

# 高等教育機関における就職支援のあり方について

## —コミュニケーション能力を育む持続的な信頼提示—

西 村 慶 治

The Desirable Support for the Job Hunting in the Higher Education Institutions  
—The Expression of Sustainable Trust Cultivates the Communication Skills—

Yoshiharu NISHIMURA

### 【要 旨】

若者に対してコミュニケーション能力の向上が求められている今日、携帯電話等の各種情報メディアに恵まれた環境に育った彼らに求められているのは、対面での対話能力といえる。就職試験での面接やグループディスカッションへの対策のみならず、就職後の業務遂行においても、他者との対面でのコミュニケーション能力は必要である。高等教育機関における就職支援においても、この対面でのコミュニケーション能力の向上を図ることが重要であり、その際には支援者からの継続的な信頼提示が求められる。

### 【キーワード】

高等教育機関、就職支援、キャリア、信頼提示、自己分析、コミュニケーション能力

## 1. はじめに

大学・短大等への進学率が5割を超える今日のわが国において、これら（高専を含む）高等教育機関は若者が社会へ巣立つ前の最終教育機関として、主要な役割を担っている。学校教育におけるキャリア教育の必要性が高まっているなかで、就職という進路選択はその主たる課題の一つであるが、その支援策は地域の労働市場や教育機関の状況、学生の特性等に応じて異なってくる。しかしながら、「就職を果たす」という共通課題に向けての支援のあり方については、共通点を見出すことが可能と考える。

本稿では、わが国の若者（学生）が、社会からとくに求められているコミュニケーション能力（対人関係能力）が、支援者からの継続的な信頼提示によって向上することを明らかにし、最終教育機関としての高等教育機関における就職支援のあり方について考察する。

## 2. 求められる社会人像について

求められる社会人像については、かつて内閣府に置かれた研究会で提唱された「人間力」、厚生労働省が2004年10月から2009年度末まで実施していた事業（通称「YESプログラム」）で用いた「若年者就職基礎能力」、文部科学省

の「就業力」他、各種施策に向けた把握の試みが続けられている。経済産業省では、「前に踏み出す力（アクション）」「考え抜く力（シンキング）」「チームで働く力（チームワーク）」の3つの能力と、より細分化した12の能力要素からなる「社会人基礎力」を定義して、現在も各種施策に取り組んでいる。

社会人とは、社会の構成員である。職業社会における構成員となれば、職業集団（企業等）の構成員として、①主体的に（やる気を持って）、②自らの役割（仕事）を果たすことができ、それを、③他の構成員とともに行うこと、が求められる。これらを社会人に求められる基礎（A・B・C）とすれば、次のように表記できよう。

- ①A S（Ambitious Spirits）やる気・主体性
- ②B S（Business Skills）実務能力
- ③C S（Communication Skills）つながる力

とくにこれらの内、C Sと表記したコミュニケーション能力（対人関係能力）が、今日のわが国で最も求められている。社団法人日本経済

団体連合会が会員企業に対して毎年度実施している調査の結果を図1に示す。企業が新卒者の選考にあたってとくに重視した点を25項目より5つ回答する設問において、「コミュニケーション能力」が2004年度から2011年度まで8年連続で第1位となっている。

わが国の採用活動の特徴の一つである「新卒一括採用」では、即戦力としての「実務能力」よりも、まずは仕事仲間として連携ができる「コミュニケーション能力」が求められていることが、図1からも読み取れる。

B S（実務能力）については、企業としては仕事で必要となる知識やスキルは、就職後に改めて教育する必要があることから、その前提となる基礎的なスキル（PCスキル等）が、まずは求められるといえる。実務能力の向上を目指して、学生に各種資格取得が推奨されることがあるが、企業が採用時に何らかの資格取得を特段に求めることはない。ただし、学生時代に積極的に努力したことを証明する手段としては、資格取得は「見える」「分かりやすい」材料となろう。とくに、いわゆる有名（それゆえに難関）大学であれば、その入学時点において、あ

