

本 編

第7章 事例研究における職業相談・紹介モデルとTIPs

新旧の事例研究ともに、職員が求職者の発言に対する自身の応答を改善する工夫としてTIPsを提案している。TIPsは、それぞれが採用している職業相談・紹介モデルによって、その内容や解説を変えている。

旧事例研究では、求職者の語るキャリア・ストーリーの受容を中心とした受容TIPs（**図表7-1-2参照**）と求職者の語りをキャリア・ストーリーへと構築する積極的な支援を中心とした応答TIPs（**図表7-1-6参照**）を、新事例研究では、応答TIPsに加え、求職者の抱える問題解決の支援を中心とした問題解決TIPs（**図表7-2-5参照**）を、それぞれ提案している。

これらTIPsは、主に新旧の職業指導Ⅱコースにおいて、筆者が事例研究だけでなく、事例検討や統合化演習などの科目に参加した経験をもとに作成されている。これらの科目では、職員同士で、実際の職業相談・紹介やロールプレイングでのやりとりを材料に、職業相談・紹介の改善点について話し合いをする。筆者もこの話し合いに参加し、①求職者のどのような発言に対し、②職員がその対応をどう困っているのか、そして、③どのように対応すべきと考えているのかといった点を中心に記録をとるようにしている。

新旧の事例研究では2日目に、TIPsの説明とともに、職業相談・紹介TIPs評価票を配布し、TIPsの評価を求めるアンケート調査を実施している。その手順は、まず、一つひとつのTIPsの解説の直後に、①「相談の窓口で活用することが難しいか？」（以下「活用の困難性」という。）と②「相談をよりよくするために役立つか？」（以下「現場での有用性」という。）について尋ね、①については「難しい」から「難しくない」、②については「役に立たない」から「役に立つ」のそれぞれ4件法で回答を求める。全てのTIPsの解説が終わってから、③「現場に戻って取り組むとしたら、どのTIPsになりますか？」と尋ね、TIPsのなかから一つ選択することを求める。これらの職員の評価の結果をもとに、TIPsの改訂を続け、現在の項目に至っている。

本章では、新旧の事例研究ごとに、職業相談・紹介モデル、そのモデルから派生したTIPsを解説し、職員のTIPsの評価をそれぞれ報告する。

なお、TIPsの解説の際、【やりとり例】を掲載する。【やりとり例】の表記として、< >内はト書きを、[]内は相槌を、*は一方がもう一方の話を中断させて話し始めたことを、それぞれ意味する。

第1節 旧事例研究における職業相談・紹介モデルと職業相談・紹介TIPs

1 職業相談・紹介モデル

(1) キャリア・ストーリー・アプローチ

旧事例研究では、職業相談・紹介プロセスとして、あっせんサービスに焦点を当てる。あっせんサービスは、職員が求職者に具体的な求人を紹介し、雇用関係の成立をあっせんする職業紹介サービスである。

相談業務では、職員は求人情報提供端末を活用しながら、求職者が自身の希望する求人を選択する支援をする。旧事例研究では、この支援のプロセスを説明する際、キャリア・ストーリー・アプローチ（榎野，2014）の考え方を採用した。

キャリア・ストーリー・アプローチは「過去があるから現在がある、現在があるから未来がある」と、過去の経験を意味づけて現在の立ち位置を明らかにし、その現在の延長線上に、未来の希望をつくるという考え方をすることは説明した（第2章第3節「2 キャリア・ストーリー・アプローチ」参照）。これを求人選択のプロセスに応用すると、求職者が自身の過去の仕事の経験をふり返り、その延長線上から求人を選択する見当をつけるためのキャリア・ストーリーをつくるという考え方をする。

求職者が<こころ>のなかでつぶやくだけでは、個人的なストーリーに止まる。求職者が求人事業所の採用担当者に自身のキャリア・ストーリーを語り、採用担当者がそのストーリーを聞いて、「そういう過去の経験があるのだったら、仕事が頼めそうだな」と受け止めると、求職者と求人事業所をつなぐキャリア・ストーリーになる。このようにキャリア・ストーリーが現実の就職環境のなかで効果を発揮することを「キャリア・ストーリーが機能する（function）」という。

キャリア・ストーリーが求職者の置かれている就職環境の現実にとぐわないと、適当な求人が見つからなかったり、求人が見つかって書類選考や面接試験の段階で不調に終わる可能性が高くなる。

求職者が現実の就職環境に合わせ、自身のキャリア・ストーリーを柔軟に変えていく必要がある。このため、このアプローチでは、職員は求職者が過去の仕事経験から新たな意味をつくり、別のキャリア・ストーリー（another career story）へと書き換える支援をする。

キャリア・ストーリーは、求職者が自身の思いや考えを語り、<ことば>にした概念である。これを「主観」（subjective）と言う。つまり、キャリア・ストーリーの書き換えには、求職者によるキャリア・ストーリーの「主観的検討」が、その中心にある（図表2-3-1参照）。

職員は、求職者の主観的検討に、直接、働きかけることはできない。感じ方や考え方は、

その人の自由だからである。このため、求職者が感じていること、考えていることをくことば>にしてもらう必要があり、キャリア・ストーリー・アプローチの場合、中心的な職業相談・紹介の技法は傾聴技法になる。

しかし、求職者は、その主観的な検討が現実に実現が可能かどうかを検討する必要がある。職員は、求職者の就職活動の支援を通じて、客観的な視点から、キャリア・ストーリーを検討するように求職者に働きかける。キャリア・ストーリーの「客観的検討」とは、求職者が自身の思いや考えを、自分とは違う、第三者の視点から見ることで、つまり視野を広げることである（**図表 2-3-1** 参照）。

職業相談・紹介の場合、第三者とは、主に求人事業所の採用担当者になる。職員は、求職者が自身の視点から離れ、採用担当者の視点からキャリア・ストーリーを検討するように促す。求職者の視点は、主に自身のこれまでの仕事経験（過去・現在）の延長線上で、これからの仕事（未来）、つまり求人の仕事内容を見ている。採用担当者は、これとは逆で、してほしい仕事内容（未来）ができるかどうかという視点で、求職者の仕事経験（過去）を見る。前者は主観的検討であり、後者は客観的検討に相当する。

職員は求職者に両検討の繰り返しを促し、その結果、求職者は自身が納得でき、かつ就職の可能性の高い求人を選択できるようになると考えられる。

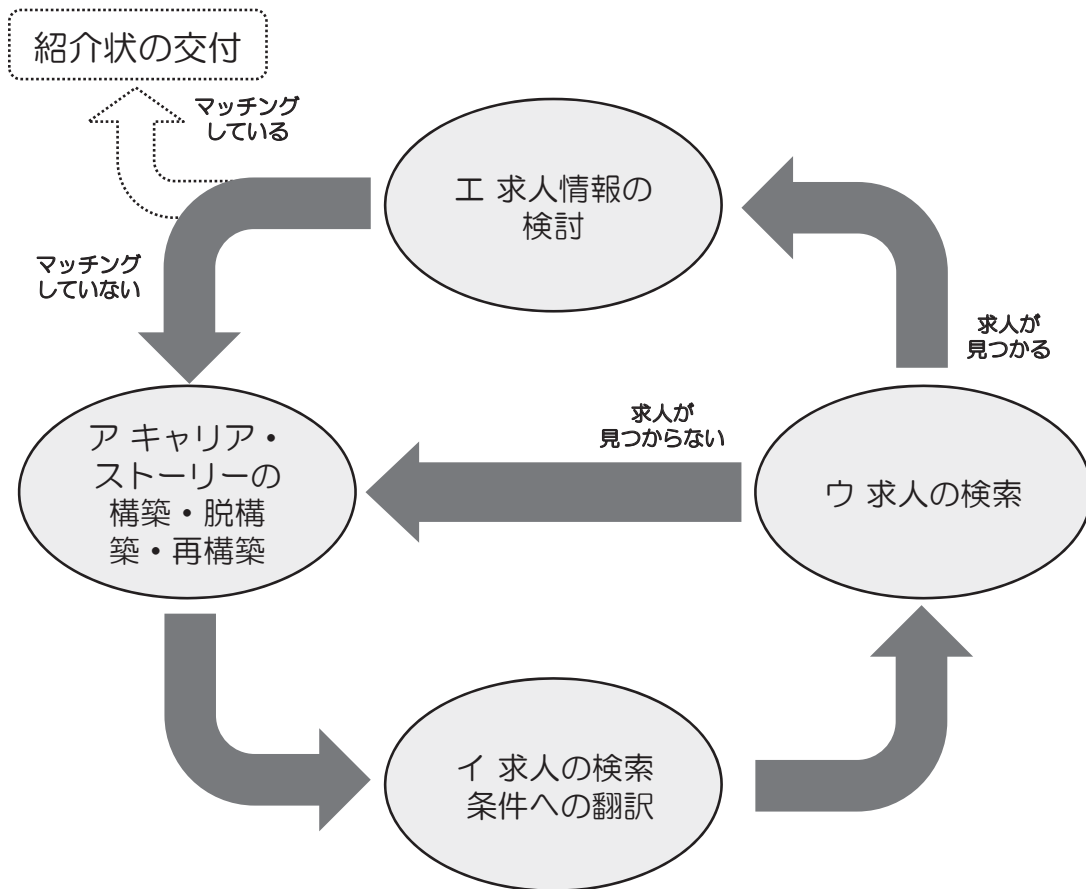
(2) 職業相談・紹介モデル

図表 7-1-1 に、キャリア・ストーリー・アプローチの観点から作成した職業相談・紹介モデルを示す。このモデルでは職員は次の4つのことを支援する。まず、求職者の「ア キャリア・ストーリーの構築・脱構築・再構築」内の構築であり、求職者はキャリア・ストーリーが構築できたら、そのキャリア・ストーリーに合った求人情報があるか、求人情報提供端末を活用して、「ウ 求人の検索」をする。その際、自身の仕事の希望について、求人情報提供端末における「イ 求人検索の条件への翻訳」を行う。

希望の求人が見つからなかった場合、アに戻り、キャリア・ストーリーの再構築をする。希望の求人が見つかった場合、「エ 求人情報の検討」を通して、自身が求人事業所の求める人材かどうかを検討する。自身と求人がマッチングしている場合、紹介状の交付に進む。マッチングしていない場合、「ア キャリア・ストーリーの構築・脱構築・再構築」に戻り、そのキャリア・ストーリーを一旦壊す脱構築から再構築へと進む。

図表 2-3-1 のキャリア・ストーリー・アプローチと比較すると、アが主観的検討であり、イ～エが客観的検討になる。例を交えながら、ア～エごとに職業相談・紹介モデルを説明する。

図表 7-1-1 キャリア・ストーリー・アプローチの考え方を取り入れた職業相談・紹介モデル



ア キャリア・ストーリーの構築

職員は求職者から、その職種の希望に至るキャリア・ストーリーを<ことば>にしてもらうように働きかける。求職者は、キャリア・ストーリーを語ることにより、その職種を希望する理由を、はっきりと意識できるようになる。

キャリア・ストーリーの構築の例

Aさんの求職申込書の「希望する仕事」の欄には、「企画」と記入されています。職員は、「希望するお仕事ですけども、企画ということでいただいています、前の会社で、ご経験があるということでしょうか?」と尋ねます。

Aさんは、「前の会社で、販売戦略とか、営業企画の仕事をしていたんで、そういった関係の仕事がいいかなと思って」と、企画の仕事希望するキャリア・ストーリーを語ります。

イ 求人の検索条件への翻訳

職員は、求職者からキャリア・ストーリーを聴くことができれば、求人情報提供端末を活用し、そういった求人があるか、求人検索をかけて探す。その際、求職者の仕事の希望を、求人情報提供端末における求人検索の条件に翻訳する手伝いをする。

求人の検索条件への翻訳の例

職員は、求人情報提供端末の画面を見せながら、求人検索をかける。「求人情報の種類」の欄を見せ、「ここで、『一般（フルタイム）』と『一般（パート）』に分かれています」と話すと、Aさんは、「希望はできれば正社員だから『フルタイム』」と話します。

職員は、Aさんの仕事の希望を、求人情報提供端末の求人検索の条件に当てはまるように翻訳する手伝いをする。この例では、職員が求職者のイメージする「正社員」はどのようなものかを尋ね、正社員とフルタイムの一般的な意味の違いを説明することも考えられる。雇用形態だけでなく、就業場所、就業時間、賃金などの他の求職条件の希望についても、Aさんの個人的な思いから求人検索の条件に当てはまるように翻訳するプロセスを経て、職員と求職者の間で共有できるようになる。こういったプロセスの副次的な効果として、Aさんは求人事業所の採用担当者に理解できる<ことば>で、求職条件の希望を説明できるようになることも考えられる。

ウ 求人の検索

求人検索をかけると、求職者は、客観的な視点からキャリア・ストーリーを検討できるようになる。求人検索の結果、求人が1件もヒットしない場合がある。求職者は、今のままでの求職条件では求人が見つからない現実を目の当たりにする。求職条件を緩和するか、キャリア・ストーリーそのものを書き換えるか、考えなければならぬ。

求職者が、検討しきれないぐらい求人がヒットする場合もある。職員は、求職者が、ひとつひとつの求人の内容が検討できるぐらいまで、求人を絞り込む支援をする。

求人検索の例

職員が県内で「フルタイム」で検索すると、5,264件の求人がヒットしました。職員は、「『就業場所』を通勤圏内に絞って、『職種』を入力すると、だいぶ数が減りますよ」と助言します。Aさんは、「『就業場所』を『市内』で、でも『職種』で企画の選択肢がないから……」と話すと、職員は、「『職種』は『企画・調査事務員』が該当するかもしれませんよ」と勧めます。Aさんの住む市内で、「職種」を「企画・調査事務員」で検索をかけると、30件の求人がヒットします。職員は、「ある程度、件数が絞ることができたら、この『求人一覧』のボタンを押すと、『会社名』とか『職種』とかの一覧表が出てきます」と説明します。

エ 求人情報の検討

求職者が求人を絞り込んだら、その求人情報を職員と一緒に見ながら、職場環境や仕事内容をイメージし、そこで働くことができるかを検討してもらおう。たとえば、職員は、求人事業所の採用担当者の視点から、求人の仕事内容に応えるだけの仕事経験があるかを検討するように、求職者に働きかける。

求人情報の検討の例

Aさんは、求人一覧のなかから、CM関係の求人を指さして、「『テレビ、CMでご存知のB社』、これなんか、やれるかな?」と話します。職員は、その求人情報の詳細をモニターに映して、「CM関係の企画の仕事になりますね?」と確認します。Aさんは、「以前、販売促進でコマーシャルを作ったことがあって、それを全部、統括していたから。やっぱり経験があるから」と、B社の求人を希望するキャリア・ストーリーを語ります。

職員は、求人情報の「仕事の内容」に目をやり、「ここ、『ホームページの企画・開発』と記載されていますね?」と話すと、Aさんは、「インターネットとか疎いからなあ」と、つぶやきます。

オ キャリア・ストーリーの脱構築・再構築

求職者が希望する求職条件に合っており、また求人事業所や採用担当者が希望する求人条件に合う求人が見つかった場合、職員は、その求人への応募の意思を求職者に確認する。求職者が応募する意思があるならば、紹介状を交付して、応募の準備を支援する。

希望する求職条件で求人検索をかけても求人がなかったり、求人があったとしても、その

求人条件で働くことが難しい場合、求職者は求職条件を緩和したり、キャリア・ストーリーそのものを書き換える必要性に迫られる。

求職者のなかには、その必要性に迫られていることは理解できるが、そこから先、どうしたらよいか、わからない場合がある。職員は、そのタイミングを逃さず、提案や助言をして、新しいキャリア・ストーリーをつくる支援をする。

キャリア・ストーリーの脱構築・再構築の例

Aさんは、食品メーカーのC社に応募すると話します。C社は、企画・営業スタッフを二人募集しています。職員がハローワークシステム³⁹を使って、C社の応募状況を確認します。「今まで30人応募があつて、えっと、一人決まってる、26人が不採用ですね」と話します。Aさんは、「30人も応募して、26人落ちているんか？」と驚きます。それから、「応募しても難しいのかな」、「企画の仕事自体がないもんな」と弱気な発言を繰り返します。このタイミングで職員は、「退職された会社で、入社されてから、ずっと営業の仕事をされてますよね。営業の求人も考えてみてはいかがですか？」と提案します。Aさんは、しばらく考え込みます。「営業というのは、今更なあ、もういいなあ」と話します。職員は、Aさんの話に、「うん、うん」と、うなずいて、その思いを受け止めます。Aさんは、また考え込みます。しばらくして、「でも、なかなか適当が求人が見つからないし、営業の仕事も、少しがんばって探してみようかな」と話します。

2 職業相談・紹介TIPsの解説

本研究では、この職業相談・紹介モデルをもとに、職員が求職者のキャリア・ストーリーの構築・脱構築・再構築を支援するための具体的な工夫として、**図表7-1-2**に示す受容TIPsと**図表7-1-6**に示す応答TIPsを提案している。

この職業相談・紹介モデルでは、求職者がキャリア・ストーリーを語り、その実現性を検討する。その実現性が難しい場合、キャリア・ストーリーを語り直すことになる。職員は、求職者にとって納得がいき、かつ実現性の高いキャリア・ストーリーが語られるまで、求職者がこの繰り返しを続けるように支援する。このため、職員の支援では、求職者の語るキャリア・ストーリーを受け入れる態度が重要であり、この発想を中心として受容TIPsが作成されている。これに対し、応答TIPsは、求職者の語るキャリア・ストーリーに対し、その実現性が検討できるように求職者に働きかける、職員の積極的な応答上の工夫が中心となっている。

受容TIPsと応答TIPsごとに、「ア 職業相談・紹介TIPsの項目」、「イ 職業相談・紹

³⁹ 職業紹介事務処理システム。

介 TIPs の解説例」、「ウ 職業相談・紹介 TIPs の評価」を説明する。

(1) キャリア・ストーリーの受容を中心とした TIPs

ア 受容 TIPs の項目

受容 TIPs は図表 7-1-2 に示す 15 項目である。2006 年度の旧事例研究から活用されている。

図表 7-1-2 キャリア・ストーリーの受容を中心とした TIPs

番号	職業相談 T I P s
A01	中断の回数もしくは時間を意識する
A02	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
A03	求職者の話に、普段より多く相槌を打つ
A04	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
A05	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
A06	職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする
A07	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
A08	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
A09	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
A10	求職者の感情表現に注意を向ける
A11	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
A12	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なかで言葉にしてみる
A13	求職者がどの時制の話が多くしているか意識する
A14	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
A15	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

注) 受容を英語で言うと「Acceptance」であることから、番号の前にその頭文字のAをつけ、「キャリア・ストーリーの受容を中心とした T I P s」の番号をA01～A15とした。

イ 受容 TIPS の解説例

A01：中断の回数もしくは時間を意識する

職員が、ハローワークシステムを使って、求職申込書の登録や求人検索をしたり、求職者に情報提供をするため、席を外して資料を探したりすると、求職者とのやりとりが途切れ、相談が中断してしまう。その間、求職者は手持ちぶさたになる。どうすればよいだろう？

ここに職業相談・紹介を向上させるコツがある。それは、求職者との間のやりとりを意識するということである。意識すると、自身の言動をコントロールできるようになる。

この TIPS で説明すると、早く済ませようと思い、作業に集中すればするほど、求職者に注意が向かなくなる。とはいえ、職員は必要に迫られて中断をしているので、中断をなくすことはできない。中断の時間を劇的に短くすることも難しいだろう。しかし、中断の回数や時間を意識すると、求職者を待たせていることを意識できるようになる。それで、その対策に意識を向けることができるようになる。

【やりとり例】は初回の相談であり、求職申込書の登録の場面である。

【やりとり例】

- ①職員：＜求職者の話を一通り聞いて＞今日は、初回の相談ということなので、求職申込書の登録をさせていただきますね。
- ②求職者：はい。
- ③職員：その間、こちらのパンフレットに目を通していただけますか？
- ④求職者：＜パンフレットを受け取って＞はい。

