



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③回目～

2022.2.22(火) 進 絵美



## ～自己紹介～

進 絵美  
(すすむ えみ)  
S54.2.15 42歳



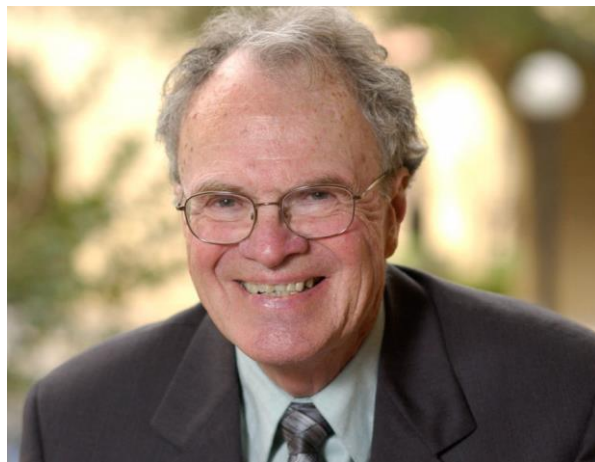
一般社団法人  
ケアマネ業務支援センター 理事

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）



# 計画性偶発的理論



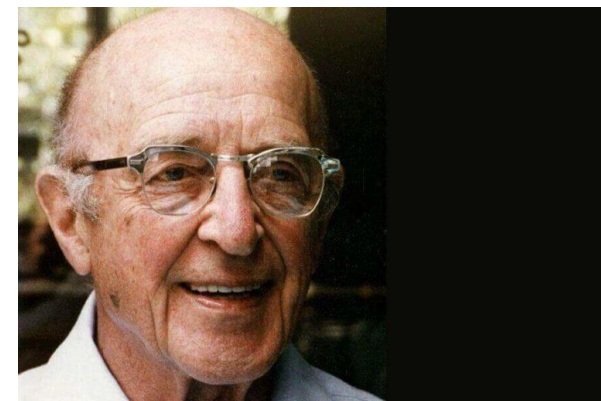
ジョン・D・クランボルツ  
(心理学者)  
(1928年-2019年)

## <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

## 来談者中心カウンセリング (傾聴)

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。



カール・ロジャーズ  
(心理学者)  
(1902年-1987年)

## 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、それを相手に伝える。（**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**）

