

第1章 研究の背景

研究の背景について、次の3つの側面から説明する。

第一節では、公共職業安定所は現在、どのような状況にあり、何が求められているのかを概括した上で、本研究における公共職業安定所の職業相談に係るアクションリサーチの経緯について説明する。

第二節では、職業安定法をもとに、職業相談の意義について説明する。ついで、どのように職業相談が行われているのかについて、職員を対象に聞き取り調査を実施し、その結果をまとめた報告書である『公的機関の職業相談』（日本労働研究機構，2001）を活用し、職業相談の実態について説明する。

これらを踏まえ、本研究における職業相談の考え方を示す。

第三節では、本研究で採用した職業相談の考え方の背景にある職業発達に関する理論—構築主義—について、他の理論との比較を行うことにより説明し、構築主義に基づくキャリアコンセプトの機能について説明する。

第四節では、職業相談においてキャリアコンセプトを構築するために求められる表現技法について説明する。

1 社会的背景

(1) 公共職業安定所の役割

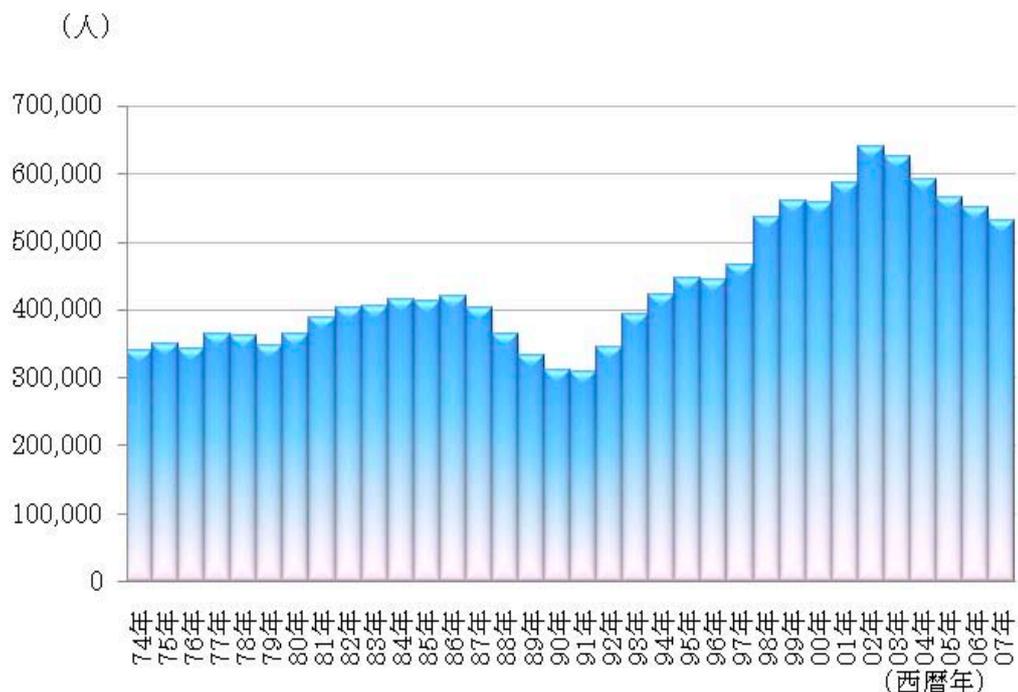
公共職業安定所では、雇用対策法、職業安定法、雇用保険法など、その他の多くの法律に基づき、職業紹介、産業雇用情報の提供、雇用保険適用及び給付、雇用管理指導、雇用助成サービスなど、雇用に関する総合的なサービスを行っている（木村，2003）。2005年の時点で、公共職業安定所は全国の各地域に592箇所あり、職員数は12,614人である（厚生労働省，2006）。

公共職業安定所における新規求職者の1年間の平均人数²は、30～40万人台で長期間推移した後、1998年に50万人を超えて以来、2002年の63.8万人をピークとして50～60万人台の高水準で推移しており、最近10年間、過去と比べて明らかな水準の違いが見られる（図表1-1）。

この新規求職者数の伸びは、1974年³から2007年にかけての労働力人口の伸び（1.26倍）に比べて、1.56倍とかなり大きい。新規求職者は、労働力人口の増加に加え、離転職や労働市場への再参入等の活発化等により増加してきたことが分かる。

