

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3回目



2023年12月26日(火) 19:00~21:00
株式会社進スタジオ 進 絵美



～自己紹介～



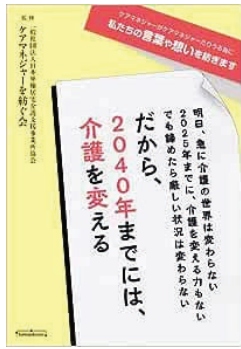
進絵美
(すすむえみ)
S54.2.15
44歳



12月8日
会長に就任しました
(◁)♪

ケアマネジャーを紡ぐ会 会長
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



☆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こと。

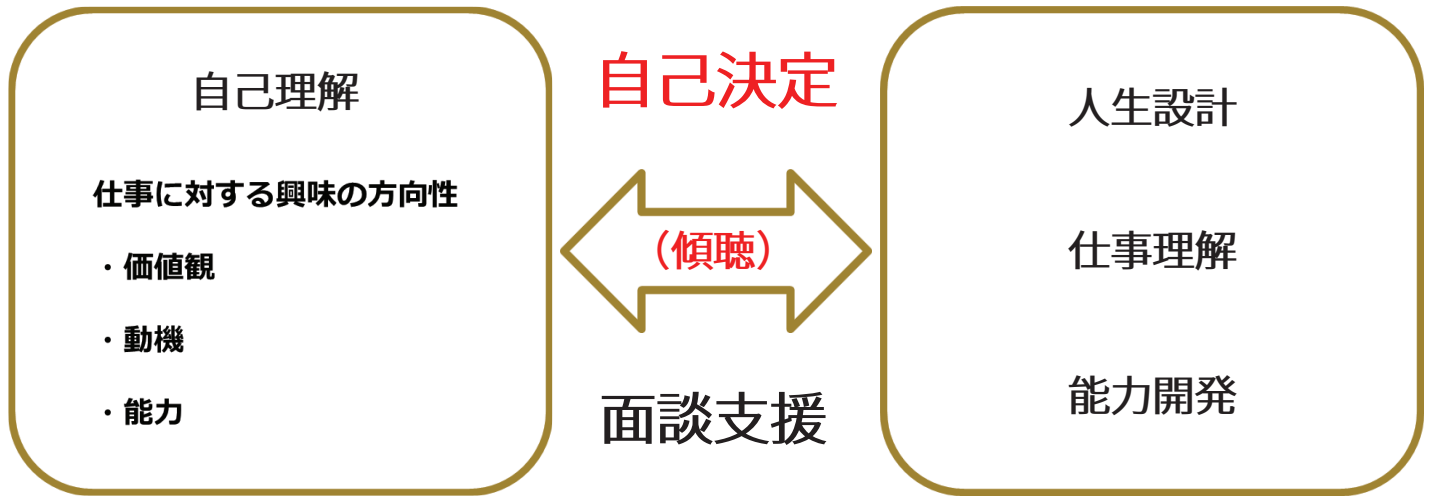
★ キャリアコンサルタントとは

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



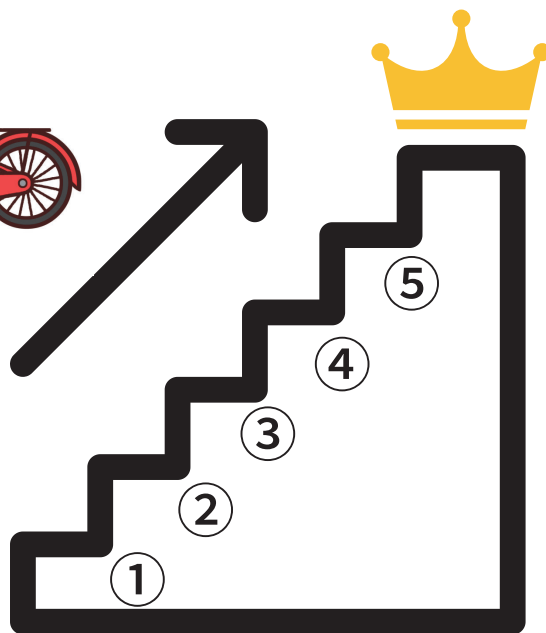
面談スキル向上講座 (進塾)

- 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



面談（傾聴）スキル = 身につけることができる（技術）



IMPORTANT

ワーク!!

