

---

---

労働政策研究報告書 No. 91

サマリー 2007

JILPT : The Japan Institute for Labour Policy and Training

---

---

## 職業相談におけるカウンセリング技法の研究



# 「職業相談におけるカウンセリング技法の研究」 サマリー

## 執筆担当者

かやの じゅん  
榎野 潤

労働政策研究・研修機構  
キャリアガイダンス研究部門 副主任研究員

## 上記以外の研究参加者

まつもとじゅんぺい  
松本純平

労働政策研究・研修機構  
キャリアガイダンス研究部門 統括研究員

## 研究期間

平成 15 年度～平成 18 年度

## 研究の目的

本研究では、カウンセリング技法という視点から職業相談の特徴とプロセスを解析する「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムの開発」を中核とし、職業相談のモデルと研究法を提案する。また、実際にシステムを活用して、ハローワークの職業相談事例を解析し、その結果から、求職者にとってよりよい相談をするには、職業相談の担当者（以下「職員」という）がどのような工夫をすればよいのかについて検討する。

## 1. 報告書の構成

労働政策研究・研修機構では、2003 年 10 月～2007 年 3 月の期間、中長期的な労働政策遂行の課題に対応した研究の一つとして、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」に取り組んだ。

このプロジェクト研究のサブテーマの一つとして、「職業相談におけるカウンセリング技法研究」があった。この研究の目的は、ハローワークにおける中高年求職者を対象とした職業相談の特徴とプロセスを把握することにあった。そのため、カウンセリング技法という視点から、逐語記録<sup>1)</sup>を活用して、職業相談の特徴とプロセスを解析するソフトウェア「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム」のプロトタイプ版 Ver.1.60（以下「システム」という）を開発した（榎野，2006a）。

このプロジェクトとしての研究成果は、労働政策研究・研修機構編（2007）『ミッドキャリア層の再就職支援－新たなガイダンス・ツールの開発』（第 I 期中期計画プロジェクト研究シリーズ No.8）にまとめられている。

---

1) 逐語記録とは、実際の職業相談場面でのやりとりを録音し、所定の方法に従って、一字一句漏らさずに文字として記述したものである。言語的表現だけでなく、表情、しぐさ、姿勢など非言語的表現も記述する。

本報告の第一部では、同書では触れることのできなかったシステム開発の背景にある職業相談のモデルについて説明する。ついで、システムを活用し、実際のハローワークの職業相談事例を解析した結果について報告する。そして、その結果から、求職者にとってよりよい相談をするには、職員がどのような工夫をすればよいのかについて検討する。

また、システムの開発当初からシステムを活用した研修プログラムの開発が検討され、2005年度から、労働大学の研修コースである「キャリア・コンサルタント養成専門研修」の1プログラムである「事例研究」において、ハローワーク職員である研修生がシステムを活用し、自分自身の担当した職業相談を解析し、相談窓口での改善に取り組む試みがなされている（榎野，2006b）。補論として、この取り組みについても説明する。

第二部では、職業相談のやりとりを分類する「コーディング・マニュアル Ver.1.1」を掲載した。参考にしていただければ幸いである。

## 2. 職業相談の理論

ハローワークにおける職業相談は職業紹介に先立って行われ、その意義は、職業紹介によって雇用関係が成立する可能性を高めることにある（厚生労働省職業安定局，2004）。

雇用関係とは雇用契約に基づく人間関係である。雇用とは、他人に雇われて労働をする働き方であり、働くのは賃金や手当などの報酬をもらうためである（諏訪，1999）。その報酬は、求職者にとって所得の主要な源泉になるが、求人者にとってはコストになる（白井，1992）。このように立場の違う者同士が、お互いの合意の上で雇用契約を結び、人間関係を成立させることは容易ではない。ここに職業相談における職員の役割がある。求職者と求人者の立場の違いを調整するのである。

職員がどのような立場から調整を行うのかによって、①紹介型（job introduction type）、②傾聴型（active listening type）、③触媒型（catalytic agent type）の3つのタイプが考えられる（図表1参照）。

