

面接完全マスターコース知識・理解 6

口頭試問 編

(注) 当教材はWEB上で学べるように作成していますので印刷は推奨しません (カラー多様)

6. 口頭試問

6-1 口頭試問とはなにか、本質の理解

次の2点で評価される。

- ①自分の面接の自己評価がどのくらいできているか？
- ②20分の面接ロープレ(RP)できていなくても、しっかり考えているか？

- 面接RPでは評価しにくいとしても、口頭試問で良ければプラス加点になる
- あくまでRP実技を補うもので、RP実技でまったく出来ていなければ合格には至らない
- 試験での正味の口頭試問時間は5分程度。聞かれる質問は決まっている
- 口頭試問対策では事前の準備が大切。

6-2:口頭試問の流れ

- 1) 面接は時間が来れば終了。「終了です」の試験官の合図で面談途中でもすぐ打ち切る
- 2) 椅子に座ったまま、試験官の方を向く。椅子の角度を変えることは良い。

(ここからが口頭試問)

- 3) 口頭試問の時間は正味は5分位で10分ではありません。時間で切られる。
- 4) 予め準備された質問を聞き、追加質問や突込み質問は原則ない(試験の公平性) ²

6-3:口頭試問での質問 国資

- 1) できたと思う点(こと)とできなかった点(こと)
- 2) 相談者がこの面談で相談したかった問題は何か？
- 3) あなたがCCとして考える相談者の問題は何か？

(注) 2と3は1つの質問の中で2つ聞かれるので2つ答えることを忘れないこと

- 4) 信頼関係はどのくらいできましたか？
- 5) この後、どう展開(支援)しますか？

6-4:口頭試問での質問 2級

- 1) 信頼関係を築くためにどんな点を工夫しましたか？
- 2) 相談者が相談したかった問題は何か？
- 3) CCが考える相談者の問題は何か？

(注) 2と3は1つの質問の中で2つ聞かれるので2つ答えることを忘れないこと

- 4) 今の面談で良かった点と出来なかった(改善)点は？
- 5) この後、どう展開(支援)しますか？

(注) 第25回の試験より口頭試問の順番と内容が上記の様に少し変わりました。

質問4の回答例(言い方)

回答のポイント1:

日ごろから自分の良い点とできない点を整理して考えておくこと
それを当日の面談に当てはめて答える。

回答のポイント2:

できた、できない だけでなく そうか考える理由と一緒に話すことが大事。
または本日は「……のように」と当日の面接の該当箇所を引用する。

例: 目標設定が相談者と合意(共有)できた点が良い点だと思います。
そう考える理由としては……………

例: 傾聴がよくできた点が良い点だと思います。
理由としては、傾聴と質問による2つのことでしっかりキクことが出来ました。

例: 良い点とは、相談者の内面を聞きだすことができた点だだと思います。
理由としては……………

例: 良い点とは、目標を決めてその為の提案までたどり着いたことだだと思います。
理由としては……………

例: 相談者が中心の面談を行うことができたと思います。
理由としては……………

6-5: 質問別解説と答え方

質問1: 信頼関係を築くためにどんな点を工夫しましたか？

信頼を築く為に行うこととは

- 1) 傾聴をしっかりと行う: 話の受け止め、伝え返し、感情の反射
- 2) 非言語(うなずき、表情、声のトーン)を相談者に合わせて行う
- 3) 受容共感 寄添う質問

ここまでは聴く、聞く(第1～第2)段階で主に行い、CCが自分のことを受け入れてくれる理解者と思わせることが信頼につながる。

- 【信頼に反すること】 ●話を遮る ●CCの意見を押し付ける
- CLの話したことをしっかり受け止めないで 質問ばかりする
 - 不適切な質問、話をする ●上から目線の話、態度

