

はじめに

本書は、キャリアコンサルティングの面談場面で役立つスキルをご紹介します。

キャリアコンサルティングにおいては、例えばシステマティックアプローチのような面談を円滑に進めるためのアプローチ方法があり、その中には「関係構築（構築した関係の維持も含む）」、「問題把握」、「目標設定」、「方策の実行」といったプロセスがあります。そして、このプロセスに則り、構造的に面談を進めていくことが求められています。このようなアプローチ方法やその中にあるプロセスについては、すでに養成講座や資格試験対策などで学び、十分に理解している方も多いと思います。

しかし、一方で、これらのプロセスの中で、具体的にどのようにして面談を進めていけばよいのか、目の前にいる相談者にどのように対応すればよいのか、といった具体的な面談スキル、相談者への対応スキルまで学ぶことは少ないのではないのでしょうか。特に、面談のどのような場面で、どのようなスキルが必要（効果的）なのか、また、そして、それはなぜなのか、などといったことを学ぶ機会はあまりないと思います。

つまり、面談の大きな枠組みはわかっているけれども、その中で相談者との一つひとつのやり取りをどのように進めていけばよいのかといったことが、具体的にはわからない状態にあるのです。

そのため、「プロセスはわかっているのに、面談を思うように進められない」、「相談者からの応答にうまく対応できない」、などといった悩みを抱えてしまったりします。そして、ロールプレイの練習の場で指摘されたことや動画などで見たやり取りを断片的（それらの背景

にある根拠などを理解しないまま)に理解して、「とにかくこんな風に言えばいいんだ」、「必ずこのように言わなければいけない」、などとマニュアル的に取り入れてしまい、それをどの場面、どの相談者にも当てはめて、同じように対応しようとしてしまう。その結果として、「言われた(見た)通りにやったのに、なぜかうまく対応できなかった」といった悩みを抱えてしまう方もいらっしゃると思います。

もちろん、さまざまな面談スキルや対応スキルを知ることは、キャリアコンサルタントとしての能力向上を図り、キャリアコンサルティングを円滑に進める上で役に立つことではあります。ただ、どのスキルにもそれが効果を発揮する状況やタイミングなどがあります。それを外してしまうと、期待した効果を発揮できないどころか、かえってマイナスになってしまうことすらあります。

そこで本書では、キャリアコンサルティングにおいて有効と考えられるスキルについて、「いつ(どのプロセス、どのような場面で)」、「どのようなスキルを」、「どのように」用いればよいのか、そして、その「根拠」も含めてご紹介していきます。これらを理解した上でスキルを活用すれば、面談の各場面で相談者に対してより適切な対応ができるようになり、ひいては、面談プロセスを適切に進めることができ、相談者に対してより価値のあるキャリアコンサルティングを提供できることにつながると考えます。

本書は、現場でキャリアコンサルティングを実践されている方々にとっては、実務の場ですぐに活かせる「実用書」となり、各資格試験の受験者や受験を検討している方々にとっては、面接試験における「意

識すべき点」や「必要な所作・対応・心構え」を学び、合格の近道を示す良きガイドとなります。また、キャリアコンサルタントを育成したり、受験者を合格に導いたりする立場の講師の方々にとっては、実践的な指導書としても役立つものだと考えます。

