

職業相談を通じての援助を分析する

J-LPT 副主任研究員
 榎野 潤

1. 求職者の気持ちを聴く

求職者の気持ちを「聴く」ことについて、ハローワークで職業相談を担当されている職員からお話を伺うと、二つの考え方があることがわかります。

一つは、なによりも求職者の気持ちを聴くことが大切であるという考え方です。もう一つは、どの求職者にも公平に就職支援サービスを提供しなければならぬので、求職者の気持ちを聴くよりも、決められた手順に従って相談を進めなければならないという考え方です。

私は、前者を求職者との気持ちのやりとりを重視することから「やりとり派」、そして後者を、就職支援のための手続きを重視することから「だんだん派」と名付けています。

私の印象では、現在、ハローワークの窓口では、やりとり派がだんだん増えてつつあるのですが、大勢としては、だんだん派が多い気がします。

では、やりとり派とだんだん派では、どちらが求職者により効果的なサービスを提供できるのでしょうか？

この疑問に答えるため、二つの研究を紹介したいと思います。まずは、労働大学校で開発された「職業相談逐語記録作成・解析システム（通称「逐語くん」）」を使って、ハローワークに來られる求職者が、相談のなかでどのくらい自分の気持ちを話しているかに

ついて調べた研究です。

ついで、相談窓口の職員に実際に相談で求職者の気持ちを聴くことを試してもらい、求職者の表情やしぐさ、発言にどのような変化が起こったのかについて調べた研究です。

これら二つの研究から、職業相談で求職者の気持ちを聴くことの効果を検討します。その前に、「やりとり派」と「だんだん派」のそれぞれの主張について説明しましょう。

2. やりとり派とだんだん派の主張

読者のなかには、求職者の気持ちを

「聴く」ことぐらい簡単だと思われる方も多いと思います。しかし、これがなかなか難しいのです。

「聞く」とはただ相手の話を聞くことですが、「聴く」という場合、集中して耳を傾けて聴くことを意味します。また、「気持ち」とは、今、ここで感じていることであり、言葉にすると、「うれしい」「不安だ」「悩んでいる」「疲れる」などの感情の表現になります。

ですから、「求職者の気持ちを聴く」とは、職員が目の前にいる求職者の発言に集中し、その人が今、ここで感じていることをありのままに「聴く」こととなります。

この聴き方はカウンセリングの一つの技法であり、傾聴訓練やリスニング・トレーニングなど長期の実技訓練を通して、使えるようになります。一見簡単なように見えて、その修得はなかなか難しいのです。

この聴き方では、職員が就職支援に必要な情報を、求職者に直接、質問して聞き出すことをあまりしません。職員は求職者の気持ちに共感しながら、求職者に話してもらい、その話のなかから就職支援に必要な情報を拾い出すようにします。そのため時間がかかりますし、必要な情報を聞き漏らしてしまうことも考えられます。

ここにだんだん派の言い分があります。だんだん派は限られた時間のなか

で、全ての求職者に同じような段階を踏んでサービスを提供しようとしています。例えば、相談の流れとして、まずはハローワークのサービスについて紹介し、次に求職者から提出された求職申込書に記入漏れがないかを確認。そして、求人者の選択を手助けし、求人者がある程度絞られたら、そこへ連絡して面接の日時を決めたり、紹介状を発行したりします。このように相談のなかでやるのがたくさんあるので、求職者の気持ちを聴いている余裕がないのです。

このように言われると、やりとり派としてはちょっとひるんでしまいます。それでも、ハローワークの窓口はいつも混んでいます。目の前にいる求職者の気持ちを聴いていたら、後ろに並んで待っている求職者からにらまれそうな勢いです。

とはいえ、最近はやりとり派も元気で、だんだん派に言い返すようになりました。やりとり派のポイントは、求職者の一つひとつの発言に耳を傾け、適切な応答を続けると、いずれ就職支援という大きな目的にたどり着けると考えることです。西川きよしさんのいう「小さなことからコツコツと」戦略と言えます。