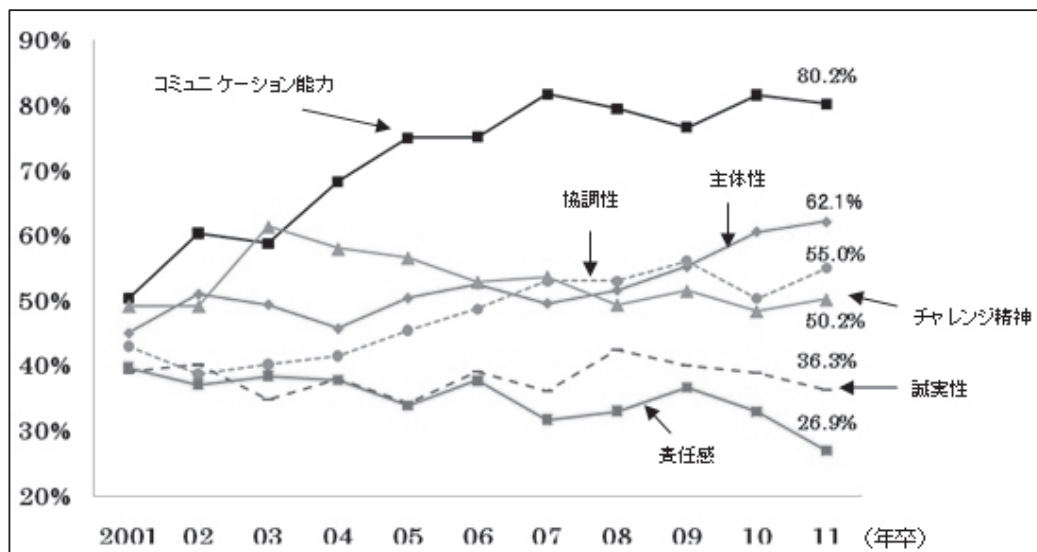


図1 「選考時に重視する要素」の上位の推移  
出所) 社団法人日本経済団体連合会「新卒採用（2011年3月卒業者）に関するアンケート調査結果の概要」

る程度の努力をした（あるいは有能である）ことを「証明」していることになり、そうでない場合は、なんらかの努力や有能さを証明する材料として有用であろう。

AS（やる気・主体性）については、将来が不透明な現代社会だからこそ、多くの企業にとって望ましいものであり、その向上には自己分析が有効な手段の一つであることを後述する。

なお、CS（コミュニケーション能力）については、就職試験においても、グループディスカッションや集団・個別面接等を通して必ず確認されるため、学生本人にとっても、優先的に向上を図るべき能力といえる。

### 3. 学生の現状と支援者のあり方

#### (1) 求められるコミュニケーション能力とは

若者に対してコミュニケーション能力が求められていることは図1からも窺われるが、これは若者においてコミュニケーション能力が全般的に低いことを意味するのであろうか。また、コミュニケーション能力が求められているのは、若者に限られる問題であろうか。

コミュニケーション能力を、多面的⇔部分的および同期⇔非同期の2軸を使って分類すると、図2のとおり4つに分類することができ



図2 コミュニケーション能力の分類

る。

ここで、多面的⇔部分的とは、他者とのコミュニケーションにおいて文字（言葉）、音声（声の抑揚）、映像情報（表情やしぐさ）等を多面的に使用しているか部分的に使用しているかによる分類、同期⇔非同期とは、他者とのコミュニケーションにおいて即時的か否（時間差あり）かによる分類である。

このように分類すると、現在とくに新卒等若者に必要とされているコミュニケーション能力は、図2では左上の多面的同期コミュニケーション、つまり対面での対話能力と考えられる。なぜなら、例えば右上の部分的同期コミュニケーションにあたる携帯メール（とくに若者において携帯メールは即時性が高いため非同期ではなく同期に分類）の利用を考えるならば、その使い方および頻度から見て、若者が年上の世代と比較して能力が下回っているとは考えられない。また、携帯電話およびスマートフォンの普及や、さまざまなソーシャルメディアを通じたコミュニケーションを考えると、メディア・リテラシー（情報処理能力）およびそれに伴うデジタル・デバイド（情報格差）の問題は、若者に限られることではない。

若者に対して求められるコミュニケーション能力とは、対面での対話能力（対人関係能力）といえる。

#### (2) 望ましい支援者のあり方

学生を支援する立場の者が、学生本人の対面でのコミュニケーション能力の向上を図ろうとするとき、支援者自身も対面でのコミュニケーションの対象者である。まずは、コミュニケーションが続けられる信頼関係を構築するために、支援者から学生への信頼を（見える・聞こえる形で）示すことが必要となる。学生に示す信頼とは、学生が負担に感じるような闇雲な過信ではなく、学生の現有能力を把握した上で、次なるステップに向けての着実な進歩といった、本人にとっても全く無理とは思われない程度の、可能性への期待といえる。学生からの働きかけを待つだけではなく、支援者側からも必

要に応じて働きかけて（「声掛け」等）、支援者が学生に対して開かれた状態であることを伝え、その状態を維持し続けることである。学生の言動に対して理解ができず、不信感を抱くこともあると思われるが、後述するような今日の若者を取り巻く環境について、改めて確認しておく必要がある。