質問： 相談者が相談したかった問題は何か？

質問の意図：

CCの話が相談内容から外れてグルグル回って、このCCは本当にCLの「初めに相談したいと思って来た内容」が分かっていたかを問う。

回答の仕方：

相談者が初めに訴えていた問題、相談内容を要約して答える。第一段階の「確認」と同じ。

質問：CCが考える相談者の問題は何か？

全体としてみると、自己理解不足、仕事理解不足、コミュニケーション不足、思い込み がある

回答例1：

相談者は、〇〇〇に関してよく考えることや理解が十分でない点が問題だと考えました。そう考えた理由は、この考え・理解不足が相談者の訴えている相談(問題)の原因の1つで相談者がその点に気づいていないことも問題です。

回答例2

このCLの1つの問題は、自分が何に一番価値を置いているか、なりたいのかに自らははっきり気が付いていないことと、現在の迷いを複数の選択と捉えてそのメリットデメリットが整理出来ていないことだと思います。

その他の回答例（注）実際の言い方の最後は「と思います」がよい。

質問1:よく出来なかった点の回答例:

- A: 感情表現をしっかり伝え返すことがうまく出来ず、信頼関係が十分に築けなかったことは改善点です。
- B: 相談者の問題を明確にとらえることが出来ず、その後の展開の方向性がぶれてしまったことは改善点です。
- C: 相談者の話を十分に聞けず、自分の話が多くなってしまい真に相談者に寄り添った面談ではなかったことは改善点です。
- D: 問題の把握が上手くできず、後半は話がぐるぐる回ってしまったことは大きな改善点です。
- E: ○○の会話で相談者の気持ちを無視する結果となり、反発を招いてその後の展開に支障を招いた点です。

質問5:この後、どう展開(支援)しますか？

答え方の基本

- 1)面接の中では〇〇まで進めることができました。
- 2)面接の中では出来ませんでした。この後は…
＜ここからは進捗状況次第＞
- 3) 3-1:相談者が気づいていない本当(原因)の問題に気づきを与える
3-2:目標設定をする
3-3:目標の為に〇〇や〇〇を提案する
 - ・CCとCLで詳しく一緒に考え検討することが基本
 - ・その準備として、CLに考えていることを紙に書きだしてもらう
 - ・具体的な方策として、ジョブカード、VPI職業興味検査、などなど
 - ・人的リソースの活用、情報収集など
 - ・しかし今回の初回面談は時間がないため、次の面談の打診
- 3-4:今回の面接でできない部分は、次回の面談を設定して継続的に支援
- 3-5:次回までに〇〇をやってみてもらう。その結果を次回話し合う
- 3-6:今回の相談の解決の中でCCが大事にすること、仕事のやりがいやワークライフバランス 等々、については長期的なビジョンで方法付けまで行う。

2級でなくなった質問： 関係構築はうまくできたと思いますか？

よい答え方の例：

私としては7割くらいは関係構築は進んだと思います。その理由は親身になって傾聴や質問の答えに「受け止めをしっかり行い」「気持ちも聞けた」ことで、進んで話をしてもらえる様になったからです。

一方で残り3割は、あまりできなかつたことは共感です。もっと共感できる部分がありましたが十分にはできませんでした。

関係構築がうまくいかなかった場合の答え方のポイント：

無理にうまくできたと答えるのではなく、「あまりうまく出来ませんでした。考えられる理由は……で、今後はこのような……には十分注意して改善して行きたいと思います。」等がよい。

練習ドリル

次の相談ケースで15分又は20分のロープレを行い。その後、口頭試問を実際に行ってみる。その内容を録音して、良い点、できていない点、改善点を明確にして次につなげる。

●相談者：遠山 正夫 47歳 家族：妻（45歳）、父（77歳）、母（75歳） 四年制大学（経済学部）卒業後、衣料品製造会社の製造部門に従事。35歳の時に退職し、その後、肉料理専門店を営む会社に転職し、12年目。

●相談したいこと：自社の人気メニューを加工してスーパー等に卸すための工場が新設されることになり、異動を打診されたが遠隔地のため転勤となる。妻は仕事をしているので単身赴任となるが、同居している自分の両親の世話を任せることが気掛かりである。また、この年齢で知らない土地で、ひとりで生活することにも不安があり、受けるかどうか迷っているため、相談したい。

以上