



---

---

労働政策研究報告書 No.107

2009

JILPT : The Japan Institute for Labour Policy and Training

---

---

---

## 職業相談におけるアクションリサーチ

プロジェクト研究「労働市場における需給調整機能・  
キャリア支援機能の強化に関する研究開発」

労働政策研究・研修機構

# 職業相談におけるアクションリサーチ

プロジェクト研究「労働市場における需給調整機能・  
キャリア支援機能の強化に関する研究開発」

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

The Japan Institute for Labour Policy and Training

## ま え が き

公共職業安定所が、労働市場におけるセーフティネットとしての機能を十分発揮するために職業相談の果たすべき役割は大きく、実際、公共職業安定所の職業相談に対する求職者からの期待も高い。

そこで本研究では、公共職業安定所における職業相談の質的向上に資するため、職業相談の理論に基づいた効果的な訓練（研修）を開発し、それを実践で活用し、実践結果を研究に活かして理論を洗練し、さらに研修プログラムの改善を図っていくという、研究→訓練（研修）→実践のサイクルによるアクションリサーチの手法を採用し、職業相談の理論と実践の分析・検討を行ったものである。

本研究では、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」（通称「キャリトーク」）の開発（（独）労働政策研究・研修機構編「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期プロジェクト研究、研究シリーズNo.8）、「キャリトーク」の背景にある理論と職業相談事例の解析結果の報告（「職業相談におけるカウンセリング技法の研究」労働政策研究報告書No.91）に次いで、「キャリトーク」を用いた研修及び研修後の実践面についての分析を行っている。

なお、アクションリサーチにおける訓練（研修）については、平成17年度より、（独）労働政策研究・研修機構労働大学校における公共職業安定所の職業相談担当職員を対象とした専門研修において、本研究の理論に基づく研修プログラムとして、「事例研究」という名称で組み込まれている。プログラムは現在（平成20年度1月）までに6回実施され、263人の職員がこのプログラムを受講した。

このように、本研究は、研究成果を研修に反映させて研修内容の充実を図るとともに、研修の場を通じて問題意識を吸い上げて研究に活かすという本機構ならではの特徴を活かして実施したものである。

本研究が、公共職業安定所における職業相談・職業紹介の担当者のご参考となり、職業相談に期待を寄せる多くの求職者に対する支援の向上にお役に立つものとなれば幸いである。

2009年3月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構  
理事長 稲 上 毅

## 執筆担当者

氏名	所属		執筆担当章
榎野 潤	労働政策研究・研修機構	主任研究員	はじめに 第1～6章 資料
西村 公子	労働政策研究・研修機構	統括研究員	はじめに 第1章

# 目 次

はじめに

第1章 研究の背景	3
1 社会的背景	3
(1) 公共職業安定所の役割	3
(2) 労働大学校における研修研究	7
2 本研究における職業相談の考え方	8
(1) 職業相談の意義	8
(2) 職業相談の実態	9
(3) キャリアコンセプト構築のモデル	12
3 職業相談の理論	19
(1) 発達の理論モデル	19
(2) 職業相談の理論的変遷	23
(3) キャリアコンセプトの機能	25
4 キャリアコンセプトと表現技法	30
(1) 職業相談の話題	30
(2) 表現技法と表現方法	31
(3) 発言と発話の関係	32
第2章 プログラムの開発	35
1 プログラムの考え方	35
2 プログラムのプロセス	36
(1) 意識化	37
(2) 改善	38
(3) 分かち合いのプロセス	42
3 キャリトークの活用	43
4 発話分析の種類	44
(1) S T A T	44
(2) 全体・役割別分析	45
(3) 時間軸分析	46
(4) 発言分析	46
(5) 応答分析	47
(6) 累積度数分析	47

5	発話検索の機能	48
6	プログラムのスケジュール	49
第3章	職業相談に対する評価の変化	51
1	受講前と解析後の比較	52
(1)	スケーリング得点の分布	52
(2)	スケーリング得点の変化	53
2	解析後と実践活動後の比較	54
(1)	スケーリング得点の分布	54
(2)	スケーリング得点の変化	55
3	考察	56
第4章	職業相談プロセスの意識化	57
1	発話分析・検索実習の考え方	57
2	調査・整理の方法	59
(1)	調査の対象	59
(2)	整理の方法	59
3	ワークシートの情報の整理	60
(1)	ワークシート1：発言数と発話数	60
(2)	ワークシート2：発話進行	63
(3)	ワークシート3：発話時制	67
(4)	ワークシート4：発話方向	70
(5)	ワークシート5：発話主題	73
4	ふり返りシートの情報の整理	76
(1)	ふり返りシート1	76
(2)	ふり返りシート2	79
5	考察	83
(1)	ワークシートの整理	83
(2)	ふり返りシートの整理	84
(3)	プログラムの改善点	85
第5章	実践活動の事例報告	86
1	T I P s の評価と課題の選択	86
(1)	職業相談T I P s の有用性	87
(2)	職業相談T I P s の実践可能性	88
(3)	職業相談T I P s の有用性と実践可能性の差	89

(4) 実践する職業相談T I P s の選択	90
2 T I P s の効果	91
(1) T I P s の効果	91
(2) 実践活動の事例	91
(3) 実践活動の事例検討	106
3 考察	117
(1) 職業相談T I P s の効果	117
(2) 職業相談プロセスの意識化の効果	121
第6章 全体の考察	124
引用文献	127
参考文献	130
資料	
資料1：発言数と発話数	131
資料2：発話進行	136
資料3：発話時制	141
資料4：発話方向	146
資料5：発話主題	151
資料6：ふり返りシート1	155
資料7：ふり返りシート2	162

# 本 編

## はじめに

公共職業安定所の一般職業紹介における職業相談では、職業紹介による就職の可能性を高めるため、求人者の求める能力と求職者のそれとの適合性が検討される<sup>1</sup>。求職者の職業能力を推定する際、職歴、学歴、訓練歴、免許・資格の取得等の様々な職業に関わる求職者の出来事が検討される。

本研究では、その職業能力を、「これまで××をしてきたから、今、△△している（あるいは、これから〇〇をする）」、「今、△△をしているから、これから〇〇をする」というように、過去、現在、未来の出来事を解釈し、それらをつなぐキャリアのストーリーとして捉える（労働政策研究・研修機構，2007）。

そして、職業相談では、求職者と職業相談の担当者（以下「職員」という）の間での対話を通して、このストーリーがつくられ（構築）、壊され（脱構築）、そして作り直され（再構築）ながら、求人者の求めている能力との適合性が検討され则认为る。

このプロセスを通して応募する求人が絞られると、履歴書等の準備や面接の日程など、具体的かつ現実的な就職活動の計画を伴うストーリーへと発展していく。すなわち、過去と現在の出来事を根拠とした未来の活動計画となる。これをキャリアコンセプト（career concept）と呼ぶ。

ここでは、コンセプトを、物事についての一般化された意味内容としての「概念」としてではなく、例えば、コンセプトカーという使われ方から分かるように、「まだ実現はしていないが、ある程度具体的になった構想」という意味で用いる。

本研究の目的は、キャリアコンセプトの構築という観点から、職員が職業相談のプロセスを意識化（conscientization）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、より良い職業相談へと改善を進めて行くことにある。

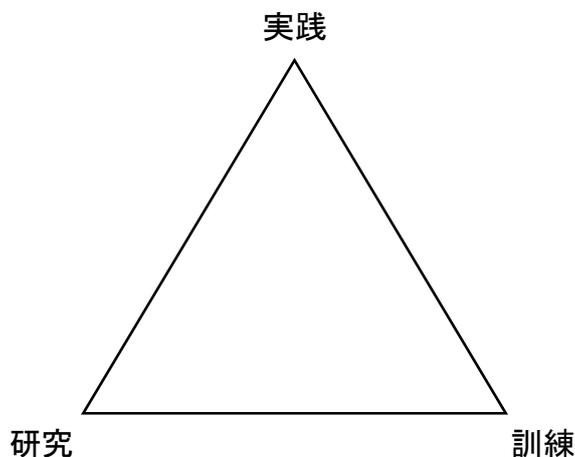
研究の方法論としてアクションリサーチを採用する。その創始者であるレヴィン（Lewin, K., 1948）は、「よき理論こそよき実践である」と述べた。そして、具体的に現場で理論を展開するには訓練が必要であると考え、研究、訓練、実践が三位一体となってアクションリサーチを進めていくこと提唱した（図表0-1）。本研究もこれに倣う。

まず、理論的な背景を押さえながら、キャリアコンセプトの構築を中心とした職業相談の考え方を示す（研究）。ついで、この考え方に基づいて、職員が職業相談のプロセスを意識化するプログラムを開発し、職員を対象とした全国研修の機関である労働大学校の研修コースにそれを組み込む（訓練）。そして、職員が相談の窓口において職業相談プロセスの意識化を実践できる仕組みをつくる（実践）。

---

<sup>1</sup> 職業紹介と職業相談の関係については、第一章の2の（1）の「職業相談の意義」（p. 8）を参照。

これらの研究→訓練→実践というサイクルを回していくことにより、理論を洗練化させ、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。



**図表 0-1 アクションリサーチのモデル (Lewin, K., 1948)**

本研究では、実践による改善の効果にのみ焦点を当てるのではなく、このサイクル自体を一つの実践事例として扱い、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ことに主眼を置く。

その際、研究者が訓練を担当する指導員の一員でもあり、観察者でもある。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り (Coghan, D. and Brannick, T., 2005)、この報告書では積極的にそれらを記述していく。

報告書は次のような構成になる。

第一章では、公共職業安定所の現状、法律で定められている職業相談の原理、そして職業相談に関わる理論を踏まえ、本研究における職業相談の考え方を示す。

第二章では、プログラムの考え方とプロセス、労働大学校において実際に実施されているプログラムのスケジュールについて説明する。

第三章では、職員の自分自身の担当した職業相談に対する評価をもとに、プログラムの効果について検討する。

第四章では、職員の研修プログラムに対する意見・感想を整理することにより、プログラムにおいて、職員が実際に何を学習したのかを検討する。

第五章では、労働大学校での研修終了後、職員が職場に戻ってから、学習したことを実践した活動事例の報告を通して、相談の窓口におけるプログラムの有用性を検討する。

第六章では、事例報告の結果をもとに研修プログラムの改善点について考察し、今後の職業相談におけるアクションリサーチの可能性について検討する。

なお、本研究の対象とする職業相談は、公共職業安定所の窓口を利用する離転職者であり、かつ職業相談を求めてきた求職者との相談である。

## 第1章 研究の背景

研究の背景について、次の3つの側面から説明する。

第一節では、公共職業安定所は現在、どのような状況にあり、何が求められているのかを概括した上で、本研究における公共職業安定所の職業相談に係るアクションリサーチの経緯について説明する。

第二節では、職業安定法をもとに、職業相談の意義について説明する。ついで、どのように職業相談が行われているのかについて、職員を対象に聞き取り調査を実施し、その結果をまとめた報告書である『公的機関の職業相談』（日本労働研究機構，2001）を活用し、職業相談の実態について説明する。

これらを踏まえ、本研究における職業相談の考え方を示す。

第三節では、本研究で採用した職業相談の考え方の背景にある職業発達に関する理論—構築主義—について、他の理論との比較を行うことにより説明し、構築主義に基づくキャリアコンセプトの機能について説明する。

第四節では、職業相談においてキャリアコンセプトを構築するために求められる表現技法について説明する。

### 1 社会的背景

#### (1) 公共職業安定所の役割

公共職業安定所では、雇用対策法、職業安定法、雇用保険法など、その他の多くの法律に基づき、職業紹介、産業雇用情報の提供、雇用保険適用及び給付、雇用管理指導、雇用助成サービスなど、雇用に関する総合的なサービスを行っている（木村，2003）。2005年の時点で、公共職業安定所は全国の各地域に592箇所あり、職員数は12,614人である（厚生労働省，2006）。

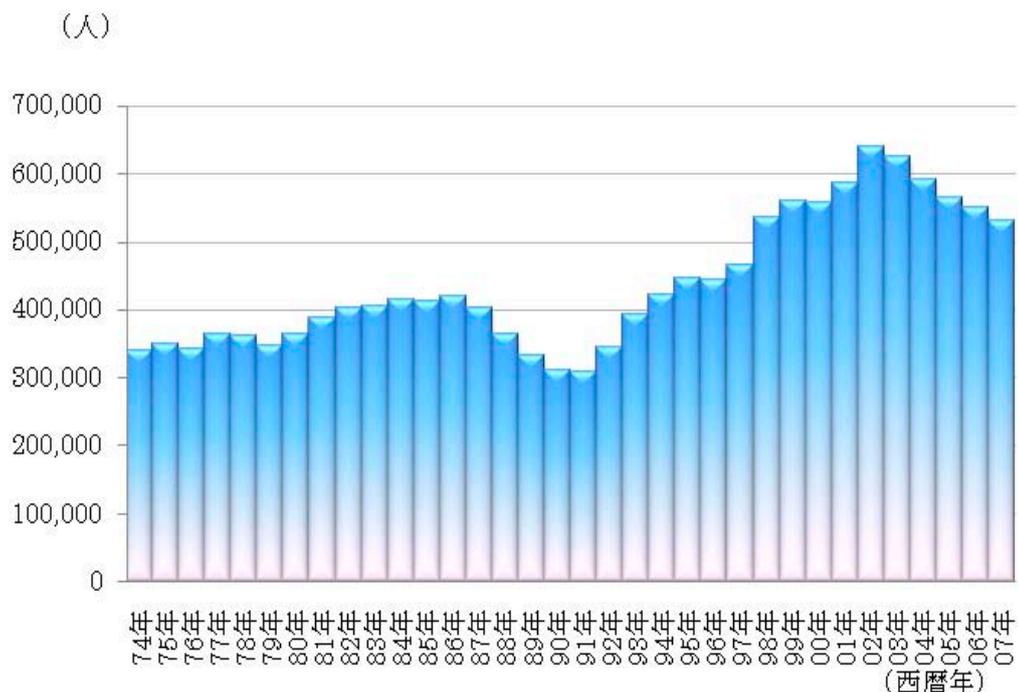
公共職業安定所における新規求職者の1年間の平均人数<sup>2</sup>は、30～40万人台で長期間推移した後、1998年に50万人を超えて以来、2002年の63.8万人をピークとして50～60万人台の高水準で推移しており、最近10年間、過去と比べて明らかな水準の違いが見られる（図表1-1）。

この新規求職者数の伸びは、1974年<sup>3</sup>から2007年にかけての労働力人口の伸び（1.26倍）に比べて、1.56倍とかなり大きい。新規求職者は、労働力人口の増加に加え、離転職や労働市場への再参入等の活発化等により増加してきたことが分かる。

---

<sup>2</sup> 学卒者を除く新規求職者の人数である。

<sup>3</sup> 沖縄県分が計上され、正確な時系列比較が可能である最初の年である。



資料出所：厚生労働省職業安定業務統計  
 厚生労働省「ハローワーク・労働保険(労災)関係」2006年4月28日

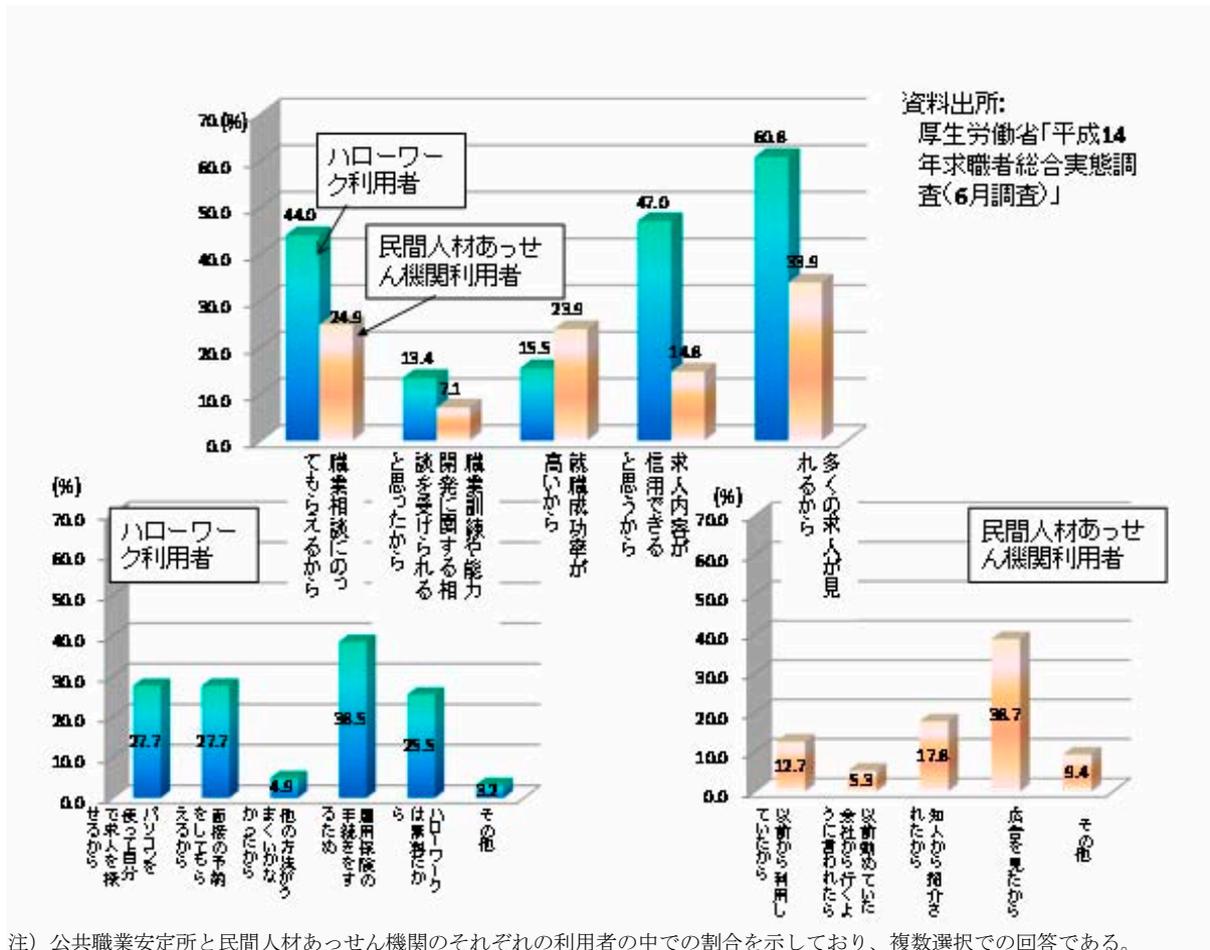
**図表 1-1 新規求職者数 (年平均) の推移**

求職者が公共職業安定所を利用する理由は、言うまでもなく、就職へと結実するプロセスに対する支援である。支援内容に対する期待感等について、『平成14年求職者実態調査』<sup>4</sup>（厚生労働省大臣官房調査部，2002）を見ると（図表1-2）、公共職業安定所を利用する理由は、高いものから順に「多くの求人がみられるから」（60.8%）、「求人内容が信用できると思うから」（47.0%）、「職業相談にのってもらえるから」（44.0%）となっている。

これらはいずれも、民間人材あっせん機関利用理由（民間人材あっせん機関利用理由は、順に33.9%、14.8%、24.9%）に比べて格段に高く、求人情報量の多さと公共機関の有する情報内容への信頼感とともに、公共職業安定所の提供する人的サービスである職業相談に対する期待が高いことが注目される。

一方、民間人材あっせん機関の利用については、「広告を見たから」（38.7%）が高くなっており、「就職成功率が高いから」（23.9%）が、公共職業安定所のそれ（15.5%）を上回っている。求職者は、公共職業安定所の職業相談等に期待しつつも、就職成功率という面からは、民間人材あっせん機関に対するイメージの方が良いという結果となっている。

<sup>4</sup> 調査の対象者は、公共職業安定所において、2001年12月に新規に求職申込みを行った者から抽出した求職者であり、調査では2002年6月20日現在の状況について聞いた。有効回答率は65.4%（調査対象者：20,378人、有効回答数：13,337人）だった。調査結果は、2001年12月時点の新規求職者数393,576人に復元した数値を割合で表示している。



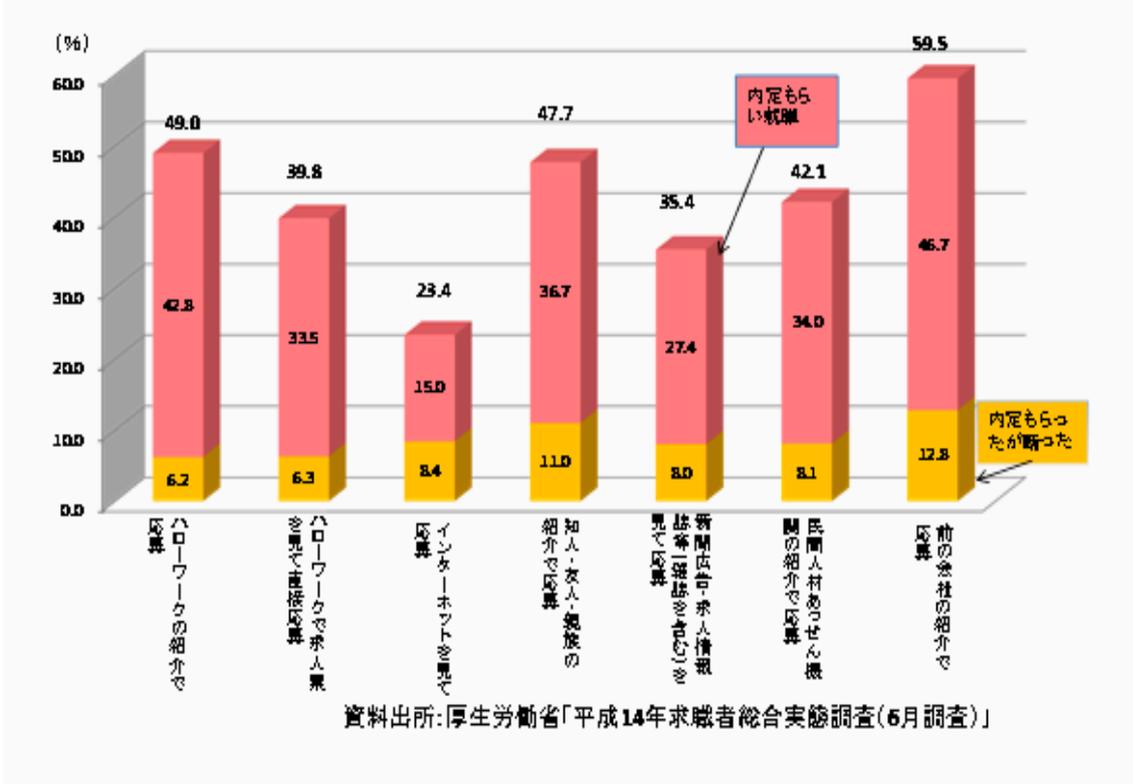
図表 1-2 公共職業安定所、民間人材あっせん機関利用理由

そこで、公共職業安定所の利用による就職成功率を同調査によりみると（図表 1-3）、公共職業安定所の紹介で応募した者のうち「内定をもらい就職した」者の割合は42.8%と、前の会社の紹介で応募した場合の同割合（46.7%）に次いで高くなっている。それに対して、民間人材あっせん機関の紹介で応募した者の同割合は34.0%である。しかしながら、公共職業安定所の利用による就職成功率を同調査によりみると（図表 1-3）、公共職業安定所の紹介で応募した者のうち「内定をもらい就職した」者の割合は42.8%と、前の会社の紹介で応募した場合の同割合（46.7%）に次いで高くなっている。それに対して、民間人材あっせん機関の紹介で応募した者の同割合は34.0%である。就職成功率の高さに対する期待については、先にみたように民間人材あっせん機関に対する方が公共職業安定所に対するより高かったが、実際の就職成功率は、公共職業安定所の方が高く、求職者の抱くイメージは、実態に即しているとは言えないことがわかる。

前の会社の紹介は、強力なコネクションや関連性がありそれが就職成功率に影響していると考えられるが、このような応募を行うことができた求職者は同調査においても3.2%と非常に少数派である。

さらに前の会社の紹介は、「内定をもらったが断った」（12.8%）割合も一番高く、求人・求職の良いマッチングが必ずしも行われていないことが分かる。

これらのことから、公共職業安定所における職業相談が、就職の成功、すなわち内定のみならず実際の就職に大きな役割を果たしている<sup>5</sup>ことが分かるが、その一方で、さらに就職成功率の向上を図って、就職の成功に対する人々のイメージを高めていく必要があると言える。



注) それぞれの応募方法で応募した求職者数の中での割合を示している。

図表 1-3 応募方法に対する結果

さらに雇用政策研究会の報告書である『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～』（雇用政策研究会、2007）によれば、今後、人口減少下において、労働力人口は減少することが予測されている。

しかしながら、労働市場への参加が進んだケースでは進まないケースに比べ、労働力人口は、2017年には約340万人増、2030年には約600万人増になると予測されている。このような労働市場への参加の促進は、労働力減少に伴う経済成長の低下圧力を一定程度抑制することを可能にすると言う。

このように、意欲と能力のあるすべての人が働くことができるようにするためには、公共職業安定所が、労働力需給調整のセーフティネットとして、現在及び将来に亘って、労働市場への参入促進及び円滑な労働移動、さらにはキャリア形成支援を行う社会資源として、一

<sup>5</sup> 労働政策研究・研修機構(2007)によると、事業所側からも、中途採用についてハローワークが最も有効な採用経路と評価されている。また同調査研究の個人調査をみると、ハローワークは転職、再就職に利用した方法として最も多くかつ今後の利用意向も一番高くなっている。さらにハローワークが充実した方がよいこととして「求職者への相談等の支援を積極的に行うこと」が一番高い割合(49.5%)で選ばれており、ハローワークの職業相談に対する期待が高いことが同調査研究からもわかる。

層、機能していくことが求められていると言える。

## (2) 労働大学校における研修研究

公共職業安定所において、求職者に対するサービスを効果的に行うためには、職員の職業能力開発が重要な課題となる。公共職業安定所の職員に対する職業能力開発のための研修には、中央研修と地方研修の2種類があり、労働大学校は中央研修を担っている。

労働大学校におけるキャリアガイダンス部門では、主に公共職業安定所の職員を対象とした研修において、研究員による研究成果を反映させ、研修内容の充実を図ることが求められている。

アクションリサーチの創始者であるレヴィンは、「よき理論こそよき実践である」と述べた。具体的にその理論を実践で展開するためには、訓練が必要であると考え、アクションリサーチは、研究、訓練、実践を3つの柱とし、相互に作用し合うと考えた。この研究の基本的な考え方もここにある。

キャリアガイダンス部門では、本研究に先立ち、平成15年度から継続して職業相談プロセスを研究してきた（労働政策研究・研修機構，2006）。

平成15年度は、キャリアをストーリーとして捉える研究をレビューする一方で、労働大学校における職員を対象としたカウンセリング演習や職業相談の面接実習に参加することにより、職業相談の技法に関する情報を収集した。

平成16年度には、職業相談の技法として、ストーリーを表現するための複数の方法から構成される表現技法を考案した（図表1-14）。そして、その表現技法に基づき、職業相談プロセスを研究するためのツールとして、「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム（以下「キャリトーク」という。：榎野・松本，2006）」というソフトウェアを開発した。

平成17年度からは、職員がキャリトークを活用し、自ら担当した職業相談を分析することにより、職業相談プロセスを意識化する事例研究プログラム（以下「プログラム」という）を開発した。このプログラムは、労働大学校における研修コースに組み込まれ、実際にその運用を始めた。

平成18年度以降、プログラムを受けた職員の自発性に任せる形式で有志を募り、労働大学校に、職業相談プロセスの意識化が実際の職業相談に及ぼす影響を報告する仕組みをつくった。

このようにキャリアガイダンス部門では、研究をもとにプログラムを開発し、研修を受けた職員が現場での実践を報告することにより、研究とプログラムの洗練化を図るという、まさしくアクションリサーチにおける研究→訓練（研修）→実践というサイクルを実行している。

## 2 本研究における職業相談の考え方

### (1) 職業相談の意義

職業安定法第4条第1項によると、「『職業紹介』とは、求人及び求職の申し込みを受け、求人者と求職者の間における雇用関係の成立をあっせんすることをいう。」とされている。さらに、同法第51条の3では、「職業紹介、労働者の募集又は労働者供給に関する事項について、求職者等の相談に応じ、及び必要な助言その他の援助を行うことができる。」とされている。

このように、職業相談は職業紹介の基礎的作業であり、付帯する業務であることが分かる。また、その究極の目標は職業紹介につなげて、求人者と求職者の間における雇用関係の成立を図ること、つまりマッチングにある。

職業安定法第5条の7の「公共職業安定所及び職業紹介事業者は、求職者に対しては、その能力に適合する職業を紹介し、求人者に対しては、その雇用条件に適合する求職者を紹介するように努めなければならない。」という条文から、そのマッチングの考え方として、次の3つのことを読み取ることができる。

第一に、「公共職業安定所及び職業紹介事業者は、求職者に対しては、その能力に適合する職業を紹介し・・・」とされているように、職業紹介の考え方として、「適合」という言葉が使われていることから、求職者は自分自身に合った職業に就いた方がよいという「人と職業の結合」の考え方を読み取ることができる<sup>6</sup>。

第二に、「求職者に対しては、能力に適合する職業を紹介」とされていることから、「人と職業の結合」の要として、「職業能力」が媒介するという考え方を読み取ることができる<sup>7</sup>。

つまり、求人者は事業を進める上で必要とされる特定の職業能力を持った求職者を募集し、求職者は自分自身の職業能力に合った求人に応募する。双方の職業能力に対する評価の摺り合わせができれば、マッチングは成立しやすくなると言えよう<sup>8</sup>。

第三に、求人者と求職者における職業能力評価の摺り合わせは、「公共職業安定所及び職業紹介事業者は、・・・求人者に対しては、その雇用条件に適合する求職者を紹介するように努めなければならない」とされているように、雇用関係という枠組みの中で行われることである。

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となるが、求

---

<sup>6</sup> この「人と職業の結合」という考え方は、キャリアカウンセリングの一般理論 (general theory) である (Savickas, M. L., 2006)。一般理論とは、キャリアカウンセリングの研究における特定のテーマや状況に限らない基本的な考え方のことであり、研究をする際の大前提となる。

<sup>7</sup> 職業安定法第3条では、「何人も、人種、国籍、信条、性別、社会的身分、門地、従前の職業、労働組合の組合員であること等を理由として、職業紹介、職業指導等について、差別的取扱を受けることがない」と規定されており、職業のあっせんにあたり、求職者を職業能力以外の要素で差別的取扱いをしてはならないことが説明されている。

<sup>8</sup> この摺り合わせは、職業能力の評価に限らない。賃金や労働時間などの他の雇用条件においても、求人者と求職者の双方の間で摺り合わせが行われる。職業安定法第5条の7から、そういった摺り合わせの中核として、職業能力が位置付けられていることが理解できる。

人者にとってはコストになる（白井，1992）。

よって、職能能力評価とは、求人者の側から見れば、求職者のできることに対して、どのような条件で雇用するのかということに関わり、その一方で、求職者の側から見れば、所得を得るために何ができるか、ということに関わる。

このように「雇う側＝求人者」と「雇われる側＝求職者」といった立場の違う者同士が、職業能力評価の摺り合わせをするには、両者の間で建設的な話し合いができるように事前に調整しておく必要がある。

ここに職業相談の役割があると考え（労働政策研究・研修機構，2007）。求職者は、自分自身の職業能力について一人で考えている限り、個人的なものに過ぎない。職業相談において、職員と話し合うことにより、その個人的な職業能力の概念を、求人者と共有でき、より社会的なものへと変えていくのである。

## (2) 職業相談の実態

『公的機関の職業相談』（日本労働研究機構，2001）では、公的機関におけるベテラン職員を対象とし、職業相談において実際に何が行われているのかについて、ヒアリング調査<sup>9</sup>の結果を報告している。

