

進塾★面談スキル実践編

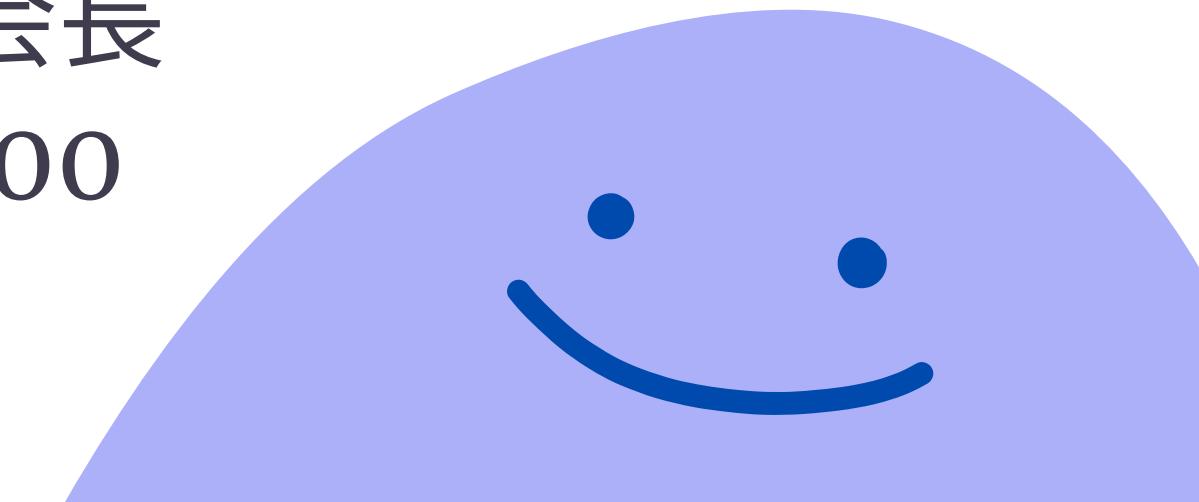
～職場の問題解決！された側/した側～

株式会社進スタジオ

進 絵美

ケアマネジャーを紡ぐ会 二代目会長

2026年1月21日(水)10:00~12:00



～自己紹介～

進 絵美（すすむ えみ）



S54.2.15生まれ（46歳）O型

一般社団法人日本単独居宅介護支援事業所協会 代表理事
株式会社進スタジオ 代表取締役
一般社団法人経慶会 医療福祉連携部会 理事



「伴走支援者」

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
主任介護支援専門員/相談支援専門員（現任）



#主役は誰だ®

ケアマネジャーを紡ぐ会
二代目会長として
紡ぐ本part②出版決定！



2025年12月6日(土)発売♥



介護の問題は、
介護保険の中でだけ起きてるんじゃない！

介護の問題は、
介護保険の外でも起きてるんだ！！

ケアマネジャーを紡ぐ会 奈良支部長
山崎 理央

Follow US ♥



紡ぐ会 YouTube チャンネル♪





本日のゴール

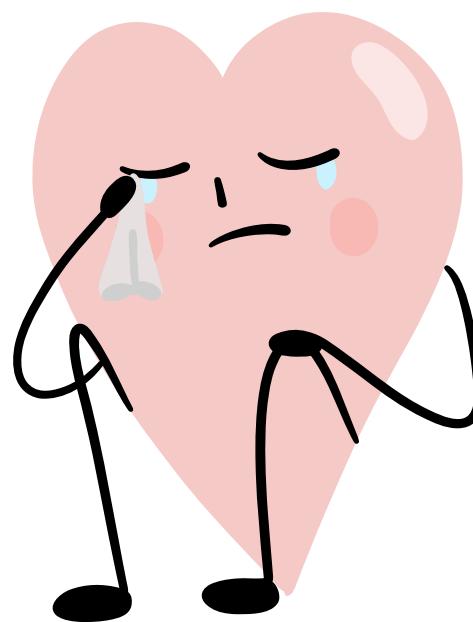
対立する2者それぞれと、
関係を壊さず次に進める面談が
できるようになる

板挟みで悩まないようになる



赤組

「言い方が
きつい」



青組

「指摘しないと
回らない」





面談時の悩み・・・

- ・どちらの話も分かる
- ・どちらも間違っていない
- ・でも、関係がこじれる

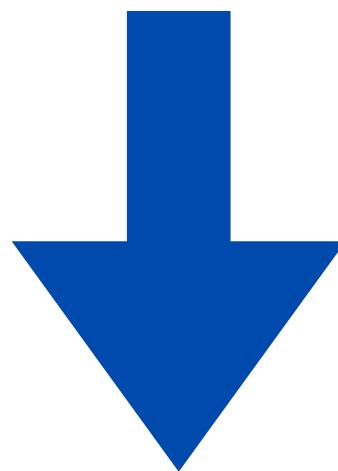


問題は「正しさ」ではない



～今日の研修～

- ・仲裁しない
- ・白黒つけない
- ・解決しない



- ・状態の整理
- ・関係を壊さない関わり

交流分析（TA）で見る対立の正体

対立は・・・
正しさや性格の問題ではなく
「自我状態のすれ違い」
で起きている



進塾★面談スキル実践編

～苦情対応～

株式会社進スタジオ
