

第5章 実践活動の事例報告

職業相談プロセスの意識化が、相談の窓口における実践活動において、どのように機能するのかを検討する。

職員は実践活動の経験について、所定のT I P s 報告シートに記入し、F A X等の手段で労働大学校へ報告する。この報告は強制的なものではなく、職員の自主性に任せられている。この実践活動は、平成18年度より開始され、現在（平成19年度1月）に至る。この期間に229人の職員がプログラムを受講した。このうち、その経験について報告をした職員は60人であった（図表5-1）。

これら60人のうち、報告書の提出があり、かつ聞き取り調査を行った実践活動の事例をまとめ、職業相談T I P s 通信として、プログラムを受講した職員全員に配布している。現在までに10号まで発行し、41の実践活動を報告している。

これらの実践活動の事例を活用し、2つのことを検討する。まず、表現上の心がけや言葉遣いの工夫であるT I P s を実践することにより、職業相談がどのように良くなるのか、またその問題についても把握する。ついで、職業相談プロセスの意識化が、職業相談をより良くしていくことに、どのような影響を及ぼしているのかを検討する。

図表5-1 T I P s 報告の内訳

TIPs報告あり	60
TIPs報告シート提出・聞き取り調査あり	57
TIPs報告シート提出・聞き取り調査なし	1
TIPs報告シート未提出・聞き取り調査あり	1
TIPs報告シート未提出・聞き取り調査なし ¹⁾	1

1) T I P s 報告シートを活用せず、書面での報告があった。

1 T I P s の評価と課題の選択

プログラムにおいて、職員はワークシートの教示に従い、「職業相談をより良くするのに役立つか」という有用性と、「現場に取り入れる可能性はあるか」という可能性の2つの視点から、15のT I P s の一つひとつについて評価する。これらの評価をした上で、相談の窓口で実践するT I P を一つ選ぶ。

これらの結果を分析することにより、職員がT I P s の有用性と実践可能性について、どのように評価しているのかを明らかにする。

調査対象は、平成18年度から現在までのプログラムの受講生229人のうち、ワークシートを提出した210人である。

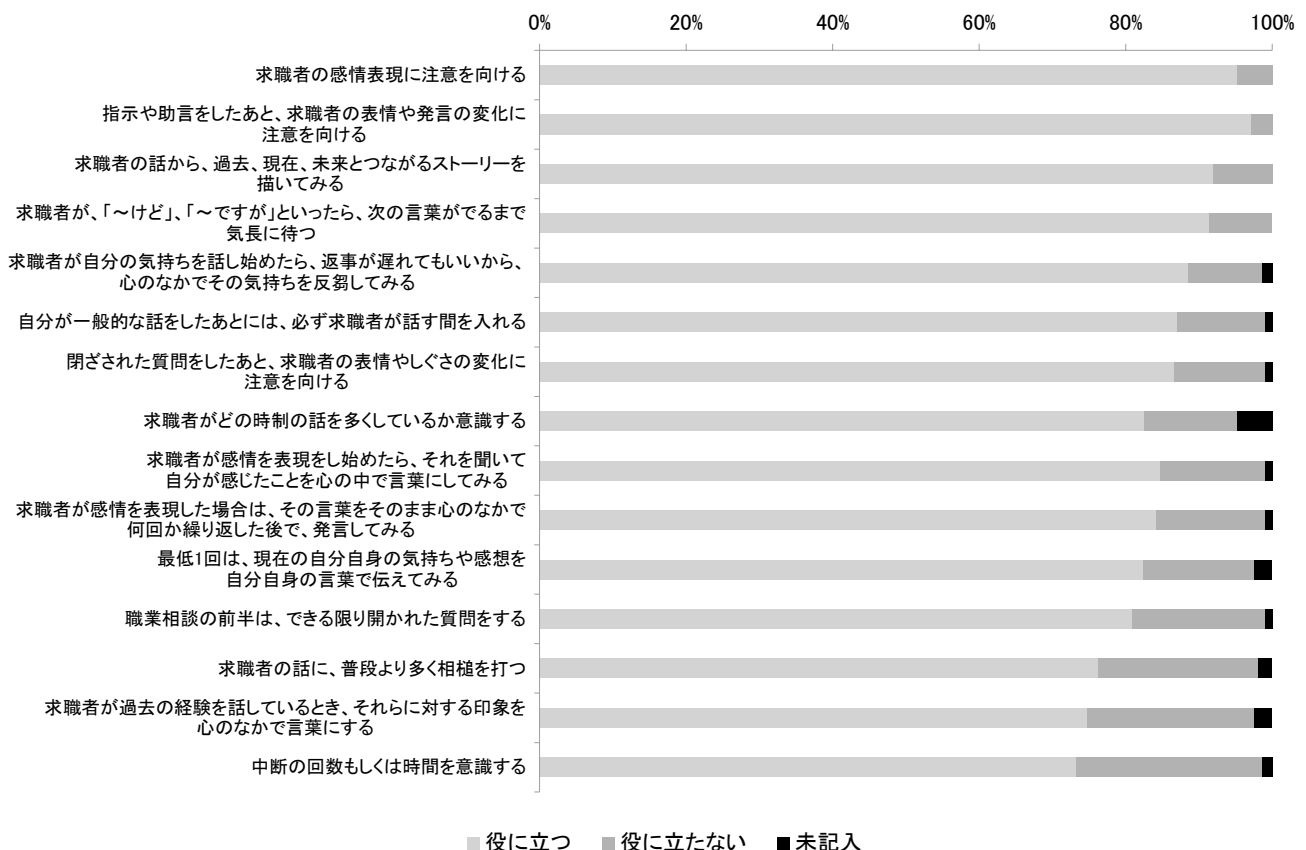
(1) 職業相談 T I P s の有用性

職員は、15の T I P s のそれぞれについて、「職業相談をより良くするのに役立つか」という有用性の問いに対し、「役に立つ」と「役に立たない」の2つの選択肢のうち、一つを選択する（図表5-2）。

「役に立つ」と選択した職員の割合が最も高かった T I P は、「求職者の感情表現に注意を向ける」であり、99.5%であった。ついで、「指示や助言をしたあと、求職者の表情や発言の変化に注意を向ける」の97.1%、「求職者の話から、過去、現在、未来とつながるストーリーを描いてみる」の91.9%と続く。

最も低い T I P でも、7割以上の職員が有用であると評価していることから、いずれの T I P も、その有用性を認めている職員が多数派であることが分かる。

反対に「役に立たない」と選択した職員の割合が最も高かった T I P は、「中断の回数もしくは時間を意識する」であり、25.2%であった。ついで、「求職者が過去の経験を話しているとき、それらに対する印象を心のなかで言葉にする」の22.9%、「求職者の話に、普段より多く相槌を打つ」の21.9%と続く。



図表5-2 職業相談 T I P s の有用性 (N=210)

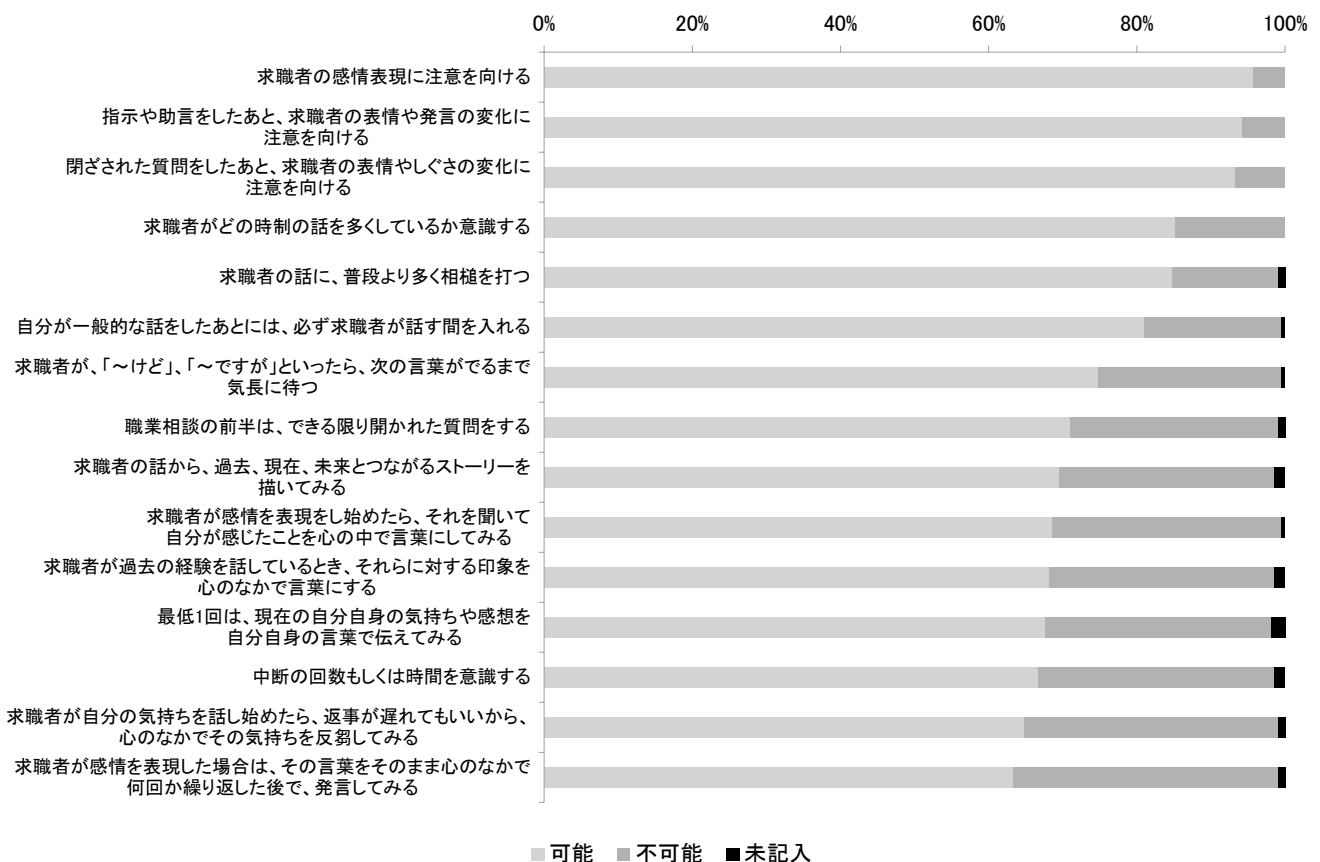
(2) 職業相談 T I P s の実践可能性

職員は15の T I P s のそれぞれについて、「現場で取り入れる可能性はあるか」という実践可能性の問いに対し、「可能」と「不可能」の2つの選択肢のうち一つを選択する（図表5-3）。

「可能」と選択した職員の割合が最も高かった T I P は、「求職者の感情表現に注意を向ける」であり、95.7%であった。ついで、「指示や助言をした後、求職者の表情や発言の変化に注意を向ける」の94.3%、「閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける」の93.3%と続く。

有用性と比較して、全体的に肯定的な評価はやや下がる傾向にあるが、最も低い T I P でも6割以上の職員が現場で取り入れる可能性があるとして評価していることから、いずれの T I P でも現場で取り入れる可能性を認めている職員が多数派であることが分かる。

「不可能」と選択した職員の割合が最も高かった T I P は、「求職者が感情を表現した場合は、その言葉をそのまま心のなかで何回か繰り返した後で、発言してみる」であり、35.7%であった。ついで、「求職者が自分の気持ちを話し始めたら、返事が遅れてもいいから、心のなかでその気持ちを反芻してみる」の34.4%、「中断の回数もしくは時間を意識する」の31.9%と続く。