同報告書では、公的紹介系機関<sup>10</sup>の特徴として、次のことを指摘している。

- ①一人の職員が、一つの相談の窓口で、一日に取り扱う求職者数は10～30人であり、おおよそ20人前後である。そのうち、2割前後、3～4人に対して綿密な職業相談を行う（p. 26）。
- ②相談に要する時間は通常10～30分程度である。時間がかかる場合は、1時間から1時間半程度である（p. 27）。
- ③求人側の提示している条件と求職者の要件が合っているかどうか、何よりも相談の中心となる（p. 30）。ツールとして、求人票と求職票が活用される（p. 58）。
- ④職員は求職票から求職者の輪郭をある程度推測してから職業相談に応じる（p. 29）。
- ⑤職員は求人票を媒介として求職者と話をしていく。求人票で提示されている雇用条件があまりにも求職者の職業能力や希望する雇用条件とかけ離れている場合、綿密な職業相談が必要になる（p. 31）。

職業相談が特に必要とされるのは、⑤のように、「求人票で提示されている雇用条件があまりにも求職者の職業能力や希望する雇用条件とかけ離れている場合」である。

<sup>9</sup> 調査対象機関は、全国6地点（秋田県、東京都、神奈川県、大阪府、鳥取県、福岡県）において、職業相談を実施している公的機関であり、若年者、中高年者の職業相談を中心に行っている機関に限定された。具体的には、公共職業安定所、人材銀行、学生相談室、雇用・能力開発機構都道府県センターである。調査の時期は、1999年12月から2000年3月であり、一部、2001年にも調査が実施された。

<sup>10</sup> 公的紹介系機関としては、公共職業安定所と人材銀行を取り上げている。

同報告書では、職業相談が必要かどうかといった見極めについては、個々の職員が経験的に判断する場合が多いとしている。

労働大学校において、職員を対象とした職業相談の面接実習や事例検討を担当した経験からも、同様なことが言える。ベテラン職員ほど、求人票と求職票を照らし合わせ、経験的にそれらの情報間の齟齬を見つける傾向があった。

職業相談において、この情報間の齟齬を埋めるため、話し合う必要性があるのは、職業能力に対する評価の齟齬であると考えられる。その理由は次の3つである。

第一に、日本のように職業資格や職種によって労働市場が十分に形成されていない雇用環境では、職業能力評価は必然的に主観的な部分が大きくなる。よって、職業能力に関して求人票の情報と齟齬がある場合、求職者がまずその齟齬を理解することから始めなければならない。

第二に、賃金や労働時間などの労働条件の齟齬については、職員が求人票の見方を求職者に教えたり、求人者に問い合わせるなどをして、情報提供により齟齬を解消することができる。

第三に、情報提供により解消できない労働条件に関わる齟齬は、その大本の原因が職業能力評価の齟齬にある可能性が高い。なぜならば、職業能力評価は労働条件を含む処遇全般と連動しているからである。

では、職業相談において、どうやって両者の職業能力評価の齟齬は調整されるのだろうか。労働政策研究・研修機構（2007）では、職員がどのような立場から調整を行うかによって、職業相談を3つのタイプに分類している。

- ①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。
- ②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。
- ③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。

これら3つのうち、傾聴型では、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。求職者の気づきを促すことにより、自らが求人情報との齟齬を理解するという考え方をする。

つまり、じっくりと話を聴いて、求職者の気づきを待つという姿勢になるため、どうしても時間がかかってしまう。よって、通常10～30分程度とされている職業相談（〔日本労働研究機構，2001〕）ではその実施が難しい。

これに対し、紹介型や触媒型は職員がより積極的に調整を進めていく考え方である。紹介

型は、パーソンズ (Parsons, F., 1909/2005) の考え方にその端を発し、他者との比較により、自らの職業能力を評価すると考える。つまり、評価基準は求職者と職員の思いや考えを超えたところにある。

この考え方が発展し、特性・因子理論となる。職員が、客観的に職業能力を測定するテストを活用し、求職者の職業能力を評価し、その結果を教えることにより、齟齬を調整する。

この理論では、求職者、あるいは労働者全体といった母集団において、求職者個人の職業能力がどの程度なのかを、統計学的に数量化して表現する。その代表的な指標が偏差値である。よって望ましい職業能力のあり方とは、その評価基準において得点が高いこと、つまり偏差値が高いことにある。

触媒型の考え方は、キャリアコンストラクション理論 (Savickas, 2002)、ソシオダイナミックカウンセリング (Peavy, V., 1998)、ナラティブアプローチ (Cochran, L., 1997) などの構築主義の考え方に基づく。

求職者と職員が協力して、求職票をきっかけとして、話し合いの中で収集された求職情報をもとに、求人票の情報と摺り合わせながら、職業能力の評価として、職業経験を意味づけしていくと考える。その際、評価に関して絶対的な基準はない。求人と求職の情報によって、そして、二者間の話し合いによって評価は変わる。

職業相談のメリットとは、求職者が一人で自分自身の職業能力を評価するよりも、職員と一緒にあって、自らの職歴、学歴、訓練歴、免許・資格の取得等の求職情報を確認し、話し合いながら、お互いに納得の行く職業能力を評価した方が、その後の就職活動、特に求人者との話し合いがより建設的なものになると考えることにある。

紹介型と比較すると、「客観的」という言葉の意味するものの違いが明らかである。紹介型では絶対的な基準を想定する。それに対し、触媒型では、より多くの人々がコンセンサスを得たものという考え方をする。よって、社会や時代の変化によって、客観的な基準は変わる。

本研究では、調整の考え方として触媒型を採用する。その理由は次の通りである。

第一に、職業相談において必ず活用されるツールは、求人票と求職票であり、職業適性検査や職業興味検査などのテストは補助的な使用に止まる (日本労働研究機構, 2001)。

よって、絶対的な基準をもとにマッチングが検討されると考えるよりも、求職票をきっかけとして収集された職業情報をもとに職業能力が評価され、その評価と求人票の情報との摺り合わせにより、求職者の就職可能性が検討されると考えた方が自然である。

第二に、職業相談は基本的には個別の面接相談である。主に言語が介在した相互作用のプロセスである。絶対的な基準があるならば、求職者と職員の間で話し合う必要はない。

求職者と職員は、求人票から求人者の求めている職業能力を、そして求職票の情報を手がかりとして、求職者の職業能力を解釈する。その解釈を言葉にして、話し合うことにより、お互いが納得の行く評価へと変わると考える。つまり、話し合いは、求人者の求めている職業能力に対する、求職者の職業能力の評価についての合意形成のプロセスである。

第三に、就職活動の主体は求職者であり、職員ではない。応募の場面では、求職者が求人者に対して自分自身を理解してもらうように働きかけなければならない。

つまり、職員に期待される役割は、求職者の就職活動を直接的に援助することではなく、求職者が能動的に就職活動ができるように、そして、求人者と求職者の間で建設的な話し合いをできるように援助することにある。

### (3) キャリアコンセプト構築のモデル

#### ア ストーリーからコンセプトへ

触媒型の考え方では、求職者と職員の話し合いを通して、求人票と求職票を手がかりとして、求人情報と求職情報を照らし合わせることにより、マッチングが検討される。職業能力評価はそのマッチングに媒介し、職歴、学歴、訓練歴、免許・資格の取得等の職業に関わる求職者の出来事<sup>11</sup>から解釈される。

『キャリア形成を支援する労働市場政策研究会報告書』[厚生労働省職業能力開発局, 2002]では、こういった職業能力と職業経験との関係をキャリアという概念を使って説明している。

「キャリア」とは、一般に「経歴」、「経験」、「発展」さらには、「関連した職務の連鎖等」と表現され、時間的持続性ないし継続性を持った概念として捉えられる。

「職業能力」との関連で考えると、「職業能力」は「キャリア」を積んだ結果として蓄積されたものであるのに対し、「キャリア」は職業経験を通して、「職業能力」を蓄積していく過程の概念であるとも言える。

「キャリア形成」とは、このような「キャリア」の概念を前提として、個人が職業能力を作り上げていくこと、すなわち、「関連した職務経験の連鎖を通して職業能力を形成していくこと」と捉えることが適当と考えられる。

(厚生労働省職業能力開発局, 2002)

このように「『職業能力』は『キャリア』を積んだ結果として蓄積されたもの」であり、そのキャリアは、「職業経験を通して、『職業能力』を蓄積していく過程の概念」と考えられるのである。つまり、キャリアはプロセスであり、職業能力はそのプロセスの結果である。

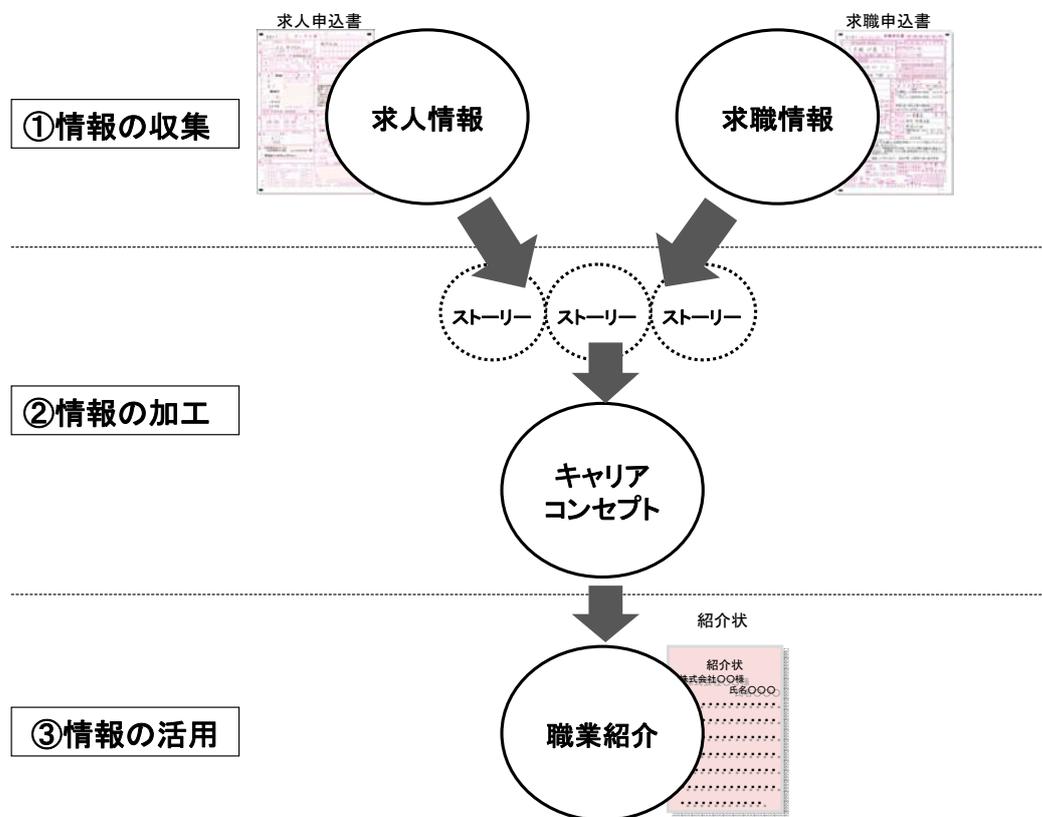
この考え方を参考にすると、職業相談では、求職票を手がかりに、求職者と職員が話し合っ、職業経験に関する過去、現在、未来という視点から、求職者のキャリアという概念をつくり、職業能力評価をしていることになる。

では、キャリアという概念はどのようにつくられるのだろうか？

本研究では、**図表 1-4**のように求人・求職情報のマッチングに際し、キャリアコンセプト

<sup>11</sup> 職業相談の場合、この出来事がより客観的である必要がある。サヴィカスは、この「客観的」という言葉を、「社会によって共有されるコンセンサス」という意味で使っている。本研究もこの考え方に倣う (Savickas, 2002, p. 160)。

トが媒介するモデルを考えている。



図表1-4 キャリアコンセプト構築のモデル

このモデルでは、キャリアコンセプトの構築のプロセスを、求人と求職に関する①情報の収集、②情報の加工、③情報の活用の3段階に分けている。

#### ①情報の収集

求職者と職員が、求人票と求職票の情報を手がかりにして話し合うことによって、両情報を収集する。

#### ②情報の加工

求職情報から必要な情報を取り出し、キャリアのストーリーとして整理する。求人情報と摺り合わせながら、ストーリーの構築、脱構築、再構築を繰り返し、応募求人を絞ったより具体的な活動計画であるキャリアコンセプトを構築する。

#### ③情報の活用

職員はキャリアコンセプトを活用することにより、職業紹介をより効率的に進めることができるようになり、求職者は効率的に求人情報を検討できるようになる。

このモデルの背景には次の3つの考え方がある。

第一に、ナラティブアプローチを採用し、キャリアをストーリーとして見ることである。キャリアという概念は「職業経験の連鎖」である。その職業経験は、人がある会社のある職場で、ある時間に働くことにより、生まれる。

どのような会社に就職するのか、就職しても、いつからどういった仕事をするのか、ということは、景気の動向、地域の雇用情勢、会社や職場の事情などに左右され、個人の力だけではコントロールできない出来事である。

ナラティブアプローチでは、こういった出来事を解釈して、過去、現在、未来といった時間の流れに沿って関係づけていくことにより、「これまで××をしてきて、今、△△をしており、これから〇〇をする」というストーリーとして意味づけていくと考える。

ミックアダムス (McAdams, 1995) のアイデンティティの研究を参考にすれば、ストーリーとして出来事を意味づけていくメリットとして、次の2つのことが考えられる。

まず、求職者本人が自らの出来事をつながりのあるものとして解釈することにより、職業人としての自分自身のまとまりを感じることができるようになり、自らの方向性を理解しやすくなることである。

ついで、求職者はストーリーとして職業能力を説明することにより、求人者は求職者の職業能力を、まとまりのあるものとして理解できるようになり、就職後の職場適応の予測をしやすくなることである。

第二に、求人情報と求職情報のマッチングに媒介する概念として、ストーリーを位置づけることである。

求人票と求職票には様々な情報がある。求人票の情報との摺り合わせのため、求職票の情報をきっかけとして、必要な出来事を取り出し、それらを意味づけストーリーを構築する。このストーリーから求職者の職業能力が表現され、求人票の情報とのマッチングが検討されると考える。

両者が合わない場合、ストーリーを構成する出来事を変え、新たなストーリーをつくったり、あるいは、ストーリーを変えないまま、別の求人を探したりする。

つまり、ストーリーは一つだけではなく、解釈により無数にあると考える。これにより、求人票の情報とのマッチングを柔軟に検討できるようになる。

第三に、職業相談を通して、ストーリーがコンセプトへと発展すると考えることである。求人票と照らし合わせながら、ストーリーがある程度、固まってくると、そのストーリーに基づいて、就職活動の計画が検討される。

具体的には、職員が求人者に電話をかけて面接の日時を決めたり、履歴書や職務経歴書などの応募書類の準備について確認したり、求人企業への紹介状を発行したりすることである。この時点でキャリアのストーリーはコンセプトへと発展する。

## イ Aさんの事例

例を挙げてこのモデルを説明しよう。

相談の窓口でAさんは、30年間営業職で働いたことや、1カ月前に定年で退職したこと、今は仕事をしていないこと、これからは介護の仕事をやってみたいが、介護の仕事は未経験であること、などを職員に話した。

時間軸に沿って出来事を整理すると、過去の出来事として、「30年間営業職で働いた」、「1カ月前に定年で退職した」、「介護の仕事は未経験である」、現在の出来事として、「仕事をしていない」、未来の出来事として、「これからは介護の仕事をやってみたい」などがある。

これらの出来事をつなげ、ストーリーをつくるには解釈が必要となる。例えば、志望動機として、「30年間営業職で働いた」ことについて、以前から介護の仕事をしたかったが、定年まで我慢していた、という解釈ができる。

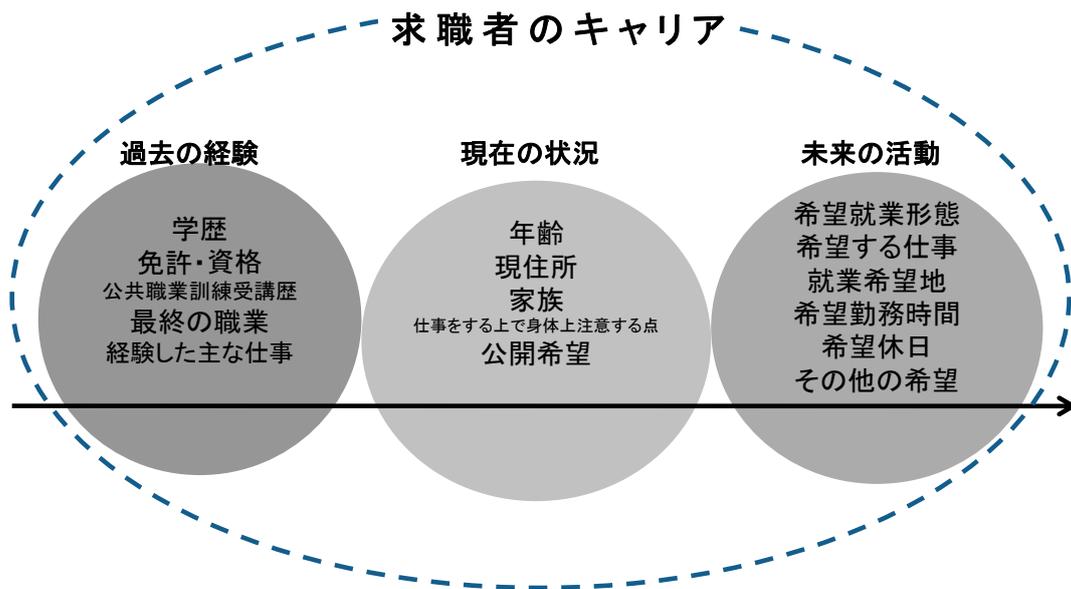
また、介護の仕事ができることを示そうと思えば、「30年間営業職で働いた」、そして「定年で1カ月前に退職した」などの出来事から、一つのことを全うする意志の強さを表現することができる。

このように過去や現在の出来事を変えることはできないが、それらを解釈することにより、「これからは介護の仕事をやってみたい」という未来の出来事の根拠とすることができる。

実際の職業相談では、求職票の情報から様々な求職者の出来事に関する情報を得ることができる。図表1-5のように、これらの出来事は、職歴や退職の理由などの「過去の経験」、家族構成や年齢などの「現在の状況」、希望する仕事や収入などの「未来の活動」の3つに整理できる（労働政策研究・研修機構，2007）。これらの出来事をつなげることにより、ストーリーをつくるのである。

出来事をつなぎ方は多様であり、ストーリーは無数につくることができる。職業相談を通じて、どのように出来事をつなぐかによって、ストーリーはつくられたり、壊されたり、さらにはつくり直されたりする。

例えば、Aさんが、「学生時代、介護施設でボランティアをしていた」や「高齢者向けの製品をよく扱っていた」などの新たな出来事を話すと、Aさんと介護の仕事との関わりを示すことができ、「これからは介護の仕事をやってみたい」というストーリーを補強することになる。



**図表 1－5 求職票に現れる過去、現在、未来**

また、求人情報を検索すると、介護関係の求人は全て経験者を募集するものばかりだったとする。Aさんはそれを見て、経験がないから介護の仕事につくことはできない、と解釈をすると、ストーリーは壊れる。

さらに求人情報を検索してみて、ホームヘルパーの資格さえ持っていれば、未経験者でも採用するという求人が見つかったとする。Aさんはまずはホームヘルパーの資格を取ってから仕事を探そうと思うようになり、ストーリーはつくり直される。

職員が公共職業訓練でホームヘルパーの資格を取る講座があるという情報を提供すると、Aさんはそれがいつから始まるコースなのか、受講資格はどのようなものなのか、受講のための試験があるとしたらどんな準備をしたらいいのか、などの情報を収集し、具体的な活動計画の構築へと向かう。

それらの情報を得て、Aさんは次のようなストーリーを語るができるようになる。

30年間営業職で働いた。1カ月前に定年で退職した。今は仕事をしていない。これからは介護の仕事をやってみたい。学生時代、介護施設でボランティアをしていた。その頃から介護の仕事に興味があった。とはいえ、介護の仕事は未経験である。まずは公共職業訓練の制度を活用し、ホームヘルパーの資格を取ることから始めたい。

Aさんの「これからは介護の仕事をやってみたい」というストーリーは、より具体的で現実的なものとなり、活動計画までも含むキャリアコンセプトへと発展したことになる。

このようにして、求人票の情報と摺り合わせをしながら、ストーリーは構築、脱構築、再構築をしながら、コンセプトへと発展するのである。

## ウ 職業相談のプロセスにおけるキャリアコンセプト構築の位置づけ

職業相談のプロセスにおいて、キャリアコンセプトの構築がどのタイミングで起こっているのかを説明する。求人情報と求職情報のマッチングという視点から、職業相談のプロセスを検討すると、**図表 1-6** のようになる。①～⑥のプロセスについて説明する。

### ①求職情報の確認

職員は求職者から求職票を受け取ったら、その求職票に未記入や不備な内容がないかを確認する。その際、求職者に書き直しを求めるのではなく、職員が聴取をしながら、補足を記入し、訂正をする。

### ②求人情報の確認

求職者が求人票を持参している場合、職員は、その求人票と求職票の両情報の間で齟齬がないかを検討する。齟齬がある場合、求職者に確認を取り、場合によっては、①に戻る。求職者が求人票を持参していない場合、総合的雇用情報システムを活用し、求職者と一緒になって求人情報を検索する。

### ③就職可能性の検討

求職者と職員は一緒になって、求職票を手がかりとして、職歴、学歴、訓練歴、免許・資格の取得等の様々な職業に関わる求職者の出来事を解釈することにより、キャリアのストーリーの構築、脱構築、再構築を繰り返しながら、求人票の情報と照らし合わせて、就職可能性を検討する。ストーリーを変えずに、②に戻り、求人情報を再検索する場合も考えられる。

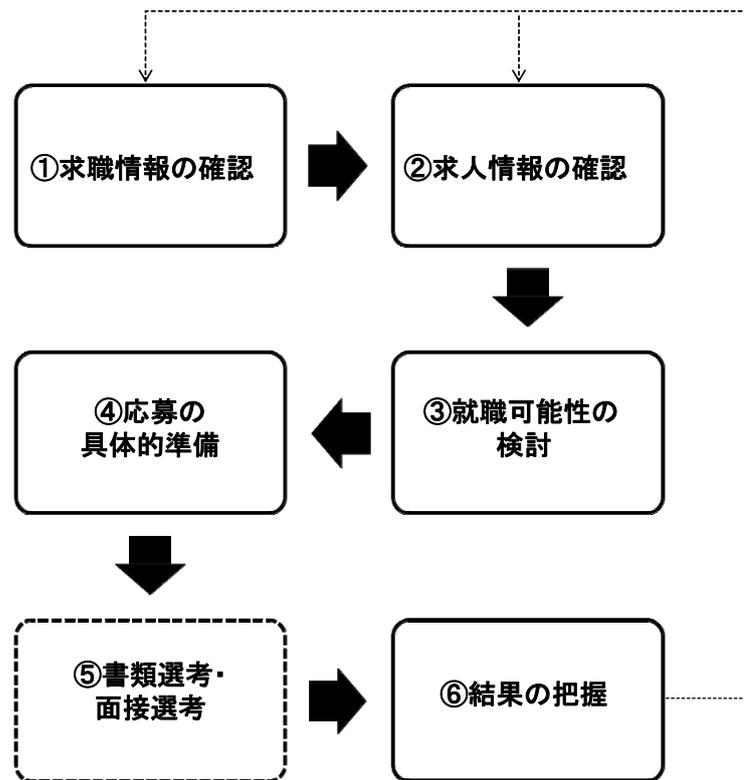
### ④応募の具体的準備

応募する求人者が絞られると、職員は求人者に電話をかける。③で構築したストーリーから、求職者の職業能力を説明し、求人者の希望に合う人材かどうかを確認する。希望に合う場合、紹介状を発行する。応募方法や履歴書、職務経歴書等の書類の準備について、求職者に確認を取る。求人者の希望に合わない場合、②に戻る。このプロセスを経て、キャリアのストーリーはコンセプトへと変わる。

### ⑤書類選考・面接選考、⑥結果の把握

求職者は求人者に応募し、書類選考もしくは面接選考を受けることにより、キャリアコンセプトの実現可能性を検討する。求職者は紹介状を求人者に渡す。これにより、求人者は公共職業安定所から求職者の紹介を受けたことになり、採用の有無、採用しなかった場合は、速やかにその理由を通知することになっている。

これらの情報は、職場や職員の知識として蓄積されることにより、求職者にとって必要な支援策を検討するために活用される。



図表 1-6 キャリアコンセプト構築のプロセスモデル

職員は、①と②の求職情報と求人情報の確認を通して、③の就職可能性の検討をする。問題がないとなれば、④応募の具体的準備を経て、紹介状が発行され、⑤書類選考・面接選考、そして、⑥結果の把握へと進行する。職業相談が必要とされるのは、③のところで「かなりの問題」がある場合である。

本研究は、一般職業紹介における職業相談の改善をテーマとしており、特に「就職可能性の検討」のプロセスにおいて、求人情報と求職情報の間での職業能力評価に齟齬が起きている場合に、キャリアコンセプトの構築という視点から、職業相談プロセスを意識化することにより、効率的にストーリーの構築、脱構築、再構築を繰り返し、求人情報との摺り合わせを行うことにより、職業能力評価の齟齬を解消することを考えている。

ただし本研究においては、この解消は、相談の窓口における求職者と職員の間での言葉のやりとり限定して検討する。このことは職業指導と対比するとより明確になる。「職業指導とは、職業に就こうとする者に対し、実習、講習、指示、助言、情報の提供その他の方法により、その者の能力に適合する職業の選択を容易にさせ、及びその職業に対する適応性を増大させるために行う指導をいう」（職業安定法第4条第4項）。

このように職業能力評価の齟齬には様々な解消の方法が考えられる。本研究のアプローチは、一般職業紹介における職業相談を対象としており、それらの方法の内の一つとして位置づけられよう。

### 3 職業相談の理論

職業相談が紹介型から触媒型へ変わると考えている（労働政策研究・研修機構，2007）ことは、どのような職業相談がより良いものなのか、という考え方の転換であり、その背景にある職業相談の理論が変わることを意味する。

その理論とは、端的に言えば、職業相談の前後で、求職者はどのように変わることが望ましいのか、という考え方を示すものであり、職業心理学の分野では、この問いに答えるものとして職業発達理論がある。

その職業発達理論が、求職者と職業の客観的な適合性を重視する特性・因子理論（Parsons, 1909/2005; Williamson, E. G., 1964）から、自己理解と職業理解という求職者の主観を重視する職業発達理論（Super, 1953）を経て、求職者が主に言語を手段として自己および職業の主観的理解を表現し、それらを他者と共有することによって、キャリアという概念が現実になるという構築主義（Savickas, 1993; Peavy, 1996; Cochran, 1997. et al.）へ変わると考えている（榎野・松本，2006）。

ここでは、これらの理論の流れを検討した上で、構築主義の視点から職業相談の効果について検討する。

#### (1) 発達の理論モデル

フォンドラセックら（Vondracek, F. W., Lerner, R. M. & Schulenberg, J. E., 1986）によると、職業発達理論は、エリクソン（Erikson, E. H.）、ピアジェ（Piaget, J.）、フロイト（Freud, S.）、ユング（Jung, C. G.）らなどの発達の理論のアイディアを部分的に取り入れているに過ぎないと批判をする。よって、職業発達理論を検討するには、発達の理論に立ち戻って検討すべきであるという。

発達の理論は、一般的には、ある個体における時間の経過に伴うシステムの、かつ連続的な変化を扱う。職業相談の場合、職業相談のプロセスにおける求職者の変化のことであり、この変化をシステムとして捉えると、社会的には雇用関係へと広がり、時系列的には求職者のキャリア形成へと展開する。

フォンドラセックら（Vondracek et al., 1986）は、発達の理論が経験的、実証的なものではなく、概念的なもの、つまり研究者の考えを示しているに過ぎないと指摘している。そして、大切なことはその考えの前提となっている哲学であり、これを理解しない限り、職業心理学の分野で、発達研究の知見を活かすことはできないという。

発達の理論の哲学について、フォンドラセックら（Vondracek et al., 1986）は、研究の仮説や方法論の前提となるパラダイムや世界観の研究（Pepper, S. C., 1942., Kuhn, T., 1962/1970）を参照としながら、機械モデル、有機体モデル、コンテクスト主義の3つを挙げている。

## ア 機械モデル

発達を機械に例えるモデルである。機械は複数の部品から作られている。一つひとつの部品は独立して機能しており、それらの機能が合わさり、一つの機械として機能する。よって、機械の働きを理解しようとするならば、部品一つひとつの働きへと分解すればよい。

発達も同じように考える。個人の行動は誰にでも当てはまる共通の要素へと分解することができる。例えば、行動主義では、どんな複雑な行動も、刺激と反応という一組のつながりに分解することができると思う。

また、機械は外からの刺激がないと動かないように、発達も外からの刺激を受けて促されると考える。上述した行動主義では刺激があるから反応があり、反応が内発的に起こることを想定していない。よって、発達という変化は、外からの刺激により、新たな要素が加わって起こると考える。

職業発達の理論では、このモデルに該当するのが特性・因子理論 (Parsons, 1909/2005; Williamson, E. G., 1964) である。職業発達は複数の特性から把握される。この特性は、観察者によって左右されることのない客観的な指標によって測定できると考える。

例えば、ホルランドの職業興味検査では、現実的、研究的、芸術的、社会的、企業的、慣習的という6つの職業興味領域から個人の特性を測定する。老若男女に関わらず、一貫して、この6つの特性の次元から職業発達が検討される。そして、その人の置かれている環境に応じて、適切な特性の程度や特性間のバランスが違ってくると思う (Holland, J. L., 1985)。

## イ 有機体モデル

有機体という聞き慣れない言葉を使うのは、発達という現象を、特定の行動の変化というように部分的に見るのではなく、まとまりがあり、それ自体で完結する個人という視点から見ることからである。

このモデルでは、個人が環境から影響を受けるよりも、能動的に環境をつくり出して行くことを強調する。

また、個人としての全体性を尊重し、それを構成する部分へと分解することはできないと考える。なぜならば、部分同士が相互に依存する関係にあるからである。

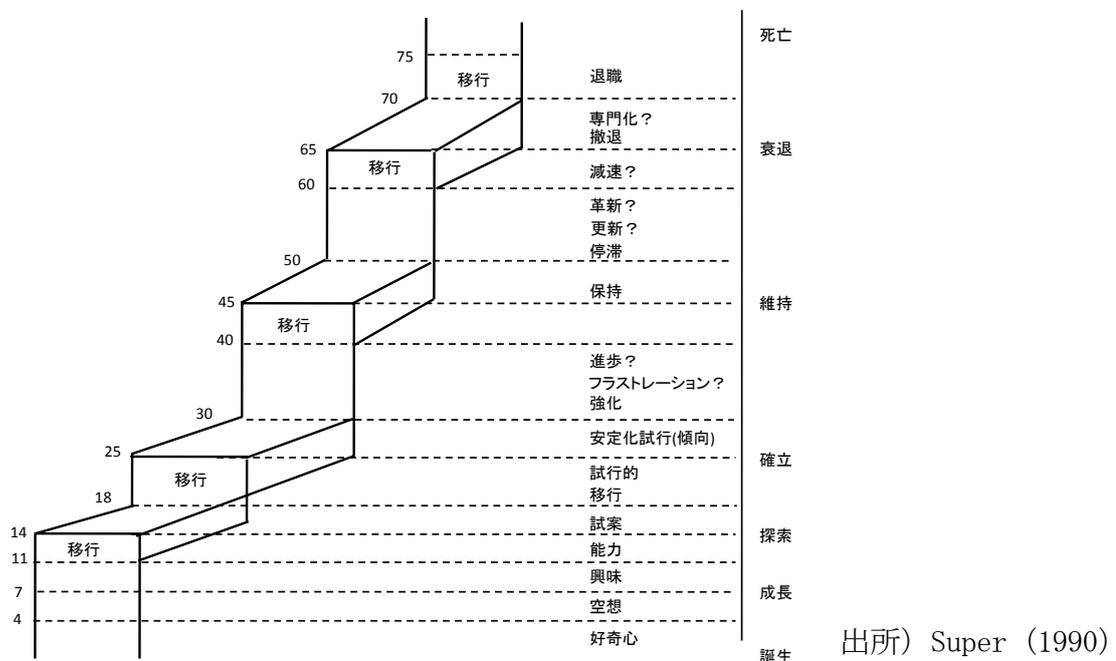
このモデルは植物の成長に例えることができる。種子は小さいが、やがて草木へと成長する内発的な力を持っている。発達も同じように、個人の中に成長しようとする内発的な力があり、時間の経過と共にそれが発現していくと考える。

