

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」

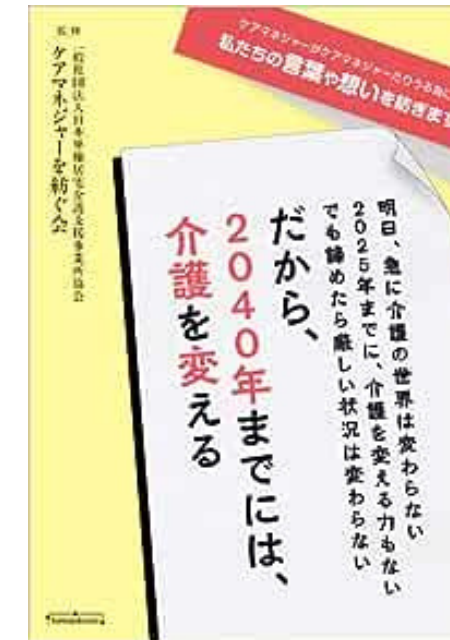
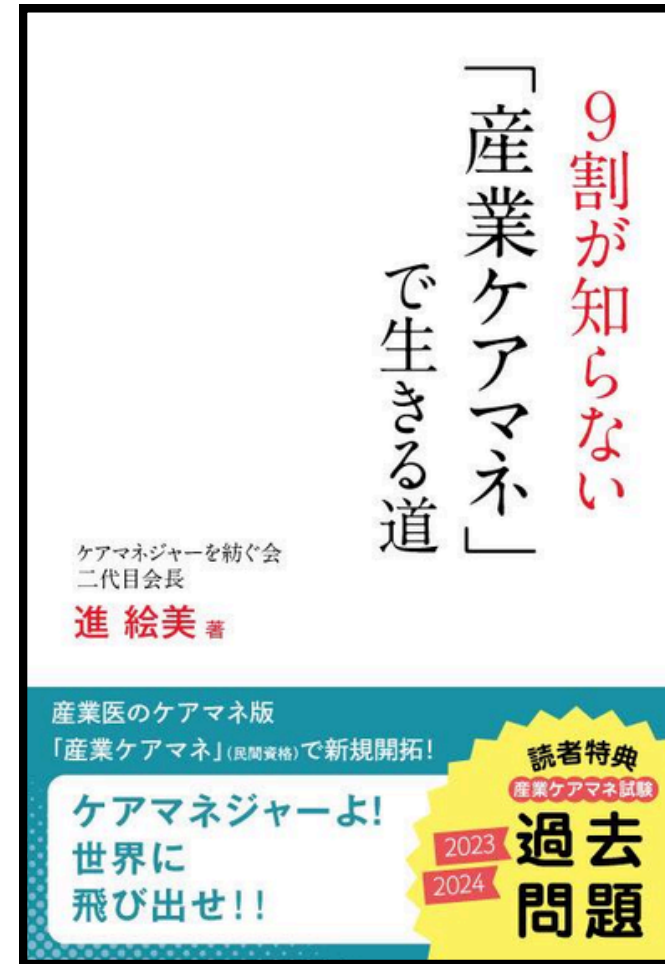
産業ケアマネ/ワークサポートケアマネ/キャリアコンサルタント
主任介護支援専門員/相談支援専門員（現任）



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・・・

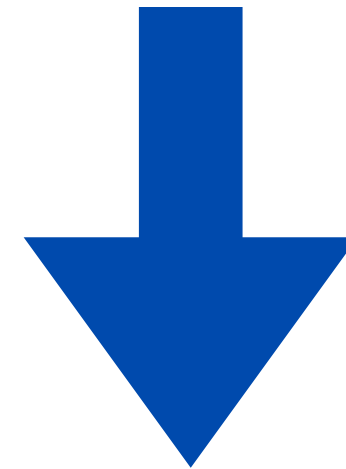
- どちらの話も分かる
- どちらも間違っていない
- でも、関係がこじれる



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 絵美

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



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)

