

『支援者になるという決意 —キャリア相談を学んだ180日—』

第3章 “聴く”とは、話さないことだった

——傾聴技法とロールプレイ初体験

第3回のセミナーが始まる数日前、西園智久は職場の昼休みに、セミナー資料の復習をしていた。

ファイルの見出しには、太字で「傾聴技法」と書かれている。

- ・繰り返し
- ・言い換え
- ・要約

初めて聞いたとき、西園は正直「そんな単純なことで？」と思った。
だが、講師の星野が次のように語った言葉が、頭に残っていた。

「“傾聴”とは、“相手の話を自分の中にそのまま受け入れること”です。技法はそのための“器”にすぎません」

そして今日、ついにその“器”を実際に使う日が来る。

今回のテーマは「カウンセリング実技」。

西園は初めて Cor(カウンセラー)役として、プロの CL(クライエント)役を相手にロープレに臨むことになっていた。

「いよいよ、この肩書きで人の話を聴くんだな」

不安と期待が、胸の中で交錯していた。

午前中の講義では、「ビジネスモード」と「カウンセリングモード」の違いが繰り返し語られた。ビジネスでは解決や効率が優先されるが、カウンセリングでは「急がず、聴き急がず、理解しようとする姿勢」が求められる。

沈黙は“相手が自分と向き合う時間”であり、言葉よりも大切なプロセスである。“何かを言わなければ”と焦る気持ちは、相手の語りを妨げてしまう。それは午前の講義で、何度も繰り返し伝えられたメッセージだった。

午後の実技——プロの CL 役とのロープレ体験が始まった。

西園が向き合ったのは、40歳の看護師。

市立病院に勤務してきたが、経営悪化により医療法人へ移行するという通達があったという。

「このまま病院に残れば看護師として続けられるけど……」

「もうひとつの選択肢は、公務員として別な仕事に就くこと。ただ、仕事内容は分からなくて……」

不安と迷いが入り混じった表情。

それを前にした西園は、思ったよりも動搖していた。

「言葉を返さなければ」「次の問い合わせつながなければ」

気づけば、CLの言葉が終わるのを待たず、つい応答していた。

「そうなんですね、それは……あの、病院に残ることには、何か不安があるのでしょうか？」

「仕事内容が分からないというのは、ちょっと心配ですよね？」

——沈黙が怖かった。

間を置くことができなかった。

相手の語りの“余韻”を感じる前に、口を開いてしまう。

そのたびに、CLの語りがすっと引いていくように感じた。

後のフィードバックで講師は言った。

「関係構築で大事なのは“話すこと”ではなく、“聴く姿勢”が伝わることです」

「沈黙は、相手が自分の内面に触れている時間。奪ってはいけません」

——自分が話することで、安心しようとしていた。

——CLが言葉を探している時間を、信じて待つこと。それができなかつた。

5分間の短い面談。

けれど、その中で関係構築の難しさと、自分の“クセ”の輪郭が、くっきりと浮き彫りになつた。

この日の後半、西園は再び Cor 役として実技ロールプレイに臨んだ。

CL 役を務めるのは、受講仲間の森山さん。

相談内容は「資格を 1 年間かけて取得し、さらにもう 1 年通うかどうか迷っている」というものだった。

CL は明確な迷いを抱えつつも、「楽しい」「意欲がある」といった前向きな言葉も口にしていた。

しかし、西園の応答は、それらの感情に寄り添うことなく、事実確認に偏つていった。

「その資格は業務に役立つものですか？」

「通学は大変だったのでありませんか？」

気づけば、気持ちの“語り”は置き去りにされ、

西園の問いかけが、次第に“面談の主導権”を握り始めていた。

——『楽しい』と CL が言ったとき、自分は何を返した？

——ただ「なるほど」と流しただけだった。

——あそこで、「楽しいと感じられたんですね」と返すだけでも、CL はもう一步、語れたかもしれない。

ロールプレイ後の振り返りでは、

「気持ちへの応答の欠如」「クローズドクエスチョンの多さ」「第一応答の質の弱さ」が、明確な課題として浮かび上がった。

そしてもうひとつ、大きな学びとなったのは、“間”がなかったことだ。

CL が語った直後、反射的に何かを返してしまう。

“間”を取ることの怖さ、“無言”的不安。

だが、それこそがカウンセラー側の課題だった。

「話さなきゃ」「応えなきゃ」と自分の中に意識が向いた瞬間、CL の“語りたい”を妨げてしまっていた。

この 5 分間で、西園は“語らせること”的難しさと、“語らせないまま終えてしまった”という悔しさを、強く胸に刻んだのだった。

逐語録を文字に起こし、応答を振り返る中で見えた課題は明確だった。

- 感情を拾えていない
- 第一応答で気持ちの部分を受け止められていない
- クローズド・クエスチョンが多く、CL の語りを阻んでいる

次回のロールプレイに向けて、西園は 3 つのテーマを胸に刻んだ。

「CL の気持ちにフォーカスし、感情への応答を行うこと」

「沈黙を恐れず、考える時間として受け入れること」

「オープンクエスチョンを用い、CL の語りを促すこと」

振り返れば、あの日のロールプレイはうまくいったとは言えない。

だが、自分の弱点と丁寧に向き合えたことは、確かに一歩だった。

——第 3 章・完——

Stories on the way.

【講義メモ | 第3回セミナーの主な学び】

1. ビジネスマードとカウンセリングモードの違い

- ・ ビジネスマードでは「効率性・目的志向・指示性」が重視される一方、
- ・ カウンセリングモードでは「受け止めること」「共に考える姿勢」が求められる。
 - ▶ 聴き急がず、理解しようとするスタンスが重要。

2. 関係構築で気をつけたいこと

- ・ 「受容・共感・無条件の肯定的関心」を基本に、安心して話せる雰囲気づくりを行う。
 - ▶ 焦らず、相手のペースを尊重する。

3. 関係構築されたかの判断軸

- ・ CLが「自分の言葉で話せているか」「安心して話しているか」に注目。
 - ▶ Corの実感よりも、CLの変化や語りの深さを基準とする。

4. 沈黙の意味

- ・ 沈黙はCLが内面と向き合う時間であり、カウンセリングの重要なプロセス。
 - ▶ 怖がらず、沈黙を“待つ”ことも支援の一部。

5. 同調と共感の違い

- ・ 同調(シンパシー):感情に巻き込まれてしまう。例:「それはひどいですね」
- ・ 共感(エンパシー):相手の感情を理解しようとする。例:「それはつらかったですね」
 - ▶ 巻き込まれずに理解しようとする姿勢が、プロの共感。

6. 補足:実技の振り返りと次回目標

- ・ 第一応答に全神経を集中し、感情を受け止めること。
- ・ 沈黙を受け入れ、CLの思考の時間として尊重すること。
- ・ オープンクエスチョンを使い、語りを促す“場”を整えること。

小説『支援者になるという決意 —キャリア相談を学んだ180日—』

© 2025 caritabito.com

All rights reserved. 無断転載・複製・引用を禁じます。

本作は、実際のキャリアコンサルタント養成セミナーでの学びや講義内容をもとに構成されたフィクションです。セミナーに基づく記録的要素も含まれていますが、登場する人物・エピソード・団体名などはすべて創作によるものであり、実在の個人・団体とは一切関係ありません。