² 学卒者を除く新規求職者の人数である。

³ 沖縄県分が計上され、正確な時系列比較が可能である最初の年である。



資料出所：厚生労働省職業安定業務統計
 厚生労働省「ハローワーク・労働保険(労災)関係」2006年4月28日

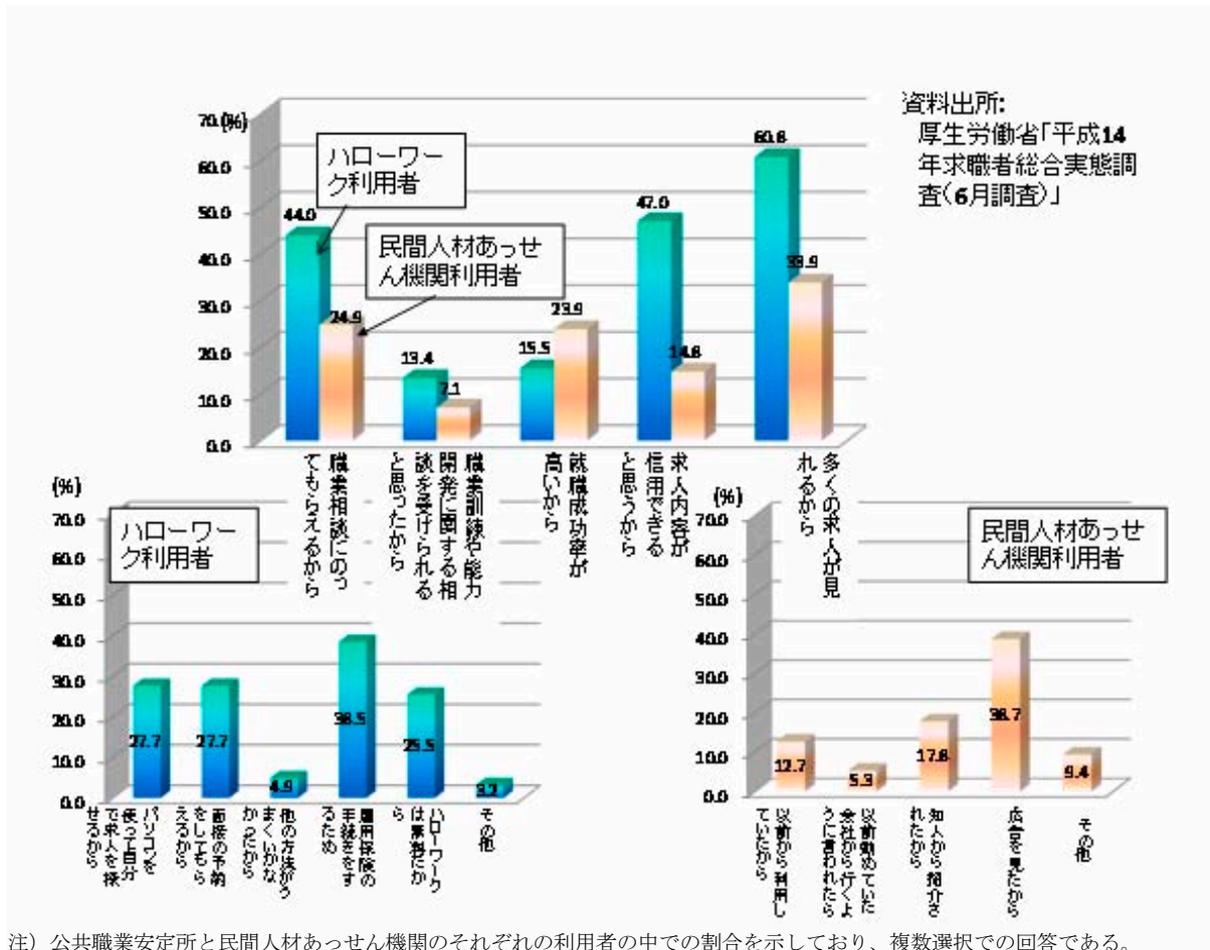
図表 1-1 新規求職者数(年平均)の推移

求職者が公共職業安定所を利用する理由は、言うまでもなく、就職へと結実するプロセスに対する支援である。支援内容に対する期待感等について、『平成14年求職者実態調査』⁴（厚生労働省大臣官房調査部，2002）を見ると（図表1-2）、公共職業安定所を利用する理由は、高いものから順に「多くの求人がみられるから」（60.8%）、「求人内容が信用できると思うから」（47.0%）、「職業相談にのってもらえるから」（44.0%）となっている。

これらはいずれも、民間人材あっせん機関利用理由（民間人材あっせん機関利用理由は、順に33.9%、14.8%、24.9%）に比べて格段に高く、求人情報量の多さと公共機関の有する情報内容への信頼感とともに、公共職業安定所の提供する人的サービスである職業相談に対する期待が高いことが注目される。

一方、民間人材あっせん機関の利用については、「広告を見たから」（38.7%）が高くなっており、「就職成功率が高いから」（23.9%）が、公共職業安定所のそれ（15.5%）を上回っている。求職者は、公共職業安定所の職業相談等に期待しつつも、就職成功率という面からは、民間人材あっせん機関に対するイメージの方が良いという結果となっている。

⁴ 調査の対象者は、公共職業安定所において、2001年12月に新規に求職申込みを行った者から抽出した求職者であり、調査では2002年6月20日現在の状況について聞いた。有効回答率は65.4%（調査対象者：20,378人、有効回答数：13,337人）だった。調査結果は、2001年12月時点の新規求職者数393,576人に復元した数値を割合で表示している。