職業発達の理論としては職業発達理論がある (Super, 1953)。この理論では、個人が自分自身を、そして環境として職業社会をどのように見るか、という主観を重視する。これを職業的自己概念という。

この職業的自己概念は職業選択や職場適応というプロセスの中で変化する (図表1-7)。その変化には規則性があり、ある発達上の課題を達成すれば、次の課題へとというように段階的に

起こる。この課題は年齢とリンクしており、その年齢は社会的役割とリンクしている。つまり、職業発達とは、社会的役割に応じた職業的自己概念の変化ということが出来る (Super, 1990)。

先ほどの植物の例で説明すると、種子は内発的な力を持っているが、成長に応じて、適切な肥料や水分を与える必要がある。社会的役割は、この肥料や水分に相当すると考えられる。



図表 1-7 ライフステージと発達課題

## ウ コンテキスト主義

コンテキスト主義では、私たちの活動や世界にある物事を歴史的出来事として捉える。歴史的とは、過去、現在、未来というように時間が進んでいくことである。出来事とは、ある時にある場所で何かが起こることである。時間の流れ、そして出来事の生起は、個人の意志とは関係なく進行する能動的な営みであると考えられる。

発達という視点から見ると、個人に起こる出来事は、コンテキストに埋め込まれている。そのコンテキストは多重であり、物質的環境、文化、人種、民族、家族、地域、学校といった変数を含む (Savickas, 2002)。これらの変数は、個人を超えた存在であり、それぞれが時間の流れに沿って能動的に変化している。

例えば、ある個人に起きた失業という出来事は、失業者の性別や年齢などの属性、勤め先の規模や業種、さらには景気の動向といったコンテキストに埋め込まれている。

景気動向を例に挙げると、景気の良い時に個人が失業すると、次に仕事を見つける可能性は高い。反対に景気の悪い時に失業すると、仕事を見つける可能性は低くなる。このように失業という出来事は、景気の善し悪しというコンテキストに左右されており、個人の力ではこのコンテキストをコントロールすることはできない。よってこのモデルでは、個人にとっ

て新奇な出来事や変化が常に起こりうると考える。

個人は間接的にコンテキストに影響を及ぼすことができるのみである。個人はコンテキストの影響を受けて活動するが、それによって生じた出来事が、次の活動におけるコンテキストに影響を及ぼすからである。そのコンテキストがさらに次の活動に影響を及ぼす。これを再帰性という。

職業発達の理論としては、1980年代半ばからコンテキスト主義を認知心理学の枠内で捉えるとともに、認知レベルでの個人の能動性も併せて重視し、個人の力ではコントロールできないコンテキストに対し、個人がどのように認知し、対処するのか、という構築主義 (constructivism<sup>12</sup>) を取り入れた様々な考え方が提出されている。

代表的なものが、キャリアをストーリーと見なすアプローチである (Collin, A. & Young, R. A., 1992., Cochran, 1997., Chen, P. C., 1997., Jayasinghe, M., 2001 et al.)。このアプローチでは、個人が出来事を解釈し、過去、現在、未来をつなぐストーリーをつくることを強調する。

上述したAさんの事例で説明すると、介護関係の資格を持ってないにも関わらず、たまたま応募した介護関係の会社に採用されたとする。Aさんは採用されたことについて、30年間営業職で働き続けたことから、一つのことを辛抱強く続けることが評価されたと解釈するかもしれない。

このように解釈を通して、採用という現在の出来事と過去のそれがつながっていく。これがストーリーである。このストーリーは、当然のことながら、Aさんが就職してからの働き方にも影響を及ぼす。

出来事には様々な解釈が考えられるので、ストーリーを無数につくるのが可能である。採用が決まったのは、介護施設でボランティアをしたということが決め手だったかもしれない。あるいは、介護の仕事は未経験だが、一から学ぼうとする姿勢が評価されたからかもしれない。

いずれにせよ、出来事について解釈をする主体はAさんである。解釈に正解があるわけではなく、Aさんがストーリーをつくることになる。

フォンドラセックら (Vondracek et al., 1986) は、これらの3つのモデルのうち、受動的にキャリア発達を捉える機械モデルは、現代の職業発達の理論として使えないと判断している。その一方で、能動的にキャリア発達を捉える有機体モデルが重要であるとするが、理論の適用できる範囲に制限があるという。

---

<sup>12</sup> コンテキスト主義をモデルとする心理学の理論として、構築主義 (constructivism) と構成主義 (constructionism) の2つがある。ともに出来事をどのように意味づけるか、ということの説明するものであるが、前者は個人の認知プロセスを、後者は相互作用もしくは社会的プロセスをそれぞれ重視する (Young & Collin, 2004)。発達の理論では、構成主義よりも構築主義が中心的な考え方である。

例えば、スーパーの発達課題（Super, 1990）を見て分かるように、個人が職業発達をするには、発達段階に応じて適切な社会的役割が用意されなければならない。変化の激しい現代にあって、そのようなことは不可能に近い。

そこで、有機体モデルにコンテキスト主義を取り入れることを主張する。例えば、職業発達理論の場合、役割はコンテキストであり、そのコンテキストは個人の力ではコントロールできないという考え方を取り入れるのである。それが構築主義であり、ストーリーアプローチがその代表的な考え方である。

しかし、個人がコンテキストをコントロールできなくなると、能動的に活動する気力を失ってしまうことになる。コンテキストによって、個人の活動が制限され続けるからである。

そこで、個人は解釈によって、過去と現在の出来事の間をつなぎ、未来への展望へとつながるストーリーをつくる。個人はコンテキストをコントロールできないが、ストーリーをつくることにより、自分自身の活動に能動性を持たせることができる。

そして、出来事はコンテキストに規定されながらも、必然的に能動的な活動の影響を受ける。その出来事は過去のものとなり、コンテキストに影響を及ぼす。

このように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、ストーリーを構築することにより、個人の活動に能動性を持たせ、間接的にコンテキストに影響を及ぼすことはできる。

このように、職業発達に適用された構築主義の考え方は、純粋なコンテキスト主義ではない。コンテキスト主義では、個人の存在さえも出来事として扱い、出来事が時間の流れの中で起こるという歴史性を重視し、個人が自分自身の活動に能動性を持たせるという発想をしない。

一方、フォンドラセックら（Vondracek et al., 1986）の言うように、現代の職業発達の考え方は個人の能動性を強調する。その中心は有機体モデルである。

しかし、変化の激しい時代にあつて、コンテキストに影響されることなく、個人が能動的に成長するという考え方には限界がある。そこで、様々な出来事が時間の流れの中で起こり、個人はそれらをコントロールすることはできないが、出来事を解釈することにより、未来に向けて能動的に活動することはできるといふように考えるのである。

このように職業研究における構築主義は、コンテキスト主義の考え方を一部取り入れた有機体モデルの発展型という位置づけにある。

## (2) 職業相談の理論的変遷

個人と環境との相互作用という視点から職業発達を捉え、上述した3つのモデルを整理したものが、**図表 1-8**である。

図表 1-8 環境と個人の関係から見た職業発達モデル

職業発達モデル	環境	個人
機械モデル	恣意的変化	受動的変化
有機体モデル	(順序立てた変化)	能動的変化
コンテキスト主義	能動的変化(個人と環境の区別無し)	
構築主義	能動的変化	↔
		能動的変化

まず機械モデルでは、環境も個人も、ともに能動的に変化することを想定していない。機械はボタンを押すと動き出すように、環境が何らかの刺激を個人に及ぼすと、個人は変化する。このボタンを押すことに何か法則性があるわけではない。そういう意味で、環境は「恣意的」に変化し、個人はその変化を受けて、受動的に変化すると考える。

有機体モデルでは、環境からの影響は考慮されず、個人は能動的に変化すると考える。フォンドラセックらは、その個人の変化は、環境が順序立てて変化することを前提としており、能動的ではないと批判した (Vondracek et al., 1986)。

例えば、スーパーの職業発達理論では、個人が年齢に応じた社会的役割をこなすことにより、職業発達をしていくと考える (Super, 1990)。そのためには、個人の発達を促す方向で、年齢に応じた適切な役割が個人に与えられる、つまり環境が順序立てて変化する必要がある。

コンテキスト主義では、個人や環境という分け方をしない。全てが出来事であり、この出来事は、個人ではコントロールのできないコンテキストに埋め込まれている。その意味で、出来事はそれ自体が能動的に変化している。

構築主義は基本的には有機体モデルであり、個人は能動的に変化すると考える。環境については、コンテキスト主義の考え方を取り入れ、個人の意志とは関係なく、それ自体が能動的に変化すると考える。

ところで、環境が能動的に変化すると、個人が環境を予測したり、コントロールしたりすることが難しくなる。

そこで、構築主義のストーリーアプローチでは、個人が環境との相互作用により、起こった出来事を解釈し、これから起こる出来事へとつながるストーリーを構築することにより、個人が自らの活動に能動性を持たせようとすると考えられる。

その活動により、出来事が生起すると、その出来事が過去のものとなり、個人の次なる活動の環境に影響を及ぼす。すなわち、個人の活動も環境の一部となると考えるのである。

モデルを比較して明らかなことは、構築主義は、個人の能動的変化だけではなく、コンテクスト主義の影響を受け、環境の変化も取り込んでいることにある。

その背景には、情報化社会の進展、経済のグローバル化、そして雇用の流動化や多様化といった、個人を取り巻く環境の変化が激しくなっているという認識がある (Savickas, 1993; Young & Collin, 2004; McMahon, M., Adams, A., & Lim, R., 2002)。本研究もこの認識に倣っている。

### (3) キャリアコンセプトの機能

構築主義の観点から発達を捉えると、環境の変化を受け容れつつ、個人が能動的に変化することになる。その能動性は、コントロールの及ばない出来事を解釈し、未来の展望をつくる、すなわちストーリーを、そしてより具体的な活動計画であるコンセプトを構築することにより、確保される。

ここでは、この考え方を職業相談に反映させ、その効果として、どのようなキャリアコンセプトの機能が求められるのか、また、キャリアコンセプトがより良く機能するために、どのようなプロセスが必要とされるのかを検討する。

#### ア キャリアコンセプトの言語化

サビカス (Savickas, 2006) は、キャリアカウンセリングの効果とは、クライアントの自己概念が良く機能する (function well) ように変わることであると説明している。

例えば、自尊心の低いクライアントは、何をやるにも自信がなく、日々の生活に生きづらさを感じているが、カウンセリングを通して、成功体験を思い出し、自らの優れた能力に気づくと、自信を持てるようになり、生きづらさを感じるものがなくなる。自己概念が、その人の生活において、良く機能するように変わるのである。

職業相談の効果も同様であり、職員と求職者の間での対話を通して、求人者と求職者の間で良く機能するキャリアコンセプトが構築されると考える。

コンセプトが「良く機能する」には、求職者は自分自身の内面だけでなく、自らの置かれている状況、すなわちコンテクストを取り込む必要がある。職業相談では、求職者がそのコンテクストを意識できるように援助する。

サビカスは、自己という概念が「言語として伝達される象徴的な表象から構成され・・・その本人によってつくられ、対人関係において調整される」(p. 161) と説明している (Savickas, 2002)。

キャリアのストーリーも、まずは求職者の内的プロセスにおいて言語化されることにより意識に上る。職業相談や就職活動における職員や求人者との相互作用を通して、コンテクストを意識しながら共有化されることにより、より良く機能するストーリー、つまりコンセプトへと発展すると考える。

従来の認知心理学と比較すると、その違いがよく分かる。これまでは、私たちは外からの刺激を受け、認知的過程を経て、行動を始発すると考えた。この考え方では、概念は個人の認知の中に止まり、個人の外へ出ることがない。

しかし、概念はコンテキストに強く左右される。コンテキスト自体も概念の影響を受ける。個人の内に概念を止めておく限り、概念とコンテキスト間の力動的な変化を説明することができない。

構築主義では、キャリアコンセプトは個人の内的プロセスに止まらず、言語を介して、他者との相互作用のプロセスで展開する。つまり、「内から外へ (inside out)」と展開することにより、コンテキストを取り込み、より良く機能するコンセプトへと変わると考えるのである (Patton, W. & McMahon, 2006)。

## イ キャリアコンセプトの柔軟化

変化の激しい時代にあって、キャリアコンセプトがより良く機能するには、変化に強い柔軟さが求められる。ピーヴィー (Peavy, 1992) は、キャリアカウンセリングの効果として、次のように説明している。

カウンセラーとクライアントは協力して、キャリアカウンセリングを、「実りあるもの (fruitful)」にすべきである。このことは、キャリアカウンセリングによって、人生のある側面について、今までの見方を見直し、そして修正することを意味する (Kelly, G. A., 1955/1991)。別の言い方をすれば、キャリアカウンセリングは、生活における、実りがあり、生産的な実験として行われるべきである (Cochran, 1997)

Peavy, R. V., 1992, p. 221.

ピーヴィーによると、実りあるキャリアカウンセリングとは、クライアントが自分自身の人生について、決まり切った見方から離れ、実験的に今までとは違う見方を検討することにより、より柔軟な見方ができるようになることである<sup>13</sup>。

職業相談では、求職者と職員は協力して、ストーリーとしてのキャリアの構築、脱構築、再構築を繰り返しながら、コンセプトを構築する。それは、求職者が自らのキャリアについて、実験的に違った見方を検討することであり、その結果、より柔軟な見方ができるようになることと言えよう。

さらにピーヴィーは、どうしてそういう見方をするのか、その理由まで意識せよと述べて

---

<sup>13</sup> ピーヴィーのキャリアカウンセリングに対する考え方は、ケリー (Kelly) のパーソナルコンストラクト理論に基づいている。この理論では、私たちは身の回りで起こった出来事や物事を理解する際、頭の中にマップのようなものを持っており、それに照らし合わせながら、理解しているという。このマップはレンズのようなものであり、私たちはレンズを通して外界を見ているという。このマップは、コンストラクト (construct) という概念から構成される。コンストラクトは、「熱い」や「寒い」といった対照的な意味のある次元を持つものであり、簡単に言えば、私たちは相対的に物事を理解しているということを意味する。例えば、「熱い」という状態を認識するには、「寒い」という状態との比較によってなされる。こういったコンストラクトが複数集まり、キャリアや働きがいなどのより複雑な概念が構成される。

いる。

私たちがキャリアカウンセリングを実りあるものにするには、自分自身について、そして自分自身の環境について意識できるようになるだけではない。私たちが持っている仮説、前提、態度、構成概念、展望、コンテクスト的理解について意識できるようになることも大切である。

Peavy, R. V., 1992, p. 221.

ピーヴィーは、クライアントが単に出来事を意識できるようになるだけではなく、その前提となる自分自身の考え方を意識できる、すなわち言語化できるようになることを重視する。

例えば、Aさんの事例の場合、「これからは介護の仕事をやりたい」という再就職の希望は、「学生時代、介護施設でボランティアをしていた」という過去の出来事と関連づけて解釈されている。

このように出来事が解釈される背景には、Aさんが自らのキャリアを考える際、前提となる考え方があるはずである。例えば、学生時代に興味を持ったことが本来やりたかったことである、という考え方である。

私たちは、こういった物事を考える際の前提となる考えを意識せずに生活している。当たり前過ぎるため、自動的に思考しているからである。こういった思考が人生に対する決まり切った見方へとつながり、キャリアの選択肢を狭めてしまうことが考えられる。

職業相談の場合、求職票には、「年齢」、「家族」、「経験した主な仕事」など求職者の様々な出来事が記載されている。求職者はこれらの項目に記入し、出来事を解釈することにより、自分自身について、そして自分自身の置かれている環境について意識できるようになる。

しかし、それだけでは効果的な職業相談とはならない。求職者は、それらの出来事を解釈する際に前提となる考えを意識できるようになることが望まれる。

例えば、職員の間から見て、求職票において、職歴と希望する仕事の情報間で明らかに齟齬がある場合でも、求職者は自動的に思考していて、その齟齬に気づくことができないことが考えられる。

職員の働きかけにより、求職者がその齟齬に気づき、さらにその背景にある、仕事に対する自分自身の考え方を意識できるようになると、より就職可能性の高い仕事を希望するようになるだろう。なぜならば、求職者は、仕事の選択において、就職の可能性を低くしているのは、自分自身の考え方にあることに気づくからである<sup>14</sup>。

---

<sup>14</sup> ただし、こういった職員の判断が瞬間的に行われる場合は、反対に職員自身が自らの前提となる考え方を意識できていないことが考えられる。求職者と職員がお互いの前提となる考え方を意識し、それらについて話し合えるようになることが望ましい。

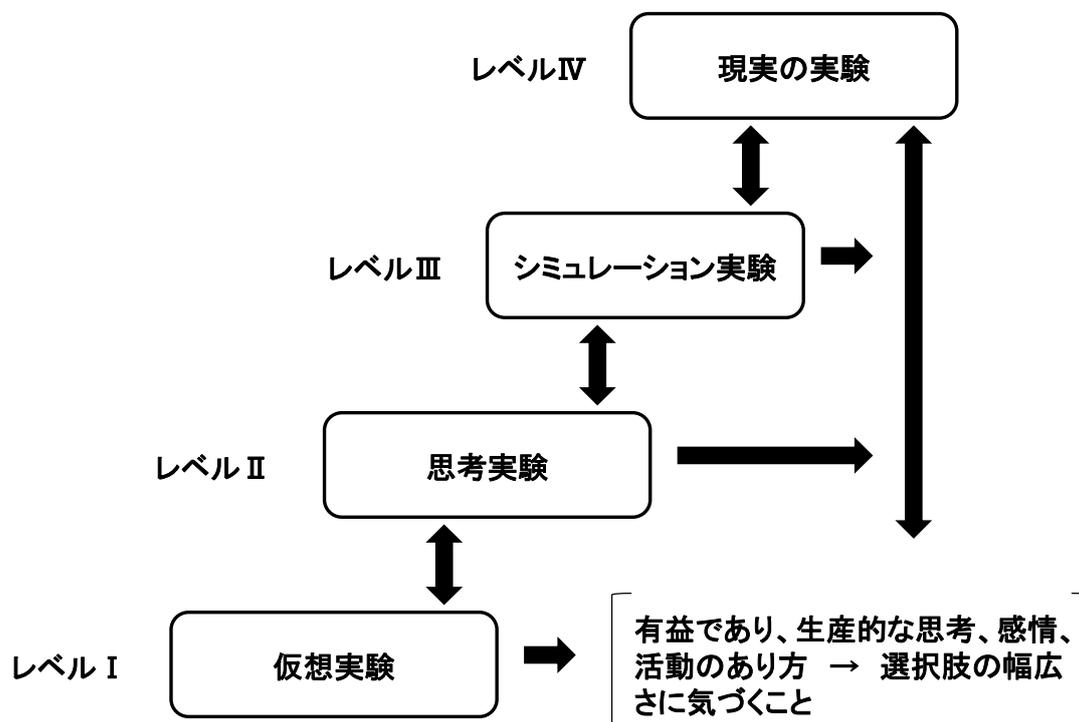
## ウ キャリアコンセプトの社会化

職業相談において、より柔軟な考え方ができるように、求職者を支援するための手法については、ピーヴィーのカウンセリングにおける戦略的試行の考え方が参考になる。(Peavy, 1992)

カウンセラーは、クライアントと一緒に、戦略的に相互作用を進めていく。そういう意味で、私たちはこのプロセスについて、実行ではなく、実験という用語を使うことにする。実験は、個人面接やグループセッションで行われる。一人でも実験できる。実験には誘導的空想 (guided fantasy)<sup>15</sup>のような想像上のものから、面接試験に行くといった実際に試すことまで多岐に渡る。

Peavy, R.V., 1992, p. 221. -222

カウンセラーとクライアントが一緒になって、就職や働き方などの考え方を試してみる。ピーヴィーは、こういった試行を戦略的に行うという意味で、「実験」という言葉を使っている。そして、実験には次の4種類のレベルの категорияがあると説明している。図表1-9は、これら4つのレベルを図にまとめたものである。



出所)Peavy(1992)

図表1-9 実験の4つのカテゴリー

<sup>15</sup> ゲシュタルト療法における一技法である。カウンセラーの誘導により、クライアントは目をつぶり、自分自身の過去や未来の出来事について想像する。感覚や思考を働かせ、できるだけ詳細にその出来事をイメージする。

### ①仮想実験

誘導的空想のように、クライアントの想像上のレベルで行われる実験。もしくは、クライアントが感じたり、考えたりしていることを、言葉などで具体的に表現するプロセス。

### ②思考実験

認知的、情緒的レベルでの実験。例えば、思考、信念、仮説、構成概念、価値観、情緒的な見通しなどのレベルで検討すること。

### ③シミュレーション実験

シミュレーションや相手の身になって考えるレベルでの実験。ロールプレイングやエンブティチェア<sup>16</sup>などテクニックがある。

### ④現実の実験

現実の世界で実際に試してみるレベルでの実験。仕事を探したり、仕事体験を目的としたグループ活動に参加したりすることなどがある。

これらの実験を通して、クライアントは有益であり、生産的な思考、感情、活動のあり方を意識できるようになる。それは、自らの生き方に対する見方を柔軟にすることであり、選択肢の幅の広さに気づくことである。

職業相談でも、これら4つのレベルのカテゴリーに対応した実験が考えられる。図表1-6の職業相談のプロセスと重ね合わせると、レベルⅠとⅡは、「求職情報の確認」と「求人情報の確認」が該当する。これらのプロセスでは、求職者が求職票に記入したり、求人票を選択したり、また、職員がそれらの情報を確認したりすることにより、就職への希望や仕事に対する考え方が言語化される。

レベルⅢは「就職可能性の検討」が該当する。ここでは、求職者と職員が協力して、求人票の情報と照らし合わせながら、主として求職票の職歴情報をもとに、キャリアのストーリーの構築、脱構築、再構築が繰り返され、就職可能性や就職後の職場適応が検討される。まさしくシミュレーションであり、このプロセスにより、求人企業が絞られる。

レベルⅣは、「応募の具体的準備」、「書類選考・面接選考」、「結果の把握」が該当する。「応募の具体的準備」をすることにより、キャリアのストーリーはコンセプトへと変わり、求職者は「書類選考・面接選考」といった就職活動をすることにより、自らのキャリアコンセプトを試し、「結果の把握」により、それが実際に通用するものかどうかを検討する。

これらの実験を通して、キャリアコンセプトはより有益、つまり、より就職可能性の高いものへと変わる。それは、キャリアの選択肢の幅を広げる、言い換えると、オルタナティブ(alternative)なキャリアのストーリーに気づくことでもある[Alice, M., 2000]。

また、この変化は、キャリアのストーリーが社会化していく過程であるとも言える。キャリ

<sup>16</sup> ゲシュタルト療法の技法の一つ。2つ席を用意し、クライアントが一方の席に座り、もう一方の席に座った相手を想像しながらロールプレイングをすることである。

アのストーリーは、まずは求職者の個人の思いや考えとして、つまり極めて個人的な概念としてつくられる。しかし、実験を通して、その機能が求職者個人の外、つまり社会的に検討される。そして再度、求職者の内へと戻る。

これらのプロセスを経ることにより、キャリアのストーリーは、求職者個人と、その個人を取り巻く環境の双方において、より良く機能するものへと変わるのである。

#### 4 キャリアコンセプトと表現技法

キャリアコンセプトの構築は、主として、求職者と職員の言語のやりとりによって進められる。このやりとりにおいて、キャリアのストーリーを表現する技術が必要され、この技術は表現技法と命名されている（労働政策研究・研修機構，2007）。

表現技法は、「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表現方法から構成され、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」（p. 50）と定義される。

このアクションリサーチでは、職員が表現技法に習熟することにより、相談の窓口において、求職者と協力して、キャリアのストーリーの構築、脱構築、再構築をより効率的、かつ効果的にできるようになることにある。

ここでは、『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，2007）をもとに、キャリアのストーリーと表現技法の関係について説明する。

##### (1) 職業相談の話題

職業相談において求職者と職員は話題を共有する。キャリアのストーリーは5種類的话题から構成される（図表1-10）。

それらは、求職者に関する「過去の経験」、「現在の状況」、「未来の活動」といった出来事であり、それらの出来事に対する理解の仕方や感じ方といった「解釈」と、出来事の背景にある雇用制度や労働市場などその社会的な仕組みとしての「社会」である。

これらの話題は、職業相談において、「解釈」を通して、「社会」を背景としながら、「過去の経験」、「現在の状況」、「未来の活動」といった出来事のつながりが意味づけられ、ストーリーの構成へと調整される。

図表1-10 ストーリーを構成する話題

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

これらの話題がストーリーとして成立するには、「構想」、「脚本」、「脚色」の3つの構成要素が必要になる。「構想」は、ストーリーの主題やテーマが表現されることである。「脚本」は、過去、現在、未来という時間軸上に出来事が表現されることである。「脚色」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る。

## (2) 表現技法と表現方法

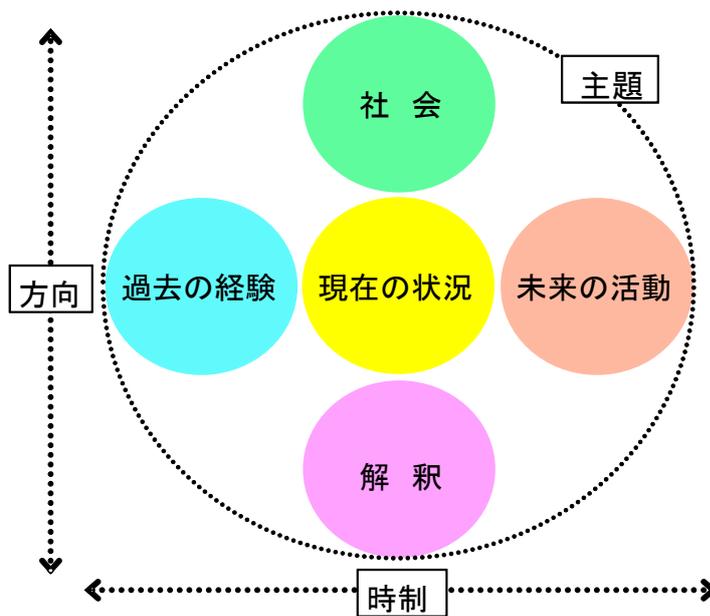
職業相談では、求職者と職員が協力して、キャリアのストーリーの構築、脱構築、再構築をしながら、求人情報とのマッチングを検討する。そのプロセスで、5つの話題間のつながりや順序が調整される。

この調整には、キャリアのストーリーを表現するための技術である表現技法が必要である。表現技法は4種類ある。それらは、求職者と職員の間での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1-11 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	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中心的な内容を表現する技法
	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

キャリア表現とストーリーの構成要素との関係は、「主題」が「構成」に、「方向」が「脚色」に、「時制」が「脚本」に、それぞれ対応する。



図表 1-12 話題と表現技法

### (3) 発言と発話の関係

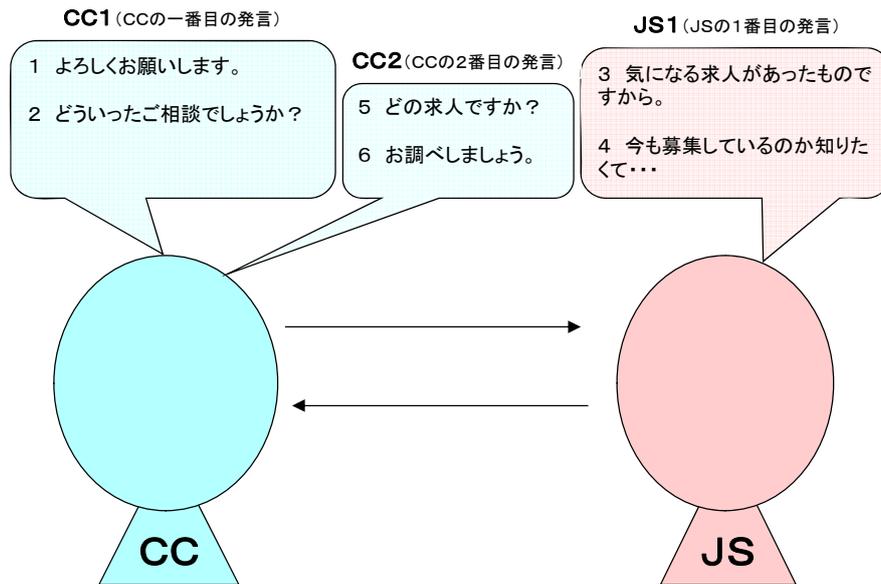
表現技法の活用は、逐語記録を活用し、発話単位で検討される。発話とは、「あるまとまった意味を表す一続きの言葉」と定義される。具体的には、逐語記録において次のいずれかのものを一つの発話とする。

- ①句点「。」もしくは疑問符「？」のあるところまでを一つの発話とする。
- ②話し手が交代したところまでを一つの発話とする。
- ③一定以上の長さの沈黙もしくは中断があった場合、それを一つの発話とする。

発言は、「話し手が話し始めてから交代するまでの一つ以上の発話の固まり」と定義され、発言は一つ以上の発話から構成される。

図表 1-13 は発言と発話の関係を図で表現したものである。求職者は「Job Seeker」であることから「J S」、職員は「Career Counselor」であることから「C C」とそれぞれ表記する。

職業相談は、J S 1 → C C 1 → J S 2 → … というように、求職者と職員が交互に発言をしながら進行する。1～6 は発話であり、この番号は発話の順序を示す。



**図表 1-13 話題と表現技法**

表現技法には3種類の表現方法が含まれている。なお、発話進行には、一つ一つの表現方法ごとに、さらに3種類の下位の表現方法が含まれている（図表 1-14）。

例えば、発話主題には「理由づけ」、「感情」、「事柄」の3種類の表現方法がある。発話のなかに感情表現が「あり」の場合、「理由づけ」と「感情」に相当し、「なし」の場合、「事柄」に相当する。さらに、感情表現が「あり」のうち、その理由や原因が「あり」の場合、「理由づけ」に相当し、「なし」の場合、「感情」に相当する。このように3つの表現方法の関係は相互に排他的な関係にある。

表現技法とは、相談の状況や流れに応じて、求職者と職員が、これらの3種類の表現方法のうち適切な表現方法を選択し、実行できる技術と言えよう。

図表 1-14 表現技法と表現方法

表現方法 表現技法	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	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
発話主題	事 柄			感 情			理由づけ		
発話方向	外 向			一 般			内 向		
発話時制	現 在			過 去			未 来		

## 第2章 プログラムの開発

### 1 プログラムの考え方

本研究の目的は、職員が、職業相談のプロセスを意識化するためのプログラムを受けることにより、相談の窓口において、自らの言動をコントロールし、職業相談を改善していくことにある。

ここで言う職業相談プロセスの意識化とは、相談の終了後、職員がその相談のプロセスをふり返り、キャリアコンセプトの構築という視点から、求職者と職員の間でのやりとりを言語化することである。プログラムでは、この言語化のトレーニングを行う。

このプログラムは、平成17年度から、労働大学校における職員を対象とした専門研修<sup>17</sup>である「職業指導ⅡA<sup>18</sup>」という研修コースにおいて、そのうちの一つの研修プログラムとして「事例研究」という名称で組み込まれている。

労働大学校におけるプログラムに要する総時間数は9時間40分であり、2日間に渡って行われる。この両日の間には2週間の間隔がある。

事前準備として、職員は自らが担当した実際の職業相談を録音し、逐語記録を作成することが求められる。この課題については、プログラムの始まる1カ月半前に、職員に知らせるようになっている。

プログラムは現在（平成20年度1月）までに6回実施され（**図表3-1**）、263人の職員がこのプログラムを受講した。平成18年度からは、職員の自主性に任せる形式で、現場での実践活動について、労働大学校への報告を求めており、60人の職員から、延べ69の実践活動の報告があった。

このプログラムの考え方について説明する。

第一に、求職者のキャリアコンセプトの言語的表現という側面から、職業相談の技法を捉えることである。

本研究では、職業相談において、求職者と職員の対話を通して、キャリアのストーリーがつくられ、壊され、そして作り直されることにより、キャリアコンセプトが構築されると考えている。よって職員は、ストーリーの表現技法に習熟することにより、より効果的に求職者のキャリアコンセプトの構築を援助できるようになると考える。

