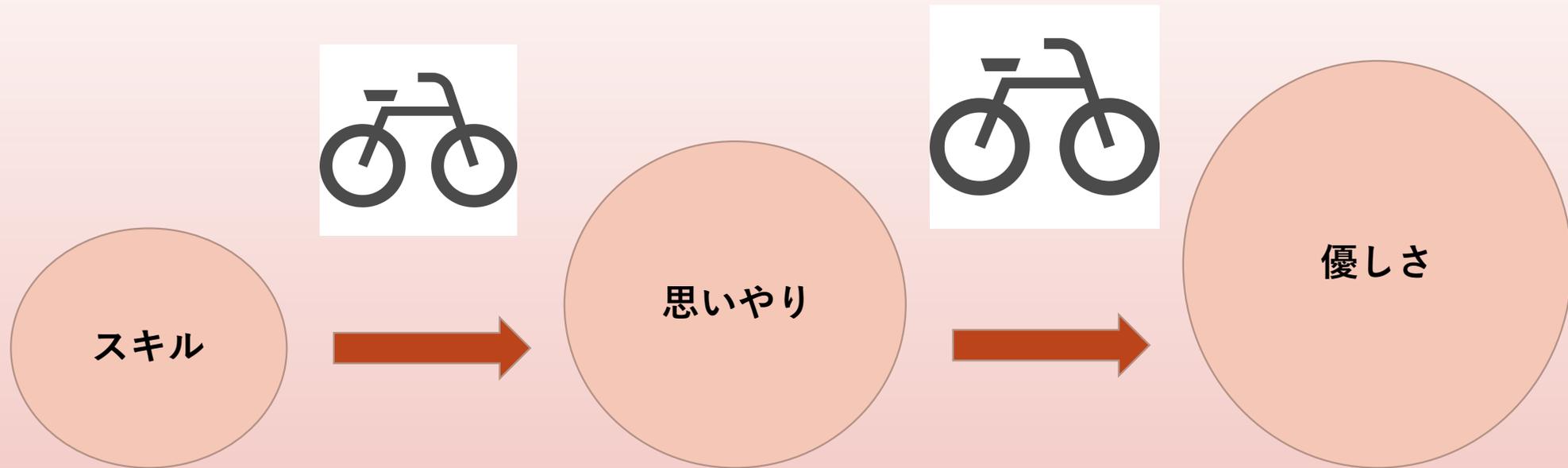


人が習慣を作り  
習慣が人を造る

ジョン・ドライデン (John Dryden、ユリウス暦1631年8月9日 - グレゴリオ暦1700年5月12日<sup>[1]</sup>) は、イングランドの詩人、文芸評論家、劇作家。

