

ロープレ勉強会 失敗事例集

私がロープレ勉強会に参加する中で経験した失敗事例をまとめています。受験生時代のみならず、今でもたくさん失敗を繰り返しておりますが(泣)、よくある事例として参考にいただければ幸いです。人は失敗から学びます。

※カウンセリングについては JCDA の経験代謝の考え方ベースとしています。

目次

- [【1】 自分と似た境遇のクライアントのときは注意 ～分かったような気にならない～](#)
- [【2】 要約し過ぎに注意！ ～長年染みつけた習性を手放す～](#)
- [【3】 「具体的に教えて下さい」の連発 ～事情聴取ではありません～](#)
- [【4】 クライアントと話のペースが合わない ～相手の呼吸を見る～](#)
- [【5】 解決策が無くて行き詰まる ～どうにもならない事もある～](#)
- [【6】 具体的なシーンを求め過ぎる ～好意的関心を持って聴きましょう～](#)
- [【7】 変なところで笑わない ～深刻な話を笑いながらする人もいる～](#)
- [【8】 何とかしようと思ひ過ぎない ～原因論は封印しよう～](#)
- [【9】 他の人はなんて言っていますか？ ～人的支援先を探る～](#)
- [【10】 来談目的につながるような具体的な経験が引き出せない](#)
- [【11】 相談者の言葉は正確にまとめないといけないという思い込み](#)
- [【12】 仕事に対するポジティブな価値観ばかり聴いてしまう](#)

【1】 自分と似た境遇のクライアントのときは注意 ～分かったような気にならない～

キャリアコンサルタントの実技試験のロープレ会に参加するようになって、約 10 カ月経ちました。沢山の経験をさせていただきましたが、カウンセリングの良くある失敗例と、そこから学んだ教訓について、自身の経験から書いてみたいと思います。第 1 回は、「自分に似たクライアントの時は注意」です。

経験代謝のキャリアカウンセリングにおいては、まず来談目的に至った経験を語ってもらいます。例えば「職場の上司と反りが合わなくて困っている」が来談目的であったならば「上司の方と何かあったのですか？」と、その経験を聴きます。「あるとき上司からこんな理不尽なことを言われたんですよ。ホントに困っちゃいますよ。今は多様性の時代でしょ？ そんな発言、時代遅れですよ？」とクライアントが言ったとしましょう。キャリアコンサルタントは自身の経験に照らし、（ああ、そういう時代遅れの上司っているよね！）と思いながら、「そうですね、多様性の時代ですよね」などと共感します。

このようなやり取りを繰り返していると、一見、とても話が盛り上がり、クライアントに共感しているような感じになってきます。しかし、それは飲み屋での愚痴と大して変わらないのです。何故でしょうか？ クライアントは共感してもらって気持ちいいかもしれませんが、そこに新たな気付きがないからです。

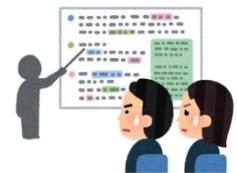


私は養成講座でのロープレにおいても、何度か同じようなミスをしてしまったことがあります。そのときの先生の言葉がとても印象に残っています。

「あなたは、会社でたくさんの経験をされてきたのですね。だから、クライアントの気持ちが分かり過ぎちゃうでしょう。しかし分かったと思っているのは、あなただけであって、クライアントが語る経験、感情はキャリアコンサルタントが描いたそれとは異なるかもしれませんよ。それはクライアント中心のカウンセリングではありません。」

そうなのです。「多様性」などと言っても、クライアントが考える多様性の概念と、キャリアコンサルタントが考える「多様性」は全く別物かもしれないのです。別に、Wikipedia の定義を見ながら話している訳ではないので、その捉え方はさまざまです。そんなときは、「そうですねえ、多様性ですね。大事ですよ… ところで、〇〇さんがおっしゃるところの多様性ってどういうものですか？」などと質問するのが良いでしょう。クライアントは、もっと具体的な例を挙げて、その人が考える多様性についてお話してくれるでしょう。そのような問い掛けをするうち内省が深まり、その人の自己概念が現れてきます。

ちなみに、私のようなシニア世代のサラリーマンは、会社でよく分からない言葉が出てきたとき、分からないのに分かったフリをする習性が身についています。このサラリーマン処世術もカウンセリングにおいては捨てなければなりません。一旦ブレーンになり、分かったフリをせず、好意的関心をもってクライアントに接する… そのようにありたいものですね。□