中断を意識すると、【やりとり例】のように、①「今日は、初回の相談ということなので、求職申込書の登録をさせていただきますね」と、さりげなく中断の理由を求職者に伝えたり、その中断の間、③「こちらのパンフレットに目を通していただけますか？」と、時間を効率的に使うことができるようになる。

A02：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

求職者から、「～けど……」や「～ですが……」といった＜ことば＞が出てきたら、話そうか、話すまいかと、思いあぐねていることが考えられる。

【やりとり例】は、職員がアルバイトの仕事を辞めた求職者に、その離職の理由を尋ねている場面である。

【やりとり例】

- ①職員：先月、インテリア雑貨のアルバイトの仕事を辞められたのですよね？

- ②求職者：はい。〈うつむき加減で〉インテリア雑貨が好きだったんで、仕事は面白かったんですけど……
- ③職員：仕事は面白かったけど……
- ④求職者：〈沈黙5秒〉
- ⑤〃：〈顔を上げて〉そろそろ安定した仕事につきたいと思って……それで辞めたんです。

インテリア雑貨のアルバイトを辞めた求職者が、②「インテリア雑貨が好きだったんで、仕事は面白かったんですけど……」と、〈ことば〉を詰まらせている。職員は、③「仕事は面白かったけど……」と、その〈ことば〉を繰り返し、話をちゃんと聴いていますよと、合図を送っている。そして、求職者から〈ことば〉が出てくるまで待っている。そうすると求職者から、④「そろそろ安定した仕事につきたいと思って……」と、就職の希望が語られる。

このように求職者から気持ちを聴くことができると、よりの確に情報を提供したり、効果的な助言ができるようになる。

相手の〈ことば〉を待つという姿勢が大切なことは、こういったやりとりに限らない。相談の終わり頃になって、求職者がやっと本心話を話してくれたということがよく起こることからも理解できる。職員が忍耐強く〈ことば〉を待つことにより、求職者が本心話を話す機が熟したのである。

A03：求職者の話にも、普段より多く相槌を打つ

相槌の効果は、職員が求職者に、話を聴いているという姿勢を伝え、話しやすい雰囲気をつくることにある。

【やりとり例】は、職員が求職者に前職の仕事内容を尋ねている場面である。〔 〕で括られた箇所が相槌を表現している。この求職者は、口の重い方だが、職員が積極的に相槌を打っているうちに、具体的に仕事の経験を話し、「在庫管理の仕事っていうんでしょうか」と、自分の言葉で、その経験を整理できるようになっている。

【やりとり例】

- ①職員：インテリア雑貨のお仕事をされていたということですが、それは、どんなお仕事だったのですか？
- ②求職者：……商品が切れたら補充したり [はい]、入荷の作業とか [はい] ……
- ③職員：入荷の作業とは、どのようなものになるんですか？
- ④求職者：倉庫に商品がどのくらい残っているのかを数えて [ええ] ……補充が必要だったら業者に発注して [はい、はい]、入荷できたら一つひとつ検品する仕事で [うん、うん、なるほど] ……

⑤職員：一つひとつ検品ですね。

⑥求職者：在庫管理の仕事っていうんでしょうか [はい、はい]、それを半年ぐらいやってみました [ああ、そうですか]。

職員の相槌は、[はい]、[ええ]、[うん]、[ああ]、[なるほど]、[そうですか] と、とてもバリエーションに富んでいる。そうやって、「あなたの話をよく聴いてますよ」、「あなたのおっしゃるとおりですね」、「もうちょっと詳しく話してくれませんか」といったニュアンスを伝えようとしている。

<ことば>だけでなく、イントネーションを変えることにより、さらに相槌の伝えようとする内容は豊かになる。

職員が⑤「一つひとつ検品ですね」と、求職者の<ことば>を繰り返しているところがあるが、こういったキーワードの繰り返しも、相槌と同様、話を促す効果がある。

A04：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

質問は、話し手が、わからないことや確認したいことなどを聞き手に尋ねることである。職業相談・紹介では、求職者よりも職員が圧倒的に多く質問をする。

質問の技法には、「はい」や「いいえ」など、答え方が決まっている「閉ざされた質問」と、「何が問題ですか？」や「どんなことをお考えですか？」など、答え方が決まっていない「開かれた質問」に分類される。

特定的话题に焦点を当てたり、相談の流れをコントロールする場合、「開かれた質問」よりも「閉ざされた質問」が活用される傾向にある。

【やりとり例】は初回の相談であり、求職申込書の登録の場面である。

【やりとり例】

①職員：お待たせしました。求職申込書を見せていただけますか？

②求職者：<目を合わさず、黙って差し出す。>

③職員：<求職申込書にサッと目を通して>ハローワークのご利用は初めてですか？

④求職者：<下を向いたまま、小さな声で>……はい。

⑤職員：<声のトーンと調子を合わせて>初めて来られたということですが、ハローワークの雰囲気はいかがですか？

⑥求職者：……せわしない感じがします。

職員が「閉ざされた質問」を活用して、①「求職申込書を見せていただけますか？」や③「ハローワークのご利用は初めてですか？」と質問をして、普段通りの流れで相談を進めようとしている。

求職者の反応に注意を向けると、②「目を合わさず黙って（求職申込書を）差し出す」や④「下を向いたまま、小さな声で」のように、不安そうな様子がかがえる。

ここで職員は、求職者の気持ちを察して、普段通りの流れで相談を進めることを止め、「開かれた質問」を活用して、⑤「ハローワークの雰囲気はいかがですか？」と、話しやすい話題を振って緊張をほぐそうとしている。

A05：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

指示や助言のポイントは二つある。一つは求職者が指示や助言を必要としているタイミングで行うこと。もう一つは求職者に自身の考えを押しつけないことである。

【やりとり例】は、求職者は自宅近くの一般事務の正社員の仕事を希望しているが、希望に合う求人がなかなか見つからない。職員は求人検索の結果を見せながら、求職条件の緩和の検討を促す場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：＜求人検索の結果を見て、希望に沿う求人がなかったことから＞ちょっと厳しそうですね。
- ② 〃：やっぱり、正社員で一般事務となると、なかなか難しいんですね。
- ③職員：うーん、そうですね。ご自宅から近くで、一般事務ということで、気にはかけているんですけど、あのパートタイムとかは、いかがなんですか？
- ④求職者：まあ、パートでも別にいいんですけど。
- ⑤職員：……フルタイムに近いパートタイムで、健康保険とか厚生年金などの社会保険がつくようなものもあるんです。
- ⑥ 〃：その辺は、どうなんですか？
- ⑦求職者：＜返事が返って来ない。＞
- ⑧職員：今まで、正社員でお勤めになっていた経験はありますか？

ポイントは二つある。第1に指示や助言のタイミングである。求職者は自宅から近くで一般事務の正社員の求人を探しているが、求人検索の結果、そういった求人が見つからず、②「正社員で一般事務となると、なかなか難しいんですね」と発言している。職員は、求職者が希望通りの就職が難しいことに気づいた発言をしたタイミングで、③「パートタイムとかは、いかがなんですか？」と、求職条件の緩和を提案している。

第2に、職員が自身の考えを押しつけないことである。押しつけになっていないかを確認するため、指示や助言をした後で、求職者の表情や発言の変化に注意を向けるようにする。求職者から④「パートでも別にいいんですけど」と、興味を示す反応が返ってくると、⑤⑥「健康保険とか厚生年金などの社会保険がつくようなものもあるんです。その辺は、どうな

んですか？」と提案を続ける。しかし、この例では求職者から⑦「＜返事が返ってこない。＞」。職員は、求職者が興味ないと判断し、⑧「今まで、正社員でお勤めになっていた経験はありますか？」と、提案をあっさり引込めて話題を換えている。このように職員は自身の考えに執着しない態度で相談を進めたい。

A06：職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする

一般的に職業相談では、職員は「開かれた質問」よりも「閉ざされた質問」を多く活用する。特に初回の相談や相談の前半では、職員は「閉ざされた質問」を使って、求職申込書の記入内容、相談の内容、就職活動の現状などを確認する傾向がある。

「閉ざされた質問」は答え方が決まっているので、質問する側は効率的に確認したいことを尋ねることができる。その一方で、質問を受ける側は話すことがかなり制限される。

そこで、職員は答え方が決まっておらず、ある程度、自由に話すことのできる「開かれた質問」を活用し、求職者が自身の話したいことを話せる雰囲気をつくるように心がけてもよいだろう。

【やりとり例】は職員が求職申込書の内容を確認している場面である。

【やりとり例】

- ①職員：求職申込書の内容、一緒に確認していきましょう。
- ②〃：＜職歴の記入を見て＞「インテリア雑貨の検品」、「入荷作業」となっていますが、どんなお仕事だったのですか？
- ③求職者：……商品が切れたら補充したり、入荷の作業とか……
- ④職員：商品の品出しや陳列のことですか？
- ⑤求職者：……あ、はい、そうです。

職員は求職申込書に記載された職歴について、②「どんなお仕事だったのですか？」と尋ねることにより、求職者の経験した仕事内容を深く知ることができる。また、求職者は、この質問に答えることを通して、自身の仕事経験をより詳細に意識できるようになる。

ちなみに職員は、求職者の仕事経験を聞いて、④「商品の品出しや陳列のことですか？」と、採用の担当者が理解できる一般的な言葉に言い換えている。このような言い換えを通して、求職者が求人事業所の採用担当者に、より効果的に自身の職歴を説明できるようになる支援をしている。

A07：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

目の前の求職者の後ろに、何人も他の求職者が待っていると、つつい焦ってしまい、

せっかく求職者が気持ちを話してくれても、職員はじっくりと話を聴けないことがある。そういう時、このTIPsを思い出してほしい。返事が少しぐらい遅れてもいいから、〈こころ〉の中で、求職者が話してくれた気持ちを反芻してみるのである。

【やりとり例】は、職員が求職者に前職の退職理由を尋ねている場面である。

【やりとり例】

- ①職員：求職申込書にも書かれてあるのですが、退職された理由は？
- ②求職者：えっと、あの一、決まった時間になかなか帰れなくて、それで辞めたんです。
- ③職員：うーん、決まった時間になかなか帰れないというと、働く時間帯とかは、どんな感じだったのですか？
- ④求職者：〈しばらく沈黙してから堰を切ったように話し始め〉他のアルバイトの方は学生をやっている人が多くて、急に休んだりするんです。
- ⑤〃：それで、店長からいつも急に出勤するように頼まれて、いつも断れなくて……
- ⑥職員：〈深くうなずきながら〉うん、うん、そうですか。
- ⑦〃：それで……
- ⑧求職者：〈目に涙をためながら〉学生の穴埋めみたいなことばかりさせられていたんです。

求職者は、前職を辞めた理由について、②「決まった時間になかなか帰れなくて」や⑤「いつも急に出勤するように頼まれて、いつも断れなくて……」と説明している。

職員は、相手が話し始めるまで待ったり、⑥「うん、うん、そうですか」と深くうなづいたりしながら、〈こころ〉の中で求職者の気持ちを反芻し、⑦「それで……」と、さらに気持ちを〈ことば〉にしてもらうように促している。

そうすると求職者は、目に涙をためながら、⑧「学生の穴埋めみたいなことをばかりさせられていたんです」と、〈こころ〉のなかにあったわだかまりを語り始める。

こうやって求職者は気持ちを〈ことば〉にすることにより、胸のつかえが取れたり、気持ちを整理できるようになる。

相談の窓口は忙しくて、「じっくり話を聴く時間なんてつukれない」と思う職員もいるかもしれない。ある職員が教えてくれたのだが、相談をされていて1分間ぐらい沈黙が続いた感じがしたけれども、実際はほんの10数秒だったという。

大切なことは、じっくりと話を聴くことが必要とされる場面やタイミングで、そのような時間が持てるように、職員が落ち着いて相談の時間をやりくりすることである。

A08：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

職業相談では、就職環境、雇用慣行、そして雇用保険や各種給付等の法律や制度など、職員が一般的な情報を求職者に提供することがよくある。こういった説明をした後、「求職者

に求めている情報を提供できたのか?」、また「求職者が理解することができたのか?」などを知るため、求職者の様子を見るようにする。

というのも、職員にとっては、普段よく説明している話なので当たり前に見えるかもしれない。しかし、求職者にとっては、ハローワークに来所した時にしか注目しない、馴染みのない話であることがよくあるからである。

【やりとり例】は、求職者が求人票の賃金欄の見方に慣れておらず、職員に尋ねている場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：<求人票を見ながら>あの一、賃金のところなんですけど、18万から24万って幅があるんですけど、どこを見たらいいんですか？
- ②職員：中途採用となると、求職者の方も様々ですから、仕事の経験年数や取得資格などで賃金は変わりますよね？
- ③求職者：ああ、そうですね。
- ④職員：経験のない仕事の場合、一番低い金額になるとお考えになったらよいと思いますよ。
- ⑤求職者：はい、わかりました。

求職者は、賃金欄の記載で、①「18万から24万って幅があるんですけど、どこを見たらいいですか?」と尋ねている。求職者は新卒ではないので、職員は②「求職者の方も様々ですから、仕事の経験年数や取得資格などで賃金は変わりますよね?」と、中途採用の一般的な情報を提供している。求職者から③「ああ、そうですね」と返事が戻ってくる。

職員は、求職者がその求人の仕事経験がないことから、④「経験のない仕事の場合、一番低い金額になるとお考えになったらよいと思いますよ」と、一般的な情報の提供から、求職者の現状を踏まえた、より具体的な助言へと切り換えている。

このように職員は求職者の反応を見ながら、一般的な情報の提供から、求職者の現状を踏まえた、より具体的な情報へと、助言の質を変えながら相談を進めている。

A09：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

求職者に自分の気持ちを、ざっくばらんに話してもらうには、職員の側も自身の気持ちを話すことが大切である。社会心理学の分野では、これを「自己開示の返報性」と言う。

とはいえ、求職者は相談を受けに来てきているので、職員が自身の感じたことを素直に話せばよいというわけではない。求職者の話をじっくりと聴く傾聴は相談の基本だが、求職者に伝えた方がよいと思ったことや考えがあれば、自身の意見として伝える勇気も必要である。

【やりとり例】は、求職者が以前、勤めていた会社の社長から戻って来るように誘われ、そのことを職員に相談している場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：以前、勤めていた会社の社長から電話がかかってきて、戻ってこないか、みたいなことを言われたんです。
- ②職員：戻ってこないかって……
- ③求職者：そうなんです。でも、一度辞めたところだし、希望の仕事でもないから返事をしなかったんです。
- ④職員：前の職場には戻らないということ？
- ⑤求職者：うーん、その方がいいのかなと思って……でも、やっぱり新しい職場になじむには大変ですよ。
- ⑥職員：私はね、前の職場に戻るという選択肢もあると思うんですよ。
- ⑦求職者：でも、それは、ほんと1%もないくらいです。
- ⑧職員：ああ、そうですか。

職員は、⑥「私はね、前の職場に戻るという選択肢もあると思うんですよ」と、求職者に自身の意見を伝えている。

この意見の伝え方に注目してほしい。まず、「私はね～と思うんですよ」と、あくまで自身の意見であり、必ずしもそうしなければならないという受け止め方をされないように注意深く＜ことば＞を選んでいいる。そして、「前の職場に戻るという選択肢もある」というように、「も」という言葉を使い、求職者の行動を誘導するのではなく、選択肢を広げるスタンスで助言をしている。

このTIPsは「最低1回は～」となっているが、そういう心構えで相談に臨むことが大切であり、十分に求職者を理解できていない状態では、意見を言う機会がない場合も考えられる。

A10：求職者の感情表現に注意を向ける

「つらい」や「不安」といった感情の表現、そして「～したい」や「～を希望する」といった欲求の表現を使うと、自身が今、どんな気持ちで、これからどうしたいのかということ、端的に相手に伝えることができるようになる。キャリトークでは、これらの表現をまとめ、「感情表現」と呼んでいる。

職員が、求職者の感情表現に注意を向けると、次の二つのメリットがある。まず、職員は、求職者が今、どんな気持ちで、何を求めているかを理解できるようになり、効果的な求職者への支援策を検討できるようになる。そして、職員が求職者の感情表現にタイミングよく、

「つらいんですね」や「～したいんですね」と応答することにより、求職者は、職員が自身の気持ちを理解してくれていると感じ、職員への信頼感が増す。

【やりとり例】は求職者は、求人情報提供端末を操作することへの不安を語っている場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：求人情報提供端末の操作なのですが、なんとかできるような気がするんですけど、細かいところまでできるかっていうと、ちょっと不安で……
- ②職員：求人情報提供端末の操作に、不安を感じていらっしゃるんですね。
- ③〃：それでは、ご希望の条件で、一緒に求人を検索してみましょう。
- ④求職者：いいですか？
- ⑤職員：はい。
- ⑥〃：<ハローワークシステムを操作し、モニターを見せて>えーっと、こちら、皆さんに見ていただいている求人情報提供端末の画面になります。

求職者は、①「細かいところまでできるかっていうと、ちょっと不安で……」と話している。職員は、この発言に対し、まず、②「求人情報提供端末の操作に、不安を感じていらっしゃるんですね」と、求職者の不安な気持ちを一旦、受けとめている。それから、③「ご希望の条件で、一緒に求人を検索してみましょう」と提案をしている。

問題解決に向けた提案をする前に、職員が求職者の感情表現を受けとめた応答をすると、求職者は、職員が自分の不安な気持ちを理解してくれたと感じる。それとともに、職員への信頼感が増し、問題解決の提案に、進んで耳を傾けてくれるようになる。

A11：求職者が感情を表現をした場合は、その言葉をそのまま心のなかで何回か繰り返した後で、発言してみる

求職者が感情表現を使ったら、職員はその発言を逃さないようにする。しかし、これがなかなか難しい。職員は、求職者の感情表現を受けとめるよりも、その先にある求職者の抱えている問題の解決へと気持ちが動いてしまうからである。

【やりとり例】は求職者が前職で同僚の学生から受けた、自身の腹が立った経験を語っている場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：<目に涙をためながら>学生の穴埋めみたいな仕事ばかりさせられていたんです。
- ②〃：もう、すごく腹が立ちました。
- ③職員：<求職者の顔を見つめながら>……身勝手な学生のとぼっちりを受けて残業させ

られた上に、決まった時間に帰れなくなった。それで余計に腹が立ったのですね。

④求職者：<声を震わせながら>ええ、そうなんです。

傾聴訓練のロールプレイングでは、気持ちを受けとめた応答ができるように、感情表現を示す<ことば>に注意を向けることから始める。それから、その感情表現の<ことば>を手がかりとして、相手がどんな気持ちかを<ことば>にして伝え返す練習を繰り返す。

この【やりとり例】では、求職者が②「腹が立ちました」と感情表現をしている。職員は、その<ことば>を逃さないように、<こころ>のなかで繰り返している。それから求職者の身になって、どのような気持ちだったのか、理解しようと<こころ>を働かせている。求職者の気持ちが理解できたら、それを<ことば>にして、求職者に伝え返している。

A12：求職者が感情を表現し始めたら、それを聞いて自分が感じたことを心のなかで言葉にしてみる

ハローワークの職業相談では、職員が求職者の気持ちを理解することができたら、その気持ちを踏まえて、求職者の抱えている問題の解決につながる助言や提案をすることが求められる。

【やりとり例】は求職者が自身の希望する給与額を職員に話している場面である。

【やりとり例】

- ①職員：希望の収入なんですけど、50万以上ということで、いただてるんですが……
- ②求職者：他の会社の給料がどれくらいなのか、あんまり知らないんだけど、退職時にももらった給料の7掛けぐらいは最低希望していて、それで50万以上。
- ③職員：最低、退職時にももらった給料の7掛けぐらいは欲しいということですね、わかりました。
- ④〃：ところで、「他の会社の給料が、どれくらいなのか、あんまり知らない」ということですが、長くお勤めされていて、これまでハローワークを利用されたことがないので、今のE市の求人の状況とか、あんまりご存知ではないところもあるかもしれませんね。
- ⑤求職者：……ええ、まあ。
- ⑥職員：私の印象ですが、E市で、今、50万以上の求人というと、なかなか、ちょっと少ないのかなあーというのがあります。
- ⑦求職者：ああ、そうなんですか。