「優しさ」とは、心温かく

「思いやり」があること。



## 面談（傾聴）スキル向上講座

①自己理解

②他者理解

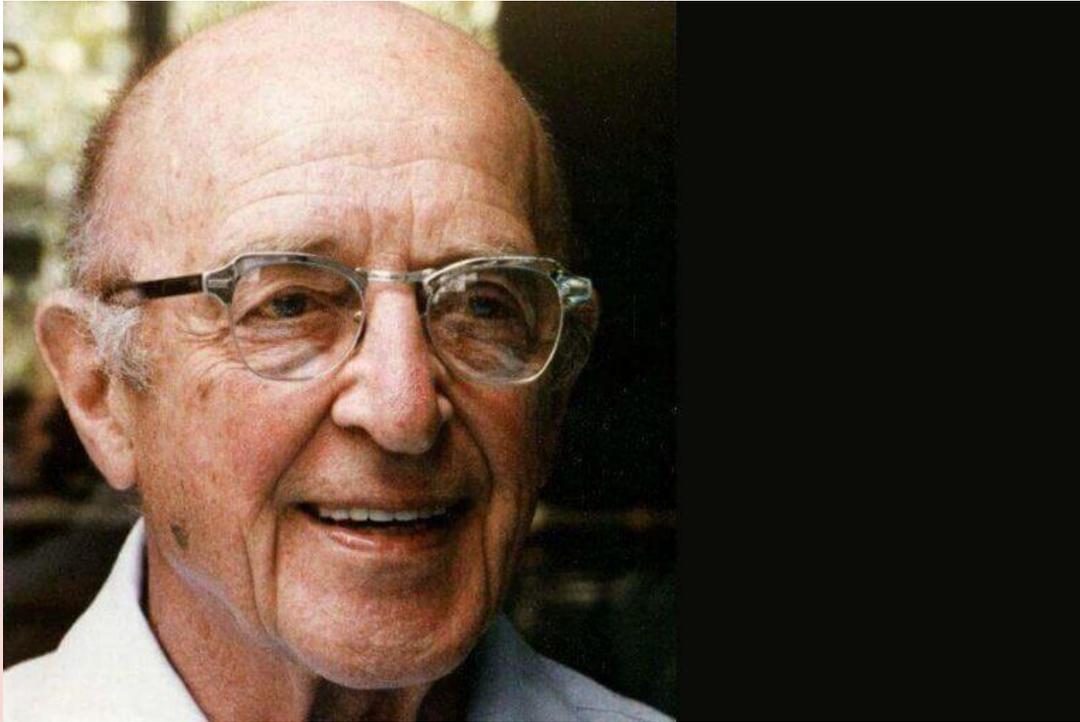
③自己理解の支援

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。

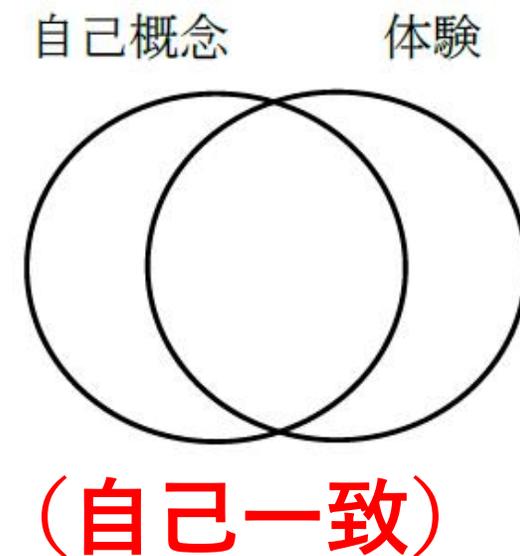
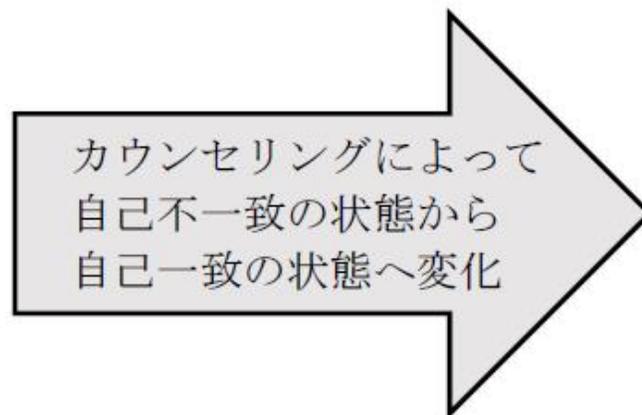
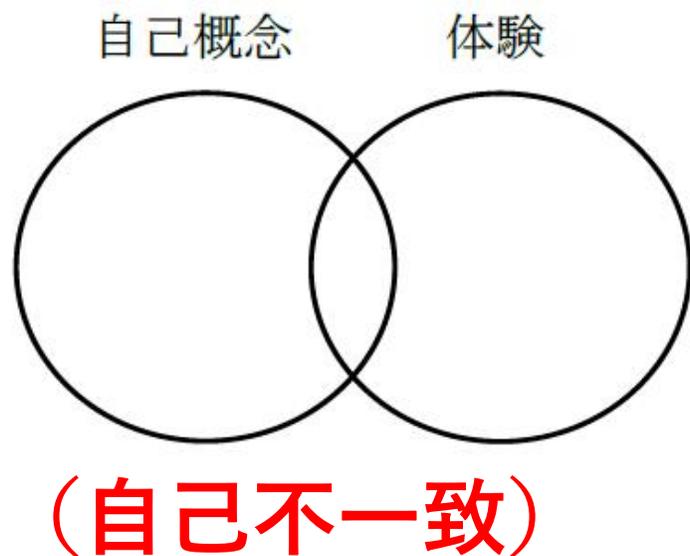
# 来談者中心カウンセリング（傾聴）

## 『受容・共感・自己一致』

- ・クライアントに対して無条件の肯定的関心を持つ。（受容的態度）
- ・クライアントの内的世界を共感的に理解し、それを相手に伝え（共感的理解）



・クライア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）



**純粹性** (ウソがないこと)

参照元：[来談者中心療法<カール・ロジャーズ> | キャリアコンサルタント学科試験対策研究室 \(多田塾\) \(e-4clover.com\)](#)

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/すごいくない  
正しい/間違っている~~

**相手**の感情や価値観を  
評価しない

共感

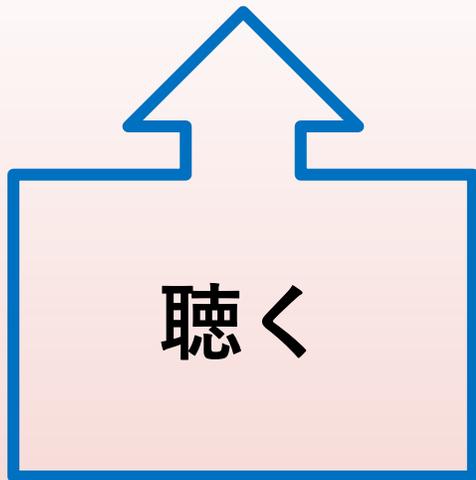


同意



# 【面談技術図解】

傾聴 → 自己理解 → 他者理解 →



(受容)



(受容)