---

<sup>17</sup> 公共職業安定所の職員を対象とした研修は、地方の労働局や各安定所等で実施される地方研修と全国研修がある。全国研修には、一般研修、専門研修、管理監督者研修がある。一般研修は、労働行政職員として必要な基礎的能力をできるだけ早期に付与することを目的とする。それに対し、専門研修は専門性の高い業務について、その業務を担当する職員を対象に、その専門性を付与することを目的とする。

<sup>18</sup> 専門研修の期間は3週間に亘る。この専門研修の目的は、「職業指導を効果的に遂行する上でキャリア・コンサルティングに必要な専門的な知識及び技術を習得させる」（労働政策研究・研修機構、2007）ことにある。専門研修の対象者は、「現在、職業紹介業務に従事しており職業紹介業務の経験年数3年程度以上を有する職員」とされている。平成20年度より、「キャリアコンサルタント専門養成研修」から「職業指導ⅡA」に名称を変更した。

第二に、職業相談の技法の習熟方法として、特定の技法を実行できるようになることよりも、相談の窓口において、様々な技法を意識できるようになることを重視する。

職業相談は、求職者の発言や職員の応答によって、その流れが様々に変化するにもかかわらず、職員が特定の技法を実行できるようになることを重視し過ぎると、実際の相談の窓口で、その技法を実行することに注意が向き過ぎるようになり、求職者への応答が相談の流れから外れた不自然なものになるからである (Peavy, 1996)。

そこでプログラムでは、特定の技法を実行できるようになるよりも、自らの相談のプロセスをふり返り、その改善を検討することを目的として、技法を意識できるようになることを重視する。

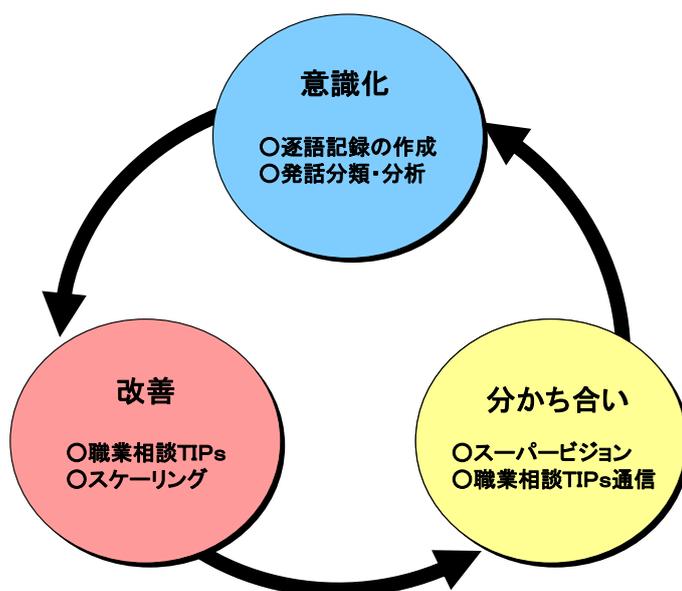
第三に、単なる研修に止まらず、相談の窓口における職業相談の改善を志向することである。

プログラムでは、職員が技法を意識化することにより、どのようなタイミングで、どのような技法を活用すれば、職業相談がより良くなるのか、といった改善策について検討し、相談の窓口でその検討を実践することを支援する。

## 2 プログラムのプロセス

プログラムは図表 2-1 に示す 3つのプロセスから構成される。

まず、「意識化」であり、自らの職業相談のプロセスを意識できるようになる。ついで、「改善」であり、求職者との言葉のやりとりにおいて、自分自身の応答をどのように変えれば良いのかを検討し、相談の窓口で実践することができるようになる。そして「分かち合い」であり、労働大学校が中心となり、そういった求職者との言葉のやりとりを中心とした実践活動の事例を職員の間で共有化していくことができるようになる。

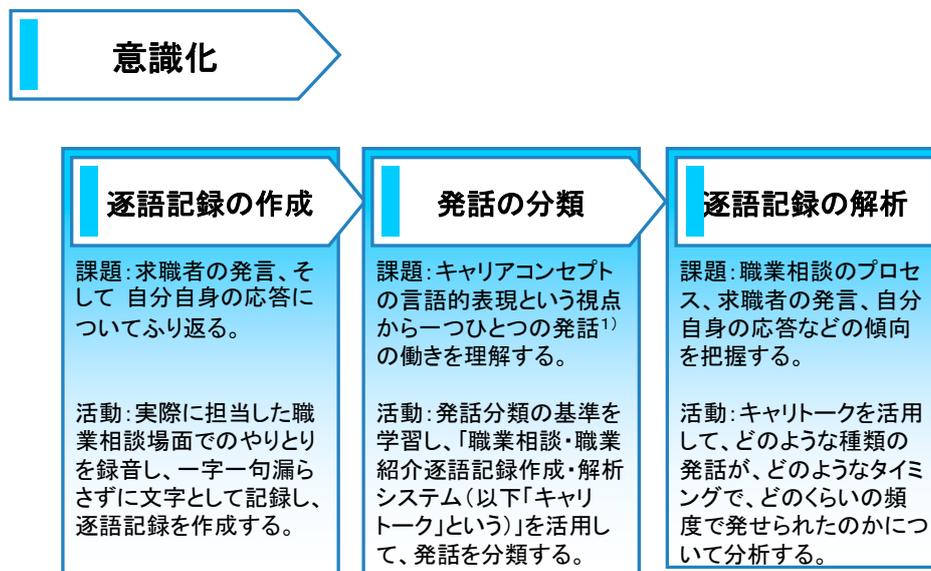


図表 2-1 職業相談の改善

プログラムでは、このサイクルを一通り回すことをサポートする。プログラム終了後も、③の分かち合いにより、職員はさらに職業相談のプロセスを意識化ができるようになり、求職者の発言に対する応答の選択肢を増やし、更なる②意識化と③改善へとつながり、スパイラル上に実践活動が続いていくことを想定している。

## (1) 意識化

意識化のプロセスでは、職員は、「逐語記録の作成」、「発話の分類」、「逐語記録の解析」の3つが求められる（図表2-2）。



1) 発話とは「あるまとまった意味を表す一続きの言葉」と定義される。具体的には、次のいずれかのもので一つの発話とする。①句点「。」もしくは疑問符「？」のあるところまでを一つの発話とする。②話し手が交代したところまでを一つの発話とする。③一定以上の長さの沈黙もしくは中断があった場合、それを一つの発話とする。

図表2-2 意識化のプロセス

### ア 逐語記録の作成

労働大学校では、プログラムが始まる約1カ月前に、課題として、職員が自ら担当した実際の職業相談を録音し、逐語記録を作成することを通知する。職業相談の業務を担当していない職員も若干名含まれており、そういった人たちは同僚と職業相談のロールプレイングをして録音し、逐語記録を作成することが求められる。

逐語記録の作成対象となる職業相談については、これまで様々な条件が検討されてきたが、平成19年度第三回のプログラムの実施以降、現在では、「15分から30分程度の職業相談」という条件に落ち着いている。職員は、録音記録から約15分間を抜き出して、逐語記録を作成することが求められる。

逐語記録は、職業相談場面での求職者と職員の間でのやりとりを、一字一句漏らさずに文字として起こしたものである。職員は逐語記録の作成により、求職者の発言、そして自分自身

の応答についてふり返る。

職員は労働大学校において、キャリアトークを活用し、この逐語記録を解析することにより、求職者の発言、自分自身の応答、職業相談のプロセスの傾向を把握する。

## イ 発話の分類

職員は、労働大学校において、キャリアコンセプトの表現技法という視点から、発話を分類する（「発話分類」という）基準を学習する。この効果として、次のことを考えている。

①発話分類の基準を学習することにより、職業相談において、求職者と職員の発言における表現方法を識別できるようになる。

②①により、職員は求職者の発言の変化や、その変化が自分自身の応答に及ぼす影響を意識できるようになる。

③②の連続として、職業相談のプロセスを意識できるようになり、結果として職業相談の効果を意識できるようになる。

ついで、職員はキャリアトークを活用し、自ら担当した職業相談の逐語記録をもとに、発話分類の基準に従って、一つひとつの発話を分類することにより、キャリアコンセプトの言語的表現という視点から、求職者と職員の間言葉のやりとりを理解する。

## ウ 逐語記録の解析

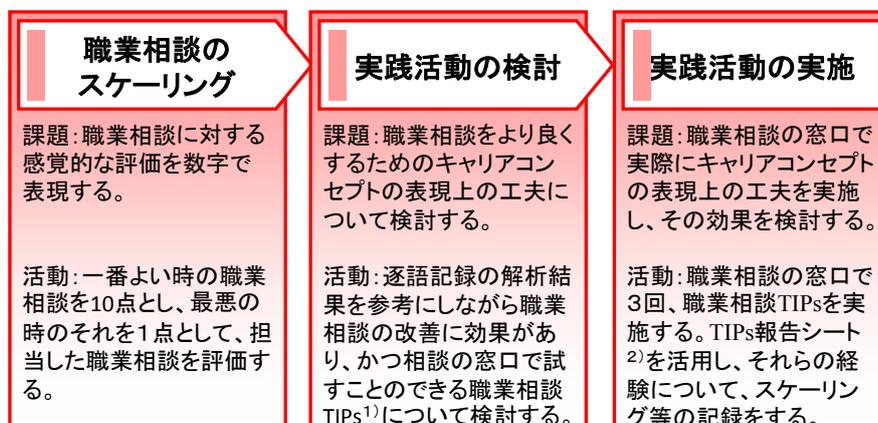
職員はキャリアトークを活用し、どのような種類の表現方法の発話が、どのようなタイミングで、どのくらいの頻度で発せられたのかについて分析する（「発話分析」という）。

こういった量的な分析から、求職者の発言、職員の応答、職業相談プロセスの傾向を把握した上で、特定の表現方法の発話を検索することにより、その具体的な発話の内容について検討する（「発話検索」という）。

## (2) 改善

改善のプロセスでは、職員は「スケーリング」、「実践活動の検討」、「実践活動の実施」の3つが求められる（図表2-3）。

## 改善



1) 職業相談TIPsとは「表現上の心がけや言葉遣いの工夫」と定義される。労働大学校では、15項目からなる標準的な職業相談TIPsを作成している。これらのTIPsは研修生からの改善活動の報告により、改訂される予定である。

2) TIPs報告シートとは、職業相談TIPsを試した経験やその効果について記録するものである。

図表 2-3 改善のプロセス

### ア 職業相談のスケーリング

職員は逐語記録の解析をした後、感覚的に10点満点でその職業相談を評価するというスケーリングをする。この教示は、「一番良い時の職業相談を10点とし、最悪の時の職業相談を1点としたら、今回の職業相談は何点でしたか」というものである。

職員は、逐語記録を作成した職業相談が終わった直後にも、同様なスケーリングをしており、このデータがフィードバックされることにより、研修の前後で、自分自身の相談に対する見方の変化を意識できるようになる。

### イ 職業相談TIPs

職員はキャリアトークによる逐語記録の解析結果を参考にしながら、職業相談の改善に効果があり、かつ相談の窓口で試すことのできる、キャリアコンセプトの表現上の工夫について検討する。

職員がその工夫を検討しやすいように、次の3つの基本的な考え方を元に、15項目からなる職業相談TIPsを開発し、提示した。

- ①一つひとつの発言の効果は、その発言の前後にある相手の発言の変化に現れる。
- ②一つひとつの発言の効果が積み重なり、職業相談全体の効果へとつながる。
- ③①と②に関連して、ちょっとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫が職業相談全体の変化につながる。

職業相談T I P sの開発の背景には、望ましい相談のあり方として、職員は、求職者に感じたり、思ったり、考えたりしていることを話してもらいながら、求職者と一緒になって、過去、現在、未来という時間の流れの中で、それらの話題を整理することにより、求職者のキャリアコンセプトの構築を援助する、という考え方がある。

職業相談T I P sは、この考え方を基本として、平成15年度から労働大学校における職員を対象としたカウンセリング演習や職業相談の面接実習に参加し続けた経験を元に、平成18年度に、次のような5つの視点から、3項目ずつ表現上の心がけや言葉使いの工夫を作成したものである。

- ①T I P 1～3は、発言数と発話数に関わり、求職者に話す機会を与えるという視点。
- ②T I P 4～6は、発話進行に関わり、求職者と職員の間で質問と返答がかみ合い、やりとりがスムーズに進むという視点。
- ③T I P 7～8は、発話方向に関わり、求職者が自分自身の思いや考えを話し、職員がそれを聴くという視点。
- ④T I P 10～12は、求職者が自分自身の感情や欲求を話し、職員はそれを感じ取るという視点。
- ⑤T I P 13～15は、職員は時制を意識して求職者の話を聴き、求職者のキャリアをイメージするという視点。

T I P 1	中断の回数もしくは時間を意識する。
T I P 2	求職者が、「～けど」「～ですが」といったら、次の言葉ができるまで気長に待つ。
T I P 3	求職者の話に、普段より多く相槌を打つ。
T I P 4	閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける。
T I P 5	指示や助言をしたあと、求職者の表情や発言の変化に注意を向ける。
T I P 6	職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする。
T I P 7	求職者が自分の気持ちを話し始めたら、返事が遅れてもいいから、心のなかでその気持ちを反芻してみる。
T I P 8	自分が一般的な話をしたあとには、必ず求職者が話す間を入れる。
T I P 9	最低1回は、現在の自分自身の気持ちや感想を自分自身の言葉で伝えてみる。
T I P 10	求職者の感情表現に注意を向ける。
T I P 11	求職者が感情を表現した場合は、その言葉をそのまま心のなかで何回か繰り返した後で、発言してみる。
T I P 12	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中で言葉にしてみる。
T I P 13	求職者がどの時制の話が多くしているか意識する。
T I P 14	求職者が過去の経験を話しているとき、それらに対する印象を心のなかで言葉にする。
T I P 15	求職者の話から、過去、現在、未来とつながるストーリーを描いてみる。

図表 2-4 職業相談T I P s

職業相談T I P s の効果としては2つのことを考えている。

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

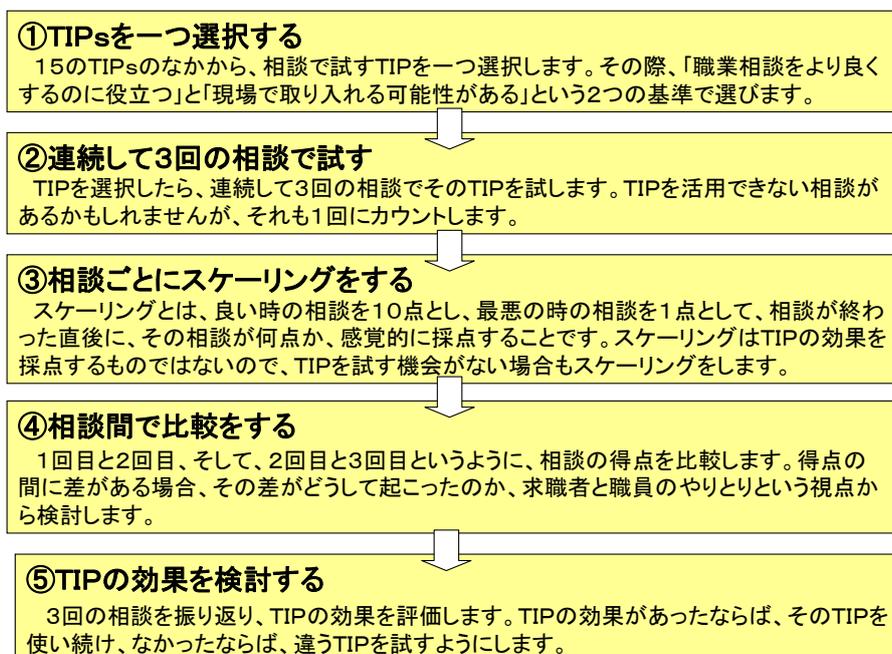
ついで、職業相談T I P s の実践を通じて、職員は、キャリアコンセプトの構築という視点から、職業相談のプロセスに意識を向けるようになることである。

## ウ 実践活動の実施

職員は、逐語記録の解析後のスケーリングの得点を1ポイント上げるには、相談の窓口において、どのような工夫を実践したら良いのかを検討する。さらに、職員の自主性に任せる形式で、相談の窓口において、その実践をする。

実践の手順を図表2-5に示す。職員は、逐語記録の解析を通して、自分自身の担当した職業相談について、様々な課題に気づくことを想定している。本当は、この課題に基づいて、自分自身に合ったT I Pを作成し、それを実践することが望ましい。しかし、プログラムにおいて、T I Pの作成のための時間を十分に取ることができないため、上述した15項目の職業相談T I P s を用意している。

職員は、「職業相談をより良くするのに役立つか」と「現場で取り入れる可能性はあるか」という有用性と実践可能性の2つの視点から、15項目のT I P s を一つずつ評価し、その上で、相談の窓口で実践するT I P を一つ選択する。これらとは別に、自分自身で思いつくT I P がある場合、それを優先して選択する。



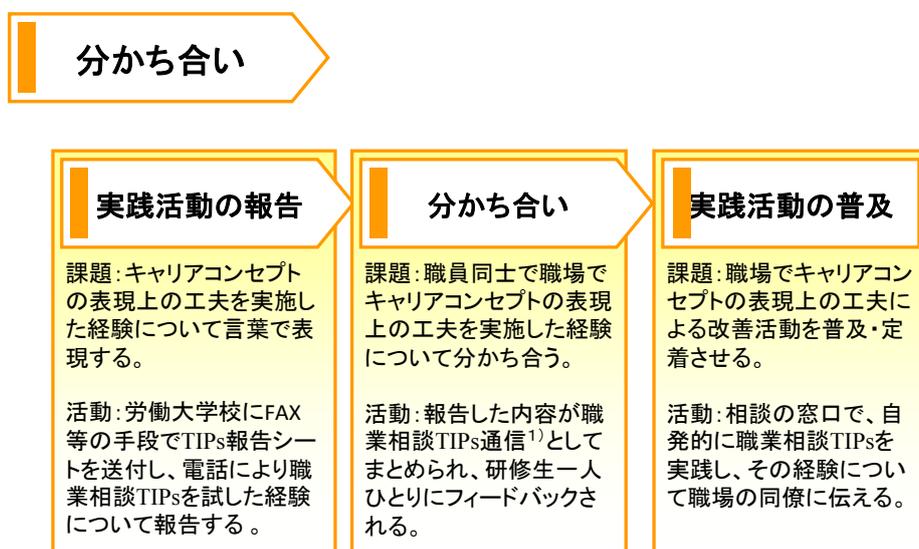
図表2-5 実践活動の実施手順

労働大学校での研修の終了後、研修生は、職場に戻ってから、相談の窓口において、そのTIPを連続して3回試し、その度ごとにスケーリングをし、何が改善されたのかを意識するようにする。

職員は、こういった実践活動を通じて、相談の窓口において、実際にキャリアコンセプトの表現上の工夫を実施し、その効果を実感できるようになると考えている。

### (3) 分かち合いのプロセス

分かち合いのプロセスでは、職員は「実践活動の報告」、「分かち合い」、「実践活動の普及」が求められる（図表2-6）。



1) 職業相談TIPs通信とは、研修生からの報告をもとに職業相談TIPsを試した経験についてまとめた事例集であり、現在10号まで発行されている(4号は未公開)。事例研究の研修生全員に配布されることになっている。

図表2-6 分かち合いのプロセス

#### ア 実践活動の報告

職員は実践活動の経験について、所定のTIPs報告シートに記入し、研修コースの終了後、通常1カ月半ぐらいの期間の間に、FAX等の手段で労働大学校へ報告する。ただし、この報告は義務ではなく、職員の自主性に任せられている。

労働大学校では、その報告を受け、職員に電話をし、3回の実践活動のうち、最もTIPの効果があった活動について、5～15分間の聞き取り調査を実施している。

こういった実践活動の報告は、1回限りではなく、試した機会ごとに労働大学校へ報告しても良いことになっている。

職員はこのようにして実践活動の経験を言語化することにより、職業相談のプロセスの意識化を深めると同時に、他者に実践活動の経験を伝える訓練をする。

## イ 分かち合い

労働大学校では、職員同士で実践活動の経験を分かち合うことを目的として、それらの活動をまとめた「職業相談T I P s 通信」を発行し、職員へ郵送する。現在（平成19年度1月）までに10号まで発行し、41の実践活動の事例を報告している。

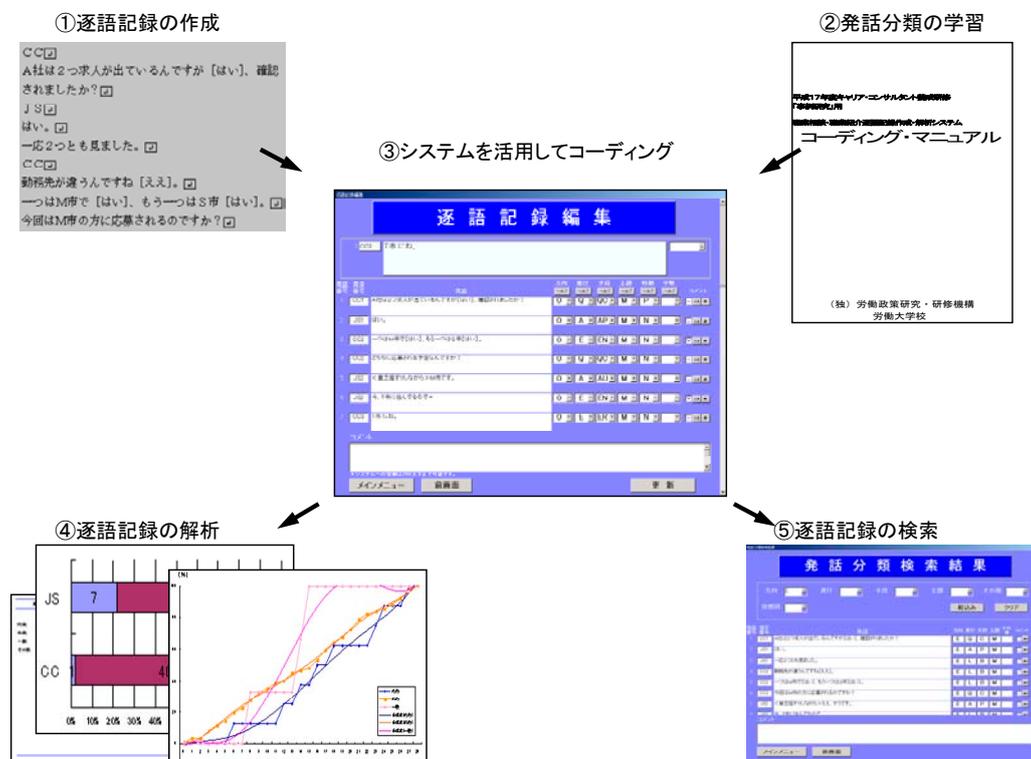
## ウ 実践活動の普及

職員は、相談の窓口で、自発的にT I P s を実施し、その経験を職場の同僚に伝えることが求められる。

このねらいとして、現場において、職業相談のプロセスについて話し合える雰囲気をつくることと、究極的には、キャリアコンセプトの表現上の工夫による実践活動を普及・定着させることにある。

## 3 キャリトークの活用

明確化では、逐語記録の作成と発話分類を支援し、逐語記録を解析するソフトウェアであるキャリトークが活用される。その手順は図表2-7のようになる。



図表2-7 キャリトーク活用の手順

労働大学校では、職員が逐語記録を作成するため、事前に「逐語記録作成マニュアル」を配布する。職員はそのマニュアルに従って逐語記録を作成する(①)。そうすると、そのままキャリトークに逐語記録を読み込むことができるようになる。

労働大学校において、職員は発話分類の基準の書かれた「コーディングマニュアル」を活用し、発話分類について学習する(②)。さらに演習シートを活用して、学習した内容を理解できているか確認する。

職員はキャリトークを活用して、発話分類をする(③)。そして、発話分析(④)と発話検索(⑤)により、逐語記録を解析する。その結果をもとに、求職者の発言、自分自身の応答、そして職業相談のプロセスなどの傾向を把握する。

#### 4 発話分析の種類



図表 2-8 発話分析の方法を選択する画面

明確化のプロセスにおける「逐語記録の解析」では、職員はキャリトークを活用して発話分析を行う。

発話分析の基本的な考え方は、4つの表現技法ごとに、職業相談の総発話数に占める3種類の表現方法の割合を算出することである。

図表 2-8 は、キャリトーク上で発話分析の方法を選択する画面である。

キャリトークにおける発話分析の方法は、「STAT」、「全体・役割別分析」、「時間軸分析」、「発言分析」、「応答分析」、「累積度数分析」の6種類である。

##### (1) STAT

STATは、全体と求職者、職員の役割別に表現方法の頻度と割合を算出した結果を表示したものである(図表 2-9)。その他に、発言数と発話数、そして、相槌、遮断、中断(離席、紹介、その他)、沈黙の回数が表示される。

STAT-全体

記録番号: 1

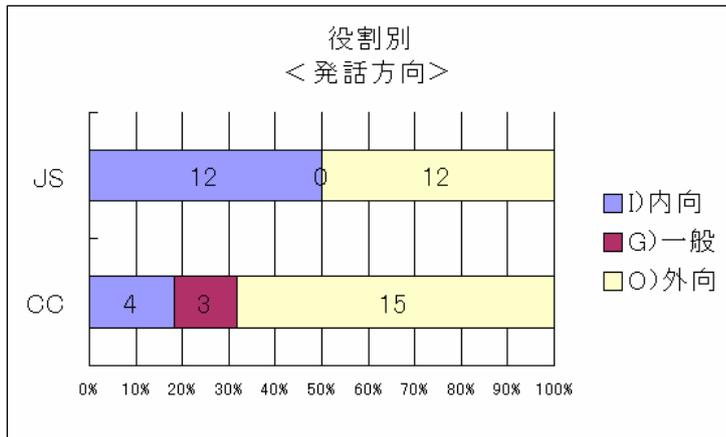
発話方向	発話進行	発話手段	発話主題	発話時刻
内向	質問	聞ざされた質問	理由づけ	未来
一般		理由を開く質問	感情	過去
外向		聞かれた質問	事柄	現在
	返答	肯定		
		否定		
		中立		
	説明	指示		
		繰り返し		
		非指示		

うなぎき	37回
遮断	2回
中断	2回
沈黙	1回
離席	0回
照会	1回
その他	0回

総発話数 = 46

図表 2-9 STATの画面例

(2) 全体・役割別分析



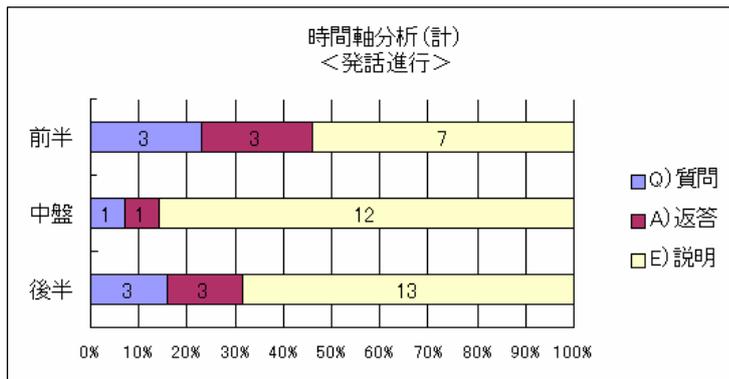
図表 2-10 全体・役割別分析

全体・役割別分析は、全体と役割別に分け、棒グラフで表現方法の割合を表現したものである。

図表 2-10 は、求職者と職員の役割別に、発話方向の表現方法である「内向」、「一般」、「外向」の頻度と割合を示したものである。

JSとCCは、それぞれ求職者と職員の略称である。

### (3) 時間軸分析



時間軸分析は、発言の回数を時間軸とし、職業相談を前半、中盤、後半に分け、それぞれで表現方法の割合を、棒グラフで表現したものである。

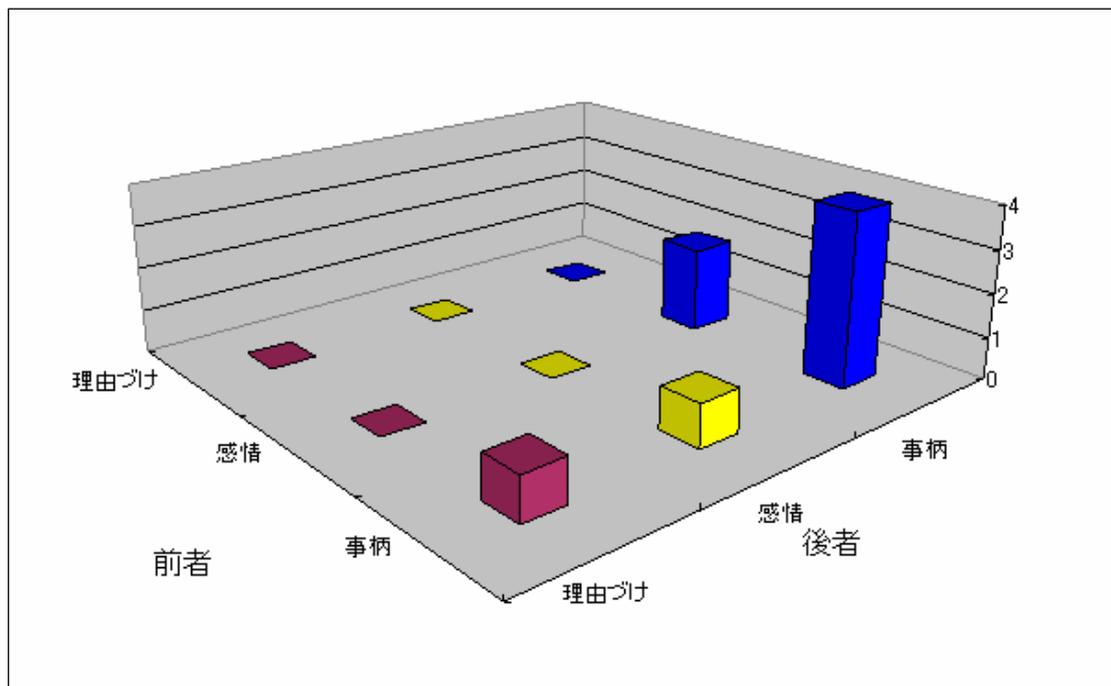
図表 2-11 は、前半、中盤、後半に分け、発話進行の表現方法である「質問」、「返答」、「説明」の頻度と割合を示したものである。

図表 2-11 時間軸分析

### (4) 発言分析

発言分析は、役割別に、発言における発話間の表現方法の連携をグラフにしたものである。よって、一つの発言の中に2つ以上の発話があるものを分析の対象とする。

図表 2-12 は、発話主題の表現方法である「理由づけ」、「感情」、「事柄」の観点から、求職者の発言において発話がどのように連携しているかを頻度で示したものである。この職業相談では、発話方法が「事柄」から「事柄」へと連携している場合が4回と最も多かったことが分かる。

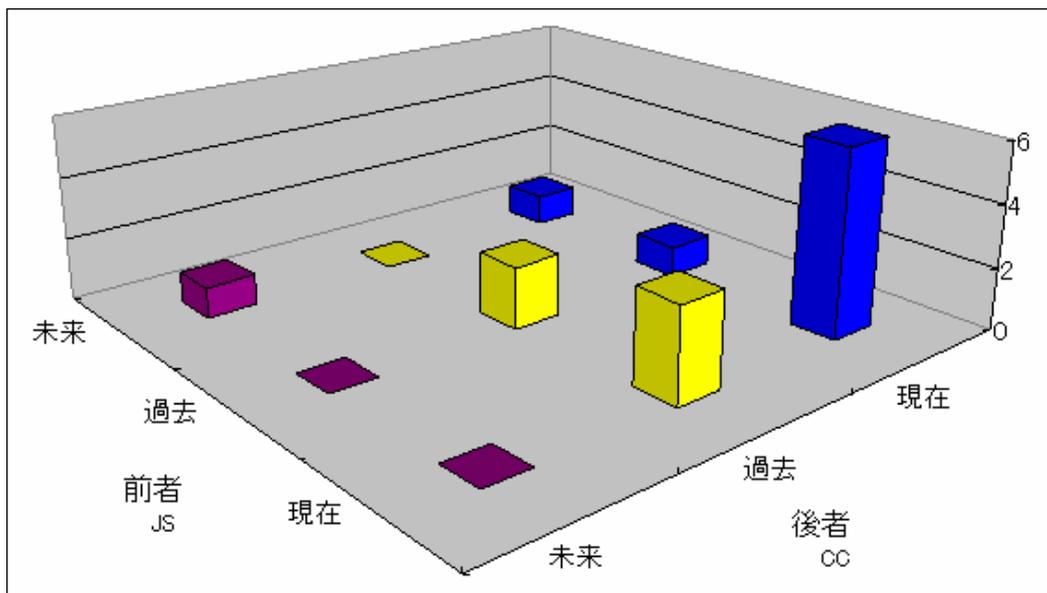


図表 2-12 発言分析の画面例

### (5) 応答分析

応答分析は、発言が求職者から職員へ、もしくは職員から求職者へと交代する際、発話間の表現方法の連携をグラフ表現したものである。

図表 2-13 は、発話時制の表現方法である「過去」、「現在」、「未来」の観点から、求職者から職員へと発言が交代する際、発話がどのように連携しているのかについて、頻度で示したものである。この職業相談では、求職者の「現在」から職員の「現在」へと連携している場合が5回で最も多かったことが分かる。



