

第6章 全体の考察

本研究の目的は、キャリアコンセプトの構築という視点から、職員が職業相談のプロセスを意識化することにより、相談の流れに応じて、自らの言動をコントロールし、職業相談をより良いものにしていくことにあった。

研究の方法論として、研究→訓練→実践というサイクルを回していくことにより、より効果的な研修を開発し、実践を通して更なる職業相談の改善を進めていくアクションリサーチを採用した。

この報告書は、労働大学校の研修コースに、新しい研修プログラムである「事例研究」を組み込みことにより、上述したサイクル自体を一つの事例として扱い、まとめたものである。

レヴィンが提唱していた時代のアクションリサーチは、実験室での実験により明らかになったことを、現場研究で確認するという考え方をしていた。そのため、客観的な測定法により、改善策の効果を把握し、それをもとに活動内容やその方策を再検討した。

現代のアクションリサーチ (Coghan & Brannick, 2005) では、研究者がどのような立場から、現場を改善しようとしているのか、そして、どのような考え方のもとで、実践をしようとしているのか、を明確に説明する。研究者が現場から離れ、中立的な立場にあるとは考えないからである。

また、効果については、客観的な測定法にこだわらない。それは、改善策の効果を限定し、公共職業安定所の職業相談の現場というコンテキストから離れ、その実践的な側面を失うことを避けるためである。

本研究は後者の立場に立つ。私たちは理論的な立場を明らかにし、その考えのもと、労働大学校においてプログラムを実践し、職員の意見や感想、そして相談の窓口に戻ってからの経験に耳を傾け、それらの情報を取り入れて、プログラムを改善し、翻って、理論を、より役に立つものへと変えていくという営みを繰り返すことを重視する。

つまり、このアクションリサーチは、更なる職業相談の改善を目指して、研究、訓練、実践のサイクルを回し続けていく。そのため、今回の研究をもとに、どのようにすれば、研究、訓練、実践の間で相乗効果が生まれるのかを検討する必要がある。

検討すべき課題として次の3つのことを考えている。

第一に、指導員としての視点をさらに取り入れることである。

この研究では、研究者が訓練を担当する指導員の一人でもあり、観察者でもあった。指導員としての体験、そして観察者としての感想や評価は、アクションリサーチを進めていく上で重要な情報である。その意味では、報告書の中に、共同研究者も含め、指導員であり、観察者でもある「私」という視点をもっと取り入れるべきであった。

今後は、プログラムにおいて、職員とのやりとりによって、感じたり、考えたりしたことを記録したり、また気になったことがあれば、こちらから声をかけ、職員に率直な感想を聞

いたりするなどにより、プログラムにおける「私」自身の体験についても、積極的に取り上げていく必要がある。

しかしながら、この「私」という視点は、そこで止めるのではなく、過去の研究のレビューや、そして調査や実験の結果と関連づけることにより、より一般性を持たせた視点へと広がりを持たせる努力をしなければならない。

第二に、キャリアコンセプトの構築に関わる指標づくりである。

職員は、何人もの求職者と面接し、何枚もの求人票に目を通し、場合によっては、求人者に直接、問い合わせる経験を積み重ね、さらに紹介状を発行した求人企業の書類選考・面接選考の結果や不採用の理由を知ることにより、相談の窓口において、求職票と求人票を手がかりとして両情報を勘案し、双方のマッチングを見立てる能力を有している。

本研究では、この見立ては、求職情報からストーリーをつくり、ストーリーから職業能力を解釈して、求人情報から求人企業の求めるそれとの適合性を判断することと考える。

この判断する部分を言語化することにより、キャリアコンセプトとして何が重要なのか、つまり求職情報をどのように整理、加工すれば、特定の求人企業への就職活動を織り込んだ、過去と現在を根拠とした未来の活動計画をつくることができるのかが明らかになる。

また、この指標開発により、職業相談におけるキャリアコンセプトの構築の程度を把握できるようになり、より効率的に職業相談や研修の効果を把握できるようになると考えられる。

第三に、職員が自らのキャリアコンセプトを構築する研修プログラムを開発することである。

構築主義による職業発達とは、個人が困難な出来事を組み込んでいるコンテキストに能動的に対処することにより、職業人として発達するという考え方をする。

コンテキストはそれ自体として能動的に変化する。よって、個人の力ではコンテキストをコントロールすることはできない。しかし、コンテキストの変化は、個人をもその一部として取り込んだものであり、個人が能動的な活動を取り続けることによって、コンテキストの変化に影響を及ぼすことはできる。

例えば、ある求職者が何回も面接試験を受けるが、採用されないとする。この出来事は多重なコンテキストに組み込まれており、求職者はそのコンテキストを変えることができないと受け止めると、これからも就職できないという、社会的に共有されているストーリーを受け容れてしまうことだろう。

構築主義の職業相談では、そのストーリーとは別にもう一つのストーリーがあることを促す。個人はコンテキストをコントロールできない。その流れで起きた出来事も左右できない。しかし、出来事の解釈を変え、新たなストーリーをつくることはできる。

これにより、個人の未来の活動に能動性を持たせることができる。そして、この能動的な活動を持続することにより、コンテキストはいずれ変わっていくという希望を持ち続けることができる。

大切なことは職員が、そういった個人の能動性を理解することができるか、と言えよう。それだけに職員は理論をただ知識として理解するのはなく、自らの体験と照らし合わせ、身を持ってこの考え方を理解する必要がある。

そのためには、自らの職歴を解釈することにより、様々なキャリアのストーリーを考えること、そして、様々なストーリーから、能動的にキャリアコンセプトをつくる体験をするプログラムを開発することが今後、望まれる。

引用文献

Alice, M. (2000). *What Is Narrative Therapy* (p.29). Dulwich Centre Publications.

Chen, C. P. (1997). Career Projection : narrative in context. *Journal of Vocational Education and Training* , Vol. 49 (No.2), p. 311-326.

Cochran, L. (1997). *Career counseling : A narrative approach* . Thousand Oaks, CA: Sage Publication.

Coghlan, D., and Brannick, T. (2005). *Doing Action Research In Your Own Organization*. SAGE.

Collin, A., & Young, R. A. (1992). Constructing Career Through Narrative and Context : An Interpretive Perspective. In A. Collin, & R. A. Young, *Interpreting Career : Hermeneutical Studies of Lives in Context* (p. 1-14). United States of America: Praeger Publishers .

Holland, J. L. (1985). *Making Vocational Choices 2nd. ed.* New York: Prentice-Hall .

Jayasinghe, M. (2001). *Counselling in Careers Guidance*. Open Univ Pr .

Kelly, A. G. (1955/1991). *The psychology of personal constructs*. New York/London: Norton. Reprinted by Routledge.

Kuhn, T. S. (1962/1970). *The structure of scientific revolution*. Chicago: The University of Chicago Press.

Lewin, K. (1948). *Social Conflicts : Selected Papers on Group Dynamics* . New York: Harper.

McAdams, D. P. (1995). What do you know when we know a person? *Journal of Personality*, 63, p. 365-396.

McMahon, M., Adams, A., & Lim, R. (2002). Transition in career counseling practice :

What can solution oriented offer? *Austrarian Journal of Career Development* , 11 (1), p. 22-26.

Parsons, F. (1909/2005). *Choosing a vocation*. New York: Agathon Press.

Patton, W., & McMahon, M. (2006). Constructivism. In M. McMahon, & W. Patton (Eds.), *Career Counseling - Constructivist approaches* (p. 3-15). New York: Routledge.

Peavy, R. V. (1992). A Constructivist Model of Training for Career Counselors. *Journal of Career Development* , 18 (3), p. 215-228.

Peavy, V. (1996). Counseling as a culture of healing. *British Journal of Guidance and Counseling*, 24, 1 , p. 141-149.

Peavy, V. (1998). *Sociodynamic Counseling : A constructivist perspective*. Victoria, British: Trafford.

Pepper, C. S. (1942). *World hypotheses: A study in evidence*. Berkeley, CA: University of California Press.

Savickas, M. L. (1993). Career Counseling in the Postmodern Era. *Journal of Cognitive Psychotherapy : An International Quarterly* , Vol. 7 (No. 3), p. 205-215.

Savickas, L. M. (2002). Career Construction. In D. Brown, & Associates, *Career choice and development* (p. 149-205). San Francisco: Jossey Bass.

Savikas, M. L. (2006). Career Counseling . *Part of the Specific Treatments for Specific Populations ; APA Psychotherapy Video Series* . APA.

Super, D. E. (1953). A theory of vocational development. *American Psychologist*, 8 , p. 185-190.

Super, D. E. (1990). A Life-Span, Life-Space Approach to Career Development. In D. Brown, & L. Brooks, *Career Choice and development: Applying contemporary theories to practice*.

Vondracek, F. W., Lerner, R. M., & Schulenberg, J. E. (1986). The Concept of Development. In *Career Development: A Life-span Developmental Approach* (pp. p.15-34). Lawrence Erlbaum Assoc Inc .

Williamson, E. G. (1964). 沢田廣輔、肥田野直訳 カウンセリングの理論と実際. 民主教育協会.

Young, R. A., & Collin, A. (2004). Introduction: Constructivism and social constructionism in career field . *Journal of Vocaitonoal Behavior* , 64, p.373-388.

榎野潤, 松本純平. (2006). ハローワークにおける職業相談の研究. 日本産業カウンセリング学会第11回大会発表論文集, p.144-145.

木村周. (2003). キャリア・カウンセリングー理論と実際、その今日的意義 (改訂新版) . 雇用問題研究会.

厚生労働省. (2006). 公共職業安定所・労働保険 (労災) 関係 議事資料. 第4回行政減量・効率化有識者会議.

厚生労働省職業能力開発局. (2002). キャリア形成を支援する労働市場政策研究会報告書. 厚生労働省.

厚生労働省大臣官房調査部. (2002). 平成14年求職者総合実態調査 (6月調査分) の概況. 厚生労働省.

雇用政策研究会. (2007). すべての人々が能力を発揮し、安心して働き、安定した生活ができる社会の実現～本格的な人口減少への対応. 厚生労働省.

白井泰四郎. (1992). 現代日本の労務管理 第二版. 東洋経済新報社.

諏訪康雄. (1999). 雇用と法. 放送大学教育振興会.

日本労働研究機構. (2001). 資料シリーズ No.113. 公的機関の職業相談. 日本労働研究機構.

労働政策研究・研修機構. (2006). 中高年求職者の再就職支援のためのツール等の開発 プロジェクト研究「ホワイトカラーを中心とした中高年離職者の再就職支援等に関する研究」－中間報告－. 労働政策研究報告書 No. 66.

労働政策研究・研修機構. (2007). 労働政策研究報告書 No. 91 職業相談におけるカウンセリング技法の研究. 労働政策研究・研修機構.

労働政策研究・研修機構(2007). 公的職業紹介の現状とニーズに関する調査研究. 労働政策研究・研修機構.

参考文献

Collin, A., & Watts, A. G. (1996). The death and transfiguration of career - and of career guidance. *British Journal of Guidance and Counselling* , Vol.24 (No.3.), p. 385-398.

Haldane, B. (1960). *How to Make a Habit of Success*. New York: Warren Books, Inc.

Ivey, A. E., Gluckstern, N., & Ivey, M. B. (1997). *Basic Attending Skills 3rd. Edition*. U.S.A.: Microtrainig Associates.

木村周. (2006). 求職者にどのように対応するか. 著: 社団法人 全国民営職業紹介事業協会編, 職業紹介読本. 社団法人 全国民営職業紹介事業協会.

資 料

*印のついている項目は、ロールプレイングの逐語記録事例である。

資料1：発言数と発話数

職業相談プロセスの意識化(20)

相談のプロセスを意識した。(4)

- ・逐語記録を見て、発話回数・相槌等の回数はほぼ同じだが、前半は求職者主導、後半は職員(私)主導となっている。
- ・求職者は最初はあまり口数が多くなかったが、だんだんと発言内容が長くなってきた。
- ・(ハローワーク)登録に時間を多く使い過ぎたが、後半で自主的に質問され、お答えできたと思う。
- ・(最初の、自己能力を高めアピールしたいという内容の相談以後)の相談内容はものすごく簡略で、中盤から身の上話に終始している。

自分自身の話の長さを意識した。(8)

- ・発話数、相槌数は、求職者より自分のほうが多くしていた。
- ・職員の発話の行数がこの割合でかなり多いことから伺える。
- ・求職者の質問に答えるという形で進んだため職員の発話数が少なかった。
- ・分析結果を見ていると、自分(職員)が話しすぎていることがよくわかる。
- ・自分の発話の中で、長文になっているものが多く見られた。*
- ・説明の場面で職員の説明が無駄に長い部分がいくつかあった。
- ・(求職者への)説明が長くなり過ぎた。
- ・(職員が)一方的に説明を続けていることで、求職者が話せなくなっている。

話し手がどのように交替するか意識した。(2)

- ・求職者の思考をさえぎるような発言を多々してしまった。
- ・求職者と職員がそれぞれ言いたいこと、確認したいことがあったので、お互いに相手の話を遮断してまで話していたと思う。

相談における相槌の回数を意識した。(3)

- ・(職員の)説明する場面が多く、相手の相槌が多くなっている。*
- ・(求職者の相槌が多い)一方、自身の相槌はなく、相手の話を十分聞き出せたとは思われない。*
- ・(発話、相槌の)回数は意識したことなかったので面白かった。

求職者の沈黙を意識した。(3)

- ・求職者の沈黙もないことから(求職者に)考えさせる時間も与えていない。
- ・こちら(職員)側は相手が何を考えているのかわからずイライラしてしまい、沈黙を破るために、あれこれ話してしまった。
- ・この求職者は、途中から沈黙が非常に多くなり、求人票や資料を見つめたままじっとしていることが多かった。

求職者の話した／話したい内容の意識化(54)

求人、仕事等の情報(21)

- ・(求職者は)求人の紹介希望であったので、当該求人に応募したいという気持ちが及び求人内容についてのわからない事項を確認したかったと思われそうです。
- ・求職者は、ハローワークに登録することにより、ハローワークインターネットサービスを利用した応募の仕方を確認したかった。
- ・求職者自身にとってできる仕事があるかどうかについて(求職者は)話したかったといえる。
- ・(求職者は)自分の職業スキルが十分かどうかを聞きたかった。

- ・[求職者は]パートの仕事をしているが、子供が大きくなってきたのでフルタイムの仕事へ移りたい、気になる求人がある
て応募できるか知りたい[という事を話したかった]。
- ・[求職者は]新しく自選した求人票についても、賃金よりも年齢により応募できるかを気にしておられた。
- ・紹介希望で来所され、求人の内容を確認していくにあたり、本人が希望する車通勤ができないという事がわかった。
- ・[求職者は]希望職種の将来性[について話したかった]。*
- ・求職者は希望している職種の求人数、求人の条件が現在どうなっているのかを話したかったと思う。
- ・[求職者の聞いたかったこと]在職中だが、現在、希望職種・条件で応募できる求人があるのかどうか[という事を話したか
った]。*
- ・[求職者は]「仕事を退職し、就職先を探したいが、今までしてきた長距離トラックドライバーは、今後続けるうえで難しい。
具体的にどういった仕事を探したらよいか？」[という事を話したかった]。*
- ・[求職者は]今の状況を話して今後の仕事探しはどうすればよいか[という事を聞いたかった]と思います。
- ・[求職者の聞いたかったこと]転職をするのが良いのかどうか[という事と、自分の希望するような仕事があるのかどうかと
いう事]。*
- ・求職者は、「運送では条件が希望に合わない。どうすればいいか」という事を言いたかった。
- ・[求職者は]退職後の求職相談、特に職業訓練の事について説明してほしい[という事]を話したかった。
- ・求職者は、求人内容の確認、訓練施設についての情報、セミナーについての情報を得ようとしていた。
- ・求職者は仕事探しに関する情報提供を求めている。
- ・[求職者は]管内にて経理事務(できれば常用)は、どのくらいあるのでしょうか？[ということ]を話したかった]
- ・求職者本人が選択してきた求人の内容相談と絞り込み、および紹介依頼。
- ・求職者は仕事を探しに来て、求人票の内容を検討した。
- ・[求職者は]求人条件の確認[について話したかった]。*

求職者の希望、考え(19)

