

があったのですか」ときかれ「いや、実は……」と話しているうちに、二人の間で整理されて、悩みの本質は自分の力を認めてくれない上司との人間関係にあった、ということが判明することもあります。

また、時に、相談者と話を進めていくうちに、違和感を覚えることがあります。たとえば、相談者から「こんなに不合理な状況なので、もう会社を辞めるしか手はないですよね」と言われたとき、キャリアコンサルタントには、相談者の会社に対する不満は十分理解できるが、なぜ、辞めるしか方法がないと思いついてるんだらう、という疑問も同時に湧き上がってきます。この違和感が手掛かりになって、相談者との対話をさらに進めることによって、両者の理解はより深まります。もし、この時、分かったふりをして、「なるほど。じゃあ、今までのご経験の棚卸しをして、具体的な転職の…」と、相談者の表面上の主訴に振り回されては問題の把握はできません。

さらに、キャリアコンサルタントがあらかじめ理解の枠組みを用意して、それに無理やり当てはめ、まとめようとすることもよく見られます。相談者の問題の原因は、「自己理解不足」「仕事理解不足」「コミュニケーション不足と人間関係」「認知的歪み・思い込み」の4つのどれかに当てはまるはずなので、それを順番に探っていけばいいという、キャリアコンサルタント側の思い込みからくるやり方です。この方法は、概念化の枠組みとして有効なこともあります。単純化することによって、複雑に絡み合った事情や大切な思いを無視してしまう可能性が生じることもあります。例えば、相談者の「私にはその仕事は、やっぱり無理だと思うんです」という言葉の裏には、「その仕事に対する情報や知識がない」「その

仕事は自分の能力ではこなせないのではないか」「職場の誰かに相談したいが、相談できる人がいない」など、様々な不安や気持ちが含まれています。もしも、本当に無理だと思っているのであれば、単純に断ればいいのですから悩みにはならないはずです。「その仕事をやれるようになりたいな」「できれば断りたくないな」という想いもあるから、悩みとなって相談に来たわけです。そういった気持ちを丸ごと受け止めて理解しようとすることで、その場にこれから解決すべき問題が浮かび上がってくるのです。その問題を共有することで、次の段階に進んでいきます。

■ 具体的展開

問題の全体像が共有される頃には、相談者においても、今の状況についての理解が相談前とはかなり変化しているはずです。今、何をすべきか、何を考えるべきか、目標は何か、課題は何か、その解決のために必要なことは何かについて、より理解できるようになっています。

目標や課題を設定する際には、キャリアコンサルタントの知識や情報、人脈などが大いに役に立ちます。相談者の目標は、すでに十分に共有できていますから、「では、こうされてはいかがでしょうか。なぜならば」という提案が可能になるわけです。この段階まで視野に入れて、面談を進めていくことが、キャリアコンサルタントの役割になります。そのためには、日ごろから、様々な関連制度や労働市場の状況の理解、能力開発、福祉、教育、医療、法律などの問題への関心やそれらの専門家との連携を深めておくことが必要になってくるわけです。