

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4回目



2024年1月30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
(◇)ゞ

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)
- ・SDGSDG S 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

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

一般社団法人日本介護福祉支援事業所協会
ケアマネジャーを紡ぐ会

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

編著

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期開催中！

☆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

★ 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

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

偶然の出来事を作り出す

「5つの行動」

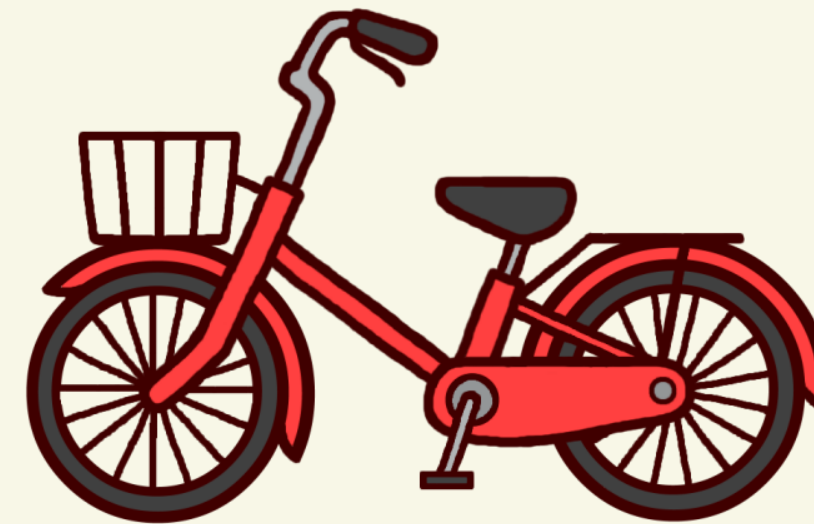
- ▶ 好奇心: 新しい学習機会を模索すること
- ▶ 持続性: 上手くいかなくても諦めない。
- ▶ 楽観性: 予期していたことと違う出来事もプラスに捉え楽しむこと。
- ▶ 柔軟性: 信念やこれまでの概念、態度などに固執せず、状況や時代に合わせて考えを変えていくこと。
- ▶ 冒険心: 失敗を恐れて行動しないのではなく、学習の機会と捉え飛び込んでみる。



ジョン・D・クランボルツ
(心理学者)
(1928年-2019年)

