

論文内容の要旨

近年、若者の働く現状がクローズアップされている。ニートやフリーターは年々増加し、非正規雇用の若者も増加している。若年者の失業率も高い中、非正規社員の若者は、職業能力形成の機会に恵まれることが無い中で働くことの意味が問われる時代になった。最近では、若者の職場のストレスやメンタルヘルスの問題がクローズアップされている。私たちを取り巻く社会や産業構造の変化は、労働者の心理・精神面にも大きな影響を与えていると言えよう。

また、個人の働き方も多様化しており、同時に企業の採用活動も多様化傾向にある。時代とともに求職者の就職活動に関する意識の変化はどうなっているのか、そして求職者はどのような行動を起こしているのかを本研究では考察した。

人と組織の関係性の分析では、3年間同じ企業のキャリア・コンサルティングに関わった結果、ミスマッチとGAPという仕組みが見えてきた。これらの分析からわかったことは、互いの欲求に対するGAPが生じておりこのGAPを認識した時に社員は不条理を感じ、不満などが態度に表れ仕事に影響を及ぼすと考える。それを解消させるための有効なカウンセリングの方法として構造モデルを導出し、4つの役割が明らかになった。その4つに働きかけたカウンセリングを受けることで思い込みによる不条理さに気づき態度をかえられるようになった。そして、この構造モデルをさらに詳細にするため、のべ1000人を超えるカウンセリングを分析し、認知の構造モデルを導き出した。

本研究で取り上げた社会心理学は、本来は一つ一つの研究であるが、それぞれのモデルを持って組み合わせることにより、カウンセリング対象者の心理がモデル化できると考え、その心理はパターン別にそれぞれに説明できると考える。また、それぞれの年代から得たカウンセリング事例をもとに、このモデルにあてはめてみると一人ひとりの認知の構造が説明でき、さらにどの部分にカウンセリングとして働きかけると良いかということがわかった。

これらの事例のように、構造モデルで分析し検証することで、クライアントをプロファイリングすることができるようになった。そして、カウンセリングで導き出された内容は、マズローの枠、フェスティンガーの不協和、独自の構造モデルの3つの構造で説明ができ、クライアントのパターンを知ることで、モデルを使ったカウンセリングができたので、モデルの有効性を検証できた。

従来のカウンセリングは、理論的背景を基準としてカウンセリングをとらえてきたが、クライアントを基準としてクライアントの環境や状況や問題に対応した、柔軟なカウンセリングのスタイルにこのモデルは対応できると考える。

今後は、プロファイリングされたクライアントとこのモデルにしたがってどこに働きかければよいかを処方箋として考えカウンセリングすることで、より有効なカウンセリングを実施することができると考える。

現代社会は、技術革新やビジネスのグローバル化の影響、また少子高齢化の進行、人口減少など、産業や労働を取り巻く環境は大きく変貌している。そしてIT化や業務の効率化・多様化等により、労働市場における就業者に求められる能力も変化している。全産業に占める第3次産業の割合が増加していること、第1・2次産業の変質（サービス業化）も加わり、その産業構造の変化とともに労働環境（求められる能力）の変化は、若年者の離職率の増加の要因になっているものと推察する。

最近では、若年者の職場のストレスやメンタルヘルスの問題がクローズアップされている。私たちを取り巻く社会や産業構造の変化は、労働者の心理・精神面にも大きな影響を与えていると言えよう。また、職場における個人と企業の意識の隔たりも課題の一つであり、その隔たりを埋められずにいる場合、個人のキャリア形成はストップし、メンタルヘルスの悪化や離職に繋がっていく。

これらの産業構造の変化と労働市場の変化は、労働者に求められる能力の変化を生みだした。産業構造は変化したが、近年の経済成長の鈍化は、中小企業の収益を圧迫し、中小企業の現場では、人材育成にかかるお金も時間も無いのが現状である。そうすると、育てる人材にも事欠くことになり即戦力を求める傾向となる。現に、失われた10年で新卒者を採用できなかった企業は、これからの幹部候補となる中核人材が社内におらず、30代の空洞化を招いている。中小企業では「人材」が重要な経営資源だと考えており、少子高齢化・長寿社会の日本

においては、中長期的な戦略での人材の確保が必要となってくる。

産業構造の変化から労働者に求められる能力の変化は、新卒者に対しても明確に提示されるようになった。そして、経済産業省の定義づけた「社会人基礎力」は一般的にも知られてきた。

次に、若者の就労力について着目した。「社会人基礎力」について2009年に経済産業省が行った『大学生の「社会人観」の把握と「社会人基礎力」の認知度向上実証に関する調査』では、学生と企業の間に必要な職業能力の理解について大きな隔りがあることがわかった。不足していると思われる能力について学生は「語学力」や「専門知識」、「簿記」などテクニカルスキルについて不足している。しかし、企業側は、「主体性」や「コミュニケーション力」、「粘り強さ」などのヒューマンスキルが学生に不足している。

離職理由のトップは「ストレス」となっている。2007年度労働者健康状況調査（厚生労働省）によると仕事や職業に「強い不安・悩み・ストレス」を感じている労働者は58%という結果が出ている。

