

ハッとして、グッときて、ホッとする体験型研修

# 職業相談の 勘とコツの「見える化」 ワークショップ

ガイドシート Ver.3.0



独立行政法人 労働政策研究・研修機構  
The Japan Institute for Labour Policy and Training

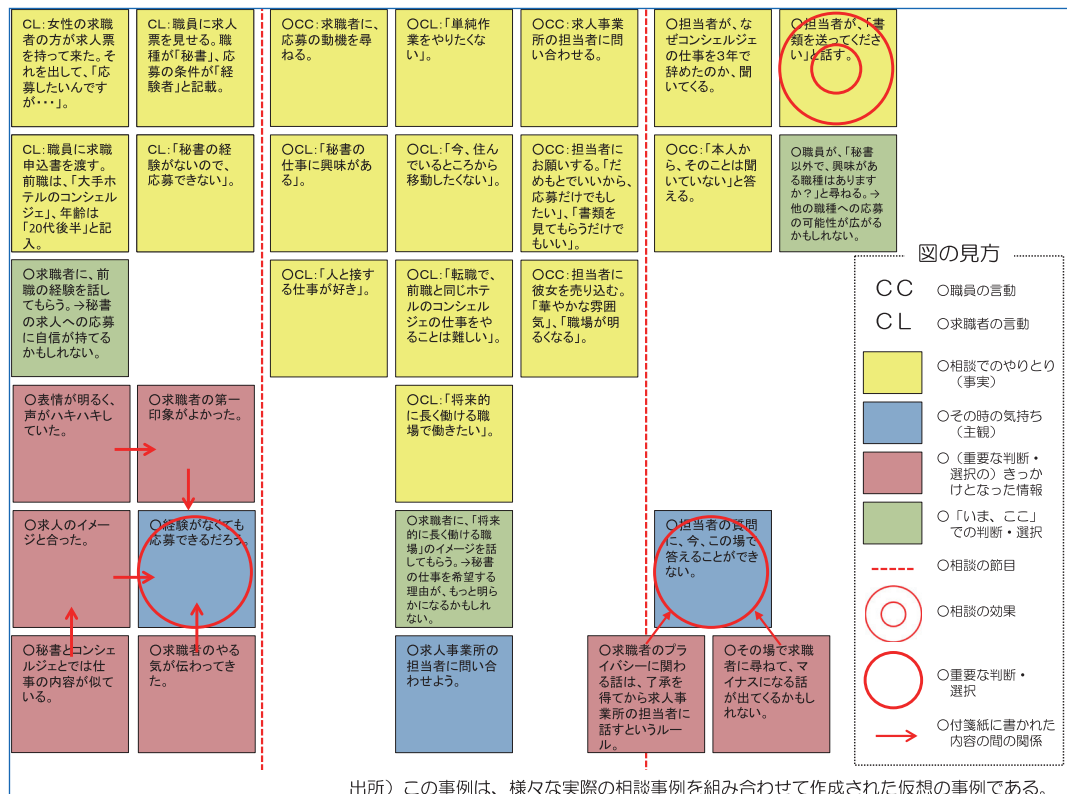
# はじめに

本書は、「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ（以下「勘コツワークショップ」といいます。）」のグループワークを円滑に進めるための参加者用のガイドシートです。①～⑨の9種類のガイドシートから構成されます。ガイドシート①では基本的なグループワークの進め方が、ガイドシート②以降はステップごとのグループワークの進め方が、それぞれ説明されます。

勘コツワークショップでは、参加者がグループで協力して、下図の勘コツマップを作成します。勘コツマップとは、職業相談の担当者（以下「職員」といいます。）が求職者とのやりとりにおいて、どのタイミングで、どのような重要な判断や選択をしてきたか、を図で表現したものです。勘コツマップを作成すると、職員同士で次の4つのことを分かち合えるようになります。

黄色の付箋紙には、「相談でのやりとり」が記録されています。これを読むと、相談の流れが把握できます。

青色の付箋紙には、「その時の気持ち」が記録されています。これを読むと、職員が、相談の最中、何を感じ、思い、考えていたかが理解できます。



出所）この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせで作成された仮想の事例である。

赤色の付箋紙には、赤い丸のついた職員の「重要な判断・選択」について、その「きっかけとなった情報」が記録されています。

緑色の付箋紙には、参加者が、勘コツマップで整理した相談事例と同様な相談場面に直面したら、「今なら、どのような対応をしたいか」といった『「いま、ここ」での判断・選択』が記録されています。

# 目次

ガイドシート①	
グループワークの進め方	1
ガイドシート②	
ステップ1 相談の経験を思い出してもらう	3
ガイドシート③	
ステップ2 相談でのやりとりを話してもらう	5
ガイドシート④	
ステップ3 相談の節目を見つける	9
ガイドシート⑤	
ステップ4 区分ごとに、その時の気持ちを 話してもらう	11
ガイドシート⑥	
ステップ5 相談の効果を見つける	13
ガイドシート⑦	
ステップ6 重要な判断・選択を見つける	15
ガイドシート⑧	
ステップ7 重要な判断・選択のきっかけとなった 情報を話してもらう	17
ガイドシート⑨	
ステップ8 今だったら、どのような対応を したいか、話してもらう	19

## 記号の説明



：グループワークの重要事項です。



：グループワークを進める上でのヒントです。



### 3. 勘コツマップ作成の8つのステップ

< スライド⑤③ >

セクション	ステップ	勘コツマップの作成状況
<b>セクション1</b> 相談でのやりとり (事実)	ステップ1：相談の経験を思い出してもらう ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう	
<b>セクション2</b> その時の気持ち (主観)	ステップ3：相談の節目を見つける ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう	
<b>セクション3</b> 重要な 判断・選択	ステップ5：相談の効果を見つける ステップ6：重要な判断・選択を見つける ステップ7：重要な判断・選択のきっかけとなった情報を話してもらう	
<b>セクション4</b> 「いま、ここ」での 判断・選択 ⑤③	ステップ8：今だったら、どのような対応をしたいか、話してもらう	