求職者は60代の男性で、定年退職して間もない。求職申込書の希望月収の欄には「50万円以上」と記入されている。職員は、①「希望の収入なんですけど、50万以上ということ

で、いただいているんですが……」と話し、まずは求職者が、どうして希望月収を「50万円以上」と記入したのか、その理由を聞こうとしている。求職者は、②「他の会社の給料がどれくらいなのか、あんまり知らないんだけど」と断りを入れてから、「退職時にもらった給料の7掛けぐらいは最低希望」と答えている。

職員は、この発言に対し、④「『他の会社の給料が、どれくらいなのか、あんまり知らない』ということですが」と求職者の<ことば>を繰り返した上で、「今のE市の求人の状況とか、あんまりご存知ではないところもあるかもしれませんね」と、断定的な言い方を避けつつも求職者の問題を伝えている。

職員は、⑥「私の印象ですが」と前置きをして、「E市で、今、50万以上の求人というとなかなか、ちょっと少ないのかなあー」というのがあります」と、求職者の希望月収に対する自身の意見を伝えている。

このように職員は、求職者の気持ちを理解しようと努めるとともに、しっかりと自身の意見も伝えようとする。ただし、<こころ>のなかに「E市で、今、50万以上の求人というとなかなか、ちょっと少ないのかなあー」と考えが思い浮かんでも、それをそのまま<ことば>にしないようにしている。まずは<こころ>の中で、「このことを話したら、求職者のためになるだろうか?」、話そうと決めたら、「どのタイミングで話したらよいだろうか?」、そして、「どのような段取りで伝えれば、自身の意見が効果的に伝わるだろうか?」まで検討をして、自身の意見を伝えるようにしている。

A13：求職者がどの時制の話が多くしているか意識する

求職者の話を整理する最も簡単な方法は、「これまで△△をしており、今、〇〇をしていて、これから◎◎をする」というように、「過去」から「現在」、「現在」から「未来」へと、時間の流れに沿って、求職者の話を整理する方法である。このため職員は、「いつの話か?」を意識しながら、求職者の話を聴くようにする。

【やりとり例1】は、求職者が現在の職場の不平不満を話している場面である。

【やりとり例1】

- ①求職者：勤めている会社は職場の雰囲気が悪いんです。
- ②職員：<いつの話なのかに注意を向け>いつ頃から職場の雰囲気が悪くなったのですか？
- ③求職者：去年、会社の業績が落ち込んでからなんです。
- ④職員：今年はどうなんですか？
- ⑤求職者：今年は少し持ち直してます。
- ⑥職員：来年はどうですか？
- ⑦求職者：去年ほどひどくなるとは思わないです。

⑧ 〃 : ……来年まで様子を見て、それから転職を考えても遅くないかもしれませんね。

【やりとり例1】では、求職者が、①「勤めている会社は職場の雰囲気が悪いんです」と、職員に話している。職員は、すぐにでも会社を辞めたいという求職者の気持ちを察するとともに、求職者の時間的展望の視野が狭いのではないかと見当をつけている。それで、②「いつ頃から職場の雰囲気が悪くなったのですか?」、④「今年はどうなんですか?」、⑥「来年はどうですか?」と尋ね、時間の流れに沿って「職場の雰囲気が悪い」という問題を整理するように求職者に促している。そうやって、求職者の視野が、「現在」だけでなく、「過去」や「未来」へと広がるように働きかけている。

こういった職員の働きかけもあり、求職者は⑧「来年まで様子を見て、それから転職を考えても遅くないかもしれませんね」と、より長いスパンで、「職場の雰囲気が悪い」という問題をとらえ直すことができるようになっていく。

【やりとり例2】は【やりとり例1】と同様な場面設定であるが、職員が求職者の「今、ここで」の気持ちに焦点を当てた応答をしている。

【やりとり例2】

①求職者：勤めている会社は職場の雰囲気が悪いんです。

②職員：＜求職者の「今、ここで」の気持ちに注意を向け＞職場に居づらい感じ？

③求職者：ええ、そうなんです。

④ 〃 : それで転職を考えているんです。

求職者が①「職場の雰囲気が悪い」と話すと、職員が②「職場に居づらい感じ？」と応答している。求職者の「今、ここで」の気持ちに焦点を当てた応答になっている。

求職者は、③「ええ、そうなんです」と答え、職員が自分の気持ちを理解してくれたと感じている。その結果、「今、すぐにでも会社を辞めたい」気持ちがさらに強くなり、④「転職を考えてます」という発言につながっている。

これら二つの【やりとり例】だが、職員は、前者は「いつの話か？」に、後者は『「今、ここで」での気持ち』に、それぞれ注意が向くように求職者に働きかけている。

ところで、このTIPsだが、「いつの話か？」だけでなく、その多少にも注意を向けるようにすると、求職者の時間へのこだわりが理解できるようになる。たとえば、「過去」や「現在」の話ばかりしている求職者は自身の足下ばかり見ているようなものかもしれない。「未来」にも注意を向けてもらうように働きかけてもよいだろう。反対に、「未来」の話ばかりしている求職者は夢想家かもしれない。足下の「現在」や「過去」に注意を向けてもらうように働きかけてもよいだろう。

A14：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キャリア・ストーリー・アプローチとは、キャリアをストーリーに見立てるキャリア・カウンセリング技法の総称である。このアプローチでは、「過去があるから現在がある、現在があるから未来がある」と過去の経験を意味づけて現在の立ち位置を明らかにし、その現在の延長線上に未来の希望をつくるという考え方をする。

【やりとり例】は、求職者が仕事の希望を話している場面である。

【やりとり例】

＜求職申込書の「希望する仕事」の欄には、「企画」と記入されています。＞

①求職者：前の会社で、販売戦略とか、営業企画の仕事をしてたんです。

②職員：＜職員が求職申込書にサッと目を通し＞希望するお仕事ですけども、「企画」ということでいただいています、前の会社で、ご経験があるということでしょうか？

③求職者：＜生き生きとした表情で＞販売促進でコマーシャルを作る仕事していて、企画から何から何まで、全部、統括してたんです。

求職者が、①「前の会社で、販売戦略とか、営業企画の仕事をしてたんです」と話している。職員は、求職申込書にサッと目を通し、＜こころ＞の中で、「過去に『販売戦略』と『営業企画』の仕事を経験している。それで『企画』の仕事を希望しているのかもしれない」と見当をつけている。職員は、②「希望するお仕事ですけども、『企画』ということにいただいています、前の会社で、ご経験があるということでしょうか？」と、求職者に尋ねている。求職者は、待ってましたとばかり、③「販売促進でコマーシャルを作る仕事していて、企画から何から何まで、全部、統括してたんです」と、生き生きとした表情で語っている。この発言から、「過去に企画の仕事をしていた、だから、次も企画の仕事がしたい」という求職者のキャリア・ストーリーが伝わってくる。

このように、キャリア・ストーリー・アプローチでは、「過去」の仕事経験で一貫していたり、繰り返されている出来事を見つけ、その延長線上に「未来」を展望し、求職者が手取り早く求職活動の方針をつくる支援をする。この背景には、「過去」や「現在」に繰り返し起こった経験や出来事は「未来」も起こるという素朴な推測がある。

「そんな考え方、いい加減だ」と思う方もいるかもしれない。しかし、キャリア・ストーリーができると、求職活動の方針を立てることができるようになる。求職活動の方針を立てることができれば、求人情報提供端末で具体的に求人を探すことができるようになる。キャリア・ストーリーが妥当なものかどうかは、探し出した求人の内容に目を通し、その求人の仕事内容ができるか、さらに働き続けることができるかを検討すればよい。

では、求職者が自身のキャリア・ストーリーをもとに求人を探しても、応募したいと思う

求人がまったく見つからない、あるいは、求人があっても書類審査で不調を繰り返す場合、どうしたらよいだろうか？

キャリア・ストーリー・アプローチでは、求職者が、また過去の仕事経験をふり返り、求職活動の方針をつくり直し、新たな求人を探せばよいと考える。これを繰り返していくうちに、いずれその人に合った求人が見つかるという考え方をする。

ところで、求職者は職員から、「前の会社で、ご経験があるということでしょうか？」と聞かれ、「生き生きとした表情」で過去の仕事経験を話している。なぜだろうか？

それは、私たちは自身のキャリア・ストーリーを語ることを好きだからである。キャリア・ストーリーとは言い方を変えれば、「過去があるから現在がある」、「現在があるから未来がある」と、自身の人生を意味づけることである。たとえば、その時は嫌な経験であっても、後でふり返ると、「あの経験があったから、今の自分があるんだ」、つまり「過去があるから現在がある」と思えると、その延長線上に「未来」の希望を持つことができる。それで人は元気になれるのである。それは、過去、現在、未来といった時間の流れのなかで変わらない自分、つまりアイデンティティ（identity）を見出す過程でもある。

この【やりとり例】では、職員が「前の会社で、ご経験があるということでしょうか？」と、求職者に仕事内容の希望と過去の仕事経験をつなぐキャリア・ストーリーを語ってもらうように話を振っている。キャリア・ストーリーは、本人に語ってもらうことが原則である。求職者自身に、過去の仕事経験と未来の仕事の希望の関係を意味づけてもらう。職員は、求職者がキャリア・ストーリーを語る支援に徹する。

A15：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

キャリア・ストーリーは探すというより、当事者が過去の仕事経験をふり返り想像力を働かせてつくるという感覚に近い。

【やりとり例】は、職員が求職者に仕事経験をふり返ってもらうように働きかけ、新たなキャリア・ストーリーをつくるきっかけづくりをしている場面である。このやりとり以前の相談の経過として、求職者は一般事務で仕事を探していたが、何回応募しても不調続きであった。本人は、「今まで一般事務で働いてきたから、これからも一般事務で働く」というキャリア・ストーリーに固執しているところがある。職員は、もっと柔軟に考えてもらうように、求職者に過去の仕事経験をふり返るように促し、「あなたのキャリア・ストーリーは他にもありますよ」と実感してもらうように働きかけている。

【やりとり例】

- ①職員：＜求職票を見て＞直近のお仕事は一般事務だったんですね？
- ②求職者：そうです。一般事務です。
- ③職員：どんなお仕事をされていたんですか？

- ④求職者：主に経理関係の仕事です。
- ⑤職員：その前は？
- ⑥求職者：その前が、5年とちょっとで、税理事務所で働いていました。
- ⑦職員：どんなお仕事をされていたんですか？
- ⑧求職者：経理事務の補助的な仕事をしていました。
- ⑨職員：そうですね。一般事務でも経理関係の仕事をずっとされてきたんですね。
- ⑩求職者：そうですね、経理関係の事務の仕事も見てみようかしら。

求職者の直近のお仕事は②「一般事務」である。職員は、③「どんなお仕事をされていたんですか？」と、その仕事内容を尋ねている。求職者は、④「主に経理関係の仕事」と答えている。さらに職員は「その前は？」と、前々職の仕事経験を尋ねている。求職者は④「経理事務の補助的な仕事をしていました」と答えている。

そこで職員は「ハッ」と気づく。経理関係の仕事で、求職者の過去の仕事経験が「つながった」という感覚である。カード・ゲームに喩えると、同じ番号や模様の札が揃った感覚である。それで、職員は⑨「一般事務でも経理関係の仕事をずっとされてきたんですね？」と、求職者に尋ねている。この「ずっと」という＜ことば＞が大切である。求職者の過去から現在までのキャリアの一貫性を強調する効果がある。

求職者も経理関係のキャリアという新しい自身のストーリーに気づくようになる。キャリア・ストーリーは求職活動の方針でもある。求職者は、求人情報提供端末を使って求人を探すことが可能となる。求人を見ると求職活動の視野も広がる。視野が広がれば、さらに一般事務のキャリア・ストーリー以外にも、過去の職歴を生かすことのできるキャリア・ストーリーが多くあることへの気づきにもつながるだろう。

ウ 受容 TIPs の評価

受容 TIPs が活用されており、かつ旧事例研究が実施された直近の研修コースである、2015年度第1回の研修生48人を対象としたアンケート調査の分析結果を報告する。

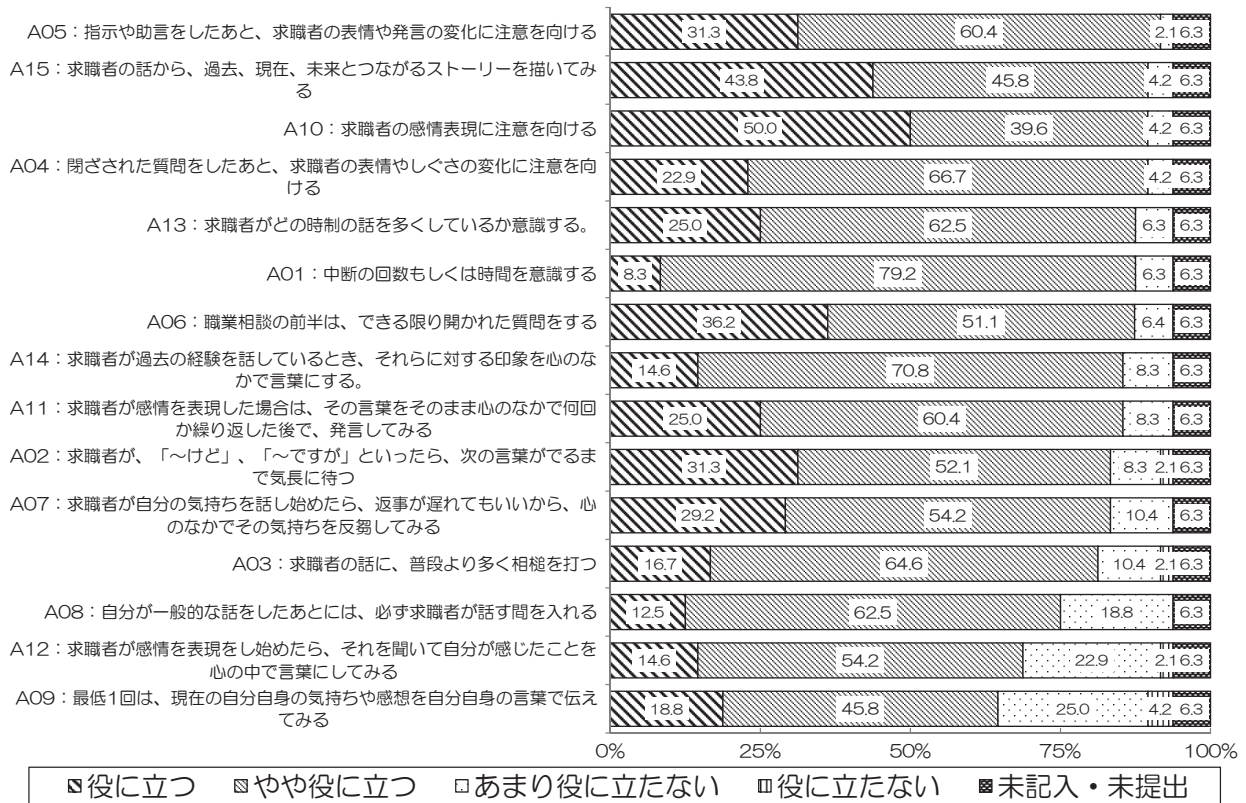
(ア) 受容 TIPs の現場での有用性

一つひとつの受容 TIPs について、研修の参加者である職員に相談をよりよくするために役立つかを尋ね、「役に立たない」から「役に立つ」までの4件法での回答を求めた。その結果を図表7-1-3に示す。

「役に立つ」と「やや役に立つ」を合わせた現場での有用性を評価する割合は、どの受容 TIPs も過半数を超えていた。「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」(91.7%)が9割を超えて最も高い。ついで、「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」、「求職者の感情表現に注意を向ける」、「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」がいずれも9割程度（89.6%）で続く。

図表 7-1-3 受容 TIPs の現場での有用性



(単位：%、N = 48)

反対に「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」(64.6%) は最も低く、ついで「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なかで言葉にしてみる」(68.8%) であり、いずれも7割を切る。そして、「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」(75.0%) が7割台半ばで続く。

(イ) 受容 TIPs の活用の困難性

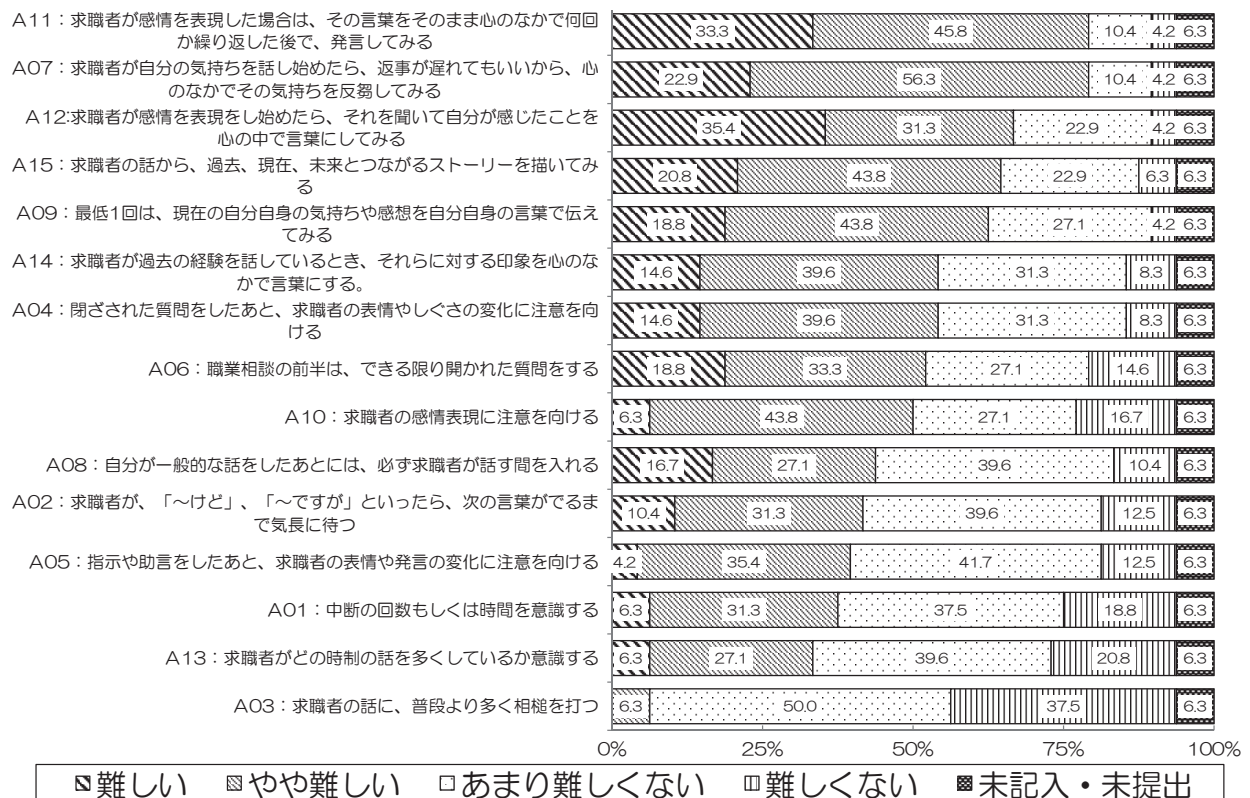
一つひとつの受容 TIPs について、研修の参加者に相談の窓口で活用することが難しいかを尋ね、「難しい」から「難しくない」までの4件法での回答を求めた。その結果を図表 7-1-4 に示す。

「難しい」と「やや難しい」を合わせた TIPs の活用が困難であると評価する割合は、1割を切るものから8割近く占めるものまで多様である。「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」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」

がともに8割近く（79.2%）を占めて最も高い。ついで「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なかで言葉にしてみる」（66.7%）が6割台半ばで続く。

反対に「求職者の話に、普段より多く相槌を打つ」（6.3%）は1割を切って最も低く、ついで「求職者がどの時制の話が多くしているか意識する」（33.3%）が3割強、「中断の回数もしくは時間を意識する」（37.5%）が4割弱で続く。