【2】 要約し過ぎに注意！ ～長年染みついた習性を手放す～

カウンセリングにおいては、要約という手法が使われます。クライアントがたくさんお話しをされたとき、その要点をまとめ、論点を明確にするために行われるものです。もしくはクライアントが語ったイメージと、キャリアコンサルタントが受け取ったイメージに違いがないか、それを確認するためにも用いられますね。

私は元来技術者のため、要約をし過ぎてしまう傾向にあります。技術的な問題を解決する際には、情報を箇条書きし、事実と推測事項に分けて整理します。時にホワイトボードにそれを書き出し、時間経過とともにまとめたり、分類していくクセがついています。マトリックスで上手く整理できたときなんて、アドレナリンが出ちゃうのですよ。ホワイトボードファシリテーションという会議進行テクニックがあるくらいで、私はこれを得意にしてきました。



このノリが捨てられない私は、クライアントが沢山話をされた場合、一言も聞き洩らさずに事実関係を正しく把握しようとするばかりに、要約を多用。しかし、その結果…

- メモをとってばかりで、クライアントに集中できなくなる（頭のメモリーが事柄の記憶でオーバーフローする）
- どうしても、事実関係ばかりを確認しているようになる
- 話の流れが乱れ、クライアントに気持ちよく語ってもらえなくなる
- クライアントがしゃべる量と、キャリアコンサルタントがしゃべる量のバランスがおかしくなる

といった問題が生じます。私は一旦要約した内容と、その後の発言が異なっているとき、「あれ？先ほどはこうお話し

やいましたが…」などと、真偽を問うような発言をしてしまったことさえあります。ここまでくると“職務質問”ですね。私の場合、このクセを取り除くのに大分時間がかかりました。まずやったのは「メモを取るのを止めること」。これには勇気が必要でした。長年染みついた習慣を手放すことは容易ではなく、とても怖いことでした。技術者の現場ではメモも取らずにボーッと聞いていると「お前、俺の言っていること、分かっているのか？」とドヤされましたから。(笑)



次に心がけたのは、「無理に要約することを止めること」。クライアントが如何に多くのことを話そうとも、“伝え返し”をするのは、印象的な表現もしくは最後のワンフレーズに絞ろうと腹をくくったのです。これによって、カウンセリング時の頭の使い方が変わったように思います。以前は左脳全開モードで論理的に聞いていたのが、クライアントが何を訴えているのか、右脳でぼんやりと考えるようになりました。

技術系から対人支援職を目指そうとされる方はぜひ意識してみてください。両方上手く使い分けられるようになったら、鬼に金棒だと思えます。□

【3】「具体的に教えて下さい」の連発 ～事情聴取ではありません～

経験代謝のサイクルを覚えた頃の頃、よくやってしまったのがこのパターン。クライアントから来談目的が語られるやいなや、すぐさま復唱。「そうなのですね。具体的に何があったのですか？」と問い、経験の再現を試みます。とにかくにも事柄を聴き、その中に感情表現が現れないか必死に耳を傾けます。感情が現れないと思うと、「他にはどのようなことがあったのですか？具体的に教えて下さい。」と先を急ぎますが、感情は現れません。そんなやり取りを何度も続けてしまうことが、私にはありました。後に残るのは「無理やり掘ろうとした穴」の数々。結局、どの経験についても中途半端な理解で終わります。

考えてみれば当たり前です。信頼関係も築けていないうちに、感情表現がぼんぼんと出てくるわけがないのです。場合によっては、来談目的のきっかけとなった出来事については思い出したくもないこともあるのでしょう。それを具体的に語れだなんて… ちょっと勘弁してよという感じになります。

そんなクライアントは半ば呆れ気味に「とにかく嫌な思いをしたのですよ」などと曖昧な感情表現をすることがあります。そんなとき私は「嫌な思いですか？具体的にどんな感じですか？」などと、さらに攻め入ってしまったのです。ここまでくると事情聴取ですね。これはあくまでも、ロープレの場面であったので、クライアント役の方は許してくれましたが、実際のカウンセリングの場面であったのなら完全アウトでしょう。席を立てて帰っちゃったかもしれません。それでは私はどうすればよかったのでしょうか？ ヒントを2つお伝えします。



来談目的を聞いたら、その言葉を噛みしめる

「今日とはどんなご相談で来られましたか？」という問いの後に発せられる、“来談目的”はとても多くニュアンスを含んだ大事なフレーズです。実技試験におけるクライアント役の方も、このフレーズは予め決めて臨んで来られると予想します。そのため、この言葉はしっかりと受け止め、それを噛みしめながら復唱することをお勧めします。

