

# 面接完全マスターコース知識・理解 編

## (2)

第2段階での質問とは、何をどう聞くか

# 相談者（相談内容）を理解する質問（聞く）

## 第2段階の目的は次の2つです

- 1) 相談内容をより理解する ⇒ CC視点の問題を考える
- 2) 相談者との信頼関係を作る ⇒ CL自身の問題に気づきを与える為

相談内容をより理解する為の手段が質問して聞き出すことです。

## 何を質問するか ⇒ 次のABCDが 基本の4分野。

AとCは相談内容、状況次第で省略できる

- A** 相談者自身の現状を理解する質問 代表例： 仕事、家族
- B** 今日の相談者の訴えている問題をより理解する
  - 1) 第一段階でCLが話した**相談内容の中で大事なことをより詳しく聞く（オープンに）**
  - 2) その上で**より具体的な状況や事実**を聞く
  - 3) さらに、1) 2) にかかわる**CLの考え、気持ち、感情**などを聞く
- C** **相談者の軸**（将来の目標、こだわり 等）を把握する
- D** 相談者の問題（自己理解不足、仕事理解不足）を探る質問

## 第2段階の質問の典型的な具体例で基本を理解する

### 相談内容（第1段階）

人事異動で新しい部署に半年前に移ったが、その部署の**上司と上手く行かず**、この上司の下では**仕事は続けられない**と思うようになった、転職も考えるが、**転職にも不安があり**、どうしたらよいかわからない。



### 質問項目（項目ごとに初めはオープンに聞く）

- A1) **仕事（経験と現在の仕事）は大前提**としてちゃんと理解しておくべき。
- A2) 転職も考えるとなると、家族へのリスクが発生するので、**家族状況は理解**すべき
- B1) 「**上司と上手く行かず**」を具体的に詳しく理解する
- B2) 「**仕事は続けられない**」はどうしてそう思うか、より詳しく聞く
- B3) 「**転職にも不安があり**」はどうしてそう思うか、より詳しく聞く
- C1) 仕事で目指すものや、将来こうありたい、こだわり等 あれば聞く
  
- D1) **自己理解（不足）**を考える質問「転職でアピールできる、自分の経験・能力？」
- D2) **仕事理解（不足）**を考える質問「上司が何故そう言うか、どのように考えますか？」

# 練習ドリル＜質問を考える＞

次の相談での第2段階での質問をABCDの分野で考え、優先度、順番を考えてみよう

## ドリル1

- 相談者：長沼 亮 48 歳、独身 四年制大学（経済学部）卒業後、新卒で食品製造販売会社に入社し、勤続 26 年目。現在は 物流管理部門の課長。
- 相談したいこと：新卒で入社した会社は 10 年前に今の会社に吸収合併されたが、仕事は変わらず営業を続けてきた。昨年 4 月に物流管理部門に異動となったが、今後新たなシステム導入の計画もあることから、経験も知識もない自分がやっていけるのか不安を感じている。いっそのこと転職した方がいいのではと思うが、どのように考えればいいのかわからなくなり、相談したい。

## ドリル2

- 相談者：宮田 恵美 33 歳、独身 私立四年制大学（教育学部）卒業後、家庭教師派遣会社に正社員として就職し、10 年目。3 年前からマネジャー職。
- 相談したいこと：新卒での就職活動は、リーマンショックで希望通りに行かず、学生の時にアルバイトをしていた会社にそのまま就職した。最近の学生は売り手市場で羨ましい。今は人手不足で転職もしやすくなっているようなので、もう一度自分がやりたかった仕事に挑戦してみたいと思うが、経験などを考えると不安は大きい。今後のことをどう考えていったらいいのか相談したい。

## 第2段階 質問とそのフォローの関係と流れ

- 1) 質問Bの主要テーマの順番は相談内容により変わる。
- 2) 質問の基本パターン：主要テーマ4～5をこのパターンで聞く

CC「この会社では先が見えてきたように思うのですが、  
そこをもう少し詳しくお聞かせいただけますか」

CL「 の答え 」(この間CCはうなずき、相槌のみで聴く)

- CC
- ①受け止め (短く伝え返し)
  - ②受容 (共感・理解・賞賛等)
  - ③追加質問、寄り添い質問 (気持ちを聞く)
  - ④①受け止め (短く伝え返し)
  - ⑤②受容 (共感・理解・賞賛等)

CC 次の主要テーマ質問へ

### 受容とは。

相談者の言葉、感情などを、自分の価値観で批判したり評価をしたりせず、そのまま、ありのまま受け止めることです。そのためには、100%相手の味方になることが必要

- 3) 主要項目質問から次の主要項目質問への流れの図解は次ページの通り

# 第2段階 質問と応答の基本パターン（図解）

