

面接完全マスターコース知識・理解 編 (3)

信頼関係構築はどうするか

●「やってはいけない」こと

- 1) 相談者の話をさえぎる又は最後まで聞かない ☞ 禁止
- 2) CCの気づき、考え、助言などを話すのは第2段階までは ☞ 禁止

●「やらなくてはいけない」こと

第1段階～第2段階 でのCLに対するCCの応答の **3大原則**は

- ① 短い受け止め（言葉の伝え返し） ☞ 「ちゃんと聞きました」の表現
- ② 受容共感・賞賛の言葉 ☞ これが最も大事、しかし練習しないと難しい
「あなたの理解者ですよ」の意味
- ③ もっとCLを知りたい（寄り添）質問
☞ 「もっとあなたのことを理解したい」の意味

3-1 第2段階 質問と応答の基本パターン

C C 1「この会社では先が見えてきたように思うとのことですが、
そこをもう少し詳しくお聞かせいただけますか」

C L 1「CLの答え・話し」（この間 C C はうなずき、相槌のみで聴く）

C C 2

- ①受け止め： （例）もう昇進はないと思われるのですね。
- ②受容共感・賞賛： （例）そう思われるお気持ちもよく分かります。
- ③寄り添い質問： （例）今後については、どうお考えですか？

C L 2「CLの答え・話し」（この間 C C はうなずき、相槌のみで聴く）

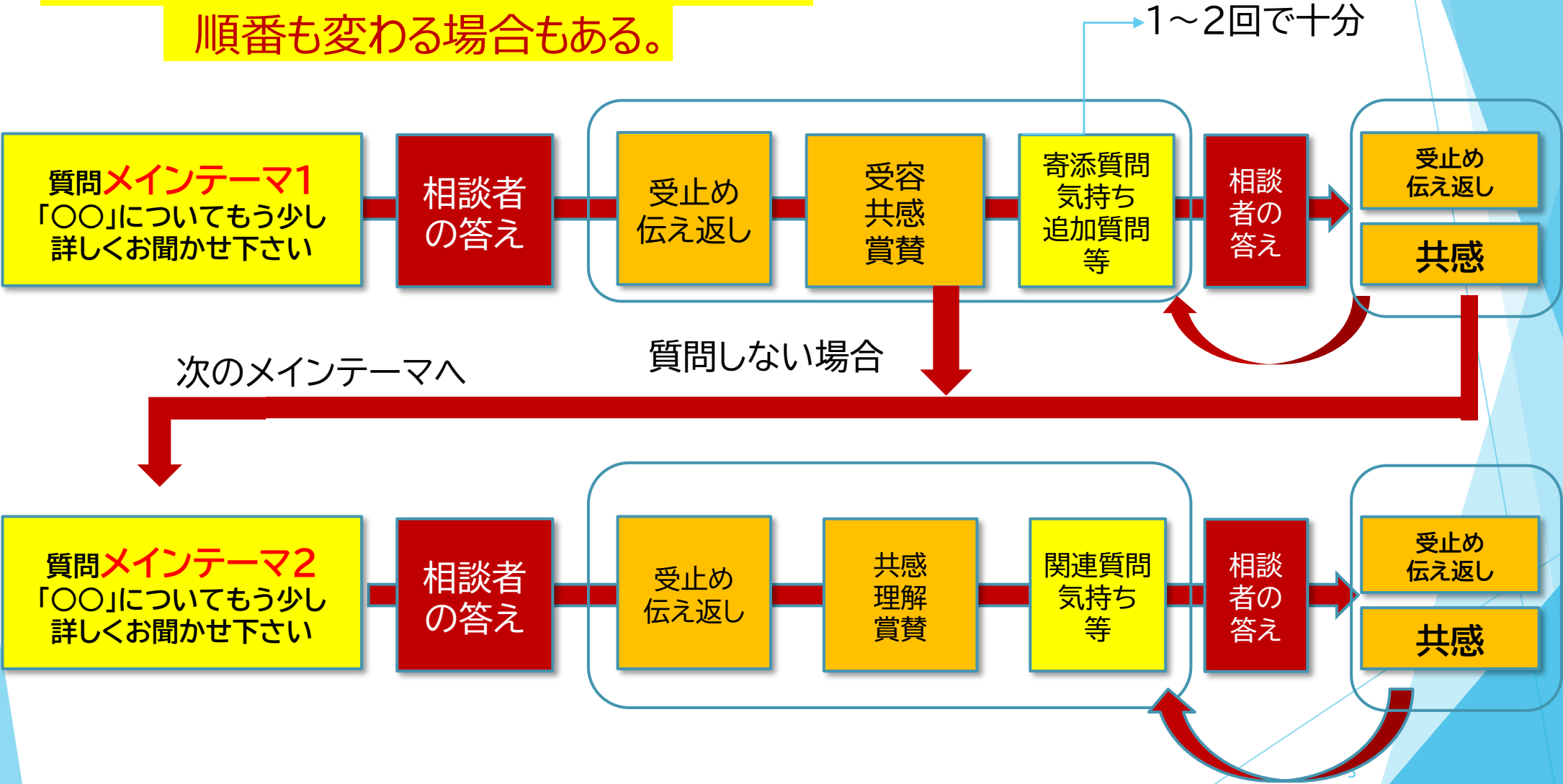
- ①受け止め： （例）地元に戻ろうとお考えですね。

この後は、次のメインテーマの質問に移る

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

3-2 基本の流れ：質問と応答の基本パターン

(注) 共感、質問はできない内容もある。
順番も変わる場合もある。



3-3 相談者の発言・答えに対する3つ対応方法

「受け止め（伝え返し）」「共感」「寄り添い質問」

CCからの質問に対し、相談者の答えは様々です。予測はできません、むしろ予測しないでありのまますを受け入れる姿勢が大事です。しかしただ単に受け入れるだけではなく、ここで大切なことは、相談者の答えの応答（フォロー）を通じて信頼関係を作っていくことです。