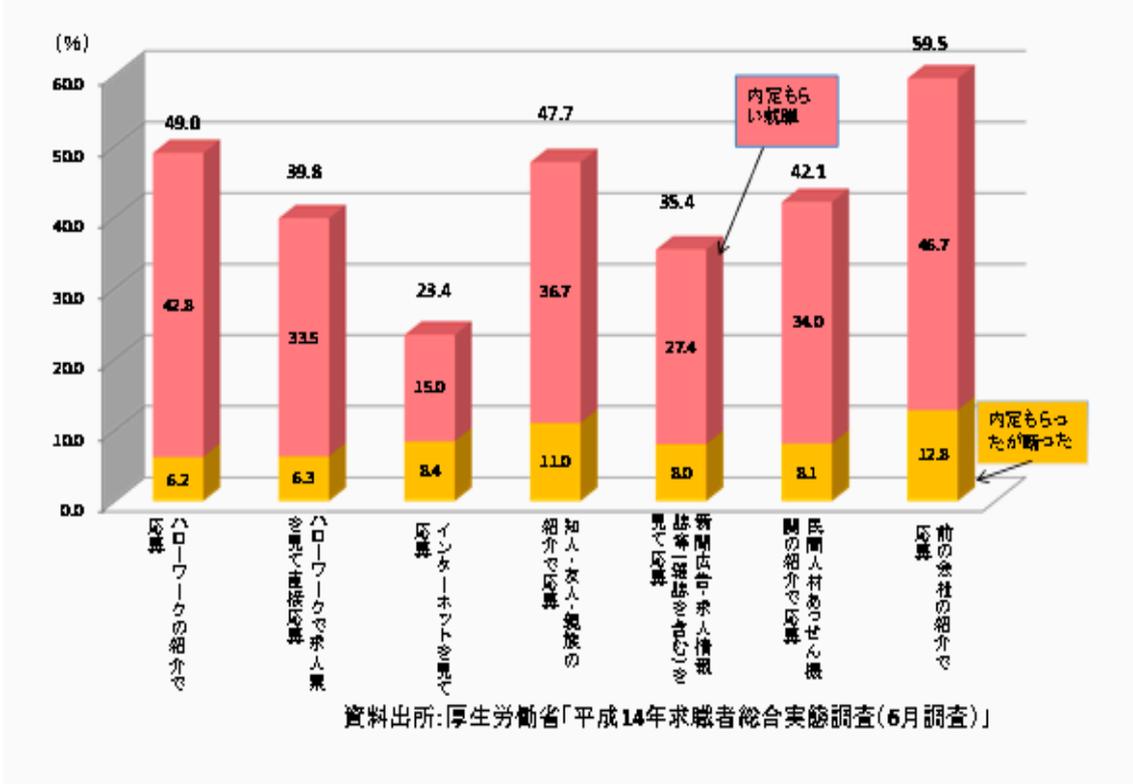
図表 1-2 公共職業安定所、民間人材あっせん機関利用理由

そこで、公共職業安定所の利用による就職成功率を同調査によりみると（図表 1-3）、公共職業安定所の紹介で応募した者のうち「内定をもらい就職した」者の割合は42.8%と、前の会社の紹介で応募した場合の同割合（46.7%）に次いで高くなっている。それに対して、民間人材あっせん機関の紹介で応募した者の同割合は34.0%である。しかしながら、公共職業安定所の利用による就職成功率を同調査によりみると（図表 1-3）、公共職業安定所の紹介で応募した者のうち「内定をもらい就職した」者の割合は42.8%と、前の会社の紹介で応募した場合の同割合（46.7%）に次いで高くなっている。それに対して、民間人材あっせん機関の紹介で応募した者の同割合は34.0%である。就職成功率の高さに対する期待については、先にみたように民間人材あっせん機関に対する方が公共職業安定所に対するより高かったが、実際の就職成功率は、公共職業安定所の方が高く、求職者の抱くイメージは、実態に即しているとは言えないことがわかる。

前の会社の紹介は、強力なコネクションや関連性がありそれが就職成功率に影響していると考えられるが、このような応募を行うことができた求職者は同調査においても3.2%と非常に少数派である。

さらに前の会社の紹介は、「内定をもらったが断った」（12.8%）割合も一番高く、求人・求職の良いマッチングが必ずしも行われていないことが分かる。

これらのことから、公共職業安定所における職業相談が、就職の成功、すなわち内定のみならず実際の就職に大きな役割を果たしている⁵ことが分かるが、その一方で、さらに就職成功率の向上を図って、就職の成功に対する人々のイメージを高めていく必要があると言える。



注) それぞれの応募方法で応募した求職者数の中での割合を示している。

図表 1-3 応募方法に対する結果

さらに雇用政策研究会の報告書である『すべての人々が能力を発揮し、安心して働き、安定した生活ができる社会の実現～本格的な人口減少への対応～』（雇用政策研究会、2007）によれば、今後、人口減少下において、労働力人口は減少することが予測されている。

しかしながら、労働市場への参加が進んだケースでは進まないケースに比べ、労働力人口は、2017年には約340万人増、2030年には約600万人増になると予測されている。このような労働市場への参加の促進は、労働力減少に伴う経済成長の低下圧力を一定程度抑制することを可能にすると言う。

このように、意欲と能力のあるすべての人が働くことができるようにするためには、公共職業安定所が、労働力需給調整のセーフティネットとして、現在及び将来に亘って、労働市場への参入促進及び円滑な労働移動、さらにはキャリア形成支援を行う社会資源として、一

⁵ 労働政策研究・研修機構(2007)によると、事業所側からも、中途採用についてハローワークが最も有効な採用経路と評価されている。また同調査研究の個人調査をみると、ハローワークは転職、再就職に利用した方法として最も多くかつ今後の利用意向も一番高くなっている。さらにハローワークが充実した方がよいこととして「求職者への相談等の支援を積極的に行うこと」が一番高い割合(49.5%)で選ばれており、ハローワークの職業相談に対する期待が高いことが同調査研究からもわかる。

層、機能していくことが求められていると言える。

(2) 労働大学校における研修研究

公共職業安定所において、求職者に対するサービスを効果的に行うためには、職員の職業能力開発が重要な課題となる。公共職業安定所の職員に対する職業能力開発のための研修には、中央研修と地方研修の2種類があり、労働大学校は中央研修を担っている。

労働大学校におけるキャリアガイダンス部門では、主に公共職業安定所の職員を対象とした研修において、研究員による研究成果を反映させ、研修内容の充実を図ることが求められている。

アクションリサーチの創始者であるレヴィンは、「よき理論こそよき実践である」と述べた。具体的にその理論を実践で展開するためには、訓練が必要であると考え、アクションリサーチは、研究、訓練、実践を3つの柱とし、相互に作用し合うと考えた。この研究の基本的な考え方もここにある。

キャリアガイダンス部門では、本研究に先立ち、平成15年度から継続して職業相談プロセスを研究してきた（労働政策研究・研修機構，2006）。

平成15年度は、キャリアをストーリーとして捉える研究をレビューする一方で、労働大学校における職員を対象としたカウンセリング演習や職業相談の面接実習に参加することにより、職業相談の技法に関する情報を収集した。

平成16年度には、職業相談の技法として、ストーリーを表現するための複数の方法から構成される表現技法を考案した（図表1-14）。そして、その表現技法に基づき、職業相談プロセスを研究するためのツールとして、「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム（以下「キャリトーク」という。：榎野・松本，2006）」というソフトウェアを開発した。

平成17年度からは、職員がキャリトークを活用し、自ら担当した職業相談を分析することにより、職業相談プロセスを意識化する事例研究プログラム（以下「プログラム」という）を開発した。このプログラムは、労働大学校における研修コースに組み込まれ、実際にその運用を始めた。

平成18年度以降、プログラムを受けた職員の自発性に任せる形式で有志を募り、労働大学校に、職業相談プロセスの意識化が実際の職業相談に及ぼす影響を報告する仕組みをつくった。

このようにキャリアガイダンス部門では、研究をもとにプログラムを開発し、研修を受けた職員が現場での実践を報告することにより、研究とプログラムの洗練化を図るという、まさしくアクションリサーチにおける研究→訓練（研修）→実践というサイクルを実行している。

2 本研究における職業相談の考え方

(1) 職業相談の意義

職業安定法第4条第1項によると、「『職業紹介』とは、求人及び求職の申し込みを受け、求人者と求職者の間における雇用関係の成立をあっせんすることをいう。」とされている。さらに、同法第51条の3では、「職業紹介、労働者の募集又は労働者供給に関する事項について、求職者等の相談に応じ、及び必要な助言その他の援助を行うことができる。」とされている。

