

天晴れ介護サービス総合教育研究所 主催

# 面談スキル向上講座

☆進塾☆

第5期 第2回目



2023年11月17日(金) 19:00~21:00

株式会社進スタジオ 進 絵美



～自己紹介～



進絵美  
(すすむえみ)

S54.2.15

44 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 代表取締役

- ・ 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)
- ・ SDGSDGS アドバイザー
- ・ **キャリアコンサルタント**
  - ・ 産業ケアマネ
- ・ ワークサポートケアマネ

私たちの言葉や想いを紡ぎます

ケアマネジャーを紡ぐ会

明日、急に介護の世界は変わらない  
2025年までに、介護を変える力もない  
でも諦めたら麻痺した状況は変わらない

だから、  
2040年までには、  
介護を変える

介護現場で  
セクハラ・パワハラを  
起こさない!

事例に学ぶ今日からできるハラスメント予防

IAゼンセン  
日本介護クラフトユニオン(NCCU)  
副会長  
村上 久美子  
淑徳大学総合福祉学部教授  
結城 康博

ぎょうせい

#主役は誰だ

人材育成  業務支援

#伴走支援

OMO化推進!  
~オンラインとオフラインの融合~

Chatwork

私たちの言葉や想いを紡ぎます

紡 ケアマネジャーを紡ぐ会  
一般社団法人日本単独居宅介護支援事業所協会

仕事と介護 産業ケアマネ

仕事と介護の両立

準備はいい?

介護離職防止  
産業ケアマネ

☆研修実績

大阪、千葉、富山、滋賀、東京、福岡、愛知などで  
ケアマネジャー、介護職員向け

- ・家族支援について（仕事と介護の両立支援）
- ・障害福祉サービスについて（介護保険との関係性）
- ・ハラスメント対策
- ・身寄りのない方の支援
- ・業務効率化（働き方改革）など

面談スキル向上講座（天晴れ介護サービス総合教育研究所主催）  
次回、第5期開催決定！

☆研修企画、運営、事務局  
オンライン、対面合わせて年間100回程度

# 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)

## 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

(傾聴)

面談支援

人生設計

仕事理解

能力開発

# 面談スキル向上講座（進塾）

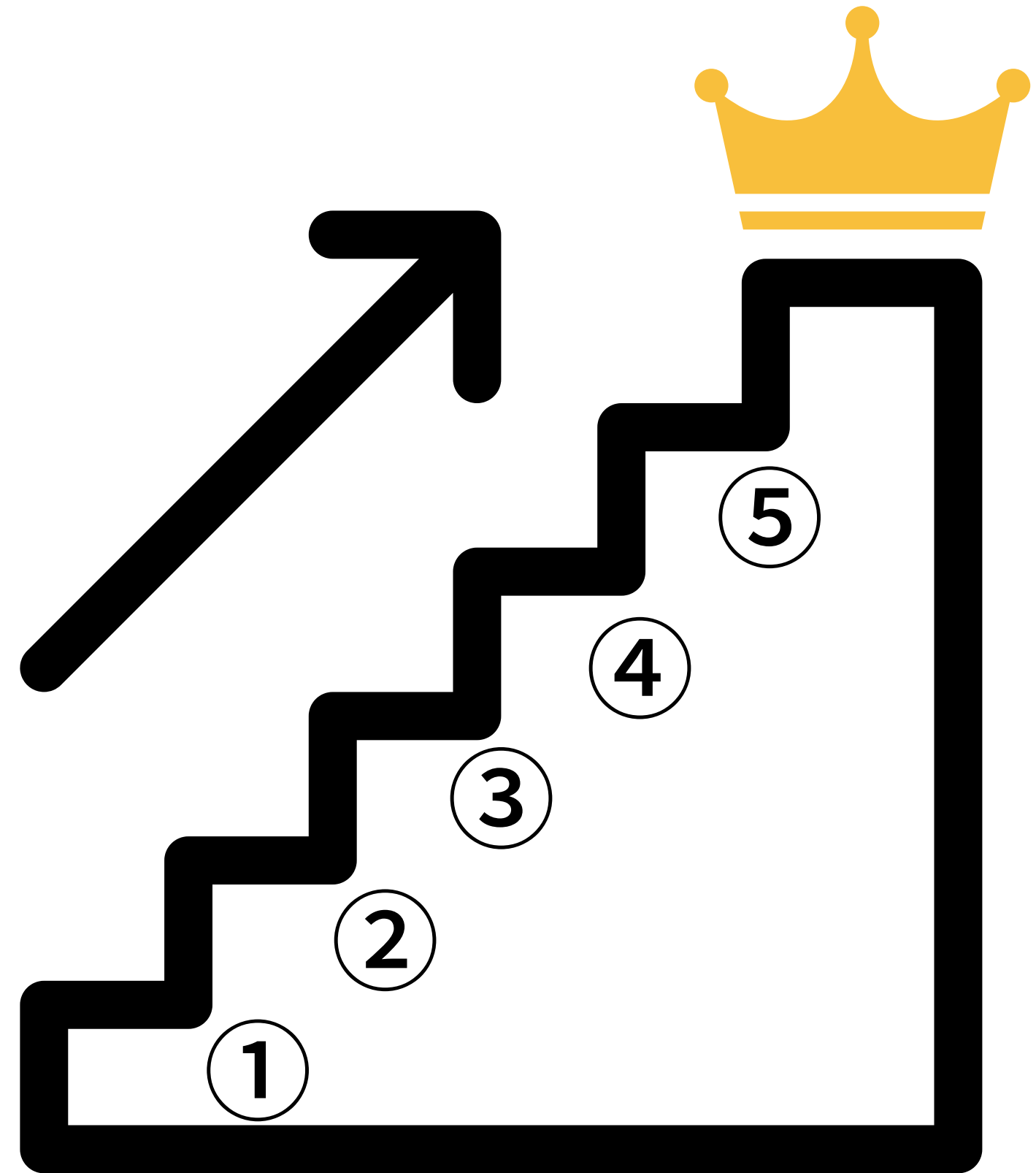
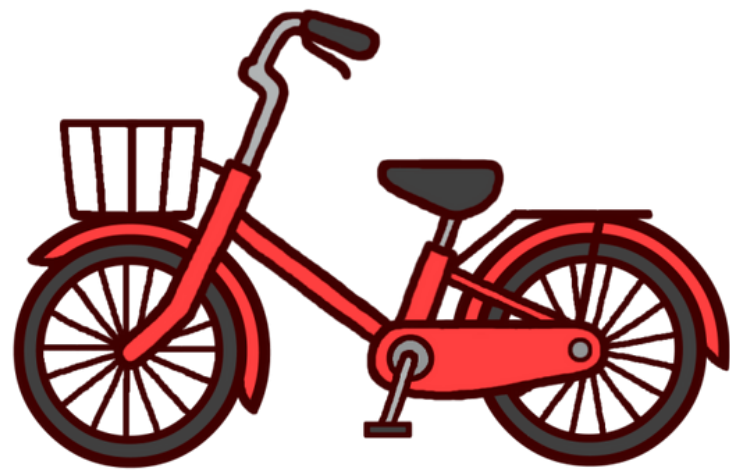
- ① 自己理解
- ② 他者理解 ★
- ③ 自己理解の支援
- ④ 自立支援
- ⑤ 相談援助の役割（価値）