### 4. グループワークの5つのルール

- ① 守秘義務を守りましょう
- ② ステップに沿ってグループワークを進めましょう
- ③ よく聞きましょう（あいづちを打つ、うなずく）
- ④ よく話しましょう（思ったことは口にする）
- ⑤ 同意しなくてもいいから理解し合いましょう



勘コツは、日々の仕事の経験を通して磨かれます。「人それぞれに勘コツあり」です。お互いの勘コツを、「⑤同意しなくてもいいから理解し合いましょう」。ベテランも若手も、そうやって職員同士で勘コツを切磋琢磨（と）（研いで磨き上げる）しましょう。この取り組みが職場の相談力を向上させます。

# 相談の経験を思い出してもらう

## 1. グループワークの内容（1）

< スライド⑥4 >

### セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう  
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

□「あなたが、窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた相談の経験」を思い出して、グループで話し合しましょう。

- 一般的な相談の話ではなく、ご自身が実際に体験した相談を話すようにしましょう。
- 1回の相談でも複数回にわたる相談であってもかまいません。

⑥4





## 2. 相談の経験の例



### 相談の経験を思い出すポイント

ポイントは2つあります。

- 1つは「窓口で」というところ。  
窓口で相談をしていて、手応えを感じた経験です。
- もう1つは、「あなたが」というところ。他者が、どう感じるかは問題としません。あなたが、手応えを感じることができた経験でいいのです。

#### 例 1

中高年の女性の方で、事務職に仕事を希望していたが、適当な求人がなかった。他の職種にも目を向けてもらうように働きかけたところ、「他の職種も見てみたい」と話し、事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった。

#### 例 2

若年の男性の方で、公共の職業訓練を受けたいと希望するが、受講の動機があいまいだった。職業訓練を受けることも大切だが、まずは、どのようなところに就職したいのか、考えてもらうようにした。その次の相談では、公共の職業訓練を希望しつつも、自分で探した求人も持って来るようになった。

#### 例 3

中高年の男性の方で、生活保護から脱却するため、フルタイムの仕事を希望した。求人情報端末を使いながら、一緒に求人を探した。希望する求人が見つかったら、ご自身の健康状態を考えてもらいながら、求人に掲載されている仕事の内容ができるか検討してもらった。そのうち、パートタイムの求人も探すなど、幅広く求人を検討するようになった。



**赤色**の箇所が、職員が手応えを感じたところになります。



手応えを感じる経験の1つとして、「**就職できたこと**」が考えられます。しかし、それにこだわりません。

#### 例 1

中高年の女性の方で、事務職に仕事を希望していたが、適当な求人がなかった。他の職種にも目を向けてもらうように働きかけたところ、「**他の職種も見てみたい**」と話し、事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった。

#### 例 2

若年の男性の方で、公共の職業訓練を受けたいと希望するが、受講の動機があいまいだった。職業訓練を受けることも大切だが、まずは、どのようなところに就職したいのか、考えてもらうようにした。その次の相談では、公共の職業訓練を希望しつつも、自分で探した求人も持って来るようになった。

#### 例 3

中高年の男性の方で、生活保護から脱却するため、フルタイムの仕事を希望した。求人情報端末を使いながら、一緒に求人を探した。希望する求人が見つかったら、ご自身の健康状態を考えてもらいながら、求人に掲載されている仕事の内容ができるか検討してもらった。**そのうち、パートタイムの求人も探すなど、幅広く求人を検討するようになった。**

# 相談でのやりとりを話してもらおう

## 1. グループワークの内容（1）

### < スライド⑥⑥ >

#### セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらおう  
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

- グループで話し合っ、できる限り全員で、関心の高い相談を1つ選びましょう。
- その相談の経験を話した人が「話し手」となります。その「話し手」から、話を聞き出す役割の「聞き手」を1人と、その話を記録する「記録係」を1人決めてください。
- 「話し手」、「聞き手」、「記録係」以外の人は、適宜、「聞き手」と「記録係」をサポートをして、質問したり、記録したりする「サポーター」になります。

⑥⑥



グループでの役割をはっきりさせるため、役割カードを作成し、参加者が首にかけるようにしてもよいでしょう。



## 2. グループワークの内容（2）

### < スライド⑦⑧ >

#### セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらおう  
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

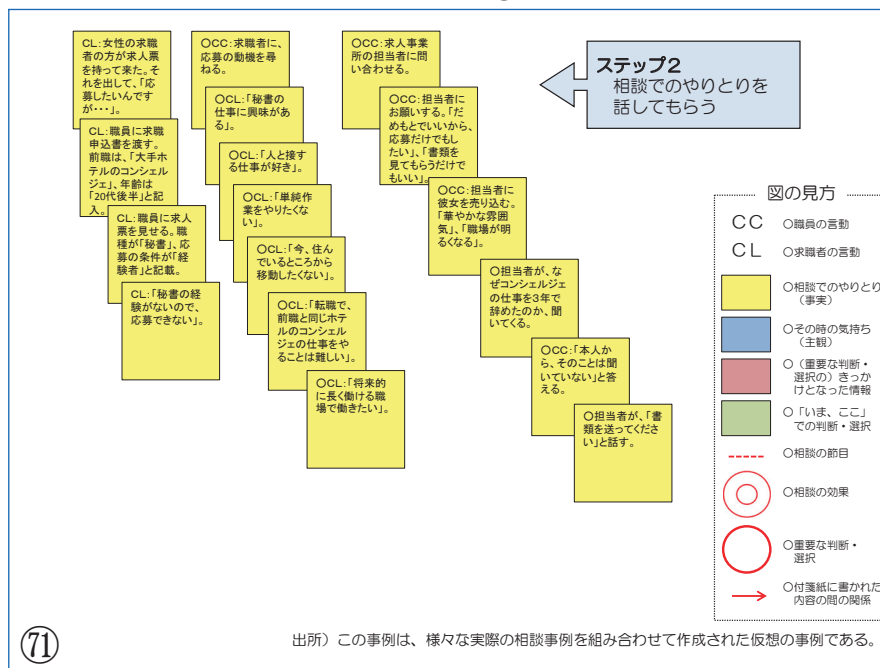
- 聞き手は、話し手から、その相談で、求職者との間で、実際にあった「相談でのやりとり」を聞いてください。**事実を中心に**、始めから終わりまで順を追って、話を聞いてください。
- 聞き手の役割以外の人が、聞き手をサポートするため、話し手に質問してもOKです。
- 記録係は、「相談でのやりとり」を、簡単なメモ程度でいいですから、黒色のサインペンを使い、**黄色の付箋紙**に記録してください。その際、できる限り、話し手の<ことば>を使うようにしてください。
- サポーターは、聞き手と記録係をサポートしてください。