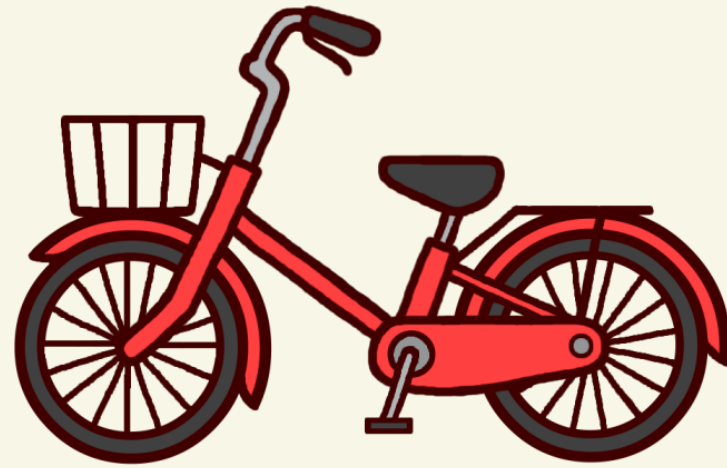
面談スキル向上講座（進塾）

- 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）



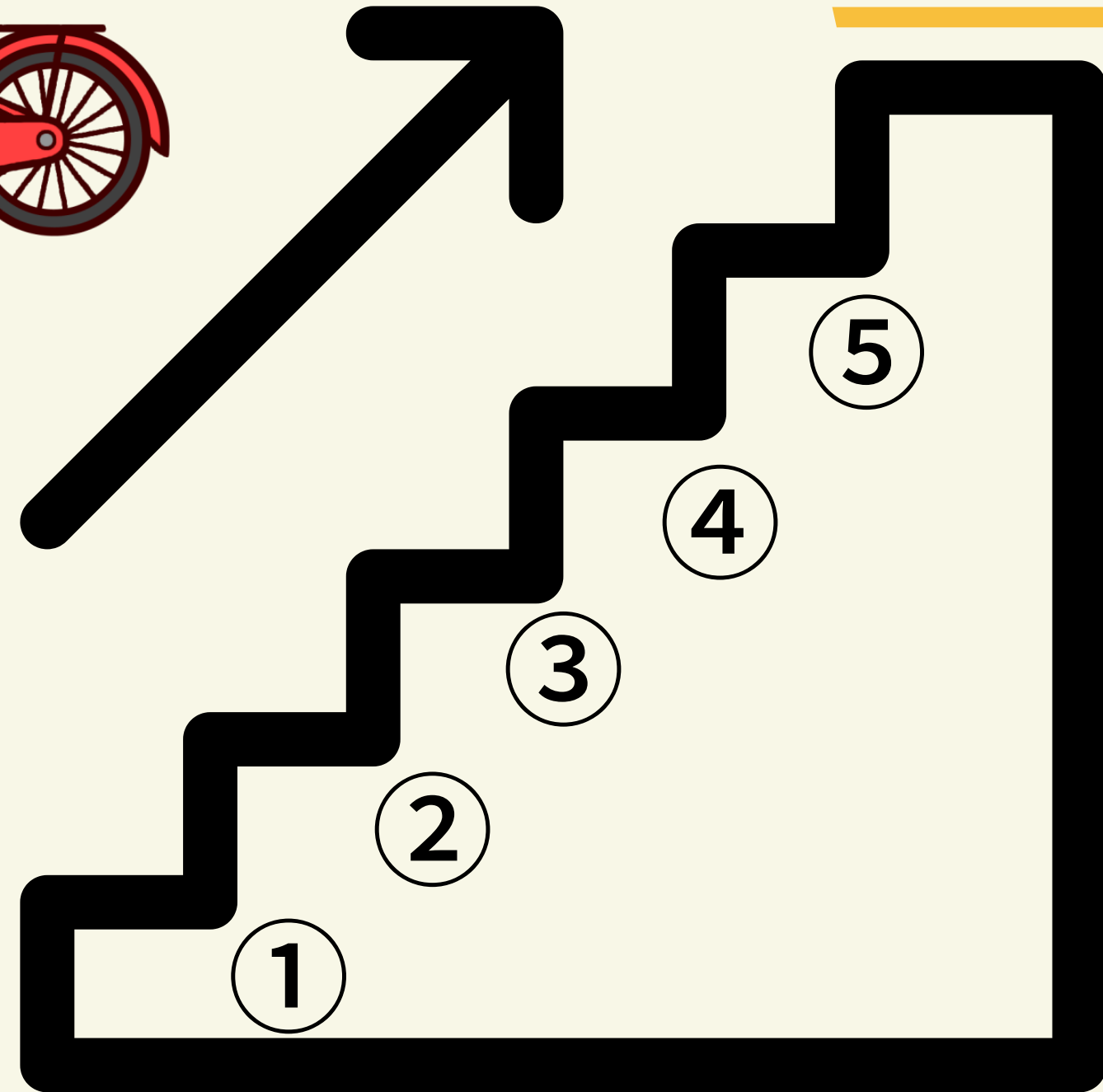
面談スキルには傾聴スキルが欠かせない

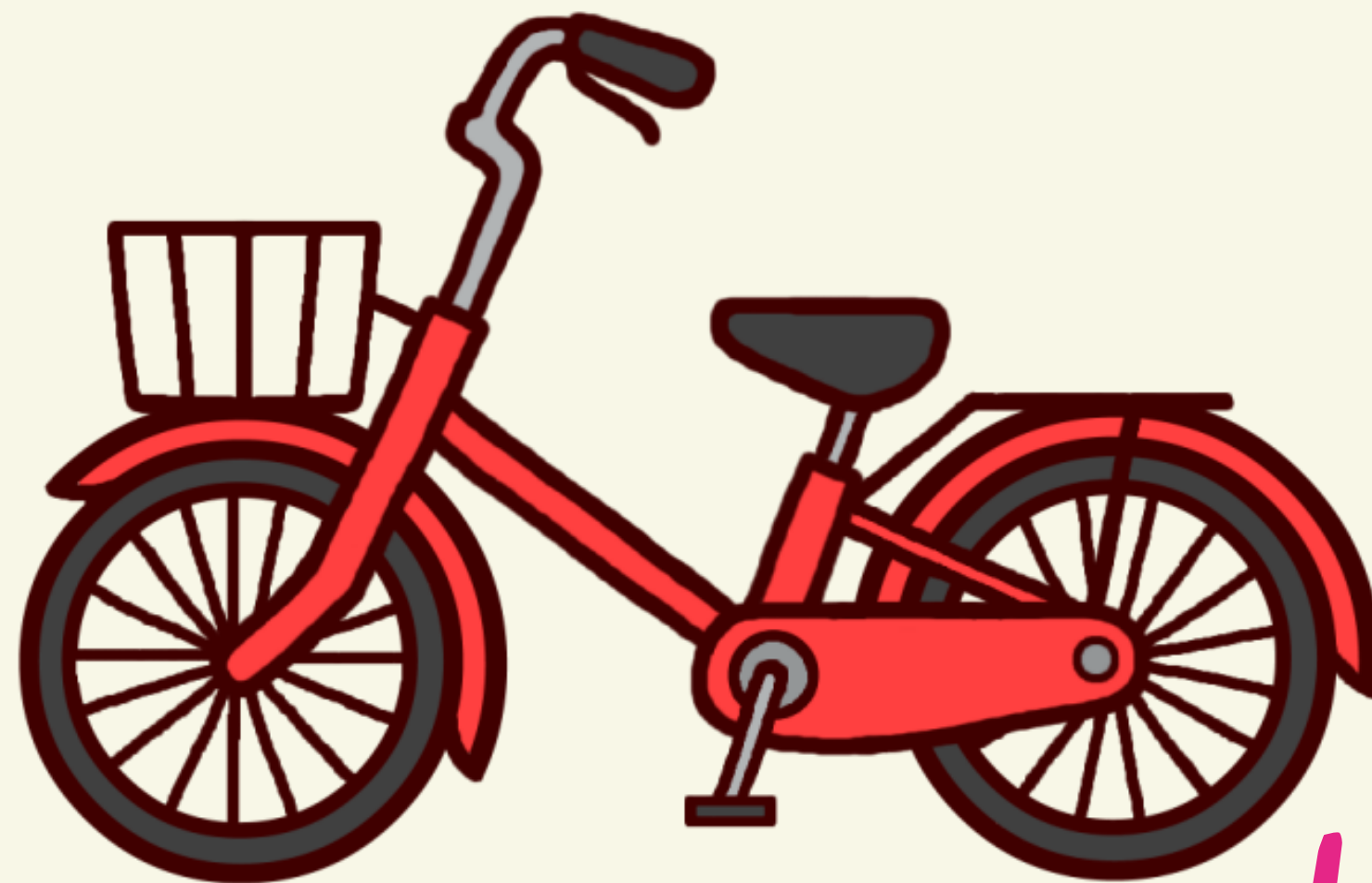
- ①自己理解
- ②他者理解
- ③自己理解の支援
- ④自立支援
- ⑤相談援助の役割（価値）