- ・求職者は今後の就職についての希望を話したかった。
- ・[求職者は職員に]どうして事務職をやってみたいと思うようになったかを聞いてほしい。
- ・勉強でスキルアップするため、昼夜逆転で仕事をしたい[という相談内容]だった。
- ・求職者が話したかったこと—持参した求人に応募したかった[ということ]。
- ・[相談の冒頭で求職者が]でききなり話していると感じる(自己能力を高めアピールしたい[という内容の相談])。
- ・[求職者は]「腎臓の障害を持っているため、現在、人工透析を受けている腎臓移植のことを考えている」ということを話し
たかった。
- ・[求職者は職員に]事務職をやってみたい[と話したかった]。
- ・[求職者は]早く再就職先を確保したい[という事を話したかった]。
- ・[求職者は]本当はサービス業とか営業事務とかを探したいが、不況なので採用になるのが難しいと思うので、経験のあ
るテレフォンポインターに応募してみたい[という事を話したかった]。
- ・求職者自身は、経理事務員として再就職を希望しており、その為に、簿記の勉強を続けているという事はなしたかっ
た。
- ・[求職者は]妥協するところはしたいと考えているので、とにかくどこか見つけたい[という事を話したかった]。*
- ・[求職者は、妥協するところはしたいが]ただし、本当の希望通りのところがあればそれがベストである[という事を話した
かった]。
- ・[求職者は]社労士の勉強中で学費を貯める必要もあり、就職を考えている[という事を話したかった]。
- ・職員の方へ、[再就職を希望し、簿記の勉強をしている事]について理解してもらい、相談を希望していた。
- ・[求職者は]再就職を希望しているが、地域の実情等考えると、条件的に希望通りの就職をかなえることは難しい[という
事を話したかった]。
- ・[求職者は]前日の相談で希望した職種が家族の反対でだめだったことと、やっぱりフォークリフト関係の仕事が諦めきれ
ないこと[を話したかった]。
- ・[求職者は職員に]こんなふうに考えています[と話したかった]。
- ・[質問した結果、求職者が]事務所で●●(地域)～●●(地域)までを希望していることがわかった。
- ・[求職者は]賃金重視で探している。

意思決定(5)

- ・[求職者には]仕事を辞めようかどうかという葛藤がある。
- ・求職者は、自営を続けるべきか悩んでおり、とりあえず来所してみた。*
- ・[求職者は職員に]面接で言おうと思っています、どうでしょうか？[という事を尋ねたかった。]
- ・[求職者は自分の]過去の経験から、面接時に聞きたいことをきちんと確認しなければ、条件が思っていたものと違っており、勤務が続かなかった[経験があるので]今回は面接で確認したいと思うが、聞いていいものかどうかの迷いがある[のだが]、聞いても良いか？という点が求職者は言いたかった。
- ・[求職者が話したかったことは]求人の内容確認、正社員登用率、自分にその可能性があるか、応募すべきか否か[ということ]。

就職活動の報告(2)

- ・求職者はアルバイトが終わったことの報告と次の仕事について相談をするために来所。
- ・[求職者は]昨日の面接結果も厳しそうだった[という事を話したかった]。

不平、不満、不安(3)

- ・求職者は「離職票がなかなか届かない」、「インターネットで見た求人内容の詳細を知りたい」、「実際面接に行くくと求人票に記載している内容と違う」ということを話したかったと思います。
- ・[求職者は]賃金のみならず、年齢(60才)の問題と、人的環境の問題により、なかなか就職が決まらないジレンマを伝えたい[話したかった]のだろう。
- ・[求職者は]小さい会社や創設まもない会社への不安[を話したかった]。*

不明(4)

- ・求職者が話したい事が掴めない内容になった。
- ・[求職者の]話したいこと、聞きたいことをあまりつかまえられなかった感がある。
- ・自分[職員]の話が主で、求職者は回答が少なく、何を話したかったかもわからない状況。
- ・自分が求職者の言うことを聞こうとはしているが、求職者の話をしたいことが理解できず、結局こちらがしゃべりっぱなしになってしまい、ますます求職者の目的が分からなくなるという悪循環に陥った。

求職者が話したいことを話せたかどうかの意識化(51)

求職者は話したいことを話せた。(20)

●求職者は話したいことを話せた。(10)

- ・求職者は話したいことを話せたのではないかと思います。
- ・求職者は話したいことは話せていると思う。*
- ・転職者はある程度話をしたい内容について話せていると思います。
- ・[求職者は]話せたと思います。(2)
- ・[求職者は]話せたと思う。(2)
- ・[求職者は]話せたと思う。*
- ・[求職者は]求人票の確認ができたので話したいことを話せたと思う。
- ・[求職者は、求人票の確認の]ついでに家族の状況も話せたからよかったんじゃないかなと思う。

●求職者はある程度、話したいことを話せた。(7)

- ・だいたい[求職者は]話していると思う。*
- ・[求職者は]だいたい話すことができたと思う。
- ・[求職者は]今の生活、就業の状況に対する不満、もっと「私の話を聞いてほしい」という訴え、それらの思いの70%~80%程度は話せたと思う。
- ・今回の相談では求職者は、ある程度自分が話したかったことは話せたと思います。
- ・ある程度、求職者は話せたはずだし、求職者と職員の発話数のバランスも悪くない。

- ・最終的に紹介まで持って行けているので、求職者の欲するところの最低限のところは、できていると思う。
- ・通勤手当・手段について求職者本人が考え、応募の決断をしたことからすると、わりと本人の考えは話せたと思う。

●求職者は特定の話題については話せた。(3)

- ・{求職者は新しく自選した求人票についても、賃金よりも年齢により応募できるかを気にしておられた。} この点はしっかり話せたと思う。
- ・積極的に話さない性格の求職者であったが、「不採用になった事業に2度の応募が可能か」{が}1番最初の質問であったため、自分1人で考え込んでいたのだろうと思った。
- ・事例が、求職者が聞きたい事があるというものなので、それについての説明はできていると思う。

求職者は話したいことを話せなかった。(23)

●求職者は話したいことを話せなかった。(6)

- ・{職員の話が主なので}求職者は、全く話したいことを話せないと思う。
- ・求職者は、残念ながら話したいことを話すことはできなかった。
- ・{求職者は}話せなかった。
- ・{求職者は}話せていない。
- ・求職者にとっては、あまり話したいことを話せなかったのではと思う。
- ・求職者は十分に話せなかったと思う。

●こちらが一方向的に話したため、求職者は話したいことが話せなかった。(2)

- ・職員が安定所サービスの説明、求職登録手続きに終始したため、話せなかったと推測する。
- ・職員主導で話しているため、紹介できたが{求職者は}すべてを話せていないと思う。

●求職者は他に話したいことがあった。(7)

- ・{求職者は}希望・職種・賃金・現在の家庭事情について、もう少し話したかった事があったのではないかと思います。
- ・{求職者は}職員にもっと具体的な点までを聞きたかったのではないかと思いますので、話し足りなかったと思う。
- ・{求職者は}どういう訓練、セミナーがあるかは理解したと思うがそれが自分の生活に合っているかまでの話もしたかったのではないかと思います。
- ・逐語記録を見るたびに、もしかして何か他に話したいことがあったのかと考えさせられました。
- ・眼前にある仕事よりも、将来のことについて話をしたかったのでは？と思い悔やまれます。
- ・{職員は}閉ざされた質問が多く、求職者の話したい事の一部しか話せなかったような気がする。
- ・{求職者の}応募したいという気持ちについては十分に話ができていないと思われる。

●自分自身の思い込みで相談をしていたことに気づいた。(5)

- ・{求職者の}来所目的を十分確認せず職員の思い込みで相談を始めており、求職者が話したかったことなのか疑問となるところがある。
- ・{職員は}相談者は転職を希望するものだとして決めつけて話してしまったため、うまく相談ができなかった。*
- ・管理選考求人への応募勧奨が後半の主題になっているが、求職者が求人等の仕事の内容で“連結決算経験がない”ことへの不安を話したがっているのに、こちらのほうで押しつける形になってしまった。
- ・求職者に対して、退職理由や本音の希望条件など、つこんだ話をせず管内の状況の説明と、すぐに求人票に話を進めたため、求職者本人には消化不良だったと思う。*
- ・職員が一方向的に話してしまっておしつけてしまった。

●傾聴の姿勢が足りなかった(3)

- ・{求職登録以外に相談したいことが}もしあったとして、この状況が話しやすい状況だったかというところももう少し、傾聴の姿勢が必要だと思いました。
- ・{お互いが遮断してまで話したことについて}職員としては、傾聴が足りないと感じるが・・・
- ・職員が求職者の話を積極的に聞くという姿勢が足りていなかったように思います。

求職者の話は聞いているが気持ちを受け止めることができなかった(2)

- ・[職員は求職者の]答えは聞いているが、気持ちは汲んでやることができなかった。
- ・[求職者は]面接時期・就職可能な時期の相談で発話が増えているので、うまく本心を引き出していけばよかったと反省している。

求職者にとってもっと話すべき話題があった。(3)

- ・[職員は]本人がどう考えているのか聞いていないため、本人が一番どうしたいのか、把握できていない。
- ・この相談では、実際に将来やりたい仕事については確認しきれていなかった。
- ・もう少し、これまでの仕事探しのふり返り等を求職者ができるよう話を引き出してやればよかったと思う。

求職者の話したいことを話すための相談ではなかった。(3)

- ・話を[求職者]本人がする以前の状態、なぜなら本人情報・求人への接し方について再度考えている段階だから。
- ・実は、この逐語記録の前に窓口にて求職者より相談を持ちかけられており、今回の相談？は求職登録のためのものなので、話したかったことは、あまりなかったように思います。
- ・[求職者にとって]話したいことが話せるより、自己認識が強い相談内容であったと感じた。

職業相談の評価・改善(6)

結果的に求職者にとって有意義な相談だった。(4)

- ・[求職者自身にとって、できる]求人がたまたまであり、結果的に紹介とつながったが、ない場合においては、難しかったと思う。
- ・結果的に[求職者本人が選択してきた求人を]一つに絞り込み、紹介採用となったのでOKだったのでは。
- ・[相談の]最後のほうで[求職者は]自分の状態が認識できたのではないかと思う。
- ・[職員は]求職条件の確認・希望職種については話している。

今後は職業相談プロセスを意識して相談をしたい。(2)

- ・今後は、紹介の基本として押し付けはしないように厳に注意していきたい。
- ・[職員は発話を]短く区切って話した方が相手にとってわかりやすかったと思う。*

その他(3)

- ・求職者は自ら話せる人なので話せると思う。
- ・[求職者には]なかなか周囲にもじっくり話を聞いてくれる人もいないと思うので、聞く姿勢が大事だと思った。
- ・[職員は]求職者の希望を絞り込むために質問をした。

資料2：発話進行

発話進行の意識化(37)

職員の発話進行の特徴(26)

●質問が多かった。(3)

- ・職員の質問が多い。
- ・質問の割合自体が高い39%
- ・求職申込書の確認が後でしていたので、質問が後半に多かった。

●質問が少なかった。(10)

- ・全体として質問の割合が少ない。
- ・職業紹介の事例のため淡々と相談が進んでいたため、質問は少なかった。
- ・日常、相談業務をしている感覚より、かなり質問の割合が低い。
- ・{自分としては}もっと{質問を}している感じだった。
- ・求人票の確認をしていたため、職員の質問が少なかった。
- ・今回は特に質問すべき展開ではなかったので予想はしていたが、パーセンテージが思ったほど多くなかった。
- ・今回作成したケースは、求職者の問いに答えるというものであったため、職員からの質問は少なかったが、それが閉ざされた質問だけだった。
- ・質問・返答ともに職員・求職者含めてかなり少ないのは、説明が多いのかなと思いました。
- ・職員からの質問も、後半からは全くない。
- ・後半になれば{職員の}質問は減っている。

●返答や説明が多かった。(3)

- ・{職員は}全体的に説明が多い。
- ・{条件確認の為に}質問が多く{また紹介2件行っているからか、説明が}とても多い。
- ・後半は求職者の質問に対する回答・説明のみで終わってしまった。

●一方的に質問をしていた。(10)

- ・初回の求職受付だったので、職員の一方的な質問形式(求職票の内容確認)で相談がなされてしまった。
- ・求職者の意思を遮って一方的に質問ばかりしている。
- ・求職者からの質問が2つしかなかったのは、いかにこちらから質問攻めにしていただけのかわかった。*
- ・一方的な質問で特に閉ざされた質問の割合が高いため、求職者はそれに対し答える形となり、発言が少なくなっている。
- ・求職者に比べ質問する割合が多く、職員自身が質問を受け、返答する場面がいかに少ないかわかりました。
- ・{職員の}一方的な相談になっているように感じた。*
- ・{職員が}主導的に話している(一方的に)。
- ・前半は求職者登録にかかる会話のため、ほとんど一方的な会話になっている。
- ・職員からの質問が多く、相談の中で主導的な立場をとっていると感じた。
- ・相談というより、確認作業をしている感じです。

求職者の発話進行の特徴(11)

●求職者から質問が出てきた。(4)

- ・{いかに職員が質問攻めにしていただけのかわかった}特に終盤になって始めて{求職者から}質問が出ている。*

- ・求職条件を絞り込み条件提示をしていくうちに、求職者の質問が増えていることがわかった。
- ・求職者の質問割合が比較的高いには少し驚いた。
- ・また、求職者も聞きたいことがあったようなので、この結果となったと感じた。

●求職者からの質問が少なかった。(7)

- ・求職者からの質問は0だった。
- ・発話に占める質問の割合が多く、また、求職者からの質問は全くなかった。
- ・質問を促していると思っていたが、求職者の質問は少なかった。
- ・[職員からの質問は大半が閉ざされた質問で]また求職者からの質問も少ない。
- ・[職員同様]求職者の質問もかなり少ないことに気づいた。
- ・求職者側からの質問が前半に少しあるだけであとは全くない。
- ・[職員の質問の 90.5%が閉ざされた質問で]このためか、求職者からの質問は全くない状態であり、返答が繰り返されていることがわかる。

発話手段の意識化(22)

閉ざされた質問の特徴(19)

●閉ざされた質問が多かった。(17)

- ・[職員の]質問もほとんど閉ざされた質問のみになっている。
- ・[職員は]閉ざされた質問ばかりになっている。
- ・[求職者の意思をさえぎり]しかも閉ざされた質問で・・・[一方的に質問をしている]。
- ・[職員の]質問の大半が「閉ざされた質問」であった(予想通りです)。
- ・[職員は]閉ざされた質問の割合がかなり高い。
- ・[職員の]質問のほとんど(90.5%)が閉ざされた質問となっている。
- ・[職員は]閉ざされた質問が大半で、開かれた質問がわずかであった。*
- ・思った以上に[職員の]閉ざされた質問が多いのが気になりました。
- ・YES・NOで答えられる、閉ざされた質問が多い。
- ・[職員は]開かれた質問より、閉ざされた質問が多い。*
- ・職員の質問、それも閉ざされた質問が多いように思う。
- ・[職員は]開かれた質問の割合に比べ、閉ざされた質問の割合が大きすぎるように思えます。
- ・自分自身の質問の傾向ですべてが閉ざされた質問であったことには驚きました。
- ・開かれた質問をしていると思っていたが、ほとんどがクローズドQだったのは驚いた。
- ・職員の質問がほとんどであり、その質問も81%が閉ざされた質問である。
- ・職員からの質問が多く(なかでも)、閉ざされた質問が多かった。
- ・自分の逐語記録を分析してみると、閉ざされた質問がほとんどで、また一方的に発言している。

●閉ざされた質問が少なかった。(2)

- ・ある程度は仕方ないにしても、あまりに[職員の]閉ざされた質問がなかったなと感じた。
- ・閉ざされた質問の割合が平均と比較して10%程度低い。

開かれた質問の特徴(3)

●開かれた質問が多かった。(1)

- ・[職員の質問で]開かれた質問が多かったのは少し意外。

●開かれた質問が少なかった。(2)

- ・[職員の]開かれた質問が0%となっている。

- ・総じて[開かれた質問が]できていると思っていたが、そうではなかった。

質問技法の活用に関する解釈(43)

質問技法の活用は適切だった。(17)

●質問の活用は適切だった。(5)

- ・3回目くらいの相談者であったため、職員からの質問が少なく、求職者の質問割合が多いように感じた。
- ・話をしない求職者であったため、こちらから話しかけたり、質問したりすることを心がけていた。
- ・初回相談であり、今後の相談・紹介に必要な質問であったと感じる。
- ・[初回相談時に行った質問]これが基となり信頼関係も深まっていくと思う。
- ・[約3回目の相談であったため、職員より求職者の質問の割合が多いように感じるが]これが初回の相談であったら、表3-1の割合に近い数値が出たと思う。

●閉ざされた質問の活用は適切だった。(8)

- ・[自身の質問が全てが閉ざされた質問であったが]ただこの時期の相談は初回で、求職者のことをまず把握しようとしていたので、そういう意味ではこの結果は納得できるものだと思います。
- ・[職員は]時間を気にして、YES、NO で回答できるような質問を選んで使用した。
- ・応募事業所の採否確認のため、[職員からの]質問が多くなってしまう。
- ・求職登録が中心のせい、条件確認のための質問が多い。
- ・前半には求職申込書の記載内容の確認と(雰囲気慣れてもらうことを理由に)、“はい・いいえ”で答えられる簡単な質問をするようにしているため、閉ざされた質問が多いのは納得。*
- ・相談の中でほとんどが閉ざされた質問であるが、自分としては本人がどのようにするかを決定できているので、無理に開かれた質問を今回使わなくてもよかったと思う。
- ・閉ざされた質問が多くなったのは、求職者が沈黙が多く、あまり話さなかったため。
- ・慣れてもらうために、簡単な質問をするようにしていたので、閉ざされた質問が多い事は納得しているが]その分、本人の気持ち(意思)の確認で出てくるはずの開かれた質問を、全くしていないことにはこの分析にて初めて知り、びっくり(ショックもあり)した。*