図表5-3 職業相談 T I P s の実践可能性 (N=210)

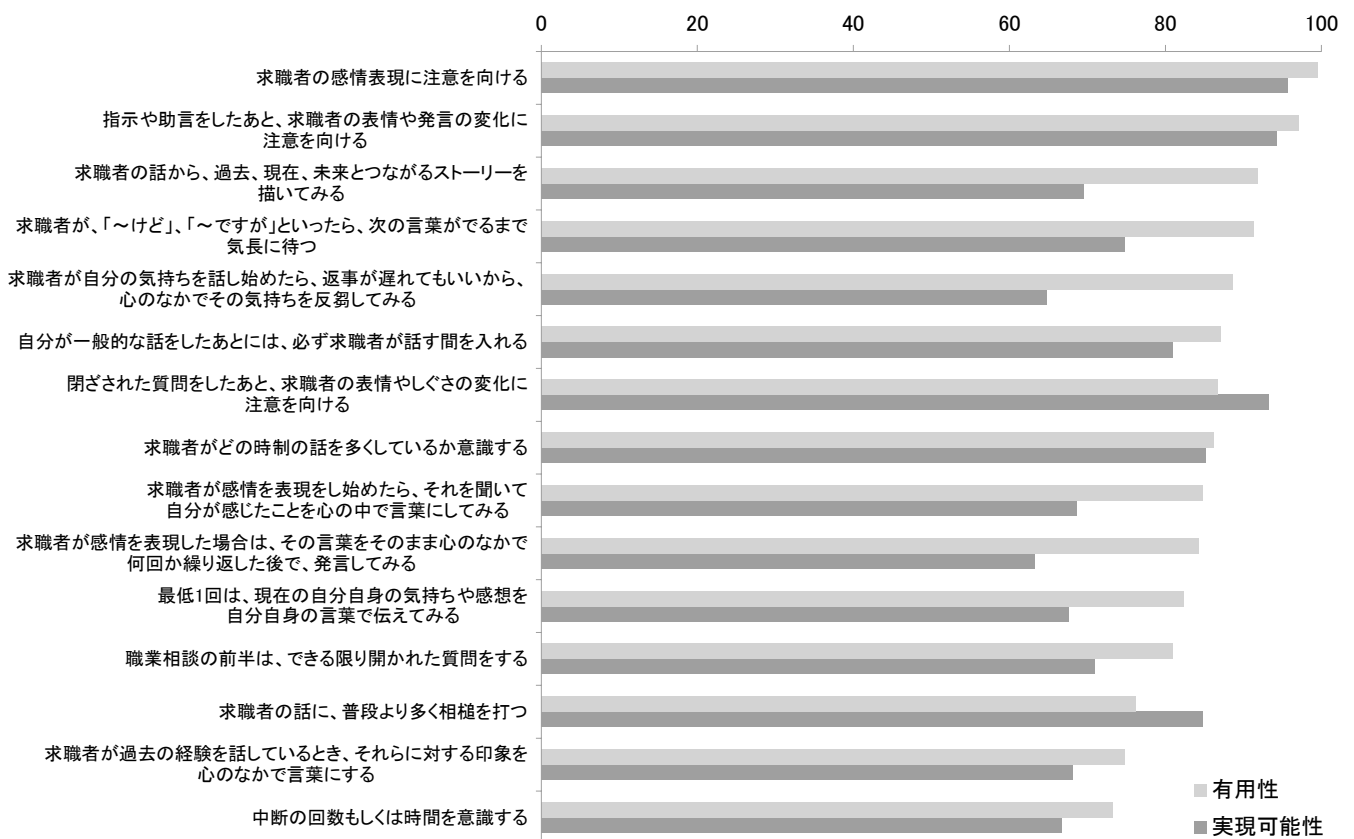
(3) 職業相談 T I P s の有用性と実践可能性の差 (図表 5 - 4)

図表 5 - 4 では、15の T I P s のそれぞれについて、有用性で「役に立つ」を選択した割合の高い順に、実践可能性で「可能」を選択した割合を併記したものである。

有用性と実践可能性の共に割合の高い T I P s として、「求職者の感情表現に注意を向ける」(99.5%、95.7%)、「指示や助言をしたあと、求職者の表情や発言の変化に注意を向ける」(97.1%、94.3%) がある。

これらの T I P s は、ともにタイミングよく求職者の表情や発言に注意を向けることであり、相談の窓口で役に立ち、かつ実践をしやすいと受けとめられているようである。

有用性の割合は高いが、実践可能性のその低い T I P s として、「求職者の話から、過去、現在、未来とつながるストーリーを描いてみる」(91.9%、69.5%)、「求職者が『～けど』、『～ですが』といったら、次の言葉がでるまで気長に待つ」(91.4%、74.8%)、「求職者が自分の気持ちを話し始めたら、返事が遅れてもいいから、心のなかでその気持ちを反芻してみる」(88.6%、64.8%) がある。



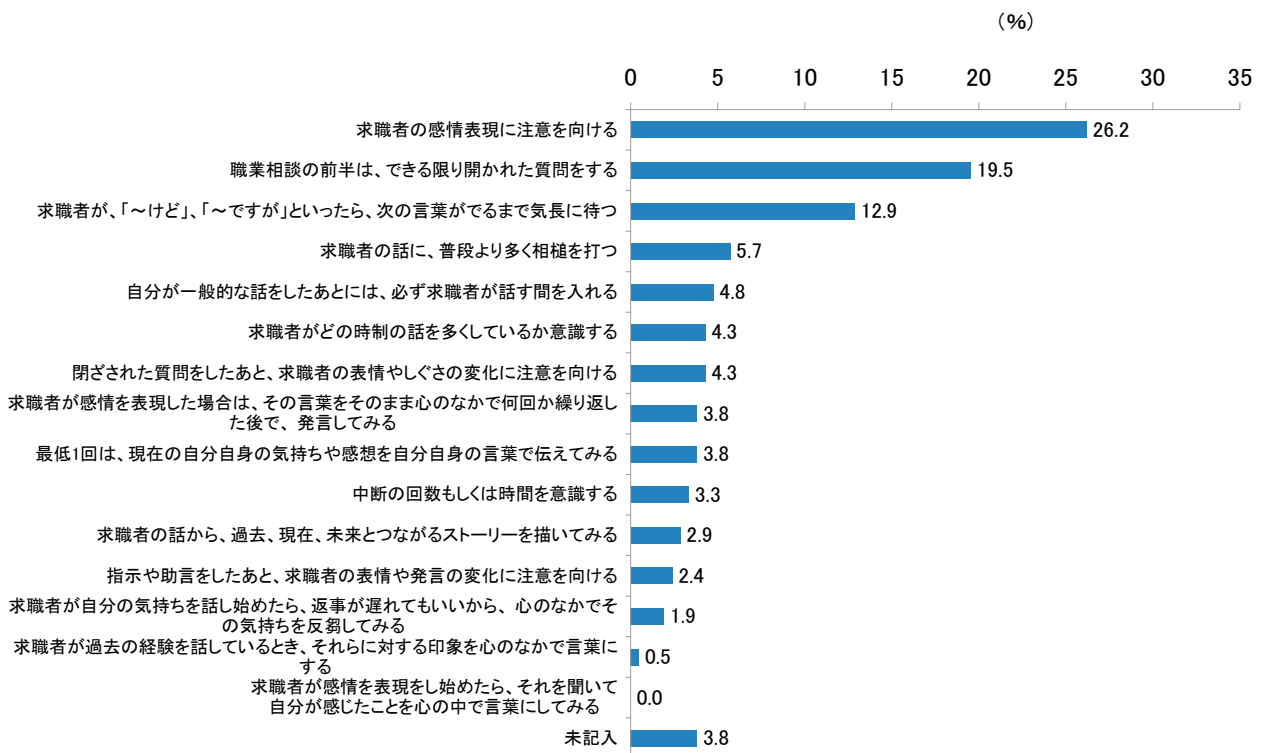
図表 5 - 4 職業相談 T I P s の有用性と実践可能性の割合の比較 (N=210)

これらのT I P sのうち、「求職者が『～けど』、『～ですが』といったら、次の言葉がでるまで気長に待つ」と「求職者が自分の気持ちを話し始めたら、返事が遅れてもいいから、心のなかでその気持ちを反芻してみる」は、「気長に待つ」や「反芻してみる」など、時間のかかるところがあり、相談の窓口で役には立つが、実践をしにくいと受けとめられているようである。

「求職者の話から、過去、現在、未来とつながりのあるストーリーを描いてみる」は、役には立つが、具体的にどのようにしてストーリーを描けば良いのかがわかりにくかったことが考えられる。

(4) 実践する職業相談T I P sの選択 (図表5-5)

職員は15のT I P sのうち、職場で実践するものを一つ選択することになっている。最も選択した職員の割合が高かったT I Pは、「求職者の感情表現に注意を向ける」であり、26.2%であった。ついで、「職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする」の19.5%、「求職者が、『～けど』『～ですが』といったら、次の言葉がでるまで気長に待つ」の12.9%であった。その他のT I P sはいずれも1割を切り、極端に低くなった。



図表5-5 実践する職業相談T I P sの選択 (N=210)

これらのT I P sは、発話分析・検索実習での「発言数と発話数」、「発話進行」、「発話主題」に対応しており、職員が自ら担当した職業相談の逐語記録を解析した結果との関連性があると考えられる。

平成17年度のプログラムにおいて収集された29の逐語記録を解析した結果からは、求職者と職員の話す割合は4対6で、職員の話す割合が高く、発話主題では、感情・欲求表現を含む発話は1割を切って低く、職員の「質問」のうち、そのほとんどが「閉ざされた質問」であることが明らかにされている（労働政策研究・研修機構，2007）。

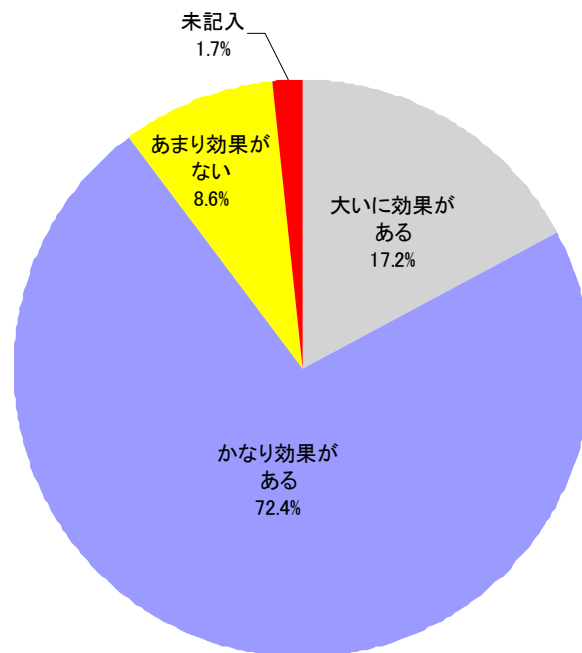
この傾向は、他の年度でも変わらないとすると、職員は発話分析・検索実習を通して、これまで求職者の感情表現を重視していなかったこと、開かれた質問を使っていないこと、求職者に十分話す機会を与えていないことなどの気づきがあったことが考えられよう。