令和6年10月

津田 裕子



第1章 キャリアコンサルティング面談とは

◎ キャリアコンサルティング面談とは……………10

第2章 関係構築

スキル1 : まずは素直に問いかけてみる①……………17

スキル2 : まずは素直に問いかけてみる②……………19

スキル3 : あいさつは関係構築の第一歩……………21

スキル4 : 相談者の頭の中に焦点を当てる①……………23

スキル5 : 相談者の頭の中に焦点を当てる②……………25

スキル6 : 相談者のキーワードに目を向ける……………27

スキル7 : オープンな質問を意識する……………29

スキル8 : 疑問形を使って相談者の言葉を促す……………30

スキル9 : 感情の言葉が出ない相談者への対応……………31

スキル10 : 相談者の気持ちを勝手に決めつけない……………33

スキル11 : 相談者になかなか共感できないときには……………35

スキル12 : 質問する前に、受け止める……………37

スキル13 : 「伝え返し」と「復唱」の違いを理解する……………38

スキル14 : 「伝え返し」、「要約」のコツ……………40

スキル15 : 言い換えの技法について……………41

スキル16	: 勝手に相談者の言葉を変えない	42
スキル17	: 「ほめる」と「認める」	43
スキル18	: 「否定しない」とはどういうことか	44
スキル19	: 「よりそう」とはどういうことか	46
スキル20	: 「待つ」ことは大事	48
スキル21	: 表情にも気を配る	50
スキル22	: 相談者の話す言葉よりも非言語を優先する	51
スキル23	: 話してくれない相談者への対応	52
スキル24	: 2種類の沈黙と、その見分け方	53
スキル25	: 小さな抵抗を見逃さない	55
スキル26	: 「わからない」と言う相談者への対応①	56
スキル27	: 「わからない」と言う相談者への対応②	58
スキル28	: 「わからない」と言う相談者への対応③	60
スキル29	: 面談の進め方について	61
スキル30	: オープンクエスションのバリエーションを多く持つ	63
スキル31	: 「それがわからないから相談に来ているんです」と 言われたら	65
スキル32	: 「あなたに何がわかるんですか？」と言われたら	67
スキル33	: 相談者に間違いを指摘されたときの対処法	68
スキル34	: 傾聴ができているかどうかの判断基準	70
スキル35	: 相談者の強い言葉（特徴的な言葉）に注目する	71
スキル36	: キャリアコンサルタントの考えや思いは、どうでもよい	73
スキル37	: 関係は維持することも大事	75

第3章 問題把握

スキル38	: 堂々巡りから抜け出すには	79
スキル39	: まずは「本人」の話を聞く	81

スキル40	：「本質を突いた質問」とは	83
スキル41	：「どうして～？」と聞いていませんか？	85
スキル42	：「見立て」の練習方法	87
スキル43	：見立てについて①	89
スキル44	：見立てについて②	90
スキル45	：相談者に確認しながら進める	91
スキル46	：「思い込み」とは何か	93
スキル47	：わかったつもりにならない	95
スキル48	：相談者から何度も出てくる言葉を捉える	97
スキル49	：ギャップを知る	98
スキル50	：「〇〇には相談しましたか？」はイマイチな質問	100
スキル51	：「AかBどちらかで迷っています」と言われたら①	102
スキル52	：「AとBどちらかで迷っています」と言われたら②	104
スキル53	：「やりがい」について	106
スキル54	：アドバイスを求められたときの対応	108
スキル55	：たくさん問題を訴えてくる相談者への対応	110
スキル56	：聞きづらい話題への対応	112
スキル57	：知らない仕事への対応	114
スキル58	：問題の背景にあるものを考える	116
スキル59	：問題は把握するだけではない	117
スキル60	：話の流れがブレないためのコツ	119

第4章 具体的展開（目標、方策）

スキル61	：解決志向から抜け出すコツ	123
スキル62	：展開のためにも傾聴、ラポールは大切	124
スキル63	：気づきを与えることについて①	126
スキル64	：気づきを与えることについて②	128

スキル65	: 気づきを促す質問のコツ	130
スキル66	: 立場を入れ替えて考える	132
スキル67	: 未来を想像する	133
スキル68	: 何かと何かを比較する	134
スキル69	: 相談者が「ねばならない思考」をしているときの対応	135
スキル70	: 「何をしたらいいですか？」と聞かれたら	137
スキル71	: 目標の距離感について	139
スキル72	: 方策は1つずつ着実に	140
スキル73	: 方策の意味を伝える	141
スキル74	: 相談者が提案を受け入れないときの対応①	143
スキル75	: 相談者が提案を受け入れないときの対応②	145
スキル76	: 相談者が提案を受け入れないときの対応③	147
スキル77	: 大切なのは「相談者のためになるか」	149