進 紂美

ケアマネジャーを紡ぐ会 二代目会長
2025年11月13日(木)10:00~12:00



交流分析 (TA)



交流分析は、1950年代に米国精神科医エリック・バーンにより提唱された集団心理療法です。

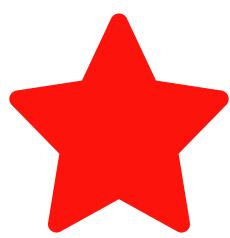
交流分析の理論の特徴

次の3つの考え方と4つの分析からなっている。

- ストローク
- 時間の構造化
- 人生の基本的構え
- 構造分析
- 交流パターン分析
- ゲーム分析
- 脚本分析



SHARE



詳しくは2026年1月21日(水)面談スキル実践編にて('◇')ゞ
職場の問題解決！された側/した側

交流分析 (TA)



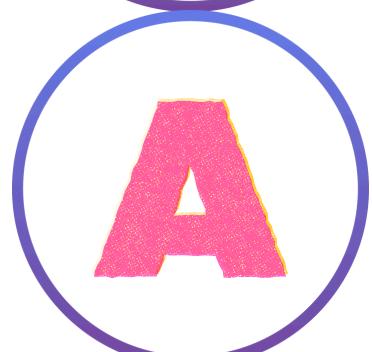
交流分析は、1950年代に米国精神科医エリック・バーンにより提唱された集団心理療法です。

構造分析

構造分析では自分の内部に3つの部分があり、それで人格が形成されていると考える。これを自我状態(エゴグラム)という



P : 親の自我状態(Parent)



A : 大人の自我状態(Adult)



C : 子どもの自我状態(Child)



交流分析 (TA)



構造分析

生まれたときから最初に発達していく部分。
本能や感情に関係する。
食欲、睡眠、遊び、好奇心、驚き、
自由な発想など。
強すぎると、本能的・衝動的となって、
道徳など外界の現実を考えない。
感情にブレーキがからない。

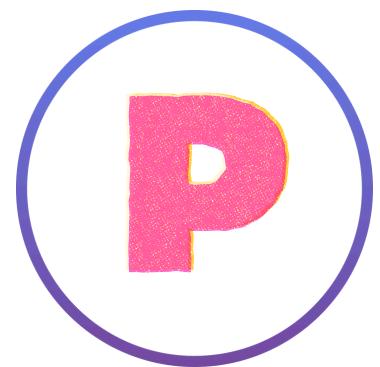


C : 子どもの自我状態(Child)

交流分析 (TA)



構造分析



P : 親の自我状態(Parent)

その人の年齢と共に、Cの状態の
次に現れる。

両親や、育ててくれた養育者たち
の考え方や、行動・感じ方を取り
入れた部分。

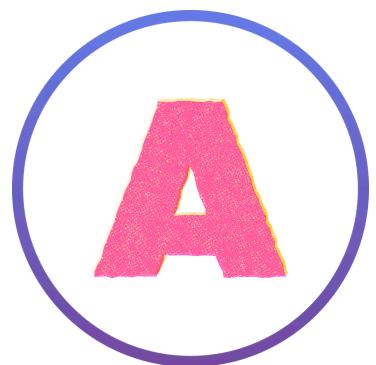
ルールを守るように求める**父親的
な部分**と、人の世話を見る**母親的
な部分**がある。