「具体的に何があったのですか？」などと先を急ぐ必要は全くないのです。沈黙を恐れず、じっくりとクライアントの様子を伺うくらいで丁度良いのかもしれませんが。そうすれば、クライアントに“これから大事な話を聴かせていただく”という姿勢が伝わるでしょう。

「具体的に」を使わずとも具体的に話してもらえ

「具体的に教えて下さい」という問いには、（今の発言だけでは分かりません。もっと詳しく語ってもらえないと、アドバイスできませんよ）といったニュアンスが含まれてしまうように私は思います。1～2回ならまだしも、何度も言われると、クライアントは具体的でない発言を責められたように感じるかもしれません。そんなときはどうするか？ クライアントが語った事柄をただただ復唱すればいいのです。例えばクライアントが「〇〇なことがあったんですよ」と言った後、「もっと具体的に」と問うのではなく、「〇〇なことがあったのですか？」とクエスチョンマークを添えながら反復すればいいのです。この辺りが日本語の良いところで、ちょっと語尾を上げ、疑問符を添えるだけで、（もうちょっと具体的に伝えないと、キャリアコンサルタントには分かってもらえないな）ということが伝わり、クライアント自ら詳しく説明してもらえます。このテクニックを使うと、「具体的に教えて下さい」を乱発することは無くなります。無理に具体化を促す質問をしようと思わず、テニスのラリーのように、ポンと軽く打ち返せばいいのです。もちろん、相手が捕りやすいところにです。□



【4】 クライアントと話のペースが合わない ～相手の呼吸を見る～

ペーシングとはカウンセリングの場面において、相手と呼吸を合わせることであり、信頼関係構築の基本です。しかし、いざ実践となると難しい。クライアントがゆっくりしゃべっているのにカウンセラーが早口で返したり、クライアントがテンポよくしゃべっているのにカウンセラーがのんびり話したり… 空気が読めないとされればそうかもしれませんが、キャリアコンの実技試験など極度に緊張している場面では、話のペースが速くなりがちですよね。

そんなときお薦めしたいのは、“相手の呼吸を見る”こと。警策という棒を持って見回る座禅道場のお坊さんのごとく、クライアントの表情、姿勢、発声に意識を集中することで、呼吸のペースや深さが見えてきます。そして自身の呼吸をクライアントに合わせていくのです。すると自然にこちらの緊張感も解され、相手の話に集中できるようになります。昨今はスマホやPCで撮影した顔画像の動画から脈拍を測定したり、そのパターンから自律神経の活性度を測定することが可能になっているようです。我々人間も意識はしないものの、相手の顔色、息遣いを見ることで、相手の様子を察する能力があるはず。それが集団生活をする中で生き抜いてきたホモサピエンスだからです。



なお、明らかに呼吸が浅くイライラしていたり、集中できていないクライアントに対しては、無理に呼吸を合わせる必要はないかと思います。本当に上手な聞き手の方は、激高しているクライアントに対して、わざとゆっくりしゃべり、相手の気持ちを落ち着かせたりしますよね。楽しい話をしているのに、あえて無表情を装う方もおられます。クライアントの呼吸を見つても惑わされず、場の空気を自在にコントロールする…そんな熟練の技を見ると、ただただ感服してしまいますね。修行していきたいです。□

□

【5】 解決策が無くて行き詰まる ～どうにもならない事もある～

キャリアカウンセリングの目的は、クライアントの悩みに寄り添い、その解決策をご自身で見出していただくことです。解決策を見つけるのはクライアント自身であり、キャリアコンサルタントが誘導してはいけません。悩みの構造にクライアント自身が気付くことが重要であり、そうでないと、経験代謝でいうところの「意味の実現」には至りません。

しかしながら、キャリアコンサルタントは言葉に出さずとも、解決に至る幾つかの選択肢を思い浮かべながら話を聴いていることと思います。例えば二つの選択肢があったとしましょう。その選択肢を、好ましい（選択したい）、好ましくない（選択したくない）で場合分けすると、あり得るパターンは以下の3つです。

- パターン A：どちらも好ましいが、どちらを選ぶべきか悩んでいる
- パターン B：一方が好ましく、一方が好ましくない。ならば「好ましい」方を選択すれば良いはずだが、すんなりとそちらを選択できなくて困っている
- パターン C：どちらを選んでも好ましくないので悩んでいる



