

面接完全マスターコース知識・理解 編

<前提事項>

- 1) 試験の受け方詳細はCC協議会の過去問説明で詳しく説明されてここでは省略。
国家検定 キャリアコンサルティング技能検定 <https://www.career-kentei.org/>
国家資格キャリアコンサルタント試験 <https://www.career-shiken.org/>
- 2) 国家検定 キャリアコンサルティング技能検定を「**2級**」と短縮表現
国家資格キャリアコンサルタント試験を「**国試**」と短縮表現
- 3) テキスト中の「**CC**」はキャリアコンサルタント、「**CL**」は相談者を意味します。
- 4) テキストでの面接という言葉は通常では「面談」「相談」と表現するものです。
- 5) キャリアコンサルティング（CC）協議会が行う面接試験を対象にしています。
面接という意味では本質は同じです。JCDAの面接はJCDA特有の部分があります。

(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）

【前章】

キャリアコンサルティング面接の全体像を 理解する2つの視点

【その1】 現実の面談・相談業務と試験での面接ロープレ
(試験での面談面接) の共通点と相違点

- 【その2】**
- キャリアコンサルティング面接（面談）での2つの問題を理解（違い、関係性、流れ）する
 - キャリア「コンサルティング」と「カウンセリング」の違い

【その1】現実の面談・相談業務

試験での面接ロープレ

様々な場面での現実的な対応・応用
基本は大事だが、時には基本以外の
臨機応変な進め方

基本的な重要要素ができるかどうかの
ダイジェスト版、サンプルテスト

40～60分

実際のキャリア
コンサルティング面談
は相談毎の
応用版目的別特化版
心理カウンセリング

キャリアコン
共通部分
・基本的態度
・傾聴
・受容共感

15～20分
の中での
・関係構築
・問題把握
・具体的展開

この部分なら
基本の形・
フレーズが
明確に作れる

この2つをきちんと整理した指導が必要！ これがないと混乱する

【その2】

キャリアコンサルティング か キャリアカウンセリング か？

CLが訴えていること(問題)
= 相談したいこと(問題)
= 来談目的・主訴

④

相談者が言っている
相談者が感じている
相談者から見えている

③

CCが相談者に気づきを起こす

これが原因で現象が起こる

CCが考える相談者の問題
= この現象が起こる原因？
= 相談者の中の問題は？

⑤

⑥

一緒に解決策
を考え
CLが自ら判断

相談者が話していない
相談者が気づいていない
相談者が思い込んでいる

②

キャリアコンサルティング
面接試験では
考えなくてよい

キャリアカウンセリング

何が原因でゆがみ・ひずみ
が起こったか？
過去にさかのぼった原因

①

経験代謝(JCDA提唱)
「経験の再現」「意味の出現」
自己概念の成長を生み出す
「学びの構造」、それが経験代謝
「自己概念の影」

【本章】本教材は次の7章で構成されます

- 1章：面接試験とは何かを理解する
- 2章：面接で必要な要素とスキル・技能
- 3章：なぜ「基本の形と有効な40の表現・言い回し」が必要か
- 4章：口頭試問で聞かれることと答え方：回答例から学ぶ
- 5章：2級の事前開示相談「5ケースの意味と活用・準備方法」
- 6章：受講生向け➡ ロールプレイング練習方法
- 7章：受講生向け➡ 補助教材

1章：面接試験とは何かを理解する

1-1 何が問われる試験か

- 学科は「**知識と理解**」を問う試験。覚えて理解する「知識」
- 論述は「何が問題でどう解決するかを**考える力と記述力**」を問う試験
- 面接は「論述と本質的に同じだが、**聴く力、聞く力、問題把握**、解決策の**具体的展開**を信頼関係を作りながら対話形式で進めることを問う。
知識や思考の深さより、より**信頼関係構築と面談プロセス**
(順序だって進める) が大事。

- 2級の合格基準は「基本的態度」「関係構築」「問題把握」「具体的展開」と口頭試問での「自己評価」。それぞれで何が求められているかを理解する。
- 国試（CC協議会）の評価基準は「態度」「展開」「自己評価」
しかし基本的な内容は2級と同じ。
- 基本的態度の3大ポイントは「傾聴」「受容」「共感」ができているか
- 関係構築は信頼関係構築。信頼を得る最も重要なことは
相談者の話（又は質問への答え）への3つの応答「伝え返し・共感・質問」
- 問題把握は2つ「相談者の訴えている問題」と「CC視点の相談者の問題」
- 具体的展開とは問題把握したものから「目標」として共有し、この目標を達成（解消）する為の手段・方法の展開（CCが提案しCLが納得して行動を起こす。）