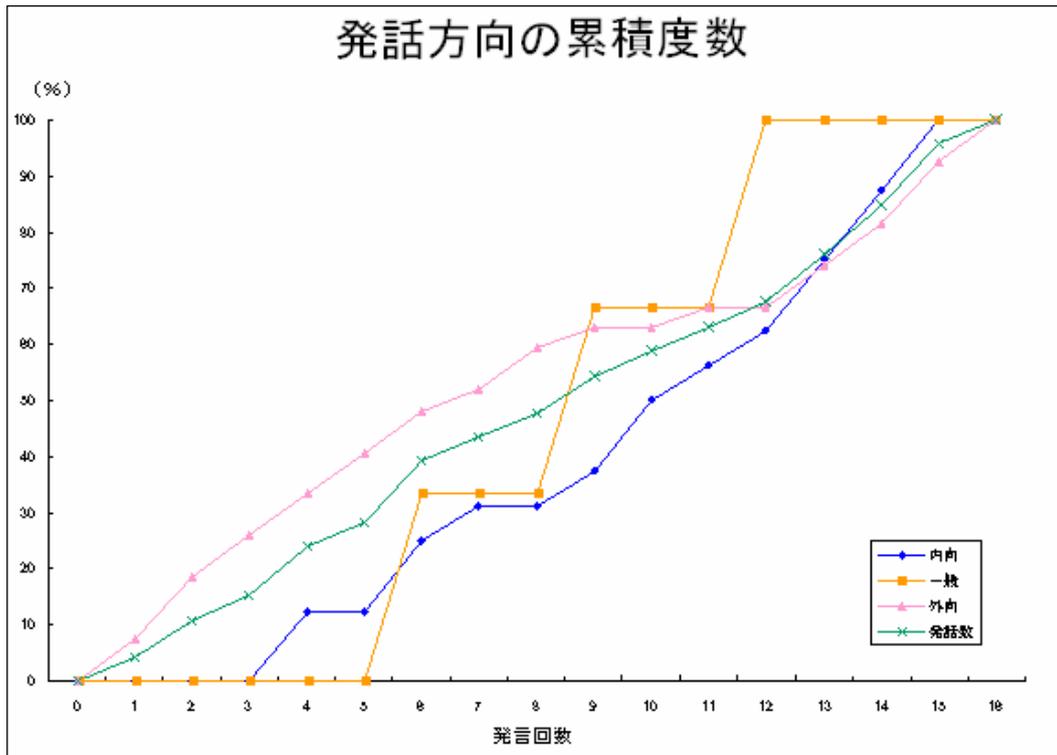
図表 2-13 応答分析の画面例

### (6) 累積度数分析

累積度数分析は、発言の回数を時間軸とし、表現方法の出現のタイミングと増え方を、折れ線グラフで表現したものである。

図表 2-14 は、発話方向の表現方法である「内向」、「外向」、「一般」の観点から、発言の回数ごとに、それぞれの表現方法の合計数における累積度数の割合を算出し、発言の回数に沿ってその割合の増え方を示したものである。

この職業相談では、「外向」が始めから終わりまで変わらず増え続けたのに対し、「内向」は3回目の発言から出現し、「一般」は相談の半ばから急激に増えたことが分かる。



図表 2-14 累積度数分析の画面例

## 5 発話検索の機能

職業相談における特定の表現方法の発話を検索することにより、その種類の表現方法の発話の具体的な内容について、時系列順に見ることができる。図表 2-15 は、「質問」の発話を検索し、その発話の内容を示したものである。

発話分類検索結果

### 発話分類検索結果

方向  進行  手段  主題  時制  中断   
 役割別

発言番号	発言番号	発話	方向	進行	手段	主題	時制	中断
5	OC2	住まいはCでございますか？	O	Q	QC	M	N	
7	OC3	はい、えっとー、Aさんこれ退職にあたりまして(はい)、事前に例えば、会社のほうからいつ頃、この退職ございましたか？	O	Q	QC	M	P	
13	OC5	こちらの会社では、19年勤、この仕事だけをずっとやってこられたんですか？	O	Q	QC	M	P	
22	OC8	通勤時間は20分以内というご希望ですから、Aさんのお住まいの場所から考えると、C町やD町といった地域になるんですか？	O	Q	QC	S	N	
29	OC11	話せる範囲で結構なんですが、40万を希望される理由というのは何かあるんですか？	O	Q	QW	S	N	
38	OC14	どりあえず就職を早めに決めて行かないといけないという状況ですかね？	O	Q	QC	M	F	
44	OC15	そうしたらですね、雇用保険の手続きって言うのは、ちょっと私どもの安定所の2階の窓口になりますので(はい)、そちらの方の手続きが済み次第ですね。えー、あー、もしよろしければ、またこちらの方にちょっと寄っていただけますか？	O	Q	QC	M	N	

図表 2-15 発話検索の画面例

## 6 プログラムのスケジュール

労働大学校での研修は、プログラムの「明確化のプロセス」における「発話の分類」から「改善のプロセス」における「改善活動の実施」までであり、これらの内容を事例研究のⅠ、Ⅱ、Ⅲというように3つに分け、ⅠとⅡの約2週間後にⅢを行う。

職員は、事例研究Ⅰでは「発話分類の基礎」を学習し、事例研究Ⅱでは「発話分類の実習」を、事例研究Ⅲでは「逐語記録の解析」をそれぞれ体験する。図表2-16にスケジュールを示しておく。

図表2-16 プログラムのスケジュール

### 事例研究Ⅰ：発話分類の基礎（160分）

項目	内容		時間 (分)
1. 事例研究の目的	講義	研修の目的とスケジュールについて説明します。	20
2. 職業相談と表現技法	講義	職業相談では、求職者と職員が協力して、キャリアのストーリーであるキャリアコンセプトをつくり、壊し、再びつくることをしながら、求人情報とのマッチングを検討します。その際、言語でキャリアコンセプトを表現するための技術が必要となります。この技術は「表現技法」と命名され、「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表現方法から構成され、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」と定義されています。ここでは、職業相談と表現技法との関係について説明します。	20
3. 逐語記録の作成から発話分類、逐語記録の解析までの流れ	講義	事前準備としての逐語記録の作成から、事例研究Ⅰでの発話分類の学習、Ⅱでの発話分類の実習、Ⅲでの発話分析までの流れについて説明します。	10
4. 発話分類の基準	実習	「コーディング・マニュアル」に則って、発話進行、発話時制、発話方向、発話主題、沈黙と中断などの発話分類の基準について説明します。研修生は、それらの基準に関する発話分類の演習への回答と、それらの演習に対する自己採点が求められます。	20 10 休憩 20 20 20 10 休憩 10

### 事例研究Ⅱ：発話分類の実習（70分）

5. 発話分類の実習	実習	システムの操作法について説明します。研修生はコンピューターを使って、システムを操作し、自分自身の担当した職業相談の逐語記録について発話分類をすることが求められます。	50 10 休憩
6. ふり返し1	ふり返し	研修生は、「事例研究Ⅰ」と「事例研究Ⅱ」の感想について、 <u>ふり返しシート1</u> へ記入し、提出することが求められます。	10

事例研究Ⅲ：逐語記録の解析 (230分)

7. 事例研究Ⅰ、Ⅱの復習	ふり 返り	研修生の「 <u>ふり返りシート1</u> 」を参考しながら、事例研究のⅠとⅡの復習をします。	10
8. 発話分析と発話検索	講義	逐語記録の解析手法として、発話分析と発話検索について説明します。	10
9. 発話分析・発話検索実習	実習	研修生は、システムを操作して、実際に担当した職業相談について、一通り逐語記録の解析を行い、「 <u>ワーク・シート1～5</u> 」に記入しながら、解析の結果を解釈することが求められます。	30 30 10 <u>休憩</u> 30 30 10 <u>休憩</u>
10. 職業相談TIPs	講義	スケーリングを使った日常の相談業務を改善するための方法を説明します。職業相談TIPs（ちょっとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫）について説明します。研修生は、スケーリングでの評価をよくするにはどのようなTIPをすればいいのか検討してもらいます。そして、現場に戻ってから活用できそうなTIPを考えます。	30
11. ふり返り2	ふり 返り	「事例研究Ⅲ」の感想について、「 <u>ふり返りシート2</u> 」への記入し、提出することが求められます。	10

### 第3章 職業相談に対する評価の変化

スケーリングの得点を分析することにより、プログラムの受講や実践活動を通して、職員の相談に対する評価がどのように変わったのかを明らかにする。

職員がスケーリングを行う機会は、①課題である逐語記録の作成の対象となった相談をした直後である、プログラムの受講前（以下「受講前」という）、②プログラムにおいて逐語記録を解析した後（以下「解析後」という）、③相談の窓口に戻ってから、実践活動をした後（以下「実践活動後」という）の3時点である。

このうち、前二つは労働大学校における研修の中に組み込まれており、全ての職員が行うことになっている。研修後の実践活動については、職員の自主性に任せられているため、有志が行うことになる。

分析では、スケーリングの得点について、受講前と解析後の比較、解析後と実践活動後の比較の2種類行う。その際、注意すべき点が2つある。

まず、プログラムは平成17年度から現在(平成20年度1月)までに6回実施されているが、一律に3時点でスケーリングを行っているわけではないこと、そして、プログラムの実施時期によって、職員に指示されているスケーリングの得点の幅が違うことである<sup>19</sup>（図表3-1）。

これらのデータの特性を考慮して、スケーリングの得点の変化を分析する。

図表3-1 スケーリングの導入時期と得点の幅

スケーリングの タイミング プログラムの 実施時期(受講者数)	受講前	解析後	実践活動後
平成17年度 (34人)	なし	なし	なし
平成18年度 (38人)	なし	0～10点	0～10点
平成19年度第一回 (36人)	0～10点	0～10点	0～10点
平成19年度第二回 (45人)	0～10点	0～10点	0～10点
平成19年度第三回 (56人)	1～10点	0～10点	0～10点
平成20年度第一回 (54人)	1～10点	1～10点	1～10点

注)平成20年度は2月中旬に第二回が行われる予定である。

<sup>19</sup>現在は、良い時の相談を10点とし、最悪の時を1点とした9ポイントだが、平成18から19年度まで10点から0点の10ポイントであった。

## 1 受講前と解析後の比較

受講前と解析後の得点を比較するため、分析の対象となるデータは、両時点のスケーリングの得点の幅が同じであるものを選ぶことにした。

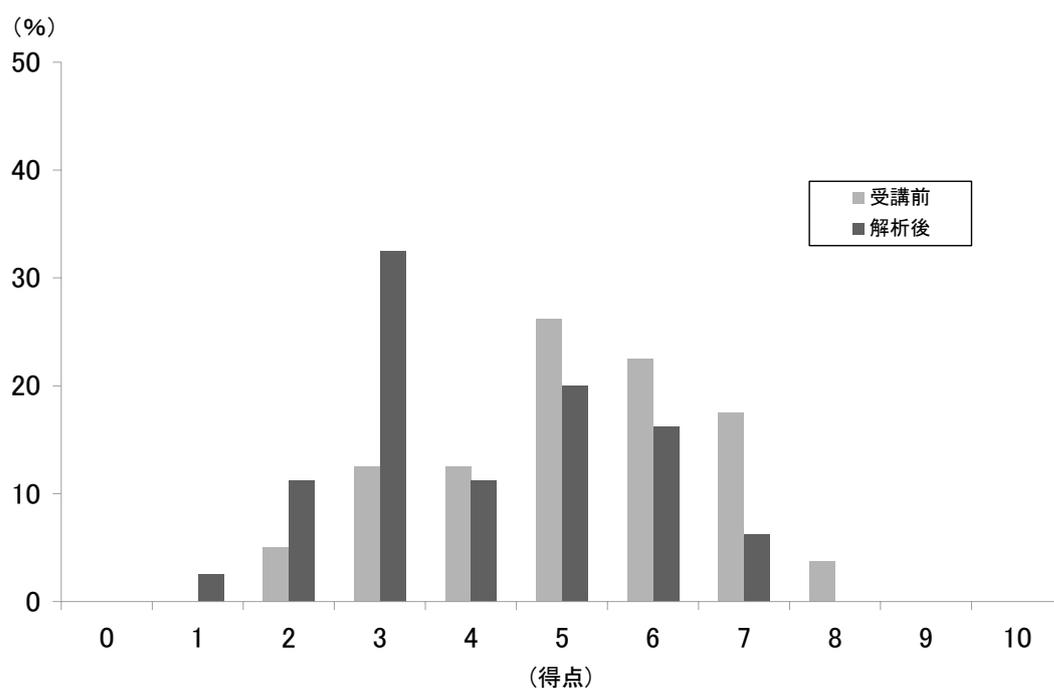
平成19年度第一回と第二回の研修（「平成19年度」と呼ぶ）において、得点の幅が0～10点と一致していることから、これらをまとめて分析することにした。また、平成20年度の第一回の研修（「平成20年度」と呼ぶ）は、得点の幅が1～10点と一致していることから、単年度で分析することにした。

平成19年度は受講生が81人であり、平成20年度は54人であった。これらのうち、分析の対象として、①受講前と解析後の得点において欠損値がないこと、そして、②逐語記録の作成の対象となった相談がロールプレイングではなく、実際の相談であることの2つを基準により、平成19年度は80人の職員を、そして、平成20年度は47人の職員をそれぞれ抽出した。

### (1) スケーリング得点の分布

#### ア 平成19年度

得点の平均値は、受講前が5.2点（標準偏差=1.5点）、解析後が4.1点（標準偏差=1.6点）であった。平均値の差について、 $t$ 検定を行った結果、両者の間で差のあることが確認された[ $t(79)=6.050, p<.001$ ]。つまり、逐語記録の作成の対象となった職業相談に対する評価は、受講前よりも解析後で、より悪くなっている。



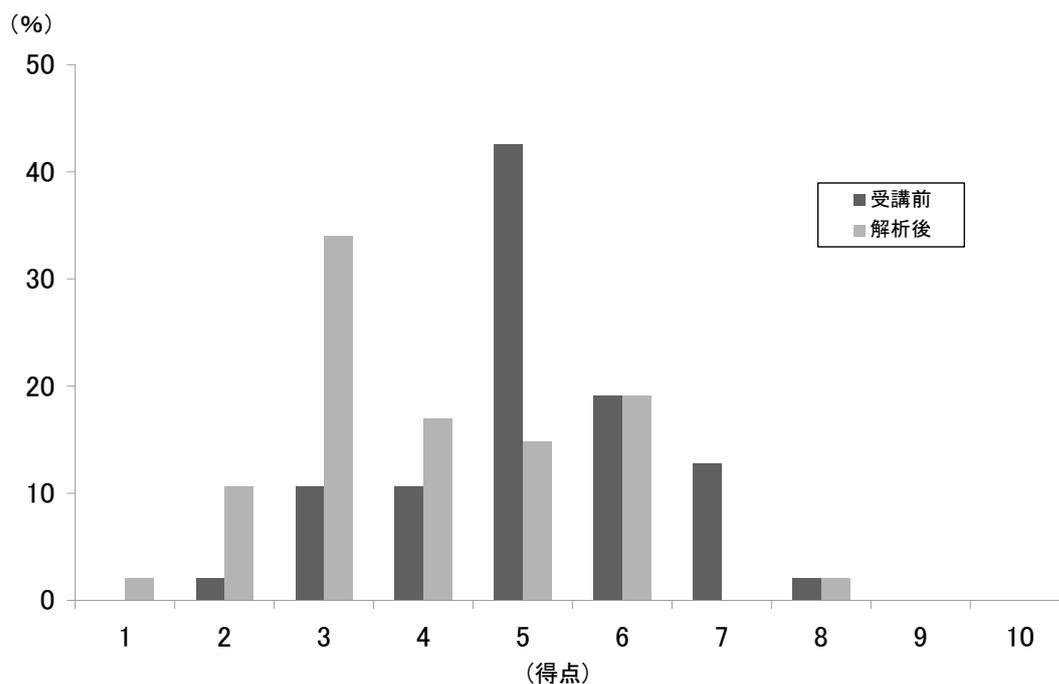
図表3-2 受講前と解析後の得点の分布 (N=80人)

得点の分布を図表3-2に示す。受講前では、5点が26.3%と最も高く、ついで、6点の22.5%、7点の17.5%と続く。解析後では、3点が32.5%と最も高く、ついで、5点の20.0%、6点の16.2%と続く。受講前よりも解析後で、相談に対する評価が悪くなる傾向にある。

## イ 平成20年度

得点の平均値は、受講前が5.2点（標準偏差=1.3点）、解析後が4.2点（標準偏差=1.5点）であった。平均値の差について、 $t$ 検定を行った結果、両者の間で差のあることが確認された[ $t(46)=5.747, p<.001$ ]。平成19年度と同じく、逐語記録の作成の対象となった職業相談に対する評価は、受講前よりも解析後で、より悪くなっていた。

得点の分布を図表3-3に示す。受講前では、5点が42.6%と最も高く、ついで、6点の19.1%、7点の12.8%と続く。解析後では、3点が34.0%と最も高く、ついで、6点の19.1%、4点の17.0%と続く。これも平成19年度と同じく、受講前よりも解析後で、相談に対する評価が悪くなる傾向にある。



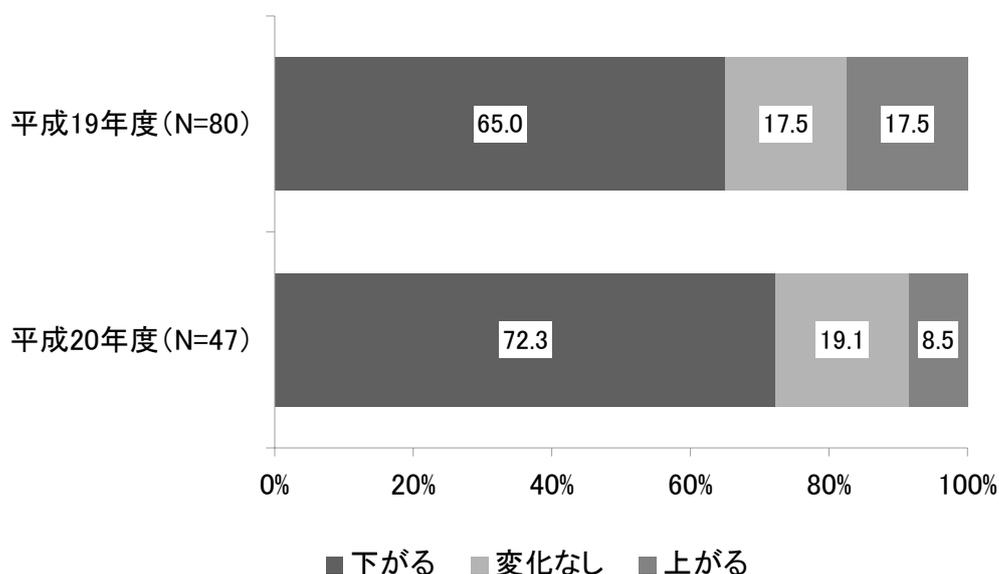
図表3-3 受講前と解析後の得点の分布 (N=47人)

### (2) スケーリング得点の変化

受講前から解析後での得点の変化について、図表3-4に示す。平成19年度では、相談に対する評価を下げた職員が65.0%と最も高く、ついで評価に変化のない職員と評価を上げた職員がともに17.5%と続く。

平成20年度では、相談に対する評価を下げた職員が72.3%であり、ついで評価に変化のない職員が19.1%、そして評価を上げた職員が8.5%と続く。

両年度において、同じ相談であるにもかかわらず、受講前よりも解析後において、評価を下げる職員が7割前後と過半数を占めていることになる。



図表3-4 受講前と解析後の得点の変化

## 2 解析後と実践活動後の比較

解析後と実践活動後の得点を比較するため、分析の対象となるデータは、両時点でのスケーリングの得点の幅が同じであるものを選ぶことにした。得点の幅は、平成18年度から平成19年度までの研修（「平成18・19年度」と呼ぶ）において、0～10点と一致していることから、これらをまとめて分析することにした<sup>20</sup>。

平成18・19年度では、実践活動を報告した職員の人数が48人であった。これらのうち、分析の対象として、①解析後と3回の実践活動の得点において欠損値がないこと、そして、②逐語記録の作成の対象となった相談がロールプレイングではなく、実際の相談であることの2つを条件により、41人の職員を抽出した。

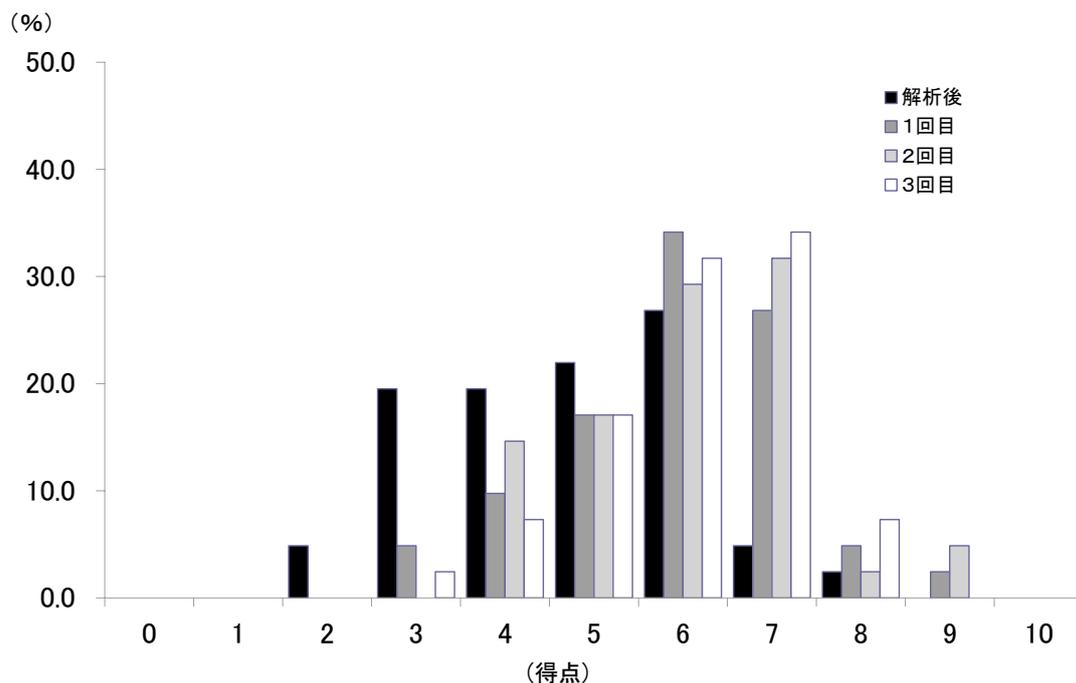
### (1) スケーリング得点の分布

得点の平均値は、解析後が4.7点（標準偏差=1.4点）、実践活動の1回目の後が5.9点（標準偏差=1.3）、2回目の後が6.0点（標準偏差=1.3）、3回目の後が6.1点（標準偏差=1.2）であった。平均値の差について、 $t$ 検定を行った結果、解析後と1回後[ $t(40)=-4.774, p<.001$ ]、解析後と2回目の後[ $t(40)=-4.779, p<.001$ ]、解析後と3回目の後[ $t(40)=-4.943, p<.001$ ]の

<sup>20</sup>平成20年度の第一回の研修は、解析後と実践活動後の得点の幅が1～10点と一致しているが、実践活動を報告した職員的人数が18人と少ないことから分析の対象から外した。

それぞれの間で差のあることが確認された。職員は、担当した職業相談に対し、解析後よりも実践活動後で、より良い評価をしていることになる。

得点の分布を図表 3-5 に示す。解析後では、6 点が 26.8% と最も高く、ついで、5 点の 22.0%、4 点と 3 点の 19.5% と続く。実践活動では、1 回目の後で、6 点が 34.1% と最も高く、ついで 7 点が 26.8%、5 点の 17.1% と続く。2 回目の後では、7 点が 31.7% と最も高く、ついで 6 点が 29.3%、5 点が 17.1% と続く。3 回目の後では、7 点が 34.1% と最も高く、ついで 6 点が 31.7%、5 点が 17.1% と続く。解析後よりも実践活動後で、相談に対する評価が良くなる傾向にある。



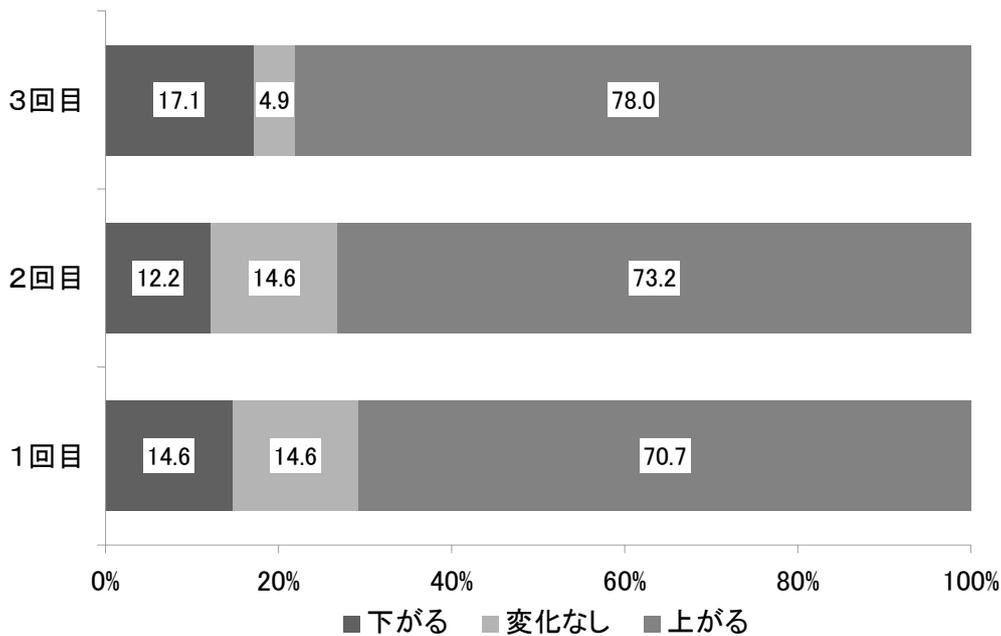
図表 3-5 解析後と3回の実践活動後の得点の分布 (N=41)

## (2) スケーリング得点の変化

解析後から3回の実践活動での得点の変化について、図表 3-6 に示す。相談に対する評価を上げた職員は、1 回目が 70.7% であり、2 回目が 73.2%、3 回目が 78.0% であった。

反対に、相談に対する評価を下げた職員は、1 回目が 14.6%、2 回目が 12.2%、3 回目が 17.1% であった。

このように、3回の実践活動とともに、相談に対する評価を上げる職員が7割以上を占める一方で、評価を下げる職員は2割を切り、少数派であった。



図表3-6 解析後と3回の実践活動後の得点の変化 (N=41)

### 3 考察

受講前と解析後の比較では、逐語記録の作成の対象となった職業相談に対する職員の評価は、その相談を終えた直後よりも、キャリトークで逐語記録を解析した後で、悪くなった。

職員はプログラムを受けることにより、求職者の発言、それに対する自分自身の応答、そして職業相談プロセスを意識できるようになり、自分自身の発言の問題により注意が向くようになったことが考えられる。

解析後と実践活動後の比較では、反対に実践活動では、相談に対する職員の評価は良くなった。これは、職員がこのプログラムを受ける以前よりも、職業相談プロセスを意識できるようになり、実践活動では、自らの言動をコントロールし、相談を改善したことが考えられる。

しかし、このプログラムは専門研修コースの一プログラムであり、相談に対する職員の評価の変化は、当然、他のプログラムの影響も考えられ、この分析だけでは、職業相談プロセスの意識化により、相談が改善されたと考えることはできない。

プログラムを受けることにより、職員がどの程度、職業相談プロセスの意識化を体験することができたのか、また、実践活動において、職業相談プロセスの意識化がどのような働きをしているのかを、さらに検討していく必要がある。

## 第4章 職業相談プロセスの意識化

発話分析・検索実習では、職員がキャリアトークを活用し、自ら担当した職業相談の逐語記録を解析することにより、キャリアコンセプトの構築という観点から、職業相談プロセスの意識化を体験する。

実習は、発言数と発話数、発話進行、発話時制、発話方向、発話主題、職業相談TIPsの6つのテーマに分かれている。テーマごとにワークシートが開発されており、その教示に従って、一つのテーマにつき、約30分間のワークを行うようにスケジュールが組まれている（図表4-1）。

職業相談プロセスの意識化は3つの段階を経て進められる。まず、逐語記録の解析結果をもとに、「事実の把握」を行う。ついで、「事実の解釈」により、求職者の発言、職員の応答、職業相談プロセスの特徴や傾向を理解する。そして、それらをワークシートに記入することにより、「解釈の言語化」を行う。

本章では、KJ法により、職員の提出したワークシートと、プログラムへの意見や感想が書かれたふり返しシートの情報を整理することにより、職員が職業相談プロセスの意識化について、どの程度体験できているのかを把握し、プログラムの改善点について検討する。

なお、職業相談TIPsのワークについては、第5章の「実践活動の事例報告」のところで扱う。

### 1 発話分析・検索実習の考え方

職員は、逐語記録の解析により、職業相談プロセスについての事実を把握する。ここで言う「事実」とは、誰もが否定することのできない、唯一の真実という意味ではなく、職員同士で共通して認識できる物事という意味で使われている。

こういった事実を把握するには、職員間で職業相談プロセスを表現する共通の言語が必要とされることから、4つの表現技法と、それを構成する21の表現方法が考案された（図表1-14）。

プログラムでは、発話分析・検索実習の前の段階で、職員は表現方法を識別できるようになるため、発話分類の基準を学習し、キャリアトークを活用して、自ら担当した職業相談の逐語記録における発話を分類する。

実習では、事実を把握する方法として、量的分析から質的分析へという手順を踏む。量的分析とは、発話分類の基準により、職業相談の特徴や傾向を数量化して把握することであり、質的分析とは、特定の発言や応答を取り上げ、その内容を検討することである。

図表4-1 ワークシートの教示

ワークシート1：発言数と発話数	
ワーク1	あなたが担当した職業相談の発言数と発話数はいくつありますか？*
ワーク2	役割別に発話検索をしましょう。求職者の発言、そしてご自身の応答の傾向に特徴が見られますか？†
ワーク3	今回逐語記録にした職業相談で、求職者が話したかったことは何でしょう？求職者はその話したいことを話せたと思いますか？
ワークシート2：発話進行	
ワーク1	質問と返答の割合はどのくらいですか？*
ワーク2	職員の質問発話を検索して、ご自身の質問の傾向を検討しましょう。†
ワークシート3：発話時制	
ワーク1	過去、現在、未来はどのくらいの割合ですか？*
ワーク2	未来と過去の発話を検索して検討しましょう？† ①未来の発話はどのくらい先のことを表現していますか？ ②過去の発話はどのくらい過去のことを表現していますか？ ③発話で表現されている過去から未来の広がりについて、どのような印象を持ちますか？
ワークシート4：発話方向	
ワーク1	内向発話はどのくらいの割合ですか？*
ワーク2	求職者と自分自身の内向発話を検索して、以下のことを検討しましょう。† ①求職者は、自分自身が考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることについて、どのようなことを表現していますか？ ②あなたは、自分自身が考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることについて、どのようなことを表現していますか？ ③内向発話がない場合、そのことがこの職業相談にどのような影響を及ぼしていますか？
ワークシート5：発話主題	
ワーク1	感情と理由づけはどのくらいの割合ですか？*
ワーク2	求職者の内向発話から感情表現を抜き出して検討しましょう。† ①内向発話のうち、求職者が自分自身の感情を表現している部分に注目してください。 ②どのような種類の感情が表現されていますか？それらの感情はどのような関係にあると思いますか？ ③求職者の感情表現がない場合、そのことがこの職業相談にどのような影響を及ぼしていると思いますか？