第5章 試験対策

スキル78	: 試験に役立つ! システマティックアプローチ	153
スキル79	: 事例について思い込まない (技)	155
スキル80	: 相談者の声が聞き取りづらいときの対応	157
スキル81	: 「どうして知っているんですか？」と言われたときの対応	159
スキル82	: 要約について	161
スキル83	: 相談者の言葉への対応	163
スキル84	: 主訴の捉え方	165
スキル85	: 「見立ての型」について	166
スキル86	: 具体的展開力を引き上げるコツ (技)	168
スキル87	: 口頭試問について	170
スキル88	: 口頭試問でのイレギュラーな質問への対応	172

スキル89	：口頭試問を文章化してみる……………	174
スキル90	：ロールプレイが15分（20分）もたないときの練習法…	176
スキル91	：フィードバックに迷ったら……………	178
スキル92	：評価区分「態度」（協議会）……………	180
スキル93	：評価区分「展開」（協議会）……………	182
スキル94	：評価区分「自己評価」（協議会）……………	183
スキル95	：評価区分「主訴・問題の把握」（JCDA）……………	184
スキル96	：評価区分「具体的展開」（JCDA）……………	185
スキル97	：評価区分「傾聴」（JCDA）……………	186
スキル98	：評価区分「振り返り」（JCDA）……………	187
スキル99	：評価区分「将来展望」（JCDA）……………	189
スキル100	：やり方も大事、あり方も大事……………	191



第1章

キャリアコンサルティング 面談とは



◎ キャリアコンサルティング面談とは

具体的なスキルの話に入る前に、キャリアコンサルティングというものについて再度確認しておきたいと思います。

まず、キャリアコンサルティングとは、「労働者の職業の選択、職業生活設計又は職業能力の開発及び向上に関する相談に応じ、助言及び指導を行うこと」です。そして、この支援のプロセスはもっぱら「面談」、つまり、相談者とキャリアコンサルタントの対話を通して行われます。

キャリアコンサルティングの面談は目的を持った面談です。まずは、目的を理解して進めることが必要です。その目的とは、上記の通り、「労働者の職業の選択、職業生活設計又は職業能力の開発及び向上に関する相談に応じ、助言及び指導を行うこと」です。つまり、他愛もないおしゃべりでもないし、心理的なセラピーなどでもありません。**キャリアコンサルティングの目的を意識することは、方向性を定めて面談に臨むことにつながります。**

また、キャリアコンサルティングの目的を達成するためには、面談も目的に合った一定の手順、プロセスに則って進めていく必要があります。行き当たりばったりの対応では、安定的にキャリアコンサルティングの目的を達成すること、つまり、相談者の役に立つことができなくなってしまうからです。

例えば、熟練レベルのキャリアコンサルタントとしての力量を問う試験である2級キャリアコンサルティング技能検定の「実技（面接）試験実施概要」には、面談の進め方について以下のような指示があります。

面接を進めるにあたって、キャリアコンサルタントのあり方は自由ですが、相談者との関係構築、相談者の抱えている問題、その問題に対する目標設定など、具体的展開につながるような応答、プロセスを心がけてください。

ここでも、目的に合った一定の手順、プロセスを意識して面接を進めることが求められています。つまり、「関係構築」、「問題の把握」、「具体的展開（目標設定、方策の実行）」というプロセスに沿って面接を進めていく必要があるのです。

具体的には、まずは関係構築で相談者が安心して話せる環境を提供します。次に、相談者の話を伺う中で、相談者が訴えている問題を捉える。同時にキャリアコンサルタントとして、相談者の気づいていない問題を見立てます。そして、これらの問題を踏まえて、問題への対処として、目標を定め、それを実現するための方策を見出して、解決に向かっていくというプロセスです。

これらを整理すると次の図のようになります。

■面談のプロセス

基本的態度 関係構築	問題把握	具体的展開
関係構築	相談者視点の問題把握 (何に困って相談したいか)	目標・方策 (問題に対する具体的な対処行動と その結果としての行動、内面的変化)
	キャリアコンサルタント 視点の問題把握 (キャリアコンサルタントの見立て)	
関係維持		