安心安全な場の重要性



ロジャーズの3原則

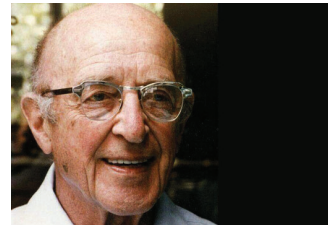
傾聴 : 受容・共感・自己一致 

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。

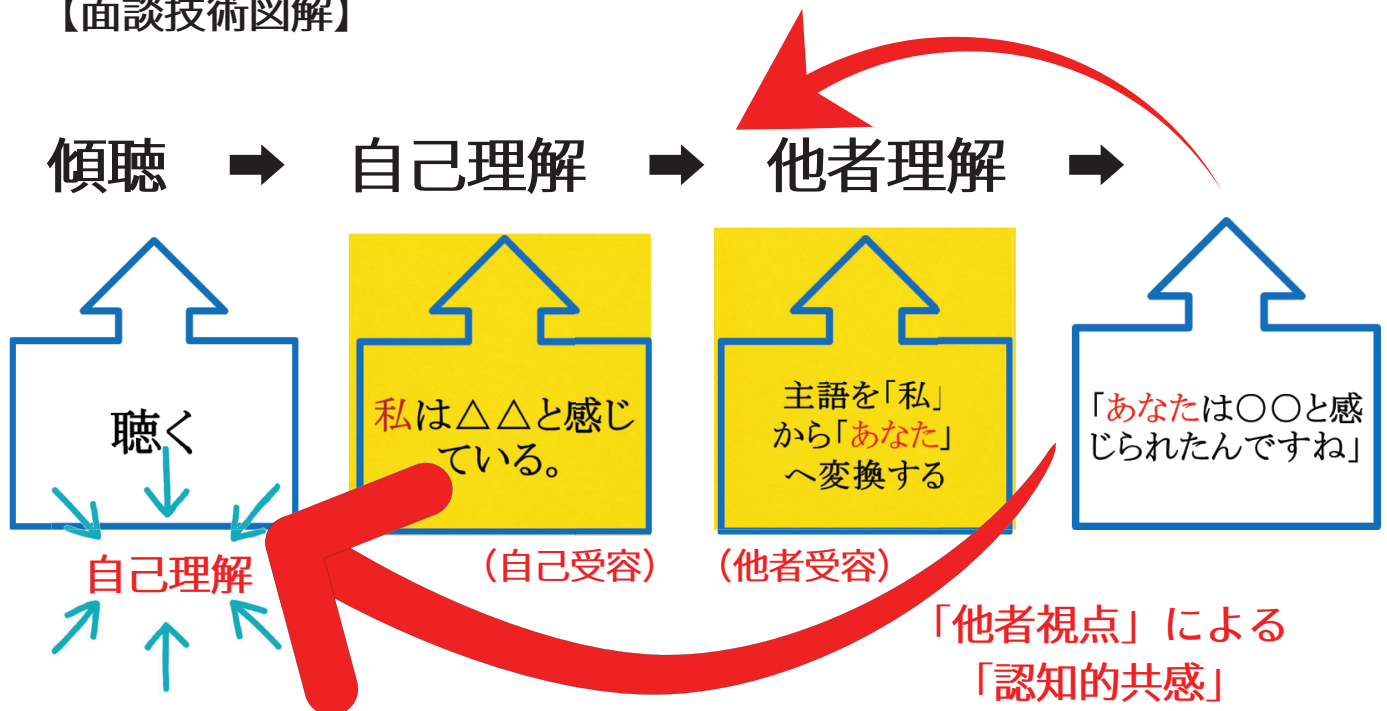
自己一致：心理的に安定し、
ありのままの自分を受容している

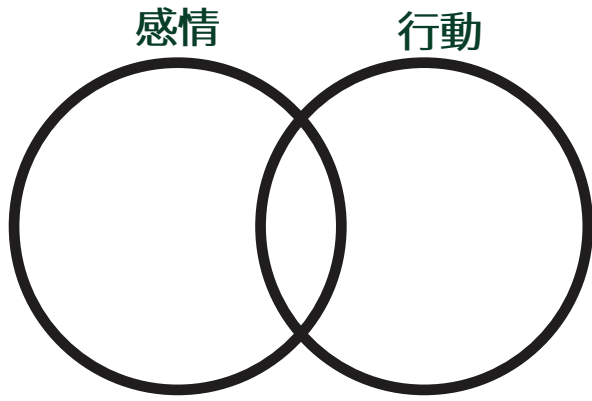


カール・ロジャーズ
(心理学者)
(1902年 - 1987年)

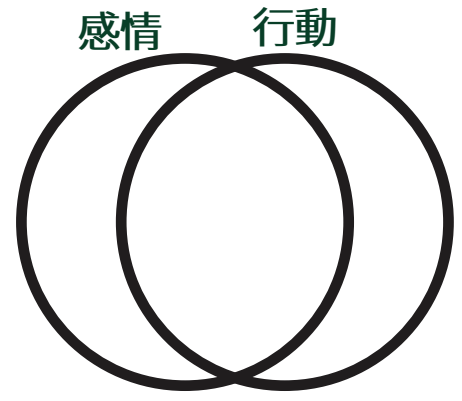
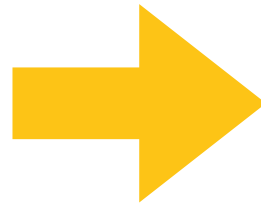
純粹性 (ウソがないこと)

【面談技術図解】





自己不一致



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](#)