面談（傾聴）

仕事道具は**私たち自身**



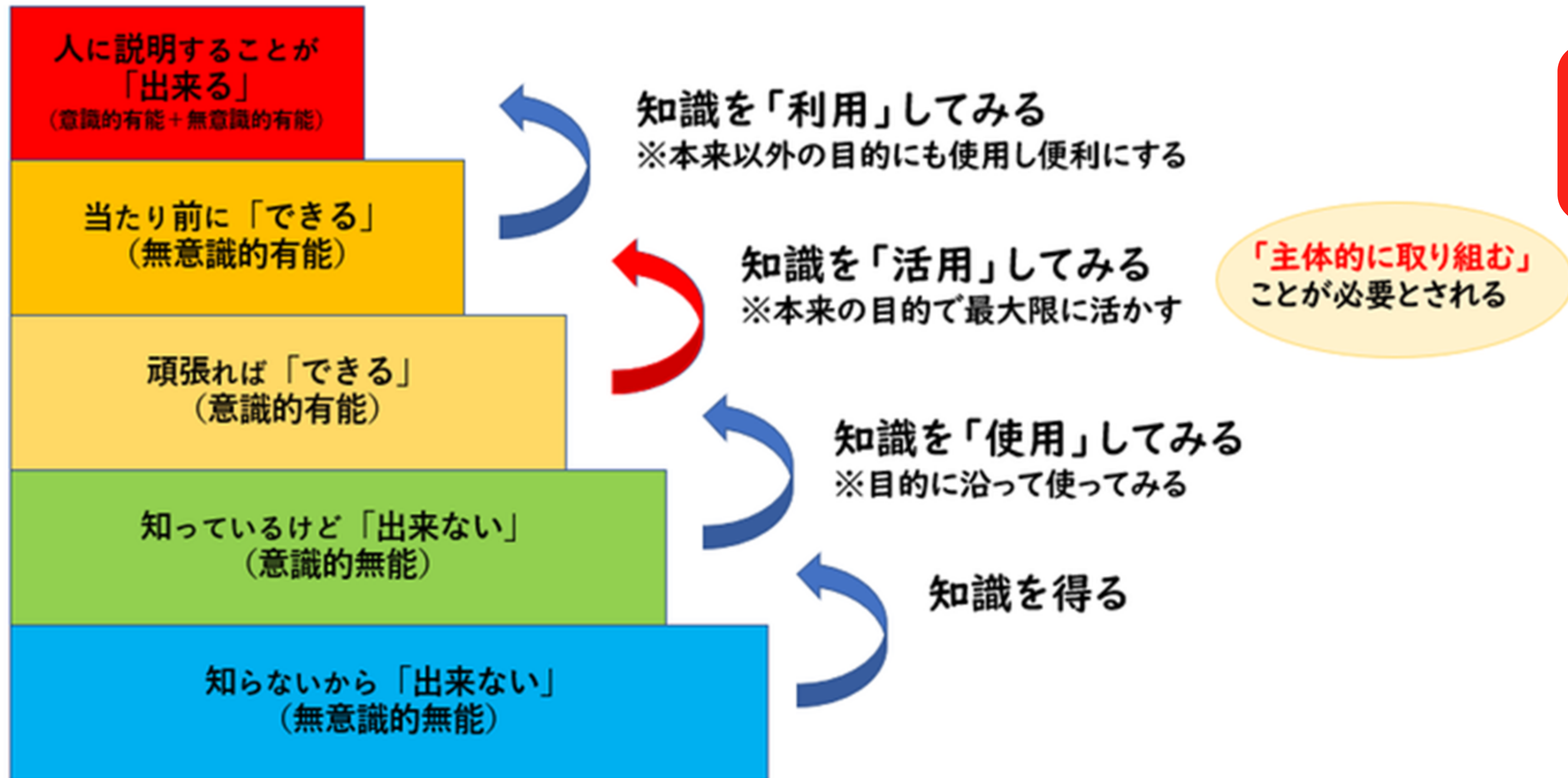


ここ、
試験に
できます！

学ぶ × 練習



学習レベルの5段階



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

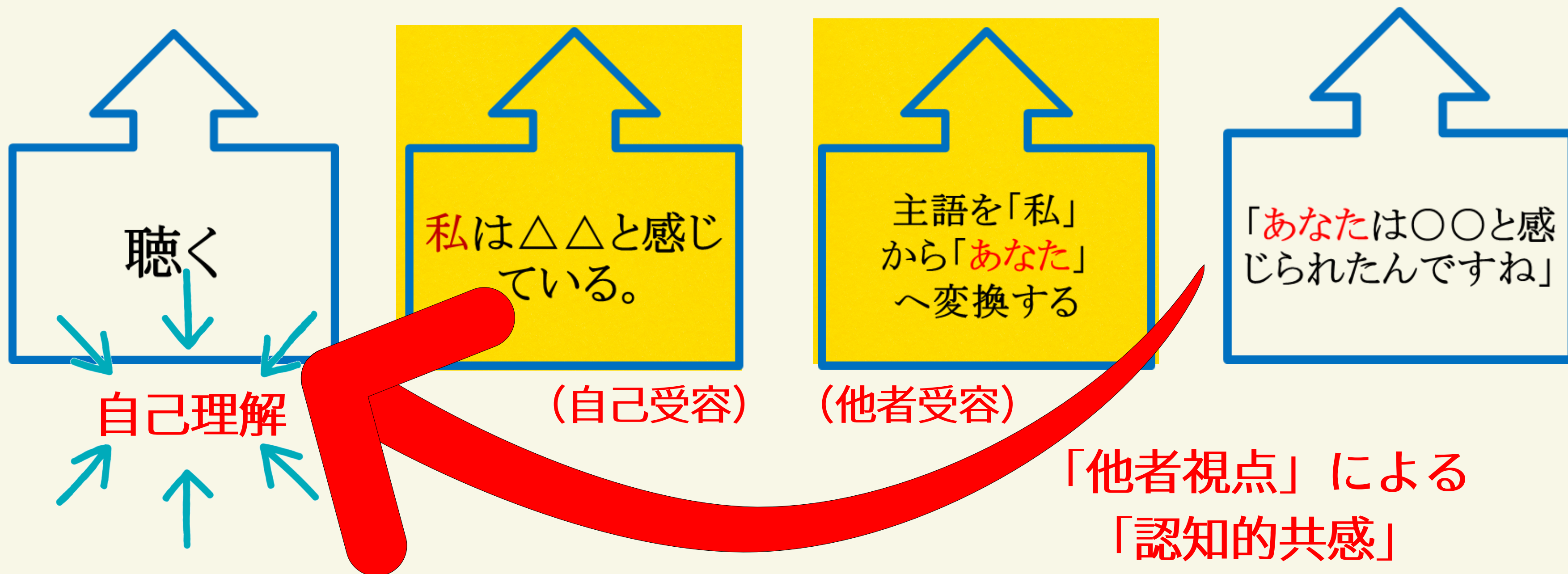


カール・ロジャーズ
(心理学者)
(1902年 - 1987年)

純粹性 (ウソがないこと)