面談スキルには傾聴スキルが欠かせない



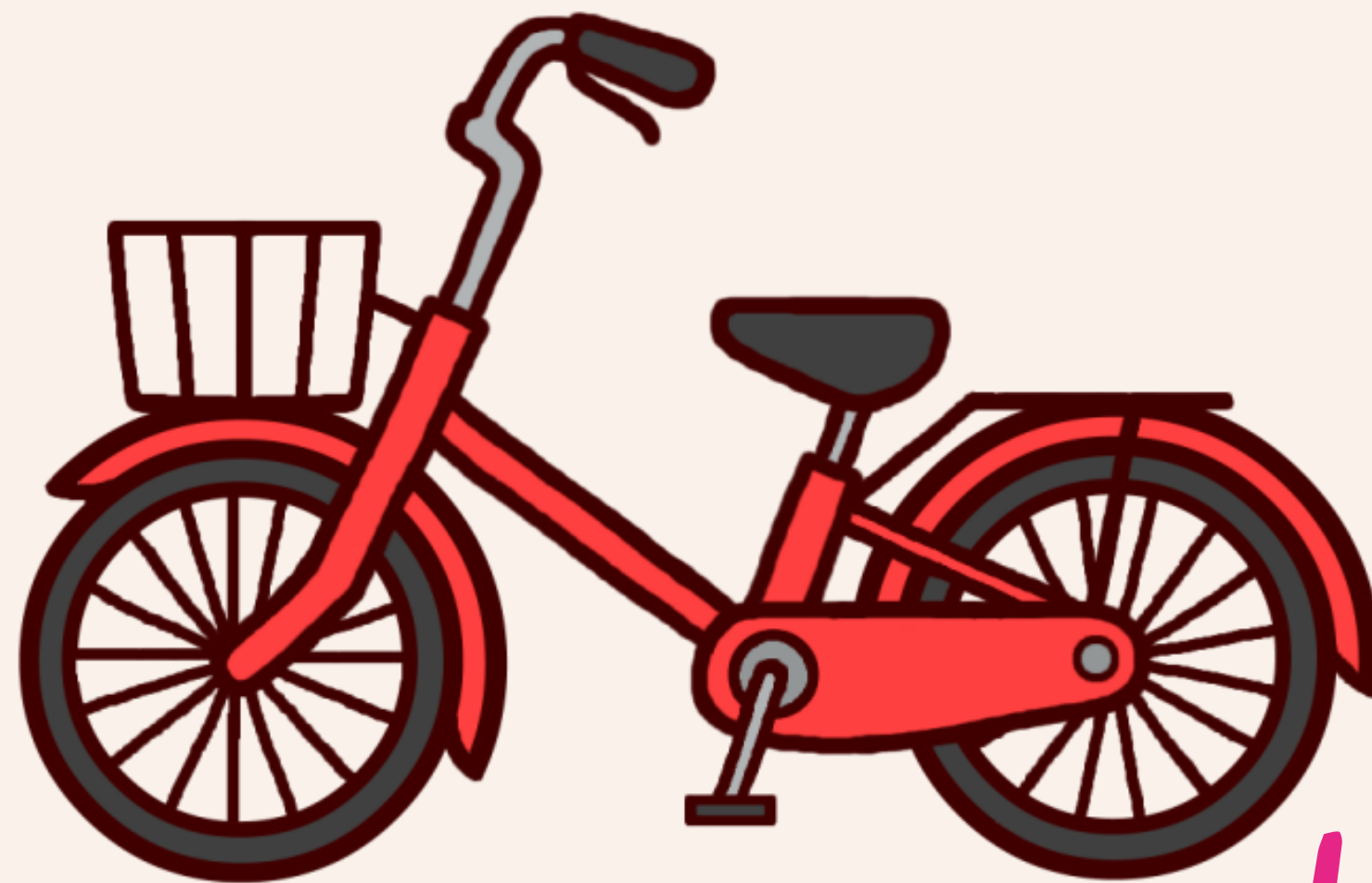
- ① 自己理解
- ② 他者理解
- ③ 自己理解の支援
- ④ 自立支援
- ⑤ 相談援助の役割 (価値)



# 面談（傾聴）

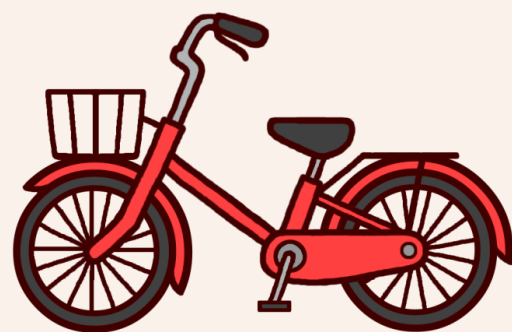
仕事道具は**私たち自身**





学ぶ × 練習





# 学ぶ × 練習

【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

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）

# ロジャーズの3原則

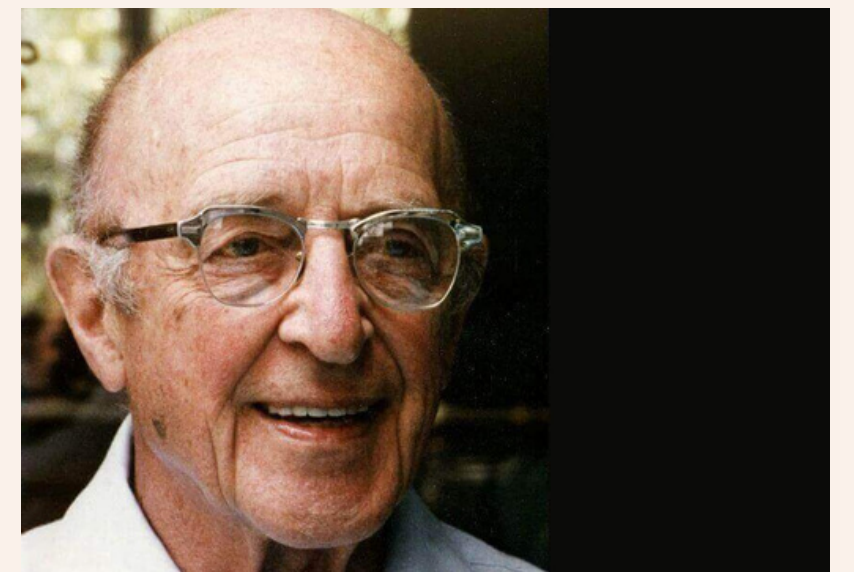
傾聴 : 受容・共感・自己一致 

受容：無条件の肯定的関心を持つ。

自分自身を受容したとき、  
人間には**変化**と**成長**が起こる。

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



カール・ロジャーズ  
(心理学者)  
(1902年 - 1987年)

