

(出典：木村周『キャリア・コンサルティング 理論と実際』雇用問題研究会2010年281頁以下)

(3) カウンセリングの基本的態度

- 話し手に安心感を持ってもらい、心を開いて相談してもらうために、聴き手にはカウンセラーの基本的態度（積極的に聴く態度）が求められる
- 来談者中心アプローチの提唱者であるロジャース（Rogers.C.R.）は、カウンセリングの基本的態度として、次の3つを示している
 - ① 純粋性（自己一致）

聴き手自身が心理的に安定していて、ありのままの自分を受け入れていること。防衛的になったり、虚勢的にならず、率直な気持ちと態度で話し手に向き合っていること
 - ② 受容的態度

批判や非難の目を向けることなく、受容的な態度で話し手に接すること。話し手をひとりの人間として大切に思いやること
 - ③ 共感的理解

話し手がどのように感じているか、考えているかを、できる限り正確に知ろうとすること。カウンセラーが理解したことを相手に伝えること、表面的に同調や同感するのではなく、話し手の「ものの見方・考え方」にそって理解しようとする事

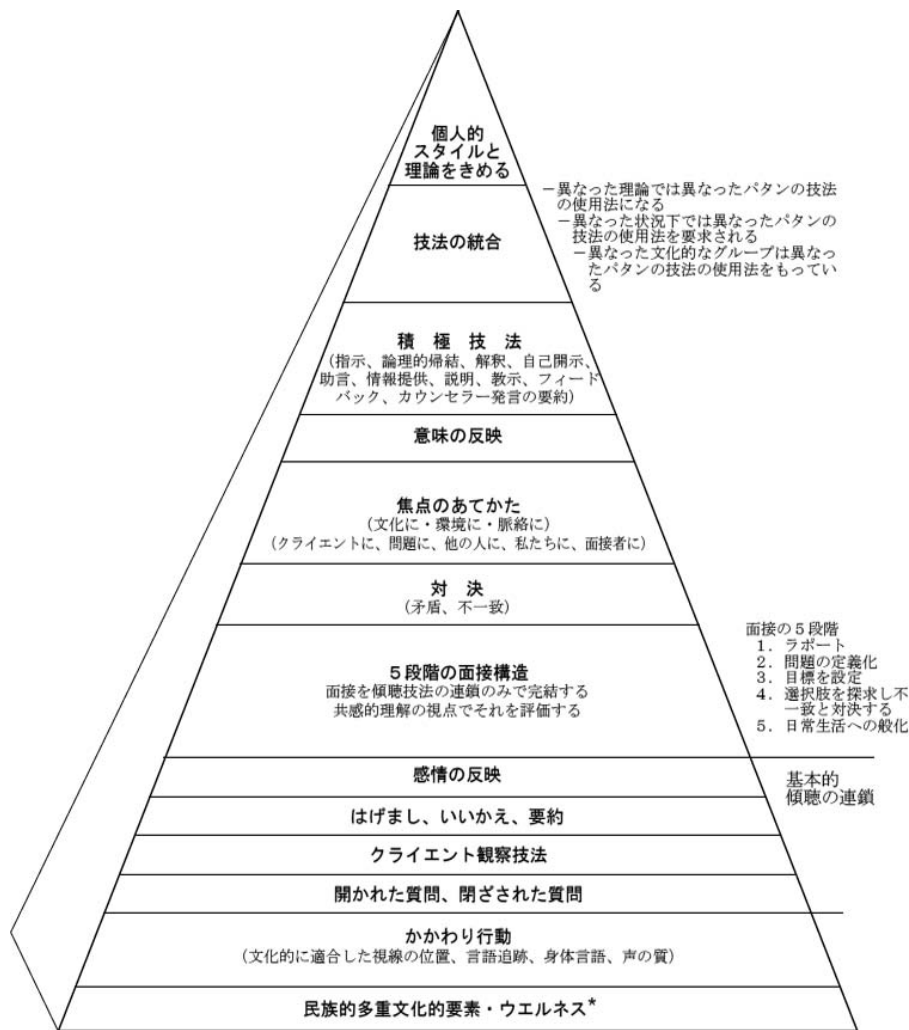
(出典：木村周『キャリア・コンサルティング 理論と実際』雇用問題研究会2010年39頁以下、209頁)