このように、職業相談は職業紹介の基礎的作業であり、付帯する業務であることが分かる。また、その究極の目標は職業紹介につなげて、求人者と求職者の間における雇用関係の成立を図ること、つまりマッチングにある。

職業安定法第5条の7の「公共職業安定所及び職業紹介事業者は、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。」という条文から、そのマッチングの考え方として、次の3つのことを読み取ることができる。

第一に、「公共職業安定所及び職業紹介事業者は、求職者に対しては、その能力に適合する職業を紹介し・・・」とされているように、職業紹介の考え方として、「適合」という言葉が使われていることから、求職者は自分自身に合った職業に就いた方がよいという「人と職業の結合」の考え方を読み取ることができる⁶。

第二に、「求職者に対しては、能力に適合する職業を紹介」とされていることから、「人と職業の結合」の要として、「職業能力」が媒介するという考え方を読み取ることができる⁷。

つまり、求人者は事業を進める上で必要とされる特定の職業能力を持った求職者を募集し、求職者は自分自身の職業能力に合った求人に応募する。双方の職業能力に対する評価の摺り合わせができれば、マッチングは成立しやすくなると言えよう⁸。

第三に、求人者と求職者における職業能力評価の摺り合わせは、「公共職業安定所及び職業紹介事業者は、・・・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」とされているように、雇用関係という枠組みの中で行われることである。

雇用とは、他人に雇われて労働をする働き方であり、働くのは賃金や手当などの報酬をもらうためである（諏訪，1999）。その報酬は、求職者にとって所得の主要な源泉となるが、求

⁶ この「人と職業の結合」という考え方は、キャリアカウンセリングの一般理論 (general theory) である (Savickas, M. L., 2006)。一般理論とは、キャリアカウンセリングの研究における特定のテーマや状況に限らない基本的な考え方のことであり、研究をする際の大前提となる。

⁷ 職業安定法第3条では、「何人も、人種、国籍、信条、性別、社会的身分、門地、従前の職業、労働組合の組合員であること等を理由として、職業紹介、職業指導等について、差別的取扱を受けることがない」と規定されており、職業のあっせんにあたり、求職者を職業能力以外の要素で差別的取扱いをしてはならないことが説明されている。

⁸ この摺り合わせは、職業能力の評価に限らない。賃金や労働時間などの他の雇用条件においても、求人者と求職者の双方の間で摺り合わせが行われる。職業安定法第5条の7から、そういった摺り合わせの中核として、職業能力が位置付けられていることが理解できる。

人者にとってはコストになる（白井，1992）。

よって、職能能力評価とは、求人者の側から見れば、求職者のできることに対して、どのような条件で雇用するのかということに関わり、その一方で、求職者の側から見れば、所得を得るために何ができるか、ということに関わる。

このように「雇う側＝求人者」と「雇われる側＝求職者」といった立場の違う者同士が、職業能力評価の摺り合わせをするには、両者の間で建設的な話し合いができるように事前に調整しておく必要がある。

ここに職業相談の役割があると考え（労働政策研究・研修機構，2007）。求職者は、自分自身の職業能力について一人で考えている限り、個人的なものに過ぎない。職業相談において、職員と話し合うことにより、その個人的な職業能力の概念を、求人者と共有でき、より社会的なものへと変えていくのである。

(2) 職業相談の実態

『公的機関の職業相談』（日本労働研究機構，2001）では、公的機関におけるベテラン職員を対象とし、職業相談において実際に何が行われているのかについて、ヒアリング調査⁹の結果を報告している。

同報告書では、公的紹介系機関¹⁰の特徴として、次のことを指摘している。

- ①一人の職員が、一つの相談の窓口で、一日に取り扱う求職者数は10～30人であり、おおよそ20人前後である。そのうち、2割前後、3～4人に対して綿密な職業相談を行う（p. 26）。
- ②相談に要する時間は通常10～30分程度である。時間がかかる場合は、1時間から1時間半程度である（p. 27）。
- ③求人側の提示している条件と求職者の要件が合っているかどうか、何よりも相談の中心となる（p. 30）。ツールとして、求人票と求職票が活用される（p. 58）。
- ④職員は求職票から求職者の輪郭をある程度推測してから職業相談に応じる（p. 29）。
- ⑤職員は求人票を媒介として求職者と話をしていく。求人票で提示されている雇用条件があまりにも求職者の職業能力や希望する雇用条件とかけ離れている場合、綿密な職業相談が必要になる（p. 31）。

職業相談が特に必要とされるのは、⑤のように、「求人票で提示されている雇用条件があまりにも求職者の職業能力や希望する雇用条件とかけ離れている場合」である。

⁹ 調査対象機関は、全国6地点（秋田県、東京都、神奈川県、大阪府、鳥取県、福岡県）において、職業相談を実施している公的機関であり、若年者、中高年者の職業相談を中心に行っている機関に限定された。具体的には、公共職業安定所、人材銀行、学生相談室、雇用・能力開発機構都道府県センターである。調査の時期は、1999年12月から2000年3月であり、一部、2001年にも調査が実施された。

¹⁰ 公的紹介系機関としては、公共職業安定所と人材銀行を取り上げている。

同報告書では、職業相談が必要かどうかといった見極めについては、個々の職員が経験的に判断する場合が多いとしている。

労働大学校において、職員を対象とした職業相談の面接実習や事例検討を担当した経験からも、同様なことが言える。ベテラン職員ほど、求人票と求職票を照らし合わせ、経験的にそれらの情報間の齟齬を見つける傾向があった。

職業相談において、この情報間の齟齬を埋めるため、話し合う必要性があるのは、職業能力に対する評価の齟齬であると考えられる。その理由は次の3つである。

第一に、日本のように職業資格や職種によって労働市場が十分に形成されていない雇用環境では、職業能力評価は必然的に主観的な部分が大きくなる。よって、職業能力に関して求人票の情報と齟齬がある場合、求職者がまずその齟齬を理解することから始めなければならない。