交流分析 (TA)



構造分析

最後に出現する自我状態。
冷静に状況を分析して、判断を下す。



情報を収集し、取捨選択して最終的な
決定を判断する。

A : 大人の自我状態(Adult)

交流分析 (TA)

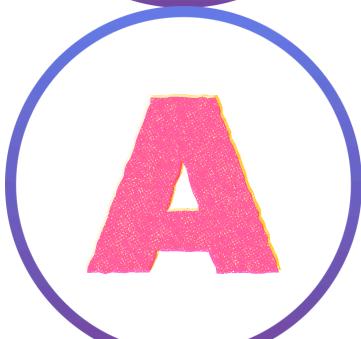


構造分析

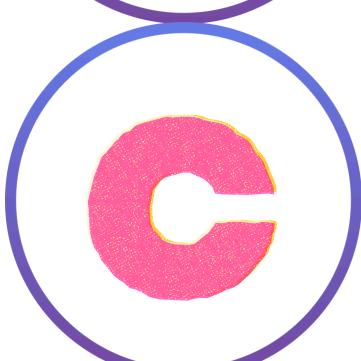
自我状態の図がさらに分かれる
(自我状態を5つに分けたもの)



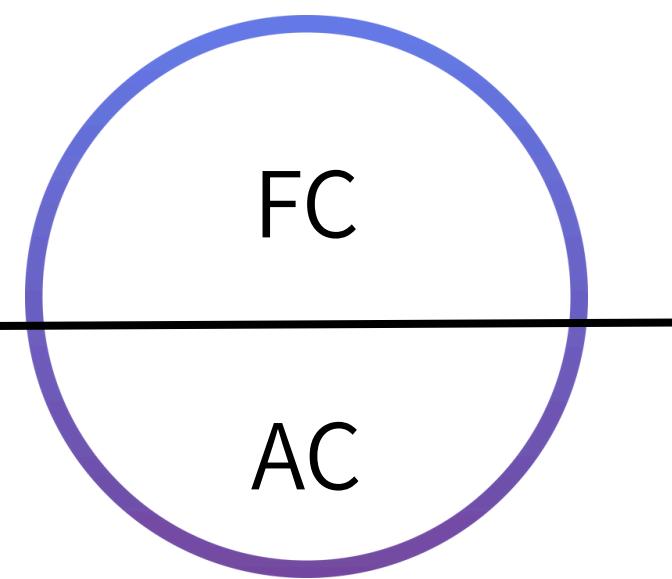
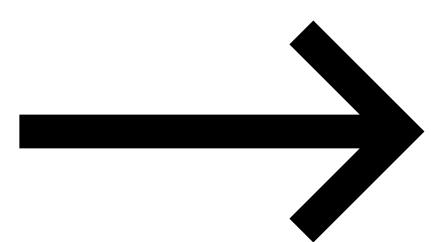
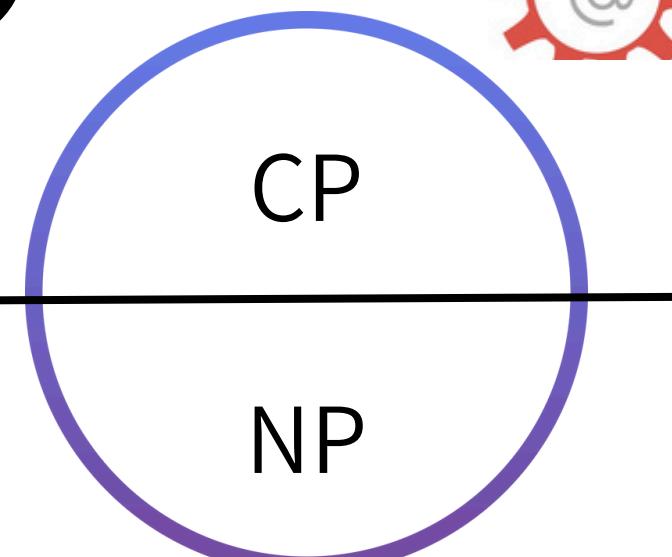
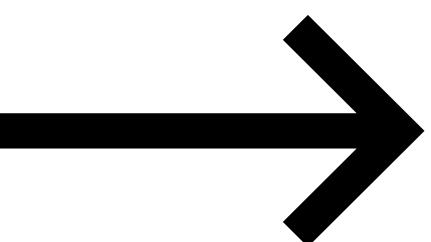
P : 親の自我状態(Parent)