図表 7-1-4 受容 TIPs の活用の困難性



(単位：%、N = 48)

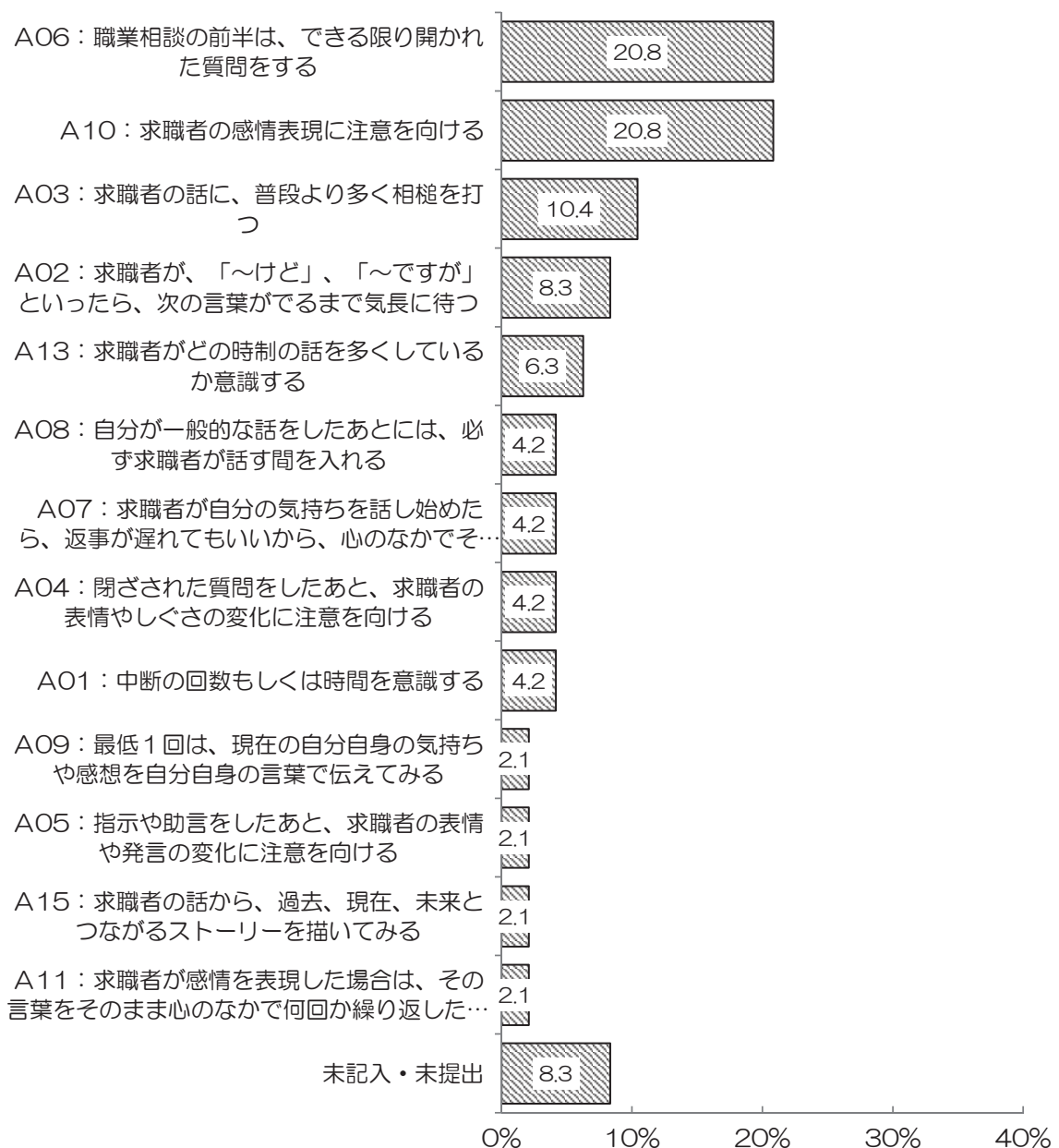
(ウ) 現場で取り組む受容 TIPs

受容 TIPs のなかから、職員が現場に戻って取り組むとしたら、どれになるかを尋ね、一つ選択することを求めた。その結果を図表 7-1-5 に示す。「職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする」と「求職者の感情表現に注意を向ける」がともに 2 割程度 (20.8%) であり、ついで「求職者の話に、普段より多く相槌を打つ」(10.4%) が 1 割程度で続く。

選択されたなかった TIPs は二つあり、「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なかで言葉にしてみる」と「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」であった。

図表 7-1-5 現場で取り組む受容 TIPs

(単位：%、N = 48)



(2) キャリア・ストーリーへの応答を中心としたTIPs

ア 応答TIPsの項目

応答TIPsは図表7-1-6に示す15項目である。2009年度後期の旧事例研究から活用されている。

図表7-1-6 キャリア・ストーリーへの応答を中心としたTIPs

番号	TIPs
R01	求人の仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する
R02	求職者が、仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す
R03	聞きにくい質問は、質問の意図を説明するなどの前置きをしてから行う
R04	「なぜ？」と直接、理由を聞くのではなく、「どのように」、「いつ頃から」など経緯を聞いて、間接的に理由を尋ねる
R05	見立てを持って質問し、外れたらあっさりとして捨て、見立てをつくり直す
R06	注意を向けてもらったり、考えてもらったりするために、職員がわかっていることでも、あえて質問をする
R07	求職者が検索して持ってきた求人票から、仕事に対する興味・関心や希望する労働条件の方向性を見立てる
R08	地域の雇用情勢を実感してもらうため、雇用統計の数字を正確にわかりやすく伝える工夫をする
R09	仮定の質問をすることにより、現実の就職環境から離れ、求職者が本来、仕事に求めていることを言葉にしてもらう
R10	求職者の視野が狭くなっていたら、採用担当者や家族など、第三者の視点に注意を向けてもらうようにする
R11	見立てから一旦離れ、求職者の判断や見方に任せる
R12	思いや考えといった主観と、事実に分けて、求職者の話を聞く
R13	意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する
R14	求職者から、思いや考えなど主観的な話が続く場合、5W1Hの質問を活用して、事実や出来事と関係づけて話してもらう
R15	話の結論がある程度見えてきたら、求職者の意思を明確にしてもらうため、簡潔で明瞭な確認の質問をする

注) 応答を英語で言うと「Response」であることから、番号の前にその頭文字のRをつけ、「キャリア・ストーリーへの応答を中心としたTIPs」の番号をR01～R15とした。

イ 応答 TIPS の解説例

R01：求人者の仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する

求職者は、求人事業所の求める仕事内容について、自身の「強み」が活かせると説明する必要がある。「強み」には様々なものが考えられる。たとえば、仕事の経験や実績であったり、居住地（「職場に近い」、「交通の便がよい」など）や家族関係（「子どもの面倒を見てくれる親が近くに住んでいる」、「配偶者が仕事に理解がある」など）などの環境も「強み」となりうる。そのほとんどが、求職者の過去の経験や現在の状態に基づいている。

これに対し、求人事業所の求める仕事内容とは、求職者にとって、これから経験することが期待される仕事内容である。つまり求職者は、求人事業所の採用担当者に、これから経験する仕事内容において、これまでの経験や現状に基づく自身の強みを活かすストーリーを説明する必要がある。この TIPS は、こういった求職者のストーリーづくりを支援するものである。

【やりとり例】は、医療事務の仕事を希望する求職者との相談である。

【やりとり例】

- ①職員：＜求人票を見て。＞医療事務のお仕事ですね。
- ②求職者：人と話したりするのが好きなんで、いいかなと思って、それで。
- ③職員：年齢の高い人、低い人、特にこの年代が不得意とかそういう感じもなく、幅広い年代に対応できそうかな？
- ④求職者：はい。

求職者は②「人と話したりするのが好き」と話している。職員は医療事務の仕事をする上で、この発言を求職者の強みと受けとめている。求人票に書かれた仕事内容で、この強みをどのように活かすことができるかを推測し、③「年齢の高い人、低い人、特にこの年代が不得意とかそういう感じもなく、幅広い年代に対応できそうかな？」と、質問の形式で提案をしている。この提案により、求職者のキャリア・ストーリーは現実感を伴うようになり、採用の担当者に対し説得力を持つようになる。

こういった提案ができるようになるには次の二つのことが大切である。まず、求職者の強みに気づくため、ポジティブな視点で求職者の経験や特徴を受けとめる態度である。そのためには職員が自身の経験や特徴について、ポジティブに見ることができるようになる必要がある。ついで、求人者の仕事内容で、求職者の強みをどのように活かすのかという想像力である。

R02：求職者が、仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す

求職者は求人者にキャリアのストーリーを語ることにより、自身がいかにか採用にふさわしい人物であるかをアピールしなければならない。後ろ向きで暗いストーリーでは、求人者は採用する意欲を失う。しかし、事実を曲げてストーリーをつくり変えることはできない。職員は、事実を曲げることなく、求職者の<ことば>を積極的で肯定的なくことば>に言い換えることにより、求職者が事実の見方や受け止め方を変え、前向きで明るいストーリーへ変えるように働きかけるようにする。

【やりとり例1】は、営業の仕事を希望する求職者との相談である。

【やりとり例1】

- ①職員：お仕事としては引き続き営業？
- ②求職者：そうですね、営業しかできないですから。
- ③職員：あー、ずっとこれまで営業をされてきたわけですか？
- ④求職者：そうです、そうです。

職員は、求職者の②「営業しかできない」というネガティブな言葉を、③「ずっとこれまで営業をされてきた」というように、ポジティブなくことば>に言い換えている。この言い換えにより、求職者は、営業の仕事の経験に対する見方として、ポジティブな側面に気づくことができるようになる。

【やりとり例2】は、いつも大工の求人を持って来ていた求職者が、今回の相談では介護の仕事を希望している場面である。

【やりとり例2】

- ①職員：<求人票をチラッと見て。>ご希望の求人は見つかりましたか？
- ②求職者：方向性が変わったんですけど。
- ③ 〃：<求人票を出す。>
- ④職員：お届けの時は大工さんの仕事で、今は介護の仕事をお考えなんですか？
- ⑤求職者：え、え、そうなんです。
- ⑥職員：こちらの方に興味が向いてきたと。

求職者が、希望する仕事で、いつもとは違う求人を持ってきたので、職員は「どうしたのだろう？」と疑問を持っている。しかし、まずは④「お届けの時は大工さんの仕事で、今は介護の仕事をお考えなんですか？」と、求職者のキャリア・ストーリーを受け止める応答をしている。

とっさの判断だと思うのだが、職員は、求職者が⑤「こちらの方に関心が向いてきた」というように、求職者が能動的に求人を選択したことを強調する言い方をして応答している。

R03：聞きにくい質問は、質問の意図を説明するなどの前置きをしてから行う

求職者が自身のキャリア・ストーリーを語る上で、家族の不幸や突然のリストラなど、重要な出来事が気持ちの深い部分に触れる場合がある。職員にとって聞きにくく、求職者にとって話しにくい話題については、唐突に質問をして話してもらうのではなく、質問の意図を説明するなど、前置きを入れてから質問をするようにしたい。そうやって、求職者の気持ちに配慮していることを<ことば>で示すとともに、前置きの説明が終わるまで相手の反応に注意を向け、質問してよいかどうかを最終的に判断する。

【やりとり例】は、職員は、求職者が今までとは全く違う求人を持ってきたため、その理由を尋ねようとしている場面である。

【やりとり例】

①職員：あの一、あと、ごめんなさいね、作業所の指導員ということで、これまで見させて
いただいたのですが、今回持ってこられた求人票は、今までとはまったく職種
が変わっているんですけれども、こちらの仕事を希望されるに至った理由という
のは、何かあるのでしょうか？

職員は、求職者が気分を害することのないように、唐突に質問することなく、下線部分の説明で、その意図を十分に説明してから質問をしている。

R04：「なぜ？」と直接、理由を聞くのではなく、「どのように」、「いつ頃から」など経緯を聞いて、間接的に理由を尋ねる

職員が「なぜ？」のような、理由を直接、尋ねる質問をすると、求職者は論理的に説明することが求められる。このため、返答がとても難しく感じてしまうことがある。「いつ頃から？」や「どのように？」など、経緯を尋ねる質問をすると、求職者は論理的に説明する必要がない。それでいて、職員は間接的に理由を聞くことができるようになる。

このTIPsは、相談の窓口で「どのような経緯で辞められたのですか？」のように、退職の理由を尋ねる際、よく使われる。

【やりとり例】は、職員は求職者の職歴が多様であり、特に測量の仕事が他とは全く違うことから、どのような理由で仕事を選んだのだろうと疑問を持っている場面である。

【やりとり例】

- ①職員：測量、コンビニ店員、営業職と、職種が結構バラバラなんですけれども……特に測量の仕事をされていたのは、何かきっかけとかあったんですか？
- ②求職者：きっかけはなかったんですが、時給が高かったんで。

①「特に測量の仕事をされていたのは、何かきっかけとかあったんですか？」と、その経緯を聞くことにより、求職者が②「時給が高かったんで」と、その仕事を選んだ理由を答えてもらうことに成功している。

R05：見立てを持って質問し、外れたらあっさりとして捨て、見立てをつくり直す

職員は大抵の場合、見立てを持って質問をしている。しかし、その見立てが外れたら、きれいさっぱり捨てて、新たな見立てをつくり直す柔軟性が求められる。

カウンセリングでは思い込みで質問をしてはいけないとよく言われる。見立てが思い込みが変わるのは、カウンセラーが、求職者の返答から自身の見立てが間違っていることが明らかになっても、その見立てに固執して相談を進める場合である。

【やりとり例】は、販売の仕事をしている求職者が、その仕事を辞めたいと話した場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：販売の仕事をしているんですが、やめたいんです。
- ②職員：販売の方はあまり合わなかったですか？
- ③求職者：合っていないことはないんですけど、労働時間がかなり長くて……
- ④職員：あ、そうなんですか。
- ⑤求職者：朝から深夜までという感じで、ちょっと体力的にきついんです。
- ⑥職員：以前の美容院にお勤めだった頃と同じ感じですか？

職員は、「求職者は販売の仕事が合わないと思っている」と見立てている。それで求職者に、②「販売の方はあまり合わなかったですか？」と尋ねている。求職者は、仕事が合わないからではなく、③「労働時間がかなり長くて……」と答えている。

職員は自身の見立てをあっさりとして捨て、退職したい理由が労働時間とすると、以前辞めた美容院も同じ理由で辞めたのではないかと新たな見立てをつくり、⑥「以前の美容院にお勤めだった頃と同じ感じですか？」と尋ねている。

このようにして職員は見立てを持って質問し、外れたら見立てをつくり直すことにより、求職者の希望に沿っており、求人事業所の採用担当者にとっても納得のいくストーリーをつくることができるように支援をする。

R06：注意を向けてもらったり、考えてもらったりするために、職員がわかっていることでも、あえて質問をする

質問には、特定の話題に聞き手の注意を向けさせる働きがある。職員はこの働きを利用して、わかっていることであっても、あえて質問することにより、求職者が違った観点から自身のキャリア・ストーリーを見直すように働きかけることができる。

【やりとり例】は、前職と同じ業界での就職を希望する求職者との相談である。

【やりとり例】

- ①職員：そうですねえ、まあ、あの業界に関しては、私自身あんまり詳しくはないんですけども……
- ② 〃：今年に入ってからどんな感じなんですかね？
- ③求職者：厳しいと思いますねえ。
- ④職員：厳しいですか？

求職者は前職と同じ業界での就職を希望しており、求職者のキャリア・ストーリーは一貫している。しかし、その業界は景気が悪く、求人がほとんどない状態にある。職員は、業界の動向について、よく理解しているのだが、あえて業界の厳しさに注意を向けもらうため、②「今年に入ってからどんな感じなんですかね？」と求職者に尋ねている。求職者は③「厳しいと思いますねえ」と、業界が直面する厳しい現実には注意が向いている。

R07：求職者が検索して持ってきた求人票から、仕事に対する興味・関心や希望する労働条件の方向性を見立てる

求職者が求人検索をして持ってきた求人票には、求職者の興味・関心やキャリアの方向性を見立てるヒントがたくさん隠されている。ただし、こういった見立ては、求職申込書の記入漏れの確認などの地道な作業を通して、求職者の職歴や現状の理解があってこそできるものである。

【やりとり例】は、求職者が複数の求人票を持って来た場面である。

【やりとり例】

- ①職員：そしたら今日、もう求人ご覧になってあるんですね？
- ②求職者：今、さっき見て、ちょっと気になるところが*
- ③職員：見ていきましょう。
- ④ 〃：<数枚の求人票に一通り目を通し、仕事内容が「塾講師」や「研修講師」など教育関係に集中していることに気づく。>教育関係のお仕事を探されているのですかね？

求職者が複数の求人票を持ってきており、職員はそれらの求人票に一通り目を通して、求人票間で共通する情報を見つけ出そうとしている。

職員は、求人票の仕事内容が「塾講師」や「研修講師」など教育関係に集中していることに気づく。それで、求職者が教育関係の仕事を探しているのではないかと見立て、④「教育関係のお仕事を探されているのですか？」と、確認の質問をしている。こういった職員の判断は瞬時に行われる。

R08：地域の雇用情勢を実感してもらうため、雇用統計の数字を正確にわかりやすく伝える工夫をする

求職者のキャリア・ストーリーは筋が通っていても、地域の産業構造や雇用情勢からズレている場合がある。求職者にそのことを理解してもらうため、公表されている雇用統計を活用することが有効である。雇用統計を正確にわかりやすく伝える工夫をすると、求職者は、その数字を実感できるようになる。

【やりとり例】は、正社員で事務の仕事希望する求職者に、就職の厳しさをわかってもらうとする場面である。

【やりとり例】

- ①職員：有効求人倍率という数字があるんですが、仕事を探している方一人に対して何人求人があるかという数字なんです。
- ②〃：実はA地域だと今、0.46で、正社員だけに絞ると0.27なんです。
- ③〃：つまり、4人に一人分ぐらいしか正社員の求人がない状況なんです。

職員は公表されている雇用統計を活用し、地域の労働市場の状況を説明している。有効求人倍率が0.27倍という意味を実感してもらうため、③「4人に一人分ぐらいしか正社員の求人がない」と説明している。この説明により、求職者は自身の置かれている就職環境をイメージしやすくなる。

R09：仮定の質問をすることにより、現実の就職環境から離れ、求職者が本来、仕事に求めていることを言葉にしてもらう

職員は、求職者の求人選択の考え方や方向性を<ことば>にしてもらうため、仮定の質問を活用することがある。仮定の質問の活用により、現実の就職環境をとりあえず脇に置き、求職者がそもそも仕事に何を求めているかを<ことば>にしてもらうのである。就職の可能性を脇におき、純粋に希望する労働条件の優先順位を明らかにしたい時にも活用できる。

【やりとり例】は、求職者が今まで働き続けてきた調理師の仕事とは違う仕事を探そうとしている場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：調理師の仕事はもういいです。
- ②職員：A地域のなかで、調理師さんの求人は少ないんだけど、仮にそういう求人があった場合、どうですか？
- ③求職者：えっ……やっぱりちょっと考えます。
- ④職員：ちょっと考える。

求職者は調理師の専門学校を卒業して、地元の飲食店で調理師の仕事をしていたが、仕事が見ついたため数ヶ月間勤めて退職し、ハローワークに来所した。**【やりとり例】**の①「調理師の仕事はもういいです」という発言は、地元で調理師の仕事を探したけれども、なかなか見つからず、焦っている気持ちから出た＜ことば＞である。

職員は、仮定の質問を活用することにより、就職の可能性を脇において、求職者が調理師のキャリア・ストーリーを本当に捨てることのできるのかを確認している。

この**【やりとり例】**には続きがある。求職者は調理師のキャリア・ストーリーを捨てる気持ちはないことに気づくと、前職を退職した理由として、調理師の仕事が嫌になったからではなく、職場の環境が悪かったからとふり返った。

