

面接開始～のトーク

- どうやって始めたらいいの？
- 進め方がわからない・・・



講師：池田恵美

アイスブレイク

開始のアイスブレイクは、一方通行(相手の返事待ちナシ)でお話したほうが無難です。

※前もって準備ができます。



CC例1:「初めまして、本日担当いたしますキャリアコンサルタントの〇〇と申します。どうぞよろしくお願いいたします」

「コロナの感染予防ということで、アクリル板、マスクでの面談ですが、お声が聞こえにくいことなどありましたら、遠慮なくおっしゃってください。」

「よろしくお願いいたします」

基本の関係構築の関わり方

キャリアコンサルティングで、クライアントが
まず最初にする「自己理解」は
クライアントがその問題について自分が何を感じ、何を考え、
どう捉えているのかに気づくことです。



仕事になかなか見つからない
という現状について、自分がどう捉え、
どう感じているのか。
不安になるとはどういう時に、どういう理由で不安になるのか。
関係構築ではこれを明確にしていきます。



面接スタート

CC例1:「～～でお悩みなのですね。それはどのようなことからそうお思いになりましたのでしょうか？」

CC例2:「そうですか、・・・そのようにお考えはじめられた、何か(きっかけ)あるのでしょうか？」

CL:「～～～～～ということで、どうしようかなと悩んでいるんです。どうしたらいいんでしょうか・・・。」

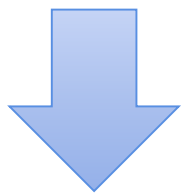


面談の流れ

CL :「~~~~~ということで、どうしようかなと悩んでいるんです。どうしたらいいんでしょうか……。」

CC例1 :「~~でお悩みなのですね。それは何か……きっかけのようなものがあるって悩まれているのでしょうか？」

来談経緯から、どうして悩まれているのかを、お気持ちから掘り下げてお聴きしていく。
(話したいことを十分にお話ししてもらえるように、オープンクエスチョンを多く、かかわり行動、かかわり技法で。)



その中で、仕事を中心に悩まれているのであれば、そこから話をじっくりお聴きし、以前からのご経験も少しずつ聞いていく。
(ほとんど仕事からみだと思いますが、気持ちからお聞きしていくほうが良いかもしれませんね)

主訴が分かり始めたら、さらに話を掘り下げて本音をお話しいただく。



要約(主訴の確認)※本音からの本当に相談したかったこと



クライアントがOK出れば、(本当のお悩みが分かった)

「〇〇のところをこれからご一緒に考えていきましょう・・・」等で、切り替えし、今までお話しをお聞きしたことに加え、CC視点の問題把握できるようにお話をお聴きしていく。

さらに、CC視点の問題をCLに気づいていただけるように促す問いかけをしていく。(展開力)

問題把握する。

その相談者の状況や背景、その場の気持ちなどの整理(職務の棚卸)の不十分なところ。⇒自己理解を促すような問いかけ

職務(業務の役割)については、どうか？⇒仕事理解を促すような問いかけ

上記の内容など、ご相談したことがあるのかどうか？(上司、同僚、家族、友人等)⇒コミュニケーションがとれているかどうか

今後はどのようになりたいかを考えたことがあるかどうか？(希望、夢、目標等)⇒中長期キャリアライフプランができているかどうか



おそらくこのあたりで終了時間(15分)



口頭試問開始(5分以内)

口頭試問

口頭試問①「できたこと、できなかったこと」はなんですか？



できたこと、できなかったことを分けて質問することもある。

この質問に対して、できたことは「クライアントに寄り添い、じっくりと〇〇〇〇〇ということなど、お話しをお聞きすることができましたので関係構築はできました。」

できなかったことは、「クライアントに質問をする際に少しわかりづらかった点などがあり、質問を繰り返してしまいました。そのため関係構築が浅くなってしまったと今になって感じます。」

口頭試問②「CLの問題点はなんでしたか」

クライアントが最初からお話しいただき、要約で主訴の確認ができた内容をわかりやすくお話しします。

来談経緯と要約(主訴)が変わることも多くあります。

じっくりお話をお聞きし、本音をお話しただけると、CL問題を把握できます。

口頭試問③「CC視点からみたCLの問題点はなんですか」

「〇〇という発言から(根拠)、自己理解不足であるということです。」

「△△という発言から(根拠)、仕事理解不足であると頃です。」

「◇◇◇という発言から(根拠)、中長期プランができていないことです。」

「□□□という発言から(根拠)、自己効力感の低下がみられます。」

口頭試問④「今後どう展開(支援)していくか」

次回お越しただけでしたら、クライアントに寄り添い、関係構築を深め、さらに足りない部分の「これまでの△△の経験や△△△のお仕事を振り返ってもらいながら、自身の興味、価値観、仕事の役割等、自己理解・仕事理解に気づきを促しをしていきます。ご一緒に目標を考え、クライアント自ら意思決定をし、主体的に〇〇〇〇ができるように支援をしていきたいと思えます」