⑦⑧



### 3. 勘コツマップの作成例（1）

< スライド⑦① >



### 4. 質問例



このステップでは、聞き手が、理由を聞いたり、助言をすることをしません。

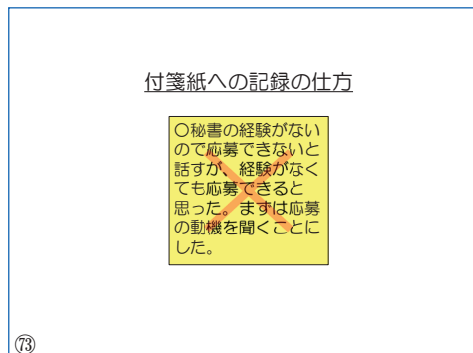
- それから、どうなりました？  
⇒そこで、あなたはどのように対応したのですか？
- その時、相手は何と言ったのですか？  
⇒それに対して、あなたはどうか応答したのですか？
- （一般的な話になったら）この相談では、どのような対応をしたのですか？
- （思いや考えの話になったら）その時のあなたの思いや考えについては、後で詳しく聞かせていただきますので、まずは事実を教えてください。

#### NG質問

- なぜ、そうしたのですか／そうしなかったのですか？
- 普通は、○○するのではないですか？

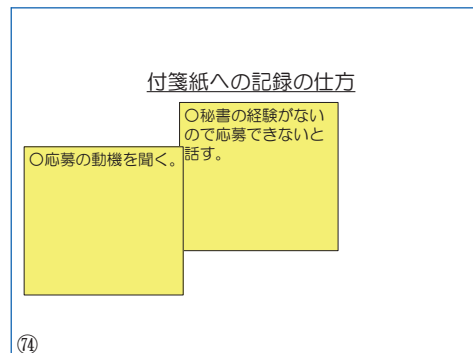
## 5. 付箋紙への記録の仕方

< スライド⑦③ >



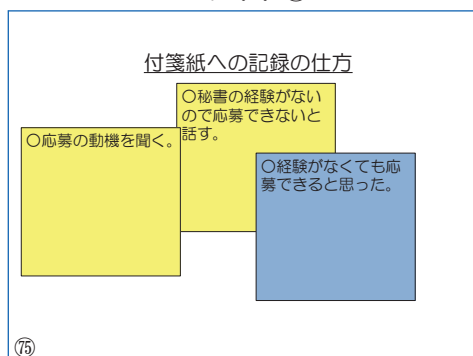
1枚の付箋紙に、まとめて書かないようにします。

< スライド⑦④ >



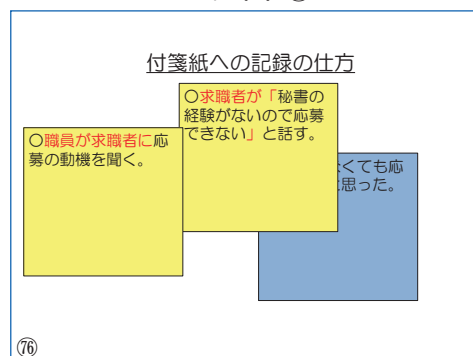
小分けにして書きます。

< スライド⑦⑤ >



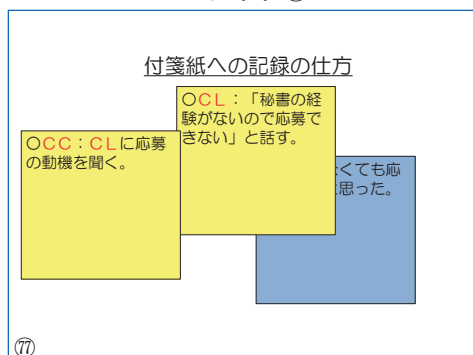
その時の思いや考えは青色の付箋紙に記録します。

< スライド⑦⑥ >



記録しているうちに、誰の誰に対する言動かわからなくなることがあるので、誰の誰に対する言動かを区別できるように記入しておきます。

< スライド⑦⑦ >



職員を「CC (Career Consultant)」、求職者を「CL (Client)」と記号化するなど工夫をするとよいでしょう。

## 6. グループワークの内容 (3)

### < スライド⑧1 >

#### セッション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう  
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

- 記録係は、話し手の確認を取りながら、模造紙の上の方に、黄色の付箋紙を並べてください。
- 並べる順序は、「相談でのやりとり」で、出来事が起こった順に、まず、①のように上から下へと並べます。ついで、②のように、「相談でのやりとり」の流れが変わったところで、左から右へと列を変えます。