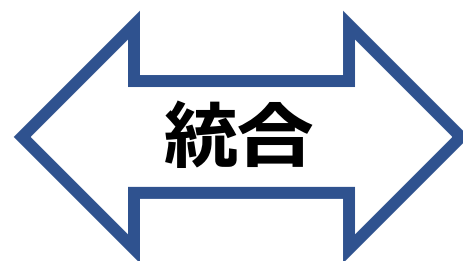
## ■ キャリアコンサルティングの仕組

### 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

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

**私**の課題（感情・価値観）は私のもの

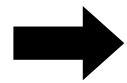
**相手**の課題（感情・価値観）は相手のもの



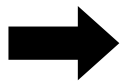


# 【面談技術図解】

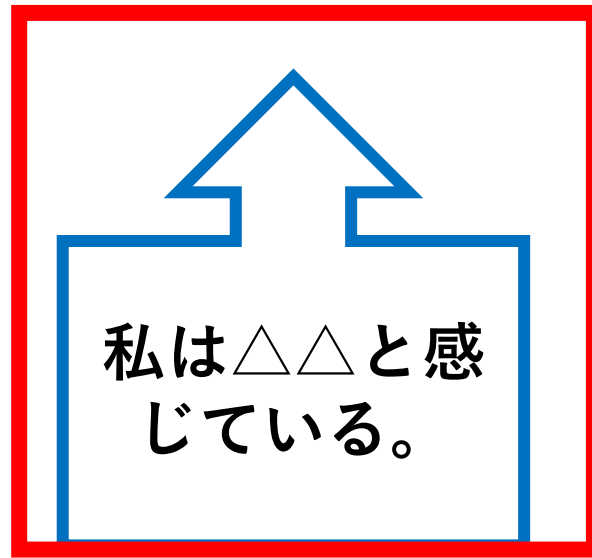
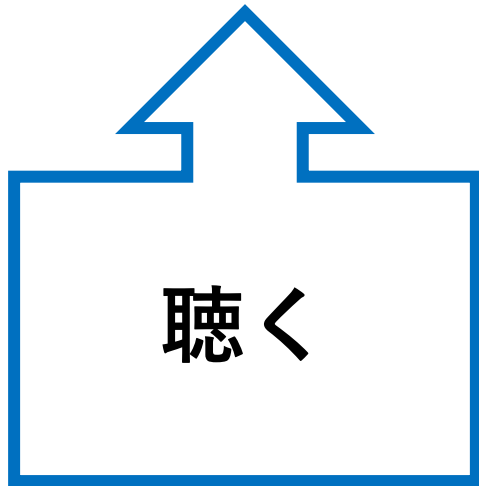
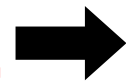
傾聴



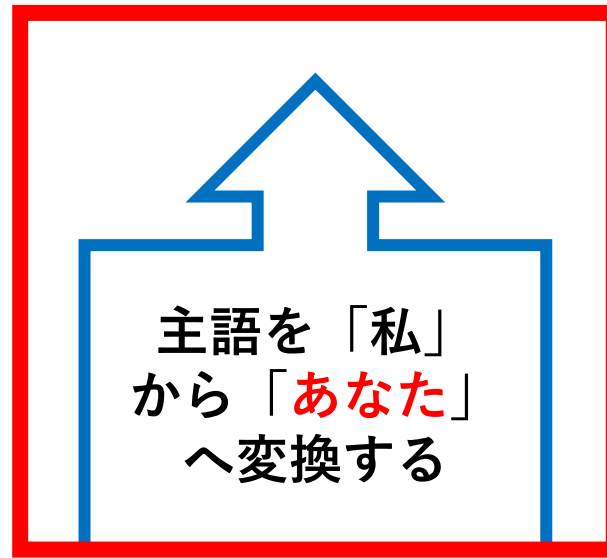
自己理解



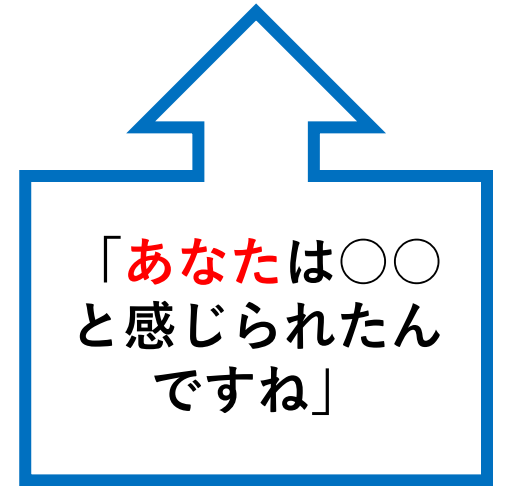
他者理解



(受容)



(受容)



