

面接完全マスターコース知識・理解 編

<その4>

CLの訴えている問題とは

CC視点の（考える）問題とは

問題把握 は どう行う（第3段階）

(注) 国資試験では理解し考えられることでよい。面接15分の中では行わない。
2級では20分の中の第3段階で実際に行うのでフレーズも覚えて使えるようにすること。

相談者の(訴えている)問題とは

- ☞ 相談者が自ら感じている、自覚している相談者の困っている、迷っている問題。
 - ☞ 来談時に訴えている問題。来談目的。
 - ☞ 解決したいと思っている事柄、状況(問題)。
- 第一段階の最後に「CLが訴えている問題の確認と共有」を行います。

例: 医療の分野に置き換えて見ると、患者(相談者)が医者(医療)の所に来て「どこどこが痛いなど」訴えている問題。これを主訴という。もともとは医学用語。
患者が医者に申し立てる症状のうちの、主要なもの。

<参考> キャリアコンサルタントと医者(医療)の共通点と違い

主役	キャリアコンサルタント	医 者
相手	相談者	患者
主訴	迷い、分からない、悩む	体の痛み、不調
診断方法	話を聴く、質問する	問診、検査
診断結果	CCの見立て(考える)問題	病名、病気の原因を断定
治療方法	気づきによる心の自己治癒	投薬、手術、自己治癒 ²

CCの考える(視点の)相談者の問題

こう定義できます。「相談者は気づいていないで尚且、相談者の訴えている問題の裏にある原因となっている(真の問題と表現することもある)とCCが考える(見立てとも言う)問題」。この考えは確信ではなく、多分そうだろうという「見立て」。

分かりやすい例(医療)で置き換えると、相談者の問題とは「患者が訴えている問題: 頭が痛いとか」、一方CCが考える相談者の問題とは「医師が突き止める患者の訴えている症状の原因になっている本当の原因(病気など)」と言えます。ただし、医師は特定できるが、CCは推測どまり。

1つ違いは医師は原因を断定出来るがCCは断定はできなく推定(見立て)止まりです。なぜ断定出来ないかと言うと、その原因が相談者の心の問題なので誰も断定出来ない。CCの見立てに対して相談者がそうかもしれない、自分もそう思うとの同意があればそれを仮説(見立て)にしてその解消を初めの目標に置くことが出来る。

CCの考える(視点の)相談者自身の問題

次の5つに分類できる。特に **自己理解不足と仕事理解不足** は人間には常に**ある**と考えてよい。

- 1) 自分のことが正しく、認識、理解できていない (**自己理解不足**)
- 2) 仕事(関連)のことが正しく、認識、理解できていない (**仕事理解不足**)
- 3) 必要な情報や相手の考え・思いを把握できていない
(**コミュニケーション・情報不足**)
- 4) 必要な行動(対応)がとれていない (**行動不足** : 必要性を理解していない)
- 5) **思い込み、誤解** (上の1)~4) が絡んで の 結果)

練習ドリル1

次の2つの相談で、CCの訴えている問題とCC視点の相談者の問題を考えて（推測し）、CCの訴えている問題は第一段階の確認と共有の部分として、CC視点の問題も、それぞれ声に出して言ってください。（口頭試問で聞かれる質問に答えることと同じ）

ケース1：●相談者：橋本 美穂 30歳 家族：夫（32歳）、長男（4ヵ月） 四年制大学（経済学部）卒業後、大手建材メーカーに総合職で就職し、本社営業部に3年勤務後、経理部に異動し、昨年4月に主任に昇格。

●相談したいこと：今年3月に長男を出産し、現在育児休業中。休業前の申請では来年4月に復帰する予定にしているが、実際に育児をしてみると想像以上に大変で、仕事と両立できる自信が持てない。とはいえ、このままずっと専業主婦になってしまうのも想像できず、今後のことを相談したい。