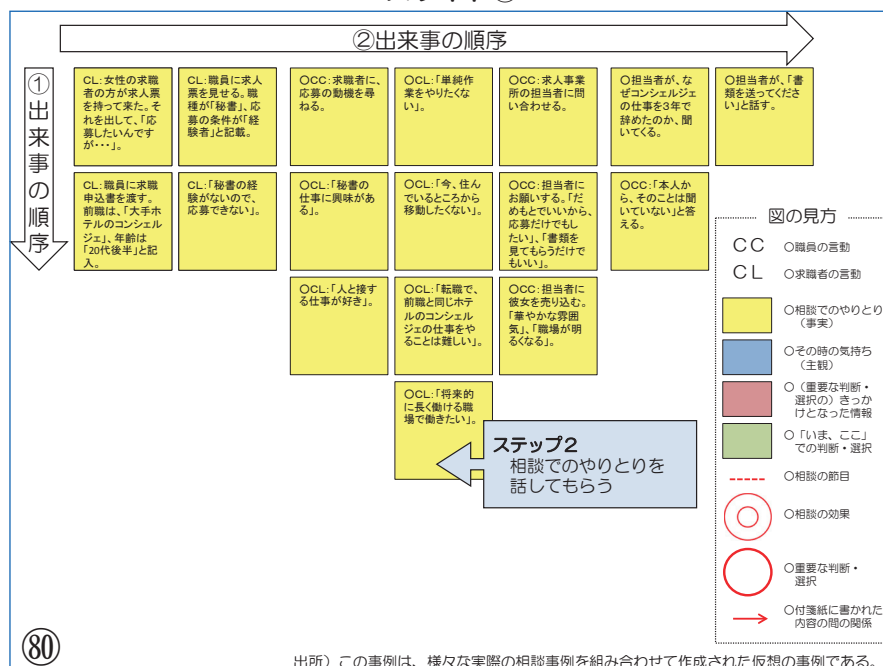
⑧1



並べる順序は、下図の勘コツマップの作成例における①と②の「出来事の順序」で確認してください。「相談でのやりとり」の流れに変化があったと感じたら、列を変えます。その際、明確な基準があるわけではありません。その判断は感覚的で構いません。

## 7. 勘コツマップの作成例 (2)

### < スライド⑧0 >



# 相談の節目を見つける

## 1. グループワークの内容

### < スライド⑧5 >

#### セクション2 その時の気持ち (主観)

ステップ3：相談の節目を見つける

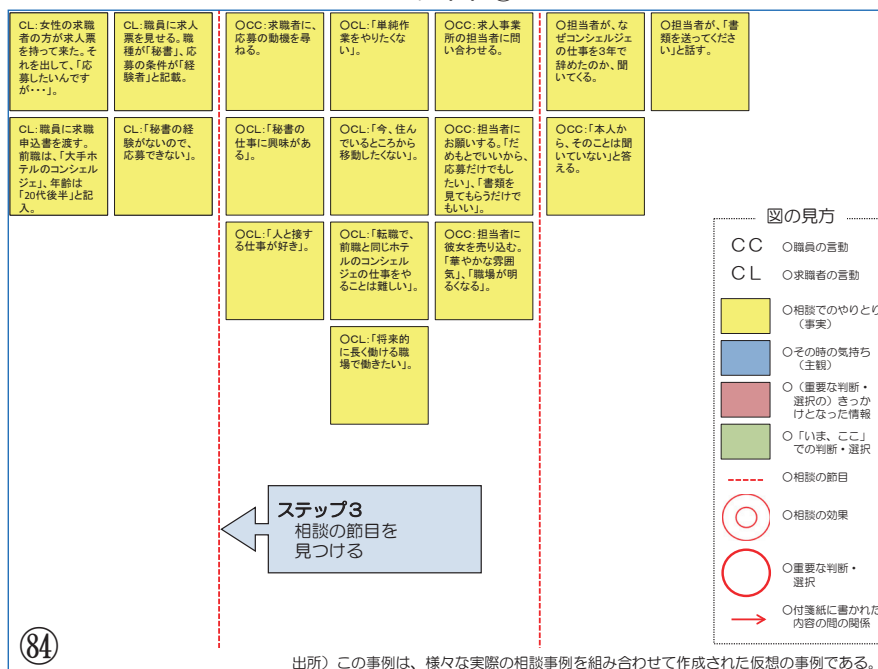
ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう

- 記録係が黄色の付箋紙を並べ終わったら、聞き手は、話し手と協力して“相談の節目”を見つけましょう。
- “相談の節目”とは、起承転結のように相談の局面が変化したり、展開する場面です。
- “相談の節目”が見つかったら、記録係は、赤色のサインペンを使い、書き込みます。
- 3～7つぐらいに「相談でのやりとり」を区分すると、後のワークが、比較的やりやすくなります。
- 聞き手の役割以外の人々が、聞き手をサポートするため、話し手に質問してもOKです。

⑧5

## 2. 勘コツマップの作成例

### < スライド⑧4 >



### 3. “相談の節目”の解説



#### “相談の節目”を見つけるのは感覚的

- 「相談でのやりとり」である黄色い付箋紙を並べる際、列を変えることと同様、“相談の節目”も何か明確な基準があるわけではありません。その判断は感覚的で構いません。“相談の節目”の特徴は、「相談でのやりとり」全体から見て、流れに変化があったり、展開があったと感じたところになります。
- 左図の勘コツマップの作成例では、“相談の節目”に線が2本引かれています。そのため、「相談でのやりとり」が3つに区分されています。前半は「職員が求職者の希望を聞いている段階」、中盤は「職員が求職者の動機を聞き、求人事業所の担当者に問い合わせる段階」、後半は「職員が担当者からの質問に答え、応募の許可を得た段階」になります。
- グループで納得のいく“相談の節目”を見つけましょう。ただし、いくらグループで話し合っても“相談の節目”が決まらない場合、最終的な判断は、話し手の感覚に合わせるようにしましょう。