●その他(4)

- ・[職員からの質問が多く、主導的だったが]求職者から質問も多いので話しやすい雰囲気だったのかと思う。
- ・職業相談のモデルとしては、今回の事例では後半になると求職者からの質問もあり、求職者の協力もある相談であったと思う。
- ・返答が少ないが、自分[職員]の中では相談しながら答えているつもり。
- ・[職員の質問も多かったが]申込書を本人に書いてもらっていたので、求職者の質問も多めだったと思われる。

質問技法の活用は不適切だった。(24)

●質問の活用が不適切だった。(12)

- ・求職者が相談を通じて自身の考えを深めるというよりは、単に職員からの質問に応じて時間をしのいでいただけではなかったか、そうとも読み取れる。
- ・職員側も中盤以降も質問をしていくべきだった。
- ・求職者から質問を引き出すような問いかけをしていない。
- ・[職員の]質問が多すぎると、威圧的な雰囲気も出てくるのではないかと感じた。
- ・閉ざされた質問が多く、求職者の気持ちを引き出す質問が少ない。
- ・閉ざされた質問が多く、話の広がりがないため、相談者の微妙な気持ちを聞き出せていないのではないかと思います。
- ・[沈黙が多く、あまり話さない求職者だったが]前半部ではある程度質問に答えているため、こちら側で質問の仕方を考えれば、もう少し求職者の気持ちを引き出せたのかもしれない。

- ・今回のケースのように「この先、どう生きていくか？」という点に関しての相談は、もう少し「開かれた質問」にしたほうが、クライアントの考え方がはっきりしたのかなと思った。
- ・もう少し、クライアントの話を引き出してやれるような話し方をしないと、クライアントを本当に理解できて話していたのか、いささか不安に感じた。
- ・求職者の気持ちを引き出す質問より、求人・求職条件の希望を確認する質問が多いのがよくわかった。
- ・{求職者の問いに対し}、返答・説明に終始するあまり、求職者の意思等をきちんと確認しなかったという印象を受けた。
- ・質問そのものは慎重に、相手のことを知ることができるような質問を心掛けたつもりだが、うまくできていたようには思えない。

●閉ざされた質問の活用が不適切だった。(5)

- ・閉ざされた質問の割合が100%だったため、自分の話し方の特徴として、広がりのない相談になっているということがわかりました。*
- ・求職者が自分の考えをまとめる前の相談だったので、質問がなかったこと自体はやむを得ないが、閉ざされた質問が内容の割に多過ぎたように思う。
- ・質問については、閉ざされた質問が多く、求職者の話を聞く態度が少し欠けている。
- ・求職者としては、“はい・いいえ”で答えることが多く、思っていることを口に出しづらかったのかと思う。
- ・閉ざされた質問が多いため、開かれた質問をし、求職者の発言を多くするべきであったと感じた。*

●求職者に質問をさせないようにしていた。(7)

- ・今日は求職登録から始まったものではあるが、もしかすると相手からの質問を受けさせない態度をとっていたのかもしれない。
- ・自分だけ質問し、求職者に質問させないという態度で面接したいと思った。
- ・求職者に質問させる機会を与えなかったのは良くなかった(いつもは与えてるのに)。
- ・求職者からの疑問質問はほとんど受け付けていないかのようである。
- ・求職者の質問の割合が低く、また職員からの閉ざされた質問が多いことから、求職者が質問する機会・チャンスを奪っているように思う。
- ・開かれた質問や非示導的な発言をすると、求職者からの質問もあったのかもしれない。
- ・求職者側からの質問が少ないので、求職者側の言いたいことが何も言えなかったのでは？という印象を受ける。

求職者の質問に適切に返答していなかった。(2)

- ・求職者の質問を流しているなあと感じた。
- ・{求職者から}開かれたことに返答していないのにも意外だった。

相談の改善(10)

●求職者が話せるようにしたい。(2)

- ・今後は、意識して求職者が話せる状況を作るようにしていきたいと思う。
- ・今後開かれた質問を適度に交えながら、閉ざされた質問を控え、本人の主訴を掴めるように努めたいと思います。*

●求職者から質問が出てくるようにしたい。(4)

- ・今後は話の経過とともに質問を減らし、求職者から質問をしてもらえる雰囲気を作りたい。*
- ・重要などころでは、開かれた質問をすることと、求職者からの質問が出るようにしていきたい。
- ・求職者の質問を引き出したいと思う。
- ・{相手からの質問を受けさせない態度をとっていたかもしれない。}ここは今後、改善しなくてはならない問題と捉える。

●開かれた質問を活用したい。(4)

- ・必要となった場面で{開かれた質問を}使えるようにはなりたと思う。
- ・{職員は}閉ざされた質問を多用しているので開かれた質問を相談状況により心掛けたいと感じました。
- ・自分の開かれた質問も少ないので、今後の相談では意識してみたい。

- ・相談にあたっては開かれた質問を意識して、求職者と話し合いながら相談を進めていく必要性を感じた。

その他(9)

- ・ロールプレイングのため、実際の相談で分析してみたかったです。*
- ・教官の説明のとおり、ハローワークの相談の傾向がこの相談には出ていたと思う。
- ・{総じてできていると思っていたが、そうではなかった}という事を知ったのはショックであったが、良かった。
- ・どちらにしても勉強しなければ。
- ・この相談では求職者も相談者も遮断が多く(ほぼ同じくらい)これは、両者とも話したいことがあるという伝え方をしているのか？どうみるべきなのでしょう？
- ・求職者も後半は説明に追われているような印象。
- ・前半の流れをズルズルと引きずらないことを認識しなければと思う。*
- ・{求職者に対し}また同じ話かと思っていることがあったんだと気づいた。
- ・相手からは、{この職員は}高圧的と受け取られたと感じた。

資料3: 発話時制

発話時制の意識化(119)

時を示す表現がどの程度、活用されているのかを意識した。(25)

●未来を示す表現がどの程度、活用されているのかを意識した。(15)

- ・未来については「これからの就職活動」と表現しているが、全体の3%。
- ・現在の状況、問題の相談がほとんどのため未来に向かう話は少ない。
- ・未来の発話数も少ない。
- ・全体的に未来の発話が少なく感じる。
- ・未来の発話はなし。
- ・未来については話されていない。
- ・未来についての発話はない。
- ・未来の発話なし。(4)
- ・未来の話がでていない。
- ・今までの経過を確認しているが、これからのことについて述べられていない。
- ・未来の話をしていると思っていたが、してなかったことを知る。
- ・1ヶ所、将来の希望の話があったが、そこで話を終えていた。

●過去を示す表現がどの程度、活用されているのかを意識した。(3)

- ・過去については、かつて「手続きをした」ことがある表現をしているが、全体の3%。
- ・現在の状況、問題の相談がほとんどのため過去の話をする場面も少ない。
- ・過去の発話約1年間の学歴について及び、相談のうちで先ほど話したことについての表現でやはり過去表現も少なく感じる。

●現在を示す表現がどの程度、活用されているのかを意識した。(7)

- ・発話は現在が大部分を占めている。
- ・現在の発話の割合がかなり多い。
- ・ほとんど[の相談]は現在についてで、94%。
- ・過去・未来の話もあるが、ほとんど現在の話という印象。
- ・現在の状況、問題の相談がほとんど。
- ・過去の事を少し話し、後は現在のこととなっている。
- ・この求職者とは、私自身は初めての相談で紹介希望だったので、主に現在の状況確認を中心に相談しているため、現在でほとんどを占めている。

いつの時点が表現されているのかを意識した。(94)

●未来のいつ時点が表現されているのかを意識した。(39)

- ・未来の発話求人に応募し採用された後のことで半年先から2年ぐらい先を表現している。
- ・未来の発話雇用保険のこれからの話をしている。4カ月先の話。
- ・未来の発話2か月先。
- ・1か月～2ヶ月強先の未来を表現。
- ・未来の発話今月末(相談した月の)まで。
- ・未来の確認は資格試験の取得にとどまり、2か月先までとなっている。
- ・基本的には、直近、半月程度、未来について表現している。
- ・未来の発話応募先の結果が分かる1週間前後の範囲での未来。
- ・未来の発話来週または2～3日後。
- ・未来の発話未来は先1週間くらい。
- ・未来の発話来週のこと。
- ・未来の発話明日以降の近い未来。
- ・未来の発話10日後の面接希望日について。
- ・未来は8日間くらい先。

- ・[未来の発話]「明日」くらいまでの広がりが話していない。
- ・[未来の発話]今週の範囲、ごく近い予定。
- ・[未来]面接の予定の説明なので、2～3日後ぐらい。
- ・求職者は、2ヶ月程度未来のことまで話しているが、私のほうは、翌週くらいまでのことしか話していない。
- ・[未来の発話]2年先のことと、もう一つは将来的にはという漠然とした表現である。
- ・[未来の発話]来週～就職するまで。
- ・未来は遠い将来のことではなく、ごく身近な(1年以内の状況)こと。
- ・[未来の発話]就職してからのこと(1年後)が多い。
- ・未来についてはかなり先5年後以上を考えて話した。
- ・[未来の発話]5年くらいの将来。
- ・[未来の発話]求職者は5年、20年先を表現し、相談者もそれに続いている。
- ・未来の表現も2、3月先のことであり、あまり現在から先に進んだ流れの会話ではない。
- ・[未来の発話]半年～10カ月ぐらい先の話をしている。
- ・[未来の発話]数日後～数ヶ月後。
- ・[未来の発話]2～3カ月先の未来。
- ・[未来の発話]大体3カ月先くらいまで。
- ・[未来の発話]3日後及び3カ月後、将来について発言を行っている。
- ・[未来の発話]3カ月後。
- ・[未来の発話]3カ月先のことまで。
- ・[未来の発話]近いものは2～3カ月 先のことについては、将来。
- ・[未来の発話]15年ぐらい先まで
- ・[未来の発話]面接、採用といったシチュエーションで用いられている。
- ・[未来の発話]具体的な時期は表現していない。
- ・[未来の発話]3つあるが、いずれも「これから」「今後」ということであり、[どのくらい先の未来か]を区切ったものではなかった。*
- ・未来へはそれほど遠くない、手の届き易い未来へと広がっている[印象]。*

●過去のいつ時点が表現されているかを意識した。(48)

- ・過去は20年位前の話をしている。*
- ・[過去の発話]過去は20年以上前の過去。
- ・[過去の発話]求職者の高校卒業時あたり(47才)なので約30年位前。
- ・[過去の発話]10年間、勤務していたこと。*
- ・過去については、今までやってきた仕事の確認で、高校卒業した後から現在に戻っている。
- ・[過去の発話]直前の過去もあれば、数年前まで遡る過去の職歴もある。
- ・[過去の発話]前職場に務めていた位まで。
- ・過去の発話は職歴、知識を確認しているので就職された時まで遡っている。
- ・[過去の発話]前職及び、前々職について表現。*
- ・[未来の発話]経験した仕事について約1年前のことを表現している。
- ・[過去の発話]職業についていた期間の確認をしておき、25年位前(過去)のことを確認。
- ・[過去の発話]今年の1月までの前職、さらにもう一つ前の職場でのこと。*
- ・[過去]求人情報の鮮度という意味で1時間以内程度。
- ・[過去の発話]昨日までの過去。
- ・[過去の発話]すぐ直近のこと。
- ・[過去の発話]直前のこと。
- ・直近の過去しか振り返っていない。
- ・「過去」についても先週程度までの広がりが少ない。
- ・[過去の発話]10日以内の応募先事業所の結果について。
- ・[過去の発話]半月ぐらい前まで。
- ・[過去の発話]2件あったが、いずれも数日前のことである。
- ・[過去の発話]つい先ほどの事や2～3カ月前の事。
- ・未来の発話は最近1ヵ月～昨日までの出来事について表現している。
- ・1ヵ月くらい前の話がほとんど。
- ・[過去の発話]2か月前。
- ・[過去の発話]去年の10月。
- ・[過去の発話]2ヶ月程以前～今朝のこと。
- ・過去は3ヵ月～2週間程度前。
- ・過去については3年前の事を話した分もあるが、ほとんどが昨年夏以降、就職活動に関する話が多い。
- ・[過去の発話]求職申し込み確認に職歴で5年前。

- ・[どれくらい過去か]不明も本人の求職期間が長いので、こちらの確認としては1年ぐらい前ぐらいのこと。
- ・[過去の発話]求職活動に来た2週間ほど前と7年前の面接の話。
- ・[過去:会話上は特定できないが]本来は5年前のことである。
- ・[過去の発話]3年位前の過去。*
- ・[過去の発話]過去は1～3年ぐらい。
- ・[過去の発話]数年前に働いていた時のこと。
- ・[過去の発話]おおむね、過去1年以内のこと。
- ・[過去の発話]過去は4年～直近。
- ・[過去の発話]求職者の以前ついていた仕事のこともあり、1年前から5年くらい前を表現している。
- ・[過去の発話]学生時代までを表現している。
- ・[過去の発話]大学生の時について。
- ・[過去の発話]アルバイトをしていた時のこと[過去の発話]学生時代から今まで。
- ・過去は高校卒業からの仕事の話と、退職したらどうしたいかという事を以前から話していたという話。*
- ・本人の経験のところは[どれくらい過去か]不明もかなり遠い前のことあたりから現在まで。
- ・[過去の発話]会話上はいつの事が特定できない。
- ・11年ほど前から、直近の過去までを表現。*
- ・直近に応募した件で[の相談]。
- ・過去[の話]についても求職者は小学校時代のことから話をしているが私の方は2ヶ月程度前の頃までが中心であり、時制が一致していない。

●過去から未来にかけ、どの程度の期間が表現されているのかを意識した。(7)

- ・前職から、次回就職先に就けるまでの間を表現している。
- ・[発話内容]未来も過去も10日前後ぐらい。
- ・現在に近い範囲での未来や過去の話が多い印象。
- ・前前職の具体的な内容まで切り込んでいる一方、未来については発話ゼロ。
- ・[過去から未来の広がりについて見られる印象]相談の上では、直前～数日後までの間で現在が中心でありあまり広がっていない。
- ・職歴が少ないため、数年前から来年度の契約更新までの、そう広くない期間を話している。
- ・[過去から未来の広がりについて見られる印象]昨日までの過去から一生涯の広がり(まずは本人が再就職するまで)。

時間的広がりの意識化(59)

相談において未来への広がりを意識した。(39)

●未来への広がりがあった。(4)

- ・今回は過去から未来は繋がった内容と、とらえております。
- ・過去に就いていた仕事のキャリアを現在の求人にあてはめ、未来の就職へ結び付けている。
- ・3ヵ月後の状況の変化のために、今何をするかの話をしている。
- ・本来の希望→本人主体の転職希望職種→家族の反対による訴えられる希望職種(?)へと変化することにより、気持ちが和らいている。

●未来への広がりがなかった。(35)

- ・[過去から未来の広がりについて見られる印象]今後の展望等のようなものはない。
- ・過去の振り返りばかりで、未来への広がりはない。
- ・[未来の発話]具体的な未来の話は全くしていないため話が広がり足りなくなっている。
- ・就職に対する具体的な相談ができなかったため、未来への広がりが持てなかったと思う。
- ・[これからのことについて述べられていない]ので、今後どうしていきたいかが、はっきりしなかった。
- ・過去のことは聞いているが、未来のことは聞いていないため、今後求職者がどうしたいか、というのがわからない。
- ・パート清掃希望(経験者)なので、あまり未来の話には至らなかったのだと思う。
- ・過去、現在の流れからすると今後どういう仕事をしたいかという話につながるかと思うが、未来の話としては雇用保険の説明しかしていないので、あまり広がりが無いように思う。*
- ・過去から現在までの話しかしておらず、時間的な広がりに乏しいと感じました。
- ・過去から未来への話につながっていない。
- ・過去・未来に相関性が感じられない。
- ・確認の意味で過去のことを聞いているところはあるものの、又、本人も話そうとしているところはあるものの、未来へのつながりが全くない。