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。

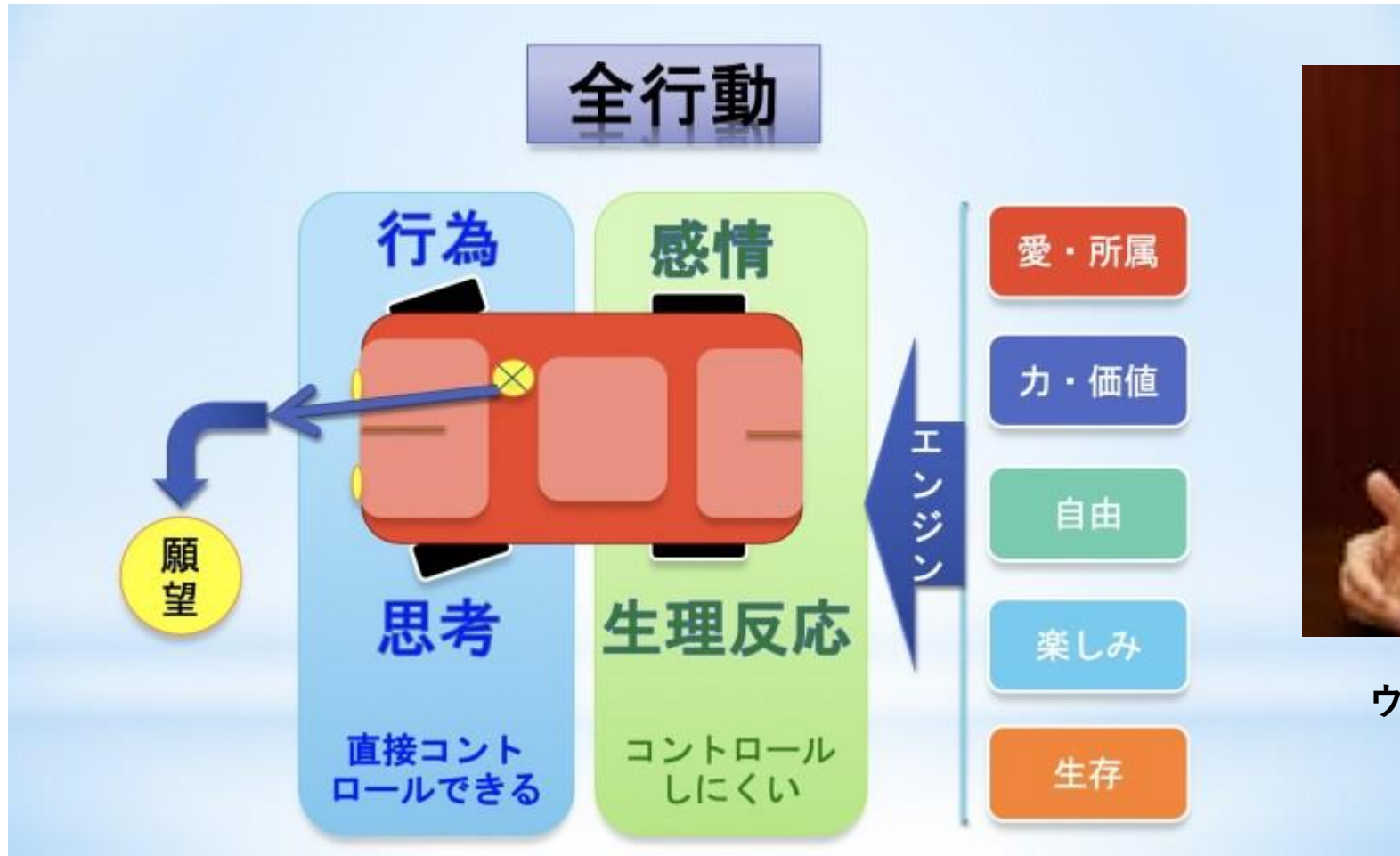
内発的動機づけ  
(内的コントロール)

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）



ウィリアム・グラッサー（精神科医）  
（1925年-2013年）

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。

# 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）



**面談（傾聴）スキル**=身につけることができる**技術**



# 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。

◇**社会構成主義**◇ ものごとは社会との相互の影響の中で形づくられるという考え方

## 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

### ◆出発点◆

人々の人生や人間関係は個人や人々のコミュニティが自分たちの経験に意味を与えるためのストーリーによって形づくられるという考え方

まず、その人の語るストーリーという形でその人の問題や課題を外へ

➔ 語り手と聞き手が語りを通して相互に影響

➔ ストーリーが変わっていくことで、考え方や課題を変えていく



## 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

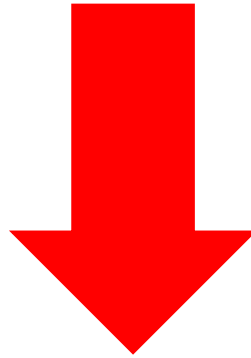
## 4.ユニーク(例外的)な結果を見つける

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を一緒につくっていきます。

「問題について**相談する人**」と「**解決法を教える人**」 ???