2 T I P s の効果

(1) T I P s の効果

T I P s 報告シートには、実践したT I P の効果について、「大いに効果がある」から「まったく効果がない」の4段階で、職員に評価を求めている。

T I P s 報告の提出のあった58人を対象として、その結果を分析すると、「かなり効果がある」が72.4%と最も高く、ついで「大いに効果がある」の17.2%、「あまり効果がない」の8.6%と続く。9割近くの職員が相談の窓口でT I P s を実践し、その効果があったと評価をしている。



図表5-6 T I P s の効果(N=58)

(2) 実践活動の事例

実践活動の聞き取り調査をもとに、T I P s の効果について検討する。聞き取り調査では次の3つのことを聞いている。

- ①T I P s 実施前後での求職者の様子
- ②求職者の様子に対する職員自身の反応
- ③その他、気づいたこと等

この聞き取り調査をもとに、実践活動事例をまとめ、「職業相談T I P s 通信」として、プログラムを受講した職員全員に配布している。現在までに10号発行されており、41の実践活動の事例が報告された。ここでは、その41の事例を、T I P ごとに掲載する。

ア T I P 2 : 求職者が、「けど」「～ですが」といったら、次の言葉ができるまで気長に待つ。

(ア) Aさん

キャリアコン養成研修の課題だった職業相談のテープ起こしをしてみて、求職者の方が「～けど」、「～ですが」というところで話している自分に気づいた。そこで待ったらどうなるだろうかと思って、現場で試してみることにした。そうすると、求職者の方が積極的に自分で何かしようとするように感じられた。

(イ) Bさん

現場に戻ったら、今回の研修で習った傾聴を試してみようと思った。そのイメージに合うのがT I P 2だった。

1回目は求職者の方の質問に答えているうちにT I Pのことを忘れてしまっていた。2回目までT I Pを試せるようになった。3回目は、次の言葉が出るまで待つことを徹底させ、相槌もしないことを試してみた。そうやって、回数を重ねるごとに、T I Pを実施することに余裕が持てるようになった。それとともに求職者の方が話をしてくれるようになった。

(ウ) Cさん

求職者は、始めは何か構えているようであり、ぼそぼそとしゃべるような感じだった。T I Pを意識すると、自然と相手の話の中のキーワードを繰り返したり、相槌を打ったりするようになっていた。そのうち、求職者はだんだんと気持ちが高まり、言葉を詰まらせながら、つらかった胸のうちを話し始めた。話し終わると、スッキリとした顔をされ、話を聴いてもらったことに感謝して帰っていった。

(エ) Dさん

T I P 2を実践しようと決め、具体的に何をするのかをイメージした。そのイメージとは、求職者の話に途中で口を挟まず、最後まで聞き取った後、必要であれば、話をするというものだった。

求職者の話の内容はとても深刻だった。そのような深刻な話でありながらも、求職者は時折、やわらかい表情や笑顔を見せてくれた。求職者の話を最後までよく聴くことにより、適切なアドバイスができたのではないかと思った。

(オ) Eさん

求職者が求職活動を躊躇されている様子だったので、何かあるな、と思って話を聴いてみようと思い気持ちを切り替えた。

求職者は始めのうちは暗かったが、話しているうちに、だんだん求職活動をやってみようかな、という前向きな気持ちへと変わっていった。それとともに表情も明るくなった。

話をよく聴き、求職者の本心が出てくるまで「待つ」ことは難しいが、とても重要であることが分かった。とはいえ、相談の窓口では、「待つ」ことの重要性と、職場全体の「忙しさ」を常に天秤にかけながら、一人ひとりの求職者にどこまで時間をかけるのか、判断しなければならぬと思った。

(カ) Fさん

T I P 2を実践すると、沈黙が起こった。気長に待つと、求職者は沈黙をどうしたら良いのかわからなくなったようであり、落ち着きがなくなってきた。

求職者がハローワークに対して、どのようなところだろうかという警戒感があるように感じた。また、ハローワークでどこまで話せるのか、そして、どこまで話していいのか戸惑っているようにも感じた。

こちらにT I Pを実践しているという意識があり、それが求職者に伝わって、ハローワークへの警戒感や、求職者のどこまで話したらよいのか、という戸惑いにつながったのではないかと思った。

そのうち、T I Pを実践しているということを忘れ、純粹に相手の話を聴こうという気持ちになった。

できるだけ求職者と呼吸を合わせるように努めた。求職者の目に力が出てきて、こちらの目を見て話すようになった。こちらも相手が苦しくならない程度に目を合わせるようにした。そうしたら、求職者の表情に意志が表れてきた。

求職者は沈黙を、自分をふり返る時間であると理解したようであり、自分のことを正直に話すようになった。特に就職活動をしていて、うまくいかないところを話してくれるようになった。相談が終わった後、達成感のようなホッとした気持ちになった。

求職者の方は今もまだ仕事は決まっていなかったが、この相談から積極的に就職活動をするようになった。10分という短い時間だったが、とても有意義な相談だったと思う。

イ TIP3：求職者の話に、普段より多く相槌を打つ。

(7) Gさん

なるべく相手の目を見てうなずくと、「聴いている」ことが相手に伝わるのではないかと
思って、このTIP3を選んだ。試してみて、求職者の表情に「相談をやって良かった」と
いうのが表れたら良かったが、それが特になかった。

今、障害のある求職者がよく来る職場におり、求人自体が少ないこともあって、相談の雰
囲気が全体的にあまり明るい感じではないからだと思う。

今回の研修を受けてから、聴き方が変わった。前は求職者が話すと、こちらの意見を言っ
てしまうところがあった。今は相手の話を集中して聴くことができるようになった。

また、障害のある求職者を対象とした場合、どうしても押しつけるような話になってしま
うところがあったが、今は相手の希望をできる限り聴いて、一緒に求人票をめくりながら相
談するようになったし、そういうことを積極的にしようという気持ちになった。

(4) Hさん

「一番簡単そうかな」と思って、このTIPを選んだ。試してみると、一番始めの求職者
は、最初は暗い印象があって、どう対応をすればいいのか分からなかった。でも、最後は笑
顔を見せてくれるようになり、ホッとした。とはいえ、これはTIP3の効果ではないと思
う。他の2人の求職者は特に変化がなかった。

(7) Iさん

求職者は希望する求人企業があり、そこを紹介して欲しくて、相談の窓口にやって来た。
しかし、その求人企業はもう他の人を採用すると決まっていた。求職者はそのことが分かっ
た途端、泣き出した。とても焦った。それでTIP3だけでなく、ありとあらゆるTIPを
使って対応した。

そのうち、求職者は自分が泣いている理由を話し始めた。気持ちが落ち着くまで待とうと
思った。話しているうちに求職者は落ち着いてきた。相談の終わり頃になると、求職者は話
せて良かったと言って、笑顔で帰っていった。

(1) Jさん

意識してうなずきをするようにした。そうしていると、いつの間にか、求職者の話を聴く
ことを強く意識するようになっていた。

求職者は、表情を変えることもなく、たくさん話すこともなかったが、自分自身の抱える
問題について、とても深く突き詰めた話をした。真剣に話を聴いていることが求職者に伝わ
ったからだと思う。

意識してうなずきをすることはとても大切だけれども、それだけでは不十分で、他のTIPも意識することが大切だと思った。

(f) Kさん

保険受給資格の認定の仕事をしている。相槌をたくさん打つことによって、求職者にとって話しやすい雰囲気ができたような気がした。求職者が話しやすくなると、自分自身も話しやすくなった。

最初に「今日はどうされましたか？」というようなことを求職者に話しかけるだけでも、求職者が話しやすくなることに気づいた。ちょっとした声かけ一つで、だいぶ雰囲気が変わるものだと思った。

資格認定の仕事は、決まったことを確実に実行しなければならない。そんな中でも、求職者のつらい気持ちに触れるような話ができたと感じた。

ウ TIP 4：閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意向ける。

(7) Lさん

今まで「閉ざされた質問」に対する求職者の反応をあまり気に留めずにいた。今回の研修で傾聴が必要であることを学び、TIP 4を実践してみようと思った。実践すると、求職者のしぐさだけでなく、自分自身のしぐさを意識するようになった。そうすると、求職者から「聞いてくれてありがとう」という感謝の言葉が出てきた。また、求職者が自分自身の経験や家庭環境を話すようになり、職業相談が展開していった。

エ TIP 5：指示や助言をしたあと、求職者の表情や発言の変化に注意を向ける。

(7) Mさん

求職者は相談の窓口の席につくなり、感情が高ぶり、泣き始めた。どうすればいいのだろうと不安な気持ちになったが、とにかく話を聴くことに徹した。

そのうち、なぜ求職者が泣いているのか、その理由が分かってきた。求職者は職業訓練校で訓練を受けたいのだが、試験を受けてもなかなか受からず、不安な気持ちになっていたからだ。

求職者は受講のための試験について誤解しているところがあったので、じっくりと話を聴いた上で、その誤解を解くようにした。

少し安心したかな、と思ったので、今度は職業訓練校の試験になかなか合格しないという不安な気持ちについて聴くようにした。不安な気持ちを十分聴いてから、職業訓練校に関する情報をできる限り提供するようにした。

求職者は何か納得した様子になり、帰る頃には表情が笑顔に変わっていた。同時に自分も笑顔になっていた。

オ TIP 6 : 職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする。

(7) Nさん

自分自身の相談をふり返ると、「閉ざされた質問」ばかりだったので、挑戦するつもりで「開かれた質問」を実践してみようと思った。実践してみると、求職者が進んで話をしてくれるようになった。自分自身の中に腕組みをしてやりとりを眺めているもう一人の自分ができ、相談をもっと良くするにはどうしたらいいだろうと考える余裕が生まれた。求職者が帰り際に、「話したいことが話せてスッキリした」と言ってくれた。

(4) Oさん

TIP 6を試してみると、3人の求職者とも、あまり積極的に話をするようなタイプではなかったにもかかわらず、ポンポンと言葉が出てきて、結構、話してくれた。話せる環境をつくると、こちらが想像している以上に求職者はいろいろと話すようになって感じた。

始めはどんな開かれた質問をすればいいのか分からなかったが、だんだんと開かれた質問のコツが分かってきた。開かれた質問は、聞かなければならないではなく、聞きたいという気持ちが大切であることに気づいた。

(ウ) Pさん

求職者にある求人を勧めていた。しかし、開かれた質問を使って求職者の話を聴いてみると、自分の勧めている求人が求職者の希望とずれていることが分かった。そのことを理解すると、求職者は近いところに就職したいという本音を話すようになった。求職者の話を聴いて、本音を話してもらったほうが、相談が早く進むような気がした。

(エ) Qさん

求職者は何回か来所されており、不調が続いていた。開かれた質問を使って、これまでどのような仕事をされていたのか聞いた。求職者はつらい気持ちを話し始めた。以前の職種で仕事をしたい。しかし、求人情報を探しても、そんな仕事は少ない。違う職種を探さなければならぬのだろうか……。求職者はこうやって話をしているうちに、やっぱり以前の職種で仕事をしたい、という自分の気持ちに気づくことができた。

(オ) Rさん

今回の研修を受ける前までは、限られた時間のなかで、できる限り多くの相談をこなすこ

とを優先して相談を進めてきた。そのため、開かれた質問をあまり使わなかった。そのせいか、相談の中で求職者が笑顔を見せることなどめったになかった。

開かれた質問を使ってみると、求職者がこちらに親密感を持ってくれるようになり、相談の最初から求職者から笑顔が出てきた。また、求職者が話しにくいことも話してくれるようになった気がした。それで、求職者の気持ちが理解できるようになると、心情的に求職者の力になりたいという気持ちがより一層強くなった。