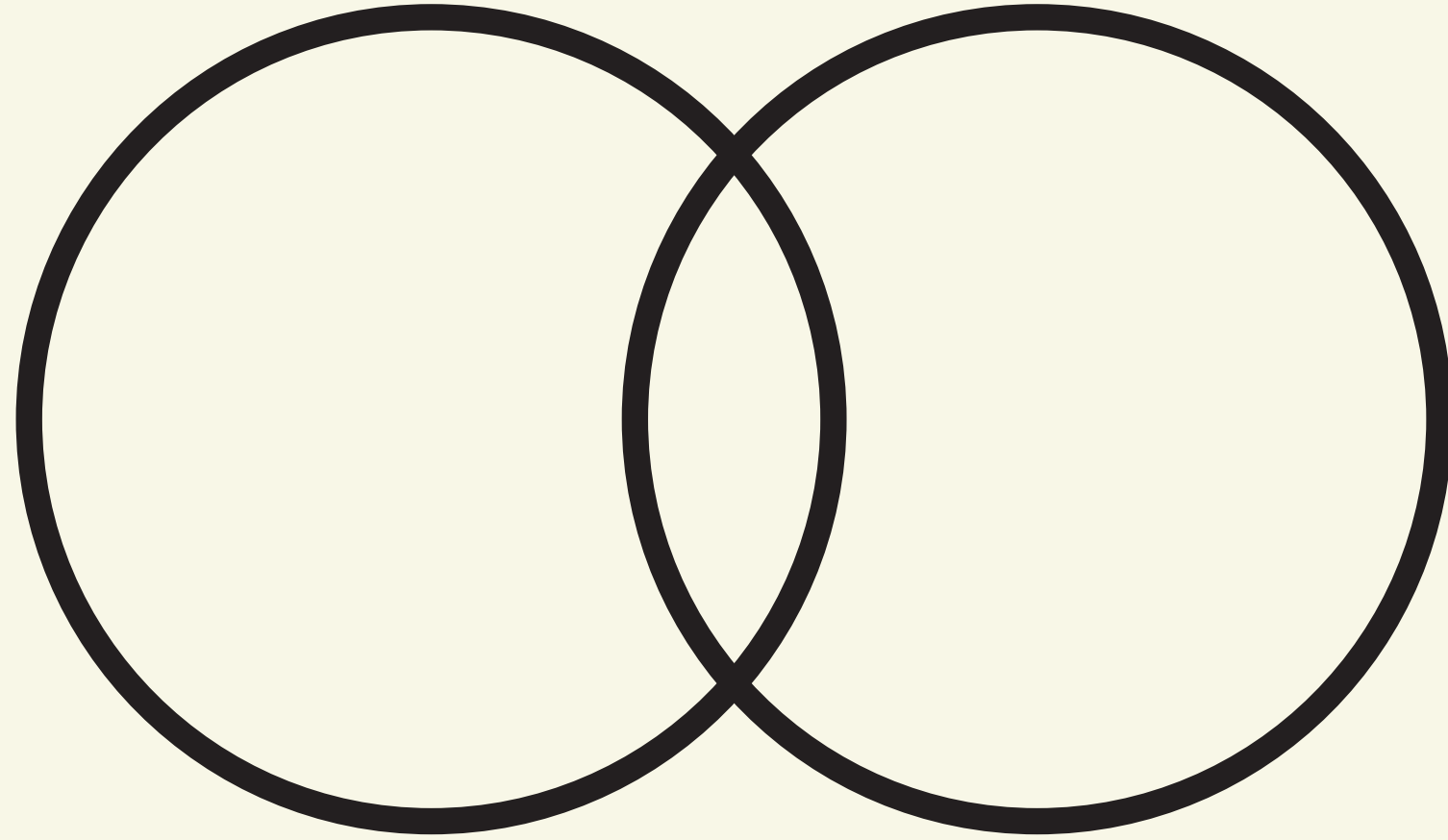
【面談技術図解】

傾聴 → 自己理解 → 他者理解 →

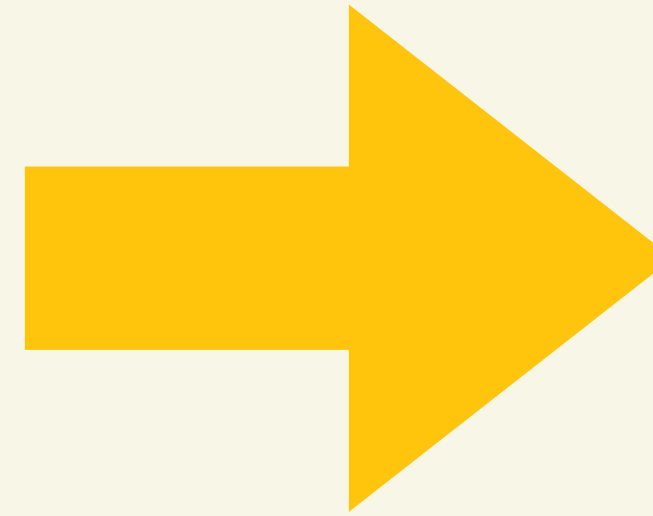


感情

行動

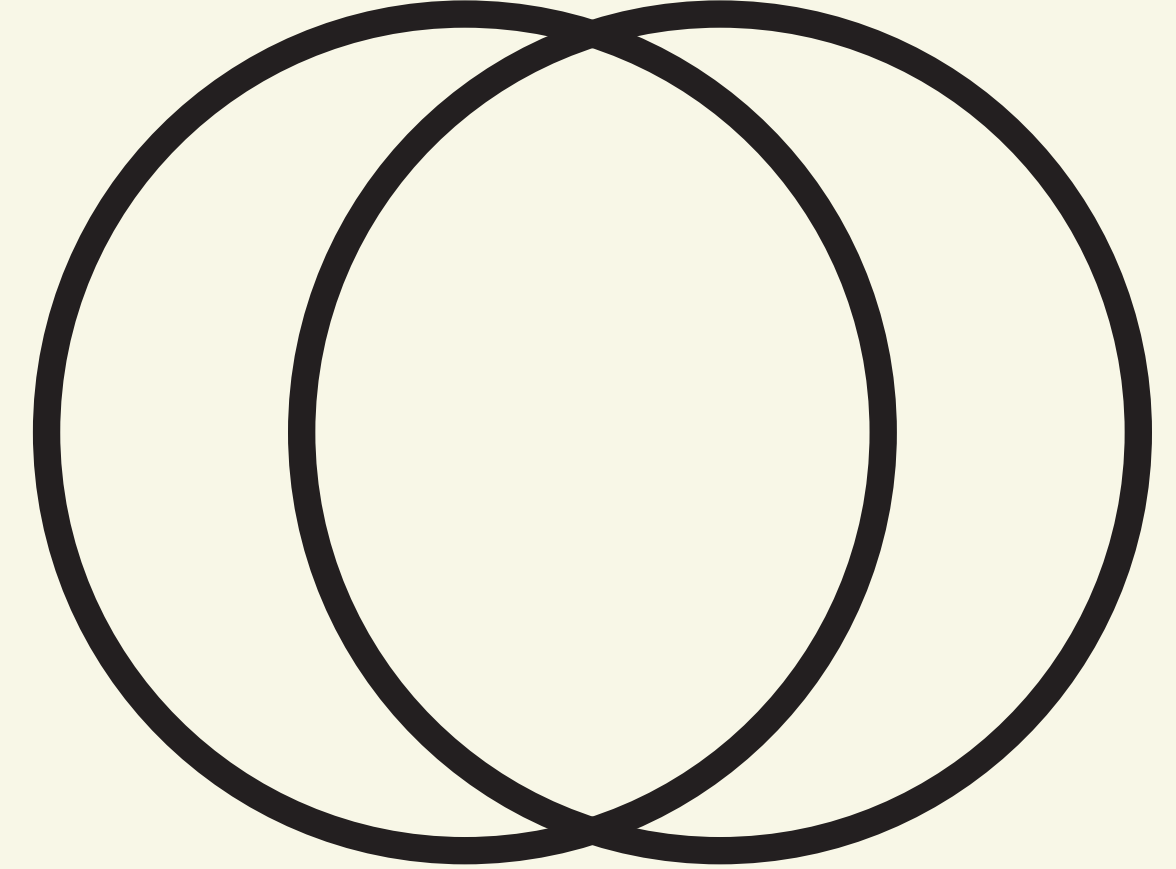


自己不一致



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)

