

## [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