ただし、開かれた質問を使うと、就職や求職活動の話などの本来の話から逸れてしまうこともあり、話が脱線したら元に戻していくことも大切であると思った。

(カ) Sさん

求職者は当初、緊張していた。しかし、開かれた質問をすると、緊張が和らいだようであり、求職者は話したいことが話せた様子だった。それで、求職者の表情や雰囲気も明るくなったような気がした。求職者とのラポールの形成に一步近づいたような感じがした。

開かれた質問の効果を肌で感じる事ができた。うまく相手の本当の気持ちを引き出せて良かったけど、その反面、相談の時間が長くなってしまった。もう少し深く話を進めたかったが、他の求職者を待たせていたこともあり、こちらから話を終わらせた。後で後悔した。

研修を受け、今までよりも良い相談ができるようになったと思った。しかし、求職者の気持ちを酌み取る良い相談をしたいと思っても、求職者の人数が多い時など、事務的に相談をせざるを得なくなる。目の前の求職者が、こちらが急いでいると感じていることが伝わってくる時もある。

とはいえ、求職者の気持ちをわかりながらも、相談を早く終わらせざるを得ない。そういう相談をすると、後で後悔や反省の念が残る。

目の前にいる求職者に満足して帰ってもらうためにも、次の求職者を待たせるつもりであれば良いのかもしれない。しかし、どうしてもそこまで割り切って相談をすることができない。職場では「時間がなくても、丁寧な対応を」と言われているが、ジレンマを感じている。

時間を気にしつつも、求職者には急がせているような雰囲気を見せたり、気にさせたりせず、短い時間のなかで、ゆったりと話してもらい、満足して帰ってもらう相談をしたいと思う。

カ TIP 7 : 求職者が自分の気持ちを話し始めたら、返事が遅れてもいいから、心のなかでその気持ちを反芻してみる。

(7) Tさん

相談の始めの頃、求職者は目を合わせない感じで、表情も暗く重かった。沈黙をしている時の求職者は、こちらの反応を見ている時があれば、気持ちの整理をしていて、自分の世界

に入り、職員を見ていないような時もあった。求職者が何を考えているのか、これからどうしたいと思っているのかを探って考えることで精一杯だった。

求職者が沈黙している時に待つようにした。そして、求職者の気持ちを反芻した。そうすると、求職者の方から、学生時代のことや、失業してから求職活動どころではなかったことなど、自分の内面に関係することをどんどん話してくれるようになった。

沈黙に対して待つことができた。そのきっかけとして、研修の課題である逐語記録の作成で、沈黙の時間を計ってみたら、1分間ぐらい沈黙が続いたと思っていたところ、実際は、ほんの十数秒だったことがある。自分が思っているよりも長くなかった。

また、研修での面接実習で、「話の内容がわかりにくい」と指摘されたことも大きかった。自分の担当した職業相談の逐語記録を見ても、そういう部分があることに気づいた。

自分自身の相談をふり返ると、沈黙を恐れるあまり、情報提供などで過剰なサービスをしているのではないかと思った。それで次のようなことを心がけることにした。沈黙を恐れないこと。求職者の話を待つこと。頭の中で考えをまとめてから話すこと。言いかけて止めるのではなく、一通り話してから止めること。

そのように心がけて相談に臨むと、求職者がこちらの話をわかってくれるようになり、求職者の反応が明らかに良くなった。

話が弾む時こそ、時間に注意するようにしている。過剰なサービスをしている可能性があるから。そういう時こそ、沈黙を活用する。一呼吸置いて、頭のなかで自分の考えをまとめる、そして相手が話し始めるのを「待つ」ようにする。そうすると、求職者も自分のことをよく話せるようになり、こちらも伝えたいことが相手によく伝わるような気がする。

キ TIP 8 : 自分が一般的な話をしたあとには、必ず求職者が話す間を入れる。

(7) Uさん

できるだけ求職者の方が話しやすいように、「～という状況です」といった一般的な説明をした後、「どうでしょうか?」、「どういうふうにお考えでしょうか?」、「どういった感じで考えておられますか?」といった返答しやすい質問を投げかけた。

試してみると、求職者によって反応の差はあったけれど、ほとんどの人が「自分は～と思っている」みたいに答えてくれた。求職者が就職活動の進め方や就職環境について話しやすくなったようだった。

自分自身の変化として、以前は自分の考えがあって、次の話へ進んでしまう傾向があったが、今はできるだけ本人の話したい内容や求めているものをつかんだ上で、話を進めて行こうと思えるようになった。

また、一般情報の提供後の求職者の反応は、その人の就職に対する積極性や考え方、就職の緊要度を理解する上で役に立つと思った。

(4) Vさん

最初は深い話をするような雰囲気になかった。間を置くことによって、求職者が「実は～があって・・・」と話し始め、本音の部分が出てきた。いつもは一方的に話して終わってしまっていたので、自分にとって大きな進歩のような感じがした。一方的に説明するよりも、求職者に考える時間を与えたほうがより濃い相談ができるように感じた。

ク TIP9：最低一回は、現在の自分自身の気持ちや感想を自分自身の言葉で伝えてみる。

(7) Wさん

最初、求職者は不安や警戒感みたいなものがあるようだった。このTIPを実践すると、さらに求職者の方に警戒されるのではないかと思った。

別の求職者の方が就職した成功例を話し、その時の自分の感想を伝えたところ、求職者は熱心に話を聞いてくれるようになり、より親密な関係になれたような気がした。自分自身も相談がしやすくなり、気持ちも明るくなった。それとともに求職者の方も明るくなり、最終的に希望を持って帰られた。

TIP9を実践しようとして意識し過ぎて、二の足を踏むこともあった。しかし、後から考えると、難しく考えなくて良かったのではないかと反省した。無意識のうちに、自然に気持ちを伝えていたような気もした。

自分の気持ちを求職者に伝えるには、そのタイミングも難しいし、相手のことを理解しているという自信を持っていないと話しにくいと思う。ただ、時間的に余裕があったり、求職者が熱心だったりした場合、自然と自分の気持ちを伝えているところがある。

ケ TIP10：求職者の感情表現に注意を向ける。

(7) Xさん

このTIPを選んだ時、それほど重要なものとは思わなかった。実践してみると、求職者の感情の表現に注意を向けると同時に、今回の研修で学習した傾聴技法を活用していた。求職者の方は、姿勢が前のめりになり、生き生きと話していた。求職者の話したかったこと、伝えたかったことをよく聴けたような感じがした。

(4) Yさん

このTIPを選んだ理由は、今回の研修でキャリトークを使って自分自身の職業相談を解析すると、感情表現を含む発話が全くなく、感情表現に注意したらどうなるだろうと思ったから。

やってみると、求職者が話しやすくなることを実感できた。もしこれをやらなかったら、

求人者と面接の日時や段取りをつけて終わりという表面的な相談になっていたと思う。

求職者の感情表現に注意を向けると、話がよく理解できるような感じがする。以前もそれなりの応答をしたと思うのだが、今回の研修で理論を学ぶことにより、相手の感情表現に応答すると、相手が理解してもらったという気持ちになることがはっきりと分かるようになった。

(ウ) Zさん

以前から漠然と求職者の感情を無視して相談はできないと思っていた。今回の研修を受け、はっきりとそのことを意識できるようになった。

一人目の求職者は不安が高かった。その不安に注意を向け、簡単受容で応答すると、不安な表情から、「聞いてもらえた」、「わかってもらえた」という感じへ求職者の顔つきが変わった。こうやって相手の感情を受け容れることにより、ラポールができた。そうすると自分自身の気持ちが落ち着き、求職者の話をもっと聴けるようになった。

(エ) aさん

TIP10を実践すると、求職者の反応が普段とは違った。求職者が自分の話したいことを話すようになり、エキサイトしてきた。「大きな波」が自分の方へ来たような、そして、「ああ、自由に喋ってもらっているな」と感じた。求職者が、「話をわかってくれている」、「話を聴いてくれている」と思っているように感じた。

普段の相談では、求職者の鼻のあたりを見ている。視線を合わせるようにすると、感情表現に注意を向けていることを相手に知らせることができた。そうすると相槌が本当の相槌になった。

TIP10を使って男性の若年求職者の話を聴くと、お母さんと息子のような感覚になった。それでかえって求職者との間に距離ができてしまった。

(オ) bさん

今回の研修がきっかけとなり、感情表現が大切であると思うようになった。それでこのTIP10を選んだ。

1回目の相談では、求職者の感情表現に注意を向けると、話のポイントを理解できたような気がした。自分自身の助言が適切になり、求職者がドンドン話すようになった。

そのうち、求職者に気づきが起こった。その気づきを伝え返した。求職者は何かが明確になったようだった。「次回、またよろしくお願いします」という言葉が出てきた。

3回目の相談では、求職者が家族の問題を話し始め、職業相談から離れて、感情的な話になった。こういう場合は感情を拾っていても同じような話の繰り返しになってしまうと思った。

感情ばかりに注意を向けていたら全体が見えなくなる。このT I P 1 0では求職者をつかみきれないと思った。

(カ) cさん

求職者は在職中であり、近日中に退職することになっていた。上司との人間関係のつらさや転職の不安を話された。

求職者の気持ちを聴く際、「同情」ではなく、「共感」して聴くことに努めた。「同情」とは、求職者の感情に巻き込まれてしまうこと。「共感」とは、客観的な立場から求職者の感情を理解すること。「共感」で求職者と面接していると、求職者が今、何を感じているのか理解できるようになった。そうすると、求職者への応答が的確なものになっていった。

求職者が話し始めたら、最後まで話し切ってもらうようにした。そうすると、求職者の表情が次第に和らぎ、話題がこれからのことについての話になった。スムーズに今後の話になったので、求職者へのアドバイスや情報提供がやりやすくなった。

ふり返ると、この相談を通して、求職者が仕事を探すうえで選択肢を広げることができたと思った。

(キ) dさん

求職者の感情に注意を向けるようにした。特にアドバイスをしなかった。求職者は、何か肩の荷が下りたようであり、表情が明るくなった。ちょっとした心がけ一つで、求職者の受け取り方が変わるものだと思った。何かうれしくなり、やさしい気持ちになった。

(ク) eさん

求職者の感情表現に注意を向けると、お互いの気持ちを話すことができるようになり、場の雰囲気や和らいでいった。求職者との距離が縮まっていたように感じ、それに応じて、求職者の表情も和らいだ。

(ケ) fさん

感情表現のうち、特に求職者の表情に注意を向けて相談に臨んだ。求職者は最初、少し不安そうな様子だったが、自分の話を聞いてくれていると感じるようになり、最後は表情が和らいで、とても満足した様子だった。求職者とより深く意思疎通ができたような感じがした。

職業相談をする際、職員の気持ちにゆとりがないと、うまくいかないと思う。自分自身が、その時の体調や仕事の状況などでゆとりがなくなりそうになった時、ゆとりある相談ができるように、考え方を工夫していくことが必要だと思う。

(コ) gさん

求職者は、始めは喋らない雰囲気だった。感情表現に注意を向けるようにすると、相談の場が自然と相手を尊重する雰囲気になり、ゆったりとした気持ちで求職者の話が聴けるようになった。

求職者はたくさん話をするようになった。不安や失敗ができないという気持ち、焦り、といった感情表現が出てきた。求職者は笑って帰っていかれたので、相談に満足してくれたと思った。