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

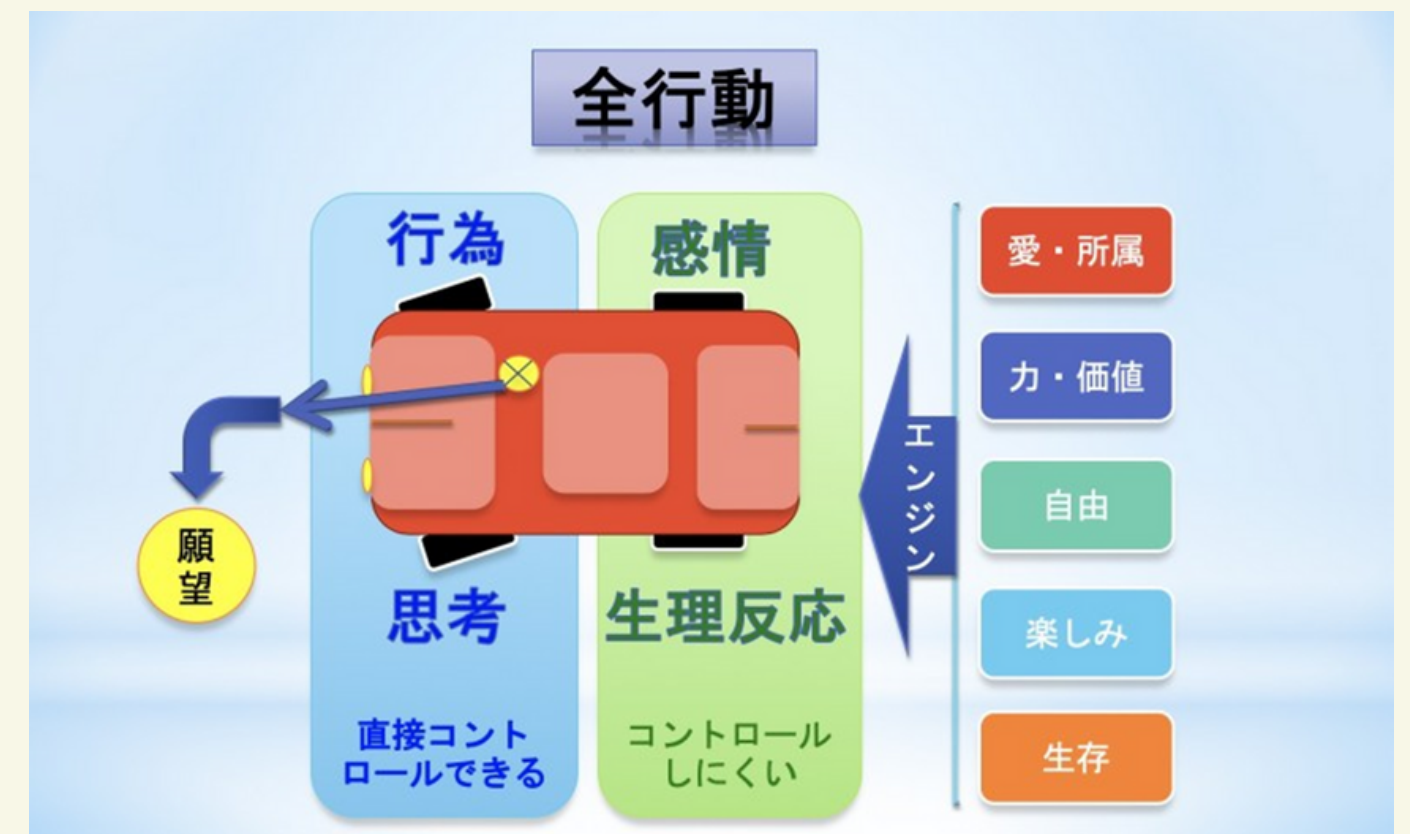
内発的動機づけ

(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)



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

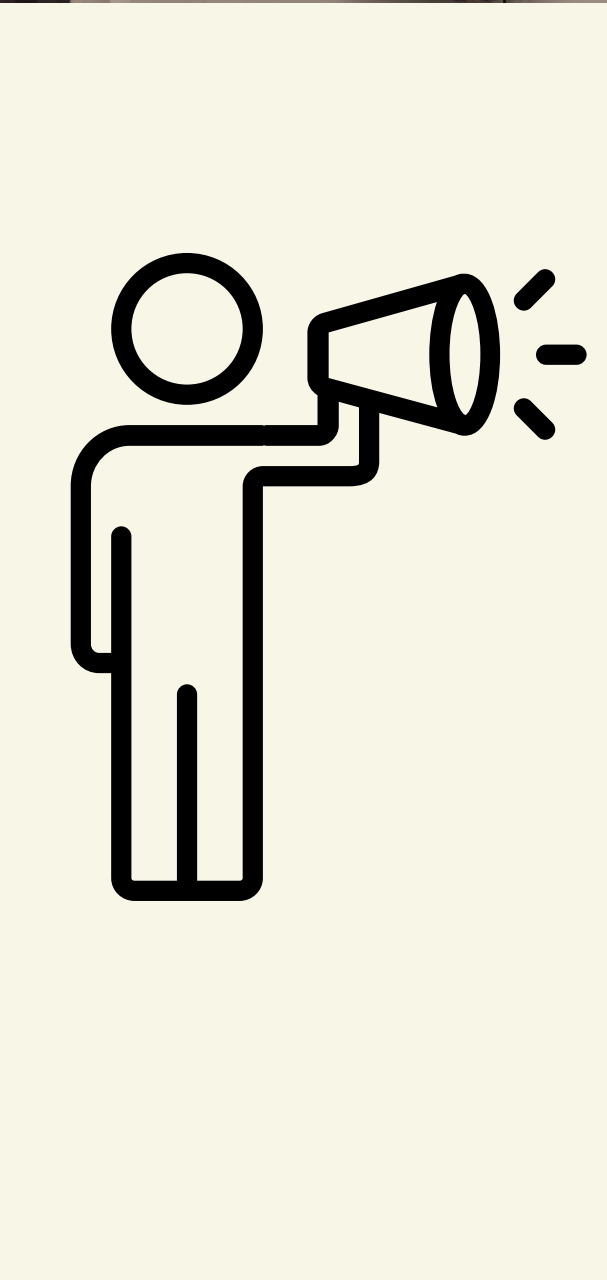
1980年代後半ごろから提唱





感情

行動



トランジション（転機）理論



ナンシー・K・シュロスバーグ
(カウンセリング心理学)
(1929年ー)

1999年
全米キャリア開発協会会長

<トランジション（転機）とは>

① イベント：ある出来事が起こること

② ノンイベント：予期していたことが起こらないこと

1. 予期していた転機（イベント）

2. 予期していなかった転機（イベント）

3. 予期していたが起こらなかった転機（ノンイベント）

トランジション（転機）理論



トランジション（転機）とは、変化を伴う

- ①役割・・・人生の役割が変化する。
- ②関係性・・・大切な人との関係性が変化する。
- ③日常生活・・・日々の行動が変化する。
- ④自分自身・・・自分の物事に対する考え方が変化する。



人生においてトランジション（転機）
を避けることはできない

トランジション（転機）理論

人生の転機を3つの要因から考える

① イベントそのもの



1. 転機の深刻さ・・・役割、関係性、日常生活はどの程度、変化を伴うのか。
2. タイミング・・・転機の起きたタイミングは良いか、悪いか。
3. コントロール・・・自分の力で転機をコントロールできるものか。
4. 持続性・・・転機によって生じた状況は永続的か、一時的か。

トランジション（転機）理論

人生の転機を3つの要因から考える ②本人の対処スキル



1. 転機そのものを、肯定的にとらえるか、否定的にとらえるか。
2. 転機そのものを自分自身がコントロールしようとしているか、あきらめているか。
3. 対処のスキルとして、ストレス解消の仕方や、行動する力があるか。
4. 過去に転機をうまく対処した経験を積んでいるか。