純粹性 (ウソがないこと)

# 2つの「共感」について知ろう



①情動的共感 \*自分で感じることは**制御**できない

②認知的共感

★自分視点 私だったら…

★他者視点 ○○さんは△△なのかな？

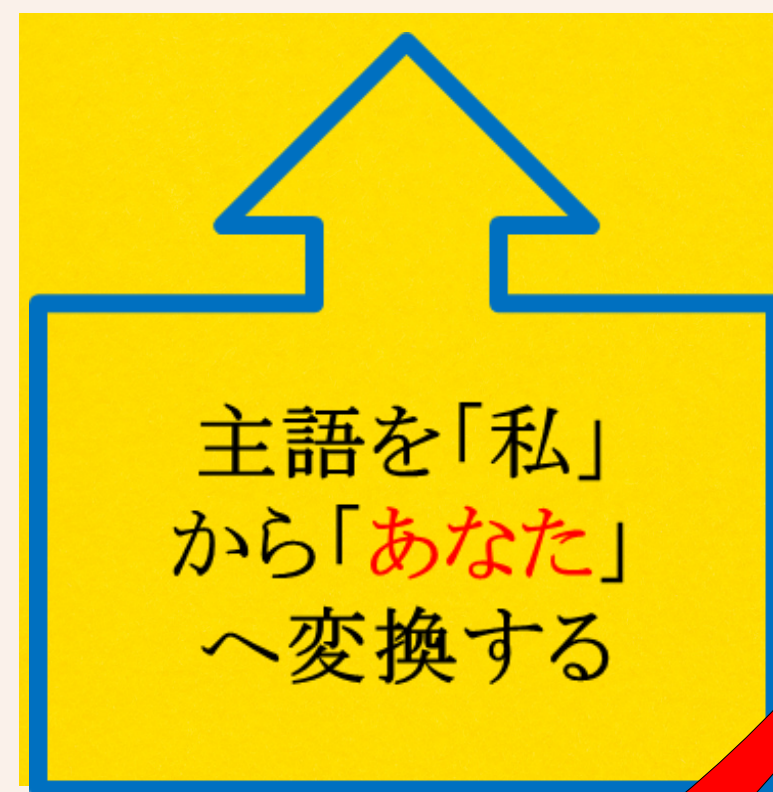
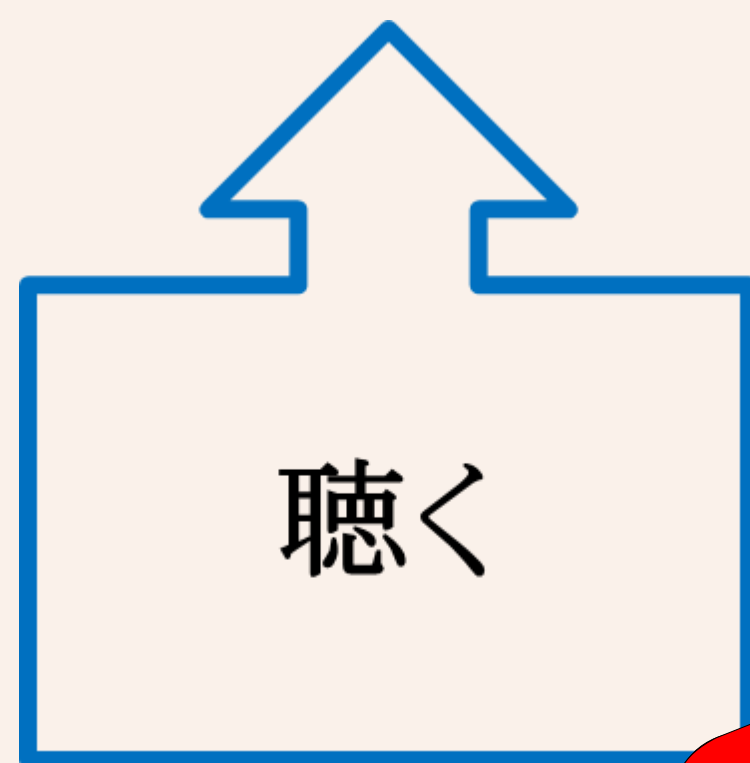