第二に、賃金や労働時間などの労働条件の齟齬については、職員が求人票の見方を求職者に教えたり、求人者に問い合わせるなどをして、情報提供により齟齬を解消することができる。

第三に、情報提供により解消できない労働条件に関わる齟齬は、その大本の原因が職業能力評価の齟齬にある可能性が高い。なぜならば、職業能力評価は労働条件を含む処遇全般と連動しているからである。

では、職業相談において、どうやって両者の職業能力評価の齟齬は調整されるのだろうか。労働政策研究・研修機構（2007）では、職員がどのような立場から調整を行うかによって、職業相談を3つのタイプに分類している。

- ①紹介型：職員は求職者と求人者のどちらの立場にも立たない。客観的な視点から求職者に合った求人を紹介する。
- ②傾聴型：職員は求職者の立場に立ち、共感的に求職者を理解する。求職者が主体的に就職活動ができるように援助する。
- ③触媒型：職員は求職者と求人者の間に入り、両者の間で建設的な話し合いができるように援助する。

これら3つのうち、傾聴型では、職員は求職者の思いや考えを尊重し、共感的に理解することにより、求職者が就職活動に主体的に取り組めるように援助する。求職者の気づきを促すことにより、自らが求人情報との齟齬を理解するという考え方を促す。

つまり、じっくりと話を聴いて、求職者の気づきを待つという姿勢になるため、どうしても時間がかかってしまう。よって、通常10～30分程度とされている職業相談（〔日本労働研究機構，2001〕）ではその実施が難しい。

これに対し、紹介型や触媒型は職員がより積極的に調整を進めていく考え方である。紹介

型は、パーソンズ (Parsons, F., 1909/2005) の考え方にその端を発し、他者との比較により、自らの職業能力を評価すると考える。つまり、評価基準は求職者と職員の思いや考えを超えたところにある。

この考え方が発展し、特性・因子理論となる。職員が、客観的に職業能力を測定するテストを活用し、求職者の職業能力を評価し、その結果を教えることにより、齟齬を調整する。

この理論では、求職者、あるいは労働者全体といった母集団において、求職者個人の職業能力がどの程度なのかを、統計学的に数量化して表現する。その代表的な指標が偏差値である。よって望ましい職業能力のあり方とは、その評価基準において得点が高いこと、つまり偏差値が高いことにある。

触媒型の考え方は、キャリアコンストラクション理論 (Savickas, 2002)、ソシオダイナミックカウンセリング (Peavy, V., 1998)、ナラティブアプローチ (Cochran, L., 1997) などの構築主義の考え方に基づく。

求職者と職員が協力して、求職票をきっかけとして、話し合いの中で収集された求職情報をもとに、求人票の情報と摺り合わせながら、職業能力の評価として、職業経験を意味づけしていくと考える。その際、評価に関して絶対的な基準はない。求人と求職の情報によって、そして、二者間の話し合いによって評価は変わる。

職業相談のメリットとは、求職者が一人で自分自身の職業能力を評価するよりも、職員と一緒にあって、自らの職歴、学歴、訓練歴、免許・資格の取得等の求職情報を確認し、話し合いながら、お互いに納得の行く職業能力を評価した方が、その後の就職活動、特に求人者との話し合いがより建設的なものになると考えることにある。

紹介型と比較すると、「客観的」という言葉の意味するものの違いが明らかである。紹介型では絶対的な基準を想定する。それに対し、触媒型では、より多くの人々がコンセンサスを得たものという考え方をする。よって、社会や時代の変化によって、客観的な基準は変わる。

本研究では、調整の考え方として触媒型を採用する。その理由は次の通りである。

第一に、職業相談において必ず活用されるツールは、求人票と求職票であり、職業適性検査や職業興味検査などのテストは補助的な使用に止まる (日本労働研究機構, 2001)。

よって、絶対的な基準をもとにマッチングが検討されると考えるよりも、求職票をきっかけとして収集された職業情報をもとに職業能力が評価され、その評価と求人票の情報との摺り合わせにより、求職者の就職可能性が検討されると考えた方が自然である。

第二に、職業相談は基本的には個別の面接相談である。主に言語が介在した相互作用のプロセスである。絶対的な基準があるならば、求職者と職員の間で話し合う必要はない。

求職者と職員は、求人票から求人者の求めている職業能力を、そして求職票の情報を手がかりとして、求職者の職業能力を解釈する。その解釈を言葉にして、話し合うことにより、お互いが納得の行く評価へと変わると考える。つまり、話し合いは、求人者の求めている職業能力に対する、求職者の職業能力の評価についての合意形成のプロセスである。

第三に、就職活動の主体は求職者であり、職員ではない。応募の場面では、求職者が求人者に対して自分自身を理解してもらうように働きかけなければならない。

つまり、職員に期待される役割は、求職者の就職活動を直接的に援助することではなく、求職者が能動的に就職活動ができるように、そして、求人者と求職者の間で建設的な話し合いをできるように援助することにある。

(3) キャリアコンセプト構築のモデル

ア ストーリーからコンセプトへ

触媒型の考え方では、求職者と職員の話し合いを通して、求人票と求職票を手がかりとして、求人情報と求職情報を照らし合わせることにより、マッチングが検討される。職業能力評価はそのマッチングに媒介し、職歴、学歴、訓練歴、免許・資格の取得等の職業に関わる求職者の出来事¹¹から解釈される。

『キャリア形成を支援する労働市場政策研究会報告書』[厚生労働省職業能力開発局, 2002]では、こういった職業能力と職業経験との関係をキャリアという概念を使って説明している。

「キャリア」とは、一般に「経歴」、「経験」、「発展」さらには、「関連した職務の連鎖等」と表現され、時間的持続性ないし継続性を持った概念として捉えられる。

「職業能力」との関連で考えると、「職業能力」は「キャリア」を積んだ結果として蓄積されたものであるのに対し、「キャリア」は職業経験を通して、「職業能力」を蓄積していく過程の概念であるとも言える。

「キャリア形成」とは、このような「キャリア」の概念を前提として、個人が職業能力を作り上げていくこと、すなわち、「関連した職務経験の連鎖を通して職業能力を形成していくこと」と捉えることが適当と考えられる。

(厚生労働省職業能力開発局, 2002)