R10：求職者の視野が狭くなっていたら、採用担当者や家族など、第三者の視点に注意を向けてもらうようにする

求職者が自身の見方にこだわり過ぎると、視野が狭くなり、就職の機会を自ら閉ざしてしまう。職員は、求職者の注意を採用担当者や家族などの様々な視点に向けることにより、求職者は視野を広げることができ、より柔軟に求人情報を検討できるようになる。

【やりとり例】は、求職者が作成した履歴書を添削してもらおうと、職員に見てもらっている場面である。

【やりとり例】

＜職員が求職者から履歴書を受け取り、取得資格の欄を見ると、20以上の資格が記入されている。＞

- ①職員：採用担当者が履歴書を見たら、資格のところ目がいくでしょうね。
- ②求職者：そうですね、こんなにたくさんあったら＜笑う。＞。
- ③ 〃：製造の仕事を希望してるんですが、面接なんかで、パソコン関係の資格ばかり持ってるんで、そっちの仕事の方が向いてるんじゃないかってよく言われるんです。

職員は求職者の履歴書を見て、20以上の取得資格が書かれているのに驚いている。求職

者は自身の職業能力をアピールしたくて書いているのだが、採用担当者がそれらをどのように見るのかというところまで注意が向いていない。それで職員は、①「採用担当者が履歴書を見たら、資格のところが目がいくでしょうね」と話し、求職者が採用担当者の視点に注意を向けるように促し、自身の盲点に気づくように働きかけている。

R11：見立てから一旦離れ、求職者の判断や見方に任せる

職員が自身の見立てにあまりにも頼り過ぎると、独善的な相談になってしまう。このため、職員が自身の見立てから一旦離れ、相談の流れを求職者の判断や見方に任せることが大切である。

【やりとり例】は、職員が求職者の持ってきた求人を検討している場面である。職員は求職者の持ってきた求人事業所をよく知っていた。求職者がその求人に応募するストーリーを見立て、仕事の具体的な内容から採用の時期の目安まで一通り説明した。求職者は特に意見を言うことなく、話を聴いてくれていた。職員は、自身の見立てを一方的に押し付けていないかと、不安になったところからのやりとりである。

【やりとり例】

①職員：Aさんの方で、この求人のなかで気になる点はありますか？

②求職者：これ休日、週の就労日数は4、5日と書いてあるんですけど、お休みはどうなんですかねえ？

職員は自身の見立てから一旦、離れ、①「Aさんの方で、この求人のなかで気になる点はありますか？」というように、求職者の視点から、求人票の内容について気になる点はないかを聞いている。この質問により、職員はAさんの視点から自身の見立てを検討できるようになった。

R12：思いや考えといった主観と、事実に分けて、求職者の話を聞く

求職者は、希望的観測で、求人票の内容を見てしまうところがある。職員は、求職者の話を、気持ち、思いや考えといった「主観」と、実際に起こった出来事や求人票に書かれてある記述などの「事実」に分けて話を聴く必要がある。

【やりとり例】は、求職者が求人票に掲載されている仕事内容を検討している場面である。

【やりとり例】

①求職者：一応これ、土木作業の経験があればよくて、その他に、まあ、配管工なんかの経験もあれば、なおよいぐらいの話なのかな？

②職員：えーっと、求人票の仕事内容を見ますと、＜指さしながら＞「配管工経験者を希

望」と記載されていますね。

③求職者：＜仕事内容のところをよく見て＞あれ、そうですね、必須なんだ。

求人票の仕事内容には「配管工経験者を希望」と掲載されている。しかし、求職者は配管工の経験がないことから、土木作業の経験があればよく、配管工の経験はそれほど重視されないと、自分にとって都合のよい解釈をしている。

職員は、①の求職者の質問に対し、求人票に掲載されている仕事内容を指さしながら、②「『配管工経験者を希望』というふうになっていますね」と、求職者が正確に求人票の内容を理解するように働きかけている。

R13：意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する

職員が求職者に助言や意見をする場合、「～と思います」や「私の意見では～」などの言い方をして、自身の思いや考えであることをはっきりと表現する。事実を話す場合は、そのような表現を避け、メリハリをつけた話し方を心がける。そうすると、求職者にとって、職員が事実を話しているのか、あるいは自身の思いや考えを語っているのかを明確に分けて話が聞けるようになる。

【やりとり例】は、求職者は書類選考で落とされてしまうことが続いており、そのことを相談している。

【やりとり例】

①求職者：書類選考で落とされてしまうんです。

② 〃：A社だってそうだったし。自分の意欲とか伝わらないんです。

③職員：5月から12月まで実際に働かれましたよね。

④ 〃：職歴には、そういった経験を仕事に活かしていくという強い気持ちを書かかれたらいいと思いますよ。

職員は職歴の書き方のところで、自身の意見を伝えているので、④「～と思いますよ」という言い方をしている。それに対し、同じ職員の発言である③「5月から12月まで実際に働かれましたよね」は事実を述べているので「～と思う」という言い方をしていない。このように発話の語尾の使い分けにより、主観と事実の違いを明確に分けて伝えることができるようになる。

R14：求職者から、思いや考えなど主観的な話が続く場合、5W1Hの質問を活用して、事実や出来事と関係づけて話してもらう

求職者から、気持ち、思いや考えなどの主観的な話が続く場合、5W（いつ、どこで、誰

が、何を、なぜ) 1H (どのように) の質問を活用して、主観と事実や出来事に関係づけて話してもらうようにする。求職者の感じ方や考え方といった主観的な話が具体的になり、現実感を伴うようになる。ただし、「なぜ」と問う場合には、前掲の R04 の TIPs を参考にする。

【やりとり例】は、職員がこれまでの仕事の経験を求職者に尋ね、その人の強みを把握しようとしている場面である。

【やりとり例】

- ①求職者：郵便局の仕事をしていたんですが、なんかあんまり苦じゃないみたいなの。
- ②職員：何の仕事をされていたんですか？
- ③求職者：仕分けの仕事。
- ④職員：どんなところが苦じゃなかったんですか？
- ⑤求職者：最初はつらかったけど、同じ作業をずっとやってもぜんぜん飽きなかった。

職員は、求職者が郵便局で仕事をしていた①「苦じゃない」という話を聴き、仕事をする上での強みがそこあるのではないかと見立てている。そこで、求職者の主観的な話をより具体的にするため、②「何の仕事」や④「どんなところが」など、5W1Hを活用した質問をしている。

この【やりとり例】では質問の順序も重要である。職員は、まず②「何の仕事をされていたんですか？」と全体のことを聞いてから、④「どんなところが苦じゃなかったんですか？」と部分的なことを聞いている。このように全体から部分へとといった順序で尋ねることにより、求職者は仕事で何が①「苦じゃない」のか説明しやすくなる。

R15：話の結論がある程度見えてきたら、求職者の意思を明確にしてもらうため、簡潔で明瞭な確認の質問をする

キャリア・ストーリーの聴き方は、求職者の経験について、過去、現在、未来といった時間の流れに沿って、その経緯に耳を傾けることである。この聴き方の問題は、結論がなかなか見えてこず、時間がかかってしまうことにある。

そこで職員は、求職者とのやりとりを通して、選択肢が絞られたり、就職活動の方向性や方針が明らかになってきたと感じたら、その話の結論に関わる確認の質問をするよい。この質問により、求職者にとって結論として何が言いたかったのかを理解する支援になる。

こういった確認の質問は、求職者に、できる限り簡潔で明瞭な選択肢を示し、「はい」や「いいえ」のどちらかを選択してもらうようにする。

職員が求職者の意思を確認している質問の例をあげると次のようになる。

<求職条件が明確になったら>

- ・時間はあんまりこだわらずに、という感じで大丈夫ですか？
- ・職種としては、製造でも正社員であれば、構わないということですか？

<相談の方向性が定まったと感じたら>

- ・ご紹介の方向で、お話を進めてよろしいでしょうか？

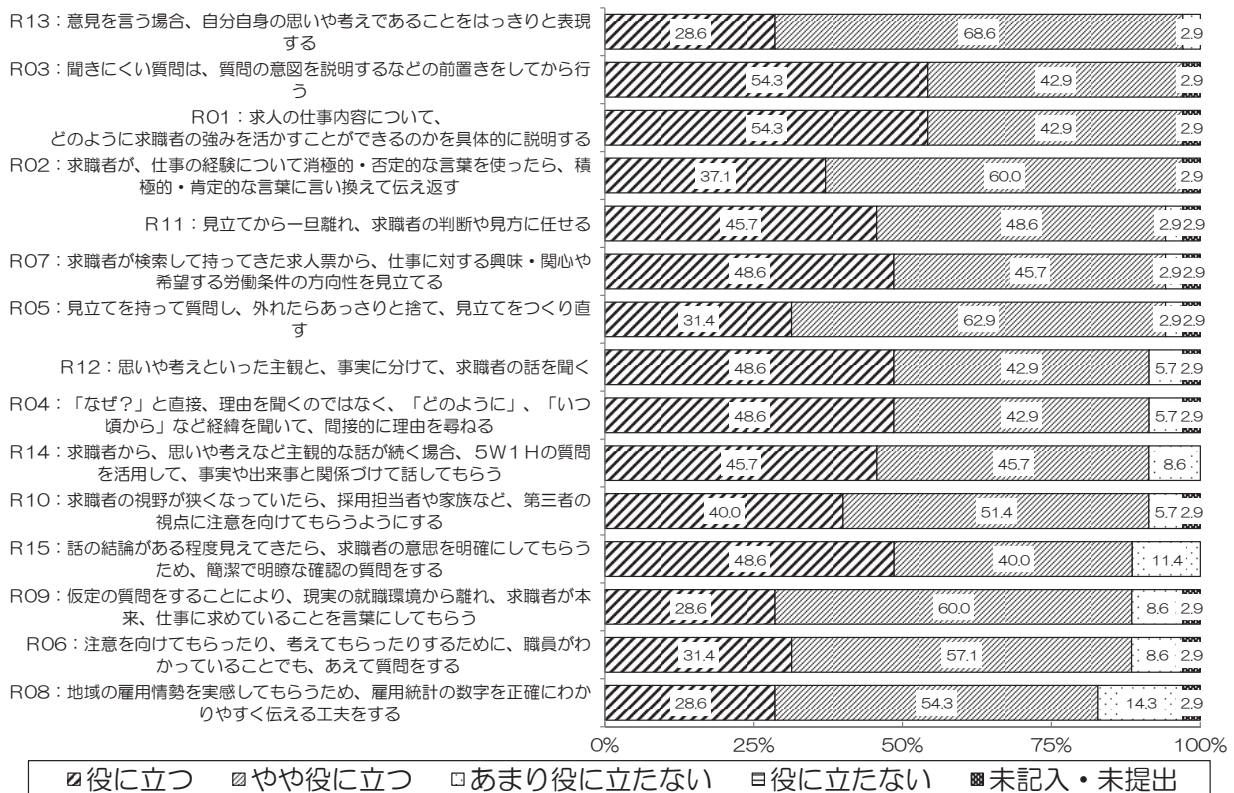
ウ 応答 TIPS の評価

応答 TIPS が活用されており、かつ旧事例研究が実施された直近の研修コースである、2014 年度第 2 回職業指導Ⅱの研修生 35 人を対象としたアンケート調査の分析結果を報告する。

(ア) 応答 TIPS の現場での有用性

一つひとつの応答 TIPS について、研修の参加者である職員に相談をよりよくするために役立つかを尋ね、「役に立たない」から「役に立つ」までの 4 件法での回答を求めた。その結果を図表 7-1-7 に示す。

図表 7-1-7 応答 TIPS の現場での有用性



(単位：%、N = 35)

「役に立つ」と「やや役に立つ」を合わせた現場での有用性を評価する割合は、どの応答TIPsも8割を超えていた。「意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する」、「聞きにくい質問は、質問の意図を説明するなどの前置きをしてから行う」、「求人の仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する」の3つのTIPsは、ほぼ全員（97.2%）が有用であると評価した。ついで、「求職者が、仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す」であり、これもほぼ全員（97.1%）が有用であると評価した。「求職者の感情表現に注意を向ける」と「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」はいずれも9割程度（89.6%）で続く。

反対に「地域の雇用情勢を実感してもらうため、雇用統計の数字を正確にわかりやすく伝える工夫をする」（82.9%）が8割強を占めて最も低く、ついで「注意を向けてもらったり、考えてもらったりするために、職員がわかっていることでも、あえて質問をする」（88.5%）が9割弱を占める。そして、「仮定の質問をすることにより、現実の就職環境から離れ、求職者が本来、仕事に求めていることを言葉にしてもらおう」と「話の結論がある程度見えてきたら、求職者の意思を明確にしてもらうため、簡潔で明瞭な確認の質問をする」が同率であり、9割弱（88.6%）で続く。

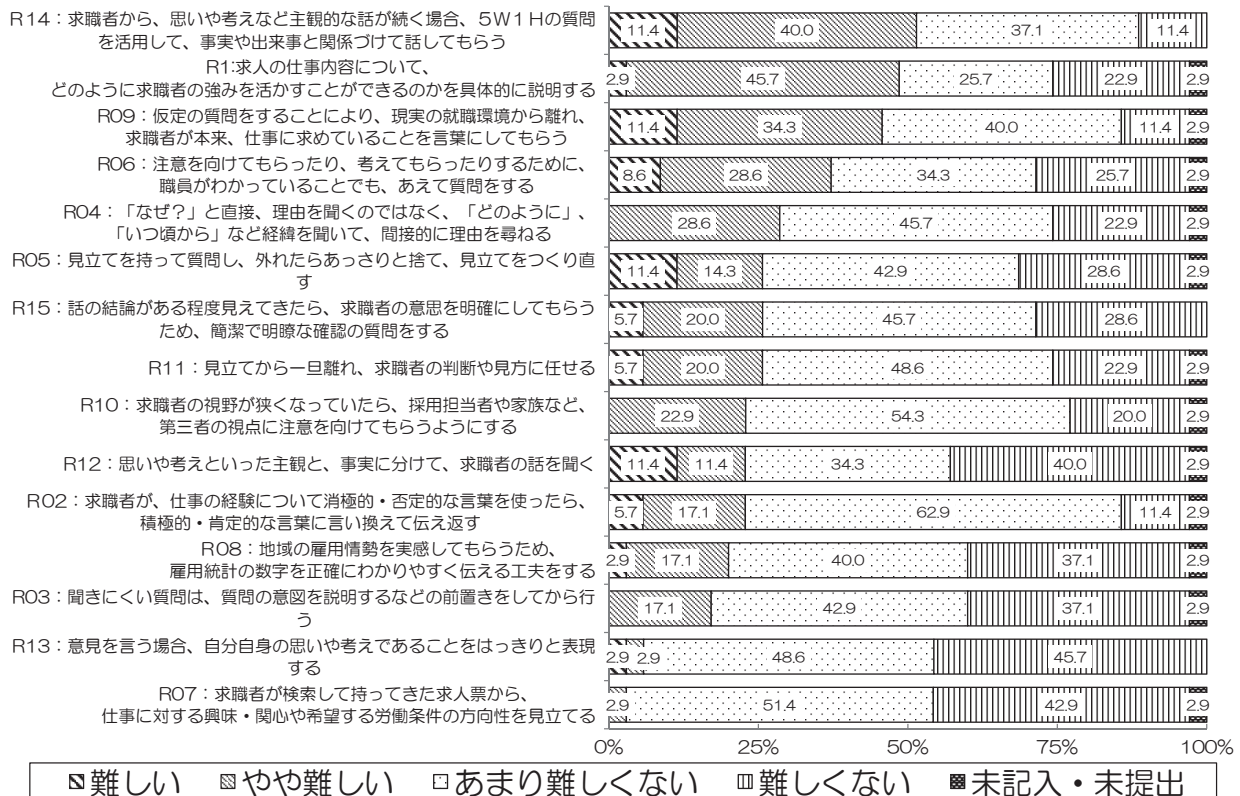
（イ）応答TIPsの活用の困難性

一つひとつの応答TIPsについて、研修の参加者に相談の窓口で活用することが難しいかを尋ね、「難しい」から「難しくない」までの4件法での回答を求めた。その結果を図表7-1-8に示す。

「難しい」と「やや難しい」を合わせた活用が困難であると評価する割合は、1割を切るものから5割強を占めるものまで多様である。「求職者から、思いや考えなど主観的な話が続く場合、5W1Hの質問を活用して、事実や出来事と関係づけて話してもらおう」（51.4%）が5割強を占めて最も高い。ついで「求人仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する」（48.6%）が5割弱、「仮定の質問をすることにより、現実の就職環境から離れ、求職者が本来、仕事に求めていることを言葉にしろ」（45.7%）が4割台半ばで続く。

反対に「求職者が検索して持ってきた求人票から、仕事に対する興味・関心や希望する労働条件の方向性を見立てる」（2.9%）は最も低く、「意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する」（5.8%）が続き、いずれのTIPsも1割を切る。ついで、「聞きにくい質問は、質問の意図を説明するなどの前置きをしてから行う」（17.1%）が2割弱で続く。

図表 7-1-8 応答 TIPs の活用の困難性



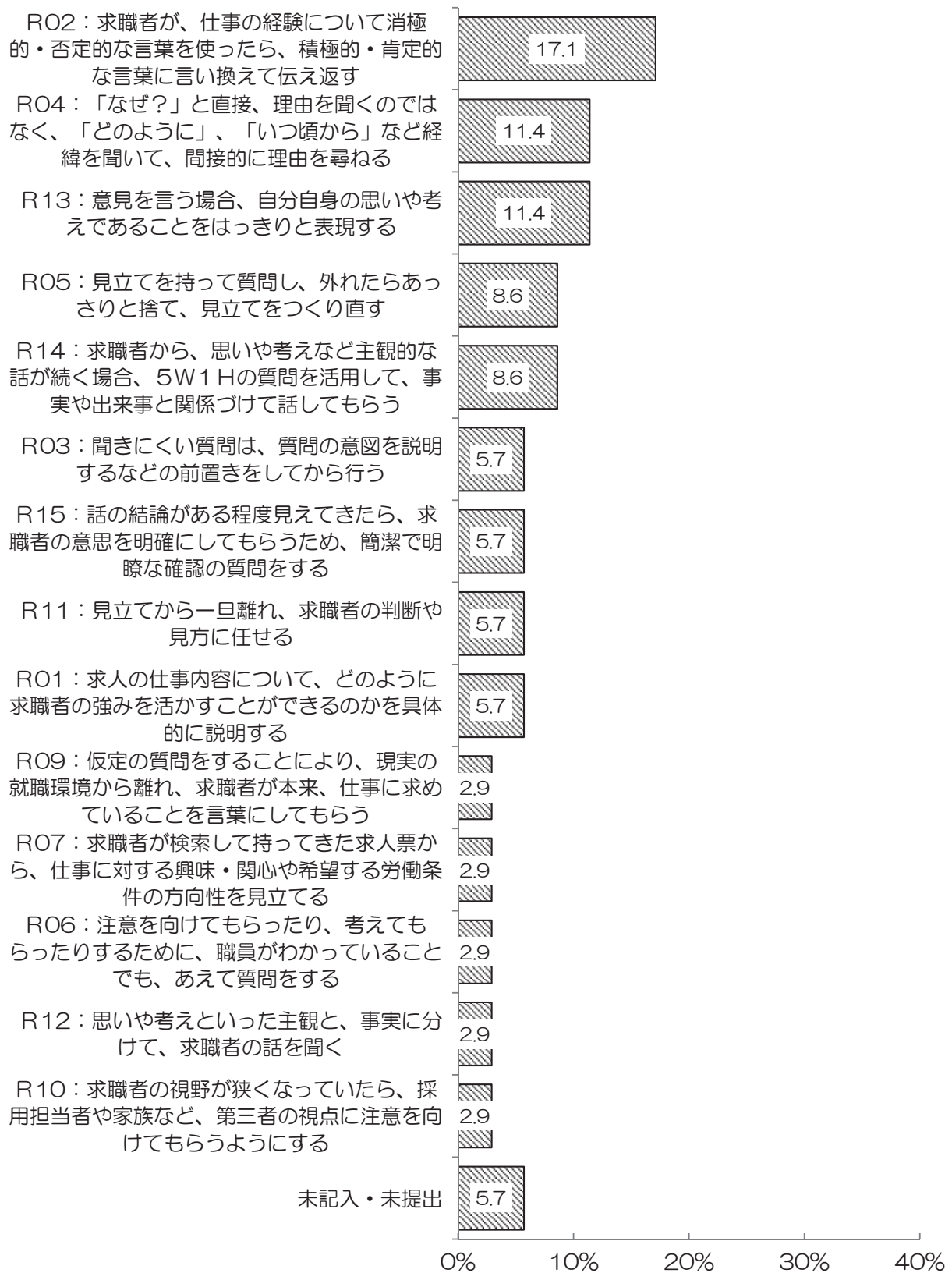
(単位：%、N = 35)