[学科試験対策研究室\(多田塾\) \(e-4clover.com\)](#)



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◇

人間が「この物自体が存在する」と考えるからこそ特定の財物や考え方などが存在するという考え方

社会の中で行われる**コミュニケーション**が
現実をつくっていくという主張

個人が語る**こと**が**現実**



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。

「考え方」「思い込み」を明らかにし、
問題解決の方向性を探っていく対人支援

1980年代後半ごろから提唱



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

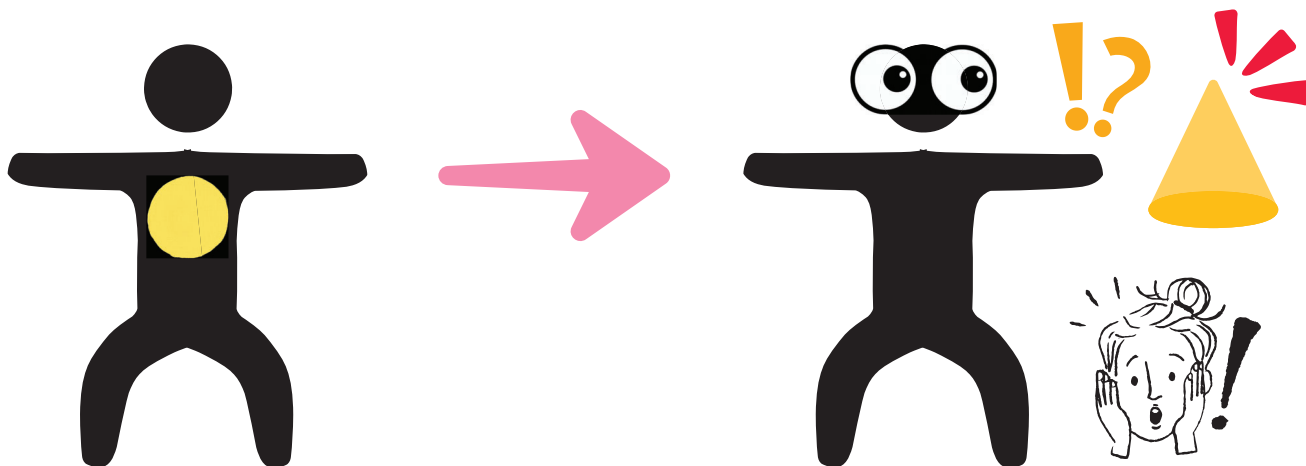
聞き手が質問をし語り手が何度も語るうちに、全体から見てドミナント・ストーリーとは異なる部分が出てくることがある