トランジション（転機）理論

人生の転機を3つの要因から考える

③3つの支援システム



1. 人

2. 物質的資源

3. 支援団体や制度

トランジション（転機）理論

転機の乗り切り方①

内的資源の点検（4 Sモデル）



①状況：situation

②自己：self

③支援：support

④戦略：strategies

トランジション（転機）理論

転機の乗り切り方②

変化を受け止める

内的資源の点検（4 S モデル）



具体的な行動計画を立て実行する



個人ワーク①（ 分）

ご自身の支援システムを思いつく限り記入してください

【3つの支援システム】

1) **人**：心理的に支えになる上司、同僚、家族や友人、知人など

2) **物質的資源**：乗り越えるための十分なお金や物質的資源

3) **支援団体や制度**：支援協力してくれる公的または民間の団体・制度・サービス



個人ワーク②（分）

トランジション（転機）

（例）面談スキル向上させたい！4つのSを点検

①状況:situation

- この状況は予期されていたか。
- 状況をプラスと捉えるか、マイナスと捉えるか。
- タイミングは良かったか、悪かったか。**
- 一時的なものか、永続的なものか。

②自己:self

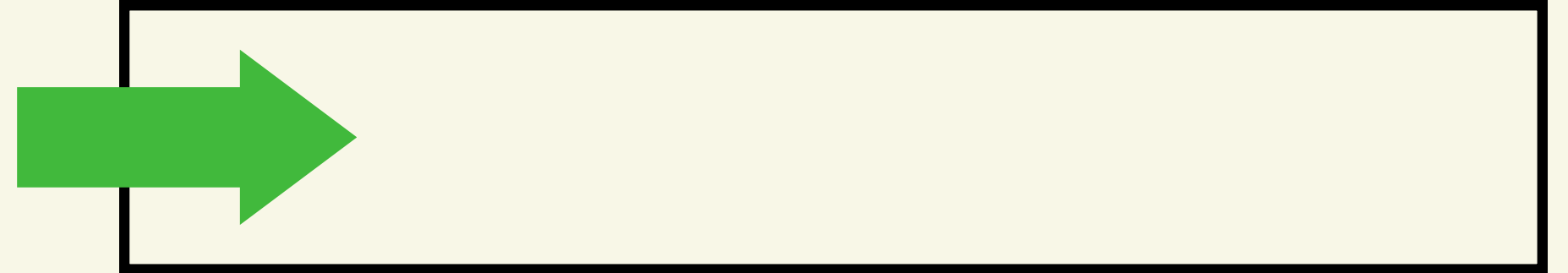
- 自分の人生に対する見通しはあるか
- 変化に対して立ち向かえるか、圧倒されるほうか。
- 変化をコントロールできると思うか。
- 自分のスキル、これまでの経験は何か。
- 他の仕事の可能性を探ることは可能か。

③支援:support

- 必要とする援助を他人、友人、家族から得られるか。
- 励まして応援してくれる人がいるか。
- 仕事の情報、雇用に関する情報などを収集できるか。
- 経済的な支援など実質的な援助を望めるか。

④戦略:strategies

- 状況、自己、支援を把握し、様々な戦略を使えるか。
- 転機の持つ意味をプラスに捉えるように試みる。
- 積極的にストレスの処理を行っているか。
- 目の前の課題に対して臨機応変に戦略を変えることができるか。