**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



他者の尊厳  
他者を尊重

私の尊厳  
私を尊重



# 選択理論（選択理論心理学）

## <選択理論とは>

すべての行動は**自分自身**である。

相手の行動を直接変えることはできない。

**内発的**動機づけ

（**内的**コントロール）

私たちの行動は**内側**から動機づけられる



ウィリアム・グラッサー（精神科医）  
（1925年-2013年）

# 選択理論（選択理論心理学）

## 5つの基本的欲求

### 生存の欲求

空気や水、食べ物、住居、睡眠など、生きていくために必要なすべてに対する欲求。

### 愛・所属の欲求

家族、友人、会社などに所属し、愛し愛される人間関係を保ちたいという欲求。

### 力の欲求

自分の欲するものを、自分の思う方法で手に入れたいと思う。人の役に立ちたい、価値を認められたいという欲求。

### 自由の欲求

自分の考えや感情のままに自由に行動し、物事を選び、決断したいという欲求。誰にも束縛されずに自由でありたいという欲求。

### 楽しみの欲求

義務感にとらわれることなく、自ら主体的に喜んで何かを行いたいと思う欲求。



ウィリアム・グラッサー（精神科医）  
（1925年-2013年）

# 選択理論（選択理論心理学）

## 全行動

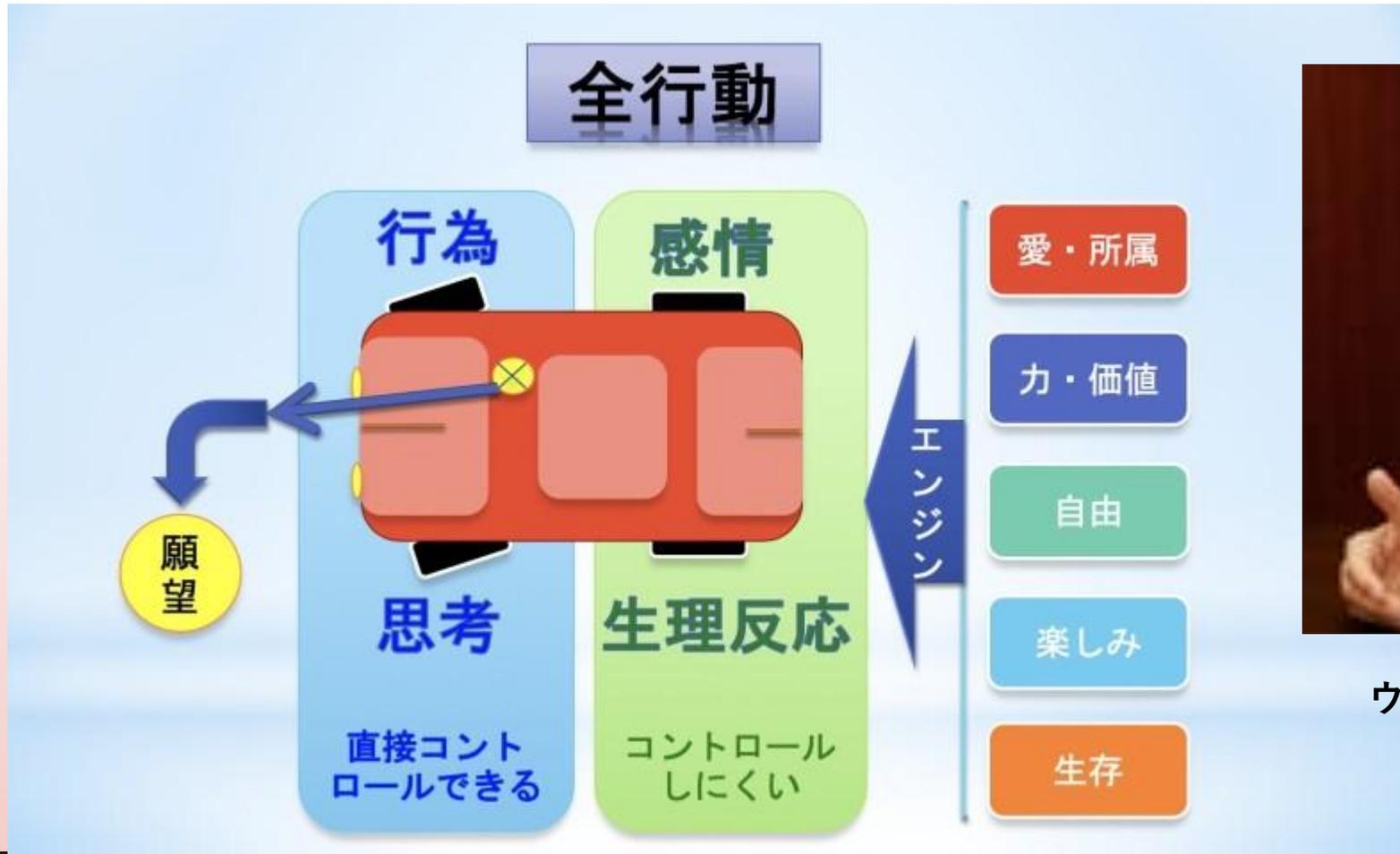
### 〈全行動の4要素〉

- ・ 行為：歩く、話す、食べるなどの動作
- ・ 思考：考える、思い出す、想像するなど
- ・ 感情：喜怒哀楽などの気持ち
- ・ 生理反応：発汗、心拍数、呼吸、内臓の働きなど