A : 大人の自我状態(Adult)



C : 子どもの自我状態(Child)



交流分析 (TA)



機能分析

構造分析の自我状態の図がさらに分かれる

CP：批判的な親

NP：養育的な親

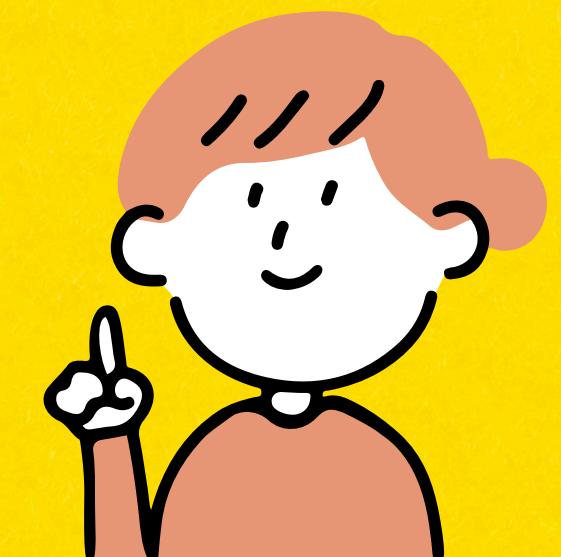
A：大人

FC：自由な子ども

AC：順応した子ども



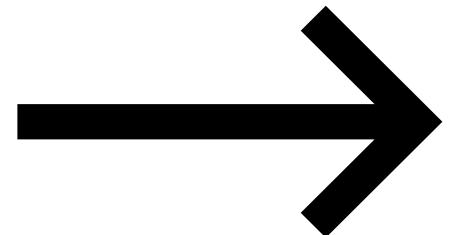
人は状況によって
自我状態を行き来する



交流分析 (TA)

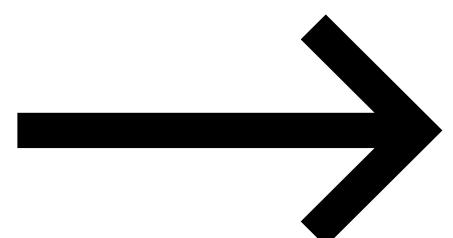


CP：批判的な親



規則や規律を重んじ、理想や目標に向かって進む。
自分にも他人にも厳しく、他人に対して威圧的になりやすい。

NP：養育的な親

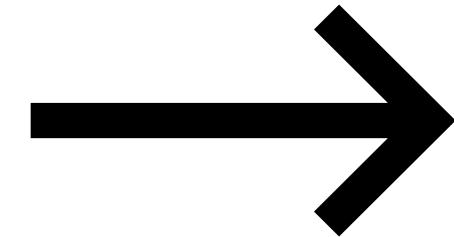


保護的・養育的。面倒をみたり暖かい言葉をかける。
相手の独立心を奪ったり、親切の押し売りをしたり、相手からうるさい人と思われる。

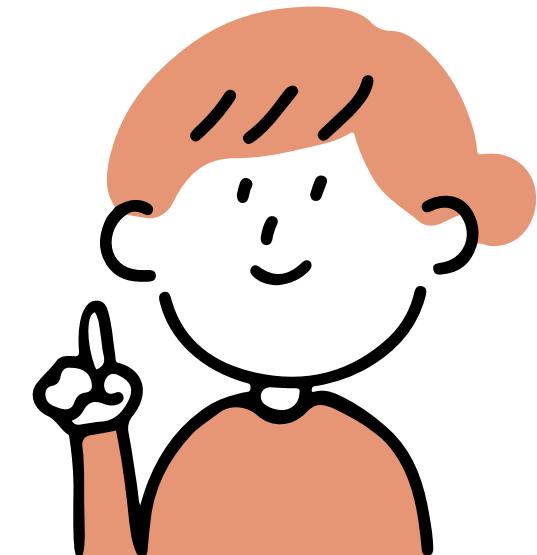
交流分析 (TA)