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

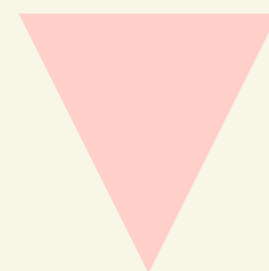
ここで話したことは口外しない

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

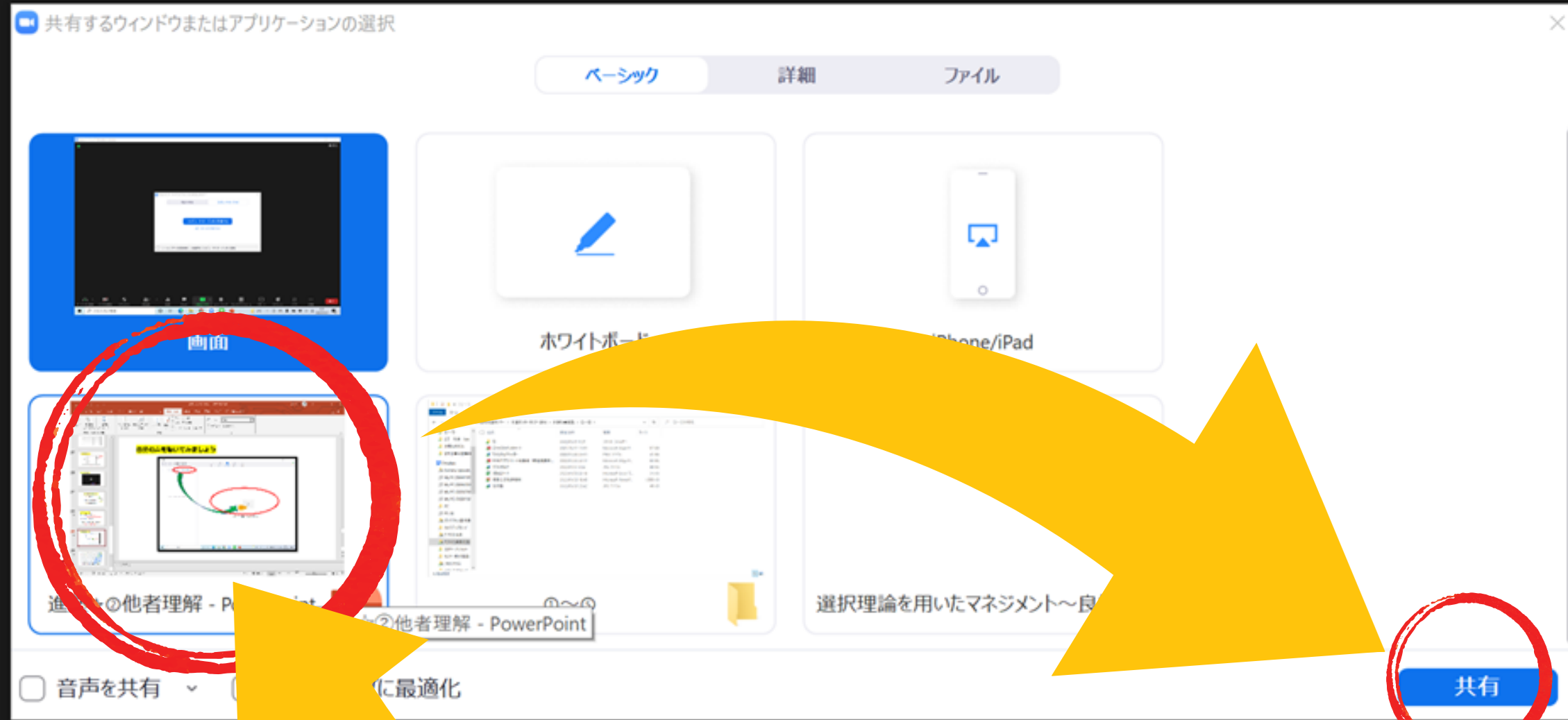
*時間管理の人は時間になったら声掛け

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



★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





★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

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

ここに入力して検索

21:57 2022/01/20

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：自分の転機、①状況、②自己、③支援、④戦略

②聴く人：相手が話しやすい態度で聴く


→うなずき、「〇〇さんは+そうなんですね」

→「なぜそう思ったのですか？」

→「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。「良かったところ、次こうしたらいいなと思ったところ」

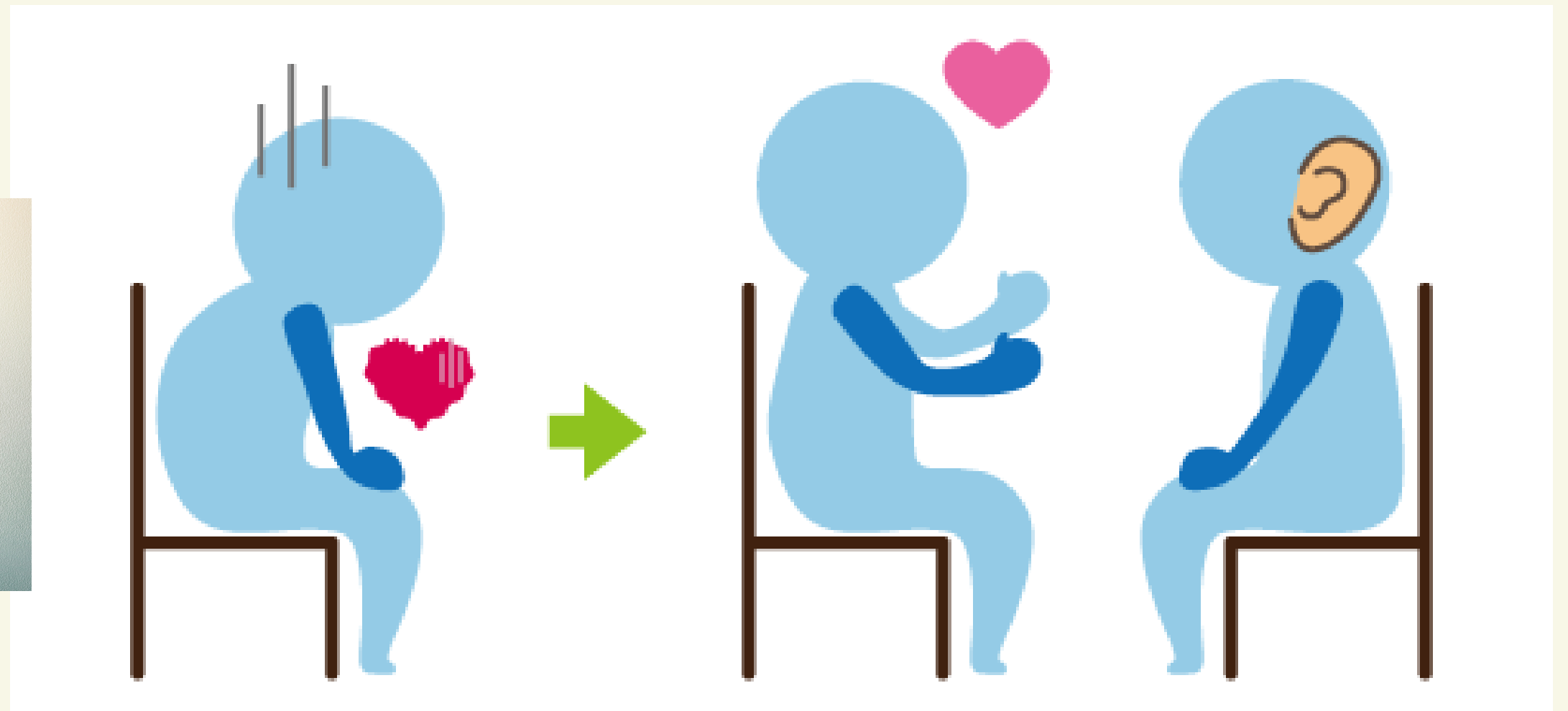


「聴く人」へ!!
①良かったところ、
②こうしたらもっとよくなるよ、
というところをフィードバック。

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

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。





自己効力感

結果期待・・・この努力は報われる

効力期待・・・自分是可以る



努力を**継続**できる

★機会遭遇理論★

アルバート・バンデューラ ([Albert Bandura](#))

偶然は予期されずに起こるが、いったん起こると予定されていたことと同じように、通常の連鎖の中に組み込まれて、人間の選択行動に影響を与える

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)