パターン A はちょっと贅沢な悩みかもしれません。クライアントにとってどちらが本当に望ましいのか？いろいろな観点で内省してもらえば、よりよい行動に結びつけられるでしょう。

パターン B は最も多い例かもしれません。こうしたらよと分かっているが、そちらの選択肢に向かって突き進むことができない。そこに自己概念の揺らぎがあるパターンですね。この場合、ありたい姿に向かうことができないのは何故か？ 内省を促しながら自ら気付いてもらうこととなります。

パターン C は「どちらも嫌だ。他に何か選択肢はないのか？」という場合ですね。囚われの自己概念に縛られていて、どちらの選択肢も受け容れられないという場合であれば、それに気付くよう内省を促していけばよいでしょう。しかし、やるべきことを全てやった上で、その選択肢しか残されていない場合もあるようです。例えば介護の問題で、「八方手を尽くし、公的助成などもすべて活用した。でも苦しくて限界！」などという場合がこれにあたるようです。ある講座で指導をしていただいた先生がおっしゃっていました。

私は「そういう場合はどうすればいいのですか？」と先生に訊ねました。すると「ただただ、その人の話を聴いてあげてください。解決策が見つからずとも、どうしようもない現実を言葉にして吐き出すことで、さっぱりした表情になって帰っていくクライアントの方もおられますよ。」と…

ついつい解決策が見えてこない、「こうしたらどうですか？」、「こう考えてはどうですか？」と提案をしたくなります。また、「同僚の方には相談しましたか？ その方はどう言っていますか？」と違う視点を探すような質問をしてしまいます。それでもダメだと、「う～ん、困りましたね…」と腕を組み、話が行き詰まってしまう。



このようになってしまうのは問題解決を急ぐからですね。「八方塞がりでもどうしようもないときは、ただただ話を聴き、ネガティブな事象に寄り添う…」私はこの言葉を思い出すと、問題解決指向にブレーキを掛けられるのではないかと考えています。□

【6】 具体的なシーンを求め過ぎる ～好意的関心を持って聴きましょう～

経験代謝のメカニズムを覚えたての頃です。「来談目的を聴いたら、その背景にある経験を聴かねばならない。経験は出来事と感情からできている。具体的なシーンをありありと再現してもらい、そこで生じた感情を聴く…」これを自身に言い聞かせておりました。

シーンをありありと再現するためには、「それは何時のことですか？」、「どこで起きたのですか？」と問い、「誰に何を言われたのか」訊ねます。やり過ぎると事情聴取のようになってしまうのですが、私は“登場人物”を明らかにすることが、その時の感情を蘇らせるためには重要だと考えていました。「人は他人に対峙したときに感情を抱く」と考えていたからです。

無論、今でもその考えは変わりません。しかしロープレを繰り返すうち、①具体的な経験は無いのに何となくモヤモヤしている場合や、②辛い経験は思い出すので語りたくないという場合、③沢山の経験が積み重なっており、一つの経験では語れないという場合もあることに気が付きました。「何かきっかけがあった訳でもないのに、何となくモヤモヤしているのですよね…」という場合、「具体的な経験を教えてください！」なんて言ってしまうと、「だから… 何となくモヤ



モヤするのですよね」と言われてしまうでしょう。「どんなときモヤモヤするのですか？」、「頭がモヤモヤするのですか？」、「胸のあたりですかねえ…」などと、沈黙を恐れず、ゆっくりゆっくり語ってもらわなければなりません。登場人物は、クライアントだけのこともあります。

②や③の場合は具体的なシーンではなく、経験に対するクライアントの見立て（解釈）が語られるでしょう。いわば「経験の再現」を促す前に、意味が語られていると言えるのではないのでしょうか。こういう場合に「具体的に語って下さい」と言ってしまうと、「ん？ 俺の見立てに納得していないのか？」となり、信頼関係構築が怪しくなります。だからと言って「そう解釈されているのですね」と全面的に受け入れてしまっても、悩みは解決しないでしょう。クライアントが見立てた意味を、自身が受け容れられるなら、悩んでいないからです。

では、そのような場合、どうしたらいいのか？ 「語られていない経験」に戻って、そこに現れる意味がどのようなものなのか、もう一度見る必要があるのではないのでしょうか？ クライアントが見立てた意味を受け止めた上で、語られていない経験を語ってもらう。「そうなのですか… そのように捉えているのですね。良かったら、もう少しお話いただけますか？」と好意的関心を持って聴いていくのが良いのだと思います。

何だかとても抽象的な話になってしまいました。申し訳ありません。「具体的な経験を教えてください！」を連発してしまっていた頃を思い出しながら、私の中のモヤモヤを言葉にしてみました。 □