A : 大人



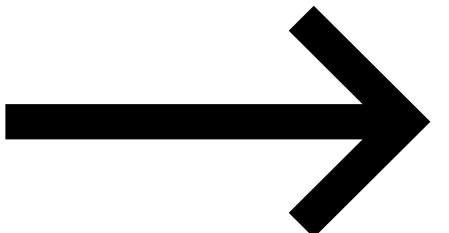
コンピューターに例えられる部分。
事実中心に観察し、データを
収集し整理・統合する。
強すぎると感情を表さず、人間味のな
い打算的な人と見られる。



交流分析 (TA)

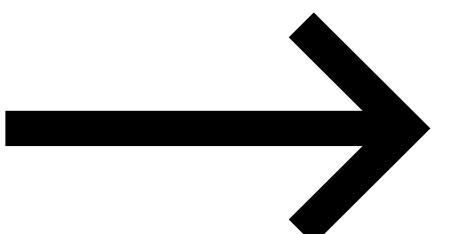


FC：自由な子ども



誰にも拘束されず自然に振舞う。感情的・本能的・積極的。
明るく楽しく喜びに満ちている。
強すぎるとブレーキがかからず軽率になる。

AC：順応した子ども



従順で我慢強く“いい子”だが、本当の自分を押さえており、感情を抑圧している。すねたり、ひねくれたり、恨んだりする。自然な感情を表すのが困難。

赤組（された）

「言い方が
きつい」



青組（した）

「指摘しないと
回らない」



どちらも正義

赤：感情の安全を守りたい

青：役割と責任を守りたい

対立＝価値の衝突（自我状態のすれ違い）

事例の構図 (TA視点)

出てくる言葉
「言い方がきつい」

内側
AC (順応した子ども)
欲しいもの：安心・尊重

赤組



出てくる言葉
「指摘しないと回らない」

内側
CP (批判的な親)
欲しいもの：秩序・責任

青組

今の状態を読むための視点

※分類するためではありません



赤組面談パート



AさんはAC状態

- ・我慢している
- ・傷ついている
- ・委縮している
- ・評価に敏感

POINT

まず必要なのは「安心」

赤組面談

NG対応



AさんはAC状態

✗ CPで返す

「それは気にしすぎ」

✗ Aで整理しすぎる

感情が置き去りになる

事実確認を急ぐ
相手を評価する

✗

POINT

ACは、さらに固まる
二次被害・・・

赤組面談

OK対応



AさんはAC状態

NP → A の順で関わる

NP (養育的な親)

「そう感じる場面が続いたんですね」

A (大人)