この過程を詳しく説明すると次のようになります。

①職員が求職者の気持ちに耳を傾けて



表1 感情の表現	
種類	表現の例
幸福	うれしい、楽しい、さわやか、めでたい、笑う、喜び、幸せ、元氣
悲しみ	悲しい、もの悲しい、やるせない、苦しい、つらい、寂しい、がっかり、泣く、気が重い、惨め、絶望、憂鬱、残念、失望
怒り	憎たらしい、怒まわしい、恨めしい、むかつく、怒る、憎む、腹を立てる、恨む、不満、嫉妬、ねたみ
恐れ	恐ろしい、怖い、恐れる、怯える、恐怖、びびる、緊張、上がる
好意	いとおいしい、いつくしい、面白い、好き、好意、興味、関心、希望、愛嬌な、つまらない、毛嫌い、飽きる、うんざりする、性しむ、嫌悪感
恥じらい	恥ずかしい、恥じらう、はにかむ
混乱	悩ましい、悩み、心配、不安、気にする、気になる、困惑、混乱、うろたえる、驚く、びびりする、取り乱す、焦り
強気	誇らしい、得意になる、自信、得意、やる気、誇り、がんばる、熱意
弱気	愚か、圧倒される、無力感、自信喪失、随病、謙虚、落胆、孤独感
疲労	疲れる、疲労、焦燥
平静	安らか、落ち着く、平静、安堵、安心
欲求	賞欲、羨望、羨ましい、～したい、～欲しい

話を聴くと、その人がその場で今、感じていることに共感できるようになる。

- ②①により、職員は求職者の気持ちに沿った応答ができるようになる。
- ③②により、求職者は職員に自分の気持ちや伝わっていると感じるようになり、さらに自分の気持ちを話すようになる。

これら①から③が繰り返され、求職者は話すことにより、自分自身の気持ちを整理し、職員は気持ちをよく理解して、求職者一人ひとりに合った就職支援サービスを提供できるようにになります。

3. 職業相談の分析

では、実際に相談の窓口で、求職者ほどのくらい自分の気持ちを話しているのでしょうか？

ここで逐語くんの登場です（詳しくは本誌二〇〇五年八月号『中高年求職者の職業相談』を参照してください）。私たちは逐語くんというソフトを使って、相談のなかで求職者が気持ちを話している割合を分析しました。その際、労働大学の「平成一七年度キャリアコンサルティング養成研修」に参加された職員の方々が提出してくださった、実際に本人が担当された職業相談の「逐語記録」を活用させて頂きました。逐語記録とは、求職者と職員のやりとりを、一言一句漏らさずに文字起こしたものです。

分析の方法ですが、発言のなかで感情の表現が含まれているものと、そうでないものに分類します。発言は「逐語」ごとに分類します。発言とは「ま」とまった意味を表す「続きの言葉」と定義され、簡単に言うところ「文」に相当します。話し始めから句点「。」もしくは疑問符「？」のところまでを一つの発言と考えて頂ければいいでしょう。感情の表現については、カウンセリング研究者であるカーカフが整理した感情用語のカテゴリーを参考にして、表1のような感情表現のリストを作成しました。このリストが、カーカフのカテゴリーと大きく違うのは、欲求の表現が含まれていることです。どんな感情も「快」もしくは「不快」に大別されます。それらが行動として現れると、「接近(心地よいから近づくと)」と「回避(心地よくないから遠ざかる)」になります。欲求の表現は、「接近」と「回避」のいずれかを表現しており、極めて感情に近い行動の表現であると考えられます。それでリストに含める

