

# 本 編

## 第6章 実践活動の報告

### 第1節 実践活動の手順

実践活動の手順を説明する。2日目の事例研究では、職員はキャリアトークを活用して、自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を解析し、その結果をもとに、求職者に対する自らの応答をどのように工夫すれば、職業相談・紹介がより良くなるのかを検討する。

#### 1 逐語記録の検討

職業相談・紹介は求職者と職員の二人の間で進められる。実際に起こっていることは二人の間でしかわからない。このため、職業相談・紹介の検討は職員個人の思いや考えといった主観に強く左右される傾向がある。逐語記録の検討の利点は、事実つまり求職者の発言と、それに対する職員の応答をもとに、より客観的にふり返りができることにある。事例研究では、その検討方法として次の二つのことを行う。

##### (1) 質的分析

逐語記録の検討で伝統的に行われてきた、具体的な発言そのものを検討する方法である。たとえば、職員が自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録に対し、次のような検討が考えられる。

求職者は「何をしたらよいのかわからない」と、進路に対する迷いを話している。この発言に対し、「いつぐらいまでに就職をするとお考えですか?」と、求職者の気持ちを受け止める応答をしなかった。ここは「何をしたらわからなくて、困っているのですね」といった気持ちを受け止める応答をしたい。

##### (2) 量的分析

職業相談・紹介の特徴を数量化し、その結果を検討する方法である。たとえば、次のような検討が考えられる。

求職者の発話の25.3%が主観表現に分類された。平均値より高いことから、他の相談と比較して、求職者が自身の思いや考えを多く表現している。

事例研究では、逐語記録の検討として、量的分析により職業相談・紹介の全体的な傾向を

把握し、それから質的分析により求職者と職員のやりとりについて、具体的に検討するという手順を踏む。

逐語記録の解析の分野を**図表 6-1-1**に示す。職員は「発言と発話」、「主観表現」、「時間表現」、「質問表現」の4種類の解析分野で逐語記録を発話分析し、客観的に職業相談・紹介の特徴やプロセスを把握する。それから、発話検索をかけ、具体的に求職者の発言や自身の応答の内容を検討する。

**図表 6-1-1 逐語記録の解析分野と対応する職業相談・紹介 TIPS**

解析分野	発話検索の検討内容	対応する職業相談TIPs
発言と発話	Q. 求職者の発言だけを見てください。それらの発言を読んで、求職者は話したいことを十分話すことができたと思いますか？	中断の回数もしくは時間を意識する
		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
		求職者の話に、普段より多く相槌を打つ
主観表現	Q. 求職者の主観表現を見てください。①求職者が何を思い、考え、感じているのか、伝わってきますか？②求職者の主観表現の後、職員は、どのような応答をしていますか？	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
		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
		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
		求職者の感情表現に注意を向ける
		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
		求職者が感情を表現をし始めたら、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
時間表現	Q. 求職者と職員の両方の時間表現を見てください。①未来の発話はどのくらい先の未来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？	求職者がどの時制の話を多くしているか意識する
		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
		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
質問表現	Q. 職員の質問表現を見てください。一連の質問に流れはあると思いますか？	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
		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
		職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする

注) **図表5-1-1**の事例研究Ⅱの「4. 逐語記録の解析」では、解析の分野は4種類に分かれる。それらは、「発言と発話」、「時間表現」、「主観表現」、「質問表現」である。「発言と発話」は、逐語記録における発言数、発話数、文字数、相槌数、遮断数、中断数を算出し、その結果を解釈する。発話検索では、求職者の発言だけを抽出し、求職者が十分話せたかを検討する。**本図表**では、これら4種類の解析の分野とTIPsとの関連性を示した。

出所) 榎野 (2015a : 42)

この逐語記録の検討直後のスケーリングの得点は、相談の直後のそれよりも、ポイントを下げる職員が7割前後と過半数を占めることが報告されている (労働政策研究・研修機構,