「今の状態を整理してみましょう」

*状態として言語化する

感情に正誤をつけない
主語は赤組さん！

POINT

ACには、まずNP
→良い人で終わらないように！

青組面談パート

BさんはCP状態



- 正しさ
- 規範
- 責任感

POINT

防御（反発）が強い

青組面談

NG対応



BさんはCP状態

✗ CPで返す

「言い方が悪い」

✗ ACで迎合

「そうですね...」

他者を特定する
クレームとして伝える
人格を指摘する

✗

POINT

正義の衝突 or 管理職失格

青組面談 OK対応



BさんはCP状態

A（大人）で受ける

「責任を果たそうとしている姿勢ですね」

「職場全体の状態として見ると...」

「調整できる選択肢がありそうです」

POINT

※個人名は出さない

青組面談

OK対応

BさんはCP状態

- ・行動
- ・伝え方
- ・仕事上の調整

優しく→「伝わりやすく」



変えるのは人格ではない
仕事として調整する

TAで整理する要注意な組み合わせ



CP × CP → 正義の戦争

AC × CP → 傷つく／支配

AC × AC → 何も決まらない

Aに戻すのが面談の役割



面談の役割

正しい親 (CP) になる必要はない
優しい親 (NP) になりすぎる必要
もない

落ち着いたA(大人)でいること
時と場合で使い分ける



自己点検（TA視点）



今、相手はどの自我状態か



自分はどこで返しているか



CPやACに引きずられていなか

面談中にセルフチェック

①客観視するスキル

求められる人間性

「役」を演じる
「役」に徹する



人生は舞台、人はみな役者
——シェークスピア——

面談は舞台、私たちは演出家で役者
——進絵美——

自己一致

...