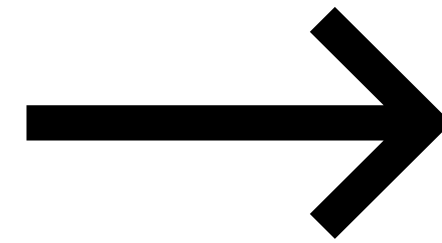


構造分析

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)



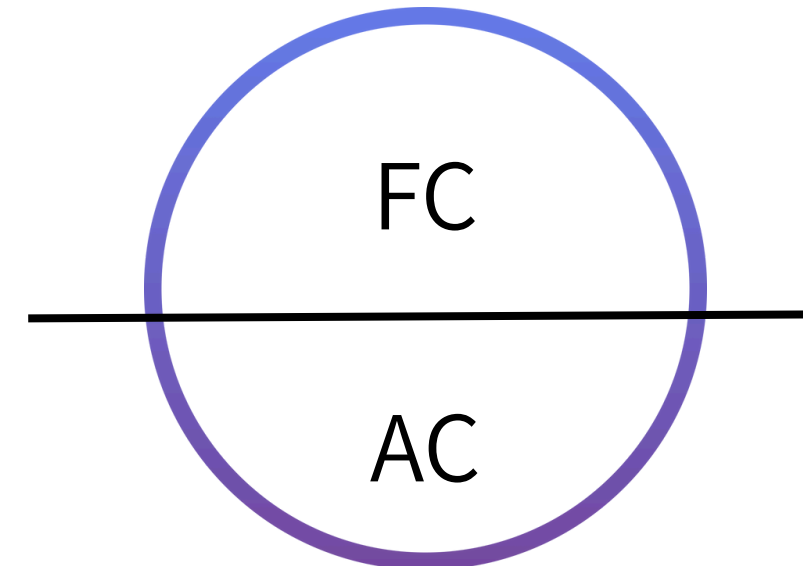
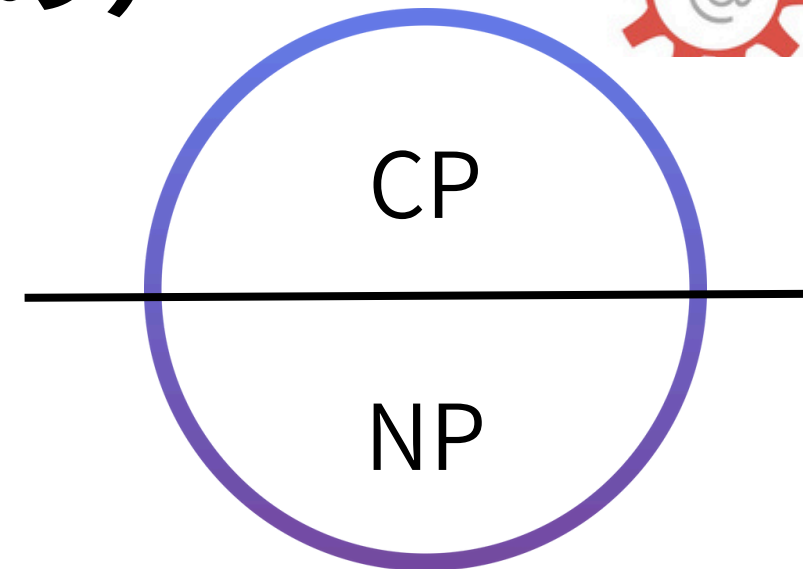
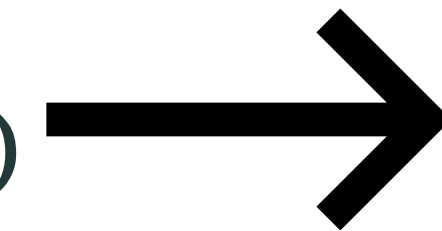
P : 親の自我状態(Parent)



