

「1つの相談事例(過去問)を徹底マスターして、自信をつけ、他のケース(5ケース対策)の基盤とする」教材

説明 コメント			●赤字部分はCCのフレーズ。 相談者(CL)の反応、肯定的か否定的 丁寧かぶっきらぼう 等により CCの応答も変わる。 ●CCのフレーズは基本フレーズをもとに、できるだけフランク・自然なものに変えている。実践的にしている	実際にやってみた デモロープレ解説
挨拶	CC1	定番	はじめまして (又は) こんにちは CCの〇〇です。 お名前伺ってもよろしいですか？	出だし、少し早い
	CL1		遠山です。 遠山正夫と申します。よろしくお願いたします。	
名前の伝え返し	CC2	定番	遠山さんですね。 よろしくお願いたします。 遠山さんですね。 こちらこそよろしくお願いたします。	OK
ラポールは試験では省略	CC3	定番	早速ですが、今日はどうなご相談ですか？	OK
	CL2		(相談者が相談内容を話す。 CCとして傾聴する。 傾聴スキル)	
小さい確認	CC4	定番	お話は、 大体よろしいですか？	OK
	CL3		はい あと、〇〇…	
	CC		(続けて聴く …… 最後に) 分かりました。	
思い出しながら話す	CC5	定番	では、今日のご相談は「……………」でよろしいですか、 何か違いがあれば遠慮なくおっしゃって下さい。	OK
	CL4		いえ大丈夫です。(肯定) 〇〇〇〇 (訂正や追加)	
最後は同じフレーズ	CC6	定番	はい、よく分かりました。 〇〇〇〇 なんですね(伝え返し) よく分かりました。	「よく」省略 OK
気持ちを込めて	CC7	定番	今のご相談をお聞きすると、それは本当に 〇〇 ですよ～	ちょっと感じました。は 今いち
	CC8	定番	では、次に (よりご相談を理解したいので)、 私の方からもいろいろお聞きしてもよろしいですか？	少し、早い
	CL5		はい、どうぞ どうぞ何でもお聞きください。	ここまで3分50秒
第二段階 質問の考え方: カテゴリーB(相談者の訴えていること、感情、気持ち)を最優先。				
質問1	CC9	形	ではまず最初に 「奥様にご両親の世話を任せることが気がかり」とのことですが、どのような状況(お気持ち)もう少しお聞かせいただけますか？	OK
	CL6		CLの話(答え) ☺ ここは「うなずき」だけで聴く	うなずき のみ

<p>「気がかり」?</p> <p>ここでは相談者が訴えている気持ちや状況を優先して聞いている</p> <p>質問1～2</p>	CC10	形	(受け止め) ○○なんですね or ○○ということですね。(一部をそのまま伝え返す)		OK
		形	(共感・理解) それは確かに ○○ でしょうね。状況・お気持ちはよく分かります。		OK
		応	(関連質問) もともとご両親との同居は遠山さんのご希望でしたか	ご両親は世話をされることをどう思うと思いますか?	
	CL7	上の質問に対し、CLの話(答え) ㊦ ここはうなずきだえで聴く			OK
	CC11	(受け止め) ○○なんですね or ○○ということですね。(一部をそのまま伝え返す)			OK、同居の状況ここで聞いたお子さんのことも念のため聞いた
<p>質問2</p> <p>「一人暮らし不安」</p>	CC12	次に「一人暮らしに不安がある」とのことですが、どんな不安か、もう少し聞かせていただけますか?		約9分経過	
	CL8	CLの話(答え) ㊦ ここはうなずきだえで聴く			うんうん と自然な相づち
	CC13	(受け止め) ○○なんですね or ○○ということですね。(一部をそのまま伝え返す)			OK
		(共感・理解) それは確かに ○○ でしょうね。状況・お気持ちはよく分かりました。			質問も交えてOK
(関連質問) なし				OK	
<p>質問3</p> <p>「妻への相談」</p>	CC14	ところで、今回の件は奥様にはご相談されているのですか? いれば奥様は何と言われていましたか?			OK
	CL9	いや、まだしていないんです。	してます。妻は○○○というんです。		
	CC15	まだ、されていない? 何か話にくい理由がありますか?	それを聞いて遠山さんは、どう感じられましたか?		OK
	CL10	CLの答え	CLの答え		
	CC16	そういう理由ですね。 それでは確かに話にくいですね。	そうですね～～、私でも同じように感じると思いますよ。		追加質問も自然に加え OK ここまでで13分経過
<p>質問4</p> <p>「異動について」</p>	CC17	ところで、今回の異動自体は、遠山さんはどんな風に受け止めていらっしゃいますか? 前向きですか? それほどでもないですか?			
	CL11	(前向きな答え)	(前向きでない、消極的、気乗りがしない等)		時間を見て13分なので 質問4は 臨機応変に スキップして 次の質問にうつけた
	CC18	そうですね、お仕事の面では、前向きなんですね。	そうですね、仕事の面でも乗り気がしないということですね。		
仕事では前向き、家庭を考えると不安がある・・ それは余計迷いますね		それでは余計に今回の異動は「受けたくない」と思いますよね～			