2 信頼関係（ラポール）構築のスキル

(1) 信頼関係（ラポール）とは

- 話し手と聴き手の間に築かれる信頼関係のことをラポール（Rapport）という
- カウンセリングがうまくいくかどうかのかなりの部分は、ラポールの構築にかかっており、しっかりとしたラポールが築けると、話し手はカウンセリング関係の中で、安心して自由に振る舞ったり、素直な感情を表現できるようになる
- ラポール構築のためには、カウンセリングの基本的態度（純粋性、受容的態度、共感的理解）が重要である
- ラポール構築のための具体的な技法としては、アイビー（Ivey.A.E.）が開発したマイクロ技法（マイクロカウンセリング）の基礎である「かわり行動」と「基本的傾聴の連鎖」があげられる。アイビーは、多くのカウンセリングに共通してみられる具体的な技法をマイクロ技法として整理分類し、次図【図表】のように示している

【図表 マイクロ技法の階層表】



Intentional Interviewing and Counseling 2007 A.E.Ivey,M.Ivey (許可を得て翻訳・掲載)
 (資料出所：日本マイクロカウンセリング学会 HP (<http://www.microcounseling.com/hierarchy.html>))

(2) かかわり行動

- かかわり行動とは、聴き手の積極的な傾聴の姿勢を話し手に示す手法の総称で、具体的には以下の4つのことをいう
 - ① 相手に視線を合わせる
 - ② 身体言語（身振り手振りや姿勢など）に配慮する
 - ③ 声の質（大きさ、トーン、スピードなど）に配慮する
 - ④ 言語的追跡をする（相手が話そうとする話題を安易に変えたりせずについて行く）

(3) 基本的傾聴の連鎖

- 基本的傾聴の連鎖とは、かかわり行動を土台にして、話を深めて行く手法の総称で、以下の4つのことをいう。これらは、連鎖的に使うことで効果を発揮する

- ① 閉じられた質問、開かれた質問
- 適度に質問を交えることで、話を深めて行くことを意図する
 - 質問は、閉じられた質問と開かれた質問に分けられる。前者はイエスカノーかで答えられるもの（例：今朝は朝食をとりましたか？）であり、後者はイエスカノーかでは答えられないもの（例：今朝の朝食はどうされましたか？）のことである
 - 閉じられた質問は答えやすさはあるが、話が展開しにくいという面もある。反対に、開かれた質問は、話が展開しやすいという利点があるが、連発すると問われた側に負担を感じさせることもある。したがって、両方を上手く使い分けるとよいとされる
- ② クライアント観察技法
- 話し手の言いたいことをしっかりと理解するためには、相手の様子を慎重に観察する必要がある
 - クライアントの様子を観察する際のポイントは、言語的コミュニケーション（バーバルコミュニケーション）と非言語的コミュニケーション（ノンバーバルコミュニケーション）の両方に目配りすることである。言語的コミュニケーションとは、会話のセリフとして具体的な言葉で表わされている内容をいい、非言語的コミュニケーションとは、身体言語（身振り、手振りなど）や声の質（大きさ、トーンなど）のように言葉以外で表現されるレベルのものをいう。両方の変化や矛盾などに気づくことが、話を聴く上で重要な注意点といえる
- ③ はげまし、いいかえ、要約
- はげましとは、うなずいたり、相づちをいれるなどして、話し手の発言を促すことをいう
 - いいかえとは、相手の用いた言葉を別の表現に置き換えることをいう
 - 要約とは話のエッセンスを確認することをいう
 - こうした技法は、会話を活性化したり、焦点を明確化する働きをする
- ④ 感情の反映
- これは、話し手が「今ここ」で感じている気持ちに焦点を当てていく技法である
 - 例えば、「働きがいを感じて、嬉しく感じているんですね」、「上司に認めてもらえないので、がっかりしているんでしょうか」などのように、話し手の言語コミュニケーションと非言語コミュニケーションの両方を手がかりに、相手の気持ちをとらえてフィードバックしていく
 - 感情の反映は、話し手が自分の心の底にある感情に気づく機会を与え、葛藤に向き合ったり、自己理解を深めることなどに役立つ
- （参照：福原真知子監修『マイクロカウンセリング技法』風間書房2007年6頁以下）