このように「『職業能力』は『キャリア』を積んだ結果として蓄積されたもの」であり、そのキャリアは、「職業経験を通して、『職業能力』を蓄積していく過程の概念」と考えられるのである。つまり、キャリアはプロセスであり、職業能力はそのプロセスの結果である。

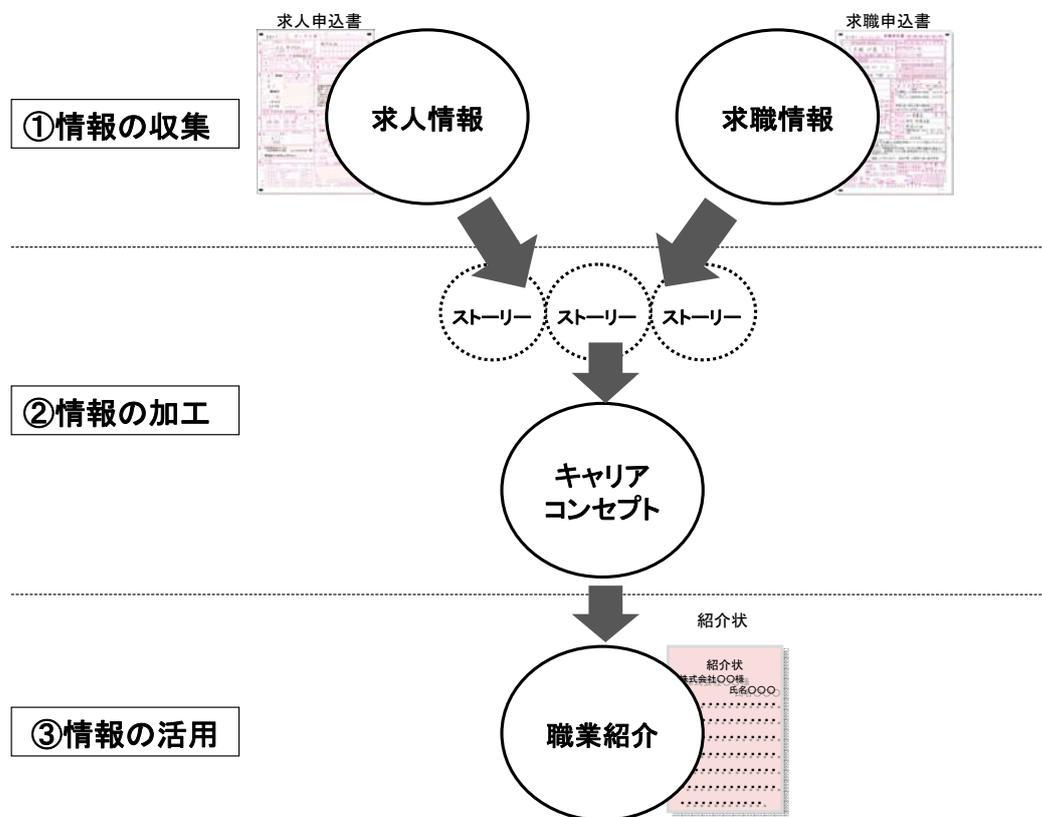
この考え方を参考にすると、職業相談では、求職票を手がかりに、求職者と職員が話し合っ、職業経験に関する過去、現在、未来という視点から、求職者のキャリアという概念をつくり、職業能力評価をしていることになる。

では、キャリアという概念はどのようにつくられるのだろうか？

本研究では、**図表 1-4**のように求人・求職情報のマッチングに際し、キャリアコンセプト

¹¹ 職業相談の場合、この出来事がより客観的である必要がある。サヴィカスは、この「客観的」という言葉を、「社会によって共有されるコンセンサス」という意味で使っている。本研究もこの考え方に倣う (Savickas, 2002, p. 160)。

トが媒介するモデルを考えている。



図表1-4 キャリアコンセプト構築のモデル

このモデルでは、キャリアコンセプトの構築のプロセスを、求人と求職に関する①情報の収集、②情報の加工、③情報の活用の3段階に分けている。

①情報の収集

求職者と職員が、求人票と求職票の情報を手がかりにして話し合うことによって、両情報を収集する。

②情報の加工

求職情報から必要な情報を取り出し、キャリアのストーリーとして整理する。求人情報と摺り合わせながら、ストーリーの構築、脱構築、再構築を繰り返し、応募求人を絞ったより具体的な活動計画であるキャリアコンセプトを構築する。

③情報の活用

職員はキャリアコンセプトを活用することにより、職業紹介をより効率的に進めることができるようになり、求職者は効率的に求人情報を検討できるようになる。

このモデルの背景には次の3つの考え方がある。

第一に、ナラティブアプローチを採用し、キャリアをストーリーとして見ることである。キャリアという概念は「職業経験の連鎖」である。その職業経験は、人がある会社のある職場で、ある時間に働くことにより、生まれる。

どのような会社に就職するのか、就職しても、いつからどういった仕事をするのか、ということは、景気の動向、地域の雇用情勢、会社や職場の事情などに左右され、個人の力だけではコントロールできない出来事である。

ナラティブアプローチでは、こういった出来事を解釈して、過去、現在、未来といった時間の流れに沿って関係づけていくことにより、「これまで××をしてきて、今、△△をしており、これから〇〇をする」というストーリーとして意味づけていくと考える。

ミックアダムス (McAdams, 1995) のアイデンティティの研究を参考にすれば、ストーリーとして出来事を意味づけていくメリットとして、次の2つのことが考えられる。

まず、求職者本人が自らの出来事をつながりのあるものとして解釈することにより、職業人としての自分自身のまとまりを感じることができるようになり、自らの方向性を理解しやすくなることである。

ついで、求職者はストーリーとして職業能力を説明することにより、求人者は求職者の職業能力を、まとまりのあるものとして理解できるようになり、就職後の職場適応の予測をしやすくなることである。

第二に、求人情報と求職情報のマッチングに媒介する概念として、ストーリーを位置づけることである。

求人票と求職票には様々な情報がある。求人票の情報との摺り合わせのため、求職票の情報をきっかけとして、必要な出来事を取り出し、それらを意味づけストーリーを構築する。このストーリーから求職者の職業能力が表現され、求人票の情報とのマッチングが検討されると考える。