本人の話を出発点に、フラットな語り合いから**本人自身が**  
問題を解決する**きっかけ**を見つけ、**考え方が変わっていく**  
ことを目指す

(第1面)

## 様式2 職務経歴シート

氏名	進 絵美	令和 2 年 1 月 27 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	平成 23 年 4 月 ～ 平成 27 年 1 月 ( 3 年 10 ヶ月 )	業種：介護サービス 通所リハビリの利用者に対する介護業務。また、利用者や介護者に対する相談助言など。	介護技術や福祉の理念。また、職種や職場内の役割を学んだ。
	医療法人以和貴会 北条病院  通所リハビリ  介護士 ( 正社員 )		
2	平成 27 年 1 月 ～ 平成 29 年 2 月 ( 2 年 1 ヶ月 )	業種：障がいサービス 就労継続支援A型事業所の利用者に対する利用計画の作成、相談助言など。 また、人材育成、運営管理、営業業務。	相談業務の役割、コンプライアンス、ビジネスマナー、業務の分担方法、確認作業の重要性など学んだ。 また、運営していく上でサービスに対する対価を得る方法も意識していくことも学んだ。
	株式会社グリーン・ケア  就労継続支援A型  管理栄養サービス管理責任者 ( 正社員 )		
3	平成 29 年 5 月 ～ 年 月 ( 2 年 8 ヶ月 )	業種：介護サービス 居宅介護支援事業所の利用者に対するケアプラン作成、給付管理業務。 また、人材育成、運営管理、営業業務。	他者(他社)との調整を円滑に行う方法、多種多様な働き方に対する個人の理解、法人の理解の相互理解の重要性を学び、実践している。
	株式会社ログ  居宅介護支援事業所  管理栄養介護支援専門員 ( 正社員 )		
	年 月 ～ 年 月 ( 年 ヶ月 )		

様式3-1 職業能力証明(免許・資格)シート

氏名	進 絵美
----	------

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	介護福祉士	国家資格	介護が必要な方の心身の状況に合わせた介護を行う。また、その方や介護者へ介護に対する指導を行う。
	平成 23 年 3 月		
2	介護支援専門員	大阪府知事	要介護者からの相談に応じ、その心身の状況に適切なサービスを利用できるようケアプランの作成、市区町村やサービス事業所等との連絡調整等を行う。 また、給付管理を行う。 (法廷資格保持者の5年以上の実務経験が必要、介護福祉士)
	平成 27 年 6 月		
3	サービス管理責任者	大阪府知事	書がい福祉サービス分野で、利用者に合わせた個別支援計画の作成や、支援サービスに係る担当者との連絡調整、サービス提供者の指導まで担う。 (法廷資格保持者で3年以上の実務経験が必要、介護福祉士)
	平成 27 年 11 月		
4	相談支援専門員	大阪府知事	障害のある人が自立した生活を営むことができるよう、障がい福祉サービスなどの利用計画の作成や、地域生活への移行、定着に向けた支援を行うなど、障がいのある人の全般的な相談支援を行う。 (法廷資格保持者で3年以上の実務経験が必要、介護福祉士)
	平成 27 年 11 月		