3 問題の把握と目標設定のスキル

(1) 問題の把握

- 面談が進む中で、話し手と聴き手が相互に確認をとりながら、話し手はどのような目的で相談に訪れたか、どんなことを解決したいのかを確認していく
- 課題達成や問題解決などのためには、話し手自身が積極的に決定に関与し、行動する意思を持たなければならない
- 聴き手の側は、話し手の心理的ステップに配慮して、無理のない進め方を心がけることが大切であるが、そのベースには、相手の自主性、主体性を尊重し、過度に他者依存的にならないようにする配慮が必要である

(2) 目標の設定

- 課題達成や問題解決のためには、話し手と聴き手が共有できる目標の設定が必要である
- 目標は具体的であり、実現可能であり、話し手にとっての価値がなければならない
- 聴き手は、そのような目標を共同作業を通じて作り上げる必要を説明し、話し手が明確に宣言できるよう援助する

カウンセリングにおける目標設定の一般的なステップは、次の通りである

- ① 目標を具体的なターゲットとして表現してみる
 - ② カウンセラーは、このケースを扱えるかどうか検討し、決定する
 - ③ クライアントの目標設定に達しようとする意思を確認する
 - ④ 確認が得られたら、行動契約を結ぶ
- 目標設定の最終段階を終わる前に、次のようなことを確認しておく必要がある
 - ① クライアントは、十分、目標を理解しているか
 - ② 目標達成のために、カウンセラーは、相談者と一緒に努力したい意思を伝えたか
 - ③ 契約について、カウンセラーと相談者とも十分に理解し、不満はないか。

(参照：木村周『キャリア・コンサルティング 理論と実際』雇用問題研究会2010年282頁以下)

4 方策実行のスキル

(1) 方策の決定と実行

- 目標が設定できたら、次に、それを実現するための方策を定め、実行に移す
- ここでいう方策とは、カウンセリングの目標を達成するための行動計画のことである
- カウンセリングにおける方策の実行は、一般に次の6ステップで進められる
 - ① 可能性のある方策をいくつか考え、その中から最適な方法を選ぶ
 - ② 方策実行のプロセスを、相談者に説明する
 - ③ 相談者のニーズに合うように方策を変更する
 - ④ 方策達成のために、カウンセラーと相談者が契約を結ぶ
 - ⑤ 決定し契約された行動を行動の主体である相談者が自分の責任で実行する
 - ⑥ 方策の実行全体をチェックする

(出典：木村周『キャリア・コンサルティング 理論と実際』雇用問題研究会2010年287頁以下)

なお、④の契約においては、それを文書にした契約書を取り交わすこともある。次の【図表】は、契約書の一例である

【図表 方策実行のための契約書の一例】

SさんとKカウンセラーとの契約書			
	年	月	日
署名	求職者	S	
	カウンセラー	K	
〈主文〉			
カウンセリングの目標：常用の就職先を見つけて、就職する。			
目標達成のための方策：積極的に就職活動に専心する。そのために2週間少なくとも次の課題を実行する。			
上記の目標とそのための方策を実行することを両者は、○月○日に同意した。			
〈具体的な行動計画〉			
1	機械設計技術者の求人情報を検索して打ち出す	カウンセラー	
2	○月○日までに求人票を見て、可能性のある求人をリストアップする	S	
3	○月○日までに友人、知人、親戚などと連絡をとって、就職の可能性について依頼と情報を収集する	S	
4	選ばれたいいくつかの事業所（求人先）に電話をする	S	
5	それまでに何回も遂行した履歴書、職務経歴書を完成する	S	
6	○月○日までに最低3つの事業所を訪問する	S	
7	○月○日までに採用面接に漕ぎ着ける	S	
〈期限〉 上記を○月○日までに完了する			
〈進行中の責任〉			
Sさんは、コンタクトをとった友人・知人・親戚、可能性のある求人リスト、すでに応募した事業所とその内容などをカウンセラーに連絡する			
カウンセラーは、情報、手持ちの求人リストを提供し、中間、または必要に応じてSさん呼び出し、カウンセリングを行う			
〈注〉 この契約書は、職業カウンセリングにおける「具体的な求人を見つける」段階における2週間についての契約書の例である。キャリア・カウンセリングには進路相談、職業相談、キャリア・コンサルティングなどいろいろある。また、カウンセリング・プロセスのいろいろな段階に応じてこのような契約を交わして、カウンセリングをクライアントとカウンセラーの共同作業として行うことが重要である。			