図表1 職業相談のタイプと理論的背景

職業相談のタイプ		理論的背景
紹介型	職員は求職者と求人者のどちらの立場にも立たない。客観的な視点から求職者に合った求人を紹介する。	特性・因子理論
傾聴型	職員は求職者の立場に立ち、共感的に求職者を理解する。求職者が主体的に就職活動ができるように援助する。	職業発達理論
触媒型	職員は求職者と求人者の間に入り、両者の間で建設的な話し合いができるように援助する。	構築主義アプローチ

これら3つのタイプは、それぞれ何を現実（reality）として見るかという視点が違う。紹介型は客観的な事実を現実として捉える。よって、職員の役割は専門家としての客観的な視点から、求職者に合った求人を紹介することにある。傾聴型は、求職者の思いや考えといった主観のなかに現実があるとする。職員は求職者の思いや考えを尊重し、共感的に理解することにより、求職者が就職活動に主体的に取り組めるように援助する。触媒型は、求職者と求人者が言語を使って話し合うことにより、現実そのものではないが、現実像を共有すると考える。そのため、職員は求職者と話し合うことにより、協同して求職者の現実像をつくり直し、求人者と建設的な話し合いができるように援助する。

これら視点の違いはそれぞれのタイプの理論的背景と関係している。紹介型はパーソンズ（Parsons,F.,1909）を始祖とする特性・因子理論（trait and factor theory）、傾聴型はスーパー（Super,D.E.,1953）の提唱した職業発達理論（vocational development theory）、触媒型は、サヴィカス（Savickas,M.L.,1993）、ピーヴィ（Peavy,V.,1996）、カックリン（Cochran,L.,1997）らの構築主義アプローチ（constructionist approach）にそれぞれ基づいている。

### 3. 構築主義と職業相談

マッドスンによると、若年者を対象とした職業指導は社会構造の変化の影響を受けるといふ。それは、学校から就職への移行システムが、「労働力の選抜」から「職業の選択」へ、能力評価の基準が、性別、学歴、人種といった「社会的属性」から「個人の能力」へ、そして個人が「選抜の対象」から「選択の主体」へ変わることである（Madsen,B.,1986）。

ハローワークにおける職業相談も、同様な変化の影響を受けることが考えられる。すなわち、求職者への職業紹介を中心とした援助から、求職者がより主体的に職業を選択できるように、働くことの意味や価値を創造する援助へ変わることである。それは職業相談の中心となる理論が変わることも意味する。その流れとは、特性・因子理論から、職業発達理論を経て、構築主義アプローチへ変わることである。

構築主義アプローチでは、「語り（narrative）」、すなわち、クライアントがストーリー（story）として、自分自身のキャリアについて語ることを重視する。具体的には、「これまで××をしており、今、△△をしており、これから〇〇をする」というキャリアのストーリーである。

ミックアダムスは、クライアントが自己を語ることにより、過去から現在を方向づけ、現在から未来を展望するように自分自身の方向性や一貫性、いわゆるアイデンティティを創造するという（McAdams,D.P.,1995）。また、語りは他者と現実を共有する手段でもある。カーリンによると、現代社会では、多くの人々が共有できる時間や生活空間の概念がなくなりつつある。そのため、個人が他者にキャリアを語ることは、時間や生活空間の概念を他者と共

有するための有効な手段であるという (Collin,A.,2000)。

これらの考えをハローワークの職業相談に援用すると、求職者が自分自身のキャリアというストーリーについて語ることのメリットは次の3つに整理できる。①求職者と職員が現実像を共有できる。②求職者は、一つのまとまったストーリーとして、出来事のつながりを意味づけ、自分自身を統合した存在として意識できる。③②により、求職者が求人者に自分自身のキャリアを表現することで、現実像を共有できる。

