

特集

求職者支援のあり方を考える

—個人主導のキャリア形成時代へ—



バブル経済崩壊とその後の長期不況を経て、企業の人材ニーズに変化が生まれている。そのため、就職支援についても若年者や中高年齢者といったセグメント別の対応や就職促進に向けた新たな支援が求められるようになってきている。個人主導のキャリア形成がキーワードとなるなか、求職者との相談などを通じていかに「自己理解」や「キャリアプランニング」をサポートすべきか。JILPTの研究成果をもとに特集する。

就職支援サービスの基本とセルフヘルプ

JILPT職業相談・就職支援研究部門統括研究員 松本純平

就職支援の新たな課題

押し寄せる求職者。従来とは違ったタイプの利用者。窓口で話し合われるさまざまな問題。ハローワークをはじめとする公的な就職支援サービス提供施設は、その職業相談などのサービス提供において新たな課題を抱えているといわなければならない。

考えてみると、これらは、不景気の影響もあるものの、大きくは求人側である産業界の人材ニーズが変化してきたためである。バブル経済の崩壊後長引く不景気の中で、終身雇用をモデルとしたいいわゆる日本の雇用形態は崩壊し、社員のコアな部分のリストラを含む減量経営は業種の隅々まで進行し、成果主義が浸透した。景気回復に至っても、流動性を持つ非正規の職員だけが増えるような状況が続いている。一昔前は、求職者は次にどの「会社人間」になればよいかと考えることで大きな間違いはなかったのに、現在の求職者は、この変化した不安定な労働市場の中で一層の不安を抱きつつ仕事探しをしなければならぬ。ここに、これらの求職者への就職支援サービスにおいては、個人主導のキャリア開発ということ意識した働きかけ、あるいはそのことを十分意識したサービスを志向しなければならぬ原因がある。

「自己理解」とセルフヘルプ

個人主導のキャリア開発という点で、現場ではどんなキーワードが有効であろうか。まずは、求職者の「自己理解」や「環境理解」を促進することが思い浮かぶ。「敵を知り汝を知れば百戦あやうからず」である。従来からキャリア・ガイダンスやカウンセリングでは、「自己理解」を援助するという考え方が強調されている。文部科学省の進路指導というキャリア・ガイダンスの中でもこの言葉はよく使われる。ただ、





同時に「正しい自己理解を援助する」という表現もよく使われるように、この用語には、援助する者と援助される者との関係性で誤解を生む恐れも潜んでいる。「正しい自己理解」と「正しい自己理解」があるというようにない見解をもつ援助者に、悩み迷っている求職者は信頼を寄せることができるのだろうか？ かえって厳しい評価者とみてしまうのではないだろうか？

「セルフヘルプ」とは

「職業・進路選択の主体は、求職者にある」というのは、就職支援サービスにとって自明中の自明ではあるが、この認識が、「求職者は、自分のキャリア問題を解決する力をもっている」という認識と表裏の関係にあることは忘れがちである。この点「セルフヘルプ」という言い方の中には、基本的に、「求職者は自らの力でよりよい解決を望み・行動する存在である」という響きを含んでいる。セルフヘルプは、「自助」と訳されるが、心理学の辞典によると、同じ悩みや問題を抱えた人々が集まり、相互に援助しあうことを通じて自己の回復を図る治療グループを、セルフヘルプ・グループと呼び、代表的なものとしては、アメリカで生まれたアルコール依存者のグループがあげられている（心理学辞典 有斐閣）

九月に開催された第二回雇用職業研究会の中で開催されたシンポジウ

ムは、関連領域で活躍する専門家から、この「セルフヘルプ」というキーワードから浮かんでくる話題を提供していただき、このキーワードが主に就職支援サービスにおいて有効性を持つかどうかを提起する試みであった。「セルフヘルプ」を援助するというテーマが、貴重な時間を割いて参加していただいた方々に役に立つ機会を提供できるのかどうかについて、実は企画者が確たる自信を持っていたわけではなかったからである。

与えられた二時間はあっという間に過ぎた。しかし、惑いのある企画者にとつて、話題提供者のお話は、宝の山であった。

実際提供された話題の概要は、次に掲載されている。以下では、それらを理解する中で企画者が学んだいくつかの点を述べてみたい。

適切な「仕掛け」と「フォロー」

大学教育を担当する本間氏の話題から学んだことは、「セルフヘルプ」を援助するためには、適切な仕掛けとそれの適切なフォローが役に立ちそうであるという点である。

大学生が抱えている進路選択問題を解決するためには、それを本人が客観的に捉えることができるようにするための仕掛け、具体的には、自己理解のためにアセスメントツールを利用していることが話された。しかしながら、仕掛けは、学生にとつて場合によっては、不安の種をも提供する。教師を志望する学生が、自分のタイプが生かせそうな職業例にそれが挙がっていない結果をえたような例である。本間氏は、そ