【7】 変なところで笑わない ～深刻な話を笑いながらする人もいる～

私には変なところで笑うクセがあります。例えば技術に関するプレゼンをしていて、その内容が面白かったりすると、うれしくなってニヤニヤしていたりします。大学4年生のとき、指導教官に「にやけていないで、真面目にやれ！」と叱られたことがあります。「何がそんなにおかしいのだ？」と言われて初めて自分が笑っていたことに気付き、「だって楽しいですよ？」と答えて呆れられました。その他にも具体的なシーンを想像したり、この先に訪れるであろうオチを想像することにより、笑ってしまうことがあるのです。私のクセは、想像・妄想に起因するようです。



さて久しぶりにそのことに気付かされたのは、キャリアコンサルタント養成講座でロープレを行っているときでした。相談者が語る言葉に対し、「ああ、そういうことってありますよねー」と言いながら大笑いしてしまったのです。ロープレを終えた後、先生から言われたのは、「貴方はとても感情豊かに反応しますね。けれど、過度に笑うことはリスクな場合もあるので、気を付けましょう。」ということでした。

面談をしていると、笑いながらお話しをする方がおられます。確かに面白い話なので、ついつい引き込まれ、共感しよう意識している訳でもないのに一緒に笑っていることがあります。信頼関係を築く上で、それは大切だったりもするのですが、ふと気が付くと、とても深刻な話をまるで笑い飛ばすように語っておられる… とても笑えるような話ではないのにです。そんなとき、過度に同調して笑ってしまったら、どうなるでしょうか？「あ、この人、テキストに合わせて笑っている。聴いているフリして、何も聴いていないな…」となってしまいます。先生がリスクと表現されたのは、このことだったのです。

養成講座の別の回では、逐語録を見ながら音声教材を聴くというワークがありました。そのときの相談者は確か女性で、とても幸せな体験を語っていたと思います。しかしキャリアコンサルタント役の男性は淡々と受け答えをし、とても暗いのです。一通り聞き終わった後、クラスメートの女性から発せられた言葉は、「このキャリアコンサルタント、妙に暗いよね。何で明るい話題をしているのに、暗いのだろう？」とうものでした。

今なら、それがちょっと理解できます。きっとこのキャリアコンサルタントは、「この人、今は明るい話をしているけれど、相談に訪れたのだから、深刻な悩みを抱えているのだろうな」と考え、過度に反応しないように自制しつつ、「ポジティブな話題の中にも、自己概念の揺らぎが隠れていないか？」探っていたのではないかと思うのです。



私、ちょっと鬱っぽくなって、社内のメンタルヘルス相談窓口に駆け込み、診療内科医と面談したときのことを思い出しました。その先生は、私が面白おかしく話す上司の困った行動について、一切笑わずにジーンと私を見つめていました。その時の私は、先生の予想外の冷たい反応に、すっかり裏切られてしまった気分になり、話すのを止めてしまいました。その代わりに、“上司に対する不平不満”を自ら消化しなくてはならなくなり、その時点で、今後とるべき対策に導かれていたように思います。

きっとその先生は、「この患者は自分で問題解決できる状況なのだ」と瞬時に判断し、あえて冷たい態度をとって、私に自問自答を促した… 今はそのように思えるのです。「カウンセリングで笑ってしまいそうになったら注意！」楽しい話になったときこそ、この言葉を思い出しています。□

【8】 何とかしようと思いきや 原因論は封印しよう

キャリアコンサルタントを目指す方には、人の役に立ちたいと強く思っている方が多いですね。受験生のロープレ勉強会に参加していると、その熱意に圧倒されることがあります。しかし、その思いが強過ぎて空回りしておられる方もおられます。かく言う私も、相談者を何とかしてあげたいという熱意は人一倍あったつもりです。それゆえ相手のことを勝手に想像し、先回りして正解に導こうと思っていました。養成講座の先生には、「で？ あなたは相談者をどうしたいのですか！」と叱られていました…(笑) 今回は何故そうなるのか考えてみたいと思います。



経験代謝に基づくキャリアカウンセリングが目指すのは、自己概念の成長です。自己概念が揺らいだのは何故か、その意味に自ら気付いていくプロセスを重視します。相談者のココロの問題ですから、目に見える問題点を解決するより遥かに時間を要するのです。しかし相談者が直面する問題点を早く取り除いてあげたいと思うあまり、つつい原因論に基づくアプローチを行ってしまうのではないのでしょうか？ 原因論に基づくアプローチとは、『上手くいかない原因を見付け、それを正常化すること』です。