#### 4. 触媒型の職業相談のモデル

構築主義を理論的背景とする触媒型は、紹介型や傾聴型の職業相談のように、職業相談のモデルとして提示されたことはなかった。本報告では、(1)何を話し合うのか、(2)どのように話し合うのか、(3)どのような効果があるのか、といった3つの視点から、触媒型の職業相談のモデルを提案する。

##### (1)何を話し合うのか

雇用関係が成立する前提として、求職者は自分自身がどのような人物かを求人者に伝え、かつ、求人者は求職者に望む仕事や働き方を説明する必要がある。つまり、職業相談の場合、現実像とは、求職者と求人者の間で共有される求職者像のことである。

ミックアダムスは個人の特徴を表現することに3つのレベルがあるという (McAdams, 1995)。レベルⅠはパーソナリティ特性であり、状況に限定されない一貫した求職者の行動傾向である。レベルⅡは、職場や対人関係などある程度限定した状況での求職者の一貫した行動傾向である。レベルⅢは、求職者が、自分自身の仕事の経験や職場での出来事について語り、その語りを通して、一貫しており、まとまりのある自分を表現するのである。

通常の職業相談では、求職者像について話し合う場合、そのほとんどがレベルⅢである。具体的には、「これまで××をしてきて、今、△△をしており、これから〇〇をする」という求職者のキャリアのストーリーが語られるのである。

例えば、求職者が複数の求人のなかから、就職先として、どれを選ぼうか悩んでいる場合、職員は求職者に、職歴、前職を辞めた経緯、現在の就職活動の状況などを確認する傾向がある。これは職員が次のように考えるからである。

過去にどのような仕事をしてきたか、ということは、何ができるのか、という求職者の職業能力を意味している。どのような経緯で前職を辞めたか、あるいは、現在どのような就職活動をしているか、ということは、どのような求人企業を希望し、そこでどのように働きたいのか、という求職者の将来の方向性を意味している。

つまり、職員は、過去があって現在があり、そして現在があって未来がある、というつながりから、求職者を理解しようとする。

求人者が求職者を理解しようとする場合もこれと同じ考え方をする。履歴書等の書類審査

や面接試験を通して、過去、現在、未来というつながりのなかで求職者像を把握し、希望する求職者像と比較検討するのである。

よって職業相談では、求職者と職員がこういったつながりについて話し合うことにより、求職者は、求人者に自分自身のキャリアというストーリーを説明できるように再構成（reconstruct）していると言えよう。

## (2)どのように話し合うのか

職業相談において求職者と職員は話題（topic）を共有する。求職者と職員が話題間の関係を調整することにより、キャリアというストーリーが再構成される。話題には次の5種類がある（**図表 2 参照**）。

**図表 2 職業相談の話題**

出来事	未来の活動	未来の出来事
	現在の状況	現在もしくは継続的な出来事
	過去の経験	過去の出来事
解	積	理解の仕方や感じ方
社	会	制度、社会規範、労働市場など社会的な仕組み

職員は求職者のストーリーに納得し、希望条件や求人情報の選択を的確なものとして判断すると、職業相談は職業紹介の段階へ進む。そうならない場合、職員は求職者と一緒になって、次の手順を踏んでストーリーを検討する。

- ①職員は、「筋立て」と「厚み」の観点から、話題間の関係を検討する。「筋立て」とはストーリーの流れであり、「過去の経験」、「現在の状況」、「未来の活動」という話題間の時間的関係である。「厚み」とはストーリーの広がりであり、出来事に対する話し手の「解釈」や、出来事の背景にある「社会」といった話題間の社会的関係である。
- ②職員は、求職者とは違う観点から新たな「筋立て」や「厚み」を提案する。それは、求職者のストーリーを書き換えることを意味する。求職者は職員の提案を検討し、ストーリーを再構成する。このプロセスが繰り返され、求職者と職員にとって、ともに納得できるストーリーになると、職業相談は職業紹介へと移行する。
- ③ストーリーは職業相談・職業紹介の場を離れ、就職活動へと行動化する。職業相談と同じように、求職者と求人者は、求職者のストーリーについて確かめ合い、考え合い、お互いが納得できるものへと再構成する。求人者が求職者との雇用関係の成立を判断する際、このストーリーが影響力を持つ。