注) \*は発話分析のワーク。†は発話検索のワーク。

前者は数量化により情報を集約することができ、相談全体の流れや傾向を把握することに向いており、後者は、職員の発言によって、求職者のそれがどのように変化したのかなど、

やりとりを具体的に検討することに向いている。

実習では、まず、量的分析により、職業相談の特徴を数量化し、全体的な傾向を把握する。ついで、質的分析により、求職者と職員のやりとりについて、具体的に把握する。そして、両分析により明らかにされた事実をもとに、求職者の発言、職員の応答、職業相談のプロセスの特徴と傾向について解釈し、ワークシートにそれらを記入することにより、その解釈の言語化を確実なものにする。

## 2 調査・整理の方法

### (1) 調査の対象

平成18年度の第三回目のキャリアコンサルタント養成専門研修において、事例研究を受講した研修生56人に、プログラム開発の趣旨を説明し、ワークシートとプログラムに対する意見や感想が記入されたふり返しシートの提出と、研究活動のため、それらの情報を活用することの許可を求め、了承を得た。

### (2) 整理の方法

KJ法を活用し、下記のア～オの手順を踏んで、ワークシートとふり返しシートの情報を整理した<sup>21</sup>。その際、私たち研究者は、プログラムにおいて、指導員と観察者の役割を担っており、それらの役割における体験、そして感想や評価は重要な情報であることから、それらについても、に囲んで記入した。

#### ア 小項目の作成

ワークシート、もしくはふり返しシートに記入された内容について、文ごとに区切り、小項目を作成する。その際、次の5つのルールを適用する。

- ①複数の意味が含まれている文は意味ごとに分ける。
- ②言葉が省略されていて単独では意味が分かりにくい場合、前後の関係から推測し、意味が分かるように言葉を{ }で括って補う。
- ③誤字・脱字は修正し、その箇所を{ }で括る。
- ④発話分類のコード等の記号や略字は、それらの後に説明を付加し、{ }で括る。
- ⑤講師への感謝の言葉は項目にしない。

#### イ 中項目の作成

小項目のうち、意味内容が同じものをまとめ、それらの意味を代表して表現する文を作成

---

<sup>21</sup> 情報の整理に当たり、北村哲也臨時研究協力員の協力を得た。

し、カードに記入して中項目とする。

### ウ 中項目間の関係の図式化

模造紙に、中項目で関連しているもの同士を近くに置き、反対に関連していないもの同士を離して置くようにして、中項目間での関係を整理する。

### エ 大項目の作成

中項目で関連しているもの同士を一つにまとめ、それらの意味を代表して表現するタイトルを作成し、カードに記入して大項目とする。

### オ 大項目間の関係

模造紙上に線や矢印等を描き、大項目間の関係を表現する。大項目と中項目に含まれる小項目の項目数を記入する。

## 3 ワークシートの情報の整理

### (1) ワークシート1：発言数と発話数

このワークの目的は、職員が、主に発話数と発話の内容に注意を向け、求職者が何を話したのかを理解し、そして、そのことを話せる機会を提供できたのかについて検討することにある。そのため、3つのワークが用意されている。

#### ア ワークの概要

##### (ア) ワーク1

職員は発話分析のSTATを参考にして、**図表4-2**の記入欄に、求職者と職員の役割別に発言数、発話数、相槌の回数を記入する。

1 職員の発言数	_____ 個 (51 個)	⇒ 逐語記録 の職員発言の最終番号
2 求職者の発話数	_____ 個 (84 個)	⇒ STAT → JS
3 職員の発話数	_____ 個 (110 個)	⇒ STAT → CC
4 $\frac{\text{職員の発話数}}{\text{求職者+職員の発話数}} \times 100 =$ _____ % (60%)		
5 求職者の相づち回数	_____ 回 (62 回)	⇒ STAT → JS
6 職員の相づち回数	_____ 回 (26 回)	⇒ STAT → CC

注) 記入箇所横にある数字は、平成17年度のプログラムにおいて収集された29の逐語記録の平均値である。

**図表4-2 発言数と発話数 (ワーク1)**

職員は自分自身の発話数と求職者のそれを比較することにより、「話し過ぎていた」、あるいは「求職者がよく話した」といった感覚的な評価を、「求職者と職員の話す割合は3対7」のように数字で表現できるようになる。

相槌は相手に話すことを促す働きがある。職員の相槌の回数や求職者のそれとの比較は、職員が求職者に話す機会を提供していたのかについて、検討するための材料を提供する。

記入の正答率は、1番が94.4%であり、2～6番までが100.0%であった。ほとんどの職員が、キャリトークを操作して逐語記録を解析し、量的な側面から、どの程度話す機会を求職者に提供できたのかを把握できていたと言えよう。

職員一人に一台のコンピューターを用意している。職員はコンピューター上のキャリトークを操作して、逐語記録を解析し、その結果をワークシートに記入する。キャリトークの操作等で分からないことがあれば、手を挙げてもらうようにしている。通常、2～3人の指導員で職員の質問に対応している。職員から、キャリトークの操作に関する質問が出てくることはあまりない。

#### (イ) ワーク 2

職員は、求職者と職員の役割別に発話検索をし、それぞれの発話の内容について、その傾向を検討する。

ある職員は、発話検索をして、自分自身の発話は文字数が多く、長いのに対し、求職者のそれは、「はい」、「分かりました」、「そうです」ぐらいで、文字数が少なく、短いという結果を見て、求職者がほとんど話をしていなかったことに気づいたと話しかけてくれた。ワークシートの小項目では、「職員の発話の行数がこの {求職者と比較した発話数の高い} 割合でかなり多いことから {一方的に話していたことが} 伺える」「職員が一方的に話してしまっておしつけてしまった」などが報告されている。

#### (ウ) ワーク 3

職員はワーク 1 とワーク 2 の結果をもとに、求職者が話したかったことが何であり、それが話せたかどうかを解釈し、ワークシートに記入する。

### イ 情報の整理

KJ法により、ワーク 3 でシートに記入された情報を整理し、134の小項目を作成した(資料 1)。図表 4-3 で示すように、それらの小項目を18の中項目へ、さらに5つの大項目へと集約した。

「その他」を除く大項目を中心に説明する。併せて、職業相談プロセスの意識化がどの段階まで進んでいるのかについて検討する。

#### (7) 職業相談プロセスの意識化

「自分自身の話の長さを意識した」、「話し手がどのように交代するのかを意識した」、「相談における相槌の回数を意識した」、「求職者の沈黙を意識した」、「相談のプロセスを意識した」などの中項目を含む。これらは、量的分析による「事実の把握」に相当する。

#### (イ) 求職者の話した／話したかった内容の意識化

「求人、仕事等の情報」、「求職者の希望・考え」、「意思決定」、「就職活動の報告」、「不平、不満、不安」などの話の内容を示す中項目を含む。これらは、質的分析による「事実の把握」に相当する。

#### (ウ) 求職者が話したいことを話せたかどうかの意識化

「求職者は話したいことを話せた」、「求職者は話したいことを話せなかった」、「求職者にとってもっと話すべき話題があった」、「求職者の話したいことを話すための相談ではなかった」など、求職者が話したいことを話せたかどうかといった解釈に関わる中項目を含む。これらは「事実の解釈」に相当する。

#### (エ) 職業相談の評価・改善

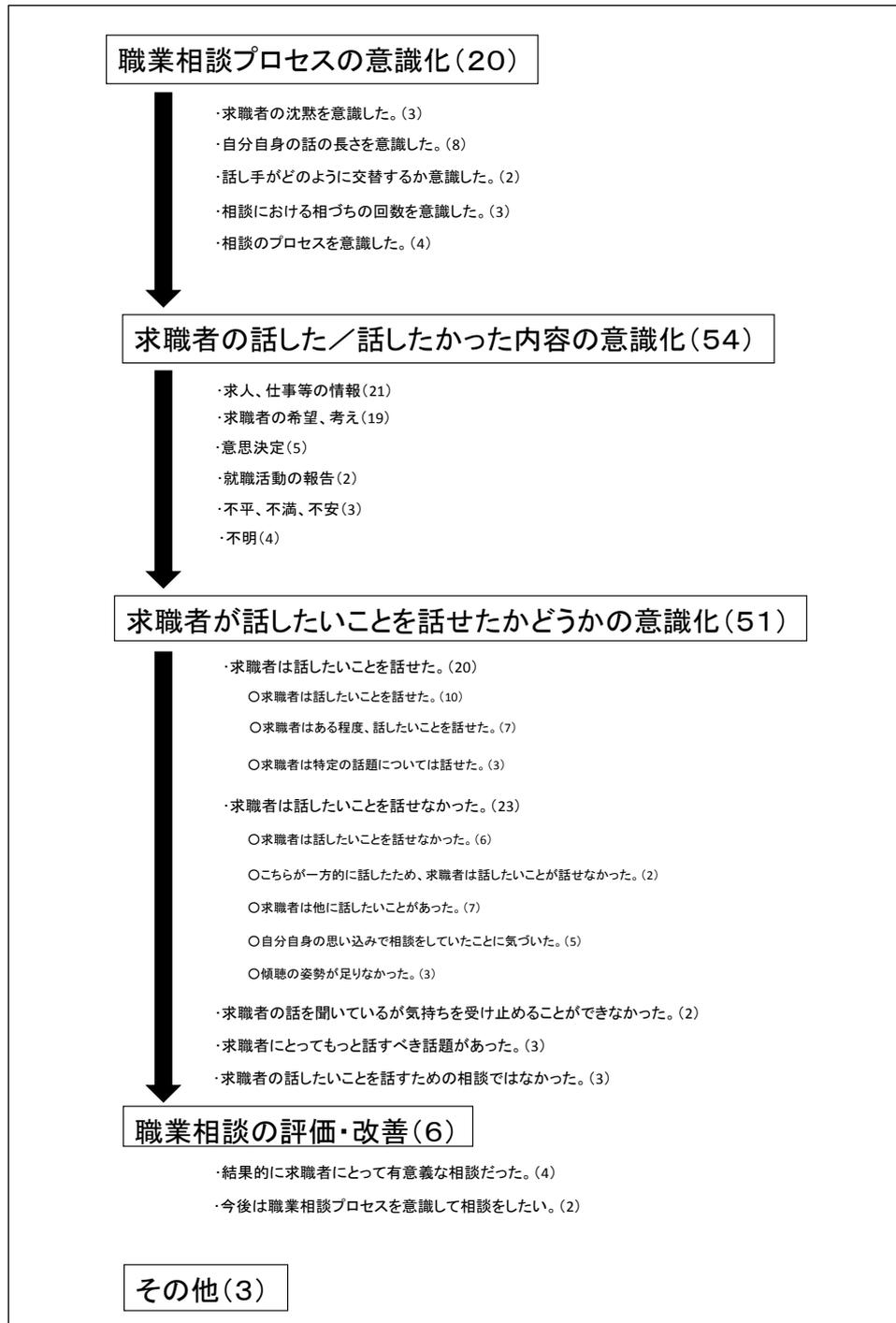
「結果的に求職者にとって有意義な相談だった」、「今後は職業相談プロセスを意識して相談をしたい」など、職業相談の評価や今後の改善に関わる中項目を含む。

### ウ ワークのプロセス

ワークシートで想定しているプロセスに沿って、上述した大項目を並び換えると、「職業相談プロセスの意識化」と「求職者の話した／話したかった内容の意識化」を通して事実を明らかにし、それらを解釈することにより、「求職者の話したいことを話せたかどうかの意識化」を行うという流れになる（図表4-3）。

項目数を見ると、「求職者の話した／話したかった内容の意識化」と「求職者が話したいことを話せたかどうかの意識化」がともに50項目を超えていた。

ワーク3では、職員は、求職者の発話の内容を把握することと、求職者が話したいことを話せたかについて解釈することを中心に行っていたと考えられる。



図表 4 - 3 発言数と発話数

## (2) ワークシート 2 : 発話進行

このワークの目的は、職員が、主に自分自身の「質問<sup>22</sup>」の発話に注意を向け、どのような「質問」を、どれくらいしていたのかを理解し、その適切性について検討することにある。そのため、2つのワークが用意されている。

<sup>22</sup> 「質問」の発話の分類基準は、「話し手がわからないことや知りたいことについて、聞き手にそれに応じた内容を話すように求める表現がある」ことである（労働政策研究・研修機構、2007）。

## ア ワークの概要

### (7) ワーク1

職員は発話分析のSTATを参考にして、**図表4-4**の記入欄に、求職者と職員の役割別に「質問」と「返答<sup>23</sup>」の割合を記入し、ついで職員の「質問」における「閉ざされた質問」の割合を算出する。「閉ざされた質問」の分類基準は、返答が「はい」や「いいえ」などのように「答え方が決まっている質問<sup>24</sup>」のことである。

1 職員の質問の割合	_____ % (19%)	⇒ STAT → CC
2 職員の返答の割合	_____ % (4%)	⇒ STAT → CC
3 職員の閉ざされた質問の割合	_____ % (16%)	⇒ STAT → CC
4 職員の閉ざされた質問 (C = 「選択」) の割合	_____ × 100 = _____ % (84%)	
職員の問題の割合		
5 求職者の質問の割合	_____ % (8%)	⇒ STAT → JS
6 求職者の返答の割合	_____ % (29%)	⇒ STAT → JS

**図表4-4 発話進行 (ワーク1)**

54人の職員からワークシートの提出があり、記入の正答率は、1番が98.1%であり、2番が92.6%、3番が96.3%、4番が88.9%、5番が98.1%、6番が96.3%であった。

ほとんどの職員が、量的な側面から、自分自身の「質問」の傾向について把握できていたと言えよう。

### (i) ワーク2

職員は自分自身の「質問」について発話検索をし、その傾向を把握する。

ある職員は、「質問」の割合が4割近くあって非常に高く、その「質問」のほとんどが「閉ざされた質問」であったが、初回の相談では、こういうこともあると説明してくれた。小項目では、「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」、「{自身の質問の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」などが報告されている。

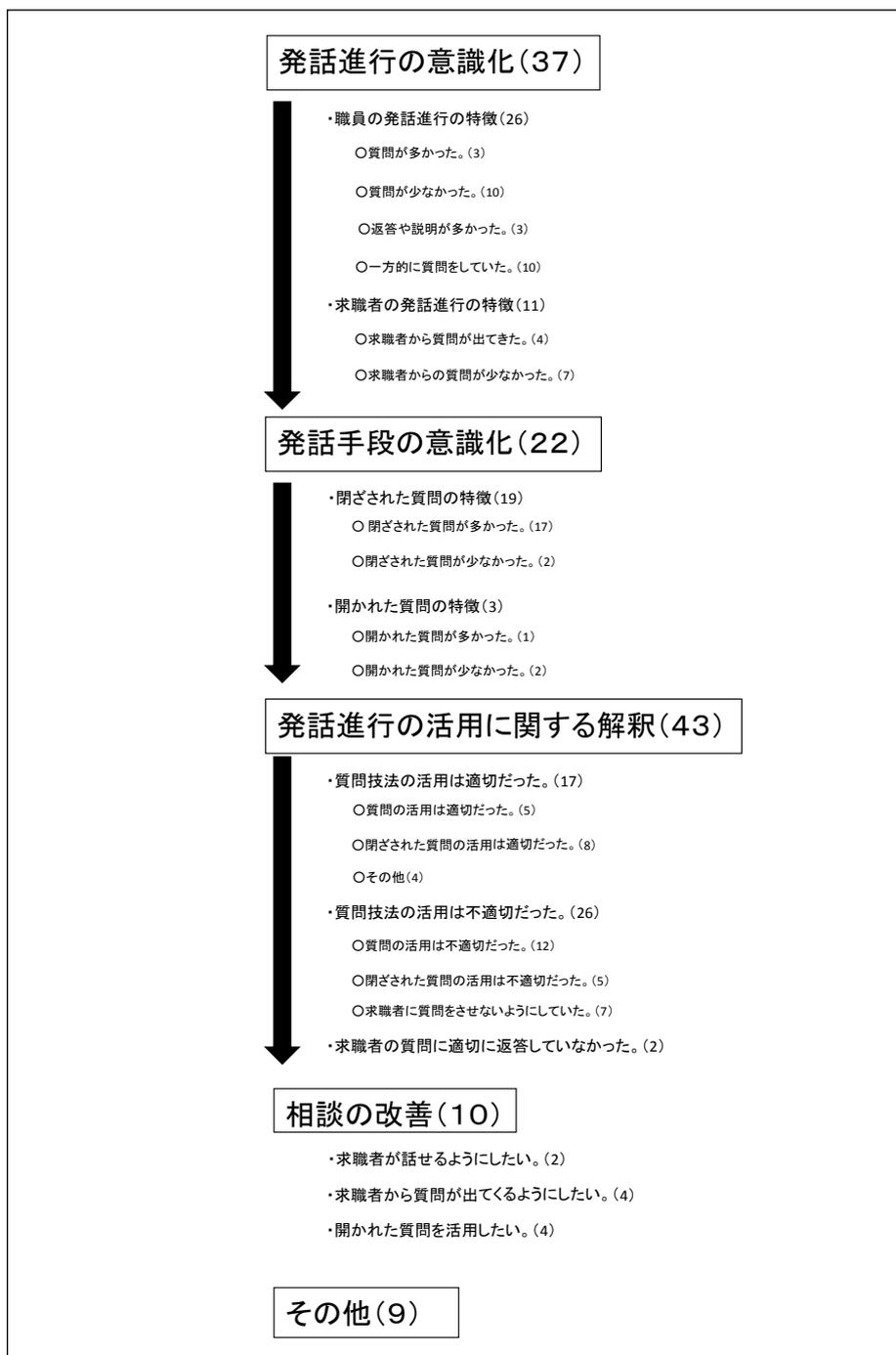
<sup>23</sup> 「返答」の発話の分類基準は、「相手の質問に対する話し手の答えや諾否の表現がある」ことである (労働政策研究・研修機構, 2007)。

<sup>24</sup> 「質問」には3つの下位の категорияがあり、それらは「閉ざされた質問」、「理由を聞く質問」、「開かれた質問」である。「閉ざされた質問」以外の分類基準は、「開かれた質問」が、「どんなお仕事をご希望ですか?」のように「答え方が決まっていない質問」であり、「理由を聞く質問」は、「その仕事を希望される理由は何ですか?」のように「答え方が決まっていない質問」であり、かつ原因や理由を聞く質問である (労働政策研究・研修機構, 2007)。

## イ 情報の整理

KJ法により、ワーク2でシートに記入された情報を整理し、121の小項目を作成した(資料2)。図表4-5のように、それらの小項目を10の中項目へ、さらに5つの大項目へと集約した。

「その他」を除く大項目を中心に説明する。併せて、職業相談プロセスの意識化がどの段階まで進んでいるのかについて検討する。



図表4-5 発話進行

## (7) 発話進行の意識化

「職員の発話進行の特徴」と「求職者の発話進行の特徴」といった中項目から構成される。中項目の内訳を見ると、職員の発話進行の特徴は、「質問が多かった」、「質問が少なかった」、「返答や説明が多かった」、「一方的に質問をしていた」であり、後者の中項目の内訳を見ると、「求職者から質問が出てきた」と「求職者からの質問が少なかった」であった。これらは、量的分析による「事実の把握」に相当する。

### (イ) 発話手段<sup>25</sup>の意識化

職員の「閉ざされた質問の特徴」と「開かれた質問の特徴」といった中項目から構成される。中項目の内訳を見ると、「閉ざされた質問の特徴」は、「閉ざされた質問が多かった」と「閉ざされた質問が少なかった」であり、「開かれた質問の特徴」は、「開かれた質問が多かった」と「開かれた質問が少なかった」であった。これらは、量的分析による「事実の把握」に相当する。

### (ウ) 発話進行の活用に関する解釈

「質問技法の活用は適切だった」、「質問技法の活用は不適切だった」、「求職者の質問に適切に返答していなかった」といった職員が自らの発話進行の活用について振り返る中項目を含む。

「質問技法の活用は適切であった」の内訳を見ると、「質問の活用は適切だった」、「閉ざされた質問の活用は適切だった」などであり、「質問技法の活用は不適切だった」の内訳を見ると、「質問の活用は不適切だった」、「閉ざされた質問の活用は不適切だった」、「求職者に質問をさせないようにしていた」などであった。

さらに小項目を見ると、「求職登録が中心のせいかな、条件確認のための質問が多い」、「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』にした方が、クライアントの考え方がはっきりしたのかなと思った」、「{求職者から}聞かれたことに返答していないのにも意外だった」など、発話の内容を把握した上で、「質問」の適切性を解釈していることが分かる。

これらは、質的分析による「事実の把握」と「事実の解釈」に相当する。

### (I) 相談の改善

「求職者が話せるようにしたい」、「求職者から質問が出てくるようにしたい」、「開かれた質問を活用したい」といった中項目を含む。

---

<sup>25</sup>発話手段は発話進行の下位の分類カテゴリーである（労働政策研究・研修機構，2007）。

## ウ ワークのプロセス

ワークシートで想定しているプロセスに沿って、上述した大項目を並び替えると、「発話進行の意識化」、さらに「発話手段の意識化」を通して、事実を明らかにし、「発話進行の活用に関する解釈」において、事実をもとに解釈をするという流れになる（**図表4-5**）。

項目数を見ると、「発話進行の意識化」と「発話手段の意識化」といった量的分析に関わる意識化の大項目が、合わせて59項目であった。また、「質問」の質的分析に関わる「発話進行に関する解釈」は43項目であった。

ワーク2では、職員は、自分自身の「質問」について、量的側面からその傾向を把握すること、その内容を把握すること、その適切性について解釈することの3つを中心に行っていたと考えられる。

### (3) ワークシート3：発話時制

このワークの目的は、職員が、特に「過去」と「未来」の発話<sup>26</sup>に注意を向け、それぞれの発話がどれくらいあり、いつのことを表現していたのかを理解し、相談における話題がどのような時間的ひろがりを持っていたのかについて検討することにある。そのため、2つのワークが用意されている。

## ア ワークの概要

### (ア) ワーク1

職員は発話分析のSTATを参考にして、**図表4-6**の記入欄に、過去、現在、未来の割合を記入する。

53人の職員からワークシートの提出があり、記入の正答率は1～2番が96.3%であり、3番が98.1%であった。ほとんどの職員が、キャリトークを操作して、逐語記録を解析し、量的な側面から、どの時制の話題がどの程度話されていたのかを把握できていたと言えよう。

1 全体の過去の割合	_____ % (10%)	→ STAT → 全体
2 全体の現在の割合	_____ % (86%)	→ STAT → 全体
3 全体の未来の割合	_____ % (3%)	→ STAT → 全体

**図表4-6 発話時制（ワーク1）**

<sup>26</sup>過去と未来の発話の分類基準は、前者が「過去の話であることを示す時の表現、もしくは助動詞『た（だ）』がある」であり、後者が「未来の話であることを示す時の表現がある」である。現在のそれは、「未来と過去のどちらに分類されない」発話である（労働政策研究・研修機構，2007）。

#### (4) ワーク 2

職員は未来と過去の発話を検索し、その内容について、①どのくらい先の未来を表現しているか、②どのくらい過去のことを表現しているか、③①と②を踏まえ、過去から未来の広がりについて、どのような印象を持つのか、といった3つの視点から検討する。

#### イ 情報の整理

KJ法により、ワーク2でシートに記入された情報を整理し、187の小項目を作成した(資料3)。図表4-7で示すように、それらの小項目を6つの中項目へ、さらに4つの大項目へと集約した。

「その他」を除く大項目を中心に説明する。併せて、職業相談プロセスの意識化がどの段階まで進んでいるのかについて検討する。

#### (7) 発話時制の意識化

「時を示す表現がどの程度、活用されているかを意識した」と「いつの時点が表現されているのかを意識した」といった中項目を含む。

前者の内訳を見ると、「未来を示す表現がどの程度、活用されているかを意識した」、「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」、「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」であり、量的分析による「事実の把握」に相当する。

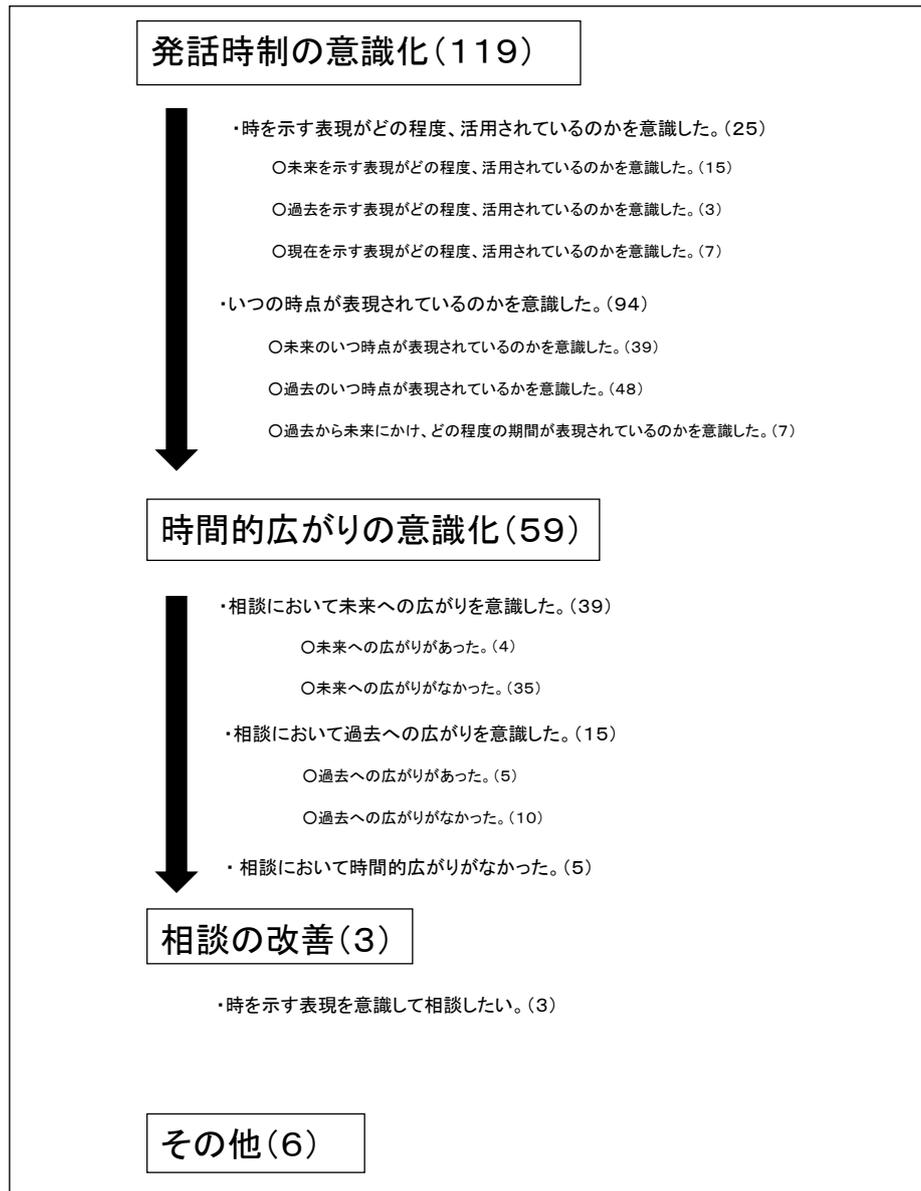
後者のそれは、「未来のいつの時点が表現されているのかを意識した」、「過去のいつの時点が表現されているかを意識した」、「過去から未来にかけ、どの程度の期間が表現されているのかを意識した」であり、質的分析による「事実の把握」に相当する。

#### (4) 時間的広がりの意識化

「相談において未来への広がりを意識した」、「相談において過去への広がりを意識した」、「相談において時間的広がりがなかった」といった中項目を含む。「事実の解釈」に相当する。

#### (4) 相談の改善

「時を示す表現を意識して相談したい」という中項目を含む。



図表 4-7 発話時制

### ウ ワークのプロセス

ワークシートで想定しているプロセスに沿って、上述した大項目を並び替えると、「発話時制の意識化」で事実を明らかにし、「時間的広がり意識化」において事実をもとに解釈するという流れになる（図表 4-7）。

項目数を見ると、「発話時制の意識化」が119項目であり、その内訳を見ると、「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」といった量的分析に関わるものが25項目、さらに「いつの時点が表現されているのかを意識した」といった質的分析に関わるものが94項目であった。さらに深い質的分析である「時間的広がり意識化」は59項目であった。

ワーク 2 では、職員は、いつの時点の話なのか、という発話の内容の把握と、話題の時間的広がりについての解釈を中心に行っていたことが考えられる。

#### (4) ワークシート4：発話方向

このワークの目的は、職員が、役割別の「内向<sup>27</sup>」の発話に注意を向け、それぞれの発話がどれくらいあり、そして、それぞれが、どのような思いや気持ちを表現していたのか理解することにある。そのため、2つのワークが用意されている。

### ア ワークの概要

#### (7) ワーク1

職員は発話分析のSTATを参考にして、**図表4-8**の記入欄に、求職者と職員の役割別に内向発話の割合を記入する。

53人の職員からワークシートの提出があり、記入の正答率は1番と2番のともに98.1%であり、職員は、キャリトークによる解析結果のどこを見るかを理解し、量的な側面から、求職者と自分自身のそれぞれが、どの程度、自分の思いや考えを話していたのかを把握できていたと言えよう。

1 求職者の内向発話の割合	_____ %	(15%)	⇒	STAT	→	JS
2 職員の内向発話の割合	_____ %	(10%)	⇒	STAT	→	CC

**図表4-8 発話方向 (ワーク1)**

#### (4) ワーク2

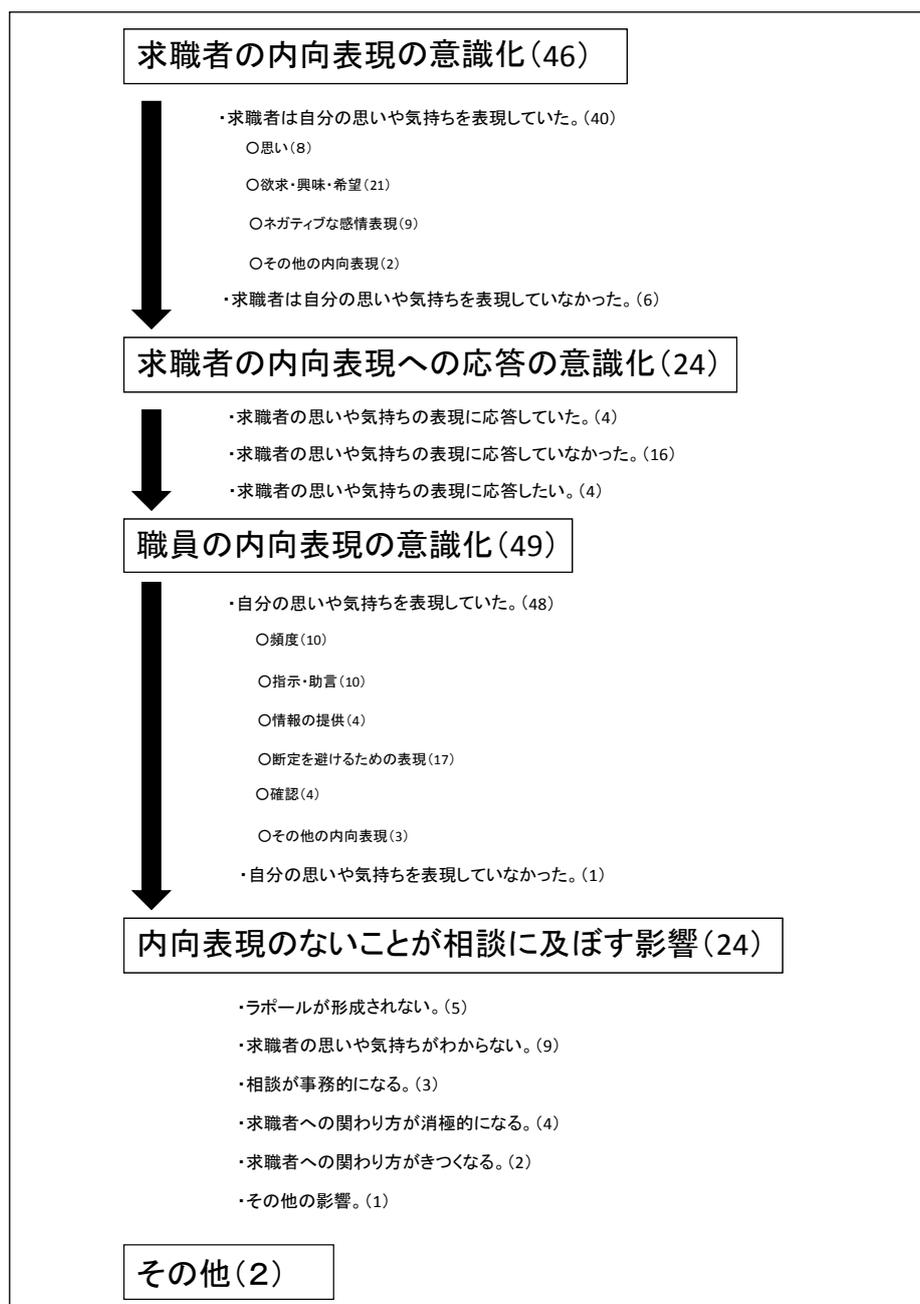
職員は「内向」の発話を検索し、その内容について、①求職者がどのような思いや気持ちを表現していたのか、②求職者の内向発話の後で、自分自身がどのような発言をしていたのか、③職員がどのような思いや気持ちを表現していたのか、④①と③で内向発話がない場合、そのことが職業相談にどのような影響を及ぼしていたのか、といった4つの視点から検討する。