1-2 国試と2級の共通点と違いの再確認

- 面接という意味での本質はまったく同じものです。しかし・・・
- 試験の内容の範囲と評価基準の差（難易度）があることが異なる点です。
もちろん2級が難しく（合格率20%以下）国試が易しい（合格率60%前後）

1-3 どのような形で行われるのか、採点評価はどう行われるか

- 試験時間のロープは2級20分で国試15分 口頭試問は実質5分は同じ
- 2級は「基本的態度」「関係構築」「問題把握」「具体的展開」までが20分の中で問われ、国試は15分で「基本的態度」「関係構築」が中心
ちなみに、採点は面接終了後その場で試験管により行われる。

1-2 国試と2級の共通点と違いの再確認

- 面接という意味での本質はまったく同じものです。しかし・・・
- 試験の内容の範囲と評価基準の差（難易度）があることが異なる点です。
もちろん2級が難しく（合格率20%以下）国試が易しい（合格率60%前後）

1-3 どのような形で行われるのか、採点評価はどう行われるか

- 試験時間のロープレは2級20分で国試15分 口頭試問は実質5分は同じ
- 2級は「基本的態度」「関係構築」「問題把握」「具体的展開」までが20分の中で問われ、国試は15分で「基本的態度」「関係構築」が中心
ちなみに、採点は面接終了後その場で試験管により行われる。

- 口頭試問では面接時間内の良し悪しの自己評価、問題把握、具体的展開が問われる。質問事項はあらかじめ決まったもので全員共通です。
- 2級は事前に5つの相談内容が郵送で通知され、当日はその中から1つが出るその理由は**難易度が高いため、予め相談内容から準備**できるように配慮。
- 国試は合格難易度は低く（評価範囲が上記2つ）なおかつ合格率も6割前後である。従って、相談内容は当日試験が始まるまで知らなくても十分で対応できると考えてよい。集中すべきは**「基本的態度」「関係構築」**で十分。
- 国試の平均合格率が60%前後で2級は20%に満たないことが最近の実績 2級技能検定は熟練レベルキャリアコンサルタントと称され実務の最高峰

2章：面接で必要な要素とスキル・技能

2-1 CCとしての基本的考え方と態度

CCとして面接（面談）に臨む基本となる考え方・態度は次のことが大事です。

- 教育、指導、アドバイスではない、相談者の自主的問題解決を支援する役割
- 自主的問題解決とは、相談者が自分の内にある問題に気づき、解決行動をとること
- CCはその内なる問題を探り出し、CC視点の問題として「見立て」「気づきを促す」
- 相談者の訴えている問題と、CC視点の問題の関係は、原因とその結果と捉える
- CCは「CLの内にある原因の問題」の解決を一方向的に指導や誘導するものではない
- 相談者の自主的気づきを促すには、丁寧な説明と打診、その裏に信頼関係が欠かせない
- 信頼関係の構築は面接の前半で行い、その信頼関係を基に後半自主的気づきを促す

2-2 非言語表現

□ 非言語とは次の7つ。ビデオで自分を見て客観的に知り ▶ 直し改善する

【身体の動き】

- 1) 表情 ▶ 基本は落ち着いた温かみ、話の内容（CC）に合わせて表情を変える
- 2) 体の動き ▶ 少し前傾で後ろにのけぞらない、動き過ぎない（落ち着かない）
- 3) 仕草 ▶ 周りに見てもらい指摘を受ける。自分では気づいていない腕組など

【話す速さ】

- 1) 基本的にはゆっくり ▶ 早口の人が多い。早口では傾聴や信頼構築は難しい
- 2) 話内容により変化 ▶ 単調ではなく変えてよい。抑揚をつける。間を入れる等。