### (3)どのような効果があるのか

求職者は自分自身のストーリーについて職員と話し合うことにより、次の3つの効果が期待される。

- ①ストーリーを語ることを通して、時間軸上に出来事を位置づけ、それらのつながりに意味を付与して筋立てることにより、自分自身を統合し、目的を持った存在、つまりアイデンティティを意識できるようになる。
- ②アイデンティティを意識できると、「将来の活動」が明らかになり、「現在の状況」において、自分にとってどのような情報が必要なのかを理解できる。また、「過去の経験」のうち、「将来の活動」にとって必要な経験が何なのか取捨選択できるようになる。
- ③一旦、ストーリーを構成すると、その他の不明瞭な出来事にも意味を付与し、一つのまとまりへと統合できるようになる。その結果、ストーリーを強く意識するようになると同時に、ストーリーはさらに様々な出来事を取り入れ、社会とのつながりを強めるようになる。

## 5. 職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムの開発

これまで、職業相談における求職者と職員のやりとりを分析する方法がなかった。そのため、職業相談のプロセスについて検討することができなかった。そこで私たちは、触媒型の職業相談のモデルを前提とし、言葉の表現方法という視点から、このやりとりを分類する基準を考案した（榎野・松本，2006）。さらに私たちは、この分類基準に基づき、逐語記録を活用して、職業相談の特徴とプロセスを解析するソフトウェア「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムのプロトタイプ版（Ver.1.60）」を開発した（榎野，2006）。

### (1)分類の単位

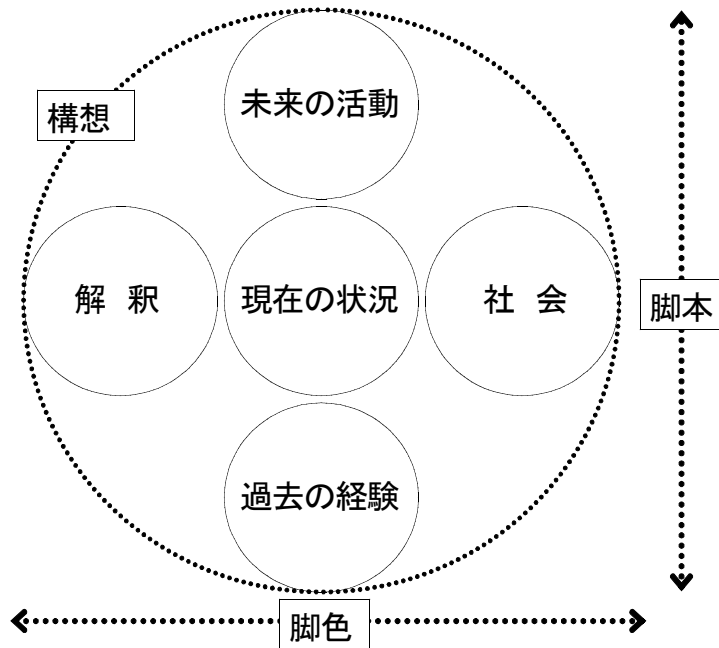
システムでは、発話単位で逐語記録における求職者と職員のやりとりを分類し、一つひとつの発話にコードを付与する。発話とは、あるまとまった意味をあらわす一続きの言葉である。次の①～③のいずれかが当てはまる場合、一つの発話とする。①句点「。」もしくは疑問符「？」のあるところまで。②話し手が交代したところまで。③一定以上の長さの沈黙もしくは中断。

### (2)ストーリーの構成要素

話題がストーリーとして成立するには、「脚色 (version)」、「構想 (plot)」、「脚本 (script)」の3つの構成要素が必要である。「脚色」とは、語られているストーリーの視点が表現されることであり、「脚本」とは、時間軸上（過去、現在、未来）の出来事が表現されることであり、「構想」とは、ストーリーの主題やテーマが表現されることである。