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。

• **書き換え療法** → ユニークな結果に目を向けてもらうことで書き換えて再構築できる（**上書き**できる）

• **外在化技法** → 問題をその人のアイデンティティから切り離す技法



• (語り手)

「会社で大きな失敗をしました。それ以来、いつも上司から注意を受けていて、同僚からも嫌われてしまいました」

• (聞き手)

「この話に名前をつけるとどうなりますか？」

• (語り手)

「う〜ん...『みんなに嫌われるダメサラリーマン』ですかね」

• (聞き手)

「上司の方は、あなたのやり方を全て否定するのですか？」

• (聞き手)

「失敗しているとおっしゃいましたが、今まで仕事でうまくいったことは何かありますか？」

• (聞き手)

「職場で話すような仲のいい人はいないのですか？」

• (語り手)

「そういえば、この間のプロジェクトでは私の企画を採用してくれました」

• (語り手)

「ランチに行ったり、話をする親しい同僚がいます。この間も注意を受けた後にメールしてくれました」

• (聞き手)

「いつも職場の人とうまくいかないわけではないんですね」

•(語り手)

「上司に叱られることが多い。でも上司は成功した時には評価してくれたこともあった。失敗した時も、次にどうしたらいいかも教えてくれていた。自分を嫌って叱っていたのではなく、心配して次に活かせるように注意してくれたのかもしれない。」

「ランチに誘ってくれる同僚や失敗した時に心配してメールをくれた同僚もいる。みんなに嫌われていると思っていたが、もしかしたら気にしすぎかもしれません。」

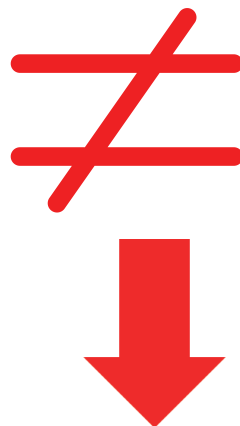
•(聞き手)

「この話に名前をつけるとどうなりますか？」

個人が語る**ことが現実**

ものごとには従来の意味での「事実」や「真実」といったものではなく、それぞれの視点から「再構成された現実」がある

「問題について相談する人」と「解決法を教える人」 ???

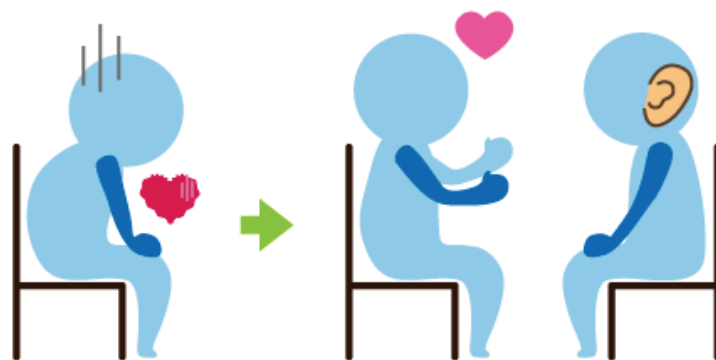


無知のアプローチ

本人の話を出発点に、フラットな語り合いから**相談者自身**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