今まで求職者に少しでも役に立つ情報を提供することばかり考えて焦っていたが、このTIPを試すことによって、落ち着いて求職者の話を聞けるようになった。

(カ) hさん

感情表現に注意を向けて話を続けているうちに、求職者は前の職場での大変なことや辛かったこと、そして、これから新しい職を探すことへの不安を話してくれるようになった。

求職者の不安に対し、特に解決策を示すこともなく、話についていき、求職者の気持ちに共感するようにした。ただし、求職者が質問をしてきたら、答えるようにした。

次第に求職者の表情は柔らかくなり、こちらに親しみを持ってくれるようになった。とはいえ、まだ就職が決まっていないため、不安を感じている様子も伝わってきた。

相談の窓口では意識的に共感をすることはある。しかし、最終的に仕事を決めるのは求職者なので、同情するようなことはないし、仕事が終わってからも、共感した感情を引きずるようなことはない。そうしないとやっていけないと思う。

どうしてなのかわからないが、同性の求職者より、異性の求職者の方が相談しやすい。同性だと、なかなか感情を出してくれない気がする。

例えば、自分自身がハローワークに相談しに来たとして、相談者が同性だった場合、あまり心を開いて話すことをしないのではないかと思う。だから、同性の求職者も、そのように思っているのではとってしまう。

(キ) iさん

求職者は今までやってきた仕事を続けたいが、その仕事がなく、職種を変えようかということに悩んでいた。少しでも本人の力になりたいと思って話を聞いた。

仕事を変えれば、たくさん求人はある。しかし、本人は今までやってきた仕事を続けたいと思っていて、そうすると、仕事を見つけることが難しいという話になる。そんな話が繰り返され、解決に至らなかった。そのため、本人の表情は変わらず厳しいままだった。

(ク) jさん

求職者は求人票を持ってきて、その紹介を希望した。相談の始めの頃は、特別これがやり

たいという強い気持ちで選んだ求人ではないような感じだった。

しかし、このT I Pを使うことで、求職者は昔からこの求人の仕事をやりたかったということ、そして、今でもやりたいという熱い気持ちを話してくれた。求職者がその仕事をやりたかったと話してくれてうれしくなった。頑張って就職してほしいと思った。

いつもだったら、紹介状を渡し、履歴書の書き方等の助言をして終わるのだが、求職者の気持ちを聴けたことで、求人者にやりたい気持ちをアピールできるように助言することができた。

感情表現に注意を向けると、焦点を絞って求職者の話を聴くことができるようになることに気づいた。それとともに、自分自身が求職者の感情表現に応答していなかったことにも気づいた。次のステップとして、求職者が感情について発言したら、それに応答できるようになりたい。

紹介の相談であっても、T I Pの効果があることが分かった。しかし、感情に注意を向けると、話が長くなるような気がする。忙しい時に、このT I Pをどのように使うか工夫する必要があると思った。

コ T I P 1 1 : 求職者が感情を表現した場合は、その言葉をそのまま心のなかで何回か繰り返した後で、発言してみる。

(7) kさん

今回の研修で勉強したことを実践したらどうなるのだろうと思った。その一方で、求職者のためになるのだろうかという不安と、求職者からなぜこんなことをするのだろうと思われるかもしれないという恐れもあった。3人の人に実践してみたら、最後の人はスッキリとした表情をされて帰っていった。「また、来ます」という言葉も出てきた。

(4) iさん

T I P 1 1を試したら、求職者が顔を上げ、ハッとした表情をされて自分を見た。求職者の目が少し輝いたような気がした。その時、求職者のことが少し理解でき、気持ちが通じたのかな、と感じた。少し満足感があった。

その後すぐ求人についての説明を始めた。その時の気持ちは様々だった。求職者が求人票を持って来ていたので、気持ちのやりとりより、すぐ紹介をしてほしいのだと思った。その一方で、求職者の方の気持ちを汲めたような気がしたので、これからどうしたいのかとか、どんな希望があるのかなどの気持ちを聴こうとも思った。

結局、窓口に求職者の方が並んでいて、ゆっくり時間をかけられない状況だったので、紹介の方を優先させた。

(ウ) mさん

求職票を見たところで、求職者が仕事を辞めたことに対し、何かあるな、という見込みを持った。それでその見込みに関係するような質問をしてみた。

そのうち、求職者が自分自身の気持ちを話し始めた。その言葉を心のなかで反芻することはできなかったが、言葉として繰り返し、伝え返した。求職者は、自分自身の気持ちを話すことができたような気がした。

(I) nさん

求職者は面接に行き、内定が決まった後、突然取り消しの連絡があったため、感情的になっている様子だった。時間がかかることを覚悟し、相手の気持ちをよく聴こうという心構えで臨んだ。

求職者の感情を酌み取りつつも、あまり同情的にならないように気をつけた。また、こういうクレームの場合、求職者の話を聴くだけでは収まらないので、その求人を紹介している立場上、求人者の方にもある程度、求職者の気持ちを代弁して伝える必要があると思った。

「こちらから会社のほうに連絡してみましようか」、「気持ちを伝えてみましようか」などを話してみた。最後まで怒りが収まることはなかったが、そのうち、求職者は「仕方ないから他のところを探すか」というように気持ちが変わっていった。

後日、他の職員がその会社に連絡し、確認した内容を彼に伝えた。そうすると彼は「他を探してくれ」と話し、前向きな気持ちに切り替わった。

(オ) oさん

今回の研修が終わってから1カ月ぐらいして、窓口に来る求職者で感情的な人が多いことに気づいた。それで感情の表現に注意を向けるのが良いのではないかと思った。

3回の相談とも求職者が感情的になっており、イライラしているというか、怒っているというか、ちょっと興奮気味だった。

彼らの話を聴いて、自分の感じたことを心のなかで言葉にした。また、その時に思っていることを口に出したりもした。相談の終わり頃になると、彼らは落ち着いて静まっているような感じになった。

サ T I P s 1 5 : 求職者の話から、過去、現在、未来とつながるストーリーを描いてみる。

(7) pさん

以前から、「相談では、今までのものがあって、今があって、最終的に将来のことを考えていかなければならない」と考えていた。それで、T I P 1 5を実践してみようと思った。やってみると、求職者の話の流れや広がりがあるように感じることができた。ただし、それ

がこのT I Pの効果なのか、それとも、その求職者が自ら流れや広がりを持って話をされたのかは定かではなかった。

(イ) qさん

一人の人間の気持ちとして、過去があつて現在があり、そして未来があるのではないか。だから、相談の流れとして、求職者のストーリーを作っていくことが大切ではないか。今回の研修を受ける前から漠然とそんなことを考えていた。研修を受けることにより、しっかりとそのことを意識できるようになった。

T I Pを試してみると、過去、現在、未来を意識して話を聴くことにより、求職者のストーリーが理解できるようになった。それで、求職者のストーリーが過去、現在、未来へとつながっていく場合もあれば、現在と未来の間を行き来している場合もあることに気づいた。これは、求職者のイメージするキャリアが理解できるようになったからだと思う。そうすると、求職者はどの部分で整理がついていないのか、その人のキャリアにおける悩みの位置づけが分かるようになった。

(ウ) rさん

求職者は初対面の人であり、始めはそれほど話をする感じではなかった。表情も硬かった。話をじっくりと聴こうと心がけた。求職者は、自分のつらかった過去に目が行き、どうしても就職活動をする気になれないと話した。そして、悩みなどを話しているうちに泣き出した。そのうち、求職者は次第に未来の話をするようになった。そして、就職活動をやってみようか、という気持ちへ変わっていった。それとともに、求職者の表情も柔らかくなっていった。

(エ) sさん

相談の始め頃、求職者はあまり話さなかった。過去、現在、未来といった順番で話を進めて行くと、求職者が積極的に話すようになり、表情が柔らかくなった。求職者の気持ちがかなり整理できたような気がした。

シ その他のT I P

(7) tさん

質問をすることによって、求職者に自分自身の思いや考えを伝えることができるのではないかと、思った。その質問とは、具体的には、「その求人に応募して採用されるのだろうか？」といった職員が自問自答するようなものである。そういった作り込んだ質問を求職者に実践してみた。そうすると、今度は質問することに注意が向き過ぎ、求職者の話したいことを十分に聴くことができなくなった。途中でそのことに気づいても、その流れを修正することが

できなかった。

(3) 実践活動の事例検討

41の実践活動の事例をもとに、次の4つの視点から、T I P ごとに関連する資料を抜き出し、T I P s の効果と実践活動上の問題について検討する。

- ①T I P を選択した動機
- ②求職者に対する効果
- ③職員に対する効果
- ④T I P の実践上の問題

なお、抜粋した文章の中の（ ）は、筆者が加筆したものである。

ア T I P 2 : 求職者が、「～けど」「～ですが」といったら、次の言葉が出るまで気長に待つ。(6事例)

(7) 要約

T I P 2 の効果には、求職者が自分の気持ちを話すようになり、その結果、気持ちが晴れたり、前向きになったりするなどポジティブになることがある。また、職員は気持ちが聴けることにより、より適切な助言ができるようになる。

問題としては、求職者の話が長くなるため、時間がかかってしまうことと、話を待つことにより、求職者に警戒感を与えてしまうことがある。

(イ) ①～④の整理

①T I P を選択した動機 (2事例)

○(プログラムの) 課題だった職業相談のテープ起こしをしてみて、求職者の方が「～けど」、「～ですが」というところで話している自分に気づいた。(Aさん)

○現場に戻ったら、今回の研修で傾聴を試してみようと思った。そのイメージに合うのがT I P 2 だった。(Bさん)

②求職者に対する効果 (4事例)

○求職者の方が話をしてくれるようになった。(Bさん)

○求職者はだんだんと気持ちが高まり、言葉を詰まらせながら、つらかった胸のうちを話し始めた。(Cさん)

○求職者は沈黙を、自分をふり返る時間であると理解したようであり、自分のことを正直に

話すようになった。(Fさん)

○特に就職活動をしていて、うまくいかないことを話してくれるようになった。(Fさん)

○話し終わると、すっきりとした顔をされ、話を聴いてもらったことに感謝して帰っていった。(Cさん)

○表情も明るくなった。(Eさん)

○求職者は始めのうちは暗かったが、話しているうちに、だんだん就職活動をやってみようかな、という前向きな気持ちへと変わっていた。(Eさん)

○求職者の目に力が出てきて、こちらの目を見て話すようになった。(Fさん)

○求職者の表情に意思が表れてきた。(Fさん)

○求職者の方は今もまだ仕事は決まっていないが、この相談から積極的に就職活動をするようになった。(Fさん)

③職員に対する効果（5事例）

○（T I Pの回数を重ねるごとに）T I Pを実施することの余裕が持てるようになった。(Bさん)

○話をよく聴き、求職者の本心が出てくるまで『待つ』ことは難しいが、とても重要であることが分かった。(Eさん)

○T I Pを意識すると、自然と相手の話の中のキーワードを繰り返したり、相槌を打ったりするようになっていた。(Cさん)

○求職者の話を聴くことにより、適切なアドバイスができたのではないかと思った。(Dさん)

○相談が終わった後、達成感のようなホッとした気持ちになった。(Fさん)

④T I Pの問題（2事例）

○「相談の窓口では、『待つ』ことの重要性と、職場全体の『忙しさ』を常に天秤にかけながら、一人ひとりの求職者にどこまで時間をかけるのか、判断しなければならないと思った」(Eさん)

○「こちらにT I Pを実践しているという意識があり、それが求職者に伝わって、ハローワークへの警戒感や、求職者のどこまで話したらよいのか、という戸惑いにつながったのではないかと思った」(Fさん)。

イ T I P 3：求職者の話と普段より多く相槌を打つ。(6事例)