# 区分ごとに、その時の気持ちを話してもらおう

## 1. グループワークの内容

### < スライド⑨1 >

#### セクション2 その時の気持ち (主観)

ステップ3：相談の節目を見つける

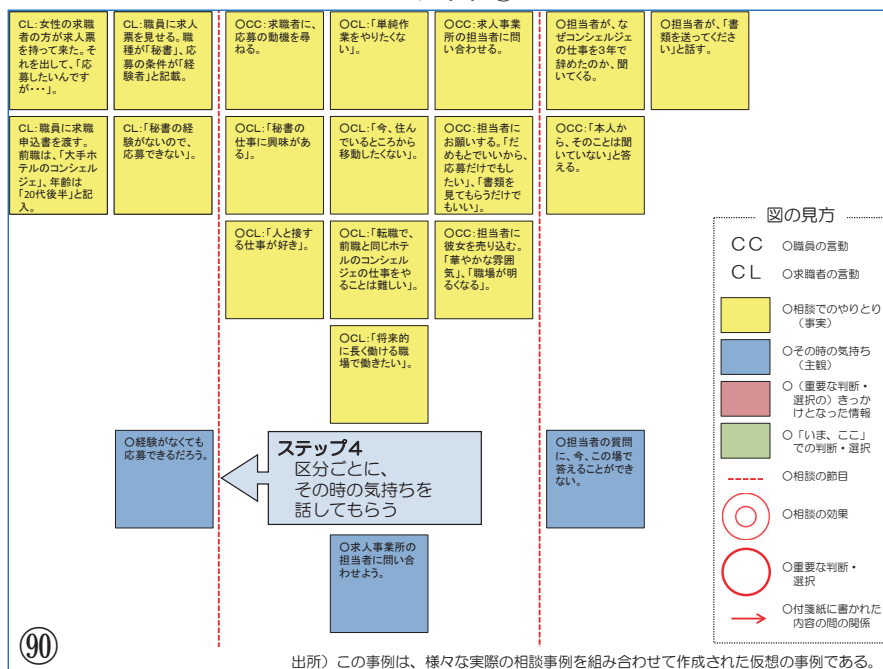
ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらおう

- 聞き手は、話し手から、「相談でのやりとり」の区分ごとに、「その時の気持ち」を聞いてください。気持ちですから、話し手の主観を中心に話を聞いてください。
- 聞き手の役割以外の方が、聞き手をサポートするため、話し手に質問をしてもOKです。
- 記録係は、「その時の気持ち」を、簡単なメモ程度でいいですから、黒色のサインペンを使い、青色の付箋紙に記録してください。その際、できる限り、話し手のくことば>を使うようにしてください。
- 勘コツマップに、「その時の気持ち」が起こった、「相談でのやりとり」の記録の下に、その付箋紙を並べます。

⑨1

## 2. 勘コツマップの作成例

### < スライド⑨0 >





### 3. 質問例



このステップでは、判断や選択の問題点や改善点の検討をしません。

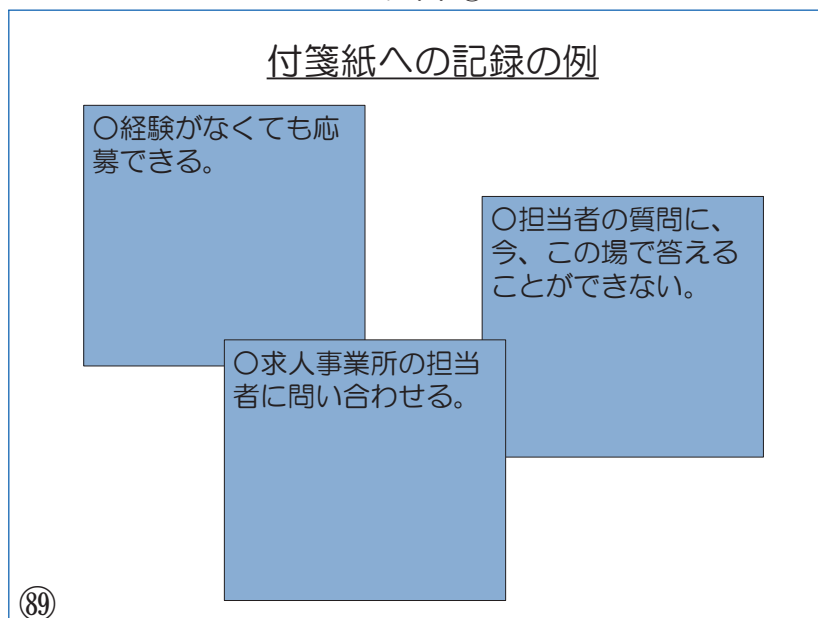
- そこで、あなたは、どのような気持ちでしたか？
- そこで、あなたは何を感じていましたか？
- そこで、あなたは何を思っていましたか？
- そこで、あなたは何を考えていましたか？

#### NG質問

- なぜ、そう思ったのですか？
- その考え方は間違っていないですか？

### 4. 付箋紙への記録の例

< スライド<sup>89</sup> >



「その時の気持ち」としては、たとえば、職員が「経験がなくても応募できる」と思ったり、「求人事業所の担当者に問い合わせる」と判断したり、「担当者の質問に、今、この場で答えることができない」と感じるなどです。

