2022面接完全マスターコース　全体図

by　Neoキャリアアカデミー

2022年4月

面接基本の形「4段階11項目」で相談者の心に寄り添う

進行		内容	必要で大事なこととは？	何を指導するか何が身につけか
前半 第1段階	1	挨拶	好印象与える	1)非言語(表情･声のトーン)
				2)適切な表現
	2	ラポール	話しやすい雰囲気を作る	適切な内容･表現
	3	CCの相談を聴く	本当の傾聴	1)傾聴の非言語(表情･うなずき)
				2)傾聴の言葉(相槌、伝え返し、感情の反射)
	4	相談まとめ1 確認と共有	CLの訴える相談を適切に把握する	1)相談ポイントの伝え返し(要約)
				2)不十分な場合のカバーの仕方
	5	相談(気持ち)に応える	CLは自分の相談がどう受け取られたのか不安に応える	1)受容共感の言葉をどう表現するか
				2)親身な表情･話し方
中盤 第2段階	6	質問を通じて相談をより理解する	質問に答える気持ちの準備	適切なフレーズを使える
			質問内容(項目)は適切か	質問することは8つある。これを理解して適切に使える
			気持ちを引き出す質問の仕方	初めオープン、その後クローズの質問ができる
			次の質問で迷わない･苦労しない	適切に質問が出る、どうどう巡りにならない
			話さない相談者に対応する	あまり話さない相談者に苦戦しなくなる
			話過ぎる相談者への対応	話過ぎる相談者に苦戦しなくなる
			反発的な相談者への対応	反発的な相談者に苦戦しなくなる
			CC視点の質問し問題を考える	CC視点の問題に見立てができる
	7	信頼関係構築 ここが大事	不適切な質問しない	何が不適切か理解し身につく
			聞きましたの合図。CLの話の受け止め	そのコツが身につく
			理解･共感しました。CLの話(気持ち、感情、考え)に理解･共感	これが出来て初めてCCと言える。その理解と実際にできる方法･言葉パターンで指導
			より深く、寄り添って追加質問する	そのコツが身につく
	8	相談内容のまとめ2	いろいろ聞いてどう理解したかを伝える	基本フレーズと実践方法　伝授します
後半 第3 ～ 第4段階	9	CC視点の問題への気づきから目標設定へ	第1CC視点の問題を打診する(ヒント)	提示の基本フレーズと応用ができるようになる
			CLに考えてもらう→気づき	押し付けてはダメ、考えてもらう話し方
			反対･抵抗への適切な対応	反対･抵抗はあるもの。その対応お教えします。
			第2のCC視点問題を打診	1つで撃沈しない。切り替えて第2へ進める
			気づいた共有し目標に置き換える	適切な目標設定がちゃんとできる
	10	その後の具体策	進め方の提示と確認	適切なフレーズをもとに臨機応変にできる
			一緒に考える	一方的な面談でなく一緒に進める術ができる
			CCからの具体的提案又は概要	5ケースのCC視点の問題ごとに準備ができる
	11	今後につなげる	次回の面談の提案	具体的な言い回しのフレーズ
			本日の面談の振り返り	具体的な言い回しのフレーズ