(ウ) 現場で取り組む応答 TIPs

応答 TIPs のなかから、職員が現場に戻って取り組むとしたら、どれになるかを尋ね、一つ選択することを求めた。その結果を図表 7-1-9 に示す。「求職者が、仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す」(17.1%) が 2 割弱で最も高く、ついで『「なぜ?」と直接、理由を聞くのではなく、『どのように』、『いつ頃から』など経緯を聞いて、間接的に理由を尋ねる』と「意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する」がともに 1 割強 (11.4%) で続く。

図表 7-1-9 現場で取り組む応募 TIPS

(単位：%、N = 35)



選択されなかった TIPs は一つあり、「地域の雇用情勢を実感してもらうため、雇用統計の数字を正確にわかりやすく伝える工夫をする」であった。

第2節 新事例研究における職業相談・紹介モデルと職業相談・紹介 TIPs

1 職業相談・紹介モデル

(1) 問題解決アプローチ

問題解決アプローチは、日本では**國分 (1979)** のコーヒーカップモデルが代表的であると説明した(第2章3節「3 問題解決アプローチ」参照)。國分は、より日常的な現象としてカウンセリングで扱う「問題」を捉えており、「何らかの事情があって欲求不満状態が続いている」(國分, 1996 : 10)と説明している。

さらに**國分 (1979 : 13)** は、カウンセリングには治療的カウンセリング (therapeutic counseling) と開発的カウンセリング (developmental counseling) の2種類があるとし、それぞれの目標について以下のように説明している(國分, 1996)。

治療的カウンセリングは、人生の途上、誰でも体験しがちな問題の解決を援助するものであり、精神疾患の治療をねらいとするサイコセラピー (psychotherapy) とは異なります。開発的カウンセリングは問題の意識化をねらいとし、いわゆる悩みがあるわけではないが、人間として、あるいは職業人として成長するのを援助します。

出所) 同上 : 13

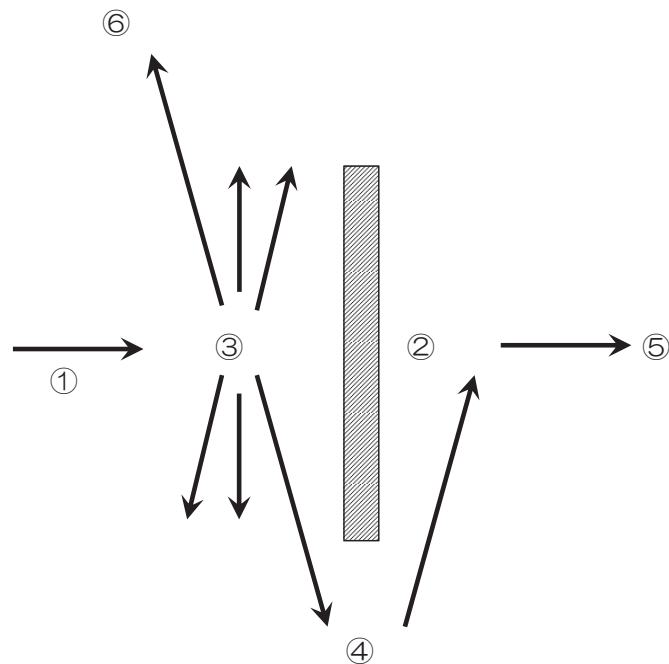
この考え方を職業相談・紹介に当てはめると、目の前の就職の問題にのみ注意が向く求職者に対し、たとえば、「ご家族の方はあなたの就職について、どのようにお考えですか?」、「10年後の自分を想像して、これからどのようなキャリアを歩みたいと思いますか?」、「まだまだ早いと思われるかもしれませんが、退職してからの生活をどのようにお考えですか?」と問うのが開発的カウンセリングに相当すると考えられる。この場合、問題というより、求職者の生涯キャリアを見据えた、職業発達上の課題の意識化をねらいと言えよう。

國分の問題の捉え方は、職業心理学でも同様の考え方がある。**Criets (1969 : 355)** は、**図表 7-2-1** に示す職業適応プロセスのモデルを提出している。このモデルは、適応心理学の研究から生まれた **Shaffer & Shoben (1956 : 9)** の適応プロセスのモデルと同じである⁴⁰。このモデルを説明すると次のようになる⁴¹。

⁴⁰ **Shaffer & Shoben** の適応プロセスのモデルは、一般心理学における **Dashiell (1949)** の適応モデルを参考としている (**Criets, 1969 : 355**)。

⁴¹ 例を作成する際、**藤本 (1971 : 179-180)** の翻訳を参考とした。

図表 7-2-1 職業適応プロセスのモデル



出所) Shaffer & Shoben (1956:9)

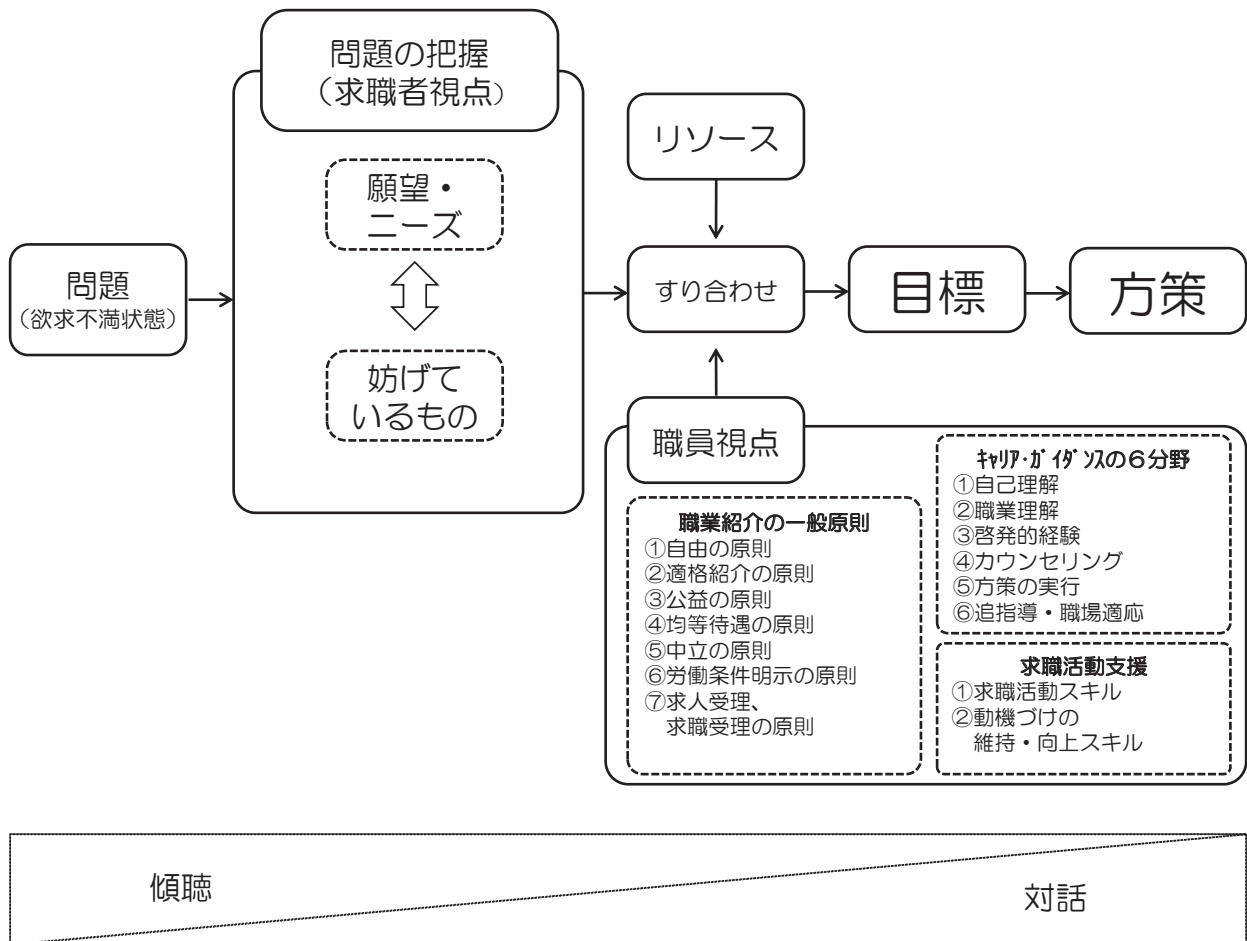
- ①求職者は、内的もしくは外的からの双方の刺激によって、求職活動をすることが動機づけられる。たとえば、内的刺激とは、「家族から尊敬されたい」、「友人・知人から認められたい」、「もっと裁量性の高い仕事がしたい」など、求職者の心理が深く関わっている。これに対し、外的刺激とは、賃金水準、労働時間、通勤時間など物理的要因や求職者の置かれている環境が深く関わっている。
- ②しかし、①の動機づけによる求職活動が、なんらかの事情で妨げられてしまうことがある。たとえば、「介護や子育ての負担で求職活動の時間が十分にとれない」、「体の調子を崩し、思うような求職活動ができない」、「希望する求人が見つからない」、「希望する求人に応募しても書類選考で落とされてしまう」などの事情である。この状態を欲求不満状態という。また、こういった事情が複合的に起こり、何から手をつけたらよいかわからないといった葛藤状態により、求職活動が妨げられることもある。
- ③そこで求職者は、「地域包括支援センターに相談して介護の負担を軽くする」、「医者に診てもらって健康状態を把握する」、「ハローワークに行き相談にのってもらう」など積極的に妨害条件を排除するとか、「友人に愚痴をこぼす」、「気晴らしをいって気持ちを落ち着ける」など内心に起こる不安・緊張を和らげることによって、再適応しようと試みる。
- ④もし、その反応が効果をあげれば……
- ⑤求職者は求職活動を続けることができ、いずれ希望する求人への就職につながるだろう。

⑥もし、その反応が失敗であれば（一時的なやり方にせよ、あるいはまた恒久的なやり方にせよ、とにかく失敗であれば）、求職者は欲求不満状態か葛藤の状態から抜け出すことができず不適応を起こす。したがって、求職者は自身の動機づけを修正して（現実吟味による修正）①に戻るか、あるいは求職活動そのものを断念することになる。

(2) 職業相談・紹介モデル

問題解決アプローチを職業相談・紹介モデルへと展開すると図表7-2-2になる。この図を説明すると、まずは職員がCL視点である求職者の視点から問題を把握（以下「求職者視点」という。）する。そのため、求職者が訴える不平・不満のみならず、その背景にある求職者の「願望・ニーズ」と、それを「妨げているもの」まで聴き取るようにする。

図表7-2-2 問題解決アプローチ考え方を取り入れた職業相談・紹介モデル



たとえば、求職者が求人情報提供端末を使い、自身の希望する求職条件で求人を探しても適当な求人が見つからなかったとする。あっせんサービスでは、職員は求人情報提供端末を使って、求職者と一緒に希望する求職条件に合った求人がどうすれば見つかるかを検討したり、求人検索をかけて、求職者の求職条件では適当な求人が見つからない現実を知ってもらうなどして、求職者が自ら求職条件の緩和などを考えてもらうように促す。

このように、あっせんサービスでは求職者の希望に合う求人の有無に焦点を当てる。一般職業紹介業務取扱要領では、あっせんサービスの前に課題解決支援サービスがあり、あっせんサービスの段階では、就職を実現するための何らかの課題・阻害要因が解決もしくは解決の目途が着いているとされるからである。

これに対し、課題解決支援サービスでは適当な求人が見つからない背景にある求職者の「願望・ニーズ」、そして、それを「妨げているもの」まで聴き取ろうとする。たとえば、求職申込書に希望する就業時間が午前 11 時から午後 4 時と記入されており、こういった条件の求人がなかなか見つからない場合、職員は、求職者が本当はフルタイムで働きたいのではないか、さらに、子どもが小さいため働く時間が自由にならないのではないかなど、推測が可能な「願望・ニーズ」と、それを「妨げているもの」まで検討の対象とする。このため職員は、求職者が求職活動を進めるに当たり、はっきりと<ことば>にはしていないが、他に何か困ったことがあるのではないかという姿勢で臨むことになる。

こういった求職者視点の問題の把握とは別に、CO 視点に相当する職員の視点からも問題を把握する（以下「職員視点」という。）。職員が専門家としての視点から求職者の問題を把握する際、**図表 7-2-3**に示す職業紹介の一般原則が適用される。**図表 2-3-3**に示したキャリア・ガイダンス、キャリアコンサルティングの 6 分野も、職員が求職者の問題解決を支援する際、重要な視点を提供するものである。

図表 7-2-3 職業紹介の一般原則

原則	内容	該当する職業安定法の条文
①自由の原則	何人も、公共の福祉に反しない限り、職業を自由に選択することができる。	第二条、施行規則第三条
②適格紹介の原則	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。	第五条の七
③公益の原則	ハローワーク等の行う職業紹介は、求職者または求人者の一方のみの利益に偏することなく行われなければならない。	第五条
④均等待遇の原則	職業紹介に当たっては、人種、国籍、信条、性別、社会的身分、門地、従前の職業、労働組合員であること等を理由として、その取り扱いを差別してはならない。	第三条
⑤中立の原則 (労働争議に対する不介入)	労働争議に対する中立の立場を維持するため、同盟罷業または作業所閉鎖の行われている事業所に求職者を紹介してはならない。	第二十条
⑥労働条件明示の原則	職業紹介に当たり、求職者及び求人者は、その従事すべき業務の内容、賃金、労働時間その他の労働条件を明示しなければならない。	第五条の三
⑦求人受理、求職受理の原則	いかなる求人も、いかなる求職も受理しなければならない。ただし、その申し込みの内容が法令に違反するとき、もしくは著しく不当なとき、労働条件を明示しないときはその限りではない。	第五条の五、六

出所) 木村 (2016:164)

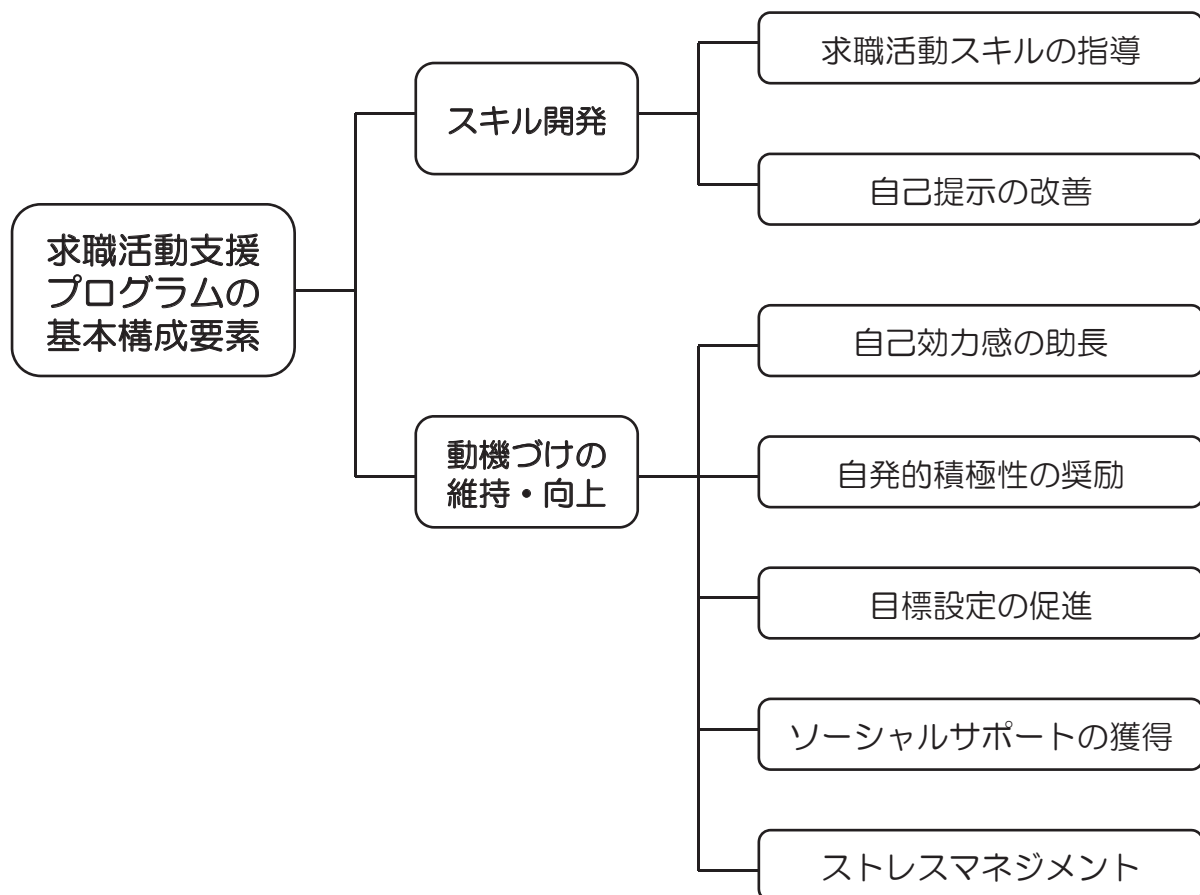
その他に、求職活動支援 (job search interventions) の視点も重要であると考えられる (榎野, 2016)。求職活動支援とは、在職者や失業者などを含む求職者を対象として、限られた期間の中で求職活動を進める上でのスキル開発や動機づけの維持・向上を支援する訓練プログラムである。ハローワークでは雇用保険受給者を対象とした求職活動支援セミナーや生保事業における就労支援メニュー (職業相談、キャリアコンサルティングを含む) が該当する。

図表 7-2-4 に求職活動支援プログラムを構成する要素を示す (Liu, Huang, & Wang, 2014 : 1014)。支援対象者が効果的に求職活動を進めるための「スキル開発」と、その活動を継続するための「動機づけの維持・向上」に大別され、前者は「求職活動のスキルの指

導」と「自己提示の改善」へ、後者は「自己効力感の助長」、「自発的積極性の奨励」、「目標設定の促進」、「ソーシャルサポートの獲得」、「ストレスマネジメント」へと、合計7種類の基本構成要素に分類される。

求職活動の「スキル開発」と「動機づけの維持・向上」は相互に促進し合う関係にあると考えられる。求職活動のスキルが上達すれば、求職活動に取り組む動機づけも向上し、動機づけが向上すれば求職活動のスキルを活用する機会が増え、そのスキルの習熟につながると考えられる。求職活動支援プログラムに「スキル開発」と「動機づけの維持・向上」の両方を取り入れると、就職の実現が促進されることが明らかされている (Liu, Huang, & Wang, 2014 : 1027)。

図表 7-2-4 求職活動支援プログラムの基本構成要素



出所) Liu,Huang,& Wang (2014 : 1014) をもとに作成。

求職者視点と職員視点の間で問題の認識に違いがある場合、職員は求職者と協力してすり合わせを行い、問題の解決に向けて目標の設定を行う。目標とは、「人が望んでいる状態の意識的な表現」(Austin & Vancouver, 1996 : 338) と定義される。目標の設定には幅があり、問題が完全に解決される状態から、ある程度、解決される状態まで様々であると言えよう。このため、どこまで問題を解決しようとするのか、求職者と職員の間で目標を共有する

必要がある。このように考えると、問題と目標は密接な関係にあり、問題の認識のすり合わせと目標の共有は明確に区別できるものではなく、同時進行で進められると考えられる。