（望ましくない支援者）

学生の言動が理解できない



学生のことを信頼できない



支援者の日々の言動に不信感が示される



（不信感が伝わった学生）

支援や指導を聴き入れ難くなる

（望ましい支援者）

学生の言動が理解できない



学生の特性や取り巻く環境の把握に努める



日々、学生に対して「聴く」姿勢を示す



（「聴く」姿勢が伝わった学生）

自分からコミュニケーションを図りに来る

### (3) 若者を取り巻く環境

現在は、次のような要因により、幼少時から他者との対面機会が減少し、挨拶等をはじめとするコミュニケーションの機会も減少している。

- ・核家族化
- ・少子化
- ・共働き世帯、一人親世帯の増加
- ・地域コミュニティの希薄化
- ・情報通信機器等の発達（とくに携帯メディア）

携帯メディア（携帯電話、ゲーム機等）やインターネットの発達により、個人で楽しく時間

を過ごせ、ますます他者との交流がなくても大して困らない、あるいは交流の必要性を感じなくなっている。インターネットを通じて、他者との交流をしているという面もあるが、いわゆる仮想空間では、現実の友人等との交流とは異なる次のような点が挙げられる。

- ・部分的なコミュニケーション（文字だけ等）
- ・実名を使わない場合もある（匿名性）
- ・匿名の場合、一方的な交流の切断が容易
- ・交流時に自分の身なり、振舞いが相手に与える影響を気にしなくていい

このような環境では、社会生活に必要な他者とのコミュニケーション能力を向上させる機会が乏しくなる。個人生活（プライベート）と他者を交えた社会生活（パブリック）を、使い分ける機会が乏しいともいえる。

かつて、電話が一家に一台であった頃、自宅の電話が鳴ると、親（大人）が声を少し高めて「もしもしー」と電話に出て、普段より丁寧な口調で話をする姿を見かけることがあった。子どもは、電話に応答できる年齢になると、親（大人）のまねをして電話に出て、少し丁寧な口調で話をしたりした。自宅に居ながらプライベートとパブリックとに応じて言動を使い分ける、モデル学習と実体験の機会があったといえる。一家に一台の固定電話から、一人に一台のプライベートな携帯電話の時代になり、子どもは自分の携帯電話を持てば自宅の固定電話に出る必要性はほとんどなくなる。電話の応答において言葉や口調を使い分ける機会は減少する。

携帯電話をプライベートな連絡手段として日常使用している若者が、次のような失敗をすることがある。就職活動で自分への連絡先に携帯電話番号を記していながら、応募先からの連絡に対して、未知（未登録）の電話番号からの発信だからと出ない、あるいは電話に出ても丁寧さに欠ける口調で応答してしまう。携帯電話の使用については、親（大人）といった他者からモデル学習する機会は少なく、実体験でプライベートとパブリックを使い分ける機会も少ない。

#### 4. 学生が動くとき（自己分析の役割）

現在の就職活動（以下、就活）では、各人の特性等に応じた進路選択を目的に、自己分析が行われる。そこでは、主に次の3点について振り返る。

- ①興味（好きなこと）
- ②能力（できること）
- ③価値観（大切なこと）

この自己分析は、職業等の進路選択において役立つのみならず、就活をするための「動機付け」（就活に動く）にも有用である。就活行動を「する・しない」の二分法で考えると、先の3点は次のようにその行動要因として捉えることができる。

- ①興味：したい・したくない
- ②能力：できる・できない
- ③価値観：すべき・しなくてもいい

何かを「する」ときは、「したい」「できる」「すべき」ことが、「しない」ときは「したくない」「できない」「しなくてもいい」ことが要因として考えられる。支援者は、「する」要因を強化し、「しない」要因を軽減することで、学生の就活行動を促進することができる。

なお、就活では企業研究を行うが、これは進路選択を行うための「メニュー（選択肢）」作りといえる。（企業情報あるいは企業の存在そのもの等）未知なるものは、探求の対象にはなるが、選択の対象にはならない。選びたいもの、選べるもの、選ぶべきものが見当たらないければ、就活行動を「する」ことは難しい。

#### 5. 求められる支援と支援者像について

##### (1) 参加型・体験型学習の必要性

他者の目を気にすることなく、プライベートに多様な楽しみ方が選べる今日、意図的に選択

しなければ、他者と（対面で）交流することなく時間を過ごすことができる。生活に必要な物資を求める消費においても、自宅に居ながらインターネットを用いた「クリック」操作で、多くを済ませることが可能になっている。他者と自分とを意識しながら、対面でコミュニケーションを図ることについては、意図的に体験して、学ぶ機会を設けることが必要と考えられる。現在、各高等教育機関で実践されている主な取り組みとしては、次のものが挙げられる。

