

キャリアコンサルティング技能検定 2 級の実技（面接）試験の採点を担当した試験官にアンケートを実施したところ、以下のような意見等が寄せられました。内容は受検者個々人に対するものではなく受検者全体の傾向として取りまとめています。これらは論述試験にも共通する点があると考えられます。それぞれがご自身の課題へ落とし込んでいただき、キャリアコンサルタントの能力向上を図る学習等の参考となれば幸いです。

なお、本稿は個々人の課題を表すものではなく、また試験の可否判定基準について説明するものではないことをご理解下さい。

<面接試験全体（ロールプレイ（以下 RP）と口頭試問）について（総評）>

以前に比べると、相談者に対し真摯に向き合う姿勢は向上しているとの意見がありました。しかし依然として、自分（受検者）はどうしたらいいか、どう対応するのが正しいかというような、自分の振る舞いだけに關心を持っていたり、またマニュアル的な対応をする場面が見られ、面接試験に先立つ「相談者不在の中での練習」が優先されている印象を強く感じました。受検対策によるパターン化した RP ではなく目の前にいる相談者にきちんと向き合っている、また口頭試問も冗長な発言が目立ったことから論理的に自身の RP を振り返る力を身に付けて欲しい、という意見もありました。

対策講座で学んだことを深く理解しないまま小手先の手法を利用することは、実際の相談場面において相談者を傷つける可能性もあり得るのではないのでしょうか。キャリアコンサルタントの立場や役割、対人援助職として大切なことを理解した上で、面接力を身につけた延長線上に試験合格があるということを意識していただきたいと思います。

■ 基本的態度について

- ・自己一致した状態で、誠実に相談者の話を聴き、役に立ちたいという姿勢に好感が持てた。
- ・一方で、自分が次に何を話すかということばかりを考えているように見え、相談者に関心がないと見受けられる受検者が多かった。また応答が紋切り型で技巧的、演技的な印象を受ける場面もあった。

■ 関係構築について

- ・目の前の相談者を尊重し、相談者の感情を言語・非言語の両方で受け止め、伝え返すなど共感的、誠実な態度が見られた。
- ・一方で、事情聴取のような質問を次々と投げかけることに終始する場面も見られた。また質問に返答してくれたから関係構築はできている、傾聴はただ相手の発言を肯定すればよいという考えに基づいた応答が気になった。

■ 問題把握について

- ・相談者の訴える問題は、程度の差はあるが概ね捉えられており、それを相談者と共有することを意識できる場面も見られた。
- ・一方で、「問題点」を数多く挙げるのが良いのだと見受けられる場面もあった。また質問で得た情報を問題把握に活かすことなく聞きっぱなしという面接も少なくないと感じた。「仕事理解・自己理解不足、コミュニケーション不足、キャリアプランの不足」といった一般論で括り、表面的に片づけようとする場面も散見され、口頭試問と RP との乖離が感じられた。

■ 具体的展開について

- ・面接の前半までは、相談者との関係性を意識しながら丁寧な傾聴をベースに、RP を進めることができている面接が増えた印象だった。また相談者の思い込みや視点を変えるようなきっかけとなる応答、今後の行動変容に繋がるような助言により、相談者を置き去りにせず問題解決に取り組もうとする姿勢が伺えた。
- 一方で、次のような意見も挙げられた。

- ・根拠なく、誰かに相談することを解決策としたり、職務の棚卸やジョブカードの作成、キャリアシートの使用を勧める点が気になった。また相談者自身に考えてもらうような問いかけ、関わりができていない面接は少なかった。
- ・問題解決を急ぐあまり、相談者に対して説得していたり、目標設定や提案が唐突で相談者の理解が追いつかず、同意を得られないケースもあった。
- ・終了が近くなると急に展開が進む場面が多い印象だった。問題把握が不十分なまま準備してきたシナリオ通りに進めてしまい、相談者との関係性が崩れているにも関わらず、それに無自覚な受検者も見受けられた。
- ・解決までの期限を配慮せず、面接では展開せずに次回の相談に先送りする場面も複数見受けられた。

以上