

キャリアコンサルティングでは、相談者との対話が基本となりますが、昨今のコロナウィルス感染防止対策やDX（デジタル・トランスフォーメーション）の進展によって、リアルに直面する機会とonlineを活用する機会の組み合わせが増えてまい

ナビゲーター

りました。どちらの場合でも、相談者との信頼関係（ラポール）を形成することがキャリアコンサルタントとしての活動の基盤です。相談者が対話を通して自分自身を振り返り、気持ちや考え方を整理し、ものごとの受け止めかたを変え、課題の解決を支援するの

産業カウンセリング理論と私の実践

がキャリアコンサルタントの使命です。このため、キャリアコンサルティングの過程では、言語的及び非言語的コミュニケーションを通して相談者の行動変容を促していきま

す。しかしながら、対面とonlineの場合とでは、そのプロセスで少し異なるアプローチが必要となります。

まずは相談者との出会いの場です。相手の気持ちや考え方を受け止め、理解し、共感し、それを伝達していくことにより、コミュニケーションを図るわけです。伝達の手が

On-lineキャリアコンサルティング

かりは、顔による表情が55%、声の調子が38%、言語が7%ともいわれています。つまり、非言語の「かかわり行動」が重要となります。かかわり行動には、次のようなものがあります。①視線の合わせかた、姿勢や手の動き、③表情、④身体言語（姿勢や手の動きなど）、⑤声の調子、⑤言語的追跡（うなづきや言葉のくりかえしなど）。対面

の場合には五感で感じとっていきますが、onlineの場合は電子的空間となることから、異なった工夫も必要となります。

例えば、①視線については、画面上で視線を合わせることが極めて難しいため、相談者が画面上のコンサルタントの顔を見ているのか確認をしながら対話をしていきます。②姿勢や手の動き、③表情、④声の調子については、パソコン画面上で双方の顔が写し

になることにより、動きがよくわかる場合もあります。onlineの場合は、安定して回線の接続を確保することが必要不可欠であり、面談の途中で途切れた場合への対応策など事前にリスク管理を

画面の向こうに見えるもの

しておくことも重要となります。このため、五感を相談者に傾注することに加え、online回線の安定的確保への注意を払うため、より一層の集中力が必要となります。

キャリアコンサルティングは相談者との信頼関係の形成が基本ですので、onlineであっても1対1の安全な空間を確保することが極めて重要です。相談者が安心して話ができる雰囲気を提供することも、キャリアコンサルタントとしての責務だと考えています。

【国家資格キャリアコンサルタント・JJ人材育成戦略設計協会理事 佐々木昌子】
(火曜日掲載)