すり合わせの注意点は二つある。第1に、職員は求職者視点と職員視点を混同しないようにする。そうしないと、自身の視点から把握している問題を、求職者も当然、そう思うだろうと押し付けてしまうことになるからである。

第2に、職員視点では求職者の気づいていない問題に注意を向けることになる。しかし、そればかりでは問題の解決につながらない。このため、職員は求職者のよい点にも注意を向け、問題解決に役立つ可能性のある材料を幅広く、多面的に探る必要がある。こういった材料をリソースという。リソースには、知識、技能、職歴、資格、適性、職業訓練受講歴、学歴、家族・親族の支援、人脈、所得・資産、通勤可能地域、経験、興味・趣味、資格、学歴などを様々なものが考えられる。求職者自身が意識していないことも多く、職員はこうした埋もれたリソースも、求職者と協力して見つけていくようにする。

職員は傾聴を主として、求職者視点と職員視点のすり合わせを行いながら、リソースの利用まで視野に入れて目標が共有できるように努力する。職員は目標が共有できたら、求職者と話し合い、つまり対話を通して方策を選択する。方策とは、求職者の置かれている現状と、目標で掲げた願望・ニーズが実現した状態との間の隔たりを埋めるための効果的なプロセスのことを言う (Bezanson, Decoff & Stewart, 1982)。

なお、これらの問題解決のプロセスについては労働政策研究・研修機構労働大学校 (2015) を参考としている。用語については職業指導系専門研修の教材である「相談分析シート (Ver.3.05)」と、その活用上の注意が書かれた『「相談分析シート」を用いた相談の分析・検討について」(労働政策研究・研修機構労働大学校, 2016) に準拠している。

2 職業相談・紹介 TIPs の解説

(1) 問題解決を支援するための TIPs

ア 問題解決支援 TIPs の項目

問題解決支援 TIPs は図表 7-2-5 に示す 10 項目である。2016 年度後期の旧事例研究から活用されている。P03 の TIPs である「求職者が仕事の希望を一通り話し終えたら、ひと呼吸入れて様子をうかがう」以外は、受容 TIPs と応答 TIPs の項目からの流用になる。

図表 7-2-5 問題解決を支援するための TIPs

番号	職業相談 T I P s
P01	求職者の感情表現に注意を向ける
P02	求職者が検索して持ってきた求人票から、仕事に対する興味・関心や希望する労働条件の方向性を見立てる
P03	求職者が仕事の希望を一通り話し終えたら、ひと呼吸入れて様子をつかがう
P04	意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する
P05	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
P06	見立てから一旦離れ、求職者の判断や見方に任せる
P07	求職者の視野が狭くなっていたら、採用担当者や家族など、第三者の視点に注意を向けてもらうようにする
P08	求人の仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する
P09	求職者が、仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝える
P10	求職者が過去、現在、未来のうち、どの時間表現を使った話をよくしているか注意を向ける

注)問題解決を英語で言うと「Problem Solving」であることから、番号の前にその頭文字のPをつけ、「問題解決を支援する T I P s」の番号をP01～P10とした。

解説例では、問題解決アプローチの観点から TIPs の活用例を説明している。たとえば、受容 TIPs の A10 と問題解決支援 TIPs の P01 の TIPs は、いずれも「求職者の感情表現に注意を向ける」と同じである。解説例を見ると、A10 では、求職者の感情表現に注意を向けるメリットとして、「求職者が今、どんな気持ちで何を求めているかを理解できるようになり、効果的な求職者への支援策を検討できるようになる。」(82)と説明されている。これに対し P01 では、「職員は、放っておいても職員視点から求職者の話を聴いている。職員が求職者の感情表現に注意を向けると、それがきっかけとなり自然と職員視点から離れ求職者視点になっている。」(115)と説明されており、求職者視点から問題を把握するための工夫という性格が強い。

イ 職業相談・紹介 TIPs の解説例

P01：求職者の感情表現に注意を向ける

問題解決アプローチでは、職員が求職者から願望・ニーズを聴き、さらに、それを妨げているものまで聴き取って、求職者視点の問題をつかんだことになる。

願望・ニーズが<ことば>として発せられる場合、感情表現が使われる。感情表現は「つ

らい」や「不安」といった感情の表現、そして「～したい」や「～を希望する」といった欲求の表現からなる（資料7参照）。

問題解決アプローチでは、職員は職員視点と求職者視点の双方から、求職者の問題をつかむと説明した。しかし、私たちの脳は二つのことを同時にうまく処理できない仕組みになっている⁴²。では、どうしたらよいだろうか。

職員は、放っておいても職員視点から求職者の話を聴いている。職員が求職者の感情表現に注意を向けると、それがきっかけとなり自然と職員視点から離れ求職者視点になっている。私たちの脳が二つのことを同時にうまくできない仕組みになっていることを逆手に取ればよい。しかし、自分自身の視点である職員視点と違い、職員が強く意識して求職者の感情表現に注意を向けないと求職者視点にはならない。

【やりとり例1】と【やりとり例2】は、どちらも定年退職したばかりの60代の男性求職者との職業相談・紹介であり、求職者は再就職先を探すため、ハローワークに来所した設定になっている。これら二つを比較してほしい。

【やりとり例1】

- ①求職者：退職時にもらった給料の7掛けぐらいはもらいたい。
- ② 〃：だから50万円以上になるかな。
- ③職員：「50万円以上」の求人というと、なかなか、ちょっと少ないのかなあーというのがあります。
- ④求職者：<釈然としない様子で>えっ、そうなんですか？

【やりとり例2】

- ①求職者：退職時にもらった給料の7掛けぐらいはもらいたい。
- ② 〃：だから50万円以上になるかな。
- ③職員：退職時にもらった給料の7掛けぐらいはもらいたいのですね。
- ④求職者：他の会社の給料がどれくらいなのか、あんまり知らないんだよね。

【やりとり例1】と【やりとり例2】のどちらも、求職者が①「退職時にもらった給料の7掛けぐらいはもらいたい」と願望・ニーズを話している。【やりとり例1】では、職員は③「『50万円以上』の求人というと、なかなか、ちょっと少ないのかなあー」と、職員視点から応答をしている。これに対し、【やりとり例2】では、職員は③「退職時のもらった給料の7掛けぐらいはもらいたいのですね」と、求職者視点から応答をしている。

最近の求職活動支援の研究では、求職者は自律的に求職活動に取り組まないと、求職活動

⁴² Watanabe & Funahashi (2014) を参照。

の質が低くなり、就職の実現が難しくなると考えられている⁴³。問題解決アプローチにおける自律性とは、求職者が自ら問題に気づき、その解決策を検討する。その解決策を実行し、問題がどの程度、解決できたかを評価する。問題が解決できた程度に応じ、再度、解決策を検討し……と循環する過程である。

やりとり例で説明すると、求職者は、なすべきことを職員に言われてやるより、自身で気づいて取り組む方が、より自律的であると考えられる。よって、職員がCL視点から応答している【やりとり例2】の方が、求職者の問題解決に対する自律性を促す応答になっていると言えよう。

P02：求職者が検索して持ってきた求人票から、仕事に対する興味・関心や希望する労働条件の方向性を見立てる

職員が求職者視点から問題をつかむには、求職者に、働くことに対する自身の願望・ニーズを<ことば>にしてもらう必要がある。しかし、自身の願望・ニーズを<ことば>にすること、つまりはっきりと意識することは、それほど容易ではない。

しかし、相談の窓口では求職者本人は気づいていないが、言動で願望・ニーズが表面化することはよくある。たとえば、求職者が求人情報提供端末を使って収集した求人票には、求職者の働くことに対する、潜在的な願望・ニーズが反映されていることがある。職員は、求職者の潜在的な願望・ニーズに気づいたら、それを伝え返し、本人がはっきりと意識できるように働きかけたらよいだろう。その際、職員は断定的な言い方を避けるようにしたい。求職者にとって、その願望・ニーズがしっかりとくるものかどうかを検討する機会を与えるのである。

【やりとり例】は、求職者が求人情報提供端末を使って気になる求人を複数見つけ、相談の窓口を持って来た場面である。

【やりとり例】

- ①職員：今日、もう求人ごらんになっているんですね。
- ②求職者：今、さっき見て、ちょっと気になる求人がこれだけあったんです。
- ③職員：見ていきましょう。
- ④求職者：<複数の求人票を職員に見せる。>
- ⑤職員：<数枚の求人票に目を通す。>教育関係の仕事を探されているのでしょうか？
- ⑥求職者：ああ、そうですね。

求職者は②「ちょっと気になる求人がこれだけあった」と言って、複数の求人票を職員に

⁴³ Van Hooft, Wanberg, & van Hoyer (2013 : 10-30) を参照。

見せている。求職者が「気になる」と言っているように、特に明確な方針を持って求人を検索したわけではない。

職員は、複数の求人票の中で共通する求職条件、つまり求職者が明確に意識していない、潜在的な願望・ニーズを見つけようと、数枚の求人票に目を通していている。潜在的な願望・ニーズが見つかったら、それは職員の憶測に過ぎないから、断定的な言い方を避け、⑤「教育関係の仕事を探されているのでしょうか？」と尋ね、求職者の考えを聞くようにしている。

P03：求職者が仕事の希望を一通り話し終えたら、ひと呼吸入れて様子をうかがう

求職者が願望・ニーズを一通り話し終えた後、その願望・ニーズを妨害する要因を話すことがある。その時点で願望・ニーズは実現されていない。だから、求職者は「でも……」と、現実とのギャップを話し始めるのである。この話題は往々にして、願望・ニーズを妨害する要因と関連している。

職員は求職者から願望・ニーズが聞けると、無意識のうちに求人情報提供端末を活用し、求人検索を始める傾向がある。「求職者が仕事を探しているのだから、それに応える」という思考が習慣化しているのである。それで、求人を探す以前の求職者の問題に注意が向かなくなってしまう。これを自動思考⁴⁴という。とっさに起こる思考パターンである。

職員は、自身のこの自動思考を意識するようにしてほしい。そして求職者が仕事の願望・ニーズを話したら、一呼吸入れて様子をうかがうようにしてほしい。

【やりとり例1】と【やりとり例2】は、40代の女性求職者が小さい子どもを連れてハローワークに来所した場面である。二つを比較してほしい。

【やりとり例1】

- ①求職者：通勤時間が1時間以内のところでは事務の仕事がしたいんです。
- ②職員：求人情報提供端末で調べてみましょうか？
- ③求職者：……はい。

【やりとり例2】

- ①求職者：通勤時間が1時間以内のところでは事務の仕事がしたいんです。
- ②職員：<一呼吸置く。>
- ③求職者：子どもが小さくて就職活動に集中する時間がなかなかとれないんです。

【やりとり例1】は、求職者が仕事の願望・ニーズを話したら、職員は②「求人情報提供端末で調べてみましょうか？」と、その願望・ニーズが実現できる求人を探す提案をしてい

⁴⁴ 坂野（2012：1079）を参照。

る。職員の〈こころ〉の中では、「求職者が求職条件に合う求人を探しているのだから、迅速にそれに応える。」という自動思考が働いている。

【やりとり例2】は、職員が自身の自動思考に気づき、一呼吸置いて、求職者に話す機会を与えている。〈こころ〉のなかでは、「求職者がわざわざ相談の窓口に来られたということは、仕事探しをする上で何か困ったことがあるのかもしれない。」とつぶやいている。

求職者は、③「子どもが小さくて就職活動に集中する時間がなかなかとれないんです」と願望・ニーズを妨げている要因を話しており、職員は求職者視点から問題を深掘りしたことになる。

ただし、このTIPsを活用しても、求職者から願望・ニーズを妨げている要因が話されない場合も考えられる。そういう場合、自動思考の結果と同様、求人情報提供端末を使って、求職条件に合う求人を探せばよいだろう。大切なことは、職員が自身の自動思考を意識し、求職者が仕事探しをする上で何か困った問題を抱えているのではないかという姿勢で相談に臨むことである。

P04：意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する

職員は、放っておいても職員視点から求職者の問題が何かを考え、それをもとに意見や助言をする傾向がある。このため、職員視点から求職者の話を聴いていることを忘れてしまい、求職者視点の問題に注意が向かないことがある。

職員が求職者に意見や助言をする際、自身の思いや考えであるとはっきりと表現すると、職員視点から話していることを強く意識できるようになる。それとともに、その表裏関係にある求職者視点ではないと意識できるようになる。【やりとり例】は、書類選考で不調が続いている求職者との相談である。

【やりとり例】

- ①求職者：書類審査で落とされてしまうんです。
- ② 〃：A社だってそうだったし。
- ③ 〃：自分の意欲とか伝わらないみたいなんです。
- ④職員：ご自身の意欲とか伝わってない気がするんですね。
- ⑤求職者：どうしたらいいでしょう？
- ⑥ 〃：〈履歴書を職員に見せて〉職歴の欄とかスカスカで……書くことがないんです。
- ⑦職員：5月から12月まで短期ですが、実際に働かれてましたよね。
- ⑧ 〃：職歴に書く材料を集めるため、まずは、こういった短期の仕事の経験も含め、思い出せる限り仕事の経験を書き出す作業から始めてもいいと思うのです。
- ⑨ 〃：いかがですか？

【やりとり例】では、①「書類選考で落とされてしまう」と②「自分の意欲とか伝わらないみたい」の発言から、「書類選考で自分の意欲を伝えたい」という求職者の願望・ニーズが読み取れる。さらに、求職者は、その願望・ニーズを妨げる要因として、⑥「職歴の欄とかスカスカで……書くことがない」と話している。

職員は、求職者から⑤「どうしたらいいでしょう？」と聞かれ、⑧「職歴に書く材料を集めるため、まずは、こういった短期の仕事の経験も含め、思い出せる限り仕事の経験を書き出す作業から始めてもいいと思うのです」と、職員視点から方策を提案している。

職員は「～と思う」という言い方をすることにより、その提案が自身の意見、つまり職員視点からの提案であると強く意識できるようになり、それとともに求職者視点と一線を画すことができるようになる。

P05：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

職員は、自身の考える求職者の問題や、その問題の解決に向けた方策の提案が妥当かどうかを確認するため、閉ざされた質問を活用する傾向がある。

閉ざされた質問では、質問者が選択肢を示し、回答者に「はい」もしくは「いいえ」の二者択一で回答を求める。選択肢は質問者の推測に拠る仮説がほとんどであり、問題解決アプローチでは職員視点に相当する。

職員は自身の仮説を確認するため、閉ざされた質問を連発することがある。これは職員が職員視点で突っ走っている状態であり、求職者の気持ちがほったらかしにされてしまう危険性を伴う。

このため、閉ざされた質問をした後は、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向け、求職者視点に切り換えるきっかけづくりにするとよいだろう。

【やりとり例】は、求職者は造園の仕事を希望しているが、いくつか求人を探したところ、そのすべての求人で造園施工管理技士の資格が必要とされていたという設定である。

【やりとり例】

- ①職員：資格がないと会社に入れなくて、資格を取るためには実務経験が必要だっていうふうになってしまうと、就職は難しいですね？
- ②求職者：ええ。
- ③職員：そうすると、まず資格がなくてもいいっていう会社に入らなきゃいけないですからね、そういうところがあるかどうかっていう話になりますね？
- ④求職者：＜がっかりした表情をして＞……そういうことですね。

職員は、自身の考える仮説が妥当かどうかを、①と③に見られる閉ざされた質問をして、求職者に確認をしている。質問はとても論理的であり、事実をきちんと確認するものだが、

求職者の④「<がっかりした表情をして>」から理解できるように、求職者の気持ちが置き去りにされている。

こういう場合は、職員は職員視点から一旦離れ、「あなたは資格について、どのようにお考えですか？」と尋ね、求職者視点に注意を向けるようにするとよいだろう。

P06：見立てから一旦離れ、求職者の判断や見方に任せる

問題解決アプローチにおける見立てとは、職員視点からの問題の把握、目標の設定、方策の選択と言えるだろう。職員が見立てにあまりにも頼り過ぎると、独善的な相談になってしまう。しかし、相談の最中に自身の相談が独善的になっているかどうかを気づくことは難しい。職員は自身が一方的に話していたり、求職者から発する<ことば>が少ないと気づいたら、自身の見立てから一旦離れ、求職者の判断や見方に任せるようするとよいだろう。

あるベテラン職員によると、このTIPsは、求職者から思ったような反応が返ってこず見立てがズレていると感じたり、反対に見立てがズバズバと当たり、求職者が職員の意見に合わせられているのではないかと感じる時に使うと有効であるという。

【やりとり例】では、職員が求職者に求職条件を確認し、求人情報提供端末で検索して求職条件に合った求人を紹介している場面である。

【やりとり例】

<求職者は職員の話をよく聴いてくれているのだが、相槌やうなづきばかりで、自分から積極的に意見を言おうとしない様子である。>

①職員：<求職者視点に注意を向け>Aさんから見て、こちらの求人はいかがですか？

②求職者：……何かもう一つね、応募する気持ちになれないっていうか……

③職員：応募する気持ちになれない。

④求職者：さっき、製造業で働きたいって言ったけど、まったく経験のない仕事でもいいんじゃないかって思ったりもするんです。

職員はあまりにもスムーズに職業紹介が進んでいるので不安に感じ、①「Aさんから見て、こちらの求人はいかがですか？」と、職員視点から求職者視点の切り換えをしている。

職員がよく話を聴いてみると、求職者は④「製造業で働きたいって言ったけど、まったく経験のない仕事でもいいんじゃないかって思ったりもする」と、今まで希望していた求職条件と全く違うこと話し始める。実際、相談の窓口では、このような求職者の心変わりは珍しいことではない。

P07：求職者の視野が狭くなっていたら、採用担当者や家族など、第三者の視点に注意を向けてもらうようにする

求職者も職員と同様、自身の求職者視点だけでなく様々な視点から自身の問題を検討すると、より効果的な解決策を思いつく場合がある。【やりとり例】は、求職者が書類選考に落ち続け、どうしたらこの問題を解決できるか、職員に相談している場面である。求職者が作成した履歴書には免許・資格欄の枠からはみ出るぐらい、多数の取得資格が記入されている。

【やりとり例】

- ①職員：採用担当者が履歴書を見たら、免許・資格欄に目がいくでしょうね。
- ②求職者：＜免許・資格欄に目を遣り＞そうですよね、こんなにたくさんあったら＜笑う＞。
- 〃：製造の仕事を希望してんですが、面接なんかで、パソコン関係の資格ばかり持ってるんで、そっちの仕事の方が向いてるんじゃないかってよく言われるんです。

求職者は書類選考で落ち続けるので、提出書類に何か問題があるのではないかと考えている。しかし、何が問題かよくわからない。職員は、①「採用担当者が履歴書を見たら」と話し、採用担当者の視点から履歴書を見るように働きかけている。そうすると、求職者は履歴書の免許・資格欄に目を遣り、②「こんなにたくさんあったら」と履歴書の作成上の問題に気づくことができた。

このように求職者が自身の問題を様々な視点で検討することにより、視野が広がり、より質の高い求職活動ができるようになる。

P08：求人の仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する

問題解決アプローチでは、問題の解決に向け求職者のリソースの活用も考慮に入れる。リソースとは、問題の解決に役立つ可能性のある材料である。たとえば、求職者の能力、職歴、人柄や、家族の支援や人脈、資産、そして居住地や交通手段などの地理的状況も含む。

求職者は、こういったリソースを持っているにも関わらず、それらに気づいていない場合が考えられる。その一方で、職員は求職者の問題ばかりに注意が向いてしまうところがある。しかし、一見すると無駄なように見えたリソースが、問題の解決に大きく貢献できることは往々にしてある。このため、幅広く多面的なリソースの把握が重要であり、求職者と職員の間で、適切な目標の設定や効果的な方策の選択のためにも、それらを共有しておいた方がよい。

【やりとり例】は、求職者は来年度、高校を卒業する予定であり、新卒コーナーでの相談の場面である。

【やりとり例】

- ①職員：＜求人票を見て。＞医療事務のお仕事ですね。
- ②求職者：人と話したりするのが好きなので、いいかな、と思って、それで。
- ③職員：年齢の高い人、低い人、特にこの年代が不得意とかそういう感じもなく、幅広い年代に対応できそうかな？
- ④求職者：はい。