- ・本人自身の過去・未来についての話がないため、本人がどうしていきたいのか不明。
- ・やはり今だけでなく、前後がないと職業のイメージは捉えにくいのではと感じた。
- ・やはりもう少し未来への見通しを持てる話ができただけのほうが良かったかも。
- ・「これから」という未来の話もするべきだった。
- ・未来については、もう少し広げても良かった気がする。
- ・未来に向けた、短期的、できれば長期的な相談(方向性)を増やせればよかったのではないか。
- ・いつまでやるか、など未来を意識して相談することも必要だと感じた。
- ・感情を出さない求職者だからこそ、未来の話「今後、どうなりたいか？」という話をすべきだったのかも？
- ・過去の出来事、採否理由の確認となってしまう、本人がこれから先どういう考えや行動をしていくつもりなのかなどの質問があれば、未来への広がりにつながると思う。
- ・未来への希望などについてもっと話を引き出すべきだったと思う。
- ・過去の経験と現在の事についてしか話をしていないため、具体的に未来の話をするにより、より希望を持った相談ができるのではないかと思います。
- ・未来が漠然としているので、例えばいつぐらいまでに就職したいのか質問して、具体性を持たせた方が良かった。*
- ・未来、過去に対するキャリアや未来に対する希望等を話してもらえそうな発話がほしかった。*
- ・過去の話から求職者の感じたこと考えたこと等を聞き、その上で今夜の就職についての考え思いなどの話になっていれば良かった。*
- ・経験や今後の就活について、聞くことは多くあったのだが・・・。
- ・[過去から未来の広がりについて見られる印象]広がりについては感じない。*
- ・未来の発話があるが、契約期間の確認だけであり、キャリア相談の内容はゼロである。
- ・求人の内容等の確認が多かったため、現在の表現が多いが過去の経歴から当該求人にもマッチするのか、また採用後はどのようにキャリアアップしていくのかを捉えたいという意向であった。
- ・「過去の経歴の掘り起こしを未来につなげようという組み立てだったが、そこまで至らなかった」相談内容が如実に現れていると思う。
- ・過去から未来への広がりもあまり感じられない。
- ・過去から未来に広がる相談ではなかった。
- ・職員も現在の状況のみにこだわっており、広がりが少ないケースかな、と思う。
- ・未来への広がりが感じられない。

相談において過去への広がりを意識した。(15)

●過去への広がりがあった。(5)

- ・過去は本人の職歴の期間となっており、このケースでは過去の部分の方が広がりがあった。
- ・[求職者は]目先の未来しか見えておらず、過去に対して過度な不満や挫折感を覚えている[印象]。
- ・[求職者の気持ち]後ろ向きになっている印象を持った。
- ・[求職者は]過去に経験がなく不安がっている印象。
- ・[過去から未来の広がりについて見られる印象]過去を参考にしてしている様子。

●過去への広がりがなかった。(10)

- ・過去についてもあまり広がりがある会話ではなかった。
- ・求職者に対して今後の就活のうえで職歴の整理をしてほしかった。
- ・過去の事実の確認にとどまっている。
- ・過去の発話は、私[職員]だけで確認事項のみ。
- ・過去の発話も事実の確認だけで、実質的にゼロである。
- ・過去の話は、経験内容の確認となっている。
- ・過去に関しては職歴確認のみです。
- ・[前職]での[内容]や、その時までで得られた経験(PCスキル)についての確認をしている。
- ・かなり以前の過去からの話の確認をしている。*
- ・過去[の発話]は職歴とか中心であった。

相談において時間的広がりがなかった。(5)

- ・全く広がりのない相談、事務的。
- ・[相談の]広がりが全くない。
- ・発話の内容からはあまり関連のない一貫性のない発話、広がりであると思う。
- ・求職の[話の]幅のほうが広いので、私自身の視野の狭さを痛感した。
- ・具体的な時間の経過というよりも、漠然とした話になっている[印象]。*

相談の改善(3)

時を示す表現を意識して相談したい。(3)

- ・P[過去]. N[現在]. F[未来]→頭の中に入れておきたい。
- ・今の会話が重要と思うので、未来の話は希望を持たせる程度が良いのでは。
- ・過去から未来の話聞いた方が、アドバイスをしやすくなったと思った。*

その他(6)

- ・[今の会話が重要と思うので]たら・れば になるのはダメ。
- ・[過去から未来の広がりについて見られる印象]現在の問題を解決していこうとする発言の表現がみられる。
- ・相談者も感覚的に分かってもらえたような気がしました。
- ・[過去から未来の広がりについて見られる印象]本人の状況の変化。
- ・[求職者が]現実から逃げているような印象を受ける。
- ・過去の話は確認の意味でも必要だろう。

資料4：発話方向

求職者の内向表現の意識化(46)

求職者は自分の思いや気持ちを表現していた。(40)

●思い(8)

- ・求職者からの内向発話は全て理解の時のみで、感情表現がなかった。
- ・夜間高校通いながら大丈夫か？{と話している}
- ・{求職者は}通勤時間は大丈夫である{と話している}。
- ・{求職者は}経験してきた職種内容と応募を勧められた職種とは合わないのではと感じている。
- ・{求職者は}一番理想だと思っています{と話した}。*
- ・{求職者は}“思う・わかんない”が短い会話の中に入っている。
- ・{求職者は}“一応”とつけて、消極的な表現をしている所が2か所ある。
- ・{求職者は}職員が話したことについて、肯定的な表現で返している。

●欲求・興味・希望(21)

- ・{求職者は}自分の希望する求人・条件がはっきりしている様子がうかがえる。
- ・{求職者は}希望条件の意思表示、自身のスキルの表現、複数社の応募希望、応募条件の確認等を表現している。
*
- ・{求職者は}地域の実情(就職が難しい)を考えると自分の希望を通すのは難しいので、多少の妥協や無理は覚悟している。というようなこと。*
- ・{求職者は}職種への希望について表現している。
- ・{求職者は}希望就職の決定理由や、受付事務を希望しなかった理由{を話している}。*
- ・{求職者は}パート希望、日曜何日といった希望条件の表明{をしている}。
- ・求職者は所々で自分自身の気持ち、希望職種について話をしようとしている。
- ・{求職者は}本人の希望の内容を話している(条件等)。
- ・{求職者は}希望職種や賃金について、自分の考え方を話している*。
- ・{求職者は}花が好きで、できれば花を扱う仕事をしたいということ{を話している}。
- ・{求職者は}仕事にこだわっていききたい{と話した}。*
- ・{求職者は}座り仕事には就きたくない{と話している}。
- ・{求職者は}辞めたい{と話した}。*
- ・{求職者は}土日休みしたいということ、
「どうしても土日休みしたいなという気持ちなんですけども」と表現。*
- ・{求職者は}したい仕事と、収入を得るための仕事は違うと思っている。
- ・{求職者は}おしゃれが好きであること、また経験を生かしたいという思いがある。
- ・{求職者は}腎臓移植について、色々な情報を得て考えてみたいという事を表現している。
- ・{求職者は}雇用保険の説明をしてほしいのですが・・・{と話している}。
- ・{求職者は}自分を売り込みたい、わかってもらいたいという表現に感じた。
- ・求職者は求人に応募したいということ表現。
- ・{求職者は}振り返ってみて考えたこと、これから、やってみたいことなど、気持ちを語っている。

●ネガティブな感情表現(9)

- ・求職者は自分が話したかった経験・スキルについての不安な部分についての思いを話している。
- ・{求職者は}「気になる」という表現を求職者が多用しているため、「気になる」ことが不安の表現であったり欲したりしている。
- ・{求職者は}「気になって」とか「心配かな」と不安な気持ちを表現している。
- ・{求職者は}今までの経験での再就職が厳しいと感じており、今後どういった仕事を探したらよいか分からず不安{と

- 話している}。*
- ・{求職者は}不安かなー{と話した}。*
- ・求職者は気になる求人の情報を確認したいと感じ、また確認後は応募してみたいが自信がない、決め手がない、と表現している感がある。
- ・{求職者は}パソコンスキルや職務経歴書など、自分に自信がなかったり、わからないことなどを気にして質問している。
- ・求職者は、ややあきらめ気味の事について内向発話をしている。
- ・{求職者は}数は少ないが、賃金が抑えられることについてのやるせなさが表れている。

●その他の内向表現(2)

- ・求職者は「気になるんですけど」と表現している。
- ・{求職者は}「がんばります」といった表現に前向きな気持ちが受け取れる。

求職者は自分の思いや気持ちを表現していなかった。(6)

- ・求職者の感情が出ている部分が一つもなかった。
- ・内向発話が求職者・職員共になし。
- ・{求職者は}自分の考えや思いは出していない。
- ・求職自身からのやってみようことについては1ヶ所だけだった。
- ・求職者の内向発話が2件と少ない。
- ・もう少し、本人の今思っていること、考えていることを引き出せればよかったと思う。

求職者の内向表現への応答の意識化(24)

求職者の思いや気持ちの表現に応答していた。(4)

- ・求職者の発言については、求人を紹介してほしいという事なので、それについては内容の確認等、できていると思う。
- ・一言でもいいから、相手の感情を表す言葉で受け止めて、次の話へ移るだけでも、大分違うのだと思った。
- ・今回のケースでは、求職者の内向発話に応えている部分もあるが、通常内向発話があった時に、その話題が終了したとの考えがあった。
- ・内向的な発言を受けた後は、今後どのように相談すべきかの重要なポイントとなっている。*

求職者の思いや気持ちの表現に応答していなかった。(16)

- ・{求職者からの}内向的発言を受け止めず、流してしまっているのでやっぱり相談になっていない。
- ・{求職者が}所々で話そうとしている、気持ちを{職員は}受け止め切れていない。
- ・求職者は割合は少ないが、今後の希望について伝えようと表現しているが、{求職者にとって}自分のどうしても譲れない条件だと職員側で捉えていないので、きちんと受け止めていない。
- ・{求職者の}感情に係る気持ちの受け止めが、職員のほうでできていない。*
- ・{職員は}求職者が語っている、気持ちを{受け止めている}ことが少ない。
- ・{求職者の、}土日休みみたいな気持ちなんですと表現{に対して、}どうしてそう思うのかという事を問いかけをしなくて、事実的な説明に移ってしまっている。*
- ・求職者の考えていることを表していると思い、それを手がかりに相談を進めている。
- ・求職者からの内向的発言を受け止めず、流してしまっている。
- ・{職員は}求職者の内向発話に応答していない。
- ・「検討してみようという感じなんですけど」という求職者の発言から、「就職意欲の低い人」と判断してしまった。
- ・先生の話のとおり、求職者の感情表現を受け止めずに流してしまう場面があった。
- ・{求職者が}「面接を受けてみたい」と気持ちを表現しているにもかかわらず、「はい」との一言だけであった。
- ・事例検討をしても、自分が相手の感情を受け止めないで、次の話へ移っている事に気づいた。
- ・{職員は}求職者の内向的な表現には一応、応答しているが、苦し紛れに応答している。
- ・{職員は}求職者の、応募したいという気持ち{これに対し}簡単に返答している。

- ・求職者の内向に対して、言葉を返していないのが残念。*

求職者の思いや気持ちの表現に応答したい。(4)

- ・{内向発話があった時、その話題が終了したとの考えがあったが}その発話を受けて相談したい。
- ・{求職者からの「やってみたい」という発話}を受け止めて、話が拡大すればもっと良い相談になると思う。
- ・{求職者の、自分の気持ちをあらわす言葉}を受け止められるようにしたい。*
- ・求職者からは、自分がやりたいことを伝える時に内向の発言が使われているので、見逃さないように注意したい。

職員の内向表現の意識化(49)

自分の思いや気持ち表現していた。(48)

●頻度(10)

- ・{求職者の発言を聞いて“就職意欲の低い人”と、判断してしまい}相談自体、早期に終了させることに軸を置いたため、内向の発話が少なくなった。
- ・自分自身の内向表現は、少し多い気がする。
- ・{職員は}・・・思います。が多い。
- ・{職員は}「思います」が入った説明が多い。
- ・職員の内向発話が11件と多い。
- ・{職員は}やはり、「～と思う」等の表現を多く使っていた。
- ・{「～と思う」等の表現の使用頻度が}自分で思っていたよりも多かった。
- ・{職員は}“思っています”の発話が多い。*
- ・{職員は}「わかりました」が4回{逐語記録に入っている}。
- ・{求職者は}最後は“わかりました”ばかり。

●指示・助言(10)

- ・{職員は}職務経歴書について準備したほうが良いということを伝えている。
- ・{考える・理解する・思う・感じる・欲するという表現を}本人へ「～してほしい事」などを伝える時に使用している。
- ・{職員は}求職者本人へ考えてもらおうべきことを伝える時にも、「～と思う」と表現している。
- ・{職員は}求職者の今後の手続きや、仕事の探し方について助言。*
- ・職員は現状把握をしてほしくて、気持ちを表現してみた。
- ・{職員は}就職転換を促している。
- ・{職員は}よろしいかと思えますとかの表現が多い(わかりました・思います)。
- ・{職員は}ある程度本人の希望職種を絞り込んでもらいたいという気持ち。
- ・{職員は}求職者に応募させようという意味が感じられる。
- ・病気のことを仕事の内容によっては伝える必要がない場合もある。

●情報の提供(4)

- ・{職員は}自分が用意した求人者の情報提供を少しでも理解してもらおうと表現している。
- ・{職員は}求職条件を確認しながら、受付事務の少なさ・来年の更新の話、現在の求人が3月中の採用が多いが4月以降の採用の可能性も少ないながらあるというような、求人条件の一般的な事を表現している。*
- ・{職員は}求人者の内容について「～と思います」という表現をしている。
- ・私自身は主に経験、スキルについての説明で、内向発話が多い。

●断定を避けるための表現(17)

- ・{職員は}管内の実情を説明する中で断定できない事柄について「思う」という表現を使用している。*
- ・{職員は}自分の言っていることが絶対ではないので、「思う」という表現をしている。
- ・{職員は}求職者の返答について了解した旨の「わかりました」との返答と、ある程度確認はしているが、断定とまで言えない事について「思います」との表現をしている。

- ・断定的な表現を避けるため、この表現{考える・理解する・思う・感じる・欲する}を使ったり、応答している。
- ・自分が話している内向の会話は、求人票の内容がはっきりしない時に多く使われていた。
- ・{考える・理解する・思う・感じる・欲するという表現を}ははっきりと断言できないこと{に使用している}。
- ・{職員は}事実確認ができていないことについて表現していることが多い。
- ・自分では内向発話の割合が高く、「～と思います」という表現を多く使うことで、はっきりしない発言になってしまっている。
- ・「思います」の表現が推測になっているので、不明な点については事業所へ確認するなどの表現が必要。
- ・{職員は}発言を柔らかくするために{思っていますという発言を}行っている。*
- ・{職員は}表現を柔らげるため、「～と思うんですけど」といった話し方をしている。*
- ・{職員は}自身の考えを求職者に伝えるために、「思う」等少し柔らかくした表現になっていることが多く感じました。
- ・{職員は}説明の表現を弱めるために内向の表現を使っている。
- ・{職員は}「思う」という表現が多いのは、やはりオブラートにぐるんだ形で伝えたいという思いが表れているのではないかと思います。
- ・自分自身が内向発話を使う場合も、求職者に逃げ道を与えるために少々ぼかす、という理由だった。
- ・{職員は}難しい、良いという所を弱めて言っている。
- ・自分は説明の時、事柄の表現を先生の言っている通り、弱めるような形で内向発言をしている。

●確認(4)

- ・私自身では「わかりました」の簡単受容が多く、その点で話を打ち切っている感じがする。
- ・{職員は}「わかりました」「わからない」という形で表現しているが、事務的な印象も受ける。
- ・職員は「わかりました」という内向表現こそやや多いが、自分の思いを求職者に伝えようという場面が少ない。
- ・4つ{考える、理解する、思う、感じる、欲する}あるうち、最後だけがこちら側の思いを伝えたいという表現になっている他は確認する意味での“思う”という表現だと思う。

●その他の内向表現(3)

- ・{職員は}求職者の質問に対し自分はこう思うと一応の回答をしている。
- ・{職員は}「わかりました」とか「とは思いますけれども」と肯定的な表現をしている。
- ・{職員は}求職者の再就職活動に対する激励を表現している。

自分の思いや気持ち表現していなかった。(1)

- ・{職員は}求職者に対してもう少し思いをちりばめてもよかったかと思う。

内向表現のないことが相談に及ぼす影響(24)

ラポールが形成されない。(5)

- ・内向発話がないということは、ラポールの形成ができないと思う。*
- ・{求職者の内向発話が少ないのは、職員と求職者の}信頼関係が築けてない。
- ・『求人票と一緒に確認する』という姿勢が必要であった。
- ・{内向発話がない場合について}コミュニケーションがとりにくくなると思います。
- ・求職者の内向発話が少ないのは、職員より少し高い位置から話しているせい。

求職者の思いや気持ちがわからない。(9)

- ・{内向発話がない場合について}求職者の気持ちが出ないと、本当のところは理解できない。
- ・{内向発話がない場合について}的確に求職者の希望をつかむことができない。
- ・{内向発話がない場合について}本音(本心)がでてこない。
- ・{内向発話がない場合について}求職者の気持ちを聞き出せていない。
- ・{内向発話がない場合について}本人の思っていることを聞けないと、相談にならない。
- ・求職者の感情が見えないと内容のある相談になりにくいのでは。