相談者の答えは、長い短い、好意的・反発的、ときにはあまり喋らない等、こちらの思いとは違うことがむしろ普通です。そのような様々な答えにどう対応したらいいのでしょうか。

その答えが 「受け止め（伝え返し）」「共感」「寄り添い質問」 の3ステップです。
より詳しくは次のページで

- 1) **受け止め（伝え返し）**： 一部分を短く「**・・・なんですね**」で十分です。
これは必須です。「私は今あなたのお話をよく聞いてました」の効果絶大です。
- 2) **共感、称賛、理解を示す**： 例「**そう言われるお気持ちは私もよくわかります**」
これはできる場合とできない場合があります。
「できるだけ出来るように」練習しましょう。ここは皆さんが一番苦手な部分です。
理由は日ごろは意図的に共感することは滅多にないからその習慣が身についているから。
キャリアコンサルティングでは意図的に親身に行うことが重要です。その意味は後述。
- 3) **答えに対し追加質問**： 例「**その時はどんなお気持ちでしたか**」
これも任意ですが、極力出来るように練習しましょう。事実を聞く場合もありますが、ここでは相談者の気持ちに焦点を当てて気持ちを聞く質問をすると効果的です。
以上をまとめると、次の3ステップで信頼を得ていくことになります。
 - ①：「あなたのお話を確かにお聞きしました」➡ **よい聞き手になる**
 - ②：「あなたのお話に共感しました（理解しました）」➡ **よい理解者になる**
 - ③：「もっとあなたのこと（気持ち）を知りたいです」➡ **より相談者に寄り添う**

3-4 第2段階 質問とその応答：具体例

CC ではよりご相談内容を理解したいので私からもいくつか質問よろしいですか？

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

CL 人事制度が年功序列から実力評価重視に変わって、私なんかより優秀な後輩が沢山いますから、この先昇進することはないだろうと思うんです。以前は店舗統括部長くらいはなれるかと思っていましたが、まあむりでしょうね。

- C C 1) この先昇進もないだろうと思われるのですね。(①受け止め)
2) そのように制度が変わるとそう思われることも当然ありますね (②受容・共感)
3) 昇進がない場合でも会社にいる価値は他にどんなことがあるか、
お考えやお気持ちお聞かせください。(③追加質問)

CL それは何かしらあると思いますよ。後進の指導とか、いろいろ調整役とか、でも後輩に先をこされるのはなんだかみじめな思いがします。

CC みじめな思いがするんですね。(①受け止め(短く伝え返し))
でも、そのお気持ち私もよくわかりますよ。(受容(共感・理解・賞賛等))

3-5 練習ドリル

相談者:佐々木佳織 23 歳 家族:父(53 歳)、母(50 歳)、弟(19 歳、大学1年生) 私立四年制大学(法学部)卒業後、食品メーカー(正社員、総合職)に就職し、研修(1 ヲ月)終了後、総務部人事課研修チームに配属。

相談したいこと:希望どおりの就職が叶い、やる気満々で入社したが、実際に仕事してみると、ミスが続き上手いいかない。最近は上司や先輩の信頼も失ってしまったようで、自信もやる気もなくなってしまった。今後どうしたらよいかわからなくなり、相談したい。

第二段階のメイン質問:

CC1:上司や先輩の信頼も失ってしまったよう」とのことですが、そこをもう少し詳しくお聞かせください。

CL1: 先日、先輩から「今の仕事の範囲を少し変えてみようと上司とも話して、そうなった」と聞きました。きっと二人で話して私には任せられないとなったと思います。もう私なんかダメなんです・・・」

CC2: 受け止め 「考えてみてください。」

CC3: 共感・理解 「考えてみてください。」

CC4: 追加寄添い質問 「考えてみてください。」

3-6 信頼関係構築の本当の目的

キャリアコンサルティング面談では信頼関係構築が大切です。このことは何度も聞いたことがあるでしょう。では何故、信頼関係構築が大切かと質問すると多くの方が「信頼関係があれば、何でも率直に話してくれるから」とお答えになります。確かにそれも間違っていないかもしれませんが、もっと重要なことがあるのです。

それは何かと言うと「**CC視点の相談者の問題(CCが考える相談者の本当の(原因となる)問題)を相談者に話し気づきを与えようとする時に欠かせないから**です」。

具体的にいいますと、通常はCC視点の問題は相談者自身の内にある自己理解不足や仕事理解不足、思い込み等です。いわば相談者にとっては相談に来たのに、その原因はあなたの問題ですよ、と言われるようなものです。これはなかなかすぐには受け入れ難いものです。

要は耳の痛い話なのです。それでも、その指摘に耳を傾け自らを振り返り気づかせ行動に向かわせる為に大切なことは次の3つです。