進塾の共感

「他者視点」による  
認知的共感に基づく

# 【面談技術図解】

傾聴 → 自己理解 → 他者理解 →



「他者視点」による  
「認知的共感」



ウソがない  
状態

共感は同意で  
はない

ありのままを  
受容する

聞き手の主体的な働きかけによって、  
話し手をより深く理解するための方法

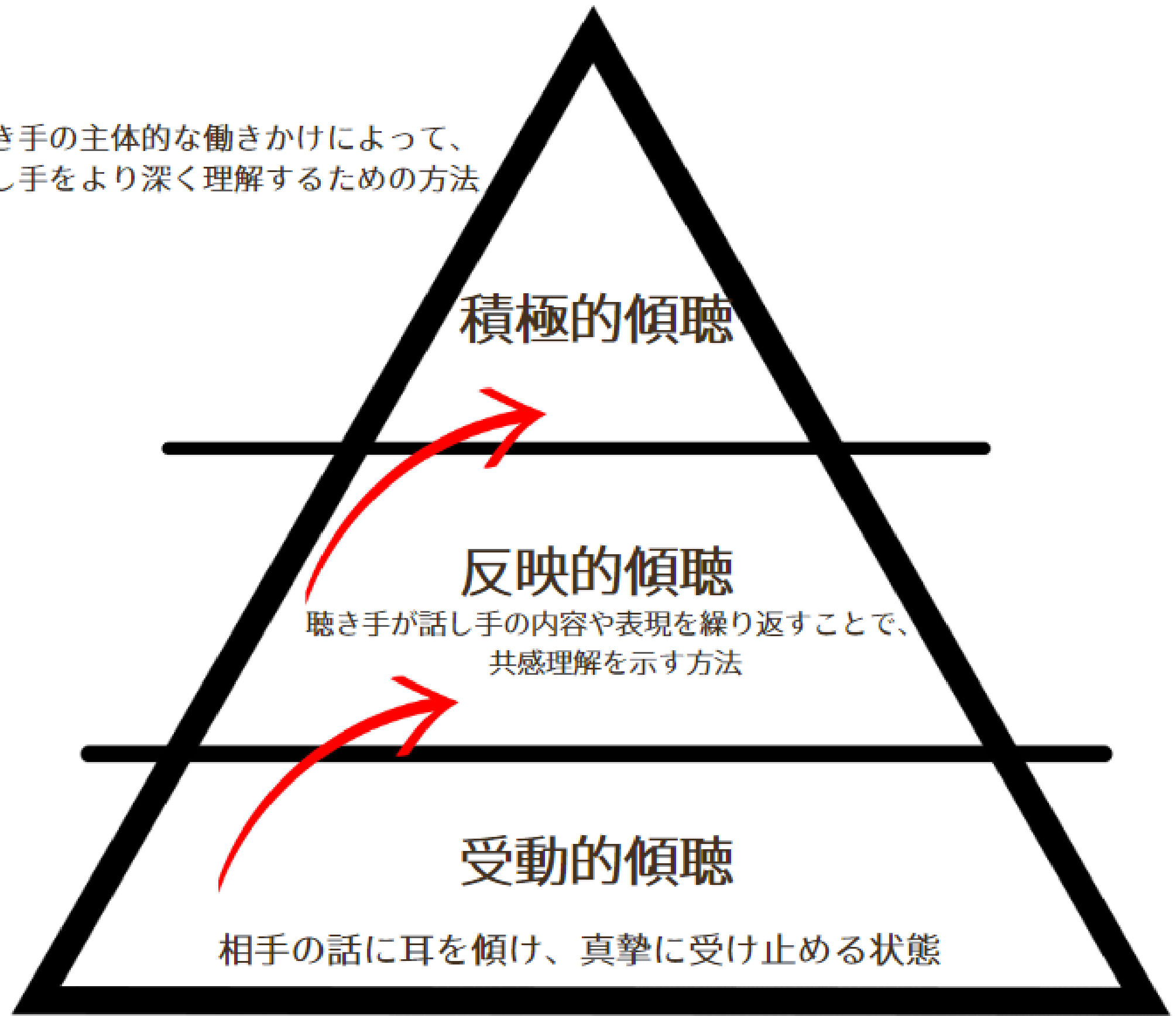
積極的傾聴

反映的傾聴

聞き手が話し手の内容や表現を繰り返すことで、  
共感理解を示す方法

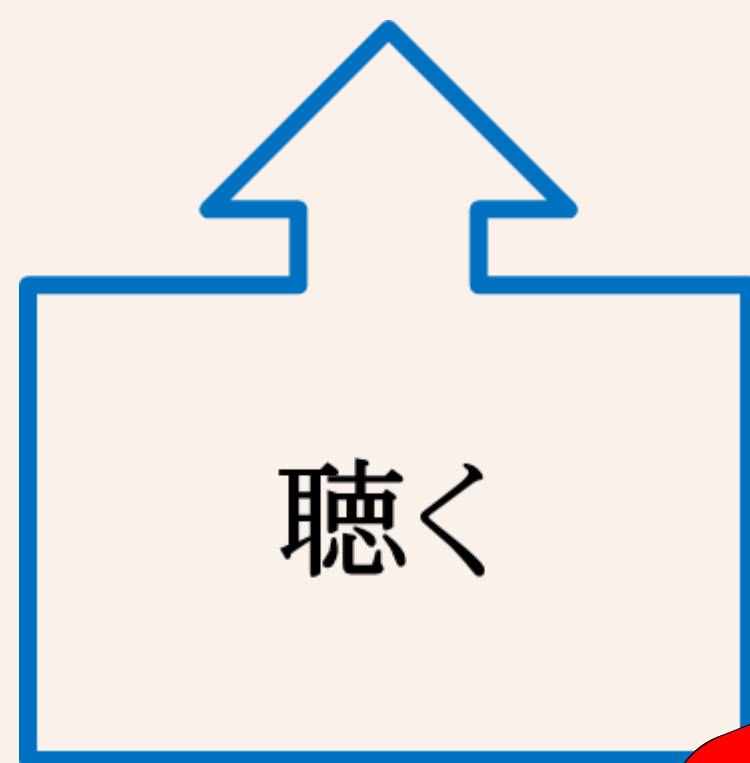
受動的傾聴

相手の話に耳を傾け、真摯に受け止める状態