- ・求職者の気持ちの表現がないため、相談の要点・方向性が見えていない。
- ・{求職者の気持ちの表現がなく、相談の要点・方向性が見えていないため}次につながる内容になっていない。
- ・{内向発話がない場合について}求職者が本来思っていることが相手に伝わらず、適職検索ができなかったり、求職者が知りたいと思っている情報がうまく伝わらないなどの問題が起こる可能性がある。

相談が事務的になる。(3)

- ・{求職者の内向発話が少ないのは、求職者}ご自身の気持ちを伝え相談するというより、事務的な確認のみに終わっている。
- ・{内向発話がないと}硬い会話になりやすい。
- ・{内向発話がないと}感情が入らないので、素っ気ない会話になると思う。

求職者への関わり方が消極的になる。(4)

- ・{内向発話がない場合について}内向発話が少なく、ただ単に状況の確認してることになる。
- ・職員は判断を求職者に任せてしまおうとしていると思う。
- ・たぶん話が長くなってしまおうと思って逃げてしまっているのだと思う。
- ・{内向発話がない場合について}コーアクティブコーチング？にならないのではないかと思った。

求職者への関わり方がきつくなる。(2)

- ・{職員の}強引な紹介だったのでは？
- ・{内向発話がないと}説明する上では表現がきつく感じられる面がある。

その他の影響。(1)

- ・{内向発話がない場合について}話のペースが変わった。

その他(2)

- ・{簡単受容が多く、話を打ち切っている}から、こちらからの一方的な質問が多くなるのでは？
- ・本件の窓口対応の性質が相談できる場になっていない。

資料5: 発話主題

求職者の感情表現の意識化(82)

求職者は感情を表現していた。(5)

- ・求職者の気持ちがでてきた。
- ・{求職者は}面接時の心情を表現している。
- ・{求職者の}感情表現が1ヶ所だけだった。
- ・{求職者は}最初はそんなに応募者不採用だったら自分なんかという気持ちから、職員の説明を聞いて、気持ちに少し変化が生じたところ。
- ・求職者は自分の思っていることを素直に出していると思われる。

求職者は特定の感情を表現していた。(68)

●欲求・興味・希望(38)

- ・{求職者の}労働条件に係る希望。
- ・求職者は自分が希望する職をはっきりとイメージできており、それに向かって前向きに考えている様子。
- ・3回立て続けに同じことを言っているので、{求職者の}その希望は相当、強いものだと思う。
- ・{求職者の}“～したい”という本人の希望が1個。
- ・情報提供した求人に対しては、はっきりと「希望しません」といった発言{がみられた}。
- ・求職者の希望が出ているが、消極的な言い回しになっている。
- ・{求職者の}「～してほしい」という種類(希望)の感情表現のみであった。
- ・{求職者}本人の求人に対する希望などの話の際に「～たい」という言葉がよく出てきているようだった。
- ・{求職者の}休みの希望{という感情表現}。*
- ・求職者の気持ち・希望・思い{が表現されている}。
- ・自主選択した希望求人には「頑張ってきます」との前向きな発言{がみられた}。
- ・求職者の“したい・希望”の感情表現{が表現されている}。
- ・{求職者の}職業訓練についても聞きたい{という感情表現}。
- ・{求職者の}受けたかった・合わない・したかった・したい{という感情表現}。
- ・「検索機を借りたい」「また相談したい」という{求職者の}欲求の感情も表現されている。
- ・{求職者は}答えを求めている感情表現{をしている}。
- ・{求職者の}興味あるという欲求的な表現で、やってみたいという気持ちがうかがえる。
- ・これから就業生活を再開するためには家族の理解・サポートが必要と考えている(就労意欲が高いことの表れ)。*
- ・就職の条件や、生保に対する欲求の感情が出ている。
- ・{求職者の}パソコンを基本から学びたい{という感情表現}。
- ・{求職者の}“～してみたい”といった欲求の表現が3個。
- ・{求職者の}希望職種・賃金についての欲求の感情表現となっている。*
- ・{求職者は}したい仕事と、収入を得る仕事は違うと考えている。
- ・{求職者の}雇用保険の説明をしてほしい{という感情表現}。
- ・{求職者は}仕事にこだわってゆきたい{と思っている}。*
- ・{求職者の}応募したいという欲求の感情。
- ・「行きたい」「働きたい」などの欲求も多く見受けられる。
- ・{求職者は}辞めたい{と話した}。*
- ・{求職者の}「頑張って働きたい」「家族と相談したいと思う」{という感情表現} *
- ・{求職者の}「求人についての情報を知りたい」「今後の参考にしたい」という思いが現われているのではと感じた。
- ・{求職者の}事務職をやりたいという気持ち。

- ・{求職者の感情表現の種類}欲求の感情が表現されている(コミュニケーション・希望)。
- ・{応募したいという欲求の感情は}一般的な職業相談には、あるものだと思う。
- ・{求職者の}働いていたい{という気持ち}。
- ・{求職者の}やってみみたい{という気持ち}。
- ・求職者の欲求を表現している。
- ・{求職者は}「ちょっと興味が出ていまして」と発言している。
- ・興味を示せないというのは、求職者の大きな悩みかも。

●ネガティブな感情表現(19)

- ・{求職者は}現在、自分が置かれている立場に対する腹立たしさや、将来に対する不安感を持っている。
- ・{求職者は}給料に見合う仕事をしなければ事業主が困るという事に対しての不安感が出ている。
- ・{求職者の}わからないことに対する不安。
- ・{求職者の}現在の職場への不安{という感情表現}。*
- ・{求職者は}不安かなー{と話した}。*
- ・{求職者は}主に嫌だという表現が多い。
- ・{求職者の}不安・迷いの感情が表現されている。
- ・求職者は一貫して迷っていると発言している。*
- ・{求職者は}「気になる」と表現されていて、これから求職活動をしていく上で、不安だったり自信がないところが表現されていると思われる。
- ・{求職者の}「気になって」「心配かな」「できれば」{という感情表現}
- ・「気になる」という表現がキーワード。
- ・{求職者は}自分に自信が持てない状況かもしれない。
- ・{求職者の}“自信がない”という不安が1個。
- ・{求職者は}高い給料をもらうならば、それだけの仕事をしなければならぬと思うが結局は最初は低い賃金に抑えられてしまうという、あきらめの気持ちが出ている。
- ・{求職者は}短い言葉で笑いながらおっしゃっているが「あきらめ」に至るまでの色々な感情が含まれている。
- ・{求職者は}我慢している(していた)と言いたいように感じる。
- ・{求職者の}生活が苦しいということが表現されている。*
- ・{求職者の}再就職にあたって給料があまり安いと生活ができないという切羽詰まった状況がわかる。*
- ・{求職者の感情表現}紹介件数にかかる警戒。

●複合的な感情表現(9)

- ・{求職者は}「疑問」や「不安」「希望」を表現している。
- ・{求職者は}嫌だとか、要望・関心・希望を感情表現している。
- ・{求職者の感情表現}好き嫌い・欲求・困惑。
- ・求人内容と自分のスキルがあうのかという不安と、面接に行ったら違う内容であったという手間を避けたいという感情が表現されている。
- ・求職者のこれまでの人生(社会人として)で嫌なことが多く、それを避けたいという感情が出ているように思う。
- ・{求職者は}できれば本当にしたい仕事で探したいが、生活のための仕事を選択せざるおえないというあたりで無感情もあるのでは。
- ・求職者は、長く働きたいが家庭の事情で難しい時に感情が出ている。
- ・{求職者の}転職先に対する不安や、保育士を続けていきたいという意思を感じた。*
- ・{求職者の}常日頃、自分が不満に思っていることを聞いてほしい{という感情表現}。

●その他の感情表現(2)

- ・{求職者の}やってきた仕事への自信{という感情表現}。*
- ・{求職者の感情は}求職者本人の}あせりにもつながってきている。

求職者は感情を表現していなかった／少なかった。(9)

- ・{求職者の}感情表現なし。
- ・感情・理由づけに発展しないように進めたため、0%となってしまった。
- ・求職者が自分の感情を出している箇所はそれほど多くない。
- ・{求職者の}「はい」という応答のみで感情表現を引き出していない。
- ・{求職者は}「～したい」、「～したくない」という強い欲求がない。
- ・{求職者の}感情表現がないため、発展性のないものになっている。
- ・全体的に感情表現が少なく、求職者が心情を吐露していないと思われる。
- ・相談内容として、求人条件等の確認をしているので、もう少し{感情表現}あると思った。
- ・{求職者の}「面接を受けてみたいと思う」この一言しかないなので、相談の過程で求職者に気持ち・感情を表現してもらえようになりたい。

求職者の感情表現への応答・働きかけの意識化(21)

求職者の感情表現に回答していなかった。(13)

- ・{職員は}“～したい”という{求職者}本人の希望があった時に受け流している。
- ・求職者は職種の希望している感情を表現しているが、職員自身その感情表現を受け取っていない。
- ・{求職者の}欲求・興味(求職者の気持ち)に答えていない。
- ・相手の感情表現を無視したり、軽く流しすぎ。
- ・職員は求職者の感情表現に答えず、先に話を進めている。*
- ・{職員は}“自信がない”という本人の不安を言ったときに“あ、そうですねー”となかば否定的？な発言をしている。
- ・{職員は}「わかりましたよ」という返事だけでなく、もう少し気持ちを聞いてあげるべき(これからの求職活動への思いが詰まった言葉)。
- ・～したいという求職者の欲求が出ているが、職員はこれに対して応答せず逃げている。
- ・この事例では、欲求の感情表現であり(1回のみであるが)本人の欲求を確かめて、その欲求を満たすように相談を進めている。
- ・{職員は}求職者の感情表現を受け取らず}他の話へ流している。
- ・求職者が感情を振り絞ろうとしているが、職員は流している。
- ・{求職者が感情を振り絞ろうとしている部分}についても{職員は}流している。
- ・{職員は、求職者が}「面接したい」という{会社の}紹介に関する言葉には反応しているが、それ以外の感情表現につきこみがない。

求職者の感情表現に回答していた。(1)

- ・{相談内容とは異なるが}感情に関しては応じていたと思う。

求職者の感情表現を促すように働きかけをしていなかった。(6)

- ・相手の素直な気持ち引き出せていない相談をしていると判断される(感情表現は欲求の感情)。
- ・求職者の感情を引き出すような質問ができていなかった。
- ・もう少し引き出さないといけなかったと思う。
- ・{職員は}求人票を確認していないと{求職者の}本音が引き出せない。
- ・{職員の}一方的な情報の提供のみになってしまっている。
- ・{求職者の}感情表現はなかったが、冒頭に、探しているが“もうなくていい”という表現をしているところがあり、そこから本人の感情を引き出してあげれば、また違った展開になったのかもしれない。

求職者の感情表現を促すように働きかけをしていた。(1)

- ・職員が質問を通じて求職者の希望に探りを入れ、それに応じた{感情表現}。

求職者の感情表現の有無に関する解釈(12)

相談において感情表現は重要である。(3)

- ・[欲求の感情表現が]相談の方向性を決めるポイントとなっている。
- ・[求職者の]感情をとらえることで思っていることが直接的に伝わってくるので、大切に聞き取るが必要と感じた。
- ・感情表現があると、その人の悩んでいることの本質に近づけると思う。

相談において感情表現がないことは問題である。(7)

- ・[求職者の]感情表現がないため、本当に希望していることが掴めていない。
- ・この[感情]表現がない場合、給料がどのくらいの優先順位なのか分からない。*
- ・感情表現がないと相談の進め方に疑問を感じる。
- ・もし感情表現がなかったら、職業相談は成り立たないと思う。
- ・今回は質問のみであるが、求職者の感情表現をとらえないとニーズを取り逃すのではと思われる。
- ・[感情表現が0%だった] 相談とは言えない事例である。
- ・[求職者は]こちらのことを信頼してくれたのだろうか？

感情表現がなかったことには理由がある。(2)

- ・今日の[研修での]感情表現は相談内容とは異なるものである。
- ・求人票の説明を理解している途上。

相談の改善(2)

今後は感情表現を意識して相談したい。(2)

- ・開かれた質問を上手く使って求職者の気持ちを引き出したい。
- ・自分自身「がっかり」してしまいました。が、これからです！

その他(6)

- ・[求職者の感情表現]理由づけでは、自身・疑問。
- ・[職員の]相談者からの質問に焦る返答。
- ・[職員は]求職者の仕事観を把握しようとしていない。
- ・この先[就職]の状況について、おおまかなビジョンを描いているところで、つながっている。
- ・今回のロールプレイングでは、職員が矢継ぎ早に情報を提供したため、一度整理したいという思いもあると考えられる。*
- ・短い会話の中で、過去の話が多いようだ。

資料6：ふり返りシート1

研修への期待(14)

これからの研修に期待する。(4)

- ・自分の職業相談をこの研修で、より理解できればいいかと思えます。
- ・明日以降の授業も楽しみです。
- ・研修終了までには、たくさんを学んでいきたいと思えます。
- ・{分析した結果を今後の職業紹介に生かす段階で自分自身、混乱を招くのではないかという不安をかなり持っているのが現状ですが、}多分これからの講義でそれも解決していただけるのでは・期待しております。

発話分析の結果が楽しみである。(8)

- ・どのような{発話の}分析結果がでるのか、楽しみです。
- ・{自分の逐語記録の分析を}楽しみに思えます。
- ・どんな{分析}結果が出るか楽しみです。
- ・まだ持参した逐語記録については分析できていませんが、次回の事例研究Ⅲではどのような結果が出るのか楽しみにしております。
- ・逐語記録を作成した時には、大変という印象しかなかったけれど、分類について解説いただき、出来上がった分析表をスライドで見た時には、ぜひ見たいと思いました。
- ・こういった分類わけの作業は慣れていないので大変ですが、自分の相談がどのようなものだったのか、次回の講義を楽しみに待ちたいと思えます。
- ・こういった分析をするのは初めてになりますが、今回の講義を受けて結果を知るのがとても楽しみになりました。
- ・単純な文章の中にも発話進行・方向・主題・{時制}といった細かい部分があり、今後、これらに基づき分析していくことに非常に興味を持つことができました。

発話分析の結果を見ることにより、自分自身の問題点を明らかにしたい。(2)

- ・{逐語記録の作成時、紹介・相談の中でいかに普段まともな会話をしていないのかなあと思ったが}、次回のⅢの講義でその辺がどんな点が悪いのか良いのか、見ていきたい。
- ・今後の研修で、自分の相談内容をさらに分析し、たくさんあるであろう問題点を洗い出したいと思えます。

プログラムへの高い評価(91)

有意義なプログラムだった。(11)

- ・事例研究の目的と技法等の話が有意義だった。
- ・今後、参考にさせていただきたいと思えます。
- ・{講義の}内容については充実していて、少し難しい面もありますが、なるほどと思う場面がいくつかありました。
- ・もともと、研修が、職業相談ありでのことなので、なるほどと思えるものばかりです。
- ・講義の合間に、役立ちそうなポイントを話していただいたのが、特に良かった。
- ・紹介・相談の経験があまりなく、難しいと思ったが、初めて聞く用語・考え方などあり、今後の参考になった。
- ・{講義の合間に話していただいた}「事柄と事柄をつなぐのは感情である」など、大変役立つと思えます。
- ・講義冒頭の事例研究のプロセスの説明については、現在、個人的に悩んでいることもあり、それを整理するのに役立った。
- ・「言葉の使い方」というと、どうしても「ビジネスマナーに則して」とか「紹介を成功に持ち込むため」という言葉の操り方ばかりに気が行きがちであったが、もっと基本的な事があることを知ったことが最大の収穫であったと思う。
- ・この短い時間で、これだけの内容を盛り込むのは大変な工夫がいったのではと思えます。
- ・{講義は}全体的にはおもしろかったと思えます。

自分自身の相談を検討する上での新たな視点を獲得することができた。(4)

- ・本日の事例研究では普段気付かない事がたくさんあり、“新発見”がたくさんちりばめられていました。
- ・今まで、全く意識していなかった事項を整理して、説明していただき、ありがとうございます。
- ・会話の中で常に意識して、相手が何を伝えたいか、読み取る事が重要とわかった。
- ・相談(カウンセリング)を行うのに注目すべき感情等の大切さを改めて学ぶことができました。

プログラムの進め方(9)

●プログラムの進め方が良かった。(6)

- ・大変わかりやすい講義で感謝しています。
- ・分類する意義をお話いただいたのは、ありがたかった。
- ・ワークシートを実際にやってみるということで、自分の理解度が客観的に見ることでよかった。
- ・パワーポイントを使用しての説明は見やすく、理解しやすかった。*
- ・事例研究Ⅱでは、発話分類の復習ができ、よかったと思います。*
- ・前後の文章にとらわれず、言葉のみで判断することと、ご教示いただいて、なんとか今日のポイントが掴めた気がする。
*