両者が合わない場合、ストーリーを構成する出来事を変え、新たなストーリーをつくったり、あるいは、ストーリーを変えないまま、別の求人を探したりする。

つまり、ストーリーは一つだけではなく、解釈により無数にあると考える。これにより、求人票の情報とのマッチングを柔軟に検討できるようになる。

第三に、職業相談を通して、ストーリーがコンセプトへと発展すると考えることである。求人票と照らし合わせながら、ストーリーがある程度、固まってくると、そのストーリーに基づいて、就職活動の計画が検討される。

具体的には、職員が求人者に電話をかけて面接の日時を決めたり、履歴書や職務経歴書などの応募書類の準備について確認したり、求人企業への紹介状を発行したりすることである。この時点でキャリアのストーリーはコンセプトへと発展する。

イ Aさんの事例

例を挙げてこのモデルを説明しよう。

相談の窓口でAさんは、30年間営業職で働いたことや、1カ月前に定年で退職したこと、今は仕事をしていないこと、これからは介護の仕事をやってみたいが、介護の仕事は未経験であること、などを職員に話した。

時間軸に沿って出来事を整理すると、過去の出来事として、「30年間営業職で働いた」、「1カ月前に定年で退職した」、「介護の仕事は未経験である」、現在の出来事として、「仕事をしていない」、未来の出来事として、「これからは介護の仕事をやってみたい」などがある。

これらの出来事をつなげ、ストーリーをつくるには解釈が必要となる。例えば、志望動機として、「30年間営業職で働いた」ことについて、以前から介護の仕事をしたかったが、定年まで我慢していた、という解釈ができる。

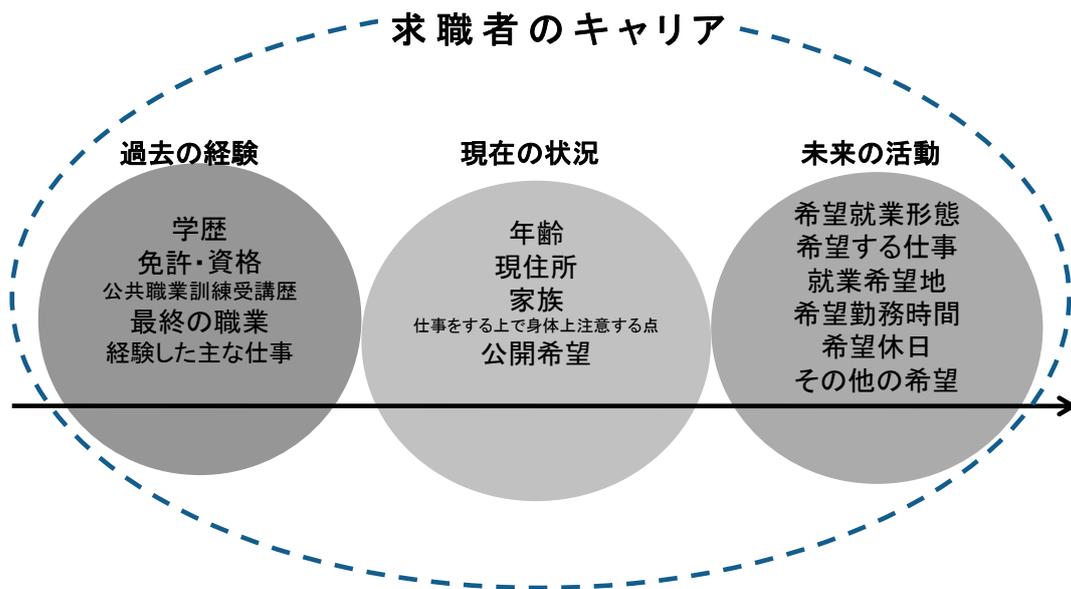
また、介護の仕事ができることを示そうと思えば、「30年間営業職で働いた」、そして「定年で1カ月前に退職した」などの出来事から、一つのことを全うする意志の強さを表現することができる。

このように過去や現在の出来事を変えることはできないが、それらを解釈することにより、「これからは介護の仕事をやってみたい」という未来の出来事の根拠とすることができる。

実際の職業相談では、求職票の情報から様々な求職者の出来事に関する情報を得ることができる。図表1-5のように、これらの出来事は、職歴や退職の理由などの「過去の経験」、家族構成や年齢などの「現在の状況」、希望する仕事や収入などの「未来の活動」の3つに整理できる（労働政策研究・研修機構，2007）。これらの出来事をつなげることにより、ストーリーをつくるのである。

出来事をつなぎ方は多様であり、ストーリーは無数につくることができる。職業相談を通じて、どのように出来事をつなぐかによって、ストーリーはつくられたり、壊されたり、さらにはつくり直されたりする。

例えば、Aさんが、「学生時代、介護施設でボランティアをしていた」や「高齢者向けの製品をよく扱っていた」などの新たな出来事を話すと、Aさんと介護の仕事との関わりを示すことができ、「これからは介護の仕事をやってみたい」というストーリーを補強することになる。



図表 1－5 求職票に現れる過去、現在、未来

また、求人情報を検索すると、介護関係の求人は全て経験者を募集するものばかりだったとする。Aさんはそれを見て、経験がないから介護の仕事につくことはできない、と解釈をすると、ストーリーは壊れる。

さらに求人情報を検索してみて、ホームヘルパーの資格さえ持っていれば、未経験者でも採用するという求人が見つかったとする。Aさんはまずはホームヘルパーの資格を取ってから仕事を探そうと思うようになり、ストーリーはつくり直される。

職員が公共職業訓練でホームヘルパーの資格を取る講座があるという情報を提供すると、Aさんはそれがいつから始まるコースなのか、受講資格はどのようなものなのか、受講のための試験があるとしたらどんな準備をしたらいいのか、などの情報を収集し、具体的な活動計画の構築へと向かう。