# 【面談技術図解】

傾聴 → 自己理解 → 他者理解 →



「他者視点」による  
「認知的共感」

# アセスメント

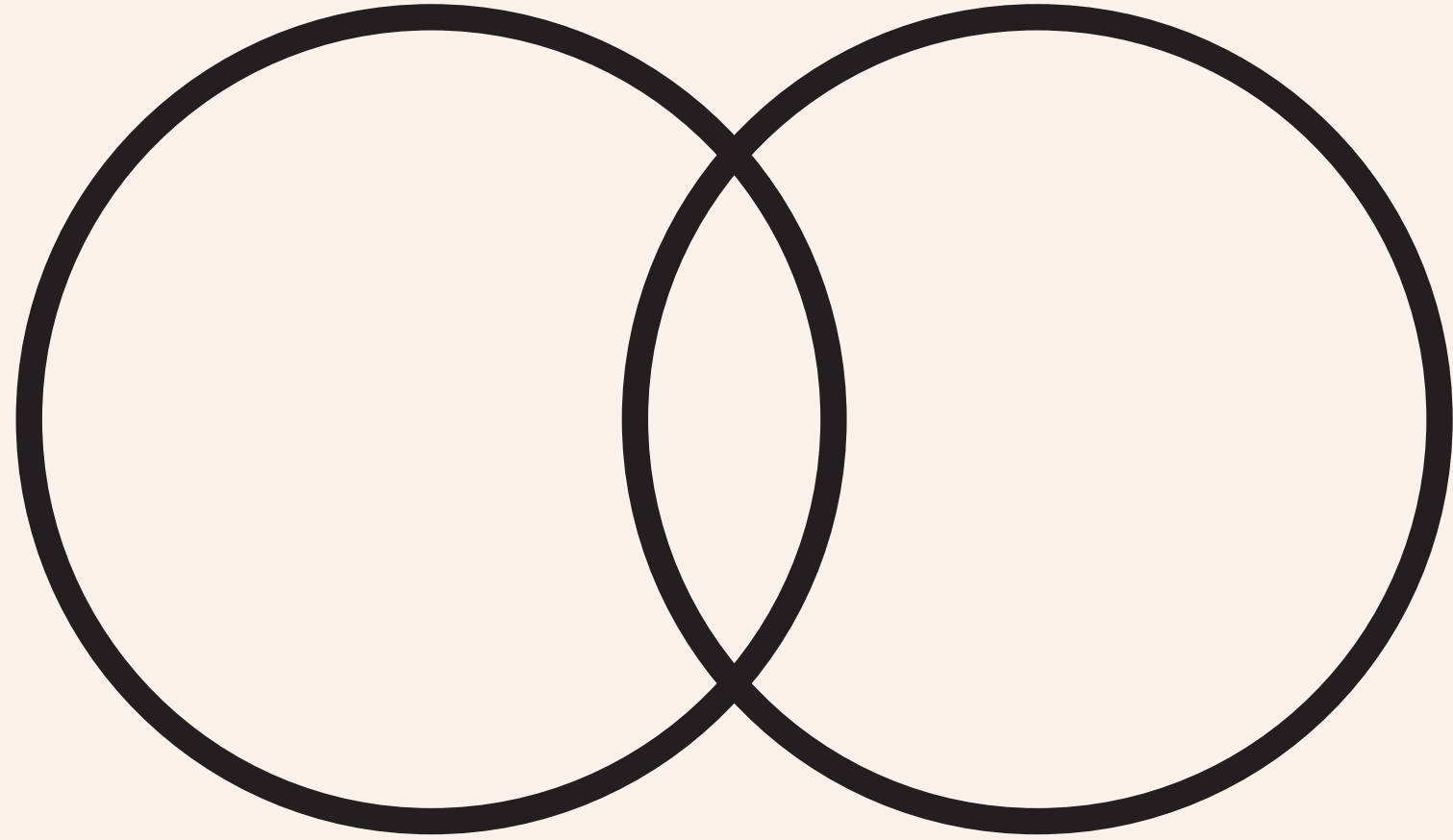
対象を客観的に調査、把握すること。



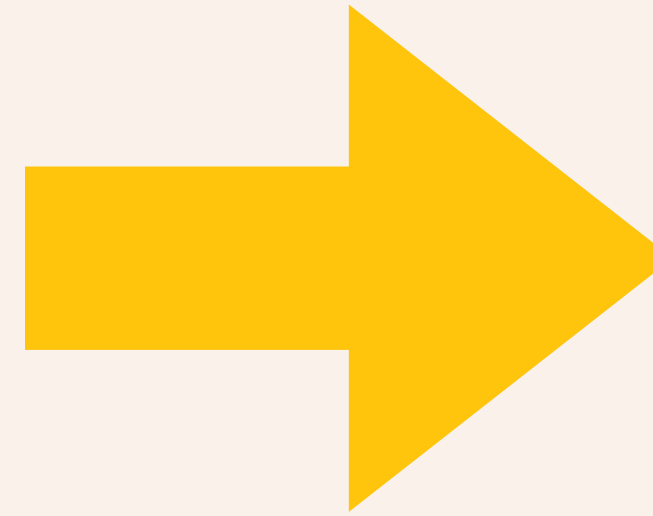
優劣、善悪の評価をしない。

感情

行動

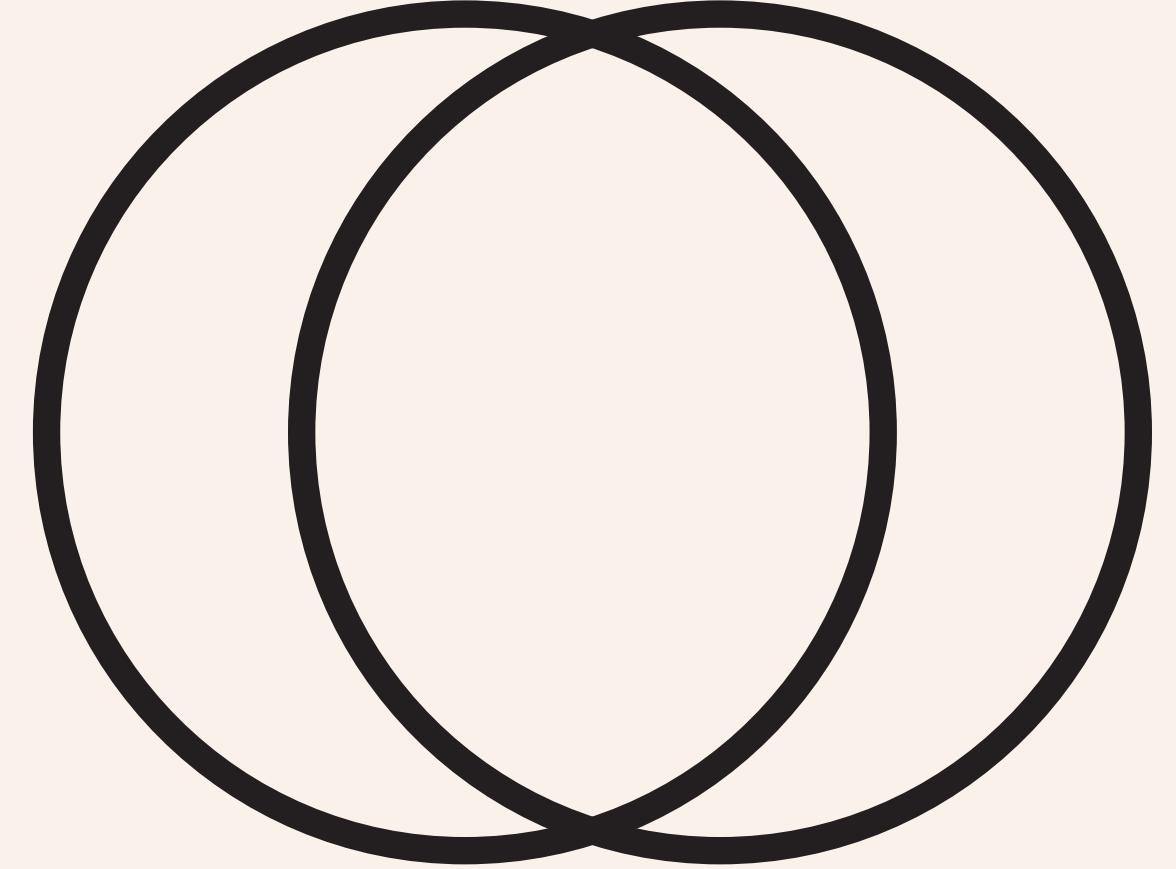


自己不一致



感情

行動



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)