図中の「関係構築（関係維持を含む）」、「問題把握（相談者視点・キャリアコンサルタント視点）」、「目標設定」、「方策の実行」、というプロセスについては、国家資格試験や技能検定などでも面談を進めていく基本的なプロセスとして、ご存知の方も多と思います。

そして、「そうか、このプロセスに沿って相談者と話を進めていけばいいんだな」と理解した上で、そのプロセスに沿って面談に臨まれていることでしょうか。しかし、その一方で、実際に相談者と面談を進めてみると、なかなかプロセス通り進まない、うまくいかないといったことを実感される方も多いようです。

これは、「プロセスが間違っている」とか「プロセスは実践の場では役に立たない」などということではありません。プロセス自体は必要かつとても有用なものです。実は、面談を十分に機能させるためには、プロセスに加えもう1つ必要なものがあります。それが、本書でご紹介する面談の「スキル」です。プロセスという大きな枠組みがあっても、その中にあるのは相談者とキャリアコンサルタントの対話、つまり、一つひとつのやりとりです。そこがうまくいかないと、プロセスは前に進みません。

プロセスは目的地までの大まかな地図です。ただ、地図に沿って道のりを進んでいくためには、一步一步の歩みを適切に進めていくことが必要です。その時々、場所ごとの道の状態に合った進み方を知っておき、それを実践できることが必要です。そして、そのためのスキルが必要になります。

スキルについては、キャリアコンサルティングのどのタイミング、どの場面でも必要かつ有効なものもありますが、面談の段階によって必要性、有効性が異なるものもあります。

一例として、問題に対する具体的な対処行動を行っていく「具体的な展開」段階において有効な関わり、例えば相談者の視点を変えるため

の問いかけは、「具体的展開」を促すためには有効なことが多いです。しかし、「関係構築」のような面談初期の場面では、そのような問いかけは相談者にとっては負担になったり、自分の思いを受け止めてもらえていないと感じることにつながり、キャリアコンサルタントへの信頼感を損ねてしまうといった、どちらかというとな不適切な関わりとなってしまうといったこともあります。

そのため、スキルについては、ただ「こうすればいいんだ」といった理解に留まるのではなく、「いつ（どのプロセス、どのような場面で）」、「どのようなスキルを」、「どのように」用いればよいのか、そして、その「根拠」も含めて理解した上で、実践に取り入れていただきたいと思います。

プロセスだけでは面談は適切に進みません。プロセスによってどこに向けて進んでいけばよいかはわかっても、そこへの歩みをどう進めてよいかはわからないからです。

一方、スキルだけでも面談は進みません。一步一步の歩みの進め方はわかるけど、それがどこにつながっているのか、どこに向けて進んでいけばよいかはわからないからです。

プロセスとスキルはセットです。両方がそろってこそ適切なキャリアコンサルティングが行われます。スキルとプロセスの相乗効果を目指す。このことをこれから本書を読み進める上での前提として共有しておきたいと思います。

本書ではキャリアコンサルティングのプロセスを前提に、プロセスごとに必要なスキル、有効なスキルをご紹介します。これまでお会いしたさまざまなキャリアコンサルタントの方々や、特に筆者が主催する合格講座の受講生のみなさんが迷ったり、悩んだりしていたポイントを中心に取り上げていきます。ぜひ、それらの目的や狙いを

理解した上で、面談の中でお役立ていただければ幸いです。

もちろん、キャリアコンサルティングは生身の人間を相手にした個別性の高い営みであるため、本書でご紹介するスキルも「このようにすれば絶対に大丈夫」などと保証するものではありません。面談の際、目の前の相談者に対応する上で、「こんな場合には、どのように対応すればよいのか」を考えるヒントとして活用していただければと思います。



ひと言コラム

◎ システマティックアプローチについて

キャリアコンサルティングは闇雲に話を聴くものではなく、構造があります。その代表的なものがシステマティックアプローチです。

システマティックアプローチの流れは、下記の通りです。

- ① 関係構築
- ② 問題把握
- ③ 目標設定
- ④ 方策実行
- ⑤ 結果の評価
- ⑥ ケース終了

これはキャリアコンサルタントとして面談を進めていく上で基本となる構造です。面談を行う際にはこの流れを意識して進めていただきたいです（ただし、1回の面談で①～⑥すべてを行う必要はありません）。ただ、この構造は流動的なものでもあるので、相談者や相談内容に合わせて柔軟に対応していく必要があります。

