

アコンサルタントは、相談者の力になりたい、自律的な解決を支援したいという気持ちで、迎えます。

お互いに相手の気持ちがわかること、そして、それがお互いに伝わることで、相談関係が作られていきます。相談関係は、初めて会った時から構築され続け、面談が進むにつれて深まっています。最初は不安と期待が入り混じった気持ちで対面しますが、やがて、キャリアコンサルタントとの間に信頼感が生じてきます。そして、気持ちや話をしっかりと聴いて、正しく理解する、そのことを正確に伝える、頼りになる助言や情報提供をする、すべてを受けとめる、尊重している、評価しないといった働きかけが、相談者との間の信頼感をさらに深めるとともに、安心感や被受容性も高めることができます。気持ちをしっかりと聴くことができれば、それを言葉で返すことで、相談者は分かってもらえていると感じます。しかし、表面的に聞いただけで、ステレオタイプな反応をすれば、相談者の信頼感はすぐに低下します。相談者との関係は、こうすればいい、こう言えばいいといった特定の所作や発話によって、簡単に構築されるものではありません。

また、相談者の自己開示の内容や表情だけで、相談者との間の関係性を測ることもできません。「家族のことを話していただいたので、ある一定程度の関係構築はできたのではないか」といったことを耳にすることがありますが、相談時の話題や態度のみで関係構築の程度を判断することはできません。

問題の把握

さらに、二人の間で問題やその状況について共有していきます。一般的には、「相談者が聴いて欲しいことを聴く」というスタンスで進めていきます。すると、相談者にとっても、キャリアコンサルタントにとっても、相談者(自分)の気持ちがわかる、事情がわかる(整理できる)、困っていることがわかる(気づく)、相談者の見方や捉え方(もしくは、その歪み)がわかる、という変化が起こります。この時は、「聴く」なのであって、「訊く」ではありません。

たまに、キャリアコンサルタントだけが、自分の知りたいことを訊いて、理解して、答えを出そうとする場面に遭遇することがあります。例えば、相談者が自身のことを相談した後、キャリアコンサルタントから「分かりました。では、このように提案させていただいてよろしいですか」と一方的にいわれ、説得されると、相談者は戸惑います。

しかし、キャリアコンサルタントが、相談者の話にしっかりと耳を傾け、相談者の話したいと思っていることに沿って質問すれば、そのようなことは起こらないでしょう。協同作業として、二人の間に一つの景色が立ち上るように、相談者の今置かれている状況を描き出すことができれば、相談者の気づきは自ずと促されていきます。

相談者自身、何が問題であるのかは、実は分からないことが多いものです。例えば、「会社を辞めようか、どうしようか迷っている」という悩みについては、それ自体を解決することはできません。本当に辞めたいのか、なぜ辞めようと思っているのか、辞めないと解決しないのか、辞めてどうするのか、等々、共有すべきことは枚挙にいとまがありません。「何