# 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



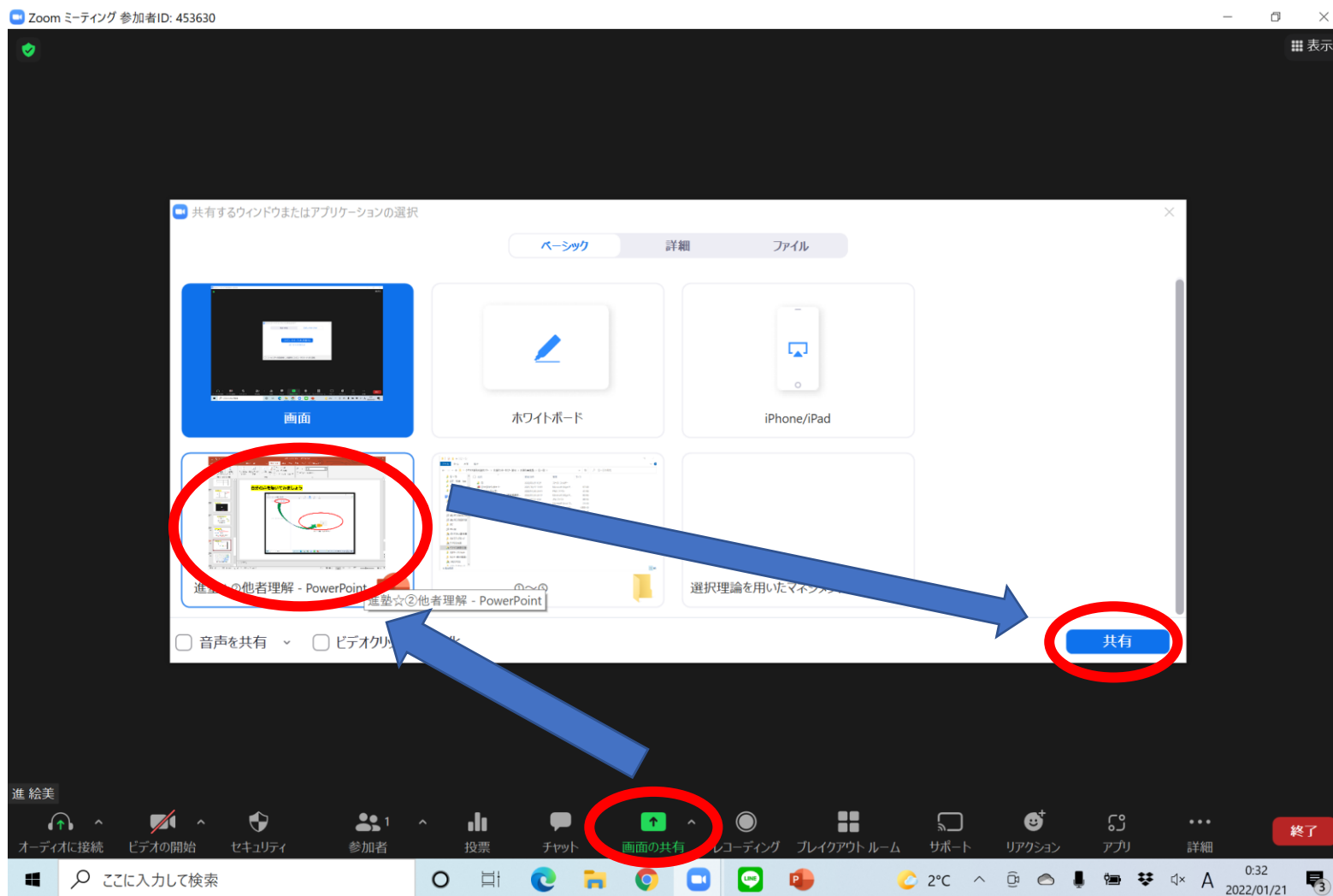
\* どういうところが話しやすそうだったか

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