### イ 情報の整理

KJ法により、ワーク2でシートに記入された情報を整理し、145の小項目を作成した(資料4)。**図表4-9**で示すように、それらの小項目を13の中項目へ、さらに6つの大項目へと集約した。

「その他」を除く大項目を中心に説明する。併せて、職業相談プロセスの意識化がどの段階まで進んでいるのかについて解釈する。

<sup>27</sup>内向の発話の分類基準は、「話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がある」ことである(労働政策研究・研修機構, 2007)。



図表 4 - 9 発話方向

### (7) 求職者の内向表現の意識化

「求職者は自分の思いや気持ちを十分に表現していた」と「求職者は自分の思いや気持ちを表現していなかった」といった中項目を含む。前者の中項目の内訳を見ると、求職者の「内向」の話題は、「欲求・興味・希望」や「ネガティブな感情表現」といった感情や欲求の表現が中心であったことが分かる。これらは、量的分析と質的分析による「事実の把握」に相当する。

#### (イ) 求職者の内向表現への応答の意識化

「求職者の思いや気持ちの表現に十分応答していた」、「求職者の思いや気持ちの表現に十分応答していなかった」、「求職者の思いや気持ちの表現に応答したい」といった中項目を含む。これらは、質的分析による「事実の把握」に相当する。

#### (ウ) 職員の内向表現の意識化

「自分の思いや気持ちについて十分表現していた」と「自分の思いや気持ちについて十分には表現していなかった」といった中項目から構成される。前者の中項目の内訳として、「頻度」といった量から判断するものと、「指示・助言」、「情報の提供」、「断定を避けるための表現」、「確認」などの内容から判断しているものに分かれる。前者は量的分析に基づく「事実の解釈」に、後者は質的分析に基づく「事実の解釈」にそれぞれ相当する。

#### (エ) 内向表現のないことが相談に及ぼす影響

「ラポールが形成されない」、「求職者の思いや気持ちがわからない」、「相談が事務的になる」、「求職者への関わり方が消極的になる」、「求職者への関わり方がきつくなる」などの中項目を含む。これらは「事実の解釈」に相当する。

### ウ ワークのプロセス

ワークシートで想定しているプロセスに沿って、上述した大項目を並び替えると、まず、「求職者の内向表現の意識化」では、職員は発話分析により、「内向」の有無を確かめ、ある場合、発話検索により、「内向」の内容を検討し、求職者が自分の思いや気持ちを表現していたのかを解釈する。

「求職者の内向表現への応答の意識化」では、求職者の「内向」の後、職員は自分自身がどのような発言をしていたのかを把握し、それらの発言が求職者の思いや気持ちに応答していたのかを解釈する。

次に、「職員の内向表現の意識化」では、発話分析により、自分自身の「内向」の有無を確かめ、ある場合、発話検索により、「内向」の内容を検討し、自分自身の思いや気持ちを表現していたのかについて解釈する。

求職者と職員の発言に「内向」がない場合、「内向表現のないことが相談に及ぼす影響」に見られるように、そのことが職業相談に及ぼす影響を検討する。

項目数を見ると、「職員の内向表現の意識化」と「求職者の内向表現の意識化」が50項目近くあり、ついで「求職者の内向表現への応答の意識化」と「内向表現がないことが相談に及ぼす影響」が20項目程度で続く。

ワーク3では、職員は、求職者と自分自身の「内向」について、それぞれどのような思いや考え、そして気持ちを表現していたのかという内容の把握を中心に行っていたことが考えられる。

## (5) ワークシート5：発話主題

このワークの目的は、職員が、発話主題の「感情」と「理由づけ」という感情・欲求表現を含む発話<sup>28</sup>に注意を向け、求職者がどれくらい、そして、どのような感情・欲求を表現していたのかを検討することにある。2つのワークが用意されている。

### ア ワークの概要

#### (7) ワーク1

職員は発話分析のSTATを参考にして、**図表4-10**の記入欄に、求職者の「感情」と「理由づけ」の発話の割合を記入する。

記入の正答率は、1番と2番が96.3%、3番が98.1%であり、職員は、キャリトークによる解析結果のどこを見るかを理解し、量的な側面から、求職者がどの程度、感情・欲求の表現をしていたのかを把握できていたと言えよう。

1 求職者の感情の割合	_____ % (5.1%)	→ STAT → JS
2 求職者の理由づけの割合	_____ % (0.7%)	→ STAT → JS
3 求職者の感情表現（感情+理由づけ）の割合	_____ % (5.8%)	

**図表4-10 発話主題（ワーク1）**

職員から、「どうしてなのですか？」といった発話のように、感情・欲求の表現が無いにも関わらず、この発話は「感情」に分類されるのではないかと、といった質問を受けることがある。その理由を聞いてみると、求職者の気持ちが発話に込められているからだという。感情的な発話であっても、感情・欲求を表現する言葉が含まれていない場合、「感情」には分類されないと答え、発話分類の考え方として、言葉でしっかりと感情・欲求を表現し、相手に伝えることが大切であるという方針を再度説明するようにしている。

#### (イ) ワーク2

次の4つの視点から、職員は「感情」と「理由づけ」を検討する。まず求職者の「内向」の発話を検索し、その中から「感情」と「理由づけ」の発話を検索する。これにより、求職者の感情・欲求を表現する発話が検索される。

ついで、発話に求職者の感情・欲求の表現がある場合、職員は、①どのような種類の感情・欲求を表現しているのか、また、求職者の複数の感情・欲求の表現がある場合、②それらの感情表現はどのような関係にあるのか、さらに、③求職者の感情・欲求の表現に対し、自分自身がどのような応答をしているのか、について把握する。

<sup>28</sup> 「感情」と「理由づけ」の発話の分類基準は、前者が「感情や欲求の表現がある」発話であり、後者が「感情や欲求の表現があり、その理由や原因の説明もある」発話である（労働政策研究・研修機構、2007）。

発話に求職者の感情・欲求の表現がない場合、④そのことが、職業相談にどのような影響を及ぼしているのか、といったことを解釈する。

## イ 情報の整理

53人の職員からワークシートの提出があった。KJ法により、ワーク2でシートに記入された情報を整理し、123の小項目を作成した（資料5）。図表4-10で示すように、それらの小項目を11の中項目へ、さらにそれらを5つの大項目へと集約した。

「その他」を除く大項目を中心に説明する。併せて、職業相談プロセスの意識化がどの段階まで進んでいるのかについて解釈する。

### (7) 求職者の感情表現の意識化

「求職者は気持ちを表現していた」、「求職者は特定の感情を表現していなかった」、「求職者は感情を表現していなかった／少なかった」といった中項目を含む。「求職者は特定の感情を表現していた」の内訳を見ると、「欲求・興味・希望」、「ネガティブな感情表現」、「複合的な感情表現」などであった。これらは、量的分析と質的分析における「事実の把握」に相当する。

### (イ) 求職者の感情表現への応答・働きかけの意識化

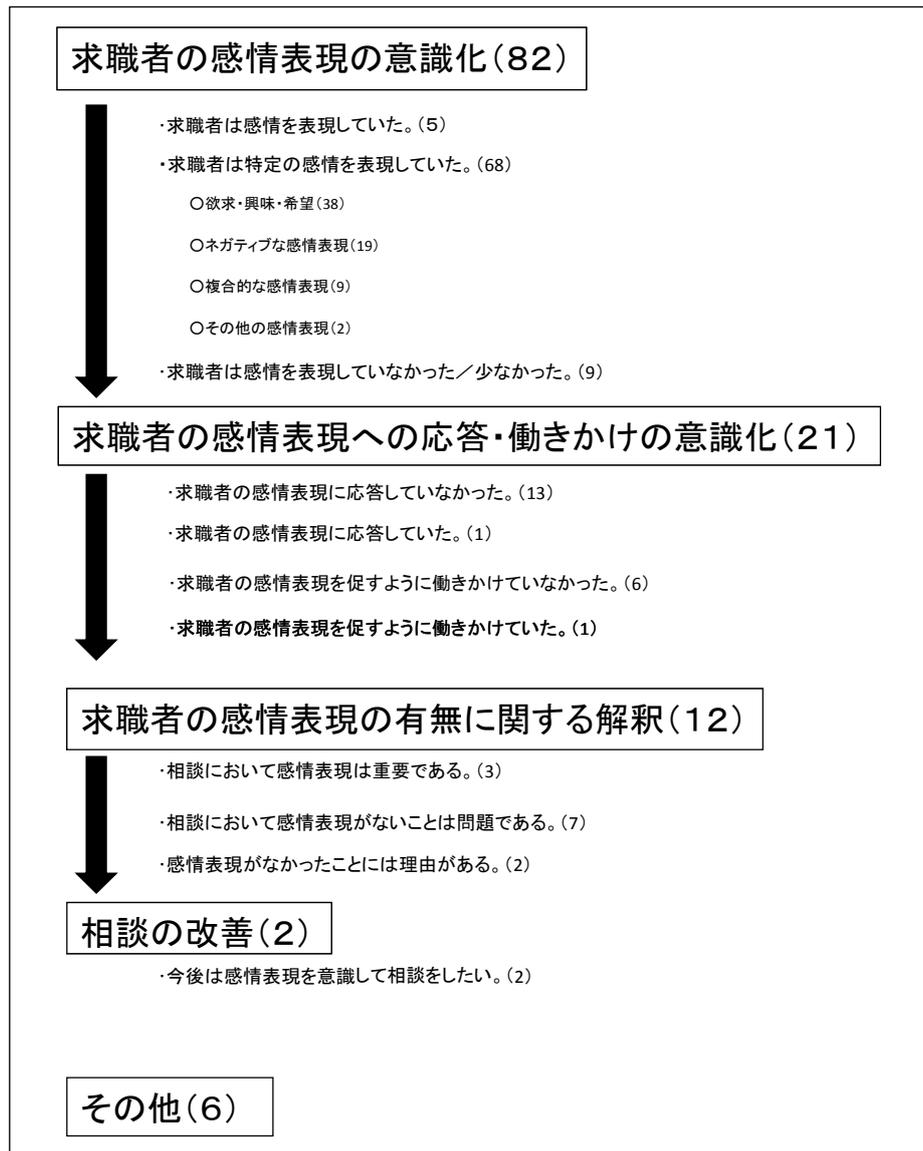
「求職者の感情表現に応答していなかった」、「求職者の感情表現に応答していた」、「求職者の感情表現を促すように働きかけていなかった」、「求職者の感情表現を促すように働きかけていた」といった中項目を含む。これらは、量的分析と質的分析による「事実の把握」に相当する。

### (ウ) 求職者の感情表現の有無に関する解釈

「相談において感情表現は重要である」、「相談において感情表現がないことは問題である」、「感情表現がなかったことには理由がある」といった中項目を含む。これらは、質的分析による「事実の解釈」に相当する。

### (I) 相談の改善

「今後は感情表現を意識して相談したい」という中項目から構成される。



図表 4-11 発話主題

## ウ ワークのプロセス

ワークシートで想定しているプロセスに沿って、上述した大項目を並び替えると、「求職者の感情表現の意識化」と「求職者の感情表現への応答・働きかけの意識化」を通して事実を明らかにし、「求職者の感情表現の有無に対する解釈」において解釈するという流れになる(図表4-11)。

項目数を見ると、「求職者の感情表現の意識化」が82項目と最も多く、ついで「求職者の感情表現への応答・働きかけの意識化」が21項目と続く。「求職者の感情表現の有無に関する解釈」は12項目と少ない。

ワーク2では、職員は、求職者の「感情」と「理由づけ」について、量的な側面からその傾向を把握すること、そして、求職者の感情・欲求の表現がある場合、どのような内容なのかを把握することの2つを中心に行っていたと考えられる。

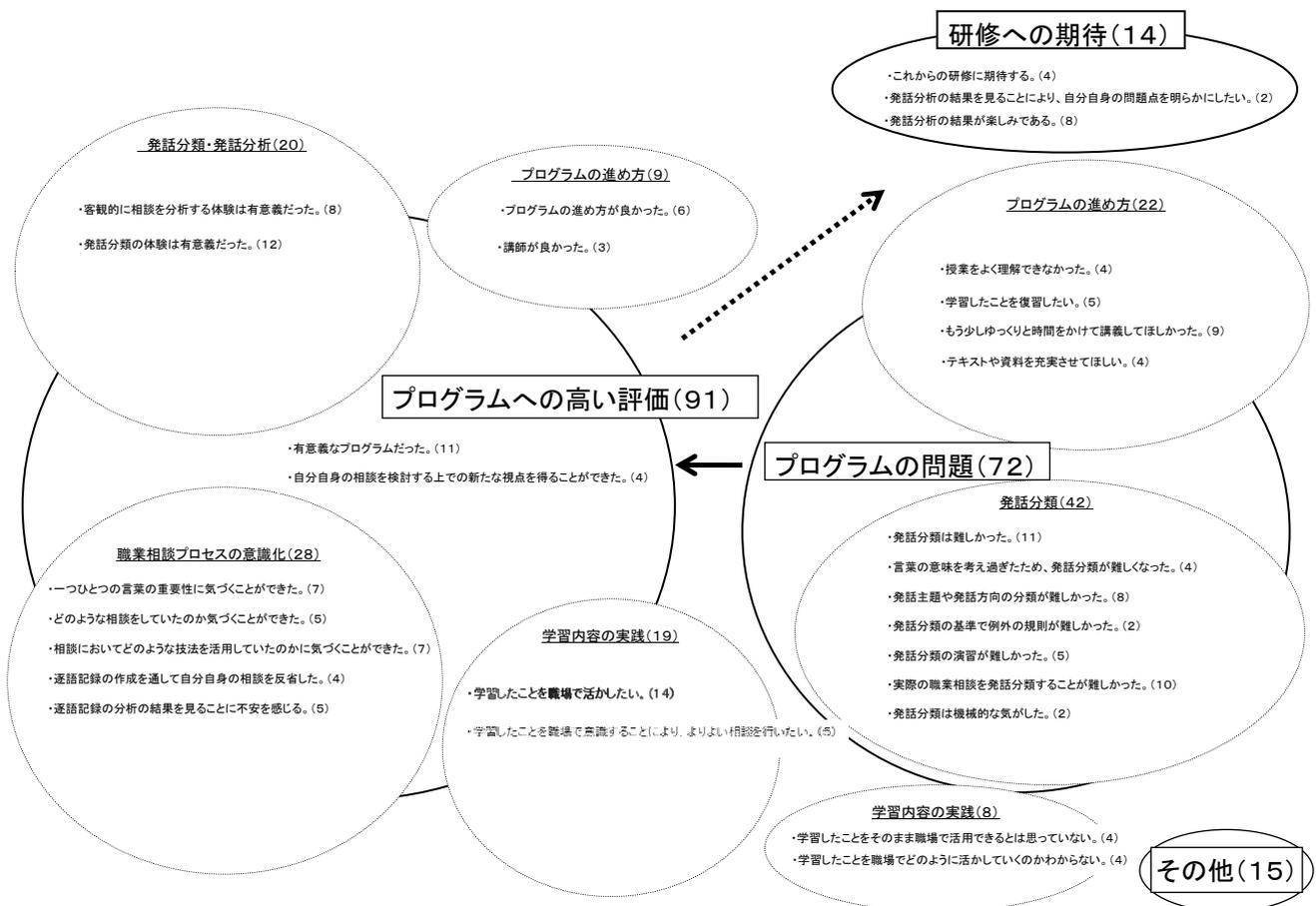
## 4 ふり返りシートの情報の整理

労働大学校でのプログラムは2日間に亘る。職員は、1日目に発話分類の基準を学習し、キャリアトークを活用して、自分自身の職業相談の逐語記録における発話を分類し、2日目には、その逐語記録を解析することになっている。

両日とも最後にふり返りシートが配布され、職員はプログラムに対する意見や感想の記入が求められる。1日目の意見・感想を「ふり返りシート1」と呼び、2日目のそれを「ふり返りシート2」と呼ぶことにする。

### (1) ふり返りシート1

56人の職員からふり返りシートの提出があった。KJ法により、シートに記入された情報を整理し、192の小項目を作成した(資料6)。図表4-12に示すように、それらの小項目を29の中項目へ、さらに10の項目にまとめ、最終的には4つの大項目へと集約した。「その他」を除く大項目中心に説明する。



図表4-12 KJ法によるふり返りシート1の整理

## ア プログラムの高い評価

「有意義なプログラムだった」や「自分自身の相談を検討する上で新たな視点を得ることができた」といったプログラムに対する高い評価を核とし、その具体的な内容として、「職業相談プロセスの意識化」、「発話分類・発話分析」、「学習内容の実践」、「プログラムの進め方」といった分野の項目を含む。

### (7) 職業相談プロセスの意識化

「一つひとつの言葉の重要性に気づくことができた」、「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」、「どのような相談をしていたのか気づくことができた」、「逐語記録の分析の結果を見ることに不安を感じる」、「逐語記録の作成を通して自分自身の相談を反省した」といった中項目を含む。

プログラムを通して、職員が自分自身の相談について、様々な気づきを得たことが理解できる。

「逐語記録の分析の結果を見ることに不安を感じる」と「逐語記録の作成を通して自分自身の相談を反省した」といった項目は負の感情を示すものではあるが、職業相談プロセスの意識化によってもたらされる感情であることから、プログラムの効果として位置づけた。

### (4) 発話分類・発話分析

「発話分類の体験は有意義だった」と「客観的に相談を分析する体験は有意義だった」といった中項目を含む。

職員は、自ら担当した職業相談の逐語記録における一つひとつの発話を、一定の基準により分類していく作業が有意義であると評価していることが分かる。

### (7) 学習内容の実践

「学習したことを職場で活かしたい」と「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」の中項目を含む。

### (1) プログラムの進め方

「プログラムの進め方が良かった」と「講師が良かった」の中項目を含む。

## イ プログラムの問題

プログラムの問題点を指摘する項目であり、その具体的な内容として、「発話分類」、「プログラムの進め方」、「学習内容の実践」といった分野の項目を含む。

## (7) 発話分類

「発話分類は難しかった」、「実際の職業相談を発話分類することが難しかった」、「発話主題や発話方向の分類が難しかった」、「発話分類の演習が難しかった」、「言葉の意味を考えすぎたため、発話分類が難しくなった」、「発話分類の基準で例外の規則が難しかった」、「発話分類は機械的な気がした」といった中項目を含む。

これらの項目から、発話分類の習得の難しさが伝わってくる。発話主題や発話方向を中心として、発話分類の基準をより分かりやすいものへ改善したり、実際の職業相談の発話分類が容易になるように、より実際の相談に近い発話を活用した演習問題を作成したりすることなどが考えられるだろう。

## (イ) プログラムの進め方

「もう少しゆっくりと時間をかけて講義してほしかった」、「学習したことを復習したい」、「授業をよく理解できなかった」、「テキストや資料を充実してほしい」といった中項目を含む。

一日目のプログラムで、職員は160分間で4つの表現技法と21の表現方法を学習した後、実際の職業相談の逐語記録を発話分類することが求められる。学習内容が多すぎるものが考えられ、学習する表現技法と表現方法の数を減らし、職員の学習の負担をより軽くしていくことが考えられる。

## (ウ) 学習内容の実践

「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」と「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」といった中項目を含む。

これらの項目から、発話分類の学習により、相談の窓口において、どのように役立つのか、よりわかりやすい説明が求められていると言える。

## ウ 研修への期待

「発話分析の結果が楽しみである」、「これからの研修に期待する」、「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」などの中項目を含む。これらの項目は、2日目のプログラムにおける発話分析への期待を示すものである。

## エ 大項目間の関係

項目数を見ると、「プログラムへの高い評価」が91項目と最も多いが、「プログラムへの問題」が72項目と拮抗している。

「プログラムへの高い評価」の中では、「職業相談プロセスの意識化」が28項目と最も多く、ついで「発話分類・発話分析」が20項目と続く。

つまり、職員は、主に発話分類を通して、いつもとは違う視点で自分自身の職業相談プロセスを検討することにより、新たな気づきが生まれるという点で、このプログラムを評価していることが分かる。

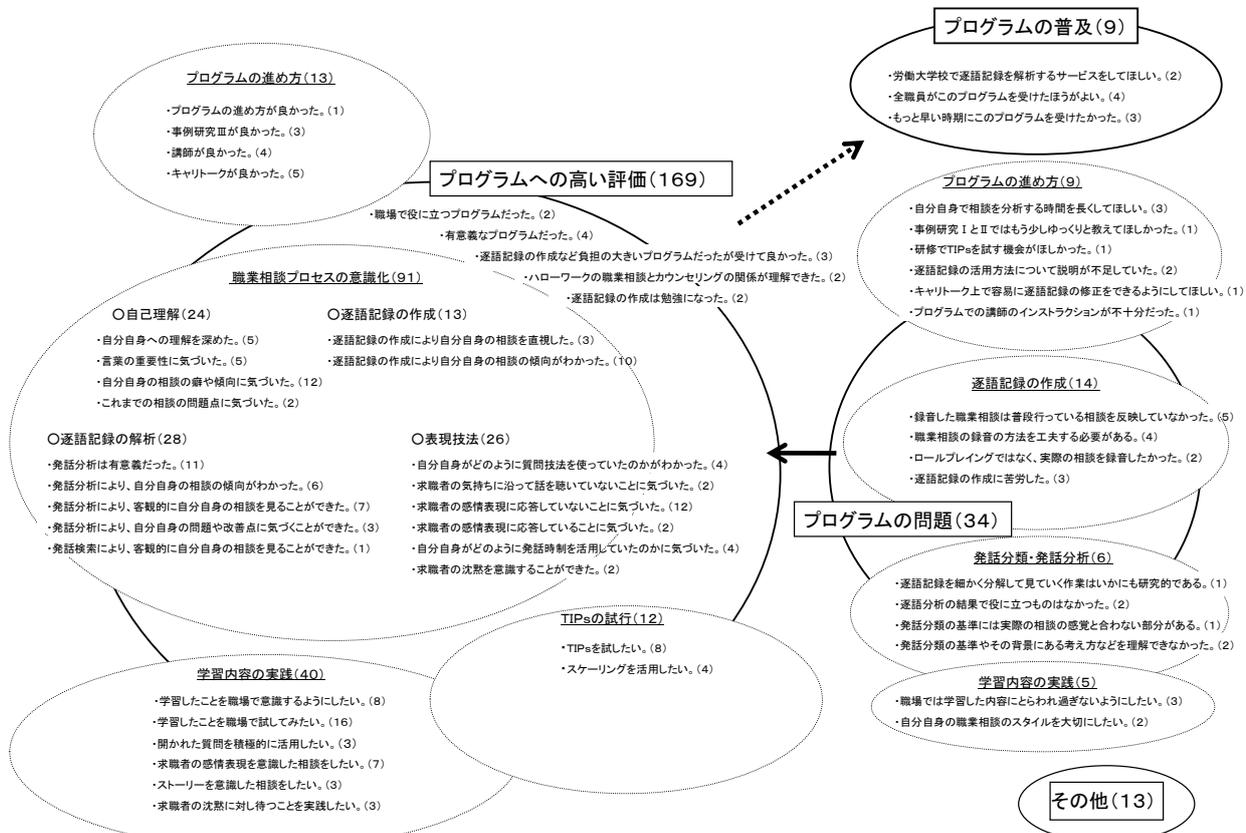
「プログラムへの問題」の中では、「発話分類の問題」が42項目と圧倒的に多い。その内訳を見ると、発話分類の難しさに関連することが多く、早急な改善が必要であると言えよう。

## (2) ふり返しシート2

55人の職員からふり返しシートの提出があった。KJ法により、シートに記入された情報を整理し、225の小項目を作成した(資料7)。図表4-13に示すように、それらの小項目を53の中項目へ、さらに11の項目にまとめ、最終的には4つの大項目へと集約した。「その他」を除く大項目を中心に説明する。

### ア プログラムへの高い評価

「有意義なプログラムだった」、「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」、「職場で役に立つプログラムだった」、「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」、「逐語記録の作成は勉強になった」といったプログラムに対する高い評価を核とし、その具体的な内容として、「職業相談プロセスの意識化」、「学習内容の実践」、「プログラムの進め方」、「TIPsの試行」といった分野の項目を含む。



図表4-13 KJ法によるふり返しシート2の整理

## (7) 職業相談プロセスの意識化

「職業相談のプロセスの意識化」については、「逐語記録の解析」、「表現技法」、「自己理解」、「逐語記録の作成」の4分野に分かれる。

### a 逐語記録の解析

「発話分析は有意義だった」、「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」、「発話分析により、自分自身の相談の傾向が分かった」、「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」、「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」といった中項目を含む。

逐語記録の解析、特に発話分析を通して、職員が自分自身の相談の傾向を理解したり、問題点に気づいたりすることを評価していたことが分かる。

### b 表現技法

「求職者の感情表現に応答していないことに気づいた」、「自分自身がどのように質問技法を使っていたのかが分かった」、「自分自身がどのように発話時制を活用していたのか気づいた」、「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」、「求職者の感情表現に応答していることに気づいた」、「求職者の沈黙を意識することができた」といった中項目を含む。

これらの項目は、職員が特定の表現技法を意識することにより、自分自身の発言や応答の傾向に気づくことができたことを示している。項目数から、特に感情に関わる技法への意識が強いことが示唆される。

### c 自己理解

「自分自身の相談の癖や傾向に気づいた」、「自分自身への理解を深めた」、「言葉の重要性に気づいた」、「これまでの相談の問題点に気づいた」といった中項目を含む。

これらの項目から、プログラムの効果として、職員が自分自身の言動をふり返ることにより、自己理解を深めていたことが分かる。

### d 逐語記録の作成

「逐語記録の作成により自分自身の相談を直視した」と「逐語記録の作成により自分自身の相談の傾向が分かった」といった中項目を含む。

これらの項目から、逐語記録の作成だけでも、相談の改善に効果のあることが理解できる。

## (4) 学習内容の実践

「学習したことを職場で試してみたい」、「学習したことを職場で意識するようにしたい」、「求職者の感情表現を意識した相談をしたい」、「開かれた質問を積極的に活用したい」、「ス

トリーを意識した相談をしたい」、「求職者の沈黙に対し待つことを実践したい」といった中項目を含む。

これらの項目から、職員は学習した内容が実践的であったと評価していることが分かる。

#### (ウ) プログラムの進め方

「キャリアトークが良かった」、「講師が良かった」、「事例研究Ⅲが良かった」、「プログラムの進め方が良かった」といった中項目を含む。

これらの項目は、プログラムの進め方に対する高い評価を示している。キャリアトークや事例研究Ⅲに対する評価は、職員が自らの相談の逐語記録について発話分析をした体験と強く関連していることが推測される。

#### (I) T I P s の試行

「T I P s を試したい」と「スケーリングを活用したい」といった中項目を含む。

プログラムでは、T I P s やスケーリングなどの実際の職業相談における改善のノウハウを提供しており、これらの項目は、職員がそれに対し強い関心を持っていたことを示すものである。

#### イ プログラムの問題

プログラムの問題点を指摘する項目であり、その具体的な内容として、「逐語記録の作成」、「プログラムの進め方」、「発話分類学習内容の実践」といった分野の項目を含む。

#### (7) 逐語記録の作成

「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」、「職業相談の録音の方法を工夫する必要がある」、「逐語記録の作成に苦労した」、「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」といった中項目を含む。

職員は、プログラムの始まる約1カ月前に、事前準備の課題として逐語記録を作成することを知らされ、プログラムの始まる1週間前に、労働大学校への逐語記録の提出が求められる。

職員は、1カ月を切る限られた時間の中で、日常業務と並行しながら逐語記録を作成しなければならない。余裕がないため、上述の項目のように、録音した職業相談が普段行っている相談を反映していなかったり、録音の音声状態が悪かったりなど適切な逐語記録を提出できないことが考えられる。

逐語記録を作成するための期間をできる限り長くすることと併せ、その負担を減らすための工夫をさらに考える必要がある。

#### (イ) プログラムの進め方

「自分自身で相談を分析する時間を長くしてほしい」、「逐語記録の活用方法について説明が不足していた」、「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」、「研修でTIPSを試す機会がほしかった」、「キャリアトーク上で容易に逐語記録の修正をできるようにしてほしい」、「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」といった中項目を含む。

プログラムをもっとゆとりのあるものへ、学習したことをロールプレイングなどで試してみる機会をつくることなどの要望が出されている。これらの要望に応えるには、現状のプログラムを見直し、今一度その内容を再編していく必要があるだろう。

#### (ウ) 発話分類・発話分析

「発話分類の基準やその背景にある考え方など理解できなかった」、「逐語分析の結果で役に立つものはなかった」、「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」、「逐語記録を細かく分解していく作業はいかにも研究的である」といった中項目を含む。

職業相談のトレーニング法として、逐語記録の検討という手法はあったが、発話分類や発話分析という手法はこれまでなかった。それだけに、こういった手法の背景にある考え方やその効果について、職員が十分に理解できるように説明する必要がある。これらの項目は数としては少数だが、十分に検討していかなければならない問題であると言えよう。

#### (エ) 学習内容の実践

「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」と「自分自身の職業相談スタイルを大切にしたい」という中項目を含む。

現場では様々な求職者が来所しており、また地域の雇用情勢によって、職員の置かれている相談環境は多様である。これらの項目の示すように、職員はプログラムの学習内容を絶対視せず、自らの置かれている環境に合わせ、それらのうち必要な部分を取捨選択して実践していく主体的な態度が必要であると言えよう。

#### ウ 大項目間の関係

項目数を見ると、「プログラムへの高い評価」が169項目と最も多い。「プログラムへの問題」はそれと比較すると34項目と少ない。

プログラム初日のふり返りでは、両者の項目数の割合は6対4と拮抗していたが、二日目のふり返りでは8対2となり、「プログラムへの高い評価」の割合が圧倒的に高くなっている。

これは、職員が自ら担当した逐語記録を解析し、その結果を見ることにより、逐語記録の作成、発話分類の基準の学習、発話分類などの労苦の多い作業の意義が理解できたからだ

考えられる。よって、できるだけ早い段階で、このプログラムの有用性を職員にわかってもらうように努力をする必要があるだろう。

「プログラムへの高い評価」の中では、「職業相談過程の意識化」が91項目と最も多く、ついで、「学習内容の実践」と「T I P s の試行」といった学習したことを職場で実践することへの意欲が52項目と続く。