ことにしました。

このリストを参考に、逐語くんを使って感情の表現が含まれている発言と含まれていない発言に分類しました。さて結果ですが、一九の職業相談の逐語記録を分析したところ、総発言数の平均は一七四発言でした。つまり職業相談は、平均して一七四の「文」から構成されると考えていいでしょう。そのうち、求職者の発言数の平均は六四発言であり、職員のそれは一一〇発言でした。よって、職員の話す割合は六三%を占め、求職者より多く話す傾向にあることがわかります。

では気持ちを話している割合はどうでしょう？

総発言数のうち六%が感情の表現を含む発言でした。求職者の発言に限定すると、感情の表現を含む発言は五%であり、職員のそれは七%でした。感情の表現には、話し手以外の感情の表現も含まれており、話し手本人の感情の表現に限定すると、もっと少ない割合になることが考えられます。つまり、実際の相談では、求職者は自分自身の気持ちをほとんど話していない職員は求職者の気持ちをほとんど聴いていない、ことになりました。

4. 事例の報告

では、相談の窓口で、職員が求職者の気持ちを聴くようにしたらどうなるでしょう？

この疑問に答える前に、私たちが開発した「職業相談TIPS」について説明します。上述した逐語くんを使って職員から提出していただいた逐語記録を分析すると、様々な相談の傾向が

わかってきました。私たちは、それらの分析結果をもとに、こんな工夫をしたら、もっと相談がよくなるのではという考えから、「求職者の話に、普段より多く相槌を打つ」、「指示や助言をした後、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける」など一五項目からなる「職業相談TIPS」を開発しました。ここではTIPSを、「ちよつとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫」と定義します。

図1は、労働大学の平成一八年度「キャリアコンサルティング養成研修」に参加された三八人の職員にお願いし、「相談をよりよくするのに役立つか」、「そして「現場で取り入れる可能性はあるか」という二つの視点からTIPSを評価していただいた結果をまとめたものです。

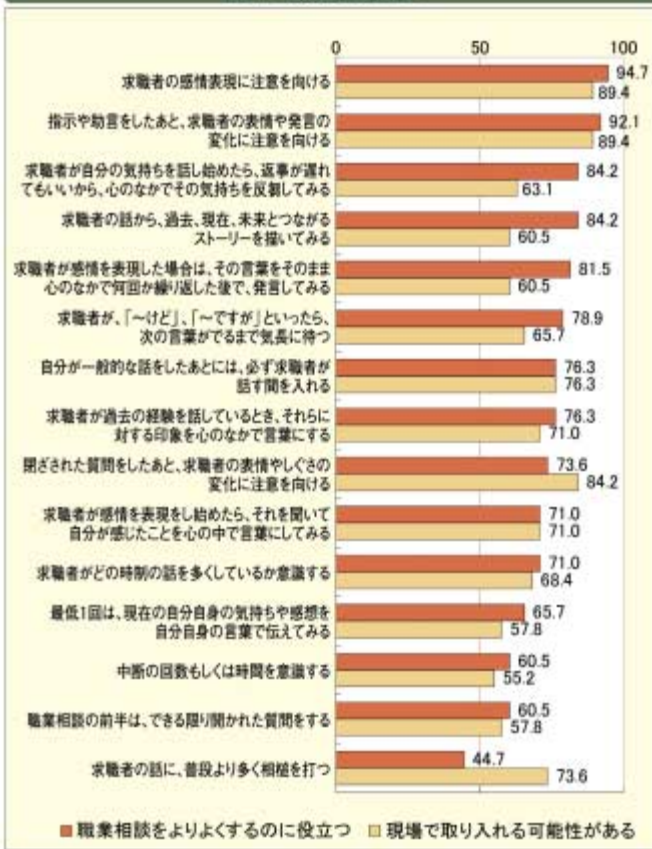
さらに職員にこれらのTIPSのうち一つを選択し、実際に窓口で三人の求職者に、そのTIPSを試し、その結果を私たちに報告してもらうようお願いしました。その結果、三八人中一八人の方から報告がありました。