(7) 要約

T I P 3の効果は、職員が話を聴いているという姿勢を求職者に伝え、彼らにとって、話しやすい雰囲気をつくることである。

問題は、このT I P単独ではあまり効果を発揮しないことである。他のT I Pと組み合わせることにより、より効果を発揮できる。

(イ) ①～④の整理

①T I Pを選択した動機（2事例）

- なるべく相手の目を見てうなずくと、『聴いている』ことが相手に伝わるのではないかと思って、このT I P 3を選んだ。（Gさん）
- 一番簡単そうかなと思ってこのT I Pを選んだ。（Hさん）。

②求職者に対する効果（3事例）

- 求職者は・・・とても深く突き詰めた話をした。（Jさん）
- 求職者にとって話しやすい雰囲気ができたような気がした。（Kさん）
- 話しているうちに求職者は落ち着いてきた。（Iさん）
- 相談の終わり頃になると、求職者は話せて良かったと言って、笑顔で帰っていった。（Iさん）。

③職員に対する効果（1事例）

- 真剣に話を聴いていることが求職者に伝わった。（Jさん）

④T I Pの問題（3事例）

- 求職者の表情に『相談をやってよかった』というのが表れたら良かったが、それが特になかった。（Gさん）。
- 笑顔を見せてくれるようになり、ホッとした。とはいえ、これらはT I P 3の効果ではないと思う。（Hさん）。
- 意識してうなずきをすることはとても大切だけれども、それだけでは不十分で、他のT I Pも意識することが大切だと思った。（Jさん）

ウ T I P 4：閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける。 （1事例）

(フ) 要約

T I P 4の効果は、求職者の様子に注意を向けると、自分自身の状態についても注意を向けられるようになり、求職者にとって話しやすい雰囲気ができることである。

(イ) ①～④の整理

①T I Pを選択した動機（1事例）

○傾聴が必要であることを学び、T I P 4を試してみようと思った。（Lさん）

②求職者に対する効果（1事例）

○求職者から「聞いてくれてありがとう」という感謝の言葉が出てきた。（Lさん）

○求職者が自分自身の経験や家庭環境を話すようになり、職業相談が展開していった。（Lさん）

③職員に対する効果（1事例）

○実践すると、求職者のしぐさだけでなく、自分自身のしぐさを意識するようになった。（Lさん）

エ T I P 5：指示や助言をしたあと、求職者の表情や発言の変化に注意を向ける。
（1事例）

(7) 要約

T I P 5の効果は、職員が求職者の気持ちを理解できるようになり、求職者にとって納得のいく情報を提供できるようになることである。

(イ) ①～④の整理

②求職者に対する効果（1事例）

○少し安心したかな、と思った。（Mさん）

○求職者は何か納得した様子になり、帰る頃には表情が笑顔に変わっていた。（Mさん）

③職員に対する効果（1事例）

○なぜ求職者が泣いているのか、その理由が分かってきた。（Mさん）

○自分も笑顔になっていた。（Mさん）

オ T I P 6：職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする。（6事例）

(7) 要約

T I P 6の効果は、職員が開かれた質問を使うことにより、求職者の緊張感が和らぎ、話しにくいことも話せたり、本音を話すようになったりするなど、積極的に話せるようになることがある。それに応じて、職員は求職者の気持ちを理解できるようになり、その結果、不

必要な情報を提供しなくなったり、求職者の力になりたいという気持ちが強くなったりする。
問題は、話が脱線したり、相談時間が長くなったりしてしまうことである。

(イ) ①～④の整理

①T I Pを選択した動機（1事例）

○自分自身の相談をふり返ると、「閉ざされた質問」ばかりだったので、挑戦するつもりで「開かれた質問」を実践してみようと思った。（Nさん）

②求職者に対する効果（6事例）

○（T I P）を実践してみると、求職者が進んで話をしてくれるようになった。（Nさん）

○求職者が帰り際に、「話したいことが話せてスッキリした」と言ってくれた。（Nさん）

○あんまり積極的に話をするようなタイプではなかったにもかかわらず、ポンポンと言葉が出てきて、結構話してくれた。（Oさん）

○求職者は近いところに就職したいという本音を話すようになった。（Pさん）

○（開かれた質問を使って話を聞いているうちに）やっぱり以前の職種で仕事がしたい、という自分の気持ちに気づくことができた。（Qさん）

○求職者がこちらに親密感を持ってくれるようになり、相談の最初から求職者から笑顔が出てきた。（Rさん）

○求職者が話しにくいことも話してくれるような気がした。（Rさん）

○開かれた質問をすると、緊張が和らいだようであり、求職者は話したいことが話せた様子だった。（Sさん）

○求職者の表情や雰囲気も明るくなったような気がした。（Sさん）

③職員に対する効果（4事例）

○自分自身の中に腕組みをしてやりとりを眺めているもう一人の自分ができ、相談をもっと良くするにはどうしたらいいだろうと考える余裕が生まれた。（Nさん）

○話せる環境をつくると、こちらが想像している以上に求職者はいろいろと話すようになると感じた。（Oさん）

○始めはどんな開かれた質問をすればいいのかわからなかったが、だんだんと開かれた質問のコツが分かってきた。（Oさん）

○開かれた質問は、聞かなければならないではなく、聞きたいという気持ちが大切であることに気づいた。（Oさん）

○開かれた質問を使って求職者の話を聴いてみると、自分の勧めている求人が求職者の希望とずれていることが分かった。（Pさん）

○求職者の気持ちが理解できるようになると、心情的に求職者の力になりたいという気持ち

がより一層強くなった。(Rさん)

④T I P の問題 (2 事例)

○開かれた質問を使うと、就職や求職活動の話などの本来の話から逸れてしまうこともあり、話が脱線したら元に戻していくことも大切であると思った。(Rさん)

○相談の時間が長くなってしまった。(Sさん)

カ T I P 7 : 求職者が自分の気持ちを話し始めたら、返事が遅れてもいいから、心のなかでその気持ちを反芻してみる。(1 事例)

(7) 要約

T I P 7 の効果は、職員が落ち着いて話すことができるようになり、求職者に話がよく伝わるようになる。それとともに、求職者が気持ちをよく話すようになる。

(1) ①~④の整理

②求職者に対する効果 (1 事例)

○求職者の方から、学生時代のことや、失業してから求職活動どころではなかったことなど、自分の内面に関することをどんどん話してくれるようになった。(Tさん)

○求職者もよく話せるようになった。(Tさん)

③職員に対する効果 (1 事例)

○沈黙に対して待つことができた。(Tさん)

○沈黙を恐れるあまり、情報提供などで過剰なサービスをしているのではないかと思った。(Tさん)

○求職者がこちらの話を分かってくれるようになった。(Tさん)

○こちら相手にも伝えたいことがよく伝わるような気がする。(Tさん)

キ T I P 8 : 自分が一般的な話をしたあとは、必ず求職者が話す間を入れる。(2 事例)

(7) 要約

T I P 8 の効果は、職員からの一般的な情報の提供に対し、求職者が自分の考えや意見を言えるようになることである。それにより職員は、求職者の話したいことや求めていることを理解して、相談を進めていくことができるようになる。

(イ) ①～④の整理

②求職者に対する効果（2事例）

- （職員が一般的な説明をした後、求職者は）「自分は～と思っている」みたいに答えてくれた。（Uさん）
- 求職者が就職活動の進め方や就職環境について話しやすくなったようだった。（Uさん）
- 間を置くことによって、求職者が「実は～があって・・・」と話し始め、本音の部分が出てきた。（Vさん）

③職員に対する効果（2事例）

- できるだけ本人（求職者）の話したい内容や求めているものをつかんだ上で、話を進めて行こうと思えるようになった。（Uさん）
- 一般情報の提供後の反応は、その人の就職に対する積極性や考え方、就職の緊要度を理解する上で役に立つと思った。（Uさん）
- 一方的に説明するよりも、求職者の考える時間を与えた方がより濃い相談ができるように感じた。（Vさん）

ク TIP9:最低一回は、現在の自分自身の気持ちや感想を自分自身の言葉で伝えてみる。 （1事例）

(7) 要約

TIP9の効果は、職員が求職者に自分の気持ちを伝えることによって、求職者と親密な関係になり、相談をしやすくなることである。

問題は、気持ちを伝えるタイミングが難しいことと、相手のことを理解しているという自信がないと、自分の気持ちについて話しにくいことである。

(イ) ①～④の整理

②求職者に対する効果（1事例）

- 別の求職者の方が就職した成功例を話し、その時の自分の感想を伝えたところ、求職者は熱心に話を聞いてくれるように（なった）。（Wさん）
- 求職者の方も明るくなり、最終的に希望を持って帰られた。（Wさん）

③職員に対する効果（1事例）

- （求職者と）より親密な関係になれたような気がした。（Wさん）
- 自分自身も相談がしやすくなり、気持ちも明るくなった。（Wさん）
- 無意識のうちに、自然に気持ちを伝えていたような気もした。（Wさん）

④T I Pの問題（1事例）

- T I P 9を実践しようと意識し過ぎて、二の足を踏むこともあった。（Wさん）
- 自分の気持ちを求職者に伝えるには、そのタイミングも難しいし、相手のことを理解しているという自信を持ってないと話しにくいと思う。（Wさん）

ケ T I P 10：求職者の感情表現に注意を向ける。（13事例）

(7) 要約

このT I Pの効果は、職員が落ち着いて求職者の話を聴けるようになることである。その結果、求職者の話をよく理解できるようになり、的確な応答や情報提供をできるようになる。そうすると、求職者は話をよく理解してくれたと思うようになり、積極的に自分の気持ちを話すようになる。そして、話すことにより、表情が明るくなったり、気持ちが和らいだり、将来のことを考えられるようになったりする。

問題は、話が感情的になったり、長くなったりすることである。

(イ) ①～④の整理

①T I Pを選択した動機（2事例）

- 今回の研修でキャリアトークを使って自分自身の職業相談を解析すると、感情表現を含む発話が全くなく、感情表現に注意したらどうなるだろうと思ったから。（Yさん）
- 今回の研修がきっかけとなり、感情表現が大切であると思うようになった。それでこのT I P 10を選んだ。（bさん）

②求職者に対する効果（11事例）

- 求職者の方は、姿勢が前のめりになり、生き生きと話していた。（Xさん）
- 求職者が話しやすくなることを実感できた。（Yさん）
- （求職者の）不安に注意を向け、簡単受容で応答すると、不安な表情から、「聞いてもらえた」、「分かってもらえた」という感じへ求職者の顔つきが変わった。（Zさん）
- 求職者が自分の話したいことを話すようになり、エキサイトしてきた。（aさん）
- 「ああ、自由に喋ってもらっているな」と感じた。（aさん）
- 求職者が、「話をわかってくれている」、「話を聴いてくれている」と思っているように感じた。（aさん）
- 求職者がドンドン話すようになった。（bさん）
- 求職者に気づきが起こった。（bさん）
- （求職者の気づきを伝え返すと）求職者は何かが明確になったようだった。（bさん）
- 「次回、またよろしくお願いします。」という言葉が出てきた。（bさん）

- 求職者の表情が次第に和らぎ、話題がこれからのことについての話になった。(cさん)
- 求職者が仕事を探す上で選択肢を広げることができると思った。(cさん)
- 求職者は何か肩の荷が下りたようであり、表情が明るくなった。(dさん)
- 求職者の表情も和らいだ。(eさん)
- 自分の話を聞いてくれると感じるようになり、最後は表情が和らいで、とても満足した様子だった。(fさん)
- 求職者はたくさん話をするようになった。(gさん)
- 不安や失敗ができないという気持ち、焦り、といった感情表現が出てきた。(gさん)
- 求職者は笑って帰っていかれたので、相談に満足してくれたと思った。(gさん)
- 求職者は前の職場での大変なことや辛かったこと、そして、これから新しい職を探すことへの不安を話してくれるようになった。(hさん)
- 求職者の表情は柔らかくな(った)。(hさん)