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

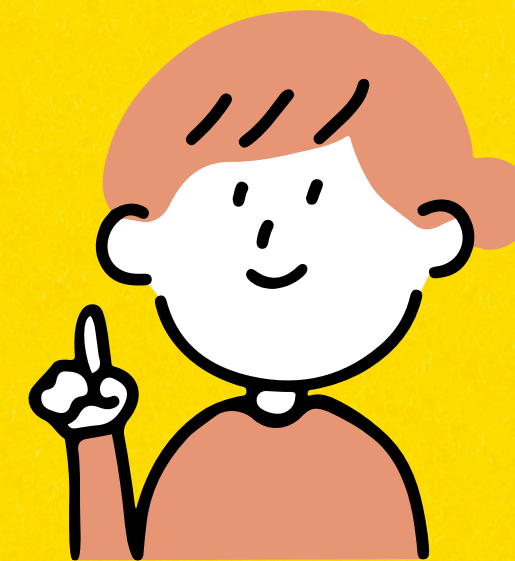
A：大人

FC：自由な子ども

AC：順応した子ども



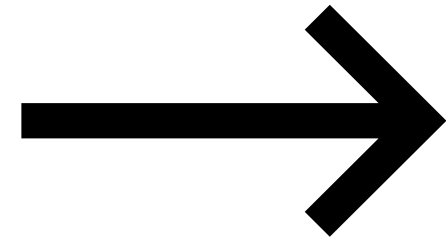
人は状況によって
自我状態を行き来する



交流分析 (TA)



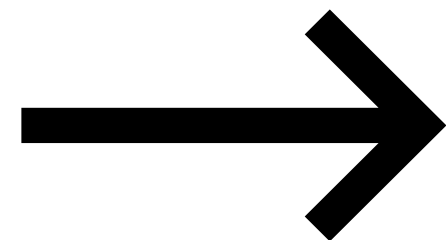
CP：批判的な親



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



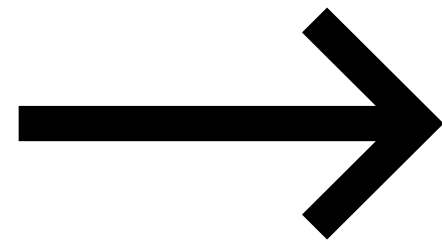
保護的・養育的。面倒をみたり暖かい言葉をかける。

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。

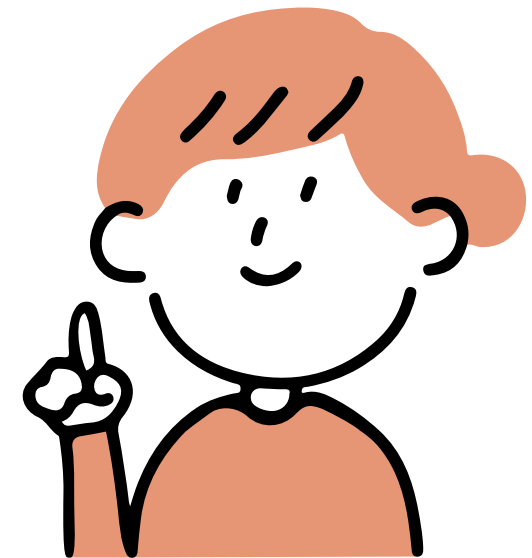
交流分析 (TA)



A : 大人



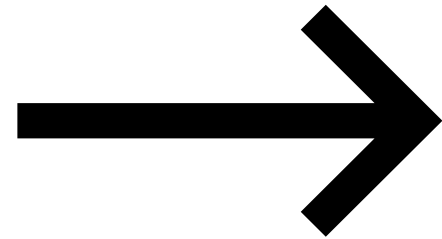
コンピューターに例えられる部分。
事実中心に観察し、データを
収集し整理・統合する。
強すぎると感情を表さず、人間味のな
い打算的な人と見られる。