感情

行動



## 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)

### 〈全行動の4要素〉

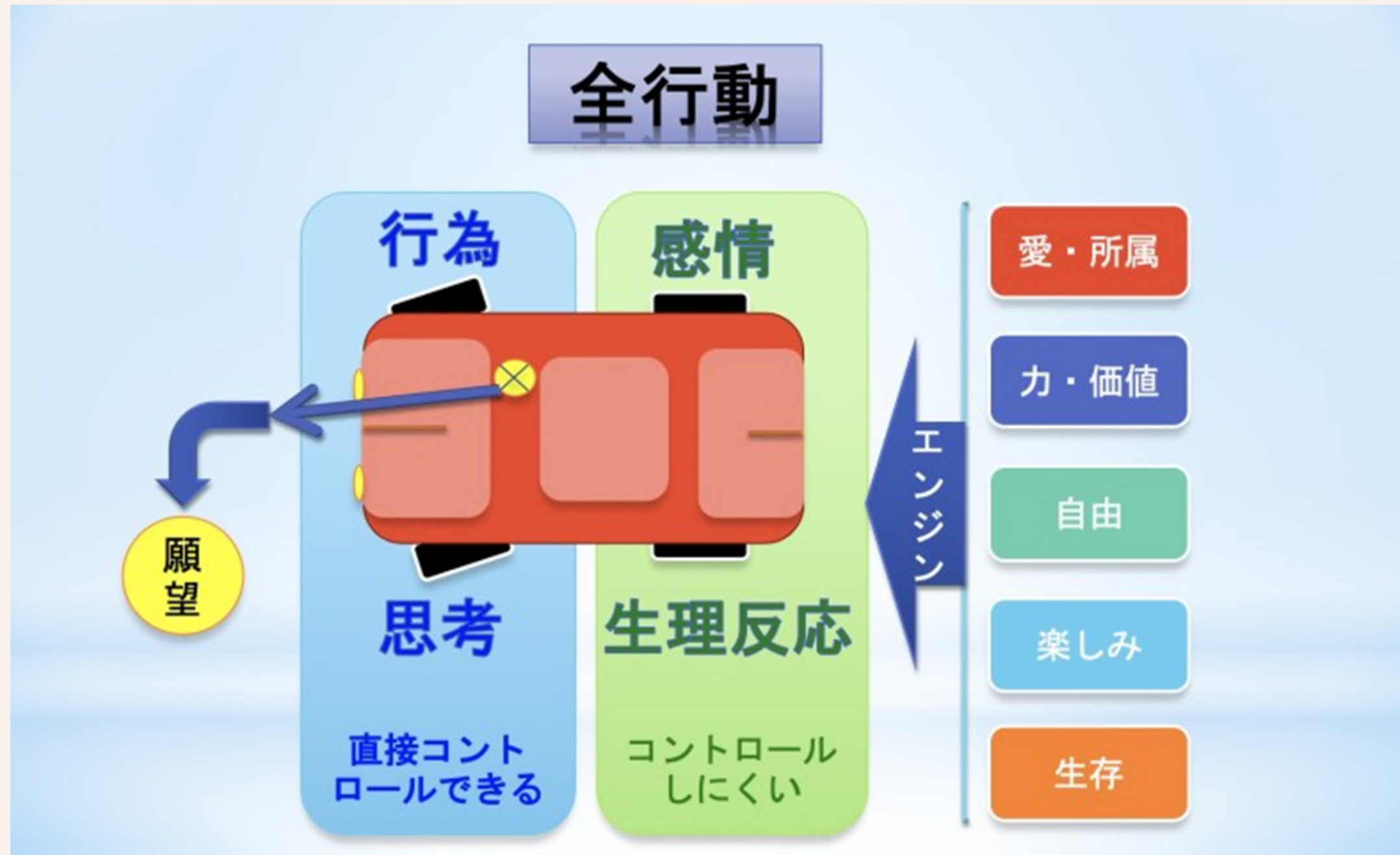
- 行為：歩く、話す、食べるなどの動作
- 思考：考える、思い出す、想像するなど
- 感情：喜怒哀楽などの気持ち
- 生理反応：発汗、心拍数、呼吸、内臓の働きなど



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)



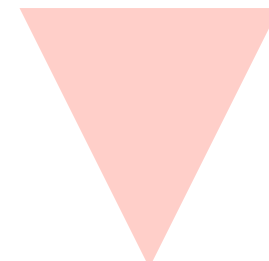
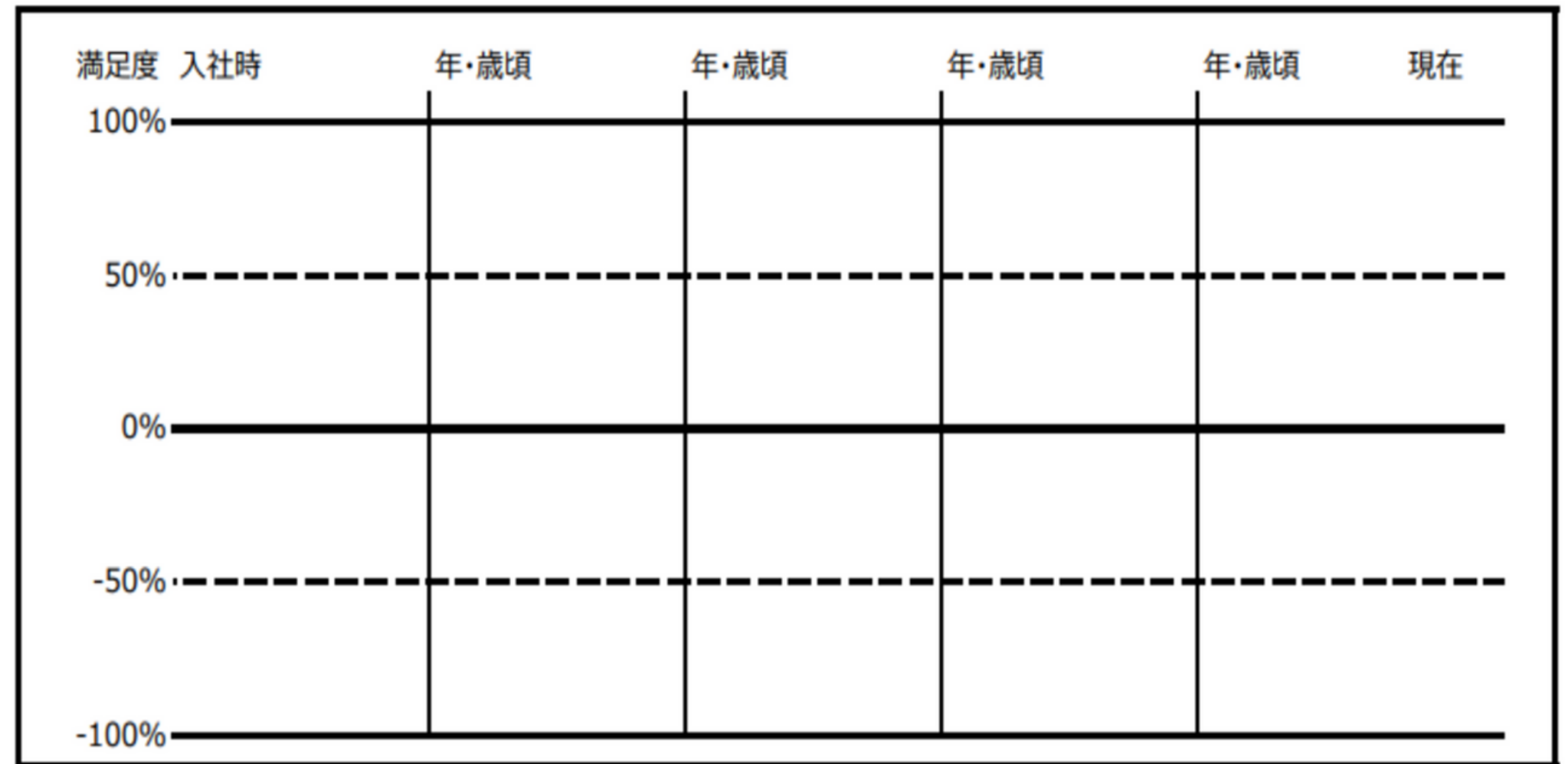
ウィリアム・グラッサー (精神科医)  
(1925年-2013年)