つまり、職員にとってプログラムを受講することのメリットは、主に逐語記録の作成や解析を通して、自分自身の職業相談の傾向や特徴、そして問題を意識できるようになることであり、ついで、職場で実践できるノウハウを学習できることにあると言えよう。

## 5 考察

### (1) ワークシートの整理

ワークシートの情報を整理することにより、職員が、職業相談プロセスの意識化について、どの程度体験できているのかについて検討した。

図表4-14は、それらの結果を、①量的分析による事実の把握、②質的分析による事実の把握、③事実の解釈・言語化という3つの視点からまとめたものである。

図表4-14 職業相談のプロセスの意識化と5つのワーク

職業相談プロセスの意識化 ワーク	事実の把握		③事実の解釈・言語化
	①量的分析	②質的分析	
発言数と発話数	役割別の発言数の量的分析から、求職者にどの程度話す機会を提供できたかを把握した。	役割別に発話検索をかけることにより、それぞれの発話の内容について把握した。	求職者が話したいことを話せたかについて解釈した。
発話進行	役割別の「質問」と「返答」を中心とした量的分析から、職員の「質問」の傾向を把握した。	職員の「質問」の発話を検索することにより、その内容を把握した。	職員の「質問」の適切性について解釈した。
発話時制	「過去」、「現在」、「未来」の量的分析から、どの時制の発話が多く話されていたかを把握した。	「過去」と「未来」の発話を検索し、いつの時点の話なのかを把握した。	話題の時間的な広がりについて解釈した。
発話方向	役割別の「内向」の量的分析から、それぞれがどれくらい自分の思いや気持ちを表現していたかを把握した。	役割別の「内向」の発話を検索し、それぞれがどのような自分の思いや気持ちを表現していたかを把握した。	
発話主題	求職者の「内向」、かつ「感情」と「理由づけ」の量的分析から、求職者がどれくらい自分自身の感情・欲求を表現していたかを把握した。	求職者の「内向」、かつ「感情」と「理由づけ」の発話を検索し、求職者がどのような自分自身の感情・欲求を表現していたかを把握した。	

このようにまとめると、発言数と発話数、発話進行、発話時制については、職員は事実の把握から解釈に至るまで体験しており、発話方向と発話主題については、事実の把握に止ま

り、解釈にまで至っていなかったと言えよう。

これら2つの表現技法はキャリア表現の技法であり、キャリアコンセプトの構築という観点から、事実をもとに解釈を進めていくワークを開発する必要がある。

## (2) ふり返りシートの整理

ふり返りシートの情報を整理することにより、プログラムの改善点について検討した。ふり返りシートには2種類ある。ふりかえりシート1は、プログラムの1日目のふり返りであり、主に発話分類の基準の学習と発話分類の実習に関することが中心となる。ふり返りシート2は、プログラムの2日目のふり返りであり、主に逐語記録の解析に関することが中心となる。

ふり返りシート1の情報をKJ法により整理すると、大項目のうち、「プログラムの高い評価」が91項目と最も多く、ついで、「プログラムへの問題」が72項目であり、「その他」の15項目、「研修への期待」の14項目と続く。「プログラムの高い評価」と「プログラムの問題」がかなり拮抗している。

「プログラムへの高い評価」の中では、「職業相談プロセスの意識化」が28項目と最も多い。ついで「発話分類・発話分析」が20項目と続く。職員は、発話分類を通して、いつもとは違う視点で自分自身の職業相談プロセスを見ることにより、新たな気づきが生まれるという点で、このプログラムを評価していることが分かる。

ふり返りシート2の情報をKJ法により整理すると、大項目のうち、「プログラムへの高い評価」が169項目と最も多く、ついで「プログラムへの問題」が34項目、「その他」の13項目、「プログラムの普及」の9項目と続く。

「プログラムへの高い評価」の中では、「職業相談過程の意識化」が91項目と最も多く、ついで、「学習内容の実践」と「T I P s の試行」を合わせた職場での実践活動への意欲が52項目と続く。

「職業相談過程の意識化」は4分野に分かれ、「逐語記録の解析」による相談過程への気づきが28項目と最も多く、ついで、相談において活用している「表現技法」への気づきの26項目、自分自身への理解を深める「自己理解」の24項目、「逐語記録の作成」による相談過程への気づきが13項目と続く。

つまり、職員にとってプログラムを受講することのメリットは、主に逐語記録の作成や解析を通して、自分自身の職業相談の特徴や傾向を把握することができ、さらに実践的な課題を意識できることにあると言えよう。

プログラム初日のふり返りでは、両者の項目数の割合は6対4と拮抗していたが、2日目のふり返りでは8対2となり、「プログラムへの高い評価」の割合が圧倒的に高くなっている。

これは、職員が自ら担当した逐語記録を解析し、その結果を見ることにより、逐語記録の作成、発話分類の基準の学習、発話分類などの労苦の多い作業の意義が理解できたからだと考えられる。よって、できるだけ早い段階で、このプログラムの有用性を職員にわかってもら

らうように努力をする必要があるだろう。

### (3) プログラムの改善点

ふり返しシート1と2における「プログラムの問題」の項目を整理すると、プログラムの改善点について次の3つにまとめることができる。

第一に、発話分類をより容易なものにし、かつその習得を支援する教材を充実させることである。1日目のプログラムのふり返しでは、発話分類の難しさに関連する意見が多く出された。この点については早急な取り組みが必要であると言えよう。

第二に、プログラムを時間的にゆとりのあるものにするることである。これは第一の発話分類とも関係している。現行のプログラムでは、職員は160分という時間の中で、4つの表現技法と21の表現方法を学習しており、この内容を絞ることにより、職員の負担を軽減することが考えられる。

第三に、逐語記録の作成をより容易なものにするることである。ふり返しシート2では、逐語記録の作成に関して様々な問題が報告されている。この一つの原因として、逐語記録作成の準備期間が短いことが考えられる。

現在のスケジュールでは、職員は一ヶ月を切る限られた時間の中で、日常業務と並行しながら逐語記録を作成することが求められている。この期間に余裕を持たせると同時に、逐語記録作成上の様式をより簡素化することが必要である。

## 第5章 実践活動の事例報告

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

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

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

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

図表5-1 T I P s 報告の内訳

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

1) T I P s 報告シートを活用せず、書面での報告があった。

### 1 T I P s の評価と課題の選択

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

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

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

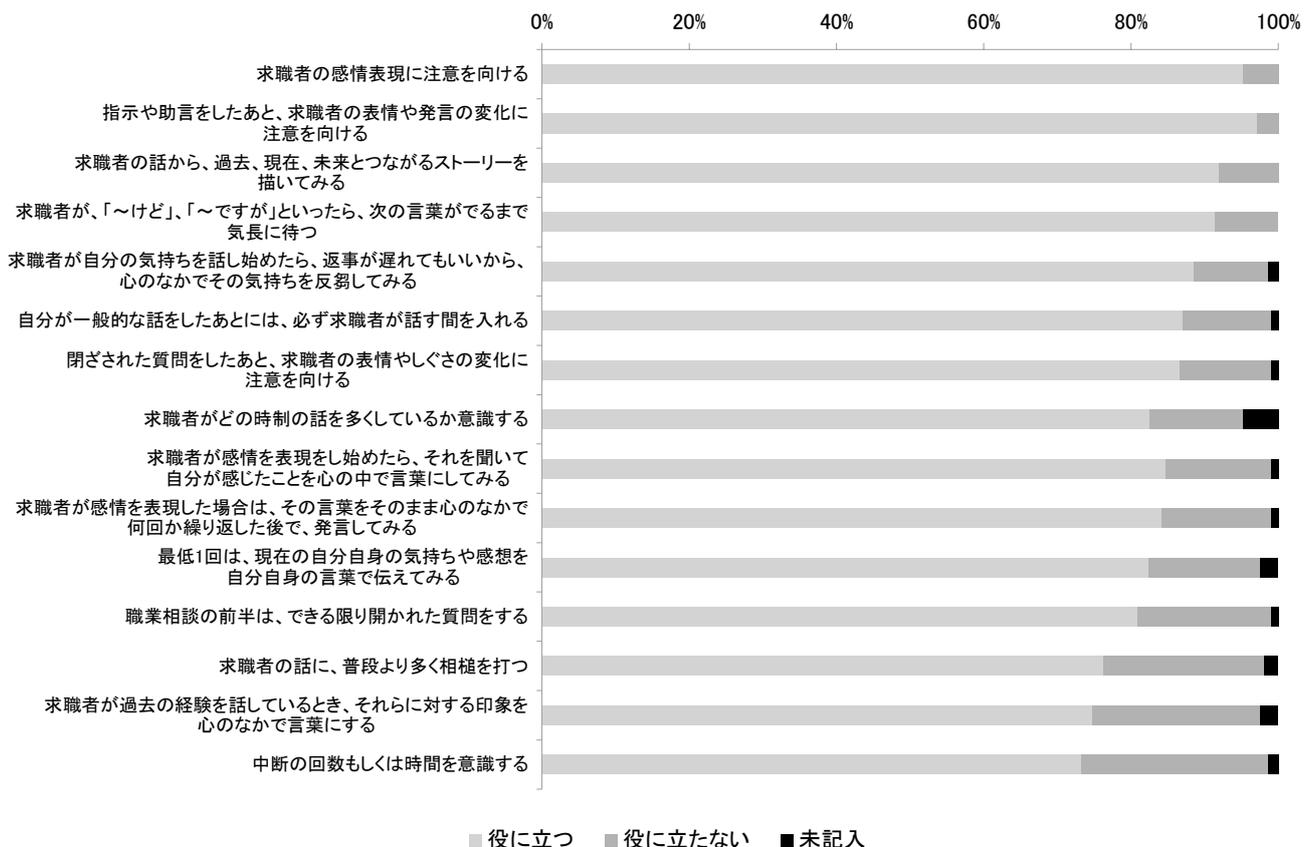
### (1) 職業相談 T I P s の有用性

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

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

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

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



図表 5 - 2 職業相談 T I P s の有用性 (N=210)

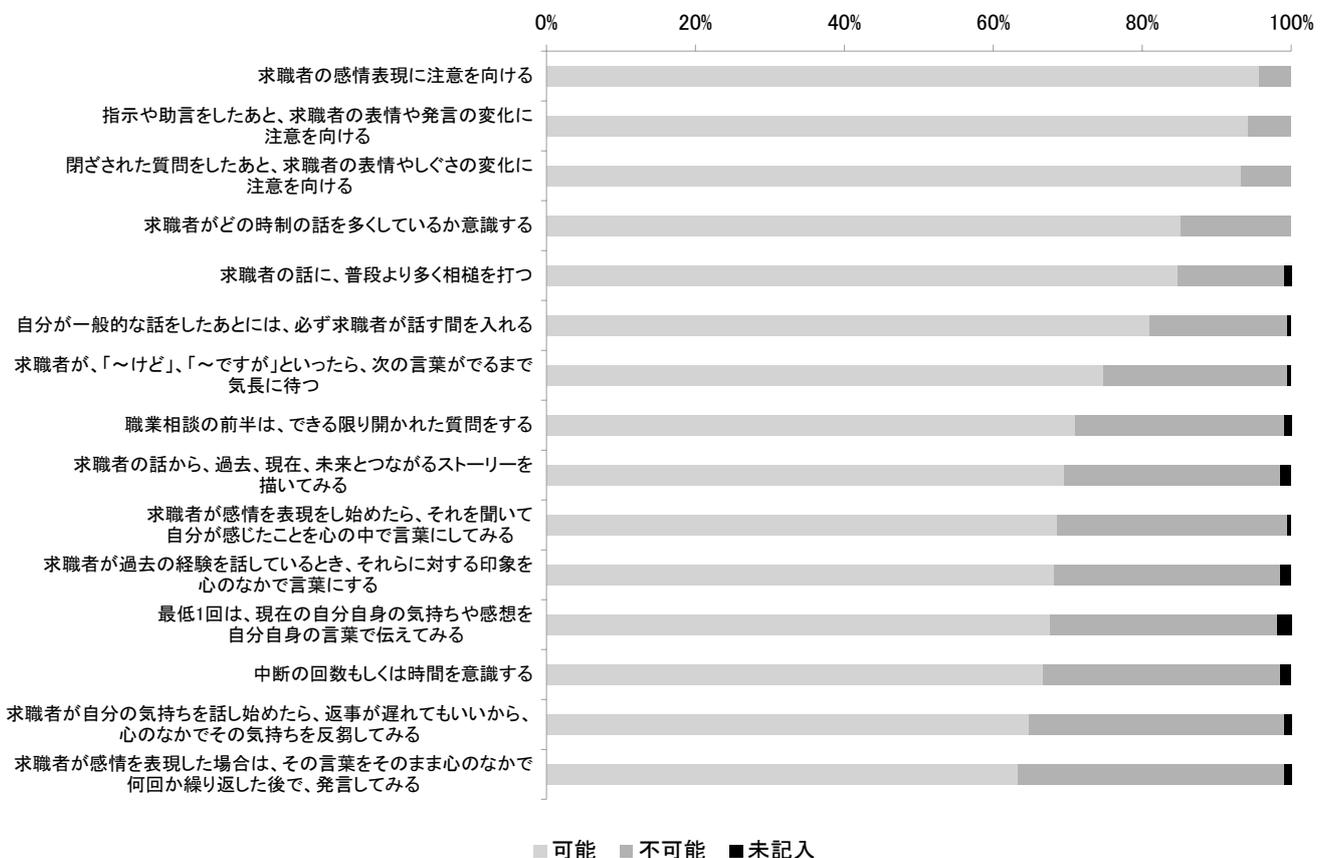
## (2) 職業相談 T I P s の実践可能性

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

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

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

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



図表5-3 職業相談 T I P s の実践可能性 (N=210)

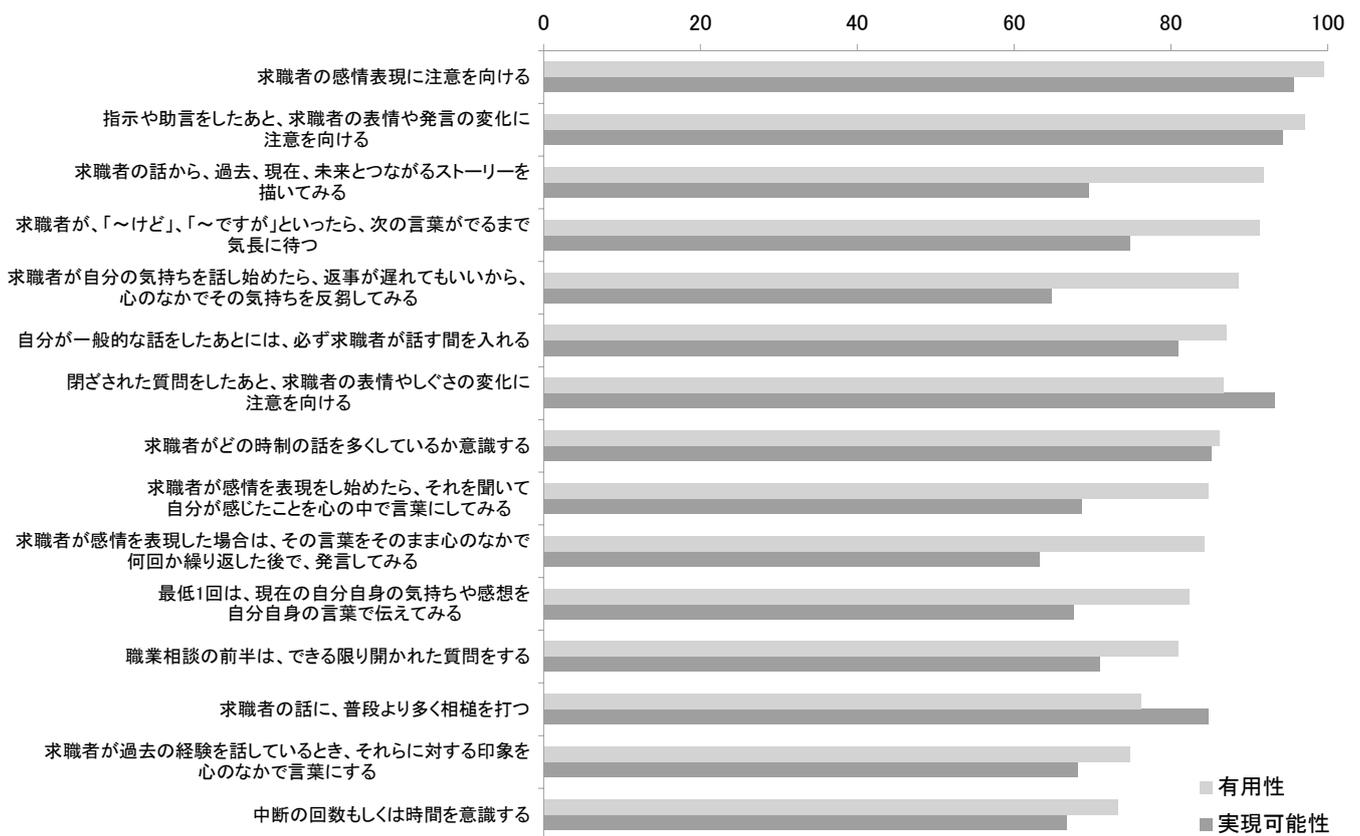
### (3) 職業相談 T I P s の有用性と実践可能性の差 (図表 5 - 4)

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

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

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

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



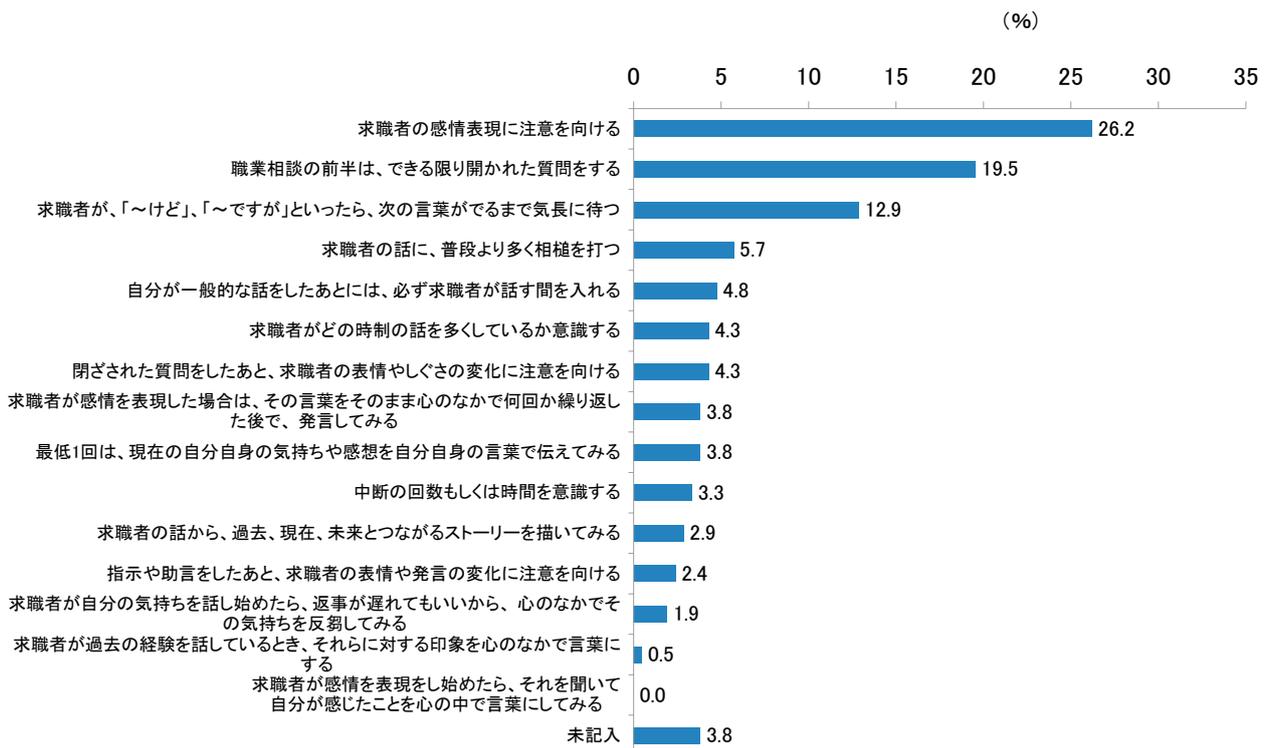
図表 5 - 4 職業相談 T I P s の有用性と実践可能性の割合の比較 (N=210)

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

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

#### (4) 実践する職業相談T I P sの選択 (図表5-5)

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



図表5-5 実践する職業相談T I P sの選択 (N=210)

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

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

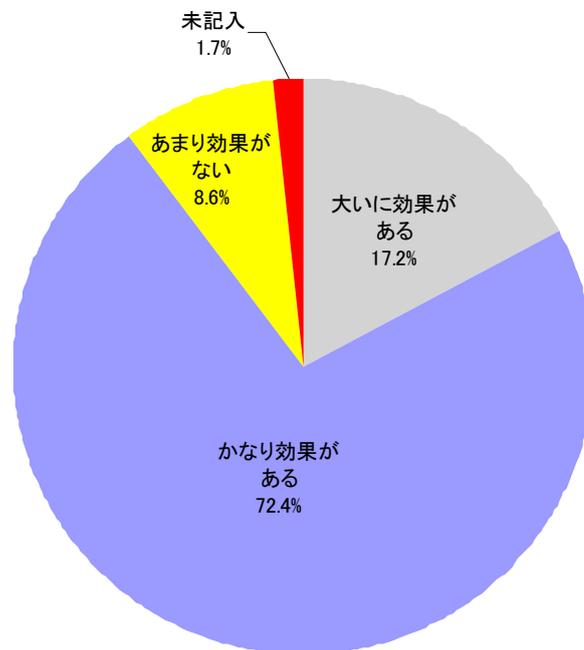
この傾向は、他の年度でも変わらないとすると、職員は発話分析・検索実習を通して、これまで求職者の感情表現を重視していなかったこと、開かれた質問を使っていないこと、求職者に十分話す機会を与えていないことなどの気づきがあったことが考えられよう。

## 2 T I P s の効果

### (1) T I P s の効果

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

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



図表5-6 T I P s の効果(N=58)

### (2) 実践活動の事例

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

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

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

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

#### **(ア) Aさん**

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

#### **(イ) Bさん**

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

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

#### **(ウ) Cさん**

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

#### **(エ) Dさん**

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

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

#### (オ) Eさん

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

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

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

#### (カ) Fさん

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

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

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

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

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

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

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

## イ TIP3：求職者の話に、普段より多く相槌を打つ。

### (7) Gさん

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

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

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

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

### (4) Hさん

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

### (7) Iさん

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

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

### (1) Jさん

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

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

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

#### (f) Kさん

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

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

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

ウ TIP4：閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意向ける。

#### (7) Lさん

今まで「閉ざされた質問」に対する求職者の反応をあまり気に留めずにいた。今回の研修で傾聴が必要であることを学び、TIP4を実践してみようと思った。実践すると、求職者のしぐさだけでなく、自分自身のしぐさを意識するようになった。そうすると、求職者から「聞いてくれてありがとう」という感謝の言葉が出てきた。また、求職者が自分自身の経験や家庭環境を話すようになり、職業相談が展開していった。

エ TIP5：指示や助言をしたあと、求職者の表情や発言の変化に注意を向ける。

#### (7) Mさん

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

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

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

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

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

**オ TIP 6 : 職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする。**

#### (7) Nさん

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

#### (4) Oさん

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

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

#### (ウ) Pさん

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

#### (エ) Qさん

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

#### (オ) Rさん

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

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

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

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

#### (カ) Sさん

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

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

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

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

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

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

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

#### (7) Tさん

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## (7) Uさん

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

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

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

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

#### (4) Vさん

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

ク T I P 9 : 最低一回は、現在の自分自身の気持ちや感想を自分自身の言葉で伝えてみる。

#### (7) Wさん

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

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

T I P 9を実践しようとして意識し過ぎて、二の足を踏むこともあった。しかし、後から考えると、難しく考えなくて良かったのではないかと反省した。無意識のうちに、自然に気持ちを伝えていたような気もした。

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

ケ T I P 10 : 求職者の感情表現に注意を向ける。

#### (7) Xさん

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

#### (4) Yさん

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

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

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

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

#### (ウ) Zさん

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

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

#### (エ) aさん

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

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

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

#### (オ) bさん

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

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

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

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

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

#### (カ) cさん

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

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

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

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

#### (キ) dさん

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

#### (ク) eさん

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

#### (ケ) fさん

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

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

## (コ) gさん

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

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

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

## (カ) hさん

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

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

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

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

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

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

## (キ) iさん

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

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

## (ク) jさん

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

たいという強い気持ちで選んだ求人ではないような感じだった。

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

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

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

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

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

#### (7) kさん

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

#### (4) Iさん

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

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

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

#### (ウ) mさん

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

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

#### (I) nさん

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

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

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

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

#### (オ) oさん

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

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

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

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

#### (7) pさん

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

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

#### (イ) qさん

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

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

#### (ウ) rさん

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

#### (エ) sさん

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

### シ その他のT I P

#### (7) tさん

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

できなかった。

### (3) 実践活動の事例検討

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

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

なお、抜粋した文章の中の（ ）は、筆者が加筆したものである。

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

#### (7) 要約

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

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

#### (イ) ①～④の整理

①T I P を選択した動機 (2事例)

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

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

②求職者に対する効果 (4事例)

○求職者の方が話をしてくれるようになった。(Bさん)

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

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

話すようになった。(Fさん)

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

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

○表情も明るくなった。(Eさん)

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

○求職者の目に力が出てきて、こちらの目を見て話すようになった。(Fさん)

○求職者の表情に意思が表れてきた。(Fさん)

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

### ③職員に対する効果（5事例）

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

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

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

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

○相談が終わった後、達成感のようなホッとした気持ちになった。(Fさん)

### ④T I Pの問題（2事例）

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

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

## イ T I P 3：求職者の話に普段より多く相槌を打つ。(6事例)

### (7) 要約

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

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

#### (イ) ①～④の整理

##### ①T I Pを選択した動機（2事例）

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

##### ②求職者に対する効果（3事例）

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

##### ③職員に対する効果（1事例）

- 真剣に話を聴いていることが求職者に伝わった。（Jさん）

##### ④T I Pの問題（3事例）

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

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

#### (フ) 要約

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

(イ) ①～④の整理

①T I P を選択した動機（1事例）

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

②求職者に対する効果（1事例）

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

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

③職員に対する効果（1事例）

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

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

(7) 要約

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

(イ) ①～④の整理

②求職者に対する効果（1事例）

○少し安心したかな、と思った。（Mさん）

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

③職員に対する効果（1事例）

○なぜ求職者が泣いているのか、その理由が分かってきた。（Mさん）

○自分も笑顔になっていた。（Mさん）

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

(7) 要約

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

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

#### (イ) ①～④の整理

##### ①T I Pを選択した動機（1事例）

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

##### ②求職者に対する効果（6事例）

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

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

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

○求職者は近いところに就職したいという本音を話すようになった。（Pさん）

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

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

○求職者が話しにくいことも話してくれるような気がした。（Rさん）

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

○求職者の表情や雰囲気も明るくなったような気がした。（Sさん）

##### ③職員に対する効果（4事例）

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

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

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

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

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

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

がより一層強くなった。(Rさん)

#### ④T I Pの問題(2事例)

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

○相談の時間が長くなってしまった。(Sさん)

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

#### (7) 要約

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

#### (イ) ①~④の整理

##### ②求職者に対する効果(1事例)

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

○求職者もよく話せるようになった。(Tさん)

##### ③職員に対する効果(1事例)

○沈黙に対して待つことができた。(Tさん)

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

○求職者がこちらの話を分かってくれるようになった。(Tさん)

○こちら相手にも伝えたいことがよく伝わるような気がする。(Tさん)

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

#### (7) 要約

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

#### (イ) ①～④の整理

##### ②求職者に対する効果（2事例）

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

##### ③職員に対する効果（2事例）

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

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

#### (7) 要約

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

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

#### (イ) ①～④の整理

##### ②求職者に対する効果（1事例）

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

##### ③職員に対する効果（1事例）

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

#### ④T I Pの問題（1事例）

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

#### ケ T I P 10：求職者の感情表現に注意を向ける。（13事例）

##### (7) 要約

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

問題は、話が感情的になったり、長くなったりすることである。

##### (イ) ①～④の整理

#### ①T I Pを選択した動機（2事例）

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

#### ②求職者に対する効果（11事例）

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

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

### ③職員に対する効果(12事例)

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

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

#### ④T I Pの問題（3事例）

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

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

#### (7) 要約

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

#### (イ) ①～④の整理

##### ①T I Pを選択した動機（1事例）

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

## ②求職者に対する効果（5事例）

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

## ③職員に対する効果（1事例）

- 求職者のことが少し理解でき、気持ちが通じたのかな、と感じた。（lさん）

## ④T I Pの問題（1事例）

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

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

### (7) 要約

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

### (イ) ①～④の整理

#### ①T I Pを選択した動機（1事例）

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

#### ②求職者に対する効果（2事例）

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

○求職者の表情も柔らかくなった。(rさん)

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

○求職者の気持ちがかなり整理できたように気がした。(sさん)

### ③職員に対する効果(2事例)

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

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

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

○求職者のイメージするキャリアが理解できるようになった。(qさん)

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

## 3 考察

職業相談TIPsの効果として2つのことを考えていた。

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

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

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

### (1) 職業相談TIPsの効果

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

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

といった3つに整理することができよう。

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## (2) 職業相談プロセスの意識化の効果

### ア 職業相談プロセスの意識化

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

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

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

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

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

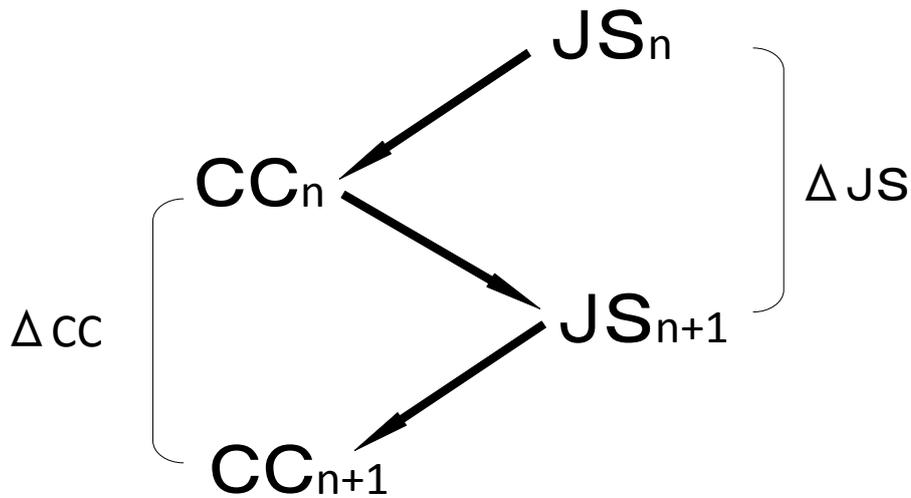
### イ 職業相談プロセスの意識化の効果

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

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

## (7) 求職者の変化

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



図表 5-8 言語活動の効果

g さんの実践活動の事例を活用し、職業相談の意識化の効果について説明する。

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

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

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

#### (イ) 職員の変化

さて、このことは職員自身の言動の変化にも言える。

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

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

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

#### (ウ) 相互作用の変化

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

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

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

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

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

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

## 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員でもあり、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、個人のみ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、これからは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ではなく、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 preson? *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: Tradfford.

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まます。
- ・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をはなしたかっ  
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、求職者は回答しかなく、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取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的一部分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、つっこんだ話をせずに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]求人がたまたまでており、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。
- ・{条件確認の為の質問が多く}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いと思う。
- ・{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]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日間ぐらい先。

- ・[未来の発話]「明日」くらいまでの広がりしか話していない。
- ・[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しかない。
- ・[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のも、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を表現。
- ・{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者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。
- ・求職者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、求人者の紹介を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、}土日休みを休みたいという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を表現していた。(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、本当のところが理解できない。
- ・{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}内向発話が少ないと、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、振り返りをすること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]1言1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思え、[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っています。
- ・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。
- ・あまり中身のな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らうか。
- ・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のではなく、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なく、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いただいたら、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で、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でき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、職業相談ができれば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って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/>)