新「基本の形と50フレーズ」202104改定版

段階 時間	内容 黄色部分は質問形	番号	重要度	25回の岩崎さんのケースに当てはめると	相談者の話、答え
① 3分	第一声(あいさつ)	1	◎	はじめまして、CCの〇〇です。お名前伺ってもよろしいですか？	岩崎です。よろしくお願いします。
		2	◎	岩崎さんですね、(こちらこそよろしくお願いします)	
	ラポール	3	△	少し緊張されてませんか？	ええ、すこし
		4	△	そうですよね、・・・でも今日は親身にご相談にのりますのでご安心ください。	
	本題に入る	5	◎	早速ですが、今日はどのようなご相談ですか？	（ 相談内容 話す ）
	傾聴技法	6	◎	(相槌、うなずき、言葉の伝え返し、感情の反射 さらに表情も大事)	
	CLの相談内容への受容共感	7	〇	お話し大体よろしいですか？ そうですか～それは本当に迷われますね。（受容共感）	
	相談内容の確認共有	8	◎	では岩崎さんのご相談は「パートをしているけど、もっと遣り甲斐のある仕事に転職を考えていたところ店長からリーダーをやってほしいと言われ迷っている」でよろしいですか？ もし何か違いがあれば何でもおっしゃってくだいね。	はい、その通りです。
	応答・指摘への受け入れ	9	◎	（ 指摘があった場合：〇〇ということですね ） はい、よく分かりました。	
② 8分	第二段階へ進む言葉	10	〇	では、次に私の方からも、いくつか伺ってもよろしいですか？	はい
	質問1 CLの仕事を理解する	11	〇	まず初めに、岩崎さんのお仕事についてより理解したいので簡単で結構ですので、今までの経験と現在のお仕事についてもう少しお聞かせ下さい。	結婚までの仕事；中堅商品メーカー(玩具)で商品企画部署で働いた。現在のDSでのパートの仕事
		12	◎	(受け止め、受容共感)	
		13	〇	(追加質問)では、岩崎さんにとってのやりがいとは何かお気持ちをお聞かせ下さい。	誰でもできる同じ仕事の繰り返しでなく、自分が頼りにされていることが感じられる。自分のアイデア何かがいかせるといい
		14	◎	(受け止め、受容共感)	
	質問2 相談内容1について	15	◎	次に、転職については、どんなことお考えか何でもよいのでお聞かせ下さい。	ブランクもあるしこの年で転職できるか不安 家族との両立
		16	◎	(受け止め、受容共感)	
		17	〇	(追加質問) いろいろ不安があるとのお気持ちは、どんなところから来ていると思いますか？	やはり自分に自信がもてないかな？
		18	◎	(受け止め、受容共感)	
	質問3 相談内容2について	19	◎	もう一つ、店長からリーダーやってほしいと言われて、どんなお気持ちですか？	認められたのは嬉しい、しかし人間関係が難しそう。くせのある人が多いから
		20	◎	(受け止め、受容共感)	
		21	〇	(追加質問) 一方リーダーすることで何かやりがいを見つけることができると考えたりしませんか？	あるかもしれませんが、結構、神経使う仕事になりそう。
		22	◎	(受け止め、受容共感)	
	これ以降の質問は時間を見て第2段階11～12分以内に収めるために省略してもよい				
	質問4 家族について	23	〇	このケースではなし	
			◎		
		24	〇		
		25	◎		
	質問5 将来、こだわりについて	26	〇	(時間がまだ10分くらいであれば聞く) ところで、岩崎さんは今後の仕事と家庭の両立についてはどんな風にお考えですか？	子供はどんどん自立していくと思うので、自分も自立して仕事でも生き生き働き、家庭と両立して行きたい。
		27	◎	(受け止め、受容共感)	
		28	〇	(追加質問) なし	
		29	◎		
	第2段階の仕切りのフレーズ	30	〇	ここまでお聞きしてきて、私も大分、理解がすすんだかな～と思います。	
	第3段階の開始ののフレーズ	31	〇	ここからは、ご相談の解決に向けて一緒に考えたいと思いますが、よろしいですか？	はい、よろしくお願いします。
	問題把握関連質問1	32	〇	もしご自身でも気づいたことが何かあれば遠慮なくおっしゃってくださいね。	いや、特にありません。
		33	◎	(受け止め、受容共感)	

③ 5分	問題把握関連質問2	34	◎	先ほどのやりがいのある仕事に就くために、生かせる経験や能力についてはどんな風に考えていますか？	いや、あまり考えたことはありません。自分は気が利く方だとは思いますが・・・
		35	◎	（受け止め、受容共感　）	
	問題把握関連質問3	36	○	一方でやりがいのある仕事の求人がどの位あるかや求められる条件などについては、どんな風に考えていますか？	
		37	◎	（受け止め、受容共感　）	
	問題把握関連質問4	38	◎	ここまでお話を伺って来て、ご自身についての理解と転職先の会社・仕事への理解がまだ足らない様に感じます。ここの理解を深めると、今の迷いの解消につながって行くように思いますが、〇〇さんはどうおもいますか？	
		39	◎	（受け止め、受容共感　）	
	CLへの動機付けの言葉	40	◎	色々わからいことが多い中でも、そこに気づいてご自身で考えようちする姿勢は本当に大事だと思います。	
④ 4分	第4段階の開始のフレーズ	41	◎	まずはご自身の振り返りの中で生かせる経験、強み弱みなどの理解を深めることをはじめの目標に具体的に進めてみることはいかがでしょうか？	？？？
		42	○	（受け止め、受容共感　）	
	具体的展開1　CCガイド	43	◎	一人で自分自身の振り返りはなかなか難しいので、私もそこは協力するのでご安心ください。	
	具体的展開2　CCガイド・質問	44	◎	その為のジョブカードという仕事・キャリアを整理する良いツールがあります。ご存じですか？	いや、知りません。大丈夫ですか？
	CCガイド	45	○	初めてでも大丈夫ですよ。ご説明をしながら進めますのでご安心ください。	
	具体的展開3　CCガイド・質問	46	◎	転職状況や求人に関する理解その後で行いましょう。混乱しないように1つづつですね。その中でHWや自治体の支援メニューも理解しましょう。	
	具体的展開4　CCガイド・質問	47	○	1つ確認ですが、以前は正社員で今はパートですが、雇用形態に関してはこだわりがありますか？　それにより働き方がだいぶ変わりますから	
	CCガイド	48	○	今日は初回面談でそろそろお時間が来ていますので、この続きは早速次回の面談のお時間をとりたいと思いますが・・・	ぜひ
	面談振り返り質問	49	○	ここまで今日の面談を振り返っていかがですか？　気になることがあれば何でもおっしゃってください。	少し、何が問題が見えてきた気がします。
	面談クロージング	50	◎	それはよかったです。今回のご相談はもちろんですが、今後のキャリア、ワークライフバランスなども大事にしてにして継続してご支援したいと思います。 次回もよろしくお願いします。	今日はありがとうございました。 来てよかったです。次回もよろしくお願いします。