

[入門解説]



人事担当者のための 相談受付・対応実務

有限会社Career Design Office 代表取締役 佐藤 敏子

◆社員の意欲を高めるために

皆様は人事担当者として、社員からいろいろな相談を受けていると思います。そしてその相談の受け方によっては、本人の意欲を高めることができる場合も多いでしょう。残念ながらその逆のこともあるでしょう。

また、メンタルヘルスの相談は分かりにくいことばかりだと思います。人事として何をどこまでやればいいのかお分かりでしょうか。会社としてどのようにキャリア開発に関わっていくかも、簡単なようで難しいものです。

従って、そもそも相談者は何を期待しているのか？ 対応者としてどう受け付けて対応したらよいのか？ について、初歩的なことを本稿にまとめてみました。読者の皆様の現場で活用できるヒントになることを願っています。

構 成

■ はじめに

I 相談開始

1. 人はどんな時に相談をするのか？
2. 来談者は何を求めているか？
3. 来談者のニーズの理解

II 相談の受理とは

1. 役割としてできる支援
2. 役割としてできない支援

III 相談の見立て

1. 来談者のニーズの見立て
2. 解決イメージを持っている人と持たない人の傾向
3. 早期解決タイプの特徴

IV メンタルヘルス支援とは

1. 職場でできる支援とは
2. 情緒的支援

V キャリア開発の実際

1. キャリア開発支援とは何か
2. キャリア開発の失敗・成功事例

VI メール支援とは

1. 社内で活用できるメール支援
2. 相談事例
3. メール支援の勘所

■ まとめ



佐藤 敏子 (Toshiko SATO)

白金台カウンセリングルーム主催
<http://www.shirokanedai-counseling.com>
シニア産業カウンセラー
2級キャリア・コンサルティング技能士
精神保健福祉士
NPO日本オンライン協会理事

中央災害防止協会メンタルヘルス支援専門家
筑波大学大学院修了
内部EAPスタッフとして企業内でカウンセリング・研修を実施
一般向けにはメンタルとキャリアカウンセリングを実施（カウンセリング対応
1200・研修対応100／年間）
著書に『職場のメンタルヘルスQ&A』『職場のキャリアカウンセリングQ&A』
（日本法令）等著作多数