ちなみに、この一八人の方にTIPSの効果をお聞きしたところ、「大いに効果がある」が三人、「かなり効果がある」が二人、反対に「あまり効果がない」が三人、「まったく効果がない」が〇人でした。つまり、八割以上の方がTIPSには効果があると評価をしたことになりました。

さて、求職者の気持ちを聴く話に戻りましょう。TIPSのうち、次の三つが感情の表現に関わるものです。

- ① 求職者の感情表現に注意を向ける。

図1 職業相談TIPS



Aさん…求職者と信頼関係ができる。
 TIPSを試したら、求職者の方が顔を上げ、ハッとしたり表情をされて自分を上げた。彼の目が少し輝いたような気がした。その時、彼のことを少し理

これらのTIPSの共通点は、求職者の感情の表現に注意を向けるということです。八人の職員がこれらのTIPSのいずれかを試しました。それらのなかから四人の方の報告を紹介しましょう。

②求職者が感情表現をした場合は、その言葉をそのまま心のなかで何回か繰り返した上で、発言してみる。
 ③求職者が感情を表現し始めたら、それを聞いて自分が感じたことを心のなかで言葉にしてみる。

Cさん…求職者の話が理解できるようになる。
 求職者の方の感情表現に注意すると、彼の話が理解できるような気がした。

「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。彼女が「話をわかってくれてる」、「話を聞いてくれる」と思っているように感じた。

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。
Bさん…求職者が自分の話したいことを話すようになる。
 求職者の方の感情に注意を向けると、彼女の反応が普段とは違ったものになった。彼女が自分の話したいことを喋るようになり、エキサイトしてきた。

そうすると、彼も理解してもらったという気持ちになり、話しやすくなることとが実感できた。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ったと思う。

5. まとめ

求職者の感情の表現に注意を向けると、求職者と職員の間で信頼関係ができ、求職者は自分の話したいことを話すようになり、職員は求職者の話を理解できるようになる、という流れがあるようです。

また、求職者の感情がどこに向いているのかわかり、求職者の感情に巻き込まれなくなるようです。

ただし、よい効果ばかりではありません。Cさんは、「苦情のような感情

Dさん…求職者の気持ちに巻き込まれなくなる。
 三回の相談とも求職者の方々が感情的であり、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。彼らの話を聞いて、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感じになった。どうやらTIPSを意識すると、彼らの気持ちに引きずられることなく、その気持ちを理解できるような気がする。以前は彼らが怒っている、自分が怒られているように受け止めていたが、今は彼らの怒りがどこに向いているのか理解できるようになった。

「再就職のための就職者の心理的課題」14人の求職者を対象と事例調査から(二〇〇三年)

かやの・じゅん／独立行政法人労働政策研究・研修機構副主任研究員。主な業績に、「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一一回大会、松本純平氏と共著、二〇〇六年)、「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムの開発」(日本カウンセリング学会第三九回大会、二〇〇六年)、「再就職のための就職者の心理的課題」(日本産業カウンセリング学会第八回大会報告、二〇〇三年)、「再就職のための就職者の心理的課題」(二〇〇三年)

的な話ばかりの場合、感情の表現を追っている、全体が見えなくなる。事実を押さえることも大切」と述べています。

Aさんは、「求職者と信頼関係ができ、もつと気持ちを聞いてほしい様子だったけど、窓口で求職者の方が並んでいて、ゆつくり時間をかけられない状況だったので、紹介のほうを優先させた」と述べ、時間的な制約から、求職者の気持ちばかりを聞いてられない事情を指摘しています。

これらの事例を総合して考えると、ハローワークのサービスの説明や求職申込書の記入漏れの確認など就職支援に必要な手続きを考慮しながら、目の前にいる求職者が今、何を感じているのかに注意を向け、求職者の発言に適切な応答をしていくことが大切であると言えるでしょう。つまり、「だんどり」を頭に置きつつ、「やりとり」に集中して、相談を行う、ということになるのではないのでしょうか。