私



ありのままでOK
安心・安全

「役」を演じる
「役」に徹する

求められる人間性



面談スキル

「関わり方を分ける力」が求められる

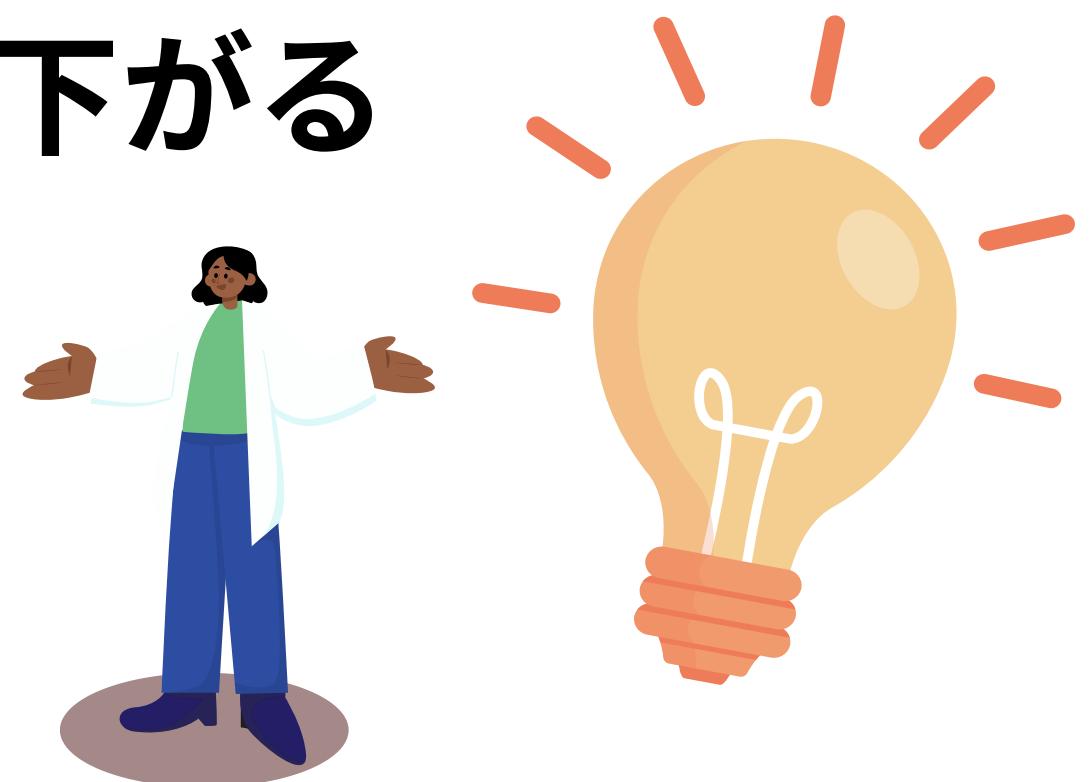
同じ対応=公平ではない
＊雑になることも・・・



高い機能を低くするには・・・？

CP：批判的な親
NP：養育的な親
A：大人
FC：自由な子ども
AC：順応した子ども

低い部分を
上げるようすれば、
高い部分は
自然に下がる



赤組面談（例）

「青組さんの言い方が、正直きつくて……最近、仕事するのが怖くなっています」

「そう感じる場面が、何度か続いていたんですか？」

「はい……。私が悪いのかなって思うんですが・・・」

「自分を責めるところまで、気持ちがいっていたんですね」

「仕事だから我慢しなきゃって思ってたんですけど……」

「ここでは、我慢しなくて大丈夫ですよ。Aさんがどう感じたかを大事にします」

・
・
・

「今の話を聞いていると、仕事の場で、少し委縮している状態に見えます。

この理解で合っていますか？」

「……はい。まさに、そんな感じです」

「まずは、Aさんの困っていることをもう少し整理していきましょう」

面談スキルチェックリスト①

赤組対応（された側）

- 事実確認を急いでいない
- 正誤・評価を扱っていない
- 感情を否定・整理しすぎていない
- 相手（Bさん）の評価を引き取っていない
- 主語をAさんの「状態」に置いている
- 解決より「安心」を優先している
- 話していい場だと伝えている

▶  5個以上

感情の安全が確保できている面談



青組面談（例）

「指摘しないと仕事が回らないんです。甘やかすわけにはいかないので」

「仕事が回るよう責任感を持って関わってくれているんですね」

「自分が言わないと、誰が言うんですか、ってなるので」

「その役割を青組さんが担ってくれているんですね」

「誰も言える人がいないのでしょうかがないですよね」

「今の状態で職場の雰囲気はどう感じていますか？どんな影響がありそうですか？」

・
・
・

「今の話を聞いていると、青組さんの役割の成果が出やすいように調整する余地
がありそうですがいかがですか？」

「調整？ですか？」

「はい、甘やかすことはせず、伝わりやすくする方法です」

面談スキルチェックリスト②

Bさん対応（した側・特定しない）

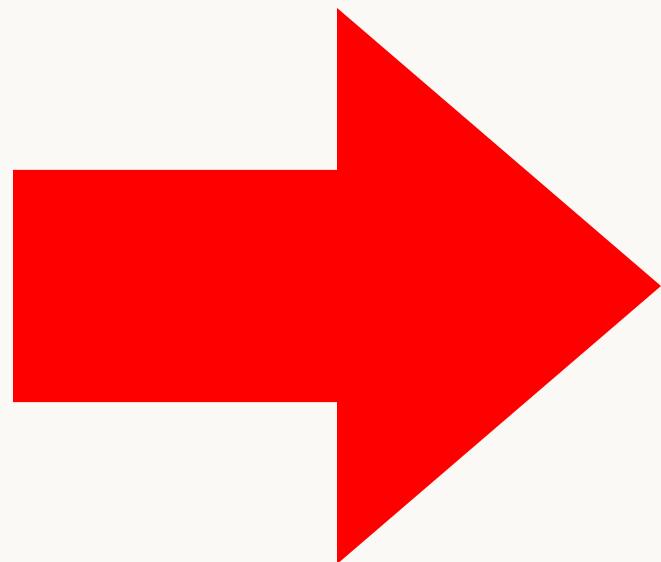
- 最初に責任感・役割意識を認めている
- 他者の名前・個人を出していない
- 課題を「職場の状態」として扱っている
- 非難ではなく「影響」で伝えている
- 行動修正を「調整」「選択肢」としている
- 人格ではなく仕事上の関わりを扱っている
- 正解を押し付けていない