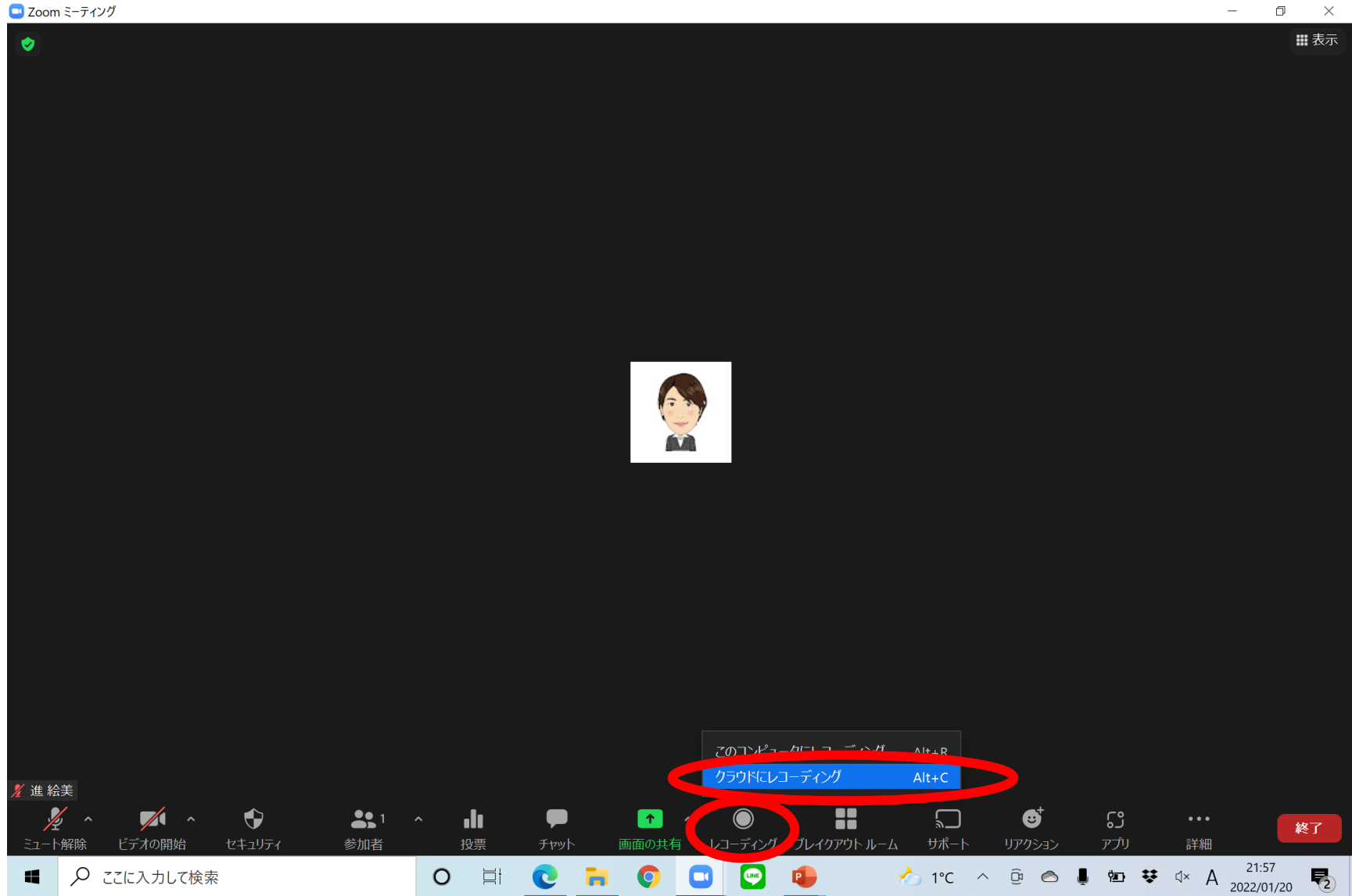
- ・ 10分（ワーク） → 5分（体験者感想、フィードバック）

# 画面共有してみよう



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



**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。