【声のトーン】

- 1) 基本的には落ち着いた ▶ トーンは変えるのは難しいが、課題があれば長期改善
- 2) 温かみのあるトーン ▶ （同上）また 言語表現でカバーする

【話し方の質を高める良い方法】

話し方などは習慣になっている場合が多く、改善することは簡単ではありません。話す内容を考えることと話し方を改善しながら行う、この2つのことを同時には当然難しいのです。そこで、1つのよい方法は「話す内容が固まっている部分」が多ければ話し方の改善や質を高めることに集中できるから効果が上がるのです。

その為の特効薬として「基本の形と40言葉」を使う意味があるのです。本来は話す内容の特効薬なのですが、その他の効用として「話す内容を覚えたら」次に話し方の改善に集中でき練習が容易にきることです。また40の言葉そのものが上に上げた7つの要素を使える内容が多くあります。すからこの7つを練習する最適な材料とも言えます。

2-3 言語表現 以下のNOで表す番号は「40の表現言葉の番号」

あたたかく迎える姿勢を表す表現・言葉 NO：1～3

特に面談初めの挨拶やラポールであたたかく迎える姿勢・態度が大事です。
第一印象は初めの7秒で決まると言われています。

2-5 来談者中心の進め方 NO：4～6

来談者中心とは、相談者の話し、希望、訴えなどを最優先事項として進めるということです。CCとして言いたいこと、進めたいこと等より相談者の気持ちを優先することです。極端な例では、面談の初めに、お名前伺ってもよろしいですか？に対して、名前を言うことを躊躇しているようであれば、その気持ちを優先して「分かりました、今でなくても結構ですよ。後でお伺い出来るようであればお願いします」と対応することです。

2-6 傾聴（聴く）【傾聴はロープレ等で実際に確認しましょう】

傾聴はキャリアコンサルティング（カウンセリング）の基本です。誰でも傾聴が大事とは分かっていると思いますが、では「あなたはどのように傾聴をしていますか？具体的にお話下さい」と問うと言えなかったり、言えてもそのとおり実践することは難しいものです。ここは基本に立ち返って何度も練習する必要があります。

傾聴の言語的基本は次の順です。

- 1) **相槌（あいづち）**： 使用頻度順では「はい」→「ええ」→「うん」
- 2) **うなずき**： 相槌と連動して、または単独で行う。目は相手をちゃんと見て
- 3) **言葉の伝え返し**： 大事な言葉を自問反復するように。タイミングは相槌と同じで相談者の話にかぶせてよい、邪魔にならない控えめな声量で。**ほとんど単語レベル**の伝え返しでよい。文章にすると長すぎ相談者の話を遮ってしまいます。

2-7 相談者（相談内容）を理解する質問（聞く）

NO : 7 ~ 24

面談の流れでは、まず第1段階「どのようなご相談ですか」と抱えている問題や来談目的を聞きます。その後は、その相談内容をより深く理解する為に、CCから質問を通して相談者から状況や気持ちを聞き出します。この質問は大きくは次の3つの柱に分類されます。

第2段階

- 1) 第2段階に入るフレーズ ➡ **基本フレーズ**
- 2) 質問して理解を深める
質問の主テーマ（分類）を考える ➡ **指導・練習が必要 ➡ 基パターン**
 - A：相談者を理解する（仕事、家族など）
 - B：今日の相談内容をより理解する質問 1～4程度
 - C：将来や自分の目標、こだわりを聞く
 - D：定番の質問：迷いの度合い、他に気になること質問は主テーマ＋追加質問で構成される ➡ **指導・練習が必要**
- 3) 第2段階全体振り返りのフレーズ ➡ **基本フレーズ**

国家資格キャリアコンサルティング試験はここまで  ここまで15分前後 ¹⁷

第2段階 質問と応答の基本パターン（1）

- 1) 質問の主要テーマの順番は相談内容により変わる。
必ず、この順番でないといけないはない。
- 2) 質問の基本パターン：主要テーマ4～5をこのパターンで聞く → 指導・練習が必要
主要テーマはオープンに聞く

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

C L 「○○・○○」(この間C Cはうなずき、相槌のみで聴く)