③職員に対する効果(12事例)

- 求職者の話しかかったこと、伝えたかったことをよく聴けたような感じがした。(Xさん)
- 求職者の感情表現に注意を向けると、話がよく理解できるような感じがする。(Yさん)
- (簡単受容で)相手の感情を受け容れることにより、ラポールができた。(Zさん)
- 自分の気持ちが落ち着き、求職者の話をもっと聴けるようになった。(Zさん)
- 視線を合わせるようにすると、感情表現に注意を向けていることを相手に知らせることができた。(aさん)
- 相槌が本当の相槌になった。(aさん)
- 求職者の感情表現に注意を向けると、話のポイントが理解できたような気がした。(bさん)
- 自分自身の助言が適切にな(った)。(bさん)
- 「共感」で求職者と面接していると、求職者が今、何を感じているのか理解できるようになった。(cさん)
- 求職者への応答が的確なものになった。(cさん)
- スムーズに今後の話になったので、求職者へのアドバイスや情報提供がやりやすくなった。(cさん)
- ちょっとした心がけ一つで、求職者の受け取り方が変わるものだと思った。(dさん)
- 何かうれしくなり、やさしい気持ちになった。(dさん)
- お互いの気持ちを話すことができるようになり、場の雰囲気や和らいでいった。(eさん)
- 求職者との距離が縮まっていったように感じ(た)。(eさん)
- 求職者により深く意思疎通ができたような感じがした。(fさん)
- 感情表現に注意を向けるようにすると、相談の場が自然と相手を尊重する雰囲気になり、ゆったりとした気持ちで求職者の話が聴けるようになった。(gさん)

- 今まで求職者に少しでも役に立つ情報を提供することばかり考えて焦っていたが、このT I Pを試すことによって、落ち着いて求職者の話を聞けるようになった。(gさん)
- こちらに親しみを持ってくれるようになった。(hさん)
- 求職者は昔からこの求人の仕事をやりたかったということ、そして、今でもやりたいという熱い気持ちを話してくれた。(jさん)
- 求職者がその仕事をやりたかったと話してくれてうれしくなった。(jさん)
- 求職者の気持ちを聴けたことで、求人者にやりたい気持ちをアピールできるように助言することができた。(jさん)
- 感情表現に注意を向けると、焦点を絞って求職者の話を聴くことができるようになることに気づいた。(jさん)
- 自分自身が感情表現に応答していなかったことにも気づいた。(jさん)

④T I Pの問題（3事例）

- 職業相談から離れて、感情的な相談になった。(bさん)
- 感情を拾っていても同じような話の繰り返しになってしまうと思った。(bさん)
- 感情ばかりに注意を向けていたら全体が見えなくなる。(bさん)
- T I P 1 0では求職者をつかみきれないと思った。(bさん)
- （解決に至らなかった）本人の表情は変わらず厳しいままだった。(iさん)
- 感情に注意を向けると、話が長くなるような気がする。(jさん)
- 忙しい時に、このT I Pをどのように使うか工夫する必要があると思った。(jさん)

コ T I P 1 1：求職者が感情を表現した場合は、その言葉をそのまま心のなかで何回か繰り返した後で、発言してみる。(5事例)

(7) 要約

T I P 1 1の効果は、職員が求職者を理解できるようになり、求職者の心の琴線に触れる発言をするようになることである。求職者は気持ちが落ち着いたり、前向きになったりする。問題は、ゆっくりと時間をかけられる状況でないと、活用できないことである。

(イ) ①～④の整理

①T I Pを選択した動機（1事例）

- 今回の研修で勉強したことを実践したらどうなるのだろうと思った。(kさん)
- 今回の研修が終わってから1カ月ぐらいして、窓口に来る求職者で感情的な人が多いことに気づいた。それで感情の表現に注意を向けるのが良いのではないかと思った。(kさん)

②求職者に対する効果（5事例）

- スッキリとした表情をされて帰っていった。（kさん）
- 「また、来ます。」という言葉も出てきた。（kさん）
- 求職者が顔を上げ、ハッとした表情をされて自分を見た。（lさん）
- 求職者の目が少し輝いて見たような気がした。（lさん）
- 求職者は自分の気持ちを話すことができたような気がした。（mさん）
- （就職先を見つけようという）気持ちに変わっていった。（nさん）
- 前向きな気持ちに切り替わった。（nさん）
- 相談の終わり頃になると、彼ら（求職者）は落ち着いて静まっているような感じになった。（oさん）

③職員に対する効果（1事例）

- 求職者のことが少し理解でき、気持ちが通じたのかな、と感じた。（lさん）

④T I Pの問題（1事例）

- 結局、窓口に求職者の方が並んでいて、ゆっくり時間をかけられない状況だったので、紹介の方を優先させた。（lさん）

サ T I P 15：求職者の話から、過去、現在、未来とつながるストーリーを描いてみる。 （4項目）

(7) 要約

T I P 15の効果は、職員が求職者のキャリアをイメージできるようになり、どこに問題があるのかを理解できるようになることである。キャリアを意識しながら話を進めていくと、求職者は積極的に話をするようになり、気持ちを整理することができるようになる。

(イ) ①～④の整理

①T I Pを選択した動機（1事例）

- 以前から、「相談では、今までのものがあって、今があって、最終的に将来のことを考えていかなければならない」と考えていた。それでT I P 15を実践してみようと思った。（nさん）

②求職者に対する効果（2事例）

- 求職者は（過去の話から）次第に未来の話をするようになった。（rさん）
- 就職活動をやってみようか、という気持ちへ切り変わっていった。（rさん）

○求職者の表情も柔らかくなった。(rさん)

○過去、現在、未来といった順番で話を進めて行くと、求職者が積極的に話すようになり、表情が柔らかくなった。(sさん)

○求職者の気持ちがかなり整理できたように気がした。(sさん)

③職員に対する効果(2事例)

○求職者の話の流れや広がりがあるように感じる事ができた。ただし、それがこのTIPの効果なのか、それとも、その求職者が自ら流れや広がりを持って話をされたのかは定かではなかった。(pさん)

○過去、現在、未来を意識して話を聴くことにより、求職者のストーリーが理解できるようになった。(qさん)

○求職者のストーリーが過去、現在、未来へとつながっていく場合もあれば、現在と未来の間を行き来している場合もあることに気づいた。(qさん)

○求職者のイメージするキャリアが理解できるようになった。(qさん)

○求職者はどの部分で整理がついていないのか、その人のキャリアにおける悩みの位置づけが分かるようになった。(qさん)

3 考察

職業相談TIPsの効果として2つのことを考えていた。

第一に、職業相談TIPsの意義は、表現上の心がけや言葉遣いの工夫を実践することであり、これにより、職業相談がより良くなることである。

第二に、職業相談TIPsの実践を通じて、職員は、キャリアコンセプトの構築という視点から、職業相談のプロセスに意識を向けるようになることである。

これら2つの視点から、実践活動の事例を活用して、職業相談TIPsの効果について考察する。

(1) 職業相談TIPsの効果

15の職業相談TIPsの全てで、職員の7割以上が職業相談をより良くするのに役立ち、かつ職員の6割以上が現場で取り入れる可能性があるとして評価した。実際に職業相談TIPsを実践した職員のうち9割以上が、効果があると評価しており、職業相談TIPsはかなり実用性のあるものと言えよう。

実践活動の事例検討では、職業相談TIPsの効果として、①求職者が話しやすくなる(TIP2、3、4)、②職員が求職者の気持ちを理解できるようになる(TIP6、7、10)、③職員が求職者への情報提供や助言を効果的にできるようになる(TIP5、8、9、15)

といった3つに整理することができよう。

ほとんどの職業相談T I P s が、実践活動として展開されると、これら3つの要素を含むものとなり、流れとして、①→②→③という並びになる傾向がある。一言で言えば、職員は、求職者の話をよく聴いた上で、助言や情報提供をするということであり、求職者の主観を尊重すると同時に、求職者を取り巻く環境を配慮した相談であると言えよう。

これは、現代のキャリアカウンセリングの方向性と一致するものである²⁹。「(3)職業相談の理論的変遷」(p. 23～25)において説明したように、それは、クライアントの職業発達の考え方として、機械モデルが終焉し、個人の能動的変化を主張する有機体モデルをベースとして、環境の能動的変化を取り入れた構築主義へ変わっていくことである。

マクマホンら (McMahon, Adams, & Lim, 2002) は、そういった考え方の変化が、キャリアカウンセリングに及ぼす影響を図表5-7のように整理している。この図で言う論理・実証主義世界観は、職業発達における機械モデルに、構築主義世界観は構築主義モデルにそれぞれ相当する。

論理・実証主義世界観に立つキャリアカウンセリングでは、クライアントの感じ方や考え方といった主観よりも、その人の個性や特徴、さらには職業との最適なマッチングを評価する客観的な基準を重視する。カウンセラーはそういった基準に熟知している専門家であり、クライアントをテストし、その結果を教えるというカウンセリングスタイルになる。

それに対し、構築主義世界観に立つキャリアカウンセリングは、クライアントが自分自身の問題を一番良く知っており、問題を解決する主体はクライアントにあると考える。そのため、カウンセラーはクライアントの話をよく聴き、その人の感じ方や考え方を理解しようとする。そして、求職者との対話を通して、その人の感じ方や考え方が、より社会的に機能するものへ変わることを援助しようとする (Peavy, 1992)。

職業相談T I P s の問題としては、求職者が話しやすくなる雰囲気をつくることにより、話が長くなったり、就職支援とは直接関係のない話に広がったりなど、時間がかかってしまうことである。

この問題を検討するには、職業相談では何のため求職者と職員が話し合うのかということを含めて、確認しておく必要がある。

職業相談の意義は、職業紹介の就職促進効果を高めることにある。つまり、求人情報と求

²⁹ キャリアカウンセリングの大きな流れとして、1950年代頃から、離転職や各種検査の結果等の客観的事実から、クライアントがそれをどのように受け止めているのか、という主観を重視する方向へ変わったことが挙げられる (Super, 1953)。1990年代以降になると、構築主義に基づく様々なキャリアカウンセリングの考え方が提出されるようになった (Savickas, 2002; Peavy, 1996; Cochran, 1997, et. al.)。これらの考え方の共通性は、キャリアカウンセリングにおいて主観を重視するという方向性を維持しつつも、クライアントが主観を表現することにより、カウンセラーとの間で主観を共有し、話し合いを通して、その主観を社会化 (p. 28 参照) させていくプロセスを重視することにある。このプロセスは「内から外へ (inside out)」と表現され (Patton, 2006)、理論的には、キャリアカウンセリングの対象が、主観的な問題から、社会へ目を向けたものへと変化することを意味する。サビカスは、こういったキャリアカウンセリングの変化を、ポストモダンという社会的な変化の方向性と一致するものであると論じている (Savickas, 1993)。

職情報のマッチングの効果を高めることにあり、本研究では、そのマッチングに際し、過去と現在の出来事を根拠とした未来の活動計画であるキャリアコンセプトが媒介すると考える。

よって、求職者が心おきなく話をすれば良いのではなく、求職者の話をキャリアのストーリーへと組み立て、求人情報とのマッチングを検討しながら、キャリアコンセプトの構築へとつなげていく発想が必要になる。