**





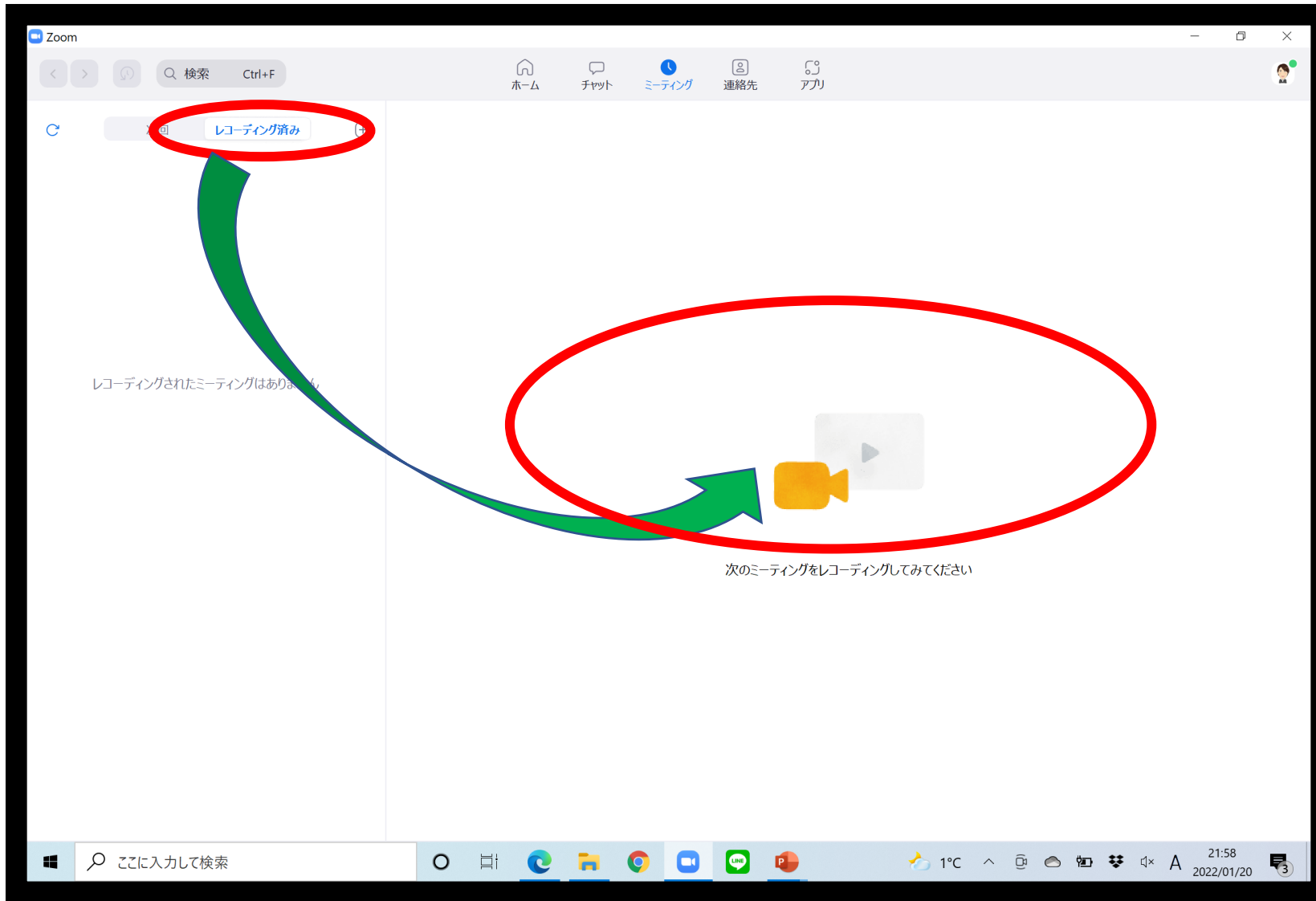
## グループワーク（60分）

- ①話す人：ライフラインチャート
- ②聴く人：相手が話しやすい態度で「ナラティブ・アプローチ」
- 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`)