職業相談では、求職者と職員が協力して、「脚色」、「構想」、「脚本」の視点から、話題間のつながりや順序を調整する（図表3参照）。





図表3 ストーリーの構成と話題との関係

### (3) 表現技法

話題間のつながりや順序を調整するには、言語による表現上の技術が必要になる。私たちは、この技術を「表現技法 (expressional technique)」と命名し、「職業相談のプロセス、あるいはキャリアを表現するための複数の言語的な表現方法 (expressional category) から構成され、求職者と職員が相談の状況や流れに応じて、適切な表現方法を選択し、実行できる技術」と定義する。表現技法は4種類ある (図表4参照)。それらは、求職者と職員の間でやりとりが円滑に進行するためのプロセス表現と、話題間のつながりや順序を調整するためのキャリア表現に大別される。

図表4 表現技法

表 現 技 法		
プロセス 表現	発話進行	話し手の聞き手に対する働きかけを表現する技法
	発話手段	発話進行の下位の技法
キャリア 表現	発話方向	話し手を中心として、発話の方向と距離を表現する技法
	発話主題	感情や事柄など発話の主題を表現する技法
	発話時制	未来、現在、過去といった発話の時制を表現する技法

プロセス表現は、話し手の聞き手に対する働きかけを表現する技法である「発話進行」と、その下位の技法である「発話手段」からなる。キャリア表現は「発話方向」、「発話主題」、「発話時制」の3種類の表現技法からなる。これらの技法はストーリーの構成と密接な関係にあり、それぞれ、「脚色」、「構想」、「脚本」に対応する。

#### (4) 発話の分類

表現技法にはそれぞれ3種類の表現方法が含まれる（図表5参照）。3種類の表現方法の相互関係は二項対立の関係にあり、原則として、一つの発話は各表現技法における3種類の表現方法のなかのどれかに当てはまるようになっている。

図表5 発話分類表

表現技法 \ 表現方法	低 ← 優先順位 → 高								
	発話進行	説明			返答			質問	
発話手段	非指示	繰り返し 返し	指示	中立	否定	肯定	開かれた 質問	理由を聞く 質問	閉ざされた 質問
発話方向	外向			一般			内向		
発話主題	事柄			感情			理由づけ		
発話時制	現在			過去			未来		

## 6. 職業相談事例の解析

### (1) 手続き

労働大学校で実施される研修コースのなかに、ハローワーク職員を対象とした「キャリア・コンサルタント養成専門研修」がある。この研修では、実際に担当した職業相談の録音記録と、それをもとに作成した逐語記録の提出を職員に求めている。

私たちは、職業相談の事例を収集するために、この研修を利用することにした。その結果、平成17年度の研修に参加した36人の職員から、33の録音記録と35の職業相談の逐語記録を収集した<sup>2)</sup>。これらの逐語記録をもとに、録音記録の音声を確認しながら、抜けている言葉を補い、修正した。その際、録音状態が悪く、音声が聞き取りにくい4事例を除外し、システムによる分析の対象を29の事例に絞った。

### (2) 結果と考察

システムを活用し、表現技法ごとに、全発話数に占める表現方法の割合を算出した。また、求職者と職員の役割別、あるいは、相談の前半、中盤、後半といった時間軸別に同様な分析をした。その結果、求職者と職員の間やりとりの傾向として次のことが示唆された。

**発話進行**：求職者の発話のうち、「返答」の割合の平均値が3割近くであったのに対し、「質問」のそれは1割を切る。その一方で、職員の発話のうち、平均して2割近くが「質問」であ

2) 職業相談の録音については、職員が求職者に録音の目的やプライバシーの保護について説明し、必ず求職者の了解を得るようにした。

り、「返答」のそれは約4%とほとんどない。また、発話手段を見ると、「質問」のうち、そのほとんどが「閉ざされた質問」になる。「質問」には、相手の発言をコントロールし、相談をリードする性格がある。特に「閉ざされた質問」は、「開かれた質問」と比較して、相手に「はい」や「いいえ」などの諾否を求めるため、その傾向が強くなる。つまり、職員が求職者の発言をコントロールし、相談を積極的に進めていく傾向が強いと言えよう。