（資料出所：木村周『キャリア・コンサルティング 理論と実際』雇用問題研究会2010年288頁）

5 成果の評価と終了のスキル

(1) 成果の評価

- カウンセリングの最終段階は、成果を適切に評価し、無理のない終結に導くことである
- 成果の評価は、相談者の成長とカウンセラーの成果の両面から行う必要があるが、前者においては、①感情面だけでなく行動面も変化したか、②評価の主体はカウンセラーではなく相談者である、ことが重要である。後者においては、①具体的な結果（目標の達成度など）、②質的な側面（クライアントの自信につながったかなど）、③時間的枠組み（所要時間や回数は適当だったかなど）、が重要である

（参照：木村周『キャリア・コンサルティング 理論と実際』雇用問題研究会2010年298頁以下）

(2) カウンセリングの終了

- カウンセリングの終了を、相談者に正式に宣言し、相談者とカウンセラーの関係に一区切りを付ける
- 延々とカウンセリング関係を続けることは、相談者の自律性を阻害する危険性があるため、避けるべきである
- 相談者には、将来さらに必要が生じた場合には、カウンセリングに応じることを伝える必要も

ある

- カウンセリングが終了したら、カウンセラーは、今後のためや相談者に対して責任をとるなどのために、ケース記録を整理して保存しておく。ケース記録には、相談者の名前や属性、カウンセラーの名前、ケースの目標や時系列の実施記録、成果、カウンセラーの所見などを記しておく（参照：木村周『キャリア・コンサルティング 理論と実際』雇用問題研究会2010年300頁以下）

6 コーチングとメンタリング

(1) コーチング

- コーチングとは、コーチがクライアントの話に耳を傾け、質問などを投げかけることで、クライアントの自発的行動を促すことをいう
- コーチングは、目標を具体化し、それに向けての選択肢などを明らかにし、動機づけをして行動を起こすよう支援することを目的とするが、代表的な手法にGROWモデルがある。GROWモデルとは、次に示す要素を明らかにすることで、問題解決や課題達成に向かうアプローチのことである

① Goal：期待する成果の明確化

どのようにになりたいか、何を期待しているかを具体的にイメージする

② Reality・Resource：現状の把握・資源の発見

現状を把握するとともに、利用できる資源（ヒト・モノ・カネ・情報など）を明らかにする

③ Option：選択肢の創出

目標に向けての代替案を複数創り出す

④ Will：目標達成意思の確認

いつまでに、何を、どのように実行するかを決定する

（参照：本間正人・松瀬理保『コーチング入門』日本経済新聞社2006年）

(2) メンタリング

- メンタリングとは、人生経験が豊かな支援者（メンター）と未熟な人（メンティまたはプロテジェ）との間の直接の人間関係で繰り広げられる行動を通してメンティの能力開発や成長を支援することをいう
- 現在、企業などで行われているメンタリングの一般的な手順は、次のようなものである

① 若手社員にとってモデルにふさわしい人物を、組織がメンターとして指名して、一定期間ペアを組ませる。このとき、メンターは、若手社員の直接の上司以外から選ばれるのが普通である

② メンターは、若手社員（メンティ）に対して、課題達成のための支援と意欲促進の支援の両面から援助する。仕事のやり方、人間関係の築き方、キャリア形成に関することなど、幅広く関わる

③ メンタリングは、メンターとメンティの直接的な人間関係で行われる。お互いが相手の個性を尊重し、それぞれ大切なかけがえのない存在として接する態度を基本とする

（参照：渡辺三枝子・平田史昭『メンタリング入門』日本経済新聞社2006年）

Part2

第2章

環境への働きかけ