自己概念の成長とは、上手くいかない本質的な原因に相談者が自ら気付く、それを受容れた上で、自らの行動を決めていくことです。これはアドラーが言う目的論に基づくアプローチでしょう。カウンセラーが出来ることは、相談者に対する勇気付けであって、問題を解決するのは相談者自身なのです。『他人のココロは変えられない。変えられるのは相談者自身…』ぐらいに考えてみてはいかがでしょうか？ 肩の力が抜けて、かえって良いカウンセリングになるのではないかと 私はそんな風に考えています。□



【9】 他の人はなんて言っていますか？ ～人的支援先を探る～

よくあるタイプのお悩みに「××な上司が居て困っている」とか、「部下が△△で困っている」というものがあります。アドラーは「全ての悩みは人間関係」と言ったそうですが、職場でのお悩みの多くは人間関係ですね。その悩みが高じて「すっかり自信が無くなった」とか、「もうこの会社辞めたい」とか… たかが人間関係、されど人間関係ですね。

その場合、相談者の口から語られることは、たいていネガティブな話。「その上司は全く責任感がなく、何でも部下のせいにする」とか、「その部下は自分の好きなことしかやらず、嫌なことにはプライドを向ける」とか… どの会社にも居るんですねえ、そんな人。相談者の怒りの感情に思わず同情してしまいます。相談者の方、嫌な出来事をありありと思い出して、イライラしてきたようです。



さて、そんなネガティブエピソードを吐き出してもらうち、どんどん時間は過ぎていきます。15分のロープレ、もう10分過ぎたのに語られたのは愚痴だけ。ヤバい！ 主訴が分からないとなって、「その時、どう感じましたか？」なんて訊こうものなら、「だからそれが許せないって言っているじゃないか！」と余計にヒートアップしてきます。「許せない」と

は、どうということですか？」なんて訊こうものなら、「あんただって、そんな奴、許せないだろ？ さっき頷いていたじゃないか！」と噛みつかれてしまいそうです。私はそういう場面に遭遇したとき、以下のような質問していました。

- 「その上司について、他の人はなんて言っていますか？」
- 「その部下のこと、上司には相談したのですか？」

これは“他者の視点からの解釈を求める質問”です。ヒートアップしている相談者に対し、「違う視点から見てみたの？」、「本当にそうなの？ あなたの思い込みじゃないの？」と言った、キャリアコンサルタントの見立てがチラついています。更には「その上司の態度を改めさせる方法はないか？」、「その部下にやる気をもってもらう方法はないか？」といった問題解決思考が見え隠れします。どうしても会社業務の中で染みついたクリティカルシンキング（批判的思考）のスイッチが入ってしまうのです。



解決しなければならないのは、相談者の許せない気持ちや、揺らいでいる自己概念であって、その主語はあくまで相談者。“他の人”がどう思っているなんて、ここでは問題ではないのです。もっと言えば、「他の人も相談者と同じように思っている」ということが分かったところで、「客観的に見ても、その人が問題なんですね」と犯人を明確にすることにしかならず、相談者の悩みは解決されないのです。

私は受験生の頃、上記のような失敗を幾度となく繰り返しました。そしてそのうち、「他の人はなんて言っていますか？」と問いたくなったら“赤信号”だと自己認識するようになりました。相談者をクールダウンさせ、その視点を変えなければ、



- 「ところで… 貴方は普段どのような仕事をしていますか？ お客様は誰ですか？」
- 「大変ですねえ… ところで貴方は、どんなことを大切にしてお仕事されているんですか？」

などと、あえてポジティブなことを訊くようにしました。するとどうでしょう？ 「もう、その上司のことはどうでもいいんだよね。それより、私は部下に元気に働いてほしいんです。」などと前向きなことを語り始めたりするのです。すると「ありがたい姿」が見え、「ネガティブな現実」との間のギャップに苦しんでいることが見えてきます。つまり主訴が見えてくるのです。

「他者の視点を問うたくなったら注意！ 解決するのは“相談者”の悩みであって、自己概念の成長を促すのがキャリアカウンセリングである」と私は自身に言い聞かせています。□

【10】 来談目的につながるような具体的な経験が引き出せない

来談目的をお訊ねし、「～で悩んでいます」とおっしゃるので、「何があったのですか？」と経験を聴く… これ王道パターンですね。私も経験代謝を覚えたてのころは連発していました。しかし経験を訊ねても、「いやあ、具体的に何かあったわけじゃないけれど、何だかもやもやしているんですよね」と返されることがあります。