交流分析 (TA)

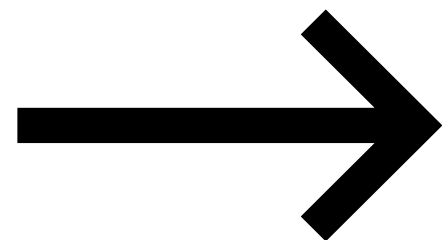


FC：自由な子ども



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“イイ子”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）

青組（した）

「言い方が
きつい」



「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」

赤組

内側

AC（順応した子ども）
欲しいもの：安心・尊重



出てくる言葉
「指摘しないと回らない」

青組

内側

CP（批判的な親）
欲しいもの：秩序・責任

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

感情に正誤をつけない
主語は赤組さん！

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

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」

POINT

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）



- ① 今、相手はどの自我状態か
- ② 自分はどこで返しているか
- ③ CPやACに引きずられていないか

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
ーシェークスピアー



面談は舞台、私たちは**演出家**で役者
ー進絵美ー

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

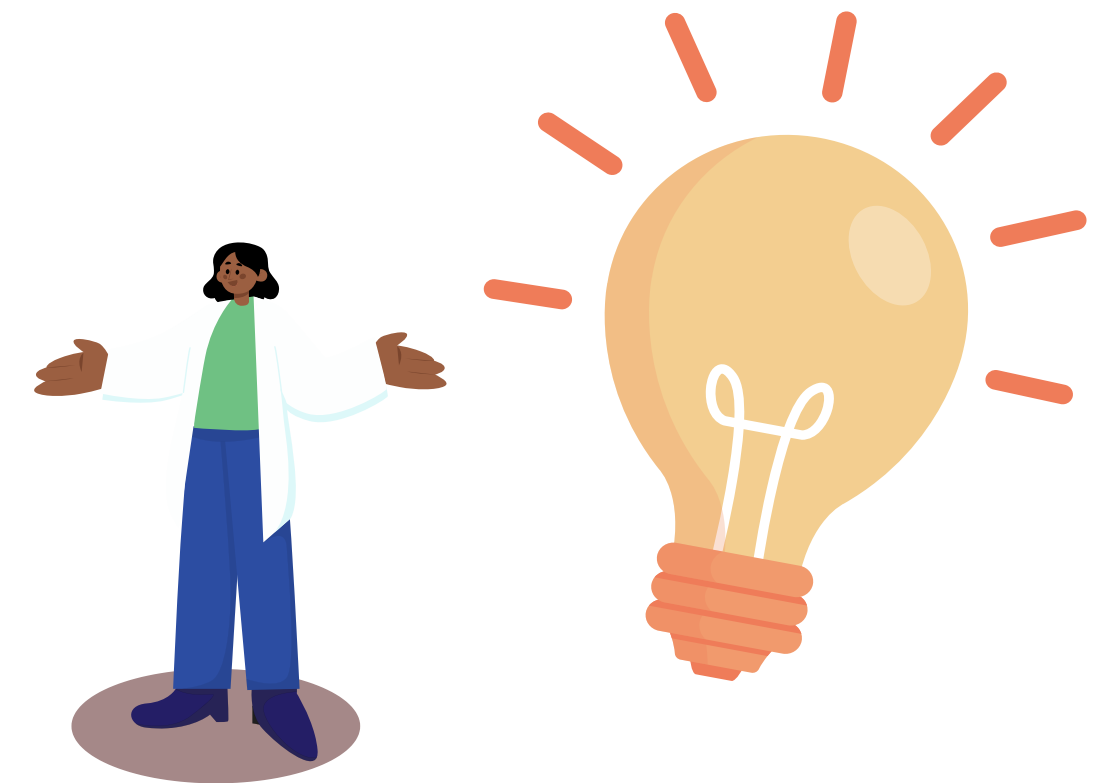
求められる人間性



面談スキル

「関わり方を分ける力」が求められる

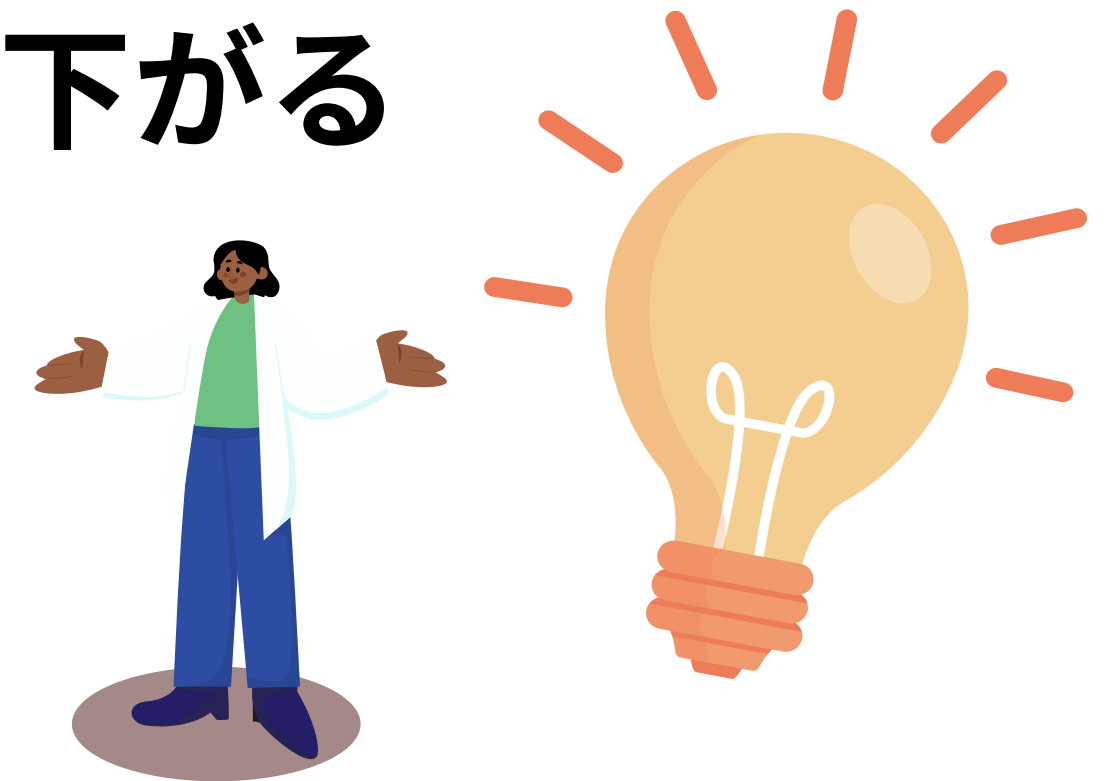
同じ対応＝公平ではない
＊雑になることも・・・



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
上げるようにすれば、
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けないので」

「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）

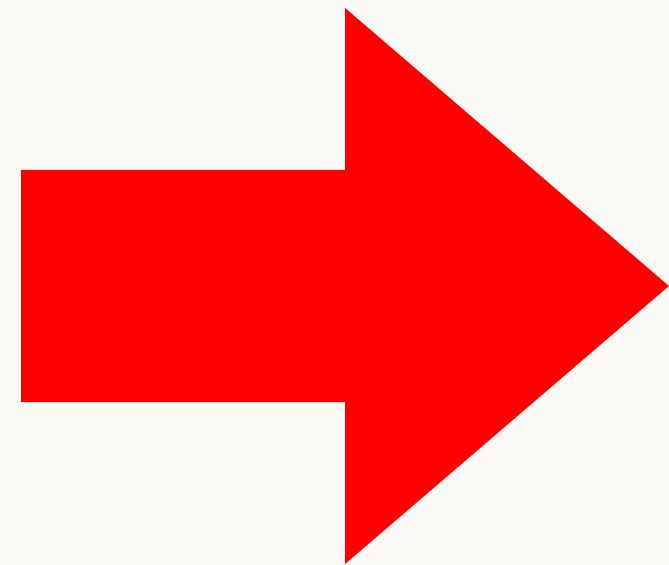
- 最初に責任感・役割意識を認めている
- 他者の名前・個人を出していない
- 課題を「職場の状態」として扱っている
- 非難ではなく「影響」で伝えている
- 行動修正を「調整」「選択肢」としている
- 人格ではなく仕事上の関わりを扱っている
- 正解を押し付けていない