# 自分の声を聴いてみましょう





自分自身のキャリア（物語）を語る事ができる = 自己一致

# 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。

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。

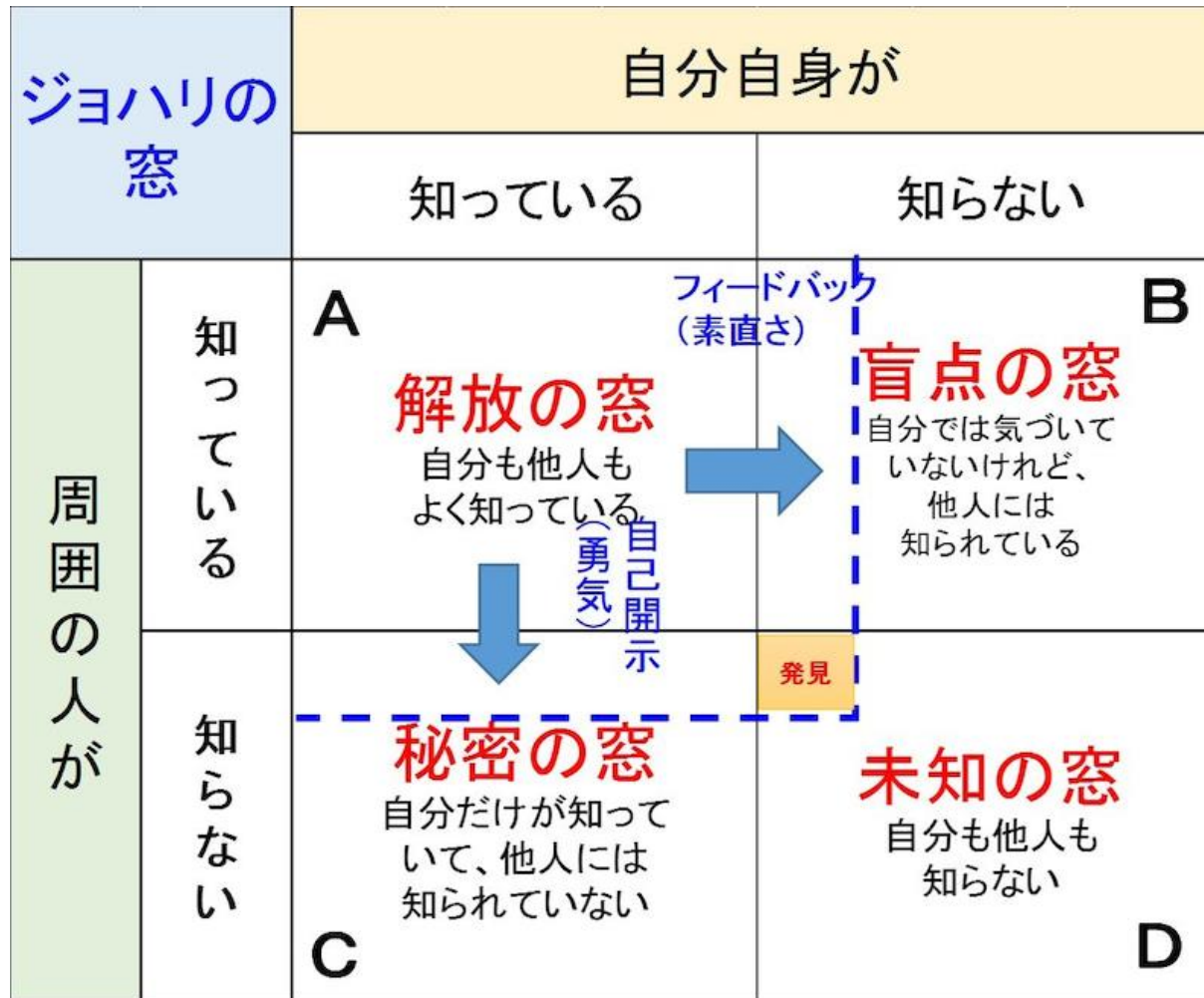
### 加藤 諦三（かとうたいぞう）

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。

# 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





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♪