**発話方向**：自分自身の思いや考え、そして感情の表現である「内向」の割合の平均値は求職者が1割強であり、職員のそれが1割である。自分自身の思いや考え、そして気持ちを話すよりも、状況や事柄の説明が中心になる傾向がある。時系列で見ると、職員はほとんど変化がないが、求職者は相談の後半になって、その割合の平均値が高くなる。求職者が自分自身の思いや考え、そして気持ちを話すのに時間がかかることが考えられる。

**発話主題**：「理由づけ」と「感情」を合わせた感情・欲求表現を含む発話の割合の平均値を見ると、求職者と職員のともに1割を切り、とても低い。この傾向は時系列で見ても大きな変化はない。一般的に心理療法やカウンセリングでは、クライアントの感情表現が重視される。それと比べて、今回の調査対象となった職業相談では、感情表現がそれほど重視されていないと言えよう。

**発話時制**：「現在」の割合の平均値が9割を占める。未来や過去の時制を表現する会話がほとんどない。ただし、時系列で見ると、「過去」の割合の平均値は特徴的な変化を示す。求職者と職員は共に相談の前半で高く、後半になるにつれ、低くなる傾向にある。今回の研究では初回相談が多かったため、求職申込書の記入確認などで、相談の前半に「過去」の割合が高くなったことが考えられる。

## 7. 今後の課題

今回は29と職業相談の事例数が少なく、解析の結果について統計的に検証することができなかつた。しかし、求職者と職員のやりとりにおける表現技法の関係が明らかになれば、職員は表現技法を意識的に活用することにより、相談の流れやストーリーの構成をコントロールできることが考えられる。

職業相談におけるやりとりの傾向として、職員が求職者とよりよく話し、発話方向では「外向」が、発話主題では「事柄」が、発話時制では「現在」が中心となることが示唆された。このことから、職業相談では求職者のストーリーの構成という側面が弱いことが想像できる。

この結果は、今回の分析の対象となった職業相談の8割近くが初回の相談であったため、ハローワークでのサービスや求職活動の基礎知識など職員からの情報提供が中心であったことが想像され、そのことが影響を及ぼしていると考えられる。

最後にこういった相談のプロセスが、相談後の求職者の就職活動や就職実績に及ぼす影響を明らかにしていくことにより、触媒型の職業相談のモデルの妥当性を検討し、モデルを洗練させていくことが考えられる。

## 報告書全体の目次

### 概 要

#### 第1部 職業相談におけるカウンセリング

##### 技法の研究

はじめに

第1章 職業相談の理論

第2章 職業相談の方向性

第3章 触媒型の職業相談モデル

第4章 職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムの開発

第5章 発話の分類基準

第6章 職業相談の分析

第7章 今後の課題

補論

引用文献

#### 第2部 資料編

コーディング・マニュアル Ver.1.1

### 主な参考文献

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・カウンセリングに関連する諸理論 キャリア・カウンセリング—理論と実際、その今日的意義(改訂新版) 雇用問題研究会, p.11-55.

Savickas, M.L.(2002). Career construction. A developmental theory of vocational behavior. In D.Brown & Associates (eds.), *Career choice and development* (4th. Ed.), San Francisco: Jossey Bass.

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

渡辺三枝子(2003). ドナルド・スーパー 渡辺三枝子編著 キャリアの心理学 ナカニシヤ出版, p.1-22.

---

労働政策研究報告書 No.91 サマリー  
職業相談におけるカウンセリング技法の研究

発行年月日 2007年9月30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  
(編集) 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 上野高速印刷

---

©2007 JILPT

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