ウィリアム・グラッサー（精神科医）  
（1925年-2013年）

# 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）

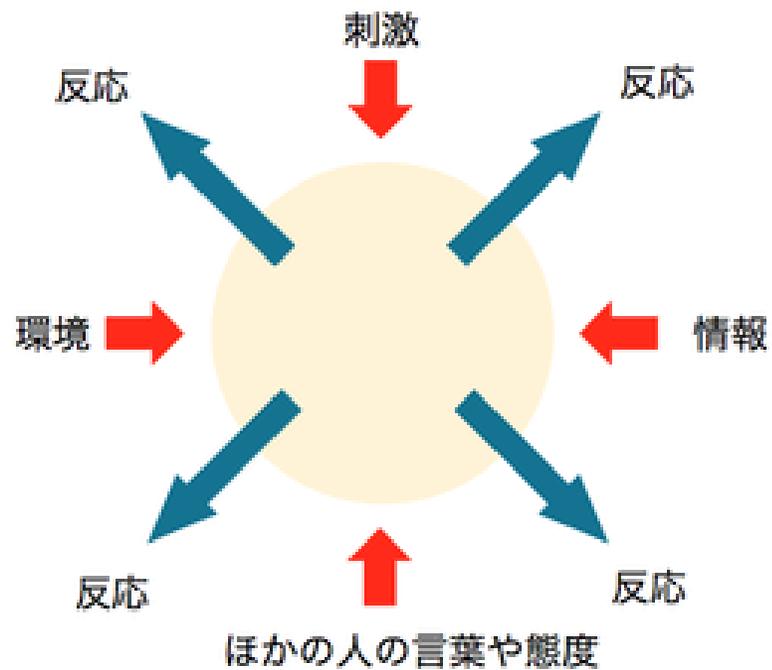
# 選択理論（選択理論心理学）

選択される行動はその時の本人にとって**最善の行動**であり、客観的な善悪などは関係なく**選択**される



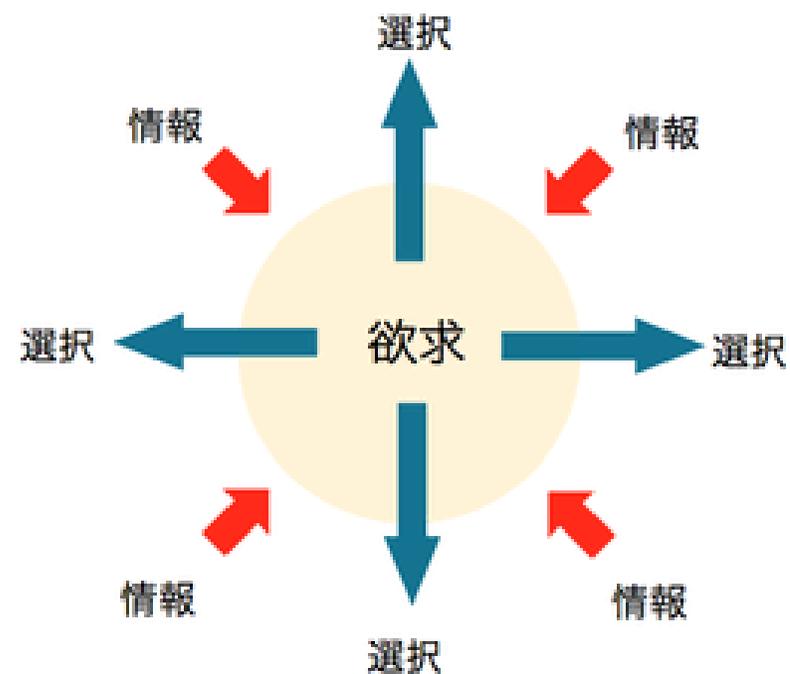
ウィリアム・グラッサー（精神科医）  
（1925年-2013年）

## 従来：外的コントロール心理学



人間の行動、感情は外部からの刺激に反応することで起きる

## 選択理論心理学



情報をもとに自分で判断した最善と思う行動を選択している

デジタル時代も通用する！日本No.1営業マンが押さえる3つの「人に好かれる方法」 | [Business Insider Japan](#)