▶ ☒ 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



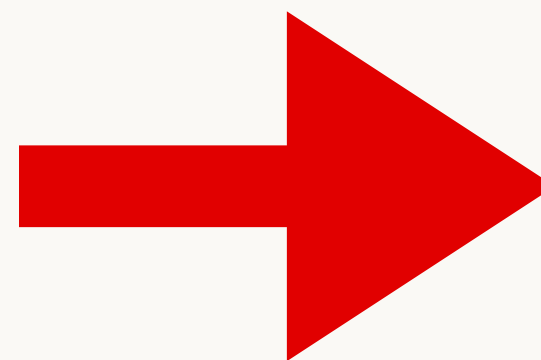
面談中にセルフチェック（自己理解）

まとめ

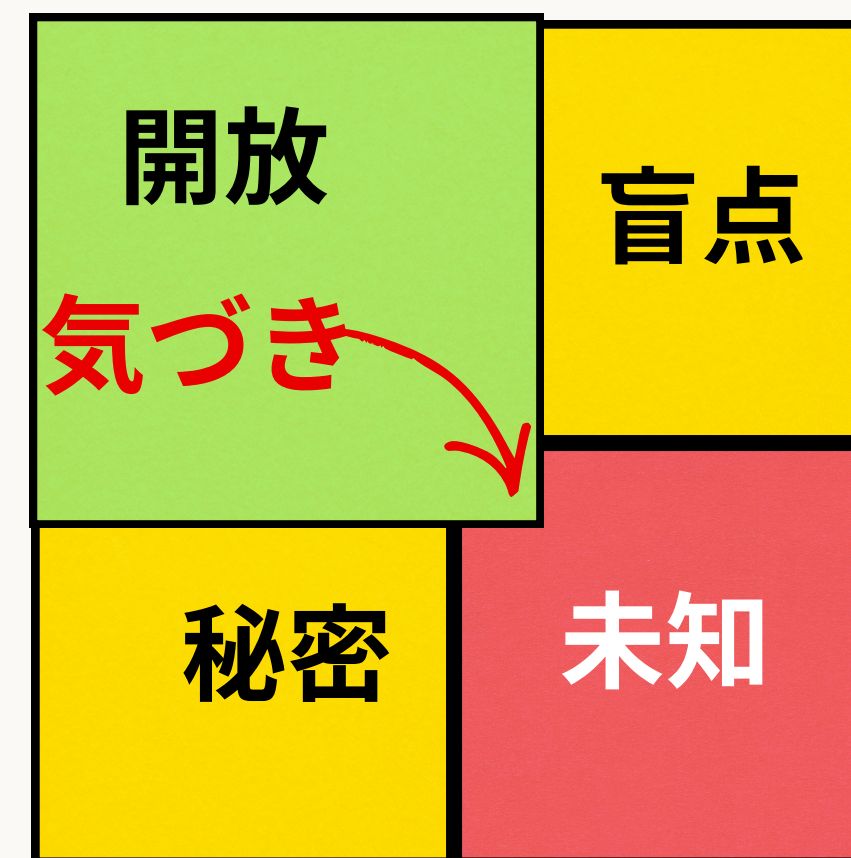
まず自分の傾向を知ること



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