●講師が良かった。(3)

- ・●●先生が表情豊かに、にこやかに話されて、親しみやすい授業でした。
- ・体調不良で頭がボーっとしていましたが、[先生の]話も上手で、良い授業でした。
- ・[逐語記録の作成で非常に情けない思いを持っていたが]「皆さん同じような思いかな」というのと、あまり嫌な思いを持たなくてよいという励ましの言葉をいただいて、安心して講義が受けられました。

発話分類・発話分析(20)

●客観的に相談を分析する体験は有意義だった。(8)

- ・[逐語記録の]細かい分析の積み重ねで、相談傾向等の把握を進めていく方法を知ったことは有意義であった。
- ・感覚として感じるだけでなく、分析として知ることは、良い経験になりました。
- ・職業相談というものを客観的に見ることができ、また、それを分析結果として形として見るので、とても素晴らしいと思いました。
- ・日頃の会話や職業相談の内容をこういうふうに分けるのは、もちろん初めてで、とても新鮮でした。
- ・今まで、カウンセリング等の研修は何度も受けたことがありますが、このようなパソコンを使って分析することは初めてなので、とても興味深く思いました。
- ・10分のロールプレイングの内容を、これだけ時間をかけて分析することはないので驚きました。*
- ・会話についてさまざまな視点から分析することについて、これまでの相談では意識をしたことがなく、大変おもしろく聴講しました。
- ・自分の相談内容を、このように分析するとは思っていませんでした。

●発話分類の体験は有意義だった。(12)

- ・発話を分類する作業は、職業相談をする上でとても有効だと感じた。
- ・発話分類という手法は目新しいものであり、非常に役立った。*
- ・今まで特別に言葉の分類等を気にしたことはそうなかったが、分類してみても分かることもあるということも分かった。
- ・[発話分類は]とても新鮮な体験でした。
- ・発話分類については、普通何気なく会話している内容も、こういう形で分類できるのかと、とても興味を持った。
- ・コーディングマニュアルは興味深かったです。
- ・今まで、相談時等の発言した内容について、[発言の]中身を分類して考えたことはありませんでした。
- ・本日、事例研究Ⅰ・Ⅱの講義を受けて、これまで発話分類という考え方を全く知らなかったので大変勉強になりました。
- ・自ら作成した逐語記録を、進行・方向・主題・時制によって分類することにより、自分の行っている相談を別の視点から見られるようになり、勉強になりました。*
- ・分類の方法についても、さまざまな内容があることを知りました。

- ・ハローワークの窓口で職業相談(カウンセリング)をする中で、こういった分類をすることで、振り返りをするのは重要なことであり、求職者に対する自分自身の傾向が如実にわかると思います。
- ・普段、気にもしないで会話をしているが、方向・時制・主題・進行等に分けてみると、自分の会話の傾向が見えてくる学問なのだと感じた。

職業相談過程の意識化(28)

●一つひとつの言葉の重要性に気づくことができた。(7)

- ・何気ない会話をいろんな視点から分析することによって、会話の一つ一つを意味づけて考えられるような気がします。*
- ・[今回の研修で]一言一言少し考えながら話すことの必要さがわかった気がします。
- ・[発話分類は困難だと思うが]、「定義に忠実に」分類することに意義があるということではなく、何げなく話している発言についても言葉の使い方(礼儀など一般的な意味でなく)にこれだけの法則や技術があるのかということに気づくのが最も重要と思った。
- ・普段、何げなく使っている言葉の1つ1つに意味があること、また、当たり前のことだが、それに求職者も反応として返していることが客観的に分かりました。
- ・[講義を受けた]本日の時点で相談時の言葉に無駄な言葉は一つもないのだという認識を持てたことは幸いであった。
- ・今回の研修で、相談内の1文にも色々な意見や役割があることがわかりました。
- ・具体的に相談の記録を文字にしていくと、普段気付かなかったそれぞれの言動に意味があったのに気付きました。

●どのような相談をしていたのか気づくことができた。(5)

- ・これまで考えもせず、発言していたことで、求職者に誤ったことを言っていたり、もっと良い発言をできたのではと気づくことができたので、有益でした。
- ・特に人の話を聞くのが苦手で、人に説明することが好きな私には、今後の職業相談時に活用しなければならない事が明確になりました。
- ・日々、求職者の数をこなすことに追われ、あまり深く考えず、求職者が満足して帰ってくればよしとした相談をしていました。
- ・もう一点、自分の相談が求職者のことを考えてのものなのか、すごく不安になりました。
- ・[分類作業によって]誰がどういう気持ちでどんなことを話しているのか理解できた。

●相談においてどのような技法を活用していたのかに気づくことができた。(7)

- ・[事例研究Ⅰ、Ⅱを通じて]自分では無意識のうちにさまざまな表現方法を用いていることも気づかされた。
- ・自分の逐語記録を分析していくうちに、自分の相談には質問がなく、求職者に内向的な事をしゃべってもらっていないようでした。
- ・実習をすると最後の講評にもあったが意外と“内向”にあたるものがなく(もっとも)きちんと分けられたかどうか疑問であるが意外と感じました。
- ・相手の言葉や感情について、あまり考えてこなかった。
- ・自分の逐語記録にて演習で発話分類を区分すると、偏っていた分類になっていたり、感情表現が思うように少ないことに気づかされ、今後の相談において意識づけを行わなければと感じました。
- ・事例研究Ⅰ、Ⅱを通じて自分の普段の相談状況を振り返ってみると、表面上にあきらかに表れるような感情[の]表れについては注意していたが、会話の端々に含まれる感情表現をあまり注意していなかったように感じた。
- ・普段、職業相談を行っていく中で、発話分類の進行・方向・主題・時制・中断等は意識することなく相談を進めていました。

●逐語記録の作成を通して自分自身の相談を反省した。(4)

- ・自分の逐語記録を見るのがとても辛かった。
- ・まず、逐語記録作成作業で自分の相談内容について、非常に情けない思いを持っていた。
- ・自分の逐語記録を作成時の第一の感想が、いかに普段まともな会話(紹介・相談の中で)をしていないのかなあと感じた。
- ・[発話分析の結果を見るのは怖い]が、逐語記録を作る時に、自分を客観的に見ることができたため、その後の自分の行動の取り方、相槌の打ち方を改めることが(少しですが)できたように思っています。

●逐語記録の分析の結果を見ることに不安を感じる。(5)

- ・自分の逐語記録を詳細に分析するのは、やはり恥ずかしい。
- ・日常の自分の相談が、明らかになりすぎること、結果の分析を見るのが怖い。
- ・[自らの逐語記録を]分類することによって日頃何も考えず発言している事に身が縮む思いである。
- ・分析した結果を今後の職業紹介に生かす段階で自分自身、混乱を招くのではないかと不安をかなり持っているのが現状ですが、]多分これからの講義でそれも解決していただけるのでは・・期待しております。
- ・今後、どういふ[発話分析の]結果が出るかわかりません。

学習内容の実践(19)

●学習したことを職場で生かしたい。(14)

- ・事例研究をすることにより、他方方向から自分を見て、今後求職者に対応する時に色々な[事例研究の]手法を用いて的確に相談業務にいかしていこうと思いました。
- ・先生の話の中に、職業相談の中で活用できる話があり、参考にしていきたい。*
- ・[発話分析の結果を]次に活かすことができればと思いますし、活かしたいと思います。
- ・毎日、意識せずに言葉を発しているの、自分の話し方の癖や特徴を分析し、今後の相談に役立てることができればいいなと思います。*
- ・自分の職業相談の結果を検証し、今後の実務に生かしたいです。
- ・こういった研修を受けて、窓口でどう生かすかが大切だと感じました。
- ・実際の相談にどのように生かせるか考えて講義を受講したいと思います。
- ・最近の業務の中で、担当として長期失業者や母子家庭等の求職者数名を担当していますが、今回の研修[+事例研究Ⅲ]の研修が生かせればと思います。
- ・短い時間の中でも「お客様が何を感じ何を思っているのか」を引き出せたらと思います。
- ・未来につなげるために相手の情報を的確に判断したい。
- ・また、職場に戻り、まわりの職員に説明する機会があれば、[発話分析について]説明したいと思います。
- ・お客様の待ち人数が多いと、なかなか最初からラポールを築く余裕が職員・お客様の双方で無くなり、何か味気ない相談になりがちなので、何か得られたらと思います。
- ・これから経験を積んで、実務に活かしていければと思います。
- ・次回、現場でどう話すかの[技法等の]お話を期待しております。

●学習したことを職場で意識することにより、よりよい相談を行いたい。(5)

- ・実際には分類もなかなか紛らわしく、難しい面もありましたが、先生がおっしゃられたように意識をすることで今後の相談でも有益だと感じています。
- ・相談内容を振り返り、見直す手段に[発話分析を]使ってみたいと思う。
- ・日々の業務すべてにこれらを意識するのは困難かもしれないが、支援が必要な方に対して今回の内容を意識しながらより良い職業相談を行っていきたく思う。
- ・[講義は]全体的には大変参考になり、窓口に戻ってから事例研究Ⅰで学習した点に留意し、職業相談を心掛けていこうと考えています。*
- ・普段は業務に追われ、自分の仕事を振り返ることができないので、この研修で自分の仕事を見つめ直し、今後の業務に生かしていきたいです。*

プログラムの問題(72)

プログラムの進め方(22)

●授業をよく理解できなかった。(4)

- ・[講義の内容について]まだ現段階で質問できるまでの理解に達していないのが少し残念です。
- ・まずは本日の内容を●●して遅かれ早かれ理解していくことの必要性を感じました。
- ・おそらく何のためにこれ[発話分類]をするのかは説明されたとは思いますが、意図がわからず演習をしたので、これをす

る意図を強調していただくとありがたかった。

- ・私の性分なのか、自分が理解しない(納得しない)と頭に入ってこないところがあるので、事前に資料を配布して予習させていただければ、ありがたかったです。

●学習したことを復習したい。(5)

- ・ただ、今回の時間内で大まかなイメージはつかめたとは思いますが、研修終了後にも家でじっくりと復習しないと忘れてしまうと思うので、それは怠らないように心掛けたい。
- ・今日、少し早く進んで、理解がイマイチなので、頑張って復習します。
- ・かなり色々なことを頭に詰め込んでしまったので、復習しないと十分に理解できていない。
- ・いただいた[発話分類の]資料を再度読んで次回に備えたいと思います。
- ・まだ今日半日学ばせていただいただけなので、これから勉強を進めて答えを見つけたいと思います。*

●もう少しゆっくりと時間をかけて講義してほしかった。(9)

- ・事例研究Ⅰでは、発話分類の基準が理解するのに時間がもう少しあればと思いました。*
- ・講義時間が短すぎでした。
- ・もう少し時間をかけて(出来れば本日の倍ぐらい)理解度を高めながらの講義であれば、より満足度も高かったと思う。
- ・もう少し時間的に余裕があれば、講義、ワークシートも詳しくできるのではと思います。*
- ・もう少し、[事例研究の目的と技法等の話を]聴きたかった気がします。
- ・少し講義のペースが速く、理解できぬまま終了してしまいました。
- ・[講義は] ペースが速いなと思うところがありました。
- ・[説明が]次から次へと進み、よく考える間もなく終了してしまい、演習も良くわからないままに終了しました。
- ・但し、時間の関係から進行が早く、5つの分類方法がいま一つわかりにくい部分がありました(そのぶん、演習シートの活用でなるべく理解できるように、という姿勢が伺えました)。

●テキストや資料を充実させてほしい。(4)

- ・発話分類は、資料をいただいて説明をお聞きしながら分類したかったです。
- ・発話の分類のもう少し簡単にチェックできるチェック表があればほしい。
- ・説明の中の、口答説明の中のものが、パワーポイントの印刷の中にあればなお、後で見直す時にありがたいです。*
- ・コーディング・マニュアルの資料及び演習シートのまとめ及び進行については、別業界のライセンス取得マニュアル・説明プログラムと比べてしまうと、より一層のマニュアル等の改訂をしたほうが、よりよい研修となると思います。

発話分類の問題(42)

●発話分類は難しかった。(11)

- ・分類わけが、なかなか難しい。
- ・正直、各分類については、発話内容の分類は困難だと思う。
- ・意外に言葉の分類は難しい。*
- ・分類作業についてあまり自信はない。
- ・発話分類というものを初めて聞き、会話をこのような視点で見てみたことがなかったので、慣れないところもあり、うまく分類できないところもあった。
- ・分類については事前に配布していただければ予習ができたと思うし、講義の理解度も早かったと思う。
- ・発話分類の基準について、分類の基準が難しかった。
- ・相談過程の発話の中で、4種類の基準、各分類基準の中で3つのカテゴリーがあることは理解できたが、分類が難しい。
- ・コーディングマニュアルの分類の仕方・方法はあまり理解できなかった。
- ・短時間で、今まで考えたことのないことを色々習ったため、頭の中での整理が難しく、まだ[発話]分類については不安があります。
- ・今日の段階においては、まだ発話分類についてピンときていないが、自分の逐語記録を分析すればわかるのかなと考えます。

●言葉の意味を考え過ぎたため、発話分類が難しくなった。(4)

- ・言葉そのもので分類するとのことだが、言葉の意味をついつい考えてしまうので、一部、混乱してしまった。
- ・[言葉の分類では]字づらの裏側まで考えて推測してしまい、回答とずれているところが結構あった。*
- ・発話分類の概念を、自らの逐語記録を分類するのは主観的単語の塊に対して分類するようであって、果たして分類可能なのか不安に感じるところがある。
- ・客観的に[発話]分類すべきだとはわかりましたが、特に自分の[相談内容]は、その時の状況がちらついてどうしても主観的になり[分類する事]が大変でした。

●発話主題や発話方向の分類が難しかった。(8)

- ・特に発話方向と発話主題の分類に迷う事が多い。
- ・発話分類が詳細なため、特に発話主題・発話方向がかなり難しかったです。
- ・発話方向の分類では、分類が難しく、まだまだ勉強しないといけないと反省しているところです。*
- ・ただ、発話方向等の理解には、もっと時間が必要(自分には)でした。
- ・発話方向は概念がわかりにくい。
- ・[内向、一般、外向の区別について]この言葉をどれに分類するのか、判断に困るところがあった。
- ・分類のうち、内向・一般・外向の分類が特に難しかったです。
- ・特に、内向・一般・外向の区別が難しいところがあった。

●発話分類の基準で例外の規則が難しかった。(2)

- ・発話進行・方向・主題・時制の分類方法を教わったが、[進行・方向・主題・時制]の例外が吞みにくく、正確な分類に不安がある。
- ・例えば、感情表現『叱られた』。叱られるという、受け身行為が感情に分析されることはなかなか理解が進まない。*

●発話分類の演習が難しかった。(5)

- ・テストがなかなか難しかったです。
- ・練習問題は難しかったです。*
- ・発話の分類の数種の演習について、基礎は分かっているようですが、応用が全く駄目で自分ながらがっかりした。
- ・実際に演習を行ってみると、[会話の一つ一つ]がどれに分類されるのかは難しく、なかなか全問正解とはいかなかった。*
- ・自分の回答結果にはショックも受けた。

●実際の職業相談を発話分類することが難しかった。(10)

- ・自分の逐語記録の分類では、テキストに書いてある例とは違い、より話し言葉に近いので、自分で書いているにもかかわらず、分類が難しかった。*
- ・自分が分類した逐語記録も分類が難しいでした。
- ・現実の相談内容を分析するのは難しいと感じた。
- ・[発話分類の演習では]おそらく間違いだらけだとは思いますが。*
- ・普段、話している言葉が、細かく分類されることに驚いたと同時に分類の難しさを感じた。*
- ・分類の基準が多くて、講義の時は理解できているつもりでいたが、演習や自分の逐語記録を分類する時、分類に困ることがあった。
- ・発話分類は、個別に学んでいる時点では理解しているつもりであったが、実際に逐語記録を分類するのは、略して話している部分も考慮して区別しないとならないので、とても難しかった。
- ・自分の事例を分類した時は、会話が不十分にもかかわらず、話の流れだけはわかっているのに、かえって[会話の一つ一つ]をどれに分類するかわからなくなった。*
- ・[自分の逐語記録に]言外に感情を推測する部分があり、どう分類して良いのか迷った。
- ・方言とか言い廻しがあることで、一概に文章を分類できないように見え、[分類の]難解さが増しました。

●発話分類は機械的な気がした。(2)

- ・会話の分析が自分の思っていたものとは違い、かなり機械的で意外な気がする。
- ・講義の内容は、昔やった英文法や国語の授業のような気もした。

学習内容の実践(8)

●学習したことをそのまま職場で活用できるとは思っていない。(4)