## ・致命的な7つの習慣

1. 批判する
2. 責める
3. 罰する
4. 脅す
5. 文句を言う
6. ガミガミ言う
7. 褒美で釣る



## ・身につけたい7つの習慣

1. 傾聴する
2. 支援する
3. 励ます
4. 尊敬する
5. 信頼する
6. 受容する
7. 意見の違いを交渉する

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。

# 個人ワーク（ 分）

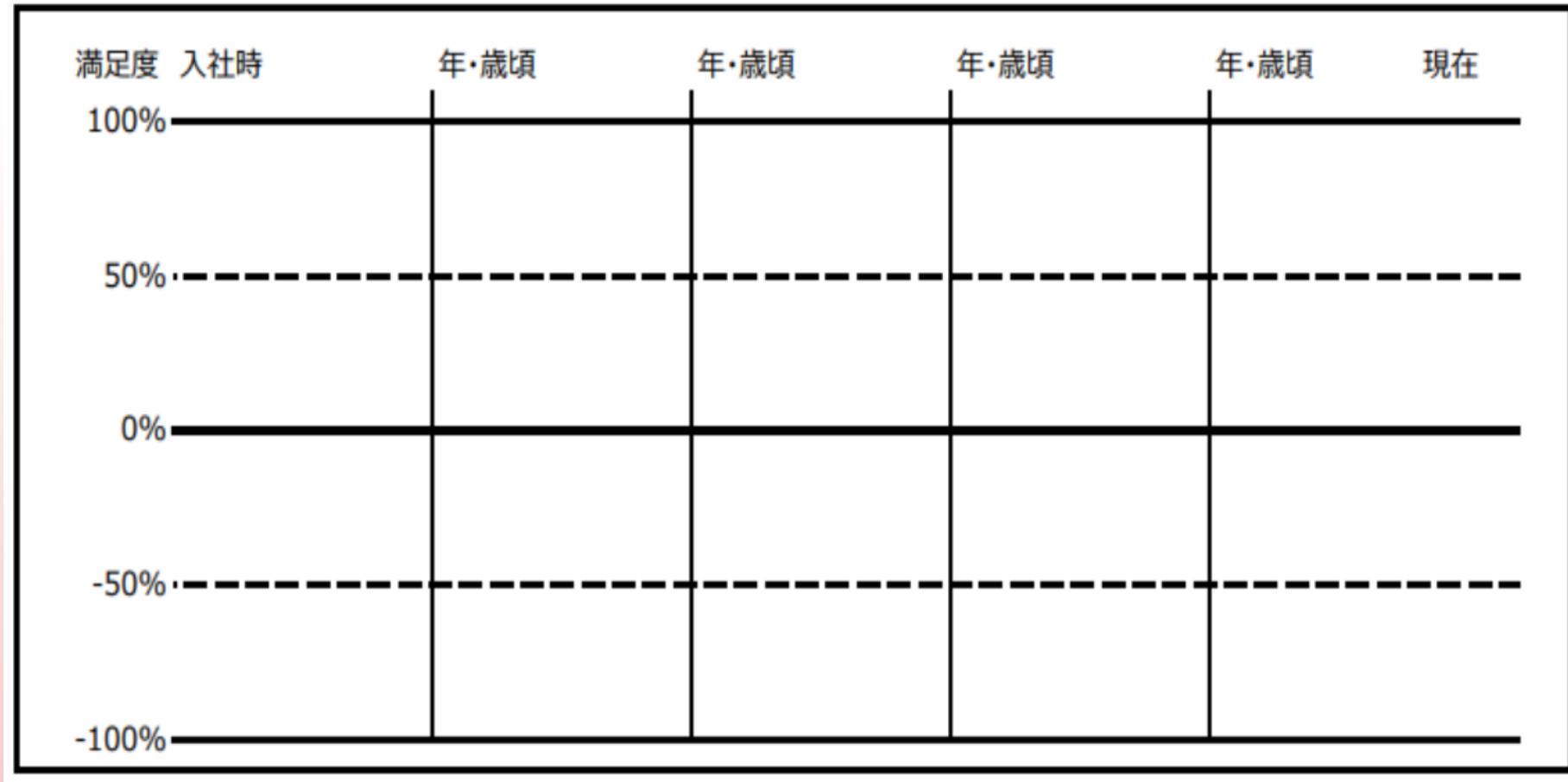
## ワーク②

- ・ 1週間以内にあった良かったこと、楽しかったこと
  
- ・ 今日の進塾②が終わった後、どうなっていたいですか？

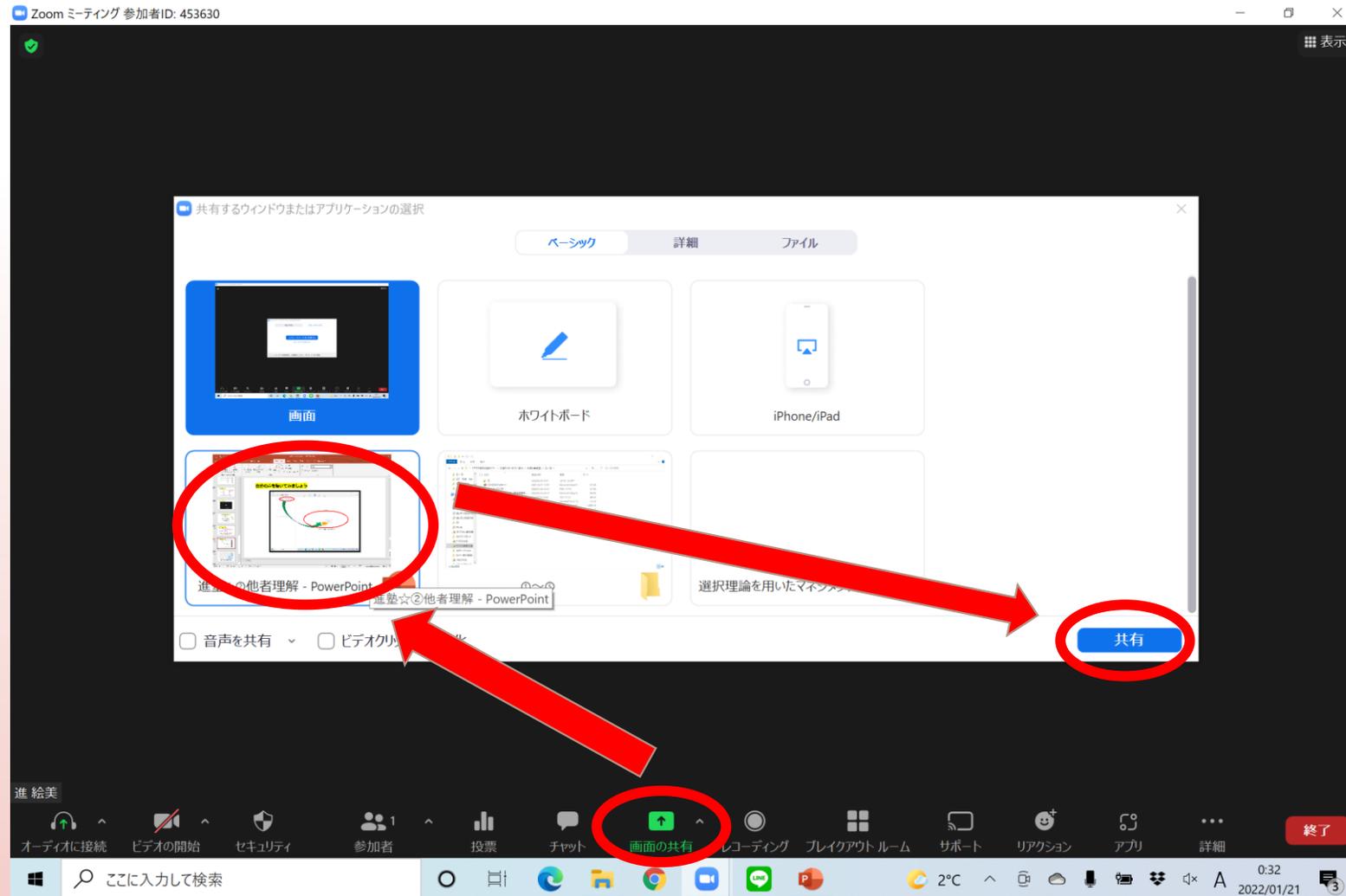


# 個人ワーク（分）

## ワーク③ ライフラインチャート

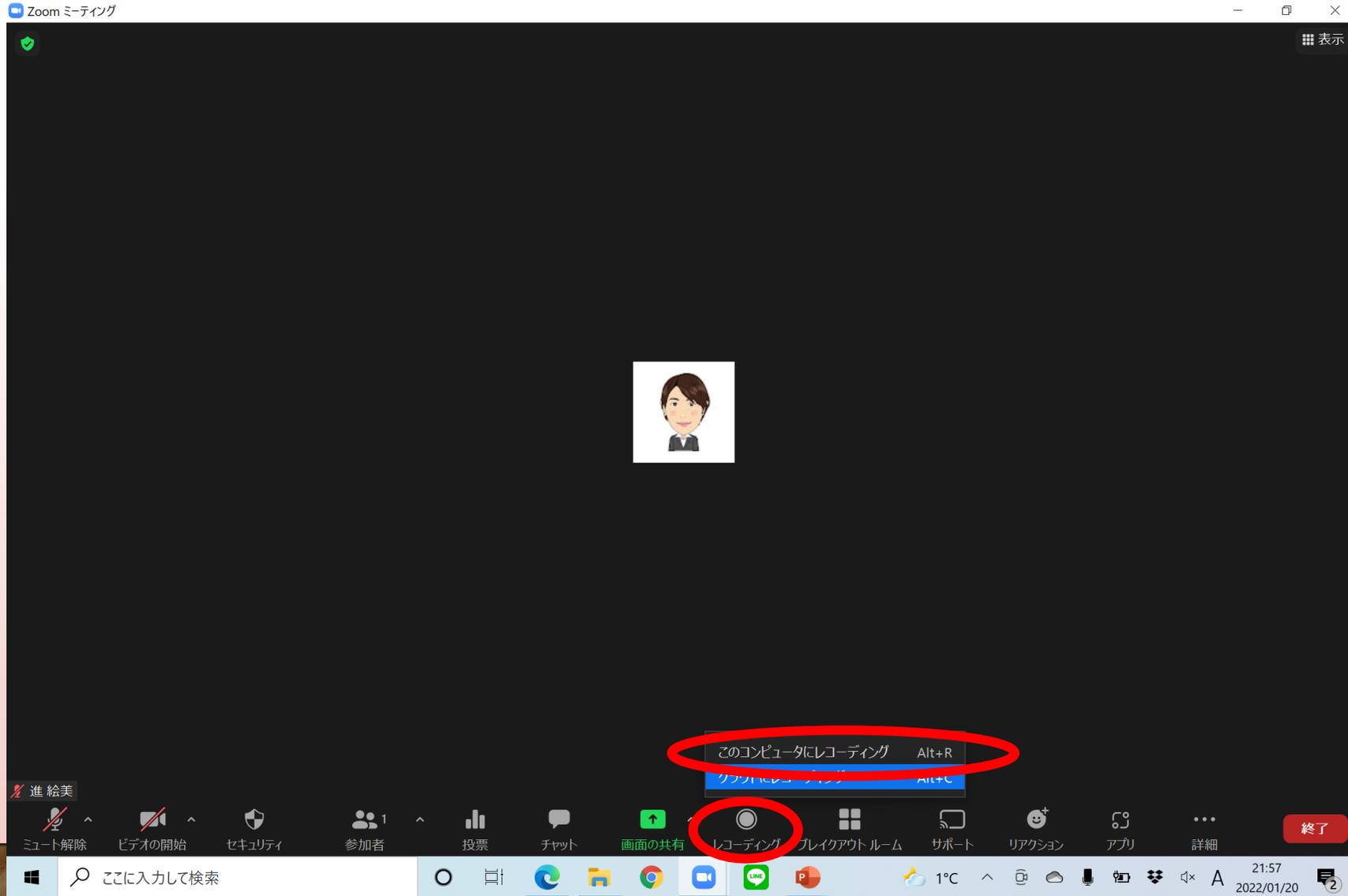


# 画面共有してみましよう

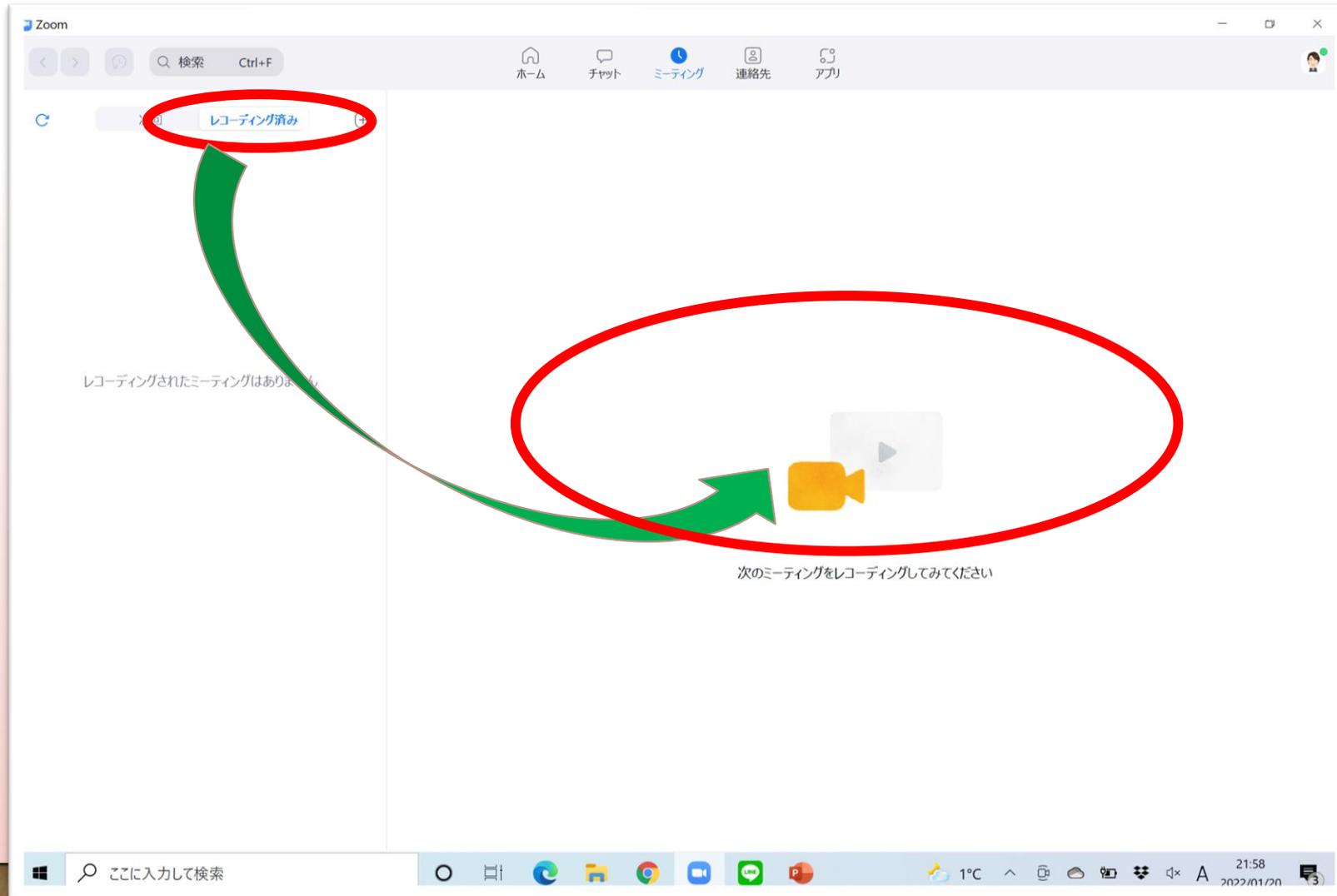


共有したいファイルは開いておく