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

# 個人ワーク



## ライフラインチャート



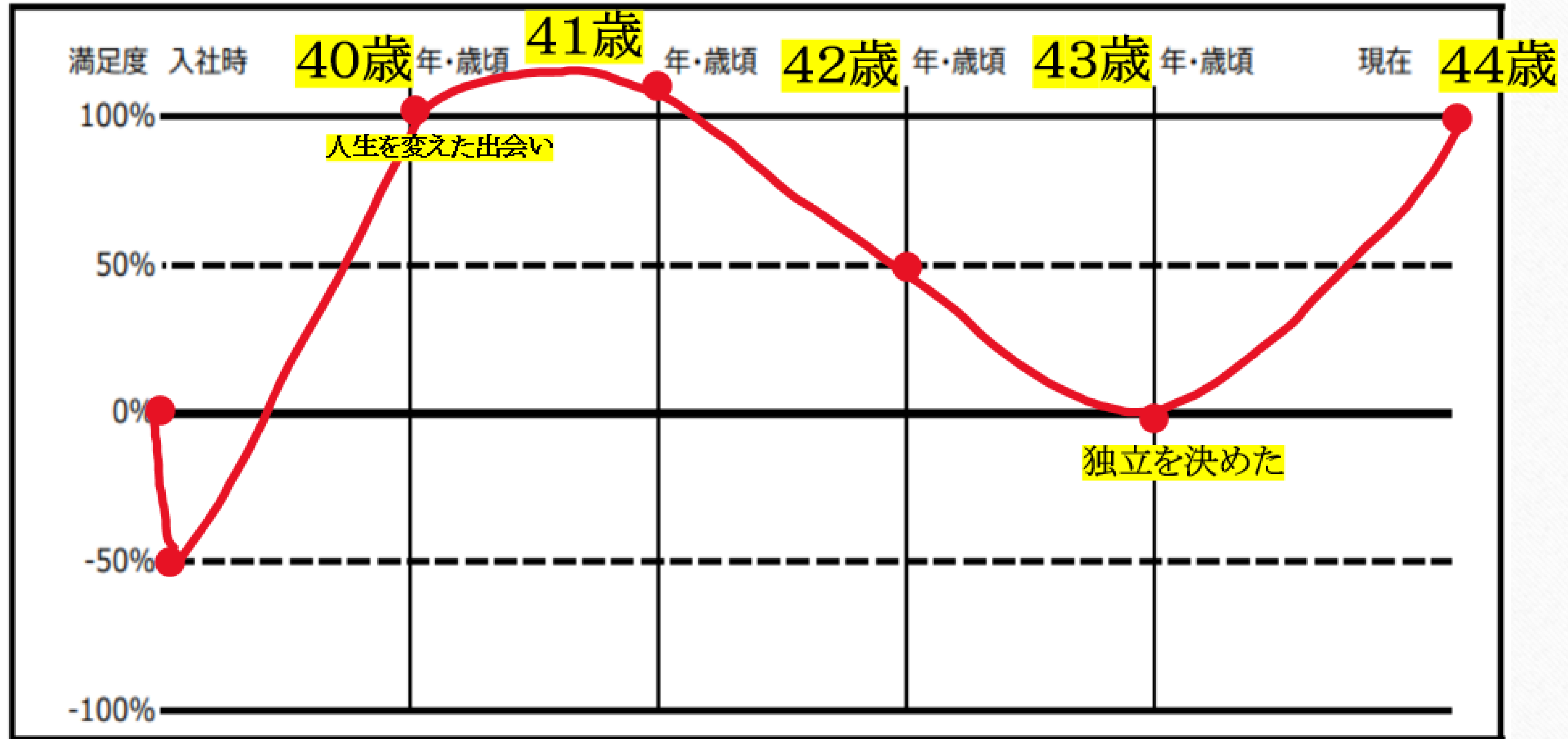
なぜこの時にこの選択をしたんだろう？





# 個人ワーク(分) 例) 進の場合

ワーク③ライフラインチャート



# シェアタイム

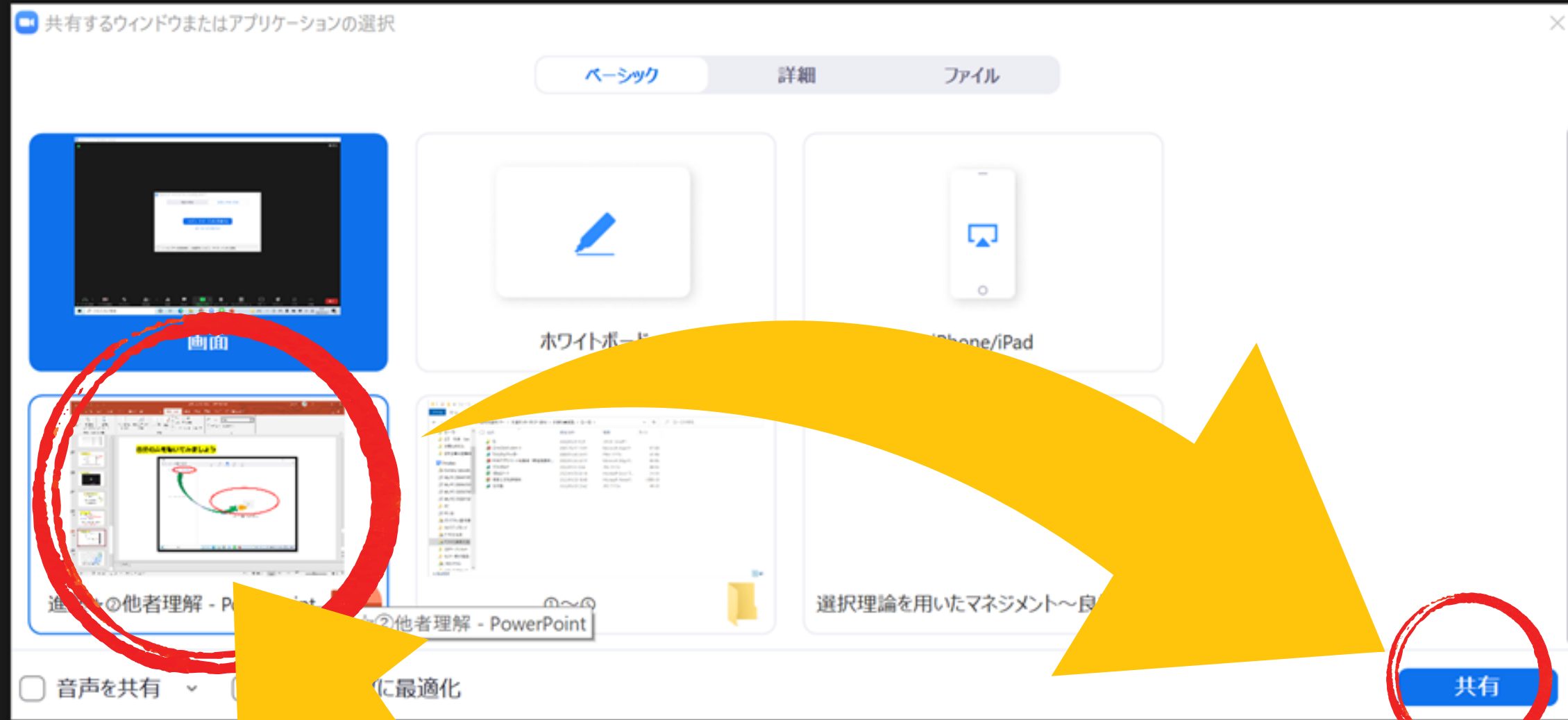


安心安全な場の重要性





★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)



進 絵美

オーディオに接続    ビデオの開始    セキュリティ    参加者 1    投票    チャット    **画面の共有**    レコーディング    ブレイクアウトルーム    サポート    リアクション    アプリ    詳細    終了



★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よう)



このコンピュータにレコーディング Alt+R  
クラウドにレコーディング Alt+C

進 絵美

Zoom meeting toolbar with icons for: ミュート解除, ビデオの開始, セキュリティ, 参加者, 投票, チャット, 画面の共有, レコーディング, ブレイクアウトルーム, サポート, リアクション, アプリ, 詳細, 終了

Windows taskbar with search bar, task view, and system tray showing time 21:57 and date 2022/01/20.