“経験を聴かなきゃいけない！” “その経験の中で生じた感情を聴かなきゃいけない！” と思い、「具体的に教え

て下さい！」と問えば問うほど、「だからあ、別に何かあった訳じゃあないんですよ…」と堂々巡り。そんなことを繰り返していると、何だか険悪なムードになってきます。論述試験の逐語録では、“経験”がすぐに語られますが、実際の相談場面では初めから具体的に語ったりはしませんよね。ましてや、初対面のキャリアコンサルタントの前で、最初から感情を露わにする人は稀でしょう。

昨日今日に経験したことならともかく、ここ何年もずっと悩んでいることだったりすると、その経験は膨大です。それらの経験を何度も何度も頭の中で繰り返し、考察し、それでもスッキリせずに相談に来たのです。来談者の方のテンションにもよると思うのですが…

1. 具体的な経験を語りたくて語りたくて、相談に来た方。「こんなことがあったんです！聞いて聞いて！」というケース。
2. ずっと悩んでいるが、どの経験から語っていいかわからずに、相談に来た方。経験が整理されていないケース。
3. たくさんの経験をご自身の中で反芻し、悩みを構造化したが、まだ消化されず相談に来た方。「もう一人で散々、悩んだんだよねえ…」というケース。
4. きっかけとなる具体的な経験がある訳ではないが、漠然と悩んで相談に来た方。「なんとなく、このままでいいの？」というケース。
5. 大して悩んでいないが、「何か悩みは無いですか？」と促されて話し始めた方。「えっ？ 訊かれたから答えたけれど、別に何となく…」というケース。



まあ、いろいろな場面がありますよね。職場における 1on1 などでは、5 のようなシチュエーションが多いのではないのでしょうか？ 具体的な経験に紐づいて話す方が稀かもしれません。少なくとも部下の側は、単なる愚痴やタレコミにならないよう配慮しますよね(笑)。

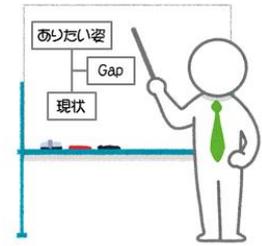
さて私もロープレ勉強会では、具体的な経験を引き出せずにも苦労することが多数ありました。今になって思うのですが、そんなときは、ゆっくりゆっくり事実関係（事柄）から始めるのがよいと思います。そもそも、ちょっとした前提条件を聴いただけで、いきなり悩みの本質に行き着く訳などないのだと腹をくり、信頼関係醸成のため、ゆっくりゆっくりお話を聞かせてもらえば、それでいいのだと思います。

「今、どんなお仕事をされているのですか？」、「今、お仕事忙しいですか？」などと、その人を知るための基本的な問いかけをすれば良いと私は思います。相談者が「感情を露わにするなんてみっともない」と考えるオジサンなら、尚更ですねえ(笑)。□

【11】 相談者の言葉は正確にまとめないといけないという思い込み

私はカウンセリングを学ぶ前、典型的な問題解決思考の人間でした。メーカーの研究所に勤務していたので、日々起こる業務課題に対し、ありがたい姿を描き、現状を明確にして… というスタイルが染みついていた。“技術的な問題ではない”のに、散々その手法で相手をやり込めていました。相手が、ありがたい姿や現状を語ると、その言

葉をホワイトボードに箇条書きし、確認し、図式化して対策を立案。実行計画に落とすということを普通にやっていました。書き出された言葉に矛盾があれば、「これは、どう定義したの?」、「どちらが正解?」と相手を急かしていました。今思うと愚の骨頂であり、赤面してしまいます。



カウンセリングを学び始めたころは、この癖が抜けず、相談相手が発した言葉を正確にメモし復唱をしていました。相手の話が長くなると、「ちょっと待って!」と言わんがばかりに話を止め、「ここまでの話をまとめますと…」と要約を挟んでいました。「事態を正確に把握する」なんて言えば格好良く

聞こえますが、「正確に復唱できること」を、自身の強みであると考え、それを誇示していたように思います。私が守りたかった自己概念ですね。



ロープレにおいて相手が一方向的に話す方、すなわち自身の感情は語らず、事柄ばかりを朗々と語る方だと、更に悲惨なことになります。要約を繰り返しただけで、「お互いに」何も得るものがないまま、セッション終了。そんなことを何度繰り返したことが… 海より深く反省です。「正確にまとめないといけない」という思い込みと、「自分はそれが出来る」というプライドを捨てたとき、ようやく要約癖を抑えることが出来るようになったと、私は思います。