# 相談の効果を見つける

## 1. グループワークの内容

### < スライド⑨7 >

#### セクション3 重要な 判断・選択

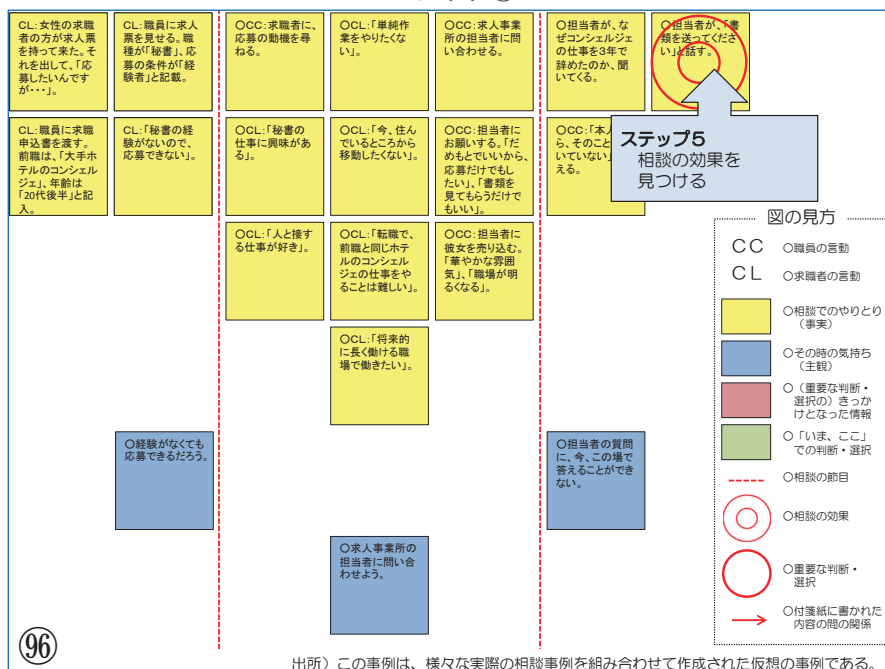
ステップ5：相談の効果を見つける  
ステップ6：重要な判断・選択を見つける  
ステップ7：重要な判断・選択の  
きっかけとなった情報を話してもらう

- 聞き手は、話し手と協力して、求職者の言動や状況の変化から、“相談の効果”が、どこにあったのかを見つけます。
- 聞き手の役割以外の人々が、聞き手をサポートするため、話し手に質問をしてもOKです。
- 記録係は、“相談の効果”が見つかったら、「相談でのやりとり」の記録のうち、赤色のサインペンを使い、該当する箇所に二重丸を書き込みます。

⑨7

## 2. 勘コツマップの作成例

### < スライド⑨6 >



### 3. 質問例

- この相談で、あなたが手応えを感じたところは、どこですか？
- 相談の前後で、求職者の～(行動、発言等)に、何か変化が見られましたか？  
⇒それはどこですか？
- この相談が終わってから、求職者の置かれている～(状況、環境等)に何か変化は見られましたか？  
⇒それは、どんな変化ですか？

### 4. “相談の効果”の解説



#### “相談の効果”は「相談でのやりとり」に現れる

- “相談の効果”は、①求職者の言動の変化、もしくは②求職者の置かれている状況の変化に現れます。どちらも、実際に起こった出来事、つまり事実なので、黄色の付箋紙に記録されている「相談でのやりとり」を中心に探します。
- ①の求職者の言動の変化の例として、ガイドシート②の「2. 相談の経験の例」(p.3-4)で説明すると、『他の職種も見てみたい』と話し、事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった」や、「その次の相談では、公共の職業訓練を希望しつつも、自分で探した求人も持って来るようになった」などが当てはまります。
- ②の求職者の置かれている状況の変化の例として、左図の勘コツマップの作成例では二重丸がついている「担当者が、『書類を送ってください』と話す」が当てはまります。“相談の効果”として、よく取り上げられる「就職できた」も、①求職者の言動の変化というよりも、②求職者の置かれている状況の変化と言ってよいでしょう。

# 重要な判断・選択を見つける

## 1. グループワークの内容

### < スライド⑩② >

#### セクション3 重要な 判断・選択

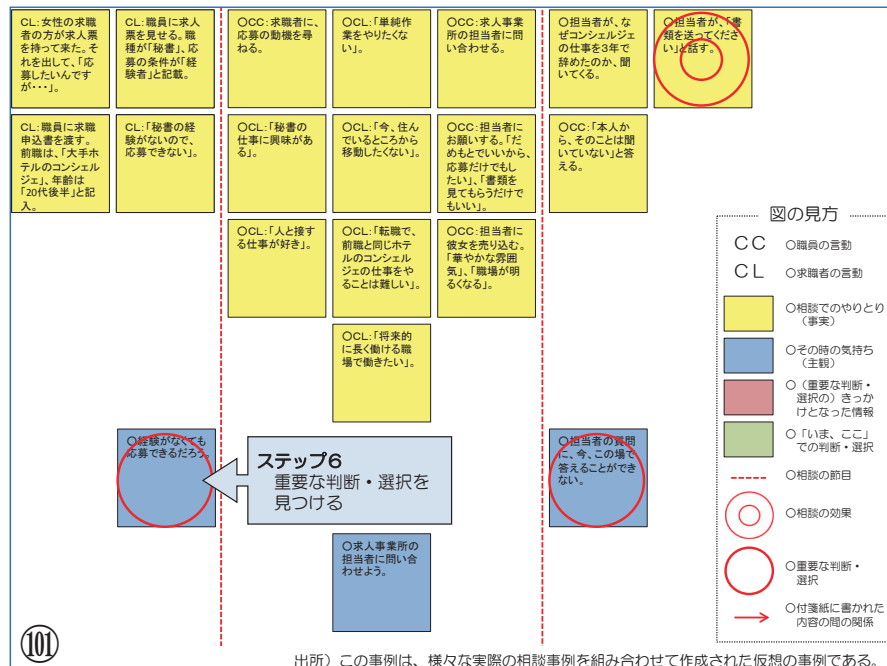
ステップ5：相談の効果を見つける  
ステップ6：重要な判断・選択を見つける  
ステップ7：重要な判断・選択の  
きっかけとなった情報を話してもらう