C C ①受け止め（短く伝え返し）

②受容（共感・理解・賞賛等）

③追加質問、寄り添い質問（気持ちを聞く）

④①受け止め（短く伝え返し）

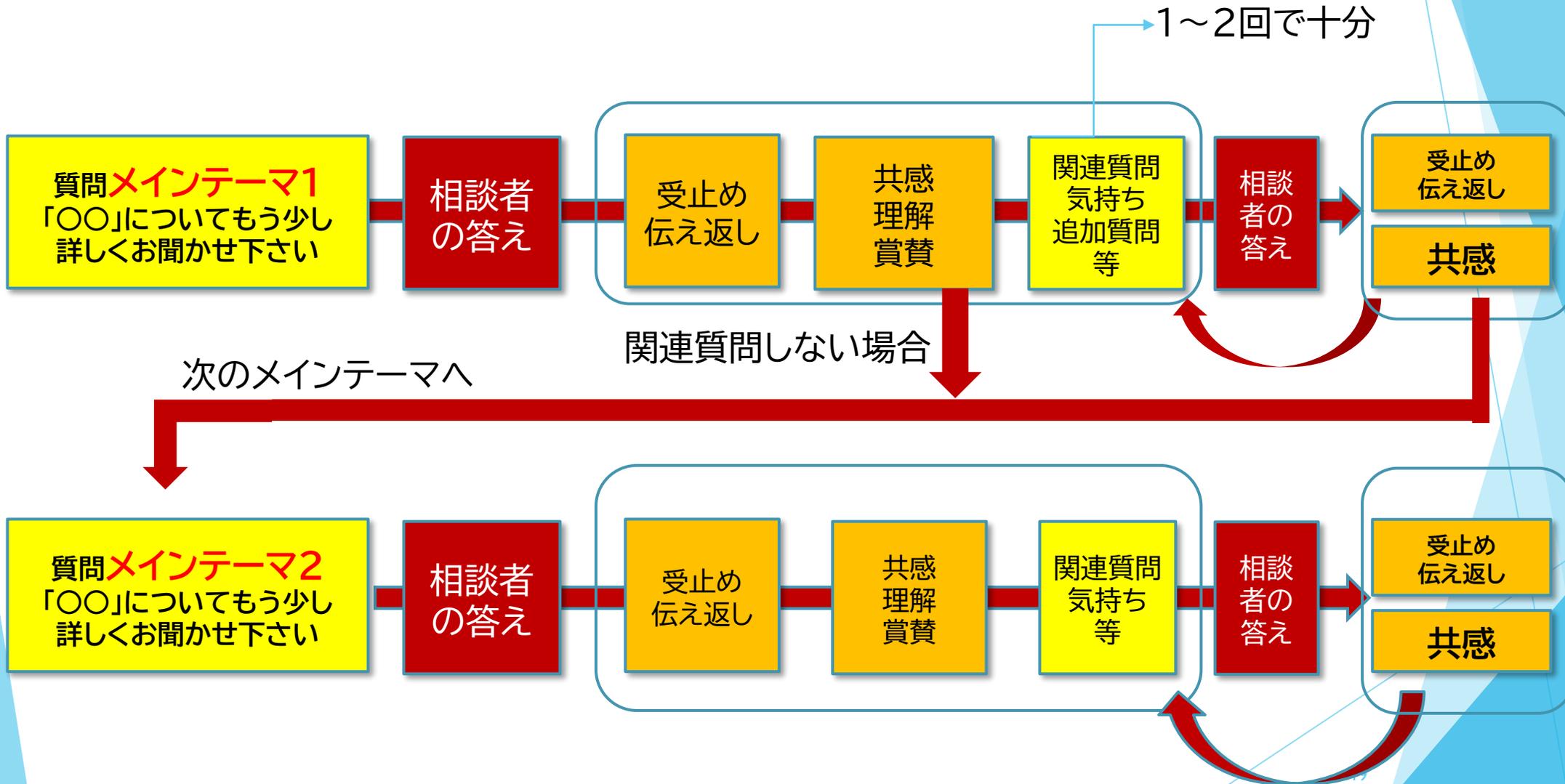
⑤②受容（共感・理解・賞賛等）

C C 次の主要テーマ質問へ

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

第2段階 質問と応答の基本パターン（図解）



2-8 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」 NO : 9 ~ 18

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。

- 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。
S1：「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**
S2：「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**
S3：「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**

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。

- CC 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))

●練習ドリル「質問のメインテーマを考える」

次の相談事例で、第2段階で行う「質問のメインテーマ」5つとその順番を考えよ。またメインテーマの質問の仕方も考え言ってみよう。

●相談者: 齊藤 正浩 34 歳 家族: 妻(31 歳)、長女(0 歳) 四年制大学(経済学部)卒業後、住宅建材等を扱う商社に入社し、営業職として 10 年勤務。その後、現在の不動産販売会社に転職して 2 年目。