〔著者略歴〕

つだ ひろこ
津田 裕子

キャリアコンシーオー 主宰／株式会社リバース 取締役

大阪府出身。大学卒業後は一般企業にて一般事務や経理、総務、人事を経て、採用担当として面接官を経験。その後、職業訓練校での講師経験を機に2014年からキャリアコンサルティング分野への造詣を深める。2016年にはキャリアコンサルティング技能士2級に合格。同年から国家資格化されたキャリアコンサルタントとして登録した。

現在はキャリアコンサルタント事業を展開する「キャリアコンシーオー」にて合格講座を運営。学生への就職サポート、企業内や企業外のキャリアコンサルティングなども行い、これまでに1万件を超える相談実績がある。また、厚生労働大臣指定のキャリアコンサルタント養成講習、更新講習も開講、運営している。

- ・ 2級キャリアコンサルティング技能士（国家資格）
- ・ 国家資格キャリアコンサルタント
- ・ 中学校教諭第一種免許 社会科
- ・ 高等学校教諭第一種免許 地理歴史科
- ・ 高等学校教諭第一種免許 公民科
- ・ GCS プロフェッショナル認定コーチ
- ・ NPO 法人 国際メンターシップ協会認定アソシエートメンター
- ・ JNEC ネイリスト技能検定1級
- ・ JNA ジェルネイル技能検定 上級

やり方も大事、あり方も大事

最後に、本書はスキルを紹介する本ですが、キャリアコンサルタントとしてはスキルだけでなく、知識や情報、そして、何より「**キャリアコンサルタントとしてのあり方**」もとても大事だと考えます。

キャリアコンサルティングを行うのは私たちキャリアコンサルタント、つまり、人です。いくらスキルが高くても、知識や情報を豊富に持っていたとしても、それを扱うキャリアコンサルタントのあり方次第で、それらは毒にも薬にもなります。

そういう意味では、キャリアコンサルタントとしてどうあるべきか、つまり「支援者としてのあり方」についても常に意識し、磨いていく必要があります。そこで一つ大事な指針となるのが、キャリアコンサルタントの倫理綱領です。

倫理綱領は2024年に時代の流れを受けて改訂されています。そこに書かれている内容は、私たちキャリアコンサルタント共通の指針となります。ぜひご一読いただき、日々の活動の中でも折に触れ立ち返っていただきたい内容です。もちろん現実に起こることは多種多様であり、倫理綱領に書かれていることをどう解釈して適用すればよいのか迷う場面も出てくると思います。そのときはスーパーバイザーなどの助けを得ることも必要でしょう。

働き方や働く環境が多様化・複雑化する中で、私たちキャリアコンサルタントに求められるものもますます大きくなっていくでしょう。その期待に応えられるように、これからも一緒に研鑽を重ねてまいりましょう。

ここまでお読みくださりありがとうございました。

〔執筆協力〕

おくだ ひろこ
奥田 裕子

人事・組織開発のコンサルタントとして数多くの企業の従業員の方たちとかかわる中で、個々人へのキャリア形成支援の必要性を強く実感し、キャリアコンサルティングの世界に関心を寄せるようになる。その後、主に公共の就労支援機関や需給調整機関、職業訓練学校でのキャリアコンサルティングやセミナー講師業務などに従事するとともに、一般のビジネスパーソンに向けたキャリアコンサルティングやコーチングを行う。また、近年ではキャリアコンサルタントの有資格者や資格取得を目指す方たちへのスキルアップや資格取得の支援にも積極的に取り組んでいる。

- ・ 1級キャリアコンサルティング技能士（国家資格）
- ・ 2級キャリアコンサルティング技能士（国家資格）
- ・ 国家資格キャリアコンサルタント
- ・ 産業カウンセラー