## 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

5分（ワーク） 3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

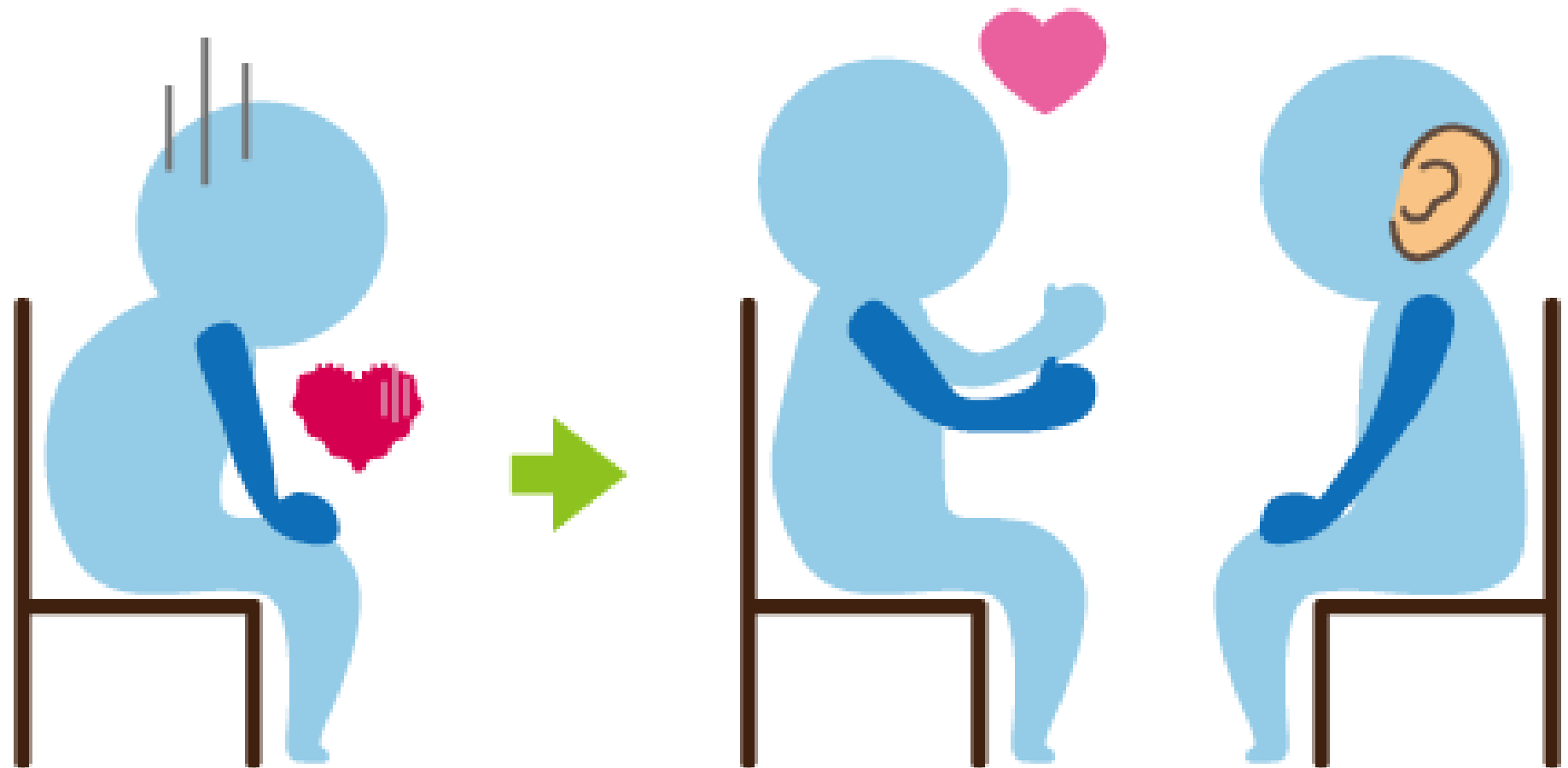


面談（傾聴）スキル = 身につけることができる（技術）



# 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。



# 尊厳を守る / 尊重する

ありのままの自分であることを大切に扱うこと





# 進塾③で使用

(第1面)

## 様式2 職務経歴シート

氏名		年	月	日	現在
<b>職務経歴</b>					
No.	期間 (年月~年月)	職務の内容	職務の中で学んだこと、 得られた知識・技能等		
	(何年何ヶ月) 会社名・所属・ 職名 (雇用形態)				
1	年 月 ~ 年 月 ( 年 月 )				
	( )				
2	年 月 ~ 年 月 ( 年 月 )				
	( )				

## 様式3-1 職業能力証明 (免許・資格) シート

氏名			
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			
	年 月		
2			
	年 月		
3			
	年 月		

1 ページ



# #主役は誰だ

ありがとうございました!



研修でお困りの際にはお気軽に  
お声掛けください。

株式会社進スタジオ  
産業ケアマネ ワークサポートケアマネ  
キャリアコンサルタント

進 絵美 (すすむ えみ)