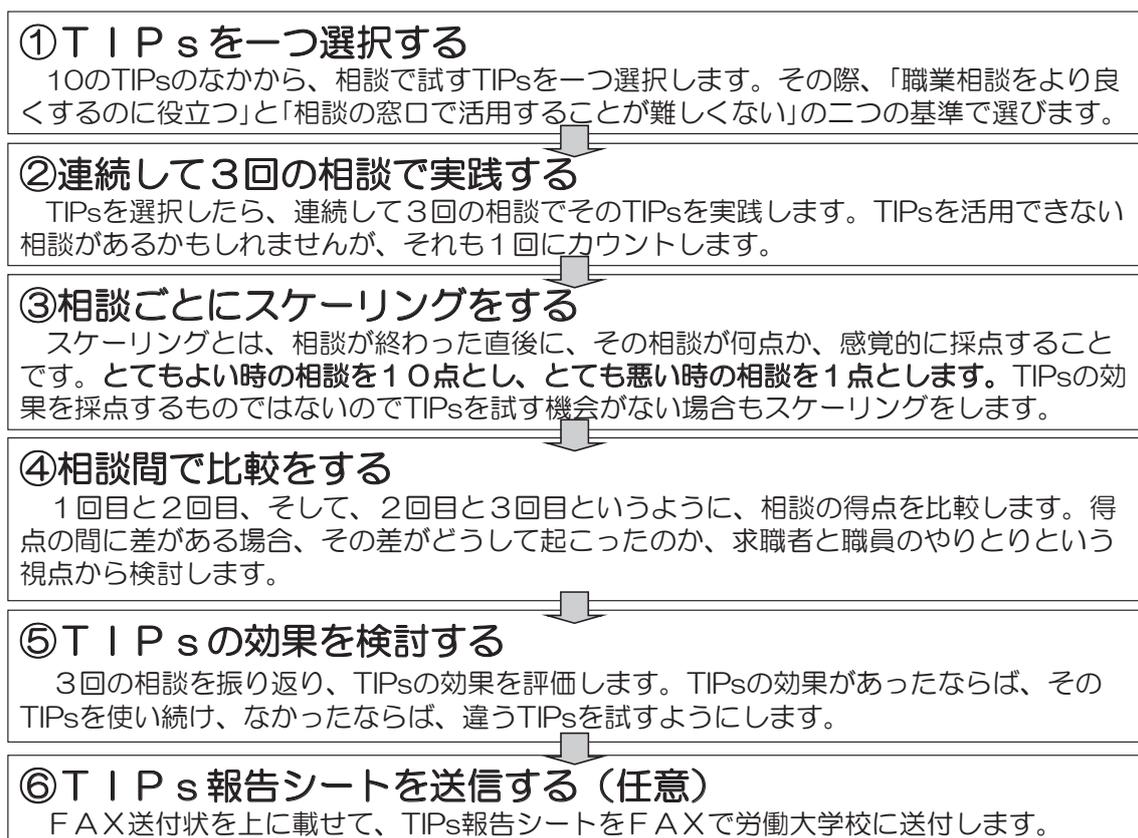
2009b:52-54)<sup>38</sup>。この原因として、職員はキャリトークを使って逐語記録を解析することにより、求職者の発言、それに対する自身の応答、そして職業相談・紹介プロセスを意識できるようになり、自身の応答の改善点に、より注意が向くようになったことが考えられる。

ついで、職員は逐語記録の解析直後のスケーリングの得点を1ポイント上げるには、どのような工夫をしたらよいかを検討する。職員がその工夫を検討しやすいように、キャリア支援部門ではTIPsを開発した。

## 第2節 実践活動の検討

図表6-2-1に実践活動の手順を示す。職員は、逐語記録の解析と検討の後、現場での改善活動のヒントとなるTIPsの説明を受ける。

図表6-2-1 実践活動の手順



出所) 労働政策研究・研修機構(2009b:41)

<sup>38</sup> この分析の対象は、2007年度と2008年度の事例研究に参加した職員(81人、54人)のうち、相談の直後と逐語記録の解析の直後で、スケーリングの得点が確認されている者(80人、47人)である。2007年度の実例研究で、スケーリングの得点が下がった職員は65.0%、2008年度は72.3%になった(労働政策研究・研修機構、2009b:53)。