►  5個以上

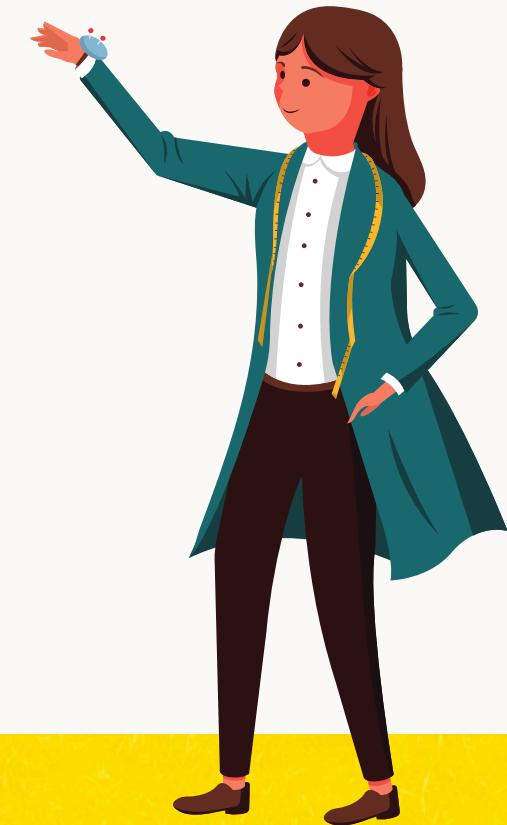
防御（反発）を生じさせにくい面談



まとめ



(自我) 状態を見極め、
関係を壊さず次に進む



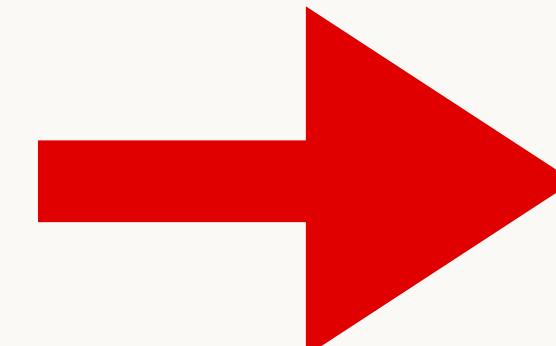
面談中にセルフチェック（自己理解）

まとめ

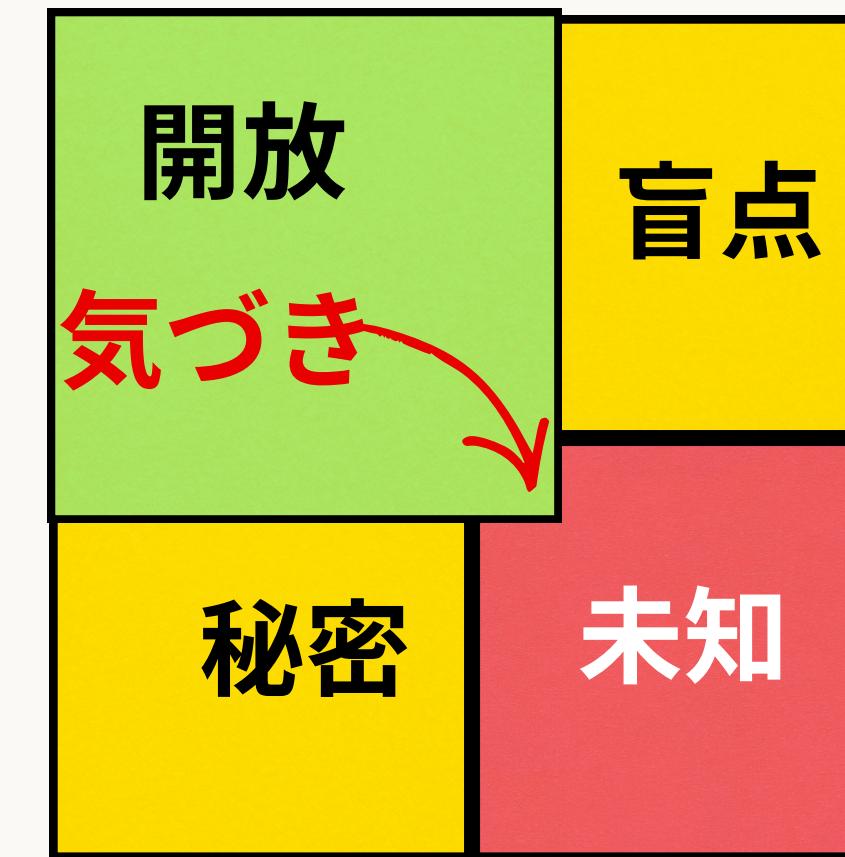
まず自分の傾向を知ること



気づきの部分が
自己理解にあたる



ジョハリの窓



自己理解→他者理解→自己理解の支援

→自立支援→相談援助の役割（価値）



本日のゴール

対立する2者それぞれと、
関係を壊さず次に進める面談が
できるようになる

板挟みで悩まないようになる



Thank You



#主役は誰だ®

ありがとうございました!

お困りごとがあれば
ご相談ください😊

Instagram



Facebook

