

研修企画書

裴 鎬洙 (ペホス)
ミカタプラス
MAIL : contact@en-coach.com

【タイトル】

「相談面接技術」基礎編／応用編

【対象者】

- 医療機関の地域連携室の相談員（MSW、退院調整看護師、等）
- 介護施設の相談員・介護支援専門員
- 地域包括支援センターや居宅介護支援事業所の相談員・介護支援専門員
- 相談援助職として経験はあるが、面接に自信が持てずにいる方
- 相談援助職を教育・指導する立場にある部門責任者や教育担当者 等

【受講で得られる主なメリット】

- 自分の相談面接に自信がもてるようになる
- 相談者が安心・安全を感じられる面接を展開できるようになる
- 指導者は、面接経験を言語化できるようになり、組織としても、ポイントを押さえた指導ができるようになる

【コンセプト（概要）】

相談援助職は、サービスの入口／出口を司る役割であり、相談者が必要かつ適切なサービスを受けられるように（専門職が必要かつ適切なサービスを提供できるように）するための、「相談援助」のスペシャリストです。その相談援助職にとって、「相談面接技術」は仕事の成果を左右する最も重要な技術です

ところが、医療機関・介護施設問わず、相談面接技術を伸ばす研修を受けたことがないという方が少なくありません。

その背景の一つとして、相談援助職が組織に占める人数の割合が低いことから、社内研修として企画されにくいという事情が考えられます。

加えて、「相談面接技術は、現場でいろんなケースに対応する経験を重ねて身につけるもの」という価値観も影響し、本人が経験的に身につけたコミュニケーションスキルに依拠する形となりがちです。

そして、経験的に身につけてきた先輩社員は、経験的に身につける方法以外の教え方がわからないため、ますます「経験を重ねて身につけるもの」という価値観を強めてしまい、負のループに陥ってしまいます。

この研修では、**相談援助の実力を底上げ**します。基礎編では、相談面接の「心構え」に加え、相談受付の段階（ファーストコンタクト）から、面接の心理的安全性を担保する「面接のセットアップ」について学びます。応用編では、基礎編の学びを踏まえて、場面別の実践のポイントをワークショップを通して学び、実践力を磨きます。

【所要時間】

基本2時間（90分～120分で調整可）× 2回～（単発開催は応相談）

【講師料】

参加人数・時間により応相談

【内容】

■ 基礎編（1回目）

1) 面接技術を伸ばす伸ばす5つのステップ

- ・面接を大きく左右するコミュニケーションの三側面
- ・コミュニケーションスキルを伸ばす5つのステップ

2) 面接技術はどのような影響を及ぼすか

- ・クライアント（相談者）の満足度
- ・業績（患者・利用者数、組織への評価・評判、等）
- ・クレームや訴訟のリスク

3) 面接の「落とし穴」

- ・落とし穴①「ギャップ」
 - ▶クライアントと相談援助職の“経験のギャップ”
 - ▶ “ ” “知識や情報量のギャップ”
- ・落とし穴②「無意識な言動」
 - ▶使っている言葉
 - ▶聴く＋考える＝聴けていない
 - ▶関心の範囲

3) 面接の「セットアップ」

- ・心理的安全性を担保するセットアップ
 - ①相手の期待や予想を明確にする
 - ②出鼻をくじかない
 - ③コミュニケーションを制限しない

4) すぐに役立つ面接技術2選

- ①「開いた質問」を答えやすくするコツ
- ②聞きにくさ／言いにくさが軽くなる「言葉」

■ 応用編（2回目）

1) 自分の面接をセルフチェック

- ・日頃の面接を自分で振り返る（チェックリスト）
- ・グループワーク～他者を通して気づく～

2) ワークショップ：相談面接技術に磨きをかける

- ①相談者が本音を話さなくなる聴き方12選
- ②インテーク（初回相談）から相談者の信頼を得る方法
- ③自分の面接の“クセ”と“苦手”に違いを作る方法
- ④相談者の意向や情報を明確に聴き取るセンス

（参加者のニーズに応じて、上記いずれかの内容から一つを実施します）

（複数の内容や、上記以外の内容をご希望の場合は、開催回数等で相談に応じます）

3) 実践に活かすポイント

- ・ 2) の内容を自分の実践で取り入れる際のポイント
- ・ 2) の内容を教育・指導で活かす際のポイント

【研修実施の流れ】

- ①お問い合わせ
- ②お打ち合わせ（研修目標・内容・日時・講師料等の確認・合意）
- ③事前準備物の確認
- ④研修実施・アンケート回収
- ⑤請求・お支払い