求職者は②「人と話したりするのが好き」と話す。職員は医療事務の仕事をする上で、この発言を求職者の強みと受けとめている。求人票に書かれた仕事内容で、この強みをどのように活かすことができるかを推測し、③「年齢の高い人、低い人、特にこの年代が不得意とかそういう感じもなく、幅広い年代に対応できそうかな？」と、質問の形式で提案をしている。この提案により、求職者のキャリア・ストーリーがグッとリアリティを持つようになる。

こういった提案ができるようになるには次の二つのことが大切である。まず、求職者の強みに気づくため、ポジティブな視点で求職者の経験や特徴を受け止める態度である。そのためには職員が自身の経験や特徴について、ポジティブに見ることができるようになる必要がある。ついで、求人の仕事内容で、求職者の強みをどのように活かすのかという想像力である。

P09：求職者が仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す

P08で、問題解決アプローチでは問題の解決に向け求職者のリソースの活用も考慮に入れると説明した。リソースを探す際、求職者の語る「強み」だけでなく、「弱み」にも注意を向けてほしい。求職者が思っている「弱み」も、視点を変えて見れば「強み」になることが往々にしてあるからである。**【やりとり例】**は、営業の仕事を希望する求職者との相談である。

【やりとり例】

- ①職員：お仕事としては引き続き営業？
- ②求職者：そうですね、営業しかできないですから。
- ③職員：あー、ずっとこれまで営業をされてきたわけですか？
- ④求職者：そうです、そうです。

求職者は再就職に際し、これまで営業の仕事しかしたことのない自身のキャリアを「弱み」と感じている。それで、②「営業しかできない」というネガティブなくことば＞を使っ

ている。職員は、これを「強み」と受け止め、③「ずっとこれまで営業をされてきた」というように、ポジティブなくことば>に言い換えている。この言い換えにより、求職者は、営業の仕事の経験に対する見方を、ネガティブからポジティブへと変えることができるようになる。

P10：求職者が過去、現在、未来のうち、どの時間表現を使った話をよくしているか意識する

求職者にとって、求職者視点は当事者による問題の把握のため、視野狭窄に陥ってしまいやすい。P7で説明したが、求職者は様々な視点から自身の問題を把握できるようになると、視野が広がり、より質の高い求職活動ができるようになる。

視野狭窄を広げる手段として、視点を増やすという考え方の他に、求職者の時間的展望を広げるという考え方もある。【やりとり例1】と【やりとり例2】は、求職者が現在の職場の不平不満を話している場面である。

【やりとり例1】

- ①求職者：勤めている会社は職場の雰囲気が悪いんです。
- ②職員：職場に居づらい感じ？
- ③求職者：ええ、そうなんです。それで転職を考えているんです。

求職者が①「職場の雰囲気が悪い」と話すと、職員が②「職場に居づらい感じ？」と応答している。求職者の気持ちに焦点を当てた応答になっている。求職者は、③「ええ、そうなんです」と答え、職員が自分の気持ちを理解してくれたと感じている。「今、すぐにでも会社を辞めたい」気持ちがさらに強くなり、③「転職を考えてます」という発言につながっている。

【やりとり例2】

- ①求職者：勤めている会社は職場の雰囲気が悪いんです。
- ②職員：<いつの話なのかに注意を向け>いつ頃から職場の雰囲気が悪くなったのですか？
- ③求職者：去年、会社の業績が落ち込んでからなんです。
- ④職員：今年はどうなんですか？
- ⑤求職者：今年は少し持ち直してます。
- ⑥職員：来年はどうですか？
- ⑦求職者：去年ほどひどくなるとは思わないです。
- ⑧ 〃：……来年まで様子を見て、それから転職を考えても遅くないかもしれませんね。

【やりとり例2】も同様に、求職者が①「勤めている会社は職場の雰囲気が悪いんです」と、職員に話している。職員は、すぐにでも会社を辞めたいという求職者の気持ちを察するとともに、求職者の時間的展望の視野が狭いのではないかと見当をつけている。それで、②「いつ頃から職場の雰囲気が悪くなったのですか?」、④「今年はどうなんですか?」、⑥「来年はどうですか?」と尋ね、時間の流れに沿って「職場の雰囲気が悪い」という問題を整理するように求職者に促している。そうやって、求職者の視野が、「現在」だけでなく、「過去」や「未来」へと、広がるように働きかけている。

こういった職員の働きかけもあり、求職者は⑧「来年まで様子を見て、それから転職を考えても遅くないかもしれませんね」と、より幅広い時間的展望のもと、「職場の雰囲気が悪い」という問題をとらえ直すことができるようになっていく。

ウ 問題解決支援 TIPs の評価

問題解決支援 TIPs が活用されており、かつ新事例研究が実施された直近の研修コースである、2016年度第3回職業指導Ⅱの研修生57人を対象としたアンケート調査の分析結果を報告する。

(ア) 問題解決支援 TIPs の現場での有用性

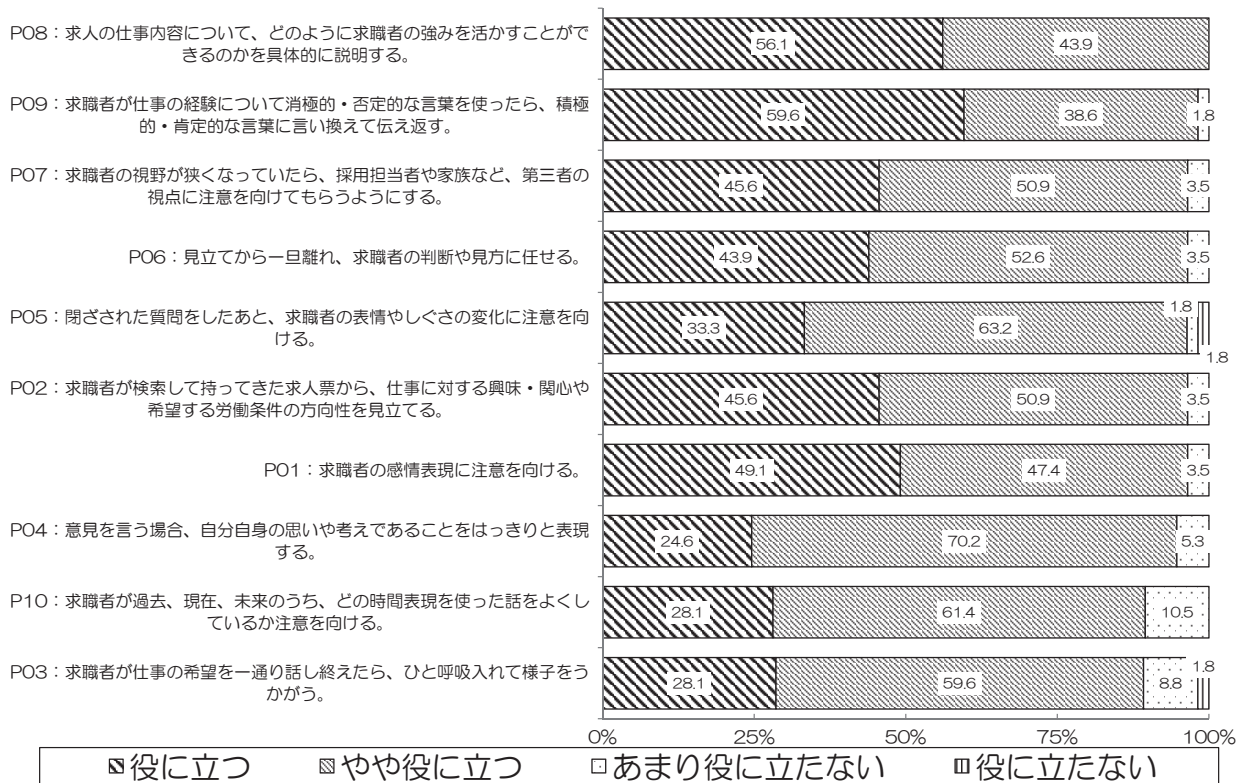
一つひとつの問題解決支援 TIPs について、研修の参加者である職員に相談をよりよくするために役立つかを尋ね、「役に立たない」から「役に立つ」までの4件法での回答を求めた。その結果を図表7-2-6に示す。

「役に立つ」と「やや役に立つ」を合わせた現場での有用性を評価する割合は、どの問題解決支援 TIPs も9割弱を超えていた。参加者全員が「求人の仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する」(100.0%)を有用であると評価しており、最も高い。ついで、「求職者が仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す」(98.2%)、「求職者の視野が狭くなっていたら、採用担当者や家族など、第三者の視点に注意を向けてもらうようにする」(96.5%)、「見立てから一旦離れ、求職者の判断や見方に任せる」(96.5%)、「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」(96.5%)、「求職者が検索して持ってきた求人票から、仕事に対する興味・関心や希望する労働条件の方向性を見立てる」(96.5%)、「求職者の感情表現に注意を向ける」(96.5%)がいずれも9割台半ばで続く。

反対に「求職者が仕事の希望を一通り話し終えたら、ひと呼吸入れて様子をうかがう」(87.7%)は最も低く、「求職者が過去、現在、未来のうち、どの時間表現を使った話をよくしているか注意を向ける」(89.5%)が続く。いずれも9割弱を占める。ついで、「意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する」(94.8%)が9割台半ばを占める。

図表 7-2-6 問題解決支援 TIPs の現場での有用性

(単位：％、N = 57)



(イ) 問題解決支援 TIPs の活用の困難性

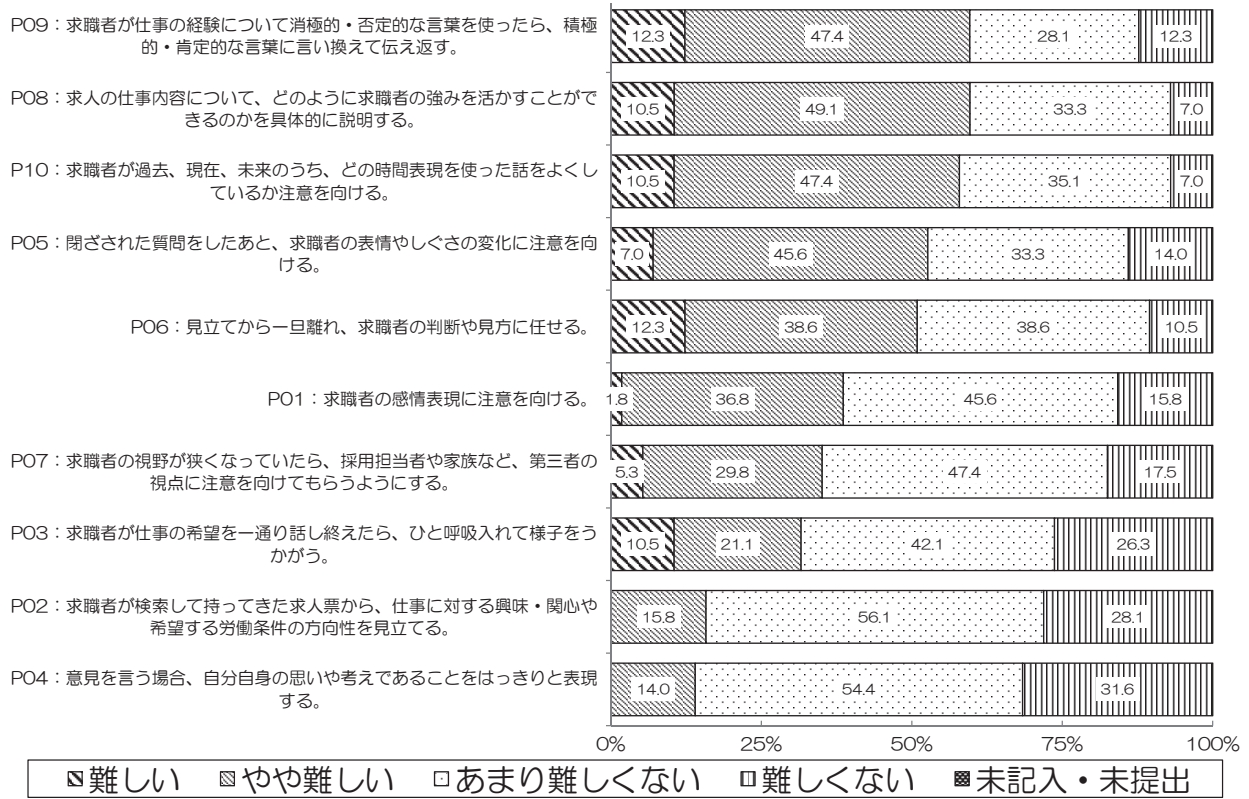
一つひとつの問題解決支援 TIPs について、研修の参加者に相談の窓口で活用することが難しいかを尋ね、「難しい」から「難しくない」までの4件法での回答を求めた。その結果を図表 7-2-7 に示す。

「難しい」と「やや難しい」を合わせた TIPs の活用が困難であると評価する割合は、1割台半ばから6割弱を占めるものまで多様である。「求職者が仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す」(59.7%)と、「求人の仕事内容について、どのように求職者の強みを活かすことができるのかを具体的に説明する」(59.7%)が最も高く、ついで、「求職者が過去、現在、未来のうち、どの時間表現を使った話をよくしているか注意を向ける」(57.9%)が続く。いずれも6割弱を占める。

反対に「意見を言う場合、自分自身の思いや考えであることをはっきりと表現する」(14.0%)が最も低く、「求職者が検索して持ってきた求人票から、仕事に対する興味・関心や希望する労働条件の方向性を見立てる」(15.8%)が続く。いずれも1割台半ばである。ついで、「求職者が仕事の希望を一通り話し終えたら、ひと呼吸入れて様子をうかがう」(31.6%)が3割強である。

図表 7-2-7 問題解決支援 TIPs の活用の困難性

(単位：％、N = 57)

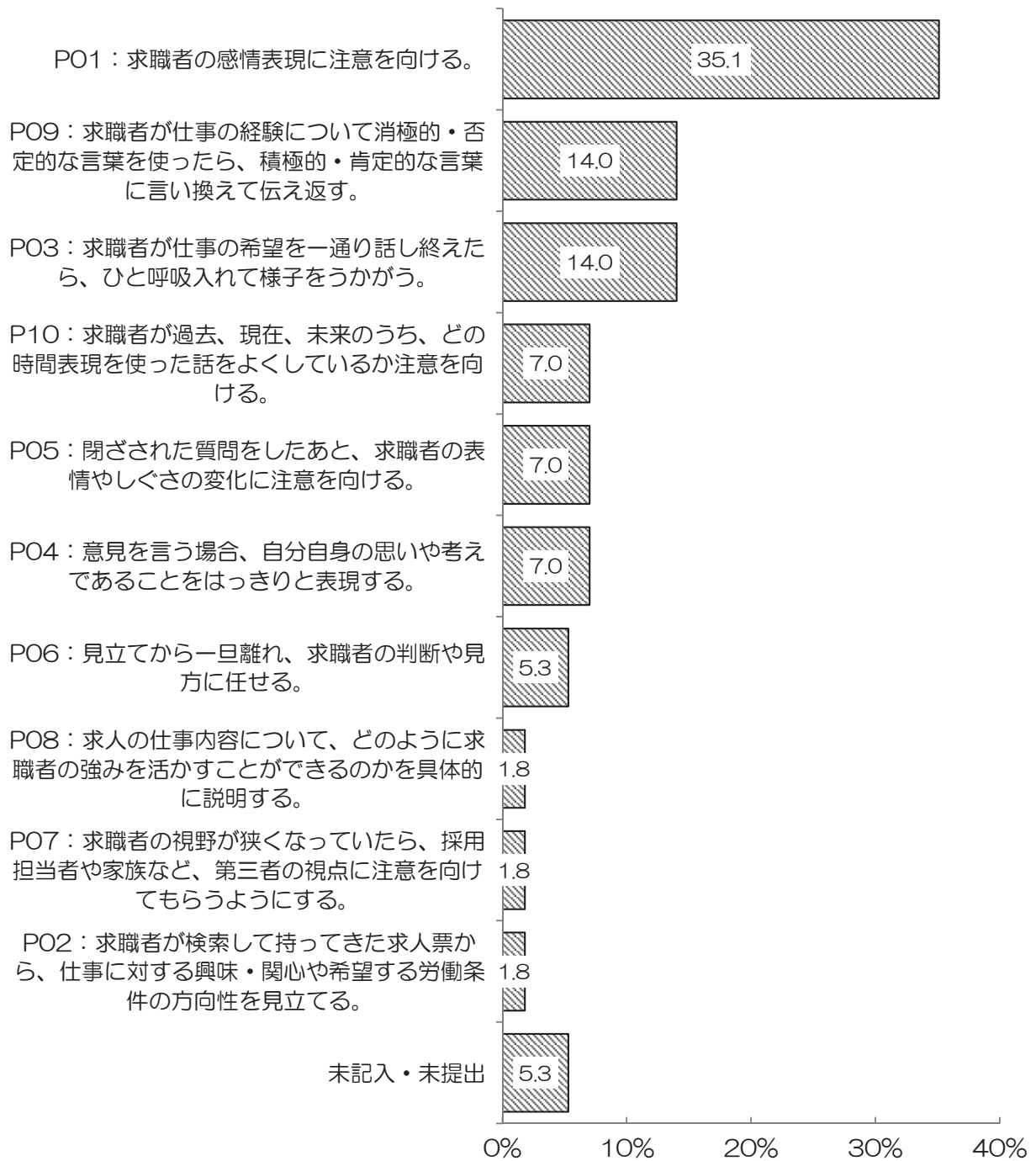


(ウ) 現場で取り組む問題解決支援 TIPs

問題解決支援 TIPs のなかから、職員が現場に戻って取り組むとしたら、どれになるかを尋ね、一つ選択することを求めた。その結果を図表 7-2-8 に示す。「求職者の感情表現に注意を向ける」(35.1%) が 3 割台半ばで最も高く、ついで、「求職者が仕事の希望を一通り話し終えたら、ひと呼吸入れて様子をうかがう」と「求職者が仕事の経験について消極的・否定的な言葉を使ったら、積極的・肯定的な言葉に言い換えて伝え返す」が 1 割台半ば (14.0%) で続く。選択されない TIPs はなかった。

図表 7-2-8 現場で取り組む問題解決支援 TIPS

(単位：%、N = 57)



第3節 職業相談・紹介TIPsの評価

TIPsは、筆者が労働大学校の職業指導系の研修コースに参加し、参加者である職員と接するなかでヒントを得て作成されている。このため、アンケート調査により、職員から見て、TIPsが現場で有用性があり、かつ活用に困難性がないかを検討してもらうように協力をお願いしている。

現在、TIPsは受容TIPs、応答TIPs、問題解決支援TIPsの3種類がある。これらの種類ごとに、TIPsの現場での有用性（「役に立つ」と「やや役に立つ」を加算した割合）と活用の困難性（「難しい」と「難しくない」を加算した割合）について、その割合の平均値を算出した。その結果を図表7-2-9に示す。

図表7-2-9 3種類の職業相談・紹介TIPsの有用性と困難性の評価の平均値

職業相談・紹介 TIPsの種類	TIPs数	現場での有用性		活用の困難性	
		平均値(%)	標準偏差	平均値(%)	標準偏差
受容TIPs	15	83.3	7.9	51.0	18.7
応答TIPs	15	92.4	4.1	26.9	14.0
問題解決支援TIPs	10	95.3	3.7	41.6	17.3

3種類のTIPsのいずれも、現場での有用性を評価する割合を見ると、その平均値は80%以上であり、標準偏差も10%を切って小さい。これらのことから、TIPsの現場での有用性は、職員から高い水準で評価を受けていると理解できる。

同じく活用の困難性を評価する割合を見ると、その平均値は20%代半ばから50%強と分散し、傾向がつかみにくい。標準偏差は10%代半ばから20%強と大きい。これらのことから、TIPsの活用の困難性は、TIPsの種類によって様々であると理解できる。

次なる課題として、TIPsが現場での活用がより容易になるよう、ロールプレイングなどのグループワークを取り入れ、職員同士で模擬的に実際に活用してみることが考えられよう。