●相談したいこと: 最近、不動産販売の仕事は自分には合っていないのではないか、と思うようになった。しかし 3 年も経たないうちに、また転職するのもどうかと思う一方、やり直すなら早い方がいいのかもしれないとも思う。今後のことを考えるとどうしたらよいのか分からなくなり、相談したい。

2-9 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(2-12)。

2-10 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(医師)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	<u>キャリアコンサルタント</u>	<u>医 者</u>
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

2-11 CCの考える相談者の問題

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、多分そうだろう位の精度。

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。

2-12 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

【基本フレーズ】 金言25～28

2-13 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。

【基本フレーズ】 金言29～31

2-14 「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。

【基本フレーズ】 金言32～36

CC「そこに気づいていただけて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」

2-15 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。

2-16 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。

4. 口頭試問

4-1 口頭試問とはなにか、本質の理解

▶目的:次を見る

- ①自己評価がどのくらいできているか？
- ②ロープレできていなくても、しっかり考えているか？

- 面接RPでは評価できなかったとしても、口頭試問で救われる
- あくまでRP実技を補うもので、RP実技ができてなければ救いようがない
- 試験での正味の時間は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。

4-2: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。
- 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。
- 4)予め準備された質問を聞き、基本は追加や突込み質問はない(試験の公平性)

4-3:口頭試問での質問

- 1)今の面談で良かった点と出来なかった(改善)点は？
- 2)相談者が相談したかった問題は何か？
- 3)CCから見た(考える)相談者の問題は何か？
- 4)関係構築はうまくできましたと思いますか？
- 5)この後、どう展開(支援)しますか？

4-4:質問別解説と答え方

質問1:今の面談で良かった点と良く出来なかった(改善)点を述べよ

- 単なる面接の振り返りではありません。面接官は「良かった点と、改善点を具体的に聞きたい。」
- できなかった点は、素直にできなかったと話し自分の改善点にしたい点を述べる。
- 良かった点、出来なかった点は
面談の基本の「傾聴」、「聞く力」、「関係構築」、「キャリアコンサルタントとしての姿勢」、
「問題把握」、「提案展開」等の基本項目に関してうまく出来た点、うまく行かなかった点と
改善点を述べる。試験の観点(時間内に、どこまで進んだなど)ではない。

質問1の回答例(言い方)

A: 良かった点は、相談者との信頼関係作りができた点だと思います。

(次に理由を言うと更によい) そう思う理由としては

- 1) ○○の感情表現に対ししっかり共感し伝え返した時に分かってもらったとの○○の表情を得たためです。
- 2) ○○等の質問への答えた内容をしっかり受け止めることができそれが信頼関係につながったと思います

B: 目標設定が相談者と合意(共有)できた点が良かったと思います。

そう考える理由としては……………

C: 傾聴がよくできた点が良かったと思います。

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。

D: 良かった点は、相談者の内面を聞きだすことができた点だと思います。

理由としては……………

E: 良かった点は、目標を決めてその為の提案までたどり着いたことだと思います。

理由としては……………

D: 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……………

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2： 相談者が相談しなかった問題は何か？

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3：CCから見た相談者の問題は何か？ CCが考える相談者の問題は？

適切な回答例：

相談者は、〇〇〇に関してよく考えたうえでの理解が十分でない点が問題だと考えました。これは大きく言えば、自己理解不足(又は仕事理解不足)と言えます。

自分の回答をパターン化しておくとい例：

「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。今回の面談ではその点に焦点を当てて取り組みました。」

質問4:関係構築はうまくできましたか？

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と行い」「気持ちも聞けた」ことで、進んで話をしてもらえようになったからです。

一方で残り3割は、あまりできなかったことは共感です。もっと共感できる部分がありましたけど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。

質問5:この後、どう展開(支援)しますか？

答え方の例:

以下の順に進めることを頭において、話をする

1)原因問題への気づき(CCの考える問題を丁寧に論理的に説明。気づきを促す)

2)その問題の同意と共有▶その解決を、初めの目標に設定する

3)目標のための具体的提案

- ・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