TIPs は、「職業相談・紹介でのちょっとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫」と定義される（労働政策研究・研修機構，2010a：83）。職員は、この TIPs を材料として、職業相談・紹介をより良くするため、どのような工夫をすればよいかを検討する。

TIPs による職業相談・紹介の改善は次のように考えられている。

- 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・紹介全体の交効果につながる。
- ③①と②に関連して、ちょっとした表現上の心がけや<ことば>づかいの工夫が職業相談・紹介全体の変化につながる。

出所) 労働政策研究・研修機構 (2009b：39)

キャリア支援部門では、これまで次の3種類の TIPs を作成している。

- ①キャリア・ストーリーの受容を中心とした TIPs (以下「受容 TIPs」という。)  
求職者との間の信頼関係の構築と求職者が語るキャリア・ストーリーの受容を目的とした TIPs が中心。
- ②キャリア・ストーリーへの応答を中心とした TIPs (以下「応答 TIPs」という。)  
職員の応答による求職者のキャリア・ストーリーづくりの積極的な支援を目的とした TIPs が中心。
- ③問題解決を支援するための TIPs (以下「問題解決 TIPs」という。)  
求職者の抱える問題を解決する支援が中心となった TIPs。①と②の TIPs を利用し、問題解決の支援の観点から解説を改訂したものを含む。

受容 TIPs は 15 項目からなり 2006 年度から活用され始めた。2009 年度からは応答 TIPs に切替わっている。応答 TIPs も 15 項目である。2016 年度後半からは問題解決 TIPs が活用されるようになった。

これら TIPs は、2 日目の逐語記録の解析の分野と関連づけられている。図表 6-1-1 では受容 TIPs を例にあげた。

職員は、自身で考えた職業相談・紹介を改善するための工夫も含め、TIPs のなかから、現場に戻ってから実践するものを一つ選択する。

職員は、研修の修了後、職場に戻ってから、選択した TIPs を、相談の窓口で 3 回実践する。活用しようとして、その機会がなかった場合も 1 回に含める。

TIPs を実践した研修生は、研修中に配付した実践活動の報告シートの質問項目に沿って、3 回の実践活動について回答し、FAX 等で労働大学校にフィードバックする。キャリア支援部門では、これらの報告をまとめ、労働大学校を通して職員に実践活動の事例を報告する。

### 第3節 実践活動の効果

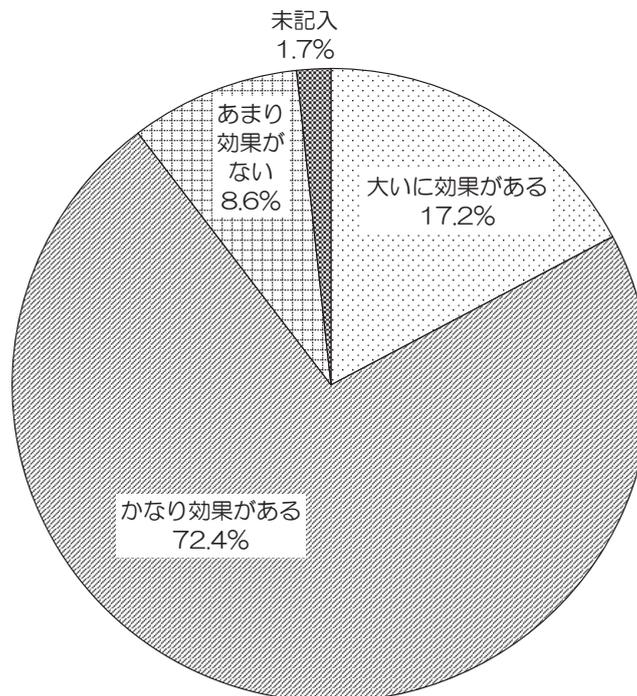
労働政策研究・研修機構（2009b：86-123）は、2006～2007年度に実施された4回の事例研究における実践活動の状況を報告している。

同期間の事例研究の参加者229人のうち、58人の職員が実践活動の報告シートを提出した。その58人を対象として、実践活動の経験を聞くヒアリング調査を要請したところ、57人の職員がヒアリング調査に協力した。

実践活動の報告シートでは、職員は、職場で実践したTIPs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、評価が求められる。