図表 5-7 論理・実証主義と構築主義の両世界観がキャリアカウンセリングに及ぼす影響

キャリアカウンセリングの要素	論理実証主義世界観	構築主義世界観
○クライアントの役割	・受け身的に応答する人	・積極的に参加する人
○カウンセラーの役割	・専門家	・興味や好奇心を持って、物事を決めつけずに質問をする人 ・クライアントを尊重して傾聴する人 ・柔軟なもの見方のできる観察者
○カウンセリング関係の特徴	・カウンセラーが優位に立つ ・カウンセラーは何でも知っている ・検査して教える ・問題解決アプローチ	・協力的 ・双方向 ・持ちつ持たれつの関係
○キャリア・アセスメントの位置づけ	・出発点として使用 ・客観的 ・“専門家”がアセスメントを採点し、報告する ・感情よりも事実に価値がある	・ストーリーと意味 ・意味はつくられる ・主観が大切 ・事実と同じぐらい感情に価値がある
○キャリア情報の利用	・事実を重視する ・“専門家”であるカウンセラーが提供する	・情報を探す過程を重視する ・クライアントが情報を収集する人になる
○変化の特徴	・連続的もしくは直線的 ・結果もしくは最後を重視する	・繰り返し ・過程を重視する ・不連続的
○知識と学習の特徴	・知識は専門家から与えられる	・個人のなかで知識は創られる ・言語は知識の理解と創造にとって極めて重要である
○全体と部分	・パーソナリティ、能力、興味といった特性に焦点を当てる ・クライアントの生活のコンテキストに注意を向けない ・仕事と生活を別のものとして見る	・全体的なアプローチ-主観的な経験と感情を重視する ・コンテキストが重要 ・仕事と生活を一つのまとまりとして見る
○カウンセリングプロセス	・カウンセラーが優位に立つ ・連続的 ・特定の職業を見つかったり、その職業に就くなど、客観的な成果を期待する	・対話を通じてカウンセラーがクライアントの生活空間に入っていく ・クライアントが変化を起こすことを期待する

出典：McMahon, Adams and Lim (2002), p. 23. これはMcMahon and Patton (2001) と HaleHaniff and Pasztor (1999) を元に作成された。

ただし、職業相談T I P sの有用性と実践可能性の調査から明らかなように、「求職者の話から、過去、現在、未来とつながるストーリーを描いてみる」(91.9%、69.5%)といったストーリーの構築に直接関わるT I Pは、相談をより良くするのに役に立つと評価している職員の割合が91.9%と高いものの、職場でそれを取り入れることが可能であると評価している職員の割合は69.5%と低い。この原因として、職員が求職者のキャリアコンセプトの構築を援助する具体的な方策をイメージできないことが考えられる。

このヒントになるものとして、以前、このプログラムを受講した職員から寄せられた、次のような話がある。

彼は、求職者と接する時、頭の中に過去から現在、そして未来へとつながる一本の線のようなものを想像するという。そして、求職者の話を聴きながら、その線のどこでつまづいているのかということ意識するという。例えば、彼は最近、何をしたいのか分からないという若年の求職者と相談をする機会があった。その求職者は、高校時代の進路選択を後悔しており、そこから止まって先に行けないようだった。そこで、その進路選択の話じっくりと聴きくようにした。そして、その時の経験があるから今があり、その延長線上にこれからの就職先がある、というように、求職者と一緒になってキャリアのストーリーをつなげていった。

彼は求職者の目の前の問題を、その人のキャリアという時間的な広がりイメージすることにより、どの時点の出来事を話し合うべきなのかということを見つけ出していた。

実践活動の事例においても、求職者のキャリアをイメージしながら相談することの効果は報告されている。

過去、現在、未来を意識して、(求職者の)話を聴くことにより、求職者のストーリーが理解できるようになった。それで、求職者のストーリーが過去、現在、未来へとつながっていく場合もあれば、現在と未来の間を行き来している場合もあることに気づいた。(qさん)

求職者は、自分のつらかった過去に目が行き、どうしても就職活動をする気になれないと話した。そして、悩みなどを話しているうちに泣き出した。そのうち、求職者は次第に未来の話をするようになった。(rさん)

rさんの事例では、職員が、過去、現在、未来を意識して求職者の話を聴くことにより、求職者の話の流れや広がりを感じることができたと言えよう。この事例では報告はされていないが、そのようなイメージを持ちながら話をするにより、職員は自然と求職者のキャリアコンセプトの構築へと向けた応答になっていることが考えられる。

さて、キャリアをイメージする相談の背景には、求職者のキャリアを「過去があって現在があり、現在があって未来がある」というように一つのストーリーとして捉えている発想があることは、言うまでもない。そこで問題になるのは、職員自身が自分自身のキャリアにつ

いて、そのようなイメージを持っているかということである。このことは最終章で触れることにする。

(2) 職業相談プロセスの意識化の効果

ア 職業相談プロセスの意識化

本研究では、職業相談プロセスの意識化の効果とは、相談の流れに応じて自らの言動をコントロールし、より良い職業相談へと改善を進めていくことと考えている。実践活動の事例を活用し、職業相談プロセスの意識化とその効果の関係について検討する。

Jさんは、聞き取り調査を通して、職業相談のプロセスとして次のような言語化をしている。

意識してうなずきをするようにした。そうしているといつの間にか、求職者の話を聴くことを強く意識するようになっていた。求職者は・<省略>・自分自身の抱える問題について、とても深く突き詰めた話をした。真剣に聴いていることが求職者に伝わったからだと思った。(Jさん)

相互作用プロセスとして整理すると次のようになる。①職員が意識してうなずいていると、強く意識して、求職者の話を聴くようになる。→②真剣に聴いていることが求職者に伝わる。→③求職者がとても深く突き詰めた話をするようになる。

Jさんは、このように言語化することにより、自分自身の職業相談のプロセスをふり返ることができるようになったとともに、このふり返りを通して、T I P 3の「求職者の話に、普段より多く相槌を打つ」の効果意識できるようになったのである。

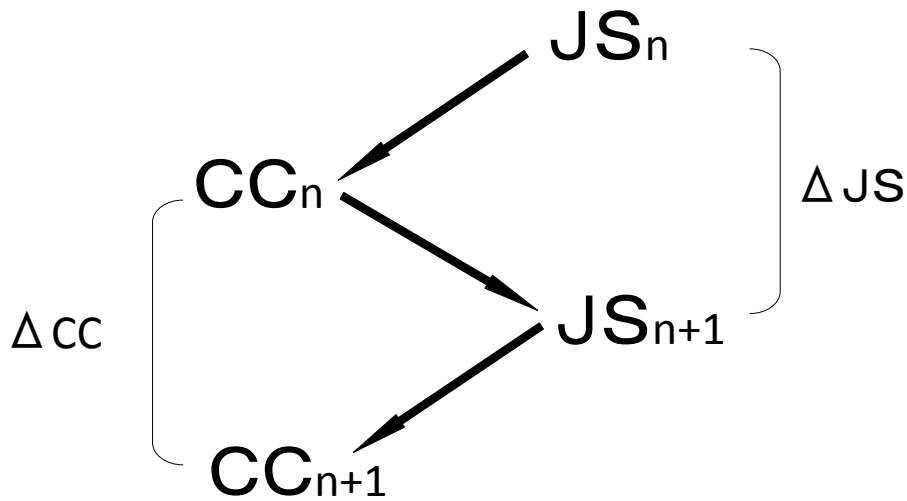
イ 職業相談プロセスの意識化の効果

こういった職業相談プロセスの意識化により、言語活動の効果が意識できるようになり、職員は自ずとその効果のある言語活動を取るようになる考える。

言語活動の効果とは、発言の前後における相手の発言の変化によって示され（労働政策研究・研修機構，2007）、求職者の変化、職員の変化、そして相互作用の変化の3つの水準が考えられる。

(7) 求職者の変化

図表5-8で示すように、職員が求職者の発言（J S n）に対し、どのような応答（C C n）をし、そして応答の結果、求職者の発言（J S n + 1）がどのように変化したのか（Δ J S）、という視点から、C C nの応答の効果把握することができる。



図表 5 - 8 言語活動の効果

g さんの実践活動の事例を活用し、職業相談の意識化の効果について説明する。

求職者は、始めは喋らない雰囲気だった。感情表現に注意を向けるようにすると、相談の場が自然と相手を尊重する雰囲気になり、ゆったりとした気持ちで求職者の話が聴けるようになった。求職者はたくさん話をするようになった。不安や失敗ができないという気持ち、焦りといった感情表現が出てきた。求職者は笑って帰って行かれたので、相談に満足してくれたと思った。(g さん)

これは事例なので逐語記録のように発言レベルでの説明にはならないが、「感情表現に注意を向ける」という T I P の効果は、求職者が「始めは喋らない雰囲気」から、「たくさん話をするようになった」、「感情表現が出てきた」、「笑って帰って行かれた」という言動の変化によって確認することができる。

この効果の確認ができると、職員は、普段の相談においても意識してこの T I P を活用しようと思うようになり、自分自身の言動をコントロールするようになると思う。

(イ) 職員の変化

さて、このことは職員自身の言動の変化にも言える。

(実践活動の) 1 回目は求職者の方の質問に答えているうちに T I P (「求職者が『~けど』、『~ですが』といったら、次の言葉ができるまで気長に待つ」のこと) のことを忘れてしまった。2 回目で T I P を試せるようになった。3 回目は、次の言葉が出るまで待つことを徹底させ、相槌もしないことを試してみた。そうやって、回数を重ねるごとに、T I P を実施することに余裕が持てるようになった。それとともに求職者の方が話をしてくれるようになった。(B さん)

ΔJ Sは、「求職者の方が話をしてくれるようになった」という変化である。その一方で、職員は、T I Pを3回実践することにより、「T I Pを実施することに余裕が持てるようになった」という変化を意識している。これはT I Pの習熟効果であり、職員がT I Pを試す意欲を刺激するものである。

このように職業相談プロセスの意識化により、職員は言語活動の効果を意識できるようになり、より効果のある方向へ言語活動をコントロールする原動力となると考えるのである。

(ウ) 相互作用の変化

職業相談プロセスの意識化により、職員は自らの相談に対し距離を置いて見ることができるようになる。

（「職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする」を）実践してみると、求職者が進んで話をしてくれるようになった。自分自身の中に腕組みをしてやりとりを眺めているもう一人の自分ができ、相談をもっと良くするにはどうしたいだろうと考える余裕が生まれた。（Nさん）

職員の中に「もう一人の自分ができ」、距離を置いて自分の相談を見ることができるようになる。求職者や職員といった個別の変化だけではなく、相互作用そのものの流れや変化を意識できるようになるのである。

このことは、上述したT I P sの実践による相談時間の長期化の問題とも関係するだろう。

求職者が求人票を持って来ていたので、気持ちのやりとりより、すぐ紹介してほしいのだと思った。その一方で、求職者の方の気持ちを汲めたような気がしたので、これからどうしたいのか、どんな希望があるのかなど気持ちを聴こうとも思った。結局、窓口で求職者の方が並んでいて、ゆっくり時間をかけられない状況だったので、紹介の方を優先させた。（Iさん）

この事例は、T I Pの効果とは言えないが、職員が自ら担当している相談の流れを意識化することにより、距離を置いて相談そのものを見ることができるようになっている。その結果、目の前にいる求職者のみに注意を注ぐのではなく、窓口で並んでいる求職者についても考慮しながら、相談において何を重視させるかという判断を行っていると言えよう。