うした学生へのフォローとして、「いろいろな職業では、いろいろなタイプの人が活躍している。この結果は、自分のタイプと職業の関係を考える参考を示しているに過ぎず、自分のタイプが、希望する典型的な「教師」とは違うということ心配するのではなく、職務の内容を調べて、自分の特色を生かす働きかたを考えるように」と助言する。この「それでいいんだよ」というメッセージを併せて受け取ることにより学生は暗れ暗れと進路選択の次のステップへと歩み始める勇気と意欲を獲得できるのである。

「待つこと」の大切さ

個人のキャリア・カウンセリングに従事する山本氏の話題から学んだことは、「セルフヘルプ」を援助するために「待つこと」の大切さ、「個々人の



発達のタイミングがあることも意識しておくことの大切さ」である。就職にいたるまではいくつもの手続きが必要である。しかしながら、必要であるからということ、すべての情報や働きかけをすることが、課題解決に寄与するとは限らない。また、就職に結びつかなかったからといって無駄だとはいえない。キャリア・カウンセリングにおいては、生涯キャリア発達という理論的な枠組みがある。長期的な視点から、現在提供するサービスの限界と意義を意識することの大切さを示唆するものである。

このことは、山本氏から直接言及されたわけではないが、組織内の他の部門あるいは他の公的機関との連携の重要性をも連想させるものである。関連する機関との積極的な連携を志向し、実践することによって、トータルとして、個人人の「セルフヘルプ」を後押しできるという視点が有効である。限られた時間の中で、たとえ「流す」サービスしか提供できない場合であっても、それをシニカルにとらえるのではなく、求職者の「セルフヘルプ」にあってその時点で最も重要な部分に注目し、サービスに優先順位を考えると、提供できる部分を他の部門や他の施設のサービスと連携させることにより最終的に就職に結びつく方向を探るなどの重要性である。

キャリアと真摯に向き合う

アウトブレースメント会社で再就職希望者と新たな企業との出会いをサポートするキャリア・コンサルタントである橋本氏の話から学んだことは、



求職者の「セルフヘルプ」を援助することに近道はなく、自己のキャリアと真摯に向き合うことを援助することであるということ、個人のネットワークづくりが「セルフヘルプ」にも有効であるという点である。求職者が何をしたいのかという点により添い、過去のキャリアを思いもこめて具体的に自分の強みが掴まえられるようになり、

自立が促されるといふ。

そして、そこで明確化された事柄は、中小企業経営者などの、こういう人がいたら雇いたいという「求人にならない求人」にもつながる情報になるということが指摘された。また、傾聴につとめ精神的なサポートをすることの重要性にも言及され、二度も三度も聴くことを通して、求職者に「エネルギー」が戻ってくるという経験が話された。

システムによる体系化

ハローワークの求人自己探索システムの開発にあたってシステムエンジニア（SE）であったシスター・エンジニア（SE）である成光氏の話から学んだことは、「体系化していくもののシステム」という話と「ITリテラシー」の違いによるサービスの差別化の可能性という点である。「セルフヘルプ」を援助するということだが、体系化していくタイプの業務であるとすると、担当者の役割は極めて大きく重要なものといわなければならない。また、求職

者の中には、情報に対して異なるリテラシーを持つ者が含まれていることは事実であるので、それらのことを踏まえて「セルフヘルプ」を援助するというシステムを考えていくべきであるという課題が見えてくる。

最後に、このシンポジウム企画を通して学んだことを二点示しておきたい。一つは、ハローワークをはじめとして公的な就職支援サービスを提供する施設において、担当者が自らのサービスを評価するうえで、「セルフヘルプ」の援助というキーワードは使えそうだという点。もう一つは、求職者への就職支援サービスを自らの職務に位置づけようとする担当者にとって、担当者の提供した一つ一つの求職者への働きかけ（サービス）を、求職者の「セルフヘルプ」にとって役に立ったか否かという視点から振り返ること、このことと自身が、担当者の「セルフヘルプ」を発展させる糧になりえるという点である。

プロフィール

まつもと・じゅんぺい／主な著書に「中高年求職者の再就職支援のためのツール等の開発」（共同執筆、労働政策研究報告書No.65、二〇〇六年）、「VPI職業興味検査（第三版）」（日本文化科学社、二〇〇二年）、「さがそう相性のいい仕事」（共同執筆、晶文社、一九九一年）、J.L.ホランド著、渡辺三枝子、松本純平、館曉夫訳「職業選択の理論」（雇用問題研究会、一九九〇年）など