報告シートを提出した58人を対象として、その結果を分析すると、**図表6-3-1**に示すように、「かなり効果がある」と回答した職員が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TIPsの効果があると評価したことになる。

**図表6-3-1 職業相談・紹介TIPsの効果**



出所) 労働政策研究・研修機構（2009b：91）

ヒアリング調査では、次の3つの質問を一通りした。①TIPs実施前後の求職者の様子、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。職員には、思い出せる範囲で回答してもらうようにした。

ヒアリング調査の結果、TIPsの効果として、①求職者が話しやすくなる、②職員が求職

者の気持ちを理解できるようになる、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、といった3つに整理することができた。そして、相談の流れとして、①→②→③と進行する傾向にあった（労働政策研究・研修機構，2009b：117-118）。つまり、職員は、求職者の話を、より良く聴けるようになり、その結果、よりの確な助言や情報提供ができるようになったと考えられる。その反面、求職者が、より話しやすくなるようになった結果、相談の時間が長くなるという問題も報告された。

## 第4節 職業相談・紹介プロセスの意識化

職業相談・紹介プロセスの意識化について、求職者の変化、職員自身の変化、相互作用の変化の視点から、ヒアリング調査で収集した実践活動の事例を検討する。

### 1 求職者の変化

ほとんどの報告から、求職者の言動の変化、それを手がかりとした心理状態の変化が確認された。次の事例は、受容TIPsの「求職者の感情表現に注意を向ける」を実践した活動報告である。

求職者は、初めはしゃべ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。

この事例から、職員は、主観表現である「感情表現に注意を向ける」TIPsの活用と、「初めはしゃべらない雰囲気」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」という求職者の言動の変化、それを手がかりとした「相談に満足してくれた」という心理状態の変化を認識していると理解できる。

### 2 職員自身の変化

求職者の変化よりも少ないが、半数を超える事例で、職員は自分自身の言動もしくは心理状態の変化が確認された。次の事例は、受容TIPsの「求職者が『～けど』、『～ですが』といたら、次の言葉がでるまで気長に待つ」を実践した活動報告である。

(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TIPsのことを忘れてしまった。2回目でTIPs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、TIPs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。

職員は、1回目の実践活動で、「TIPsのことを忘れてしまった」。2回目で「TIPsを試せるようになった」。3回目からは、TIPsの実践だけでなく、「相槌もしないことを試してみた」と、自分自身で工夫をするようになっていく。それとともに、「TIPsを実施することに余裕が持てるようになった」と報告しているように、自身の応答をコントロールできる自信を持つように変化している。

### 3 相互作用の変化

2事例とわずかではあるが、職業相談・紹介プロセスを俯瞰する視点を持つ変化が確認された。次の事例は、受容TIPsの「職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする」を実践した活動報告である。

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。自分自身のなか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。

職員は、「自分自身のなか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」と報告しているように、距離を置いて自分の相談を観察できる視点を持てるようになっている。

以上、実践活動の報告から、職員がTIPsの実践をきっかけとして、職業相談・紹介プロセスを意識化していることが理解できる。

実践活動の報告では、ほとんどの事例で、職員は求職者の変化を報告しており、ついで、職員自身の変化、相互作用の変化の順に、その認識を報告する事例が減少する傾向にあった。このことから、職業相談・紹介プロセスの意識化として、次のような仮説が考えられる。

まず職員は求職者の言動の変化に注意を向け、その心理状態の変化を把握する。次の段階として、その変化から自身の応答の効果を確認できるようになる。この時点になると、自身の応答をコントロールできる自信を持つようになると考えられる。それから、客観的に職業相談・紹介全体の流れを観察できる視点を持つ段階へ移行する。

このように職員の意識化の範囲が、求職者の変化、職員自身の変化、そして職業相談・紹介全体の変化へと広がると考えられる。しかし、この仮説を検証するには、職業相談・紹介プロセスの意識化という心理的構成概念を測定する尺度の開発と、その尺度を活用し、事例研修への参加前と参加後の比較や実践活動の積み重ねを通じて、その意識の範囲が広がるプロセスを実証する必要がある。