●CC視点の問題考え方のコツ は次のように考える。

- 1) 自己理解不足がどこにありそうか？ ⇒ 両立できる自信が持てない
⇒ 「自分の中の両立できる力、能力、知恵」をよく考えて理解してないのでは
- 2) 仕事理解不足がどこにありそうか？ ⇒ 仕事と両立できる自信が持てない
⇒ 「会社や制度、周りの理解など両立できる環境」をよく考えて理解してないのでは

練習ドリル2

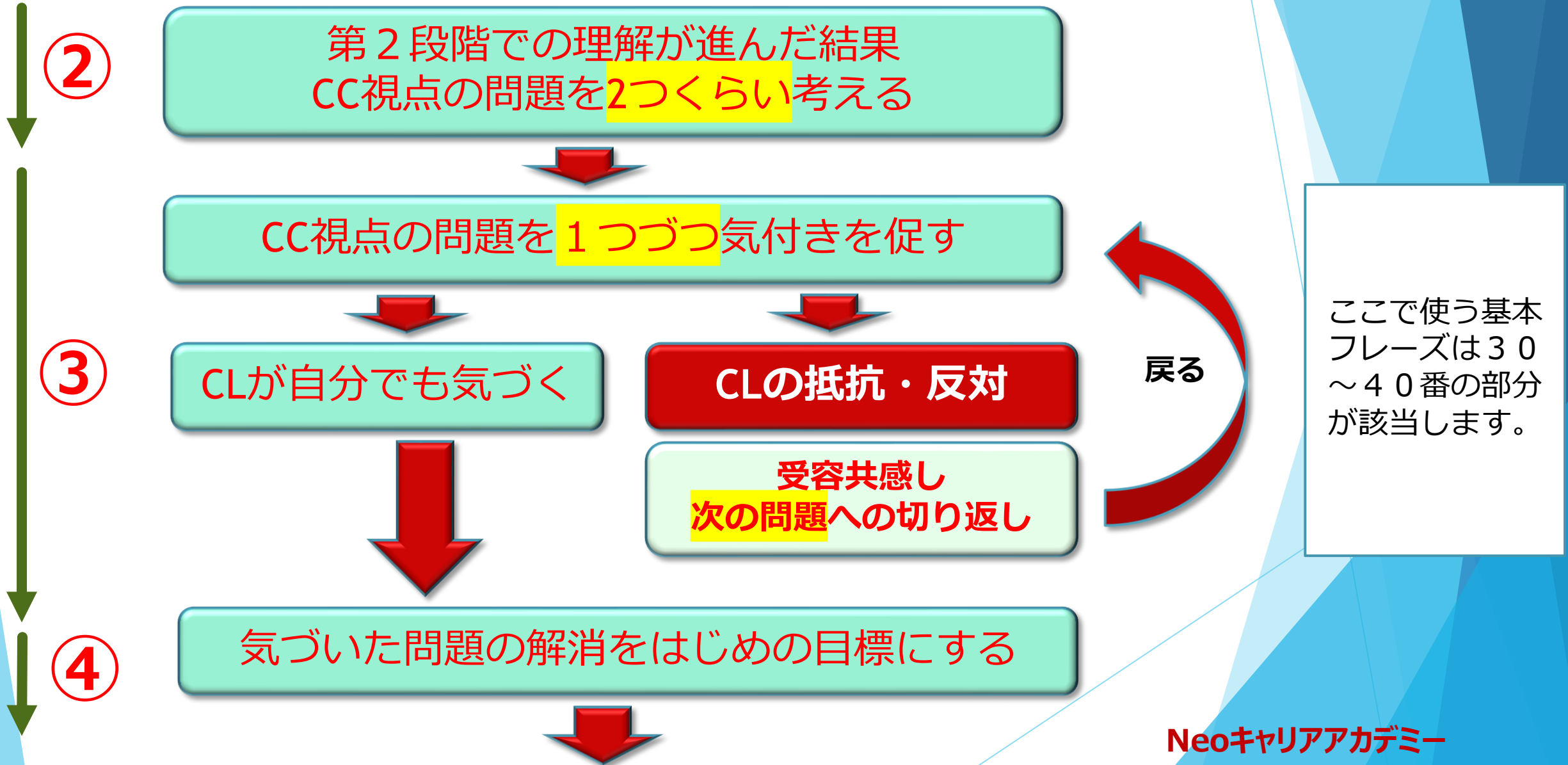
次の2つの相談で、CCの訴えている問題とCC視点の相談者の問題を考えて（推測し）、CCの訴えている問題は第一段階の確認と共有の部分として、CC視点の問題も、それぞれ声に出して言ってください。（口頭試問で聞かれる質問に答えることと同じ）

