

カウンセリングプロセス

石崎 一記

キャリアコンサルティングにおける個別面談の際、「どのように進めたらいいか」は、多くの人々の関心のあるところ。これには、二つの意味があります。それは、「今、何をしたらいいのか」と「どのようにしたらいいのか」です。前者は面談を進めるうえで何をするのか、であり、後者はそのためのやり方、例えば、質問の仕方や話題、言葉遣い、表情などです。ところが、これらはしばしば混同されているように見受けられます。

「今、何をしたらいいのか」については、おおよその目安があります。一般的に、まず相談関係を構築し、相談者の状況と問題を明らかにし、課題と取り組むべき目標を決め、そのために必要な情報を提供するという流れになります。一言でいえば、「私はあなたの力になりたいと思っています。そういったことでお困りでしたら、こういう方法がありますよ」ということを伝えるといった流れです。

ところが、こうした流れを実行するために「どのように」するか、という後者については、キャリアコンサルタントのみの判断で決めることはできません。相談の過程は、相談者とキャリアコンサルタントとの協同作業であり、相談の主役はあくまでも相談者です。よって、具体的に何をするか、何を話題にするか、どのように伝えるかなどは、相談者との関係の中で決まります。

例えば、ある相談において、相談者が不安そうにしていた場合、相談者に対して笑顔で自己紹介をしたら、その後の展

開がスムーズにいった経験をしたとします。しかし、同じような相談者が来訪した際、再び笑顔で自己紹介をしても、今度はその後の展開に結びつかない可能性は大いにあります。また、相談者が自身の状況について混乱していた場合、話を丁寧に聴いて内容を整理したら、相談者本人が自分の状況を客観的にみられるようになった、といった経験があったとしても、別の相談者にとっては、話を丁寧に聴いて内容を整理することが自身の状況理解に役立たないこともあります。

そうかと思えば、キャリアコンサルタントが特別なことは何もせず、ただ、笑顔で話を聴いているだけで、相談者が自分で話を進めながら、置かれた状況を自身で整理して、問題に気づき、課題を見つけ、目標を決めることもよくあることです。

つまり、「どのようにするか」は、相談者が何を考えているか、どんな風を感じているか、何を求めているかによって決まります。そのために一番重要なことは、相談者を理解する姿勢といえます。そのうえで、キャリアコンサルタントが相談者について理解したことを正確に伝える力や、相談者の考えや気持ちに応える力が求められます。

面接を練習する目的は、決められた型通りにこなせるようになることではなく、その都度、相談者を理解すること、理解したことを正確に伝えること、相談者の考えや気持ちに応えることができる力を伸ばしていくことなのです。

関係構築

相談者は、困っています。問題を解決したい、困っている気持ちを分かってほしいという状態で相談に来ます。キャリ