- ・[発話分析の結果を]実践に有効活用していくためには、相当な熟練が必要となることを感じた。
- ・事例研究を受けて、カウンセリングの意義・表現技法、それぞれ頭の中では理解が進んだと思いますが、やはり自然に意識せず、職業相談のなかで活かして役立てる為には少し時間が必要かと思います。
- ・安定所の窓口ですぐに利用できる方法なんてないと思っています。
- ・最後のほうで質問が出ていましたが、すべてが通用するとも思いません。

●学習したことを職場でどのように活かしていくのかわからない。(4)

- ・[発話分類や発話分析]が重要と思うが、実際の相談の中でどういった事に活かせるのか、よくわからないため、具体例等で、どういった事に役立つのかを交えて説明していただければ、わかりやすいと思う。
- ・こうした分類を理解したあと、たとえば窓口で会話中に意識して「ある分類を増やしてみよう」といったことをおこなえるのか？行う必要のある場面に気づけるのかには不安があります。*
- ・発話分類の事がどうしても主になりますが、最初は発話の進行であるとか、発話の方向発話の主題・発話の時制といわれても、それがどう職業相談の良し悪しにかかわってくるのか、良くわかりませんでした(この講義が終わった現在でもよくわかりませんが)。
- ・どこまで実践できるかは不透明ですが、自分の財産のため、頑張ってます。

その他(15)

- ・特に自選求人を持ってきている求職者で、実を言うと求職活動がわかっていないのでは？というかたがいらっしやいますので、そういった方達のどこの段階で詰まってしまうのかを把握するのが大切な仕事だと思っています。
- ・{逐語記録を作る時、自分を客観的に見ることができたが}、まだ、ハツとしてしかないのが残念です。
- ・求職者と相談をしている時に即断できる面接の手法が知りたい。
- ・5つの分類基準は、もう少しまとめ、3つぐらいになりました。
- ・発話分類の基準について説明を順次されていったが、実習をする段階になってはじめてこの意図がわかりました。
- ・そういう[個人的に悩んでいる]気持ちと照らし合わせながら聴講したこともあり、半面、聞き洩らしたことも多く、申し訳なく思った。
- ・パソコン操作にも不安があった。
- ・研修前から職場でもどのように逐語(記)録を使って授業が行われるのか、私以外の職員も興味を持っていたようでした。
- ・特に発話時制について思いあたるが多かったです。
- ・講義終盤に自分の逐語記録を分類してみた。
- ・録音して分析するという作業はいつでもできるわけではない。
- ・日本語って難しいですね。
- ・奥が深い・・・。*
- ・臨床心理は過去を重視。職業相談は未来を重視。
- ・いろんな目で見て考え、自分が選択していくべきだと思っています。

削除項目(2)

- ・今日1日、ありがとうございました。
- ・ありがとうございます。

資料7：ふり返りシート2

プログラムの普及(9)

全職員がこのプログラムを受けたほうがよい。(4)

- ・研修生だけに限らず、全職員に逐語記録を作成させるべきだと思います。
- ・自分の相談状況を数値化してまざまざと見せつけられるというのは、普段できないことであり、ぜひ多くの職員にも体験していただきたいと思います。
- ・いつもいつも使用するという事ではありませんが、やはりハローワークでこのような相談をしているんだという、振り返りは、全職員が一度は受けて、自分自身の良い点・悪い点に気づくべきだと感じました。
- ・今後、この研修に参加してみないと体験できない、この講義をもう少し広い職員にも教えることができればいいのでは・・と思います。

もっと早い時期にこのプログラムを受けたかった。(3)

- ・もっと早い段階でこの講義を受けたかったと思います。
- ・あと5年ぐらい早くこの講義を受けたかったです(でも、今の自分だから、気づけたのかもしれないですが・・)。
- ・今後、窓口何年勤務したら・・・というように、一定年数経験時に、これまでの相談の仕方の振り返りにもってこいだと思います。その為には分析者が必要ですが・・。

労働大学校で逐語記録を解析するサービスをしてほしい。(2)

- ・研修以外で何らかの形で”キャリアトーク”を使った分析はしてもらえるのだろうか？
- ・労働大学校へ逐語記録を送付すれば分析して返送してくれるとか、現場と研修・研究施設との連携もはかれるのではないのでしょうか？

プログラムへの高い評価(169)

有意義なプログラムだった。(4)

- ・逐語記録の作成からはじまり、講義の中での分析・検証と、とても貴重な体験をしたと思っています。
- ・今回の講義について、大変有益なものでした。
- ・私にとって最高に意義のある研修でした。
- ・たくさん、ヒントをいただきました。

職場で役に立つプログラムだった。(2)

- ・大変、現場の立場にたった講義という印象を持ちました。
- ・現場で役に立ちそうなお話、そしてご自分の考え思いを語っていただき、ありがとうございました。

逐語記録の作成など負担の大きいプログラムだったが受けて良かった。(3)

- ・正直、精神的にキツイ部分がある内容だったが、やって本当によかったと思う。
- ・逐語記録を別途作成する必要はあるが、自分の相談分析を行うことは非常に有益であり、精神的にも救われると思います。
- ・あまり中身の無いロールプレイになりましたが、苦勞して逐語記録を起こした苦勞が報われたような気がしています。

*

逐語記録の作成は勉強になった。(2)

- ・逐語記録を作るのは、本当に勉強になりました。
- ・こういった形で分析する時間は、録音から逐語記録の文章化など業務では、なかなかできる時間はありませんので、いい経験になりました。

ハローワークの職業相談とカウンセリングの関係が理解できた。(2)

- ・一般のカウンセリングはこうだが、ハローワークの相談ではこういう傾向がある。という事を話していただいた点など。
- ・カウンセリング技法の講義の内容と関連付けて勉強ができたので、大変有意義だった。

プログラムの進め方(13)

●プログラムの進め方が良かった。(1)

- ・進め方は、とても良いと思います。

●事例研究Ⅲが良かった。(3)

- ・前回、いまひとつ、よくわからなかった発話分類の表現技法が、なんとなくわかってきた。
- ・本日の『事例研究Ⅲ』はわかりやすく理解できた。
- ・はじめの事例研究の段階ではどうしてここまで細かく見る必要があるんだろう？と思いましたが、今回2回目の事例研究において、うまく説明できませんが、とにかくこういうことだったのか！と思いました。

●講師が良かった。(4)

- ・先生の声はよく聞こえ、面白く教えていただき、良かったと思う。
- ・先生の人柄が講義の中で感じられ、厳しい内容でしたが、よかったです。
- ・講師の)研究姿勢は素晴らしいと思います。“求職者さん”という言葉にて表れていると感じました。
- ・熱意をたくさん感じた講義にとっても感謝しています。

●キャリアークが良かった。(5)

- ・キャリアーク、よくできてますね。
- ・『キャリアーク』の開発、大変素晴らしいものだと感心しました。
- ・内容などはキャリアークも使用してなので楽しくできた。
- ・『キャリアーク』は職場に1台欲しいと思いました。
- ・今までやったことがない手法で新鮮であった。*

職業相談プロセスの意識化(91)

●自己理解(24)

・自分自身への理解を深めた。(5)

- ・自分から目をそらさずに生きていこうと思います。
- ・今の自分そして今後の自分がどうすればいいか、少し見えたような気がします。
- ・足りないと感じる部分がたくさん気づけたのはよかった。
- ・普段自分で気づいていなかった点も把握できた。
- ・悔しい部分ではありますが、自分でも反省すべき点が見つかったのは収穫でした。

・言葉の重要性に気づいた。(5)

- ・相手の言葉をどう受け止めるかで話の内容が変わってくるので、改めて言葉を発するという行為の難しさを感じました。
*
- ・言葉一つで、態度一つでこんなにも人間は変わることができるのだなあと改めて実感しました。
- ・相手の言葉をどう受け止めるかで話の内容が変わってくる。
- ・自分はこんな言葉を発して相手に伝えているのかと発見させられ、反省した。

- ・逐語記録を作成するのは大変ですが、日々、何げなく多くの人と相談する中で、全部とまでは言わないけれど、自分の相談をし、1語1句、振り返ることは必要だと思えます。

・自分自身の相談の癖や傾向に気づいた。(12)

- ・自然にオブラートにくるんで説明している点など、今の段階で新たな気付きもありました。
- ・今までは一方的に相手の発言内容から、こういう人と決めつけてしまっていたことがあったと思う。
- ・1事例だけの検討だったが、おそらく他事例で検討しても、同じような結果が得られたのではなかろうか。
- ・相手・内容によって相談は臨機応変に対応しなければならず、今回の自己分析は一つの事例・気付きとして良かったと思う。
- ・21回も相談をしていると、相談の流れができてしまって決まったことをして終了となっていました。初心を忘れてはいけませんね、反省です。
- ・今までの職業相談は、どちらかといえば、紹介するためのいろいろな条件の聞き取りや情報提供に力を入れていたような気がする。*
- ・日常の忙しい窓口の中で、逐語記録の作成をするのにとっても大変であったが、講義を受けて、自分自身の癖、また、気をつけなければならない点があり、役に立ちました。
- ・自分の癖がよくわかりました。
- ・事例研究をして、自分の発話の傾向が良くなった。
- ・こちらの対応により相手の反応が変わることもわかった。
- ・否定的な表現「～できませんね?」「無理ですね?」と使用しているため、求職者の気持ちを汲んだ求職者の立場に立った物の見方・考え方にすることを勉強した。
- ・間違っただけをしようとするだけでなく、いろいろな視点から発言をとらえていくことの大切さを痛感した。

・これまでの相談の問題点に気づいた。(2)

- ・確実に言えることは、今までの職業相談の仕方が、ある意味否定されているような部分を味わったということです。
- ・研修を受けて自分なりに事例検討の内容(問題点)に気づき、ちょっとショックでした。

●逐語記録の作成(13)

・逐語記録の作成により自分自身の相談を直視した。(3)

- ・逐語記録を作る時は「こんな事を話しているのか」といったイヤな感じがありました。*
- ・本当に今回初めて自分の相談内容を改めて何回も聴くと恥ずかしかったです。
- ・『上司からの指導』では、なかなか素直に聞けない部分があるし、その人の言っていることが正しいとも限らない。少なくともそうやって耳をふさいで居直ってしまうが、逐語記録を作り、上司でない方と検討する。というやり方は逃げることができないし、自分を直視することができる。その意味で本当にありがたかった。

・逐語記録の作成により自分自身の相談の傾向がわかった。(10)

- ・今まで特に相談技法等を誰かに確認することなく、見よう見まねで相談を行っていて、特に振り返ることもなかったが、逐語記録を作成・分析し、また実習やグループで検討することで問題が少しずつ見えた気がする。
- ・自分の相談は普段消えていくものなので、今回文字として読んでみて、どんな相談をしているかわかり、良かった。
- ・今日初めて、自分の相談を逐語記録として見る機会を得たが、まず客観的に自分の相談を見るだけでも多くの発見があったと思う。
- ・求職者、職員それぞれの逐語をチェックすることで自分自身の面接の流れと求職者の反応がよく理解できた。
- ・普段することのない逐語記録を作成してみて、自分の相談というものを客観視することが大切であり、自分を知らずの気がかりとなったと感じた。*
- ・逐語そのものの作成も、自分自身がいかに適切な表現を使用していなかったか、よくわかり反省できた。
- ・テープ起こしをする上で、自分の欠点が見えて、提出後研修に入るまでの間に気をつけたこともありました。
- ・話している内容を文字にすることで、色々気づくことがあった。
- ・逐語記録はやりたくはないが、相談を改善するものとして非常に有効だと思った。
- ・{本日、その分析結果とその見かたを教えてください、あらびっくりという感じ}求職者の胸の内を訊ねるような質問もせず、求職者が過去から現在そしてこれからどのような思いでいるのかを考えずにただ目の前の求職者を紹介する方にもっていかねばという思いがでていたような気がします。*

●逐語記録の解析(28)

・発話分析は有意義だった。(11)

- ・自分の相談を逐一言葉にして分析されるのは不思議な気がしましたが、言葉の内容でなく、表現だけでこんなに分析ができることに驚いている。
- ・自己の話进行分析するのはためになったと思う。
- ・自分の表現を逐一、いろいろな角度から分析することは、大変役に立った。
- ・自分の分析結果を見て、正直、よくあの文章からこの分析結果がでたなあと思いました。
- ・この分析はとてすごいと思いました。
- ・会話をさまざまな切り口で分析することで気付くことも多かった。
- ・普段、なかなか意識できない角度からの分析はおもしろく、今後も職場でも相談内容等を検討する時に役立つと思います。
- ・色々分析してもらい、今後の窓口業務に大変役立つと思います。
- ・事例を分析したことで、今後の相談のみでなく、ほかの場面においても活用していきたい。*
- ・キャリアークでの分析は、自分の分析をするのが苦しかったが、凝っている肩を揉んだ時に「痛い気持ちいい」と感じる事に似ているかな、と思いました(少し変な表現ですが)。
- ・こういう機会がなければ、自分の相談の一言一言について分析することはなかったと思うので、早い段階で気づけたことは、今後の相談にプラスになると思います。*
- ・テープを何回も聴いて、逐語記録を作成したことも勉強になったが、さらに細かい分析ができ、1つ1つの発話には意味があることに改めて気づいた。

・発話分析により、自分自身の相談の傾向がわかった。(6)

- ・今回の自分の事例を分析し、自分の相談におけるクセ等がわかりました。
- ・別な表現をすると、(逐語で分類を行うことにより)今まで自分がおこなってきた相談方法は我流でガチガチだったものが、その「コリ」がほぐれた。
- ・講義全体の感想は、当初、英文法のような講義という思いが強かったが、分析することで傾向が掴めるのだなあと思った。
- ・この研修を受ける前、あらかじめ逐語記録作成し、これをどう使うのか疑問を持ってきましたが、事例研究の講義を受けて、自分自身の逐語記録を発話分析して、自分自身の相談の傾向がわかり、大変勉強になりました。
- ・自分の記録を分析して感じたことは、求人票の確認しかしていないことでした。
- ・さらに細かく分析することで、よりよい相談をするためのヒントを沢山貰えたと思います。*

・発話分析により、客観的に自分自身の相談を見ることができた。(7)

- ・普段意識していない自分の相談時の会話状況を客観的に見直すことができました。
- ・事例研究を通じて自分自身の逐語記録を色々な視点から、数値・グラフ化等され客観的に相談過程を振り返ることができました。
- ・今回の研修での自分のテーマが”客観性”ですので、まさに客観視する、良い機会になりました。
- ・数字としては表わしづらい部分をあえて数字やグラフを用いて扱うことで、今まで感覚やイメージでとらえていたものを別の角度から見ることができたと感じました。
- ・言語が数値化することには興味があったところです。
- ・自分自身の相談について、文字にするだけでも癖や嫌なところが見えてきましたが、距離を置いて眺めることで客観的に見ることで多くの事が見えてきたと思います。
- ・『キャリアーク』で分析を行うことにより、まだ理解は足りていないと思うが、自分の癖や考えが客観視でき、より良い方向性を持っていく物が見えたように感じました。

・発話分析により、自分自身の問題や改善点に気づくことができた。(3)

- ・自分の職業相談に係る問題点を数値？で指摘され、痛い反面、自分自身に納得することができました(逃げられないというか・・・)。
- ・自分の相談が数値化されると、意識していた以上に説明が多いことが気になりました。
- ・逐語記録を取っただけでは、自分の相談の傾向がよくわからなかったが、具体的に発話数やその割合等を出してみると、どの部分を修正したほうが良いのかが見えてきて、とても役に立った。

・発話検索により、客観的に自分自身の相談を見ることができた。(1)

- ・逐語記録の作成は大変な作業でしたが、一言ずつ検索することによって自分の相談を客観的に見ることができ、大変有意義でした。*

●表現技法(26)

・自分自身がどのように質問技法を使っていたのかがわかった。(4)

- ・いかに自分が開かれた質問をしていないか。
- ・閉ざされた質問が多い。
- ・今回、ロールプレイングで逐語記録を作り、分析をしていただいたことにより、自分がいかに開かれた質問をしていないのかや、質問ばかりしていたのかがわかりました。*
- ・自分自身の相談を振り返ると、一方的に質問していた。*

・求職者の気持ちに沿って話を聴いていないことに気づいた。(2)

- ・キャリアークで解析することにより、今まで考えたことのない視点から分析したり、面接実習等を通して傾聴を習ったりしながら、今まで自分は求職者の気持ちに沿って話を聞いていなかったのがわかりました。
- ・研修所に来て、キャリアークで解析して、今まで考えたことのない視点から分析したり、(面接実習等を通して傾聴を習ったりしながら、)何度か事例と読み返してみると、今まで自分は求職者の気持ちに沿って話を聞いていなかったのがわかりました。

・求職者の感情表現に反応していないことに気づいた。(12)