- ・インターンシップ（職場体験）
- ・ボランティア活動（地域参加実習）
- ・学外（国内・海外）での実習や研修
- ・学園祭他、学生主体の行事や活動
- ・日常的な学生間（留学生を含む）交流

これらの取り組みを、単位取得ができる正規の授業として（場合によっては必修科目として）提供することで、「したい」（あるいは「すべき」）要因の強化により、参加「する」ことを促進することができる。より多くの取り組みに、より多くの学生（できれば全学生）を参加させることができれば、参加後の学生どうしの情報交換を促し、一層のコミュニケーション能力の向上（および疑似体験の獲得）に資することができる。

なお、学生にとって望ましいと考えられる教育指導も、学生に単なる厳しさと誤解されてコミュニケーション不全に陥ると、学生本人からのコミュニケーションの遮断のみならず、場合によってはハラスメントとして受け取られる。厳しい教育指導も効果に結びつかない場合は、その（コミュニケーション）方法について効果の見込める適切なものへと再考する余地があるといえる。

##### (2) 経験を振り返ること

参加型・体験型学習により、対面でのコミュニケーションをさまざまな場面で実践する機会を得ることができる。就職支援の面からは、ここでの経験を振り返ること、および支援者の存

在が重要である。

同じ経験をして、そこから得た「気づき」や「学び」は人それぞれである。改めて経験を振り返ることで、参加・体験時には気がつかなかったことに気づき、理解できなかったことが理解できると、就活を含めた今後の行動にそれらの経験を活かすことができる。

経験の振り返りにおける支援者の役割は、自らの経験に基づく内省では難しい、客観的な視野（あるいは異なる視点）から振り返る機会を提供することである。就職支援においては、各学生の特性を把握し、進路選択に即した、支援者による個別面談となろう。さまざまな経験について忌憚なくコミュニケーションを図ることができる、信頼できる支援者の存在が重要である。

### (3) 支援者からの継続的な信頼提示

支援者が学生本人の可能性を信頼し、適切なコミュニケーション方法を選択しながら、諦めることなく継続的に関わり続けることが、本人のコミュニケーション能力（対人関係能力）の向上において果たす役割は大きい。

コミュニケーションは、キャッチボールに例えられることがある。子どもが幼少時に、親がキャッチボールを教える。子どもが未だボールを上手に投げられない頃は、たとえとんでもない方向に投げても、「どうしてそんなところに投げるのか!」とあって、親は子どもを非難したりしない。そんなことをすれば、すぐに楽しくなくなって、上手になる前に止めてしまう。どんなボールを投げても、拾って返してあげることを繰り返し続けることで、安心できる継続的なやりとりを通して、投げることも受け取ることも上手になっていく。キャッチボールが上手にできない現状への非難や批判ではなく、これから上手になることへの親の期待や信頼が、子の望ましいスキルの習得を促す。さらには、「上手くなったな!」という親（他者）からの肯定的な評価が、本人の主体的な向上意欲を促進する。対面でのコミュニケーションにおいても、このような信頼感の中での継続的な試行錯

誤の経験が能力の習得・向上を促進する。

高校卒業未就職者を対象としたある就職支援セミナーで、受講者の一人が指示に従わずに、講師に反抗的な目を向けたことがあった。講師は少し驚いた表情を見せた後、穏やかに次のように話しかけた。「このようなセミナーで講師を睨むなんて、勇気があるね!それは長所だ。書いときよ。」その受講者は軽く吹き出して表情を和らげ、その後は明るい表情で受講を続けた。反抗的な行為に対して非難や批判に応じるのではなく、相手が投げた（上手くない）ボールとして拾って、望ましい（建設的な）形で返す。継続的に信頼を提示して、試行錯誤の機会を与えることで、望ましいコミュニケーション能力の習得・向上を図ることができる。

就職後の仕事における望ましいスキルの習得においても、継続的な信頼提示の必要性は指摘できる。スキル習得のために職場外教育訓練（Off-JT）等を実施した場合、その場ですべてを理解できるとは限らず、その場で理解できたことでも実践できるまでには時間と経験を必要とする。しかし、職場に戻ってその成果が感じられないと、上司や先輩からは理解できていないことや実践できていないことに対して、繰り返し指摘されることがある。できていないところを指摘され続ければ、場合によってはできていたことまで不安になって、自ら主体的に行動することを躊躇するようになり、できない（やらない）ことが増えるといった悪循環に陥る。上司や先輩は職場での経験が長いため、（自分ではできるが）部下や後輩ができないことが目について、指摘したくなるが多くなる。職場外教育訓練（Off-JT）のみならず日々の職場内訓練（OJT）等においても、部下や後輩に対してはできないことへの指摘のみにとどまらず、本人の不安を解消し、本人の主体的な行動を促進するように、できていることに対して肯定的な評価を伝える等、継続的な信頼提示が求められる。