- 聞き手は、話し手と協力して、「その時の気持ち」のうち、「相談の効果」に影響を及ぼしたと思われる“重要な判断・選択”を、1～3つぐらい見つけます。
- 聞き手の役割以外の人々が、聞き手をサポートするため、話し手に質問をしてもOKです。
- 記録係は、該当する“重要な判断・選択”に、赤色のサインペンを使い、丸を書き込みます。

⑩②

## 2. 勘コツマップの作成例

### < スライド⑩① >



### 3. 質問例

- 求職者の～（発言、行動、状況の変化等）に強く影響を及ぼしたと思う、あなたの判断や選択は、どれですか？
- ここで、あなたは～と感じたのですね。
- ⇒それは、“相談の効果”につながる重要な～（判断、選択等）だと思うのですが、いかがですか？

### 4. “重要な判断・選択”の解説



#### 「その時の気持ち」のなかから“重要な判断・選択”を探す

- ステップ4の「区分ごとに、その時の気持ちを話してもらおう」では、話し手に、相談の雰囲気や求職者の印象など、相談の窓口で感じたり、思ったりした様々な気持ちを話してもらいました。左図の勘コツマップの作成例から挙げると、女性の求職者が秘書の仕事を希望していることに対する、職員の「経験がなくても、応募できるだろう」という思いや、求人事業所の担当者から質問を受け、「今、この場で答えることができない」と感じたことなどです。
- これら「その時の気持ち」は、職員が、ただ感じたり、思ったりしているだけでなく、求職者の就職の可能性を「判断」したり、担当者への対応を「選択」しているプロセスとも言えます。
- “相談の効果”につながる判断や選択の視点から、「その時の気持ち」を見てみましょう。“重要な判断・選択”が見つかるはずです。

# 重要な判断・選択のきっかけとなった情報を話してもらう

## 1. グループワークの内容

### < スライド⑩⑦ >

#### セクション3 重要な 判断・選択

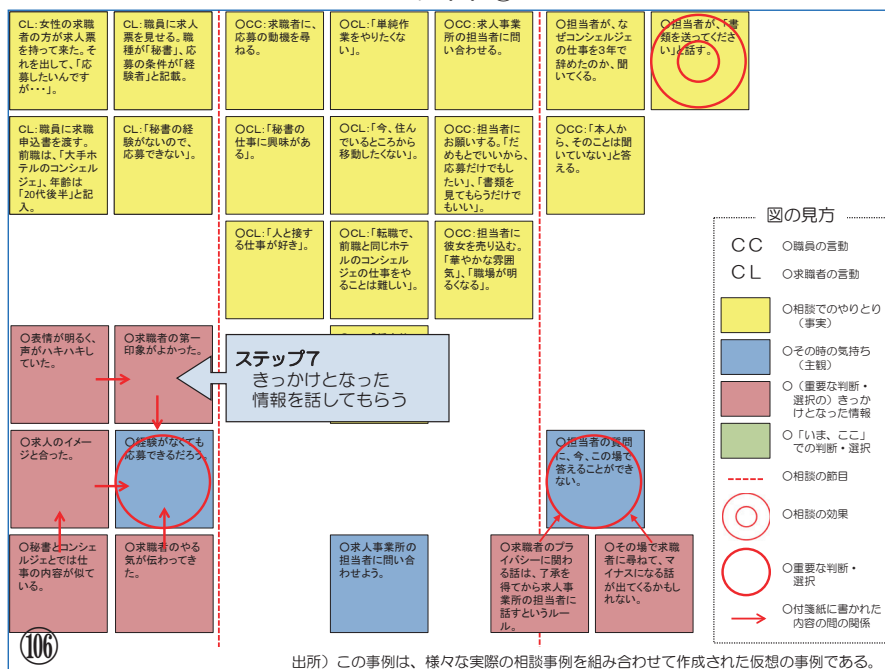
ステップ5：相談の効果を見つける  
ステップ6：重要な判断・選択を見つける  
ステップ7：重要な判断・選択の  
きっかけとなった情報を話してもらう

- 話し手に、**赤い丸**をつけた“重要な判断・選択”ごとに、思いつく限り、その「きっかけとなった情報」を、話してもらいます。
- 記録係は、黒色のサインペンを使い、**赤色の付箋紙**に、その「きっかけとなった情報」を記録します。その際、できる限り、話し手の<ことば>を使うようにしてください。「相談でのやりとり」で記録した内容と重なってもかまいません。
- “重要な判断・選択”の近くに、「きっかけとなった情報」を並べます。赤色のサインペンを使い、勘コツマップに、“重要な判断・選択”と「きっかけとなった情報」の関係を書き込んでみましょう。

⑩⑦

## 2. 勘コツマップの作成例

### < スライド⑩⑥ >





### 3. 質問例

- その判断や選択をする際、手がかりとなった情報はありましたか？
- ⇒それは、どのような情報でしたか？
- そので、あなたは～と感じたのですね。
- ⇒そのきっかけとなったこと（求職者の言動、過去の経験、法律や規則等）はありますか？
- ⇒それは、どのようなことですか？