また、企業は若年者の企業への定着に向けて、企業内訓練の実施や本人の希望を活かした配置など様々な取り組みも行っている。しかし、離職率は依然として横ばいのままである。精神面でダメージを抱えた社員の健康リスクは、リスクマネジメントの視点で重要となる。社員の生産性の向上という視点から見ても、離職率の低下や休職者の減少は、重要なリスクマネジメントとなる。このことから、企業の実産性の向上へ貢献するための人事マネジメントとして、近年キャリア・コンサルティングはより一層必要とされ始めている。

これらのことから、一つの手段としてカウンセリングの手法を用いたコンサルティングをすることは、中小企業で働く社員にとって働きやすい職場環境を整え、人材を引き留めるための一つの手段として、企業の抱える課題の解決に貢献できると推察する。

「多くの場合において、新従業員は、職場を去る決意を心の中ですが、この決意を上司に伝える義務は感じない。同時に、上司は心の中で新従業員を長期的な潜在能力なしとしてあきらめるが、それでもこのメッセージを伝える義務は感じない。」「もし人間資源の計画と開発が効果的になるべきなら、それはキャリア初期の諸問題を扱わなければならない。」（シャイン、1991）と述べ、重要なのはキャリア初期の諸問題としている。キャリアの初期の問題の一つには、人間関係の構築とコミュニケーションが含まれると考える。社会には一方的に若年者にコミュニケーション力を求めるようなメッセージが溢れている傾向にあるが、会社も上司も若年者とのコミュニケーションの取り方の工夫が必要な時代である。

高知県の県内総生産の産業構造は、平成8年から今日まで第1次産業分野も第2次産業分野も減少傾向にある。雇用情勢は、第1次産業が大きく衰退するなかで第3次産業が雇用を吸収してきた。しかし、近年はこれまで雇用を吸収してきた第3次産業企業の業況が非常に厳しくなっている。そのような中で、高知県における新規学卒就職者の離職率は、全国よりもかなり高くなっている。平成23年度の調査での3年目の離職率を全国と比較してみると、高校46.4%（全国40.1%）、短大44.1%（40.3%）、大学38.3%（30.9%）と高知県では高い傾向にある。特に大卒1年目の離職率が高く、平成22年での離職率は22.5%（全国13.4%）となっている。これは学生のキャリア形成にも大きく影響を及ぼす。また、入社1年目の離職の高さは、企業側の努力によるミスマッチの解消や入社してからの状況にも課題があると考えられる。これまで、若年者の離職や人材育成に悩み今後の取り組み方法を模索している高知県の中堅中小企業を取り上げ、企業と社員の抱えている問題を分析し、問題解決に向けた取り組みを検討してきた。

GAP からくる不条理さと個人の思い込みは態度に影響し、休職や離職に繋がる。ここで、カウンセリングの4つの役割が明らかになってくる。カウンセリングを受けることで、本人のGAPが解消され思い込みを排除できるようになった。そして、個人の思い込みによる不条理さに気がつくことで、態度を変えられるようになった。これらは、エリスの論理療法の枠組みを活用し課題構造モデルを導き出すことができた。このことから、企業と社員の思いをお互いどう調和していくかという点でキャリア・カウンセリングは非常に重要な役割を果たしたと言える。

社員は企業に対して、信頼と期待をしており、そこで働くという合意形成が生まれる。しかし、その中で満たされないことがGAPとなり、不信感や不条理さを感じ態度となる。不信感や不条理さを感じている社員には組織の労務関係者ではアプローチは難しい。組織の立場としてアプローチできない部分にアプローチし、この構造にある課題にキャリア・コンサルタントが気付かせることで課題は軽減される。

新入社員や勤務年数の浅い社員にとって、GAPは精神的に非常に重いウエイトを占めストレスとなる。そして、メンタルヘルスの問題となり、離職に繋がることとなる。また、これは勤務年数に限らず、全く新しい、過去の経験のない仕事に就いた時も同じである。人と組織の合意形成を見出せない、経験値が少ない社員には、このと

きこそ支援が必要である。この支援の中心になるのは、キャリア・コンサルティングである。今回、A社に社外キャリア・コンサルタントが関わることで、GAP の存在が明らかになり、組織としてそれに対応しようと言う方向に繋がっていった。

これらのことから、社外のキャリア・コンサルタントが関わる存在意義があると言えることが、これまでの研究の成果である。

企業におけるキャリア・コンサルティングの重要性については以上のように述べてきたが、離職を選択しなくても良い環境の整備は重要である。これは、企業や本人だけの問題ではなく、社会全体の問題として重要なことである。

離職を選択しなくても良い環境を、また相談・支援の充実した環境を整えることで若年者の離職のみならず個人を取り巻く環境の改善に一步でも近づかなくてはならない時代である。外部のキャリア・コンサルタントのみならず、キャリア・コンサルティングのスキルを身につけ、人間関係の満足を得られる職場の実現を目指すことは、安定して働きたいとい欲求を満たす一歩になる。このことが、離職率への低下に繋がる一つの手段として貢献できると考える。これらの分析を念頭に置いて、今回の構造モデルから見えてきたキャリア・コンサルタントの関わりを企業と社員の役割の中で実践していかなければならないと考える。そして、そこからの研究としては、どのようなメカニズムで現代の就職のミスマッチや高い離職率などの結果を生んでいるのかを説明する構造モデルを導き出し課題の解決方法を提示した。