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。



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

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

(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) 会社名・所属・ 職名(雇用形態)	職務の内容	職務の中で学んだこと、 得られた知識・技能等
1	平成 23 年 4 月 ～ 平成 27 年 1 月 (3 年 10 ヶ月) 医療法人以和貴会 北条病院 通所リハビリ 介護士 (正社員)	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、職場や職場内の役割を学んだ。
2	平成 27 年 1 月 ～ 平成 29 年 2 月 (2 年 1 ヶ月) 株式会社グリーン・ケア 就労継続支援A型 管理業務サービス管理責任者 (正社員)	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。

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 取得時期	免許・資格の実施・ 認定機関の名称	免許・資格の内容等
1	介護福祉士 平成 23 年 3 月	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。
2	介護支援専門員 平成 27 年 6 月	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なケアプランの作成、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。 (法廷資格保持者で5年以上の実務経験が必要、介護福祉士)
3	サービス管理責任者 平成 27 年 11 月	大阪府知事	障がい福祉サービス分野で、利用者に合わせて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)
4	相談支援専門員 平成 27 年 11 月	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)

個人ワーク (分)

印象に残っている期間 (過去・現在) のエピソードを選ぶ

今日のグループワーク
「この話に名前をつけるとどうなりますか？」
ナラティブ・アプローチ

(例)