- ・求職者の感情の発言に気づかず。
- ・今回の事例研究を受講して、今まで自分の相談内容について、「早く説明しよう・次の求職者の方が待っている」という意識が強く、真面目に仕事していたつもりですが、結果的に求職者の気持ち・感情に気づかず、置き去りにした相談になってしまったと思います。
- ・逐語記録の作成は初めてだったので、大変だったがよく見てみると、感情に感応せず、話題を切り替えているところが何か所かあることがよくわかった。*
- ・相手の感情に全く答えていないなど、課題ばかりが目についたように思える。*
- ・「相談は誰にも負けん！」という自負がありましたが、相手の感情に反応していません、まさしく『目からウロコ』状態です。
- ・自身の相談についていえば、確認だけで終わったと思込んでいたのに、相談者の感情表現があり、そこを掘り下げれば違った展開で相談できたことを発見。
- ・先生の言われるように、せっかく相談者が感情の表現をしているのに、きちんと応答せずに紹介のほうへもっていつている。
- ・相談者の感情に反応していないのかがわかり、良い講義だったと思います。
- ・今までの求職者の話をしっかり聞くことを意識してきたのですが、求職者の感情表現に対応できていないことがわかり、自分の相談で未熟であった点がわかりました。
- ・感情を繰り返さないため、求職者との信頼関係はどうなってるんだろう。
- ・自分の事例には感情表現があまりなく、たった1回の15分足らずの相談で感情を引き出せというのも難しいと思うが、今後の職業相談ではまず信頼関係を築き、感情の本心・本音を引き出せれば成功かなと思う。
- ・本日、その分析結果とその見かたを教えてくださいましたら、あらびっくりという感じ。多少、(録音していたので)しゃべりすぎではあったけど求職者の側に立った話がある程度できてはいたと思っていたのに、さまざまな場面で求職者が自分の思い(感情)を話しているのに、全く気にせずスルーを[していた]。*

・求職者の感情表現に反応していることに気づいた。(2)

- ・自分の逐語を分析してもらい、感情の応答を引き出すことは少しできていたので、少し嬉うれしかったのです。
- ・私も普段の相談では感情表現を受け止め過ぎてしまい、横道にそれってしまう場合が多い。そういった意味で、あえて感情表現を避けている場合も多いのでは?と思っています。

・自分自身がどのように発話時制を活用していたのかに気づいた。(4)

- ・自分の職業相談を実際に分析してみて、相談の内容が現在に集中していて、時間の広がりがないと感じました。
- ・現在の話に集中しすぎ、その人の過去がわからず、未来への希望等が語られていない事がわかった。*

- ・研修で何度も振り返ることにより、自分の見えていなかった角度、例えば時制的な見方。
- ・過去や未来の話もせず、こんな程度の相談をしていたんだなあとわかりました。

●求職者の沈黙を意識することができた。(2)

- ・面接実習でも実感した“傾聴”と”相手が話すのを待つ”という、自分に欠けていた部分も明らかになって、表現がおかしいですが、面白かったです。
- ・この事例の求職者は沈黙が多く、何を考えているのかわからなかったのも、どう展開していけばよいのかわかりませんでした。

学習内容の実践(40)

●学習したことを職場で意識するようにしたい。(8)

- ・学んだことを、職場で意識していきたいと思います。
- ・私は現在給付係を担当していますので、この研修で学んだことをすぐに生かせる機会は少ないと思いますが、学んだことを意識することだけでだいぶ変わるのではないかと思います。*
- ・すべてを上手にというのは無理ですが、相手の話を聞く時、どこかに意識を持ってやりたいと思います。
- ・今までより良い相談がおこなえるよう意識していきたいと感じた。
- ・『自分で意識する』ということを中心かけたいと思います。
- ・今振り返ってパツと感じたことです。これらを常に頭に入れて、これからの業務に反映させたい。
- ・今回教わったことを意識することにより、相談の内容が充実したものになればと考えています。
- ・一つ一つ意識しながら、技術を身につけていきたいと思う。

●学習したことを職場で試してみたい。(17)

- ・今後の職業相談窓口をより良くしていくために、取り組むべき課題を一つ一つ(徐々に改善ということになるだろうが)解決していきたい。
- ・今後、自分の相談にないものは少しずつ取り入れていき、内容が充実できるようになればと考えています。
- ・窓口に来る求職者の中には今日学んだことを生かせる者も多くいると思われるので、適宜、できるところからおこなってみたいとも思った。
- ・現場で生かしたいです。
- ・我々も頑張りたいと思います。
- ・今すぐには実行することはできないので、出来そうなものから試してみようと思う。
- ・大変、役に立つ相談でした。今後の相談に生かしたいと思います。
- ・今後の反省として、来週から現場へ帰ったらさっそく使ってみたいと感じました。
- ・大体、理解はできたので、あとは現場で実際にやってみたい。
- ・職場に持ち帰り、復習しながら技法を活用していきたいと思う。
- ・自分自身のこれまでの相談のやり方の振り返りをおこなう事ができて、求職者のために何が出来るかを具体的に知ることができたので、ぜひ今後を生かしていきたいと思う。
- ・よりよいサービスを提供できるよう、日々努力していこうと思います。*
- ・その部分は職場に戻っても説明会等で使っていこうと思っています。
- ・今後の相談技術が向上するようにしていきたいと思います。
- ・職場での現実の相談で今回の授業の事がどれだけ生かせるか楽しみです。
- ・すべてをやれないので、自然体でできるものを試してみたい。
- ・今回の講義の中で、何か一つだけでも自分の身につけ、今後の職業相談の向上に役立てたいと思っています。

●開かれた質問を積極的に活用したい。(2)

- ・「～ですね？」と決めつけるような質問を何度かしているため、開かれた質問を心掛けようと思う。
- ・今後は早い段階で開かれた質問を入れるなど、もっと求職者自らが話せる雰囲気を作りたい。*

●求職者の感情表現を意識した相談をしたい。(7)

- ・自分の今までのスタイルを振り返ると、特に相手の感情の動きを意識せず(遠ざけていた)現状と今後だけを求めるようなものであったと思われるので、感情の動き、感情発話を意識したいと思う。

- ・今までの相談は、感情に対しての意識が少なく、ただ素通りしてしまった感じであり、そこに求職者が抱える問題や悩み解決のヒントが込められていることを今後意識してみようと思います。
- ・感情に気づき、ストーリーを描けるような相談を心掛けたい。*
- ・この事例以外にも、学卒の生徒は自分を上手く表現できない生徒が多いので、求職者の気持ちを感じることができるよう注意しながら相談してみようと思います。
- ・先生の言われるように、せっかく相談者が感情の表現をしているのに、きちんと応答せずに紹介のほうへもっていつているのは、今後の反省として、来週から現場へ帰ったらさっそく使ってみたいと感じました。
- ・感情への応答をすることが、相談を良いものにする。さらに、スピードアップしていくのではないか？という私の仮説を立てました。
- ・感情に答えるという考え方が乏しかったので、心がけていきたい。*

●ストーリーを意識した相談をしたい。(3)

- ・求職者のサクセス・ストーリーを考えたことがあるのか。
- ・発話時制のなかでストーリーを描いて相談することは、自分にとっても役立つと思う。
- ・特に応募する所がない人にとって過去から振り返り、未来のビジョンが描けるような、職業相談ができたなら求職者の満足度が高くなるのかなと思います。

●求職者の沈黙に対し待つことを実践したい。(3)

- ・求職者の沈黙をさえぎることが常だったと思われるので、考える時間をさえぎらないよう、沈黙を受け止め、待つ努力をしていきたい。
- ・カウンセリングの実技とリンクさせて、相手が最後まで言い切ることを待つこと。沈黙があったら、次の言葉まで待つこと、とにかく『待ってみる』ということ、今後に生かしていきたい。
- ・その為には、普段の家庭生活において子供たちを相手に『待つ』ことを実践していきたい。こういった心がけが現場での傾聴に生きていくことだろう。

TIPsの試行(12)

●TIPsを試したい。(8)

- ・『職業相談 TIPs』を相談窓口で実行したいと思います。
- ・今後、1つ TIPsを選びましたので(相槌を多く打つ)、ぜひ実践したいと思います。
- ・職場に帰って、TIPsのうち、1つからでもよいから実践していきたい。
- ・職場に戻ってからは、求人票なので昼休みの当番のときしかチャンスはないのですが、意識できれば比較的できそうかなと思ったので、まず求職者の気持ちを聴くことを心掛け、TIPs #02を1点選び、実践してみようと思います。
- ・*
- ・面接実習や事例検討などを通じて、応答に関すること、傾聴に関すること、さまざまな事を習いましたが、正直、すべてを意識するととても出来そうもないので、まずは『求職者の感情表現に注意を向ける事(TIPs10)』を意識して相談業務に取り組んでみようかと考えています。
- ・TIPsを課題に、今後の職業相談に役立てたい。
- ・ワークシート6の他の TIPsについても日常業務に意識して活用していきたいと思います。
- ・ぜひ、今回の TIPs、試させていただいて、報告させていただきたいと思います。

●スケールングを活用したい。(4)

- ・自分のスケールング評価を1点あげられるよう選択した TIPsの課題に取り組み徐々に自分の足りない部分と感じ取ったところを改善できるよう取り組みたいと思いました。
- ・今後、何人の人と相談するかに想像が付きませんが、スケールングにおける高い点数めざし、TIPsを自分のものにできればと思いました。
- ・TIPsを意識して、少しずつ点数UPしたいと思います。
- ・自分自身の言動に対し、スケールングにより振り返ることは、とても役立つことだと思う。

プログラムの問題(34)

プログラムの進め方(9)

●自分自身で相談を分析する時間を長くしてほしい。(3)

- ・相談の分析を一通り自分でおこなってみるほうが、もっと実感として捕えられたような気もする。
- ・事例研究の講義においては、実際の分析を受講生ももう少し長い時間やれるようにしたほうが、のちの分析結果を見た時に理解しやすいと思われる。*
- ・できれば自分自身のプリントアウトされた分析データを元に、分析していくといった時間もあれば良いのではないでしょうか？せっかくのデータなので、もったいないなあと思いました(自分でもやってみますが、見間違いかも)。

●事例研究ⅠとⅡではもう少しゆっくりと教えてほしかった。(1)

- ・『事例研究Ⅰ、Ⅱ』は進み方がやや早く、もう少しゆっくり教えてほしいと思った。

●研修でTIPsを試す機会がほしかった。(1)

- ・面接実習で自分の改善点を研修生や講師の方からフィードバックしてもらいましたが、現場に戻ると、なかなかフィードバックしてもらえないので、この分析結果を意識して、現場でいきなりTIPsを試してみるのではなく、まず研修で試してみてフィードバックしてもらいたかったなあと思います。

●プログラムでの講師のインストラクションが不十分だった(1)

- ・できれば最初に、こんな事をする。そしてこんなふうにしたほうが良いですよ、ワークシートは感じた事をそのまま単語でもいいからなど。

●逐語記録の活用方法について説明が不足していた。(2)

- ・当初は逐語記録をどう使うかよくわからなかった。*
- ・この分析が今後どのように(相当の事例が集まったと思うが)何に活かされるのかがわからず。

●キャリアトーク上で容易に逐語記録の修正をきるようにしてほしい。(1)

- ・キャリアトークで求職者、職員の訂正などもその場で出来るようになると良いのではないかと。誤入力もあるので…

逐語記録作成(14)

●録音した職業相談は普段行っている相談を反映していなかった。(5)

- ・逐語記録をつくってはみたが、何のことかわからないので録音するときに『求職者、紹介者(自分)相方文書に“自然体”での相談記録を取って下さい。』とあったが、講義を受けるにつれ、自然体でないと自身が正確に投影されないことがわかった。
- ・今回の事例は、サンプルが少なく、締め切りも迫っていたため、やむを得ず選んだもので、自分としては良くない内容だと思って提出しました。
- ・了解を得て録音したが、録音を始めた途端口数が少なくなってしまい、こちらも焦りがあり、普段とは異なる相談になってしまっていたと思う。
- ・結果は、相談の内容から極端な事にはなったが…。
- ・相談記録の提出については、いつもの場合と違う事が多くなると思います。

●職業相談の録音の方法を工夫する必要がある。(4)

- ・もし2回目(自身としてはやり直したい気持ち強いが)をやる時には録音の仕方を工夫する必要があるのだろうと思った。
- ・たとえば期間を定め、3相談を提出させ、その2回目を教材にするとかのほうが実態に合ったものとなるのでしょうか。
- ・来客者には趣旨を説明し、協力をお願いするが、録音のボタンは誰かにお願いし、来客者・相談者双方わからないところで押してもらい、止めてもらうなどでより良い記録の取り方はどうなのか検討課題だと思う。
- ・事前準備では局内に録音の機器がなく、自己負担になってしまった。

●ロールプレイングではなく、実際の相談を録音したかった。(2)

- ・一般求職者のナマの逐語記録が作成できなかったのが後悔します(適当な人が現れるまで、ギリギリまで待っていたのですが適当な外国人等が現われませんでした)。*
- ・これがロールプレイングではなく、本当の相談であればもっと良かったのにと感じました。*

●逐語記録の作成に苦労した。(3)

- ・これにだけのではないが事前に記録を提出するのは、時間もかなりかかる為、録音も、テキストにするのも手間である。
- ・職員が少なくなっている状況で(音声を)起こす[作業]は大変時間がかかり負担となりました。
- ・この点はどうか?もう少し簡単に起こす方法がないか、検討していただければと思います。

発話分類・発話分析(6)

●逐語記録を細かく分解して見ていく作業はいかにも研究的である。(1)

- ・事例研究Ⅰ・Ⅱではそれを区切ってキャリトークで更に分解していくという作業を習い、正直『いかにも研究的』という気持ちになった。*

●逐語分析の結果で役に立つものはなかった。(2)

- ・ただ個々の分析・気付きなどだけだったとしたら、“労力の割には”と、少し疑問に思った。
- ・自分の逐語記録を分析したが、授業に役立つ分類結果が全く出てこないことに、がっかりした。

●発話分類の基準には実際の相談の感覚と合わない部分がある。(1)

- ・逐語の分類の仕方が、相談時の感覚と合わない部分がある。

●発話分類の基準やその背景にある考え方などを理解できなかった。(2)

- ・これを自分で完全に理解し、項目を正確に分類するのは大変難しいし恐らくできないと思う。
- ・キャリトークで、内向・外向・一般に分類する作業が難しく、分類基準は何に基づいているのか、よく理解できなかった。

学習内容の実践(5)

●職場では学習した内容にとらわれ過ぎないようにしたい。(3)

- ・[授業で学んだことを試すと]少し混乱することもあるかもしれないという不安もあります。
- ・面接の流れの中で、本人の感情として捉えていたところがいくつか分類の中で自分の思っていたところと異なっており、逐語そのものにとられると面接の流れを誤って捉える事になりそうな気が一部する(スケーリングの再点数の変化)。
- ・感情表現を受け止めすぎると職業相談ではなく、人生相談になってしまう恐れがあり、本来の目的である早期就職の実現からかけ離れてしまうというジレンマがあるのではないかと?

●自分自身の職業相談のスタイルを大切にしたい。(2)

- ・これをみても参考として、自分自身の表現方法は見失うことなくしていきたいと思います。
- ・言葉の言い回しについては自分自身で工夫して、丁寧にしていきたいのだろう。

その他(13)

- ・こちらもそろそろ現場での仕事を意識し始める時期なので、今日の内容のような講義をおこなう時期としても、研修終盤のこの時期は適切であったと感じています。
- ・これだけの時間をかけて自分の相談を考えていくことは、これからもなかなかできない贅沢な時間だったと思っています。
- ・今まで、このような機会がなかったため、全く意識しないで20年以上ハローワークの業務をしてきましたが、帰庁

後は1年目の気持ちでやりたいと思います。

- 相談とは本当に奥が深いものだと思われ再考させられます。
 - TIPsの中で、相槌を多く打つということが自分は既に行っており、特に意識はしていません。
 - (面接実習中に感じたこと)そこへのご発言があり、嬉しく思いました。半面、意識してしまって、ほかのがうすくもなりました。
 - 自分の話し言葉として発した言語を書き写してみて、文字として表現し直す作業が興味深かった。
 - ハローワーク職員は感情表現から逃げている話も面白かった。
 - 感情表現を受け止めるというのは非常に興味深く役に立った。
 - TIPsにより、自分は相手の話の途中で入っていくことが少なからずあることがわかった。
 - 逐語記録の作成には時間はかかりますが、この講義のためには必要だと感じました。
- (他2項目)

労働政策研究報告書 No.107

職業相談におけるアクションリサーチ

定価：1,260円（本体1,200円）

発行年月日 2009年4月23日

編集・発行 独立行政法人 労働政策研究・研修機構

〒177-8502 東京都練馬区上石神井4-8-23

研究調整部研究調整課 TEL:03-5991-5104

(販売) 研究調整部成果普及課 TEL:03-5903-6263

FAX:03-5903-6115

印刷・製本 株式会社 コンポーズ・ユニ

©2009 JILPT

ISBN978-4-538-88107-2

*労働政策研究報告書全文はホームページで提供しております。(URL:<http://www.jil.go.jp/>)