# レコーディングしてみましょう



# 自分の声を聴いてみましょう



## グループワーク（ 分）

安心安全な場づくりにご協力ください。

否定的な発言はしない。

言いたくないことは言わない。

ここで話したことは口外しない。



## グループワーク（ 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観察者



\* 壁になりきる

②話す人③聴く人④時間管理する人①観察者

\* 時間管理の人は時間になったら声掛け

- ・ 2分（ワーク） 2分（観察者からフィードバック） × 4人（または3人）

\* 3人のグループは時間管理 & 観察者を同じ人がする

## グループワーク（ 分）

- ①話す人：良かったこと、楽しかったこと&どうなっていたいか
- ②聴く人：相手が話しやすい態度で聴く  
→ うなずき、「そうなんですね」のみ  
→ 「書いてみてどう感じましたか？」
- ③時間管理する人：時間になったら声掛け
- ④観察者：壁になりきる。

・ 2分（ワーク） 2分（観察者からフィードバック） × 4人（または3人）

\* 3人のグループは時間管理 & 観察者を同じ人がする

とにかくやってみましょう(\*´ 3 `)

## グループワーク（ 分）

- ①話す人：ライフラインチャートの一番高いところ
- ②聴く人：相手が話しやすい態度で聴く  
→ うなずき、「そうなんですね」のみ  
→ 「書いてみてどう感じましたか？」
- ③時間管理する人：時間になったら声掛け
- ④観察者：壁になりきる。

・ 5分（ワーク） 2分（観察者からフィードバック） × 4人（または3人）

\* 3人のグループは時間管理 & 観察者を同じ人がする

とにかくやってみましょう(\*´ 3 `)

# 「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

# シェアタイム ( 分)

- ・ 1分30秒

自分の尊厳  
自分を尊重

ありのままの自分  
であることを  
大切に扱うこと



# アセスメント

対象を客観的に調査、把握すること。



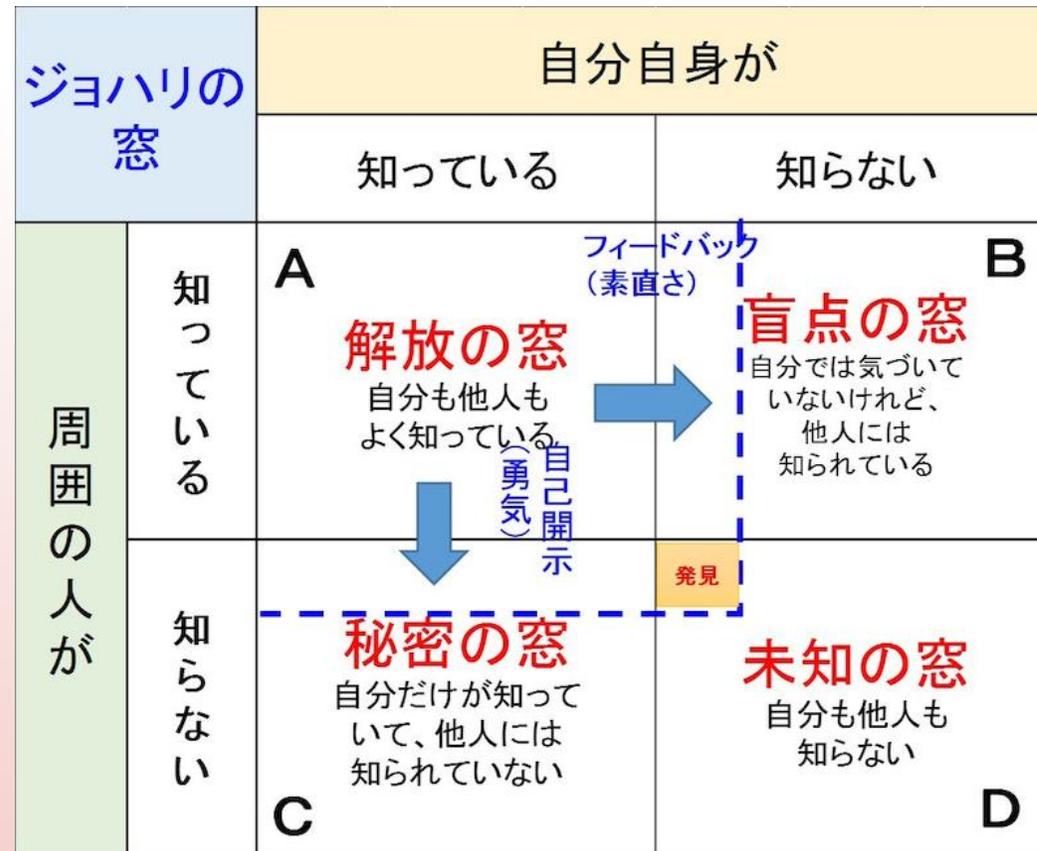
優劣、善悪の評価をしない。



どうやってたどり着いた？

# 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



# ワーク④⑤は進塾③で使用します

(第1面)