就活においても、途中で断念せずに続けることが内定獲得に有用である。とくに、地元の中小企業を目指した就活の場合は、（新卒一括採

用ではなく) 欠員補充のための採用もあり、卒業間近まで(あるいは卒業後も)諦めずに活動を続けることが、採用(内定)獲得に必須となる。支援者が諦めずに継続的に信頼を示すことができずに、学生本人の継続的な活動を促進することは難しい。

人はそれぞれに、自らの価値観に基づいて、考え、行動している。この価値観(何が大切と考えるか)は、すべてが意図的に身に付けたものではない。自分自身が育った環境の中で、意識することなく、他者(外部)からの多くの刷り込みによって形成されている。育った環境が異なれば、あるいは大きく変化すれば、各個人の価値観にも大きな差が発生する。支援される側と支援者とは、とくに年代が異なれば、理解を共有できない部分も大きくなろう。しかし、だからこそ信頼という架け橋と、その橋を架けるコミュニケーションの方法を、支援者からの継続的な信頼提示により対面でのコミュニケーションを試行錯誤する機会を提供して、伝えていく必要がある。

## 6. おわりに

本稿では、学生の就職支援において、支援者からの継続的な信頼提示が肝要であることを論じた。社会人を育てるといのは、他者とともに、社会の構成員としての自らの役割を、主体的に果たせるように、支援していくことである。

自らの言動に対して、信頼という肯定的な評価がなされると、以後の言動において主体的に判断できる「柱」を身につけることができる。非難や批判といった否定的な評価が続けば、主体性な判断基準を身につけることは難しく、以後の言動においても不安を感じるようになる。主体性の向上においても、継続的な信頼提示が求められる。

他者との関わりについては、人は他者に対してすべてを理解する(知る)ことはできない。親子や親友のような身近な存在であっても、未知の部分がある。どれだけ知り合えたとしても

他者に関する情報は限定的となる。他者に対するイメージは、知り得た情報が自分にとって好ましかれば好意や信頼といった肯定的なものとなり、知り得た情報が自分にとって好ましくなければ嫌悪や不信感といった否定的なものとなる。他者に関する情報は意識するかしないかにかかわらず入ってくるが、人は多面性・多様性を持ち合わせた存在である。すべてを知り得ない他者と接するとき、その多面性・多様性の中から、意識的に信頼できる部分や可能性を探すことはできないだろうか。そうすることで、部分的・限定的にでも、他者を信頼することができる。人を誉めるのは苦手だという人もいるが、賞賛するとまではいかななくても、他者の信頼できるところを見出し、それを相手に伝えることはできる。

習慣化された言動や無意識の思考(ものの見方)の流れに逆らうことは容易なことではないが、日々の暮らしにおいて全自動「選択」機ともいえるような言動を意図的かつ継続的に振り返り、自らの再選択により行動習慣を再構築する。そして、他者に対して自ら継続的な信頼提示を図ることが、他者とのコミュニケーションを促進し、延いては望ましい対人関係と社会の創造につながると考える。

なお、就職支援における、より具体的かつ現実的な支援である応募書類の書き方や筆記試験(適性検査)および面接試験(グループディスカッションや集団面接を含む)における支援者のあり方等については、別の機会に論じたい。

また、就職先の開拓等については、学外機関との連携のあり方も課題となるが、これについても全国的な支援施策や地域行政の支援枠組みを踏まえた上で、改めて考察したい。

## 参考文献

- 市川伸一, 学力から人間力へ, 2003, 教育出版, 東京.
- 経済産業省, 社会人基礎力 育成の手引, 2010, 朝日新聞出版, 東京.
- 厚生労働省, 厚生労働白書 平成17年版, 2005, ぎょうせい, 東京.

小杉礼子, 大学生の就職とキャリア 「普通」の就活・個別の支援, 2007, 勁草書房, 東京.

文部科学省, 学校基本調査報告書 初等中等教育機関専修学校・各種学校編 平成22年度, 2010, 日経印刷, 東京.

文部科学省, 文部科学白書 平成21年度, 2010, 佐伯印刷, 大分

宮城まり子, キャリアカウンセリング, 2002, 駿河台出版社, 東京.