ケース2：●相談者：西田 明夫 50歳 家族：妻（45歳）、長男（14歳） 四年制大学（工学部）を卒業後、インフラ機械製造会社に技術職として入社し、27年目。
●相談したいこと：先日上司から、関連会社の新規事業立ち上げのために出向してほしいと言われた。出向すれば環境も変わるし、この年で新しい仕事にチャレンジすることへの不安もある。突然の話でもあり、頭も心も整理がつかない。それに、単身赴任になるので、受験を控えた息子のことも心配である。今後について相談したい。

- 1) 自己理解不足がどこにありそうか？ ⇒
- 2) 仕事理解不足がどこにありそうか？ ⇒
- 3) コミュニケーション・情報不足 はありそうか？
- 4) 行動不足 はありそうか？
- 5) 思い込みはありそうか？

相談者にCC視点の問題を気づかせ次に進むステップ

注： ③、④段階は2級では行わない。国資では15分の中では行わない



CCの考える相談者の問題をどう相談者に伝え、気づきを促すか

信頼関係構築の本当の目的の中で触れた3つとは…

- 1)押し付けない、断定しない、丁寧な説
- 2)CC視点の問題はあくまで見立てなので、私はこう感じた(考える)のですが。…
○○さんはどう思われますかと伺う ⇒ 自分で考えてもらう。
- 3)ここまで来るまでに信頼関係を作り、このCCが言う事ならば聞いてみようと思わせる

相談者が気づいた場合、反対、否定の場合にどう対応するか

結論は、その反対・否定を一旦受け入れて無理に説得しようとせず、別の視点(別のCCの視点の問題)から相談の解決に切り替えることが大切です。

「気づき」から「目標設定」に移す方法

相談者がCC視点の問題の打診に対し気づいたら、次にどう進めるかは明確な進める手順を持っていないと、また堂々巡りになる危険性があります。ここではその時に具体的な展開する言葉を表して見ましょう。

CC「そこに気づいていただけで良かったと思います。」

CL「これから、どうすればいいんですか」

CC「では、ここで〇〇さんと私で一致した、ご相談の原因になっていると思われる問題（ここは実際には自己理解不足や仕事理解不足）の解消をまず目標にして、どう解消して行けるか一緒に考えて行きたいと思いますがいかがですか」

CL「はい、分かりました。よろしくお願いします」

この相談の最終ゴールはどこで、初回面談ではどこまで行うか

1つの相談のゴールは**この**相談の解決です。解決とは相談者の訴えていた問題が解決する又は問題ではなくなることです。ここまでは初回面談、2回めの面談、これ以降も複数面談が必要場合もあります。では初回面談はどこまで本来行えば良いのでしょうか。それは、CC視点の問題に相談者が気づき、その問題の解消を初めの目標に設定して行動を起こそうという行動の変容まで進むことができれば初回面談としては成功と言えるでしょう。もちろん全てがこう進む訳ではありませんが、本来のあるべき姿と言えます。

試験の面接での終わり方どうすればよいか

実際の試験ではどう考えるかと言いますと、2級の場合は問題把握、具体的展開の段階まで進めば十分です。結果として相談者が同意して行動の変容まで進むことは理想ですが、そこまでは行かなくともその段階まで進めれば十分合格の範囲に入ります。国試15分では問題把握の前の信頼関係構築で十分です。あとは口頭試問でカバー出来ます。また試験の終了は試験管が時間になれば「そこで止めて下さい」と言いますので、ロープレの途中で終わることの良いのです。時間ぴったりに終了すること自体無理で不自然なことです。