面接観戦マスターコース　直接指導　内容ダイジェスト

指導レッスン	項目番号	表現･フレーズ（例を参照）	習得ポイント　他補足
1	10	こんにちは、CCの〇〇です。お名前うかがえますか？　＜CL応答＞ 〇〇さんですね、〇〇よろしくお願いします。	温かくCLを迎える → 信頼への第1歩
	20	どうですか少し緊張されませんか？　＜CL応答＞ 親身にご相談にのりますので安心して何でもお話下さいね	試験では飛ばすでもよい。本来は必要 → 信頼への第2歩
	31	早速ですが、どのようなご相談ですか？	傾聴のスキル(うなずき、相槌　等）出来ていますか？
	32	（CCの話が終わったとき）お話は、よろしいですか？	
	41	そうすると〇〇さんのご相談は「～～」でよろしいですか？（続けて）	初めの相談内容の確認(要約して)は本来は大変重要 確認、まとめではなく「CCの理解違っていれば言ってね」のトーン
	42	何か違っていれば、遠慮なく言って(ご指摘)下さいね。いかがですか	
	51	ここまでお話を伺って、それはいろいろ(〇〇)あって	CLの不安に応えてここで受容共感の言葉が大事 → 信頼への第3歩
	52	本当に迷いますよね(〇〇ですね)。それで来られたんですね。	
2	61	では、ここからは私の方からも幾つか伺ってもよろしいですか？	面談は二人三極　勝手にどんどん進めない → 信頼への第4歩
	62	●相談内容をもっと聞く(3つ位)●CL自身について聞く3つ(仕事、家族、将来) ●後半聞く3つ(迷いの度合、CC視点の問題を探る、その他)	相談を理解する為の　何をどの順で聞くか「質問の8段箱」を持つ
	63	基本フレーズ：〇〇とのことですが、その状況お気持ちもう少しお聞かせください	上記の8つは第一次(主要)質問で、聞き方はオープンに聞く。
3	64	上記9つ(実際には相談に応じて選択し)をオープンに聞いてから2次質問(追加)	2次質問では1～2つくらい。その中で気持ちを聞くこと大事
	65	固定のフレーズはないが、使えるパターンを身に着ける	質問は63を中心。71～73に徹する
	66	固定のフレーズはないが、使えるパターンを身に着ける	仕事や事実を詳しく聞かないこと。聞いている間は無言(うなずき程度)
	67	固定のフレーズはないが、使えるパターンを身に着ける	相談者のいうことを受容共感に徹して、説得や押しつけをしない
	68	〇〇について考えたことはありますか？ あれば具体的にお聞かせ下さい。	質問の中で　これだけが意図的に聞く質問。 自己理解や仕事理解
4	71	悪い例：何でそんなことするの？　やる意味があるんですか？	解釈の押し付け、相談に関係ない質問、プライベートの質問、
	72	基本は「〇〇なんですね」「〇〇ということですね」 最後は 「ですね」	受け止めは「聞いていました」の合図。短く伝え返し
	73	例：　CL「悔しい」に対し　CC「それは本当に悔しいですよね～」	教材「共感･理解･賞賛」の表現集。 どんな気持ち感情も対象になる。 ここでの共感･理解は「相談者の気持ちを共有すること」日常の自然共感とは違う。
	74	例：　CL「どうしたら良いか分からない」 ⇔　CC「どうしたら良いか分からない？　そのお気持ちもう少し聞かせていただけますか」	より深く気持ち(思い)を聞いてみる。この寄り添いが信頼にもつながる
5	80	例：ここまでのお話をまとめると「4」に加えて〇〇という理解でよろしいでしょうか？ （CLの応答）　はい、よく分かりました。	「4」に加えて何が分かったかを合わせてまとめる伝え確認する
	91	ここまで聞いてきて、〇〇がまだ十分ではないのかなと感じたんですが･･	この意味と表現は奥が深いので　対面指導で詳しく
	92	〇〇さんはどう思われますか？	相談者に考えてもらい、その上での気づきが本物。
6	93		原則は「受け止め」「受容共感」「切り替え」
	94	もう一つ大事と感じたことは〇〇がまだ十分でないのかなと感じました。	この意味と表現は奥が深いので　対面指導で詳しく
	95	では〇〇をはじめの目標に次に進めたいと思いますがよろしいですか？	ここで相談者の考えや希望を聞くことも大切
7	101	面接5ケースごとに具体策は変わる(教材：5ケース対策完全マスター)	教材は2022年6月上旬リリース
	102		
	103		
	111	例：　今日は初回面談でそろそろお時間が･･･そこで次回の面談のお時間･･･	詳しくは対面指導で
	112	例：　今日の面談では今後の方向性が見いだせたので次回は更に具体的の･･･	詳しくは対面指導で