### 4. 「きっかけとなった情報」の解説

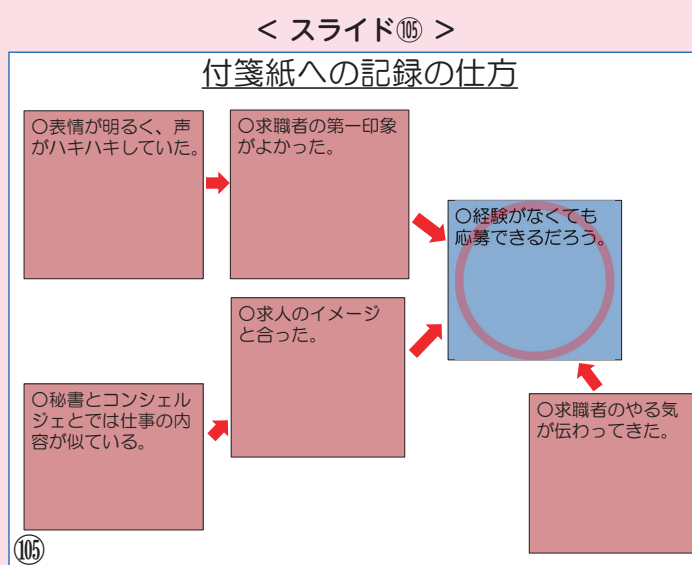


#### “重要な判断・選択”の理由の聞き方

- 「なぜ？」のように、直接、理由を聞く質問をすると、話し手は答えることが難しく感じてしまいます。「きっかけとなった情報はありますか？」のように、その経緯を聞く質問をすると、話し手は答えやすくなり、間接的に理由を聞くことができるようになります。

- 左図の勘コツマップの作成例は、「経験がなくても応募できる」が“重要な判断・選択”と考えられ、赤色の丸がついています。

- この“重要な判断・選択”の「きっかけとなった情報」として、「求職者の第一印象がよかった」、「求人イメージと合った」、「求職者のやる気が伝わってきた」などが挙げられています。



# 今だったら、どのような対応を したいか、話してもらおう

## 1. グループワークの内容

### < スライド⑪③ >

#### セクション4 「いま、ここ」での 判断・選択

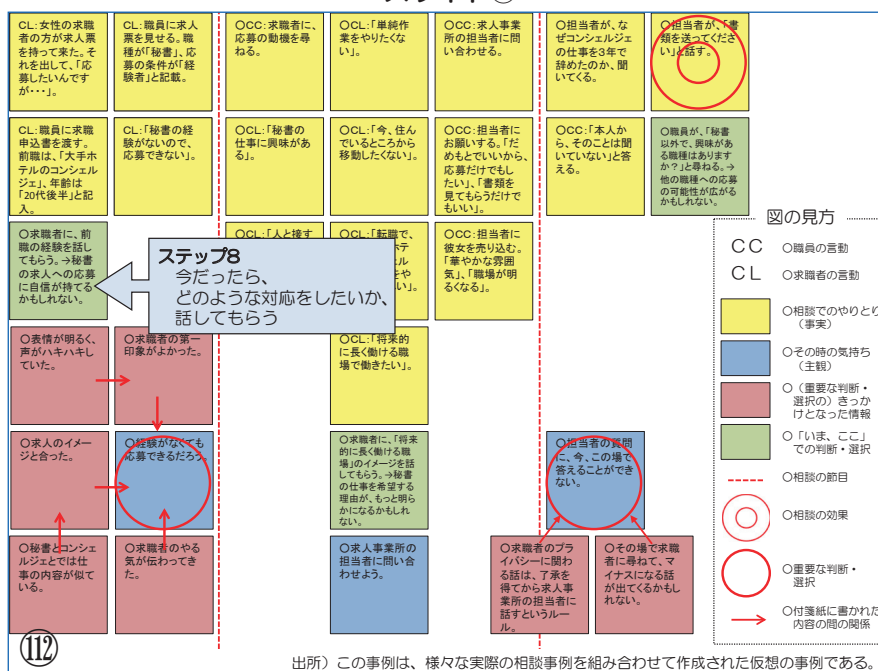
ステップ8：今だったら、どのような対応をしたいか、話してもらおう

- グループ全員で、自分自身の「『いま、ここ』での判断・選択」を話し合います。
- 具体的には、次の3つです。①自分自身が、同様な「相談でのやりとり」の場面に直面したら、今なら、どのような対応をしたいか。②①の対応の結果、「相談でのやりとり」は、どのように変わらと思うか。③①の対応は、どのような判断や選択によるものか。
- ②については、「～かもしれない」という＜ことば＞を使って説明するようにします。
- 参加者1人1人が、黒色のサインペンを使い、**緑色の付箋紙**に、「『いま、ここ』での判断・選択」を記録します。
- 対応が変わる「相談でのやりとり」の下に、その「『いま、ここ』での判断・選択」を並べます。

⑪③

## 2. 勘コツマップの作成例

### < スライド⑪④ >



### 3. 質問例

- あなたが、同様な相談の場面に直面したら、今だったら、どのような対応をしたいですか？
- ⇒そのような対応をしたら、この相談は、どのように変わると思いますか？「～かもしれない」という言葉を使って、説明してください。
- ⇒その対応は、どのような状況の判断や選択によるものですか？
- ⇒その判断や選択のきっかけとなった情報は何か？

### 4. 「『いま、ここ』での判断・選択」の解説



#### どこを、どのように変えると、どう変わるのか？想像する

- 参加者は、「相談でのやりとり」のどこを、どのように変えると、相談がどう変わるかを想像します。そして、「～かもしれない」という言葉を使って、その変化を説明します。
- 左図の勘コツマップの作成例から具体例を挙げます。相談の前半では、職員が「求職者に前職の経験を話してもらう」ように働きかける。このように「相談でのやりとり」を変えると、求職者は「秘書の求人への応募に自信が持てるかもしれない」。
- 相談の中盤では、職員が「求職者に、『将来的に長く働ける職場』のイメージを話してもらう」ように働きかける。そうすると、求職者の「秘書の仕事を希望する理由が、もっと明らかになるかもしれない」。
- 相談の後半では、「職員が『秘書以外で、興味がある職種はありますか？』と尋ねる」。そうすると、求職者の「他の職種への応募の可能性が広がるかもしれない」。



独立行政法人 労働政策研究・研修機構  
The Japan Institute for Labour Policy and Training