- ・ 新人時代の辛かったこと
- ・ クレーム対応
- ・ 職場の人間関係



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

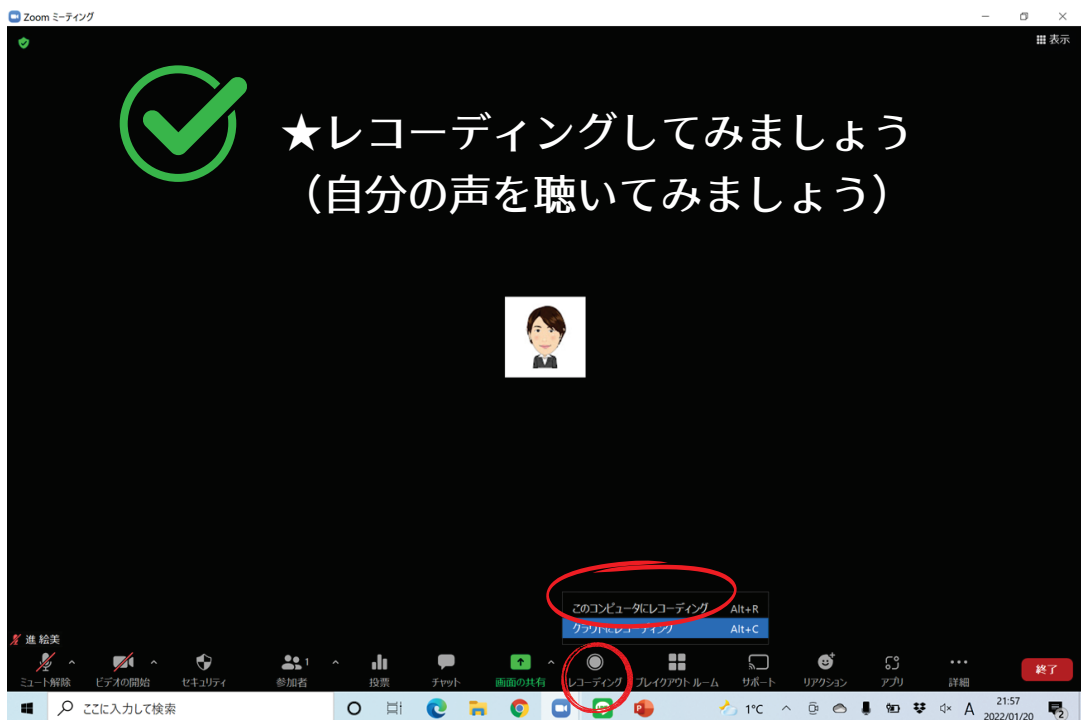
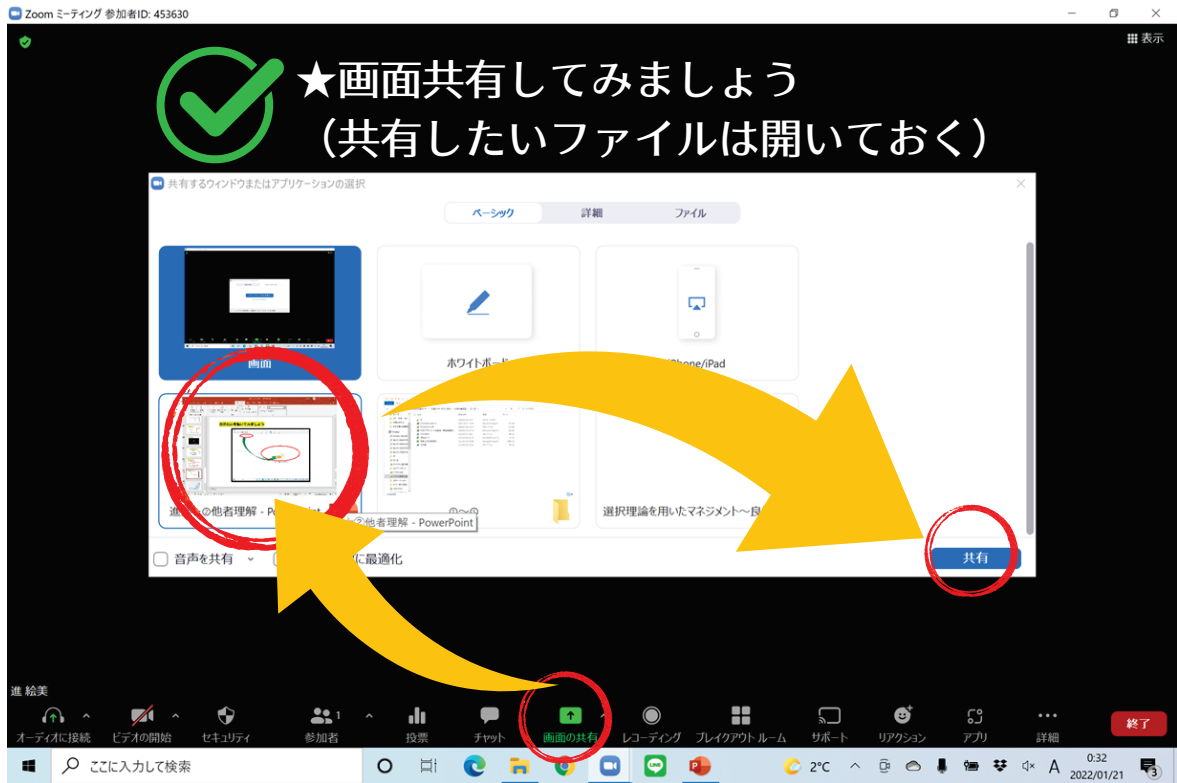
*壁になりきる

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

7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



4人グループの場合

①	話す	観察者	時間管理	聴く
②	聴く	話す	観察者	時間管理
③	時間管理	聴く	話す	観察者
④	観察者	時間管理	聴く	話す

3人グループの場合

①	話す	時間管理 観察者	聴く
②	聴く	話す	時間管理 観察者
③	時間管理 観察者	聴く	話す

グループワーク（ 分）

①話す人：自分の経験の中で印象に残っていること

②聴く人：相手が話しやすい態度で聴く

→うなずき、「主語+そうなんですね」

→「この話に名前をつけるとどうなりますか？」

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。「良かったところ、次こうしたらいいなと思ったところ」

「聴く人」へ!!

①良かったところ、

②こうしたらもっとよくなるよ、
というところをフィードバック。

7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

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



#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)