質問5 「迷いの度合いを聞く」	CC19	異動を受けるかどうか、本当に迷うと思いますが、今の率直な気持ちでは、どちらのお気持ちが大きいですか？ それとも半々ですか？		OK ここで仕事(異動)に対する気持ちを聞いた。
	CL12	〇〇の方がいいのかな？ と少し思います。	いや、そんなこと分かりません。	
	CC20	〇〇の方に少し傾いているのですね。どんなことが大きいんですか？	そうですね。それがはっきり分かれば、ご相談もないですよ	
質問6 「CC視点の問題を探る」	CC21	今回の異動、単身赴任、ご両親のお世話について、奥様やご両親と事前によく話し合うことはできませんか？		ここまでで15分なのでこの質問はスキップ
	CL13	うまく話をすすめる自信がないので難しいですね	両親は世話なんか必要ない と言うにきまっています。	
	CC22	そうですね、ご家族での話し合いは、上手くいかないとか 難しいと遠山さんは思われるのですね。わかりました。		
質問7 第2段階最後の定番質問	CC23	大分お話を伺ってきましたが、遠山さんの方でも他に何か気づいた点や話されていないことはありますか？		同上
	CL14	いや 特に……	(何か話す)	
	CC24	はいわかりました。	(よく傾聴して、受け止めるにとどめる)	
これ以降は第三段階 2級が対象 国資はCC24まで(第二段階)				
第三段階に入る基本フレーズ	CC25	今までお話を伺って、私もご相談状況は、大分理解がすすんできたと思いますので、ここからは、ご相談の解決に向けて、一緒に考えて行きたいと思いますが よろしいですか？		OK
	CL15	はい、お願いします。	ええ……	
CC視点の問題(見立て)話し気付きを促す	CC26	今回、異動を受けるかどうか迷いをなくせるか？ と考えて見ると、私はご家族とのコミュニケーションをしっかりとることが大事だと思います。もちろん、お話が難しいと感じるお気持ちはよく分かるので、どのように進めて行くかは私も一緒に考えたいと思いますが、遠山さんは、ここから取り組むことについては、どう思いますか？		臨機応変に話の内容は変化させた。でも相談者の気持ちに配慮したいいかた。思い込みとか、XX理解不足などの強い表現は避けた。
	CL16	そうですね、それは必要かも知れませんね (肯定的)	そんなこと言ってもそれは無理だと思います。(否定的)	
	CC27	そこに気づいていただいたのはよかったですと思います。	そうですね、遠山さんがそう言われるのであれば、確かにそうかも知れませんね。では別の角度からも考えてみたいと思いますがよろしいですか？	OK ここまで17分経過
				CC26と同様に2つ目のCCの見立てを話す → CL16

<p>第四段階 しかし十分な 時間はないため</p> <p>この続きの展開は 口頭試問で話す</p>	CC28	では、ご家族との有意義な話し合いができることを、初めの目標にして「何をどう話せばいいか」を一緒に考えて行きましょう。よろしいですか？		OK
	CL17	はい、ぜひ	いいですけど、そこが難しいんですよ…	
			そのお気持ちはよく分かりますよ。	
	CC29	その為には、先入観を持たないで奥様やご両親の気持ちを理解するためにお互いに話をよく聞くこと、皆で納得できる答えを話し合う姿勢が大切です。また、コミュニケーションスキル 例えばアサーションと言った話し方も有効です。これはあとで詳しくお話しします。		OK 臨機応変に話した
<p>最後の1分で</p> <p>今日のまとめと 次回面談の 約束を取り付けた</p>	CC30	今からでも進めていきたいところですが、今日は初回面談でそろそろお時間は来ているので、この続きを、別に早速お時間とりたいと思いますので次の面談のご都合のよい日程をお聞かせいただけますか？		OK
	CL18	いつでも大丈夫です。	予定見てまたご連絡します。	ここまで19分経過
	CC31	ありがとうございます。		OK 臨機応変に話した
	CC32	今日は初回面談ですけれども、ご相談解決のために何が必要か とその具体策が見えてきたので、次回は解決に向けてもっと進むと思います。		
	CC33	何かご質問やわからない点はありますか？ 大丈夫ですか？		OK
	CL19	大丈夫です。次もよろしくお願いいたします。	いや、特にありません。	
	CC34	次回はもう少しお時間とりますので、解決にむけて進展あると思います。次回もよろしくお願いいたします。		OK ここで20分ぴったり