様式2 職務経歴シート

氏名	推進	一部	平成 30 年 7 月 20 日現在	
職務経歴				
No.	期間 (年月~年月) (何年何ヶ月)		職務の内容	職務の中で学んだこと、 得られた知識・技能等
	会社名・所属・ 職名 (雇用形態)			
1	昭和 63 年 4 月 ~ 平成 5 年 3 月 ( 5 年 0 ヶ月 )		営業職として、幅広い業界に対して会計経理システムの営業を行った。	営業職に必要な基本的な技能を身につけた。様々な業態の、企業規模が比較的小さい会社のニーズをくみ取ることができた。
	株式会社〇〇システム 営業部 係員 (正社員)			
2	平成 5 年 4 月 ~ 平成 7 年 3 月 ( 2 年 0 ヶ月 )		営業職として、幅広い業界に対して会計経理システムの営業を行った。	営業の経験を活かしたことで、様々な業態の、企業規模が大きな会社のニーズまでくみ取ることができた。
	株式会社〇〇システム 営業部 営業主任 (正社員)			
3	平成 7 年 4 月 ~ 平成 11 年 3 月 ( 4 年 0 ヶ月 )		新製品開発企画に加わり、顧客ニーズを反映した製品を開発するための調査や、広告を通じた新製品の販売促進を推進した。 ・展示会への出席による新製品の拡販 ・専門誌への記事広告の執筆、掲載のアレンジ ・アンケート調査による営業戦略の確立	アンケート調査等を通じ、顧客からのフィードバックを収集・分析し、現在の主力商品の開発に活かした。 この分析により商品開発後戦略的な広告を展開することができた。
	株式会社〇〇システム マーケティング企画部 主任 (正社員)			
4	平成 11 年 4 月 ~ 平成 21 年 3 月 ( 10 年 0 ヶ月 )		営業部に所属し、自ら営業に回る立場から、多くの部下を管理する立場になった。 ・営業部部下15人マネジメント ・パートナー企業の売上管理	部下のマネジメントでは、仕事の振り分け、教の与え方等、部下のやる気を引き出すような心がけ、チームとしての営業成績を出した。マネジメントの仕事は、部下のやる気を出させることが有効であった。部下のキャリア形成にも意をくみ、部下が自らのキャリアについて考えられるように、部下のキャリアを共に考えた。
	株式会社〇〇システム 営業部 課長代理 (正社員)			
5	平成 21 年 4 月 ~ 平成 30 年 7 月 ( 9 年 3 ヶ月 )		営業職として、幅広い業界に対して会計経理システムの営業を行った。 ・中小企業 (ベンチャー企業等) を対象とする新規開拓、ビジネスサポート ・〇〇県地区大手企業 (売上高10億円以上) を対象に新規開拓営業 ・〇〇県地区パートナーの営業サポート	長期営業の仕事に携わる中で、様々な業態・規模の企業等に対してニーズに即したサービスを提供してきた。また、マーケティングの部下のマネジメントの経験も積んでおり、個別の商談だけでなく、営業戦略を立てる目標を達成するためにチームに統率するノウハウも培うことができた。 新規開拓営業で社長賞を過去2回受賞
	株式会社〇〇システム 営業部 課長 (正社員)			
6				

様式3-1 職業能力証明 (免許・資格) シート

氏名	仕事	太郎	
No.	免許・資格の名称	免許・資格の実施・ 認定機関の名称	免許・資格の内容等
	取得時期		
1	日本商工会議所簿記検定3級	日本商工会議所	商店、中小企業における経理担当者として必要な商業簿記に関する知識を有し、簡易な業務処理ができます。インターンシップにて興味を持ち取得しました。
	平成 20 年 11 月		
2	普通自動車第一種運転免許	東京都公安委員会	
	平成 20 年 3 月		
3	ファイナンシャル・プランニング技能士3級	社団法人金融財政事情研究会	顧客の資産に応じた貯蓄・投資等のプランの立案・相談に必要な技能の程度に関する検定です。 3級はファイナンシャルプランナーを目指す方、ファイナンシャルプランナーである方が受ける検定です。 金融分野に興味があり取得しました。
	平成 23 年 3 月		
4	T O E I C 700点	財団法人国際ビジネスコミュニケーション協会	国際コミュニケーション英語能力を測る世界共通のテストです。 英語能力の実力を高めるために受験しました。 日常生活で必要なコミュニケーションを取ることができます。また、一定程度の業務上のコミュニケーションを取ることができます。
	平成 24 年 10 月		
5			

(注意事項)

- 「免許・資格の内容等」欄には、必要に応じて、免許・資格付与の基準・目安等も記入 (又は添付) してください。
- 原則として、本シートを生涯にわたって活用していく中で、免許・資格の取得の都度、証明する書類等 (写本) の添付を可能な範囲で行ってください。また、応募書類とする場合は、応募先の業務で必要な資格等の書類等 (写本) を添付する等、可能な範囲で必要に応じて書類等 (写本) の添付を行ってください。なお、キャリア・プランニング時には必ずしも必要ありません。
- 記入しきれないときは、適宜枠の数を増やす等により記入してください。
- 本シートは、電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをもって作成することができます。
- 必要があるときは、各欄を区分し、または各欄に所要の変更を加えることその他所要の調整を加えることができます。

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。



第3期生の皆さま 全5回よろしくお願ひします！

LINE ID  
emi.ssm