なお、全て正確に要約することを手放すと、すごく楽になります。要約するためにフル回転していた脳みそのメモリーが解放されるのです。その分、相手の言葉のニュアンスなどに集中することが出来るので、「あっ? この人、とても辛い経験を”笑いながら”語った!」とか、「相談者は、”そんなことは、もうどうでもいいんですよねえ”と言ったが、どうやら本心は違うぞ…」といったことに気付くようになります。



相談者が長々と語ったとしても、「独特な表現」、「おやっと思った言葉」だけをポンと打ち返せばいいのです。「感情を露わにしないように朗々と語っていた相談者」も、ぴたりと止まり、内省が始まります。別に鋭いスマッシュ（要約 & 質問）で打ち返す必要はなく、ポンと優しく返せば良いのです。お試しあれ。□

【12】仕事に対するポジティブな価値観ばかり聴いてしまう

キャリアカウンセリングにおいて、相談者がどんな「仕事観」をもっているのか、それを確認することは重要です。なぜなら、その後の職業選択や課題解決において、その価値観に拘るか、それを手放すかに関わらず、とても重要な観点だからです。私も受験生の頃は、半ば機械的に相談者に仕事観を問うていたように思います。



先日、ロープレ会でオブザーブをさせていただいた際も、CCt は相談者に仕事観を問いました。相談者は今の仕事の内容、やりがいを語ります。CCt は、やりがいを感じたシーンを再現しようと質問を続けます。相談者は身振り手振りを交えながら、ありありと状況を語ります。聴いている我々にも、相談者の仕事に対する熱い思いは良く伝わってきました。

しかし、その話が盛り上がっているうちにタイムアップ。15min が過ぎてしまいました。私は口頭試問をし、来談目的

を問います。Cct は「”今のお仕事はとてもやりがいがあり、楽しいのですが、今後どうしていきべきかモヤモヤしている”ということだったと思います」と答えます。「では、主訴は何ですか？」と問うと、「ありがたい姿は聴けたように思うのですが、主訴までは明らかになりませんでした…」その通りなのです。



実技試験のロープレはたったの 15min。この短い間に、関係構築～経験の再現～意味の出現までの経験代謝サイクルが回り、主訴が明確になることは稀でしょう。そんなふうには一直線に展開するのは、論述試験の逐語録の中だけかもしれません。しかし主訴の”見立て”さえ出来なかったのは何故でしょうか？ 私は来談目的で語られた言葉の受け止め方にあっと思ったのです。

このセッションでは「”やりがい”ですか？ 今、どのようなお仕事をして、どんなやりがいを感じておられるのですか？」という問い掛けから始まりました。そのため、前述のように現業の内容、やりがいについて相談者は気持ちよく語ってくれました。しかし「今後どうしていきべきかモヤモヤしている」ということについては一切語ることなく、終わってしまったのです。

その後、皆でフィードバックをし合っていた際、相談者が語った言葉がとても印象的でした。「今の仕事に対するやりがいなら、幾らでも語れるんです。ただ… これまで幾度となく同じ題材でロープレをしてきたんですが、いつもそこで終わっちゃうんですよね。私の悩みにはなかなか行き着かない」と… そうなのです。再現すべき経験は、「モヤモヤした経験”であって、「やりがいを感じた経験”ではなかったのですね。



この背景には、「ネガティブなことよりポジティブなことを訊いた方が、しゃべってもらえるのでは？」という思いがあるのかもしれませんが、しかし、モヤモヤしているネガティブな経験を再現しないと、「相談者の自己概念の揺らぎ」を捉えることはできません。勇気を持って相談者に向き合い、ネガティブな経験を語ってもらうことも重要です。このためには「この人の中で、何が揺らいでいるのだろう？」という観察眼を持って、相談者に向き合うことではないかと私は考えています。□

【執筆者】 稲田 豊

フリーランスのキャリアコンサルタント(国家資格)。博士(工学)、CDA、心理相談員(中災防)、防災士。
1967 年生まれ、愛知県在住。

[担雪埋井 \(たんせつまいせい\) カウンセリングを通して Well-being なキャリアを考えるブログ \(tans-mysay.com\)](https://tans-mysay.com)

ご意見、ご感想をお寄せ下さい。 yopperinada@gmail.com

Copyright 2024 Yutaka Inada, All right reserved.