システムティックアプローチ





面談のプロセスは、

クライアント(相談者)に気持ちよく話してもらうことから始めたいですね。

キャリアコンサルタントの力で解決してやろうとかという気持ちもわからなくはないですが、
まずは聞き上手になって、たくさんお話ししてもらうことが大切だと思います。

結論を急いだり、質問が長くなりすぎる、そういう傾向にある人は「クライアントに気持ちよく話してもらう」
ことを強めに意識しておきましょう。(クライアント主導として考える)

そして、気持ちよく話してもらうための雰囲気づくりも気を遣わなくてはなりません。(態度)

キャリアコンサルティング協議会では、以上のようなことの質問です。

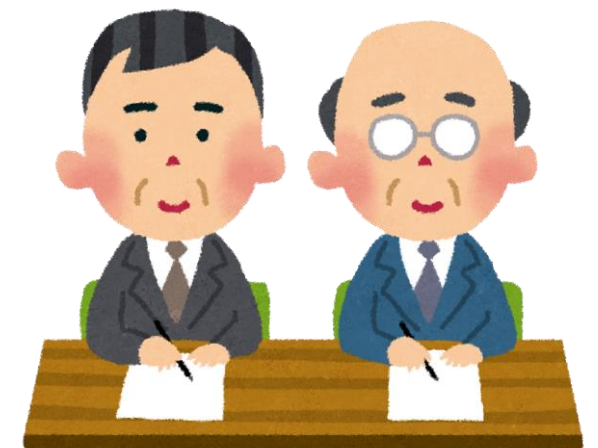
落ち着いて、ご自身が15分間した内容を思い出し、正直にお話してください。

試験官は、ずっと見ていますから、どこでつまづいたとか、ここはできていたとかが、すべてお見通しです。

その内容が、ご自身の発言と一致すれば、「あ～この方は、わかっていたんだな～」と理解してもらえます。

できなかったことをできたが無理やり答えず、できなかったことはできないとお答えしましょう。

でも、「こうしたかった」という気持ちも試験官に伝えていきましょう。



ポイント

「話を聞いてほしい」というクライアントの気持ちを聴けずにいると心をなかなか開いてはいただけないまま、質問しては、答えるというような一問一答で、終わってしまいがちです。

(キャッチボールができていると勘違いしている状況)

キャリアコンサルタント試験では特に「話を聞いてほしい」というニーズを満たしてあげることが意識していただきたいところです。(傾聴重視)

気持ちよく話してもらおうということがポイントですが、お話をしていく中で何かしら目標がないとクライアントもキャリアコンサルタントも何を指して話しているのか、わからなくなってしまう。

キャリアコンサルタントは、その人の生き方、価値観を再認識してもらうことが大きな目標です。

「自分はこういう風にしていきたい、生きていきたい」という本音の部分は、**クライアントのなかで埋もれていてクライアント自身でもわからなくなっていることが多い**わけです。

「この人は、本当は何を大切にされているのかな？ 今のお悩みは何かきっかけがあって悩まれているのだろう」

こういったことをイメージしながら相談に乗っていくと、自然と聞く姿勢というのが身につくと思います。

キャリアコンサルタント主導で話してしまう方は、質問攻めにしてしまう傾向があります。

おそらく失敗する人のほとんどはこれです。

試験においては、キャリアコンサルタントの意見は、必要ないことが、ほとんどです。

「沈黙があっても待って話やすい雰囲気をつくる」を心がけてください。

時間も限られていますし、クライアントの仕事内容を尋ねたところで、なんだか今の仕事が理解できないのかな？
ということがあります。

そこをわからないままにしていると、あとになって困ることもよくあるんですよ。



しかも、「その仕事について詳しく教えてください」や「それどういうことですか」といった質問はクライアントからしたら嫌な気持ちにはならないはずなので、疑問に思ったことは素直に聞いて構いません。

短いフレーズで質問できるように練習していきましょう。

「そのときどういうお気持ちだったんでしょうか？」「それは、どう思われましたか？」など、クライアントのお話を追っていきます。

気持ちよく話してもらうためには長い質問をしてしまうと、クライアントが質問を理解するために混乱する可能性が出てきます。

質問のフレーズはなるべくシンプルにしていきましょう。

試験前は、一人ロープレも必要です。

恥ずかしいことはありません。

まずは、しっかり準備して試験に挑みましょう。

応援しています。

池田エミ