それらの情報を得て、Aさんは次のようなストーリーを語るができるようになる。

30年間営業職で働いた。1カ月前に定年で退職した。今は仕事をしていない。これからは介護の仕事をやってみたい。学生時代、介護施設でボランティアをしていた。その頃から介護の仕事に興味があった。とはいえ、介護の仕事は未経験である。まずは公共職業訓練の制度を活用し、ホームヘルパーの資格を取ることから始めたい。

Aさんの「これからは介護の仕事をやってみたい」というストーリーは、より具体的で現実的なものとなり、活動計画までも含むキャリアコンセプトへと発展したことになる。

このようにして、求人票の情報と摺り合わせをしながら、ストーリーは構築、脱構築、再構築をしながら、コンセプトへと発展するのである。

ウ 職業相談のプロセスにおけるキャリアコンセプト構築の位置づけ

職業相談のプロセスにおいて、キャリアコンセプトの構築がどのタイミングで起こっているのかを説明する。求人情報と求職情報のマッチングという視点から、職業相談のプロセスを検討すると、**図表 1-6** のようになる。①～⑥のプロセスについて説明する。

①求職情報の確認

職員は求職者から求職票を受け取ったら、その求職票に未記入や不備な内容がないかを確認する。その際、求職者に書き直しを求めるのではなく、職員が聴取をしながら、補足を記入し、訂正をする。

②求人情報の確認

求職者が求人票を持参している場合、職員は、その求人票と求職票の両情報の間で齟齬がないかを検討する。齟齬がある場合、求職者に確認を取り、場合によっては、①に戻る。求職者が求人票を持参していない場合、総合的雇用情報システムを活用し、求職者と一緒になって求人情報を検索する。

③就職可能性の検討

求職者と職員は一緒になって、求職票を手がかりとして、職歴、学歴、訓練歴、免許・資格の取得等の様々な職業に関わる求職者の出来事を解釈することにより、キャリアのストーリーの構築、脱構築、再構築を繰り返しながら、求人票の情報と照らし合わせて、就職可能性を検討する。ストーリーを変えずに、②に戻り、求人情報を再検索する場合も考えられる。

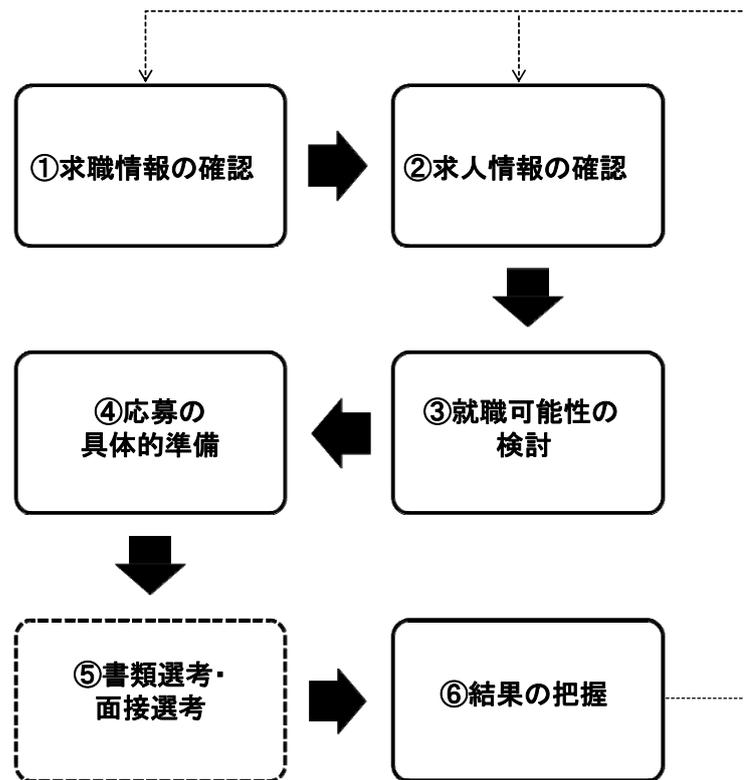
④応募の具体的準備

応募する求人者が絞られると、職員は求人者に電話をかける。③で構築したストーリーから、求職者の職業能力を説明し、求人者の希望に合う人材かどうかを確認する。希望に合う場合、紹介状を発行する。応募方法や履歴書、職務経歴書等の書類の準備について、求職者に確認を取る。求人者の希望に合わない場合、②に戻る。このプロセスを経て、キャリアのストーリーはコンセプトへと変わる。

⑤書類選考・面接選考、⑥結果の把握

求職者は求人者に応募し、書類選考もしくは面接選考を受けることにより、キャリアコンセプトの実現可能性を検討する。求職者は紹介状を求人者に渡す。これにより、求人者は公共職業安定所から求職者の紹介を受けたことになり、採用の有無、採用しなかった場合は、速やかにその理由を通知することになっている。

これらの情報は、職場や職員の知識として蓄積されることにより、求職者にとって必要な支援策を検討するために活用される。



図表 1-6 キャリアコンセプト構築のプロセスモデル

職員は、①と②の求職情報と求人情報の確認を通して、③の就職可能性の検討をする。問題がないとなれば、④応募の具体的準備を経て、紹介状が発行され、⑤書類選考・面接選考、そして、⑥結果の把握へと進行する。職業相談が必要とされるのは、③のところで「かなりの問題」がある場合である。

本研究は、一般職業紹介における職業相談の改善をテーマとしており、特に「就職可能性の検討」のプロセスにおいて、求人情報と求職情報の間での職業能力評価に齟齬が起きている場合に、キャリアコンセプトの構築という視点から、職業相談プロセスを意識化することにより、効率的にストーリーの構築、脱構築、再構築を繰り返し、求人情報との摺り合わせを行うことにより、職業能力評価の齟齬を解消することを考えている。

ただし本研究においては、この解消は、相談の窓口における求職者と職員の間での言葉のやりとり限定して検討する。このことは職業指導と対比するとより明確になる。「職業指導とは、職業に就こうとする者に対し、実習、講習、指示、助言、情報の提供その他の方法により、その者の能力に適合する職業の選択を容易にさせ、及びその職業に対する適応性を増大させるために行う指導をいう」（職業安定法第4条第4項）。

このように職業能力評価の齟齬には様々な解消の方法が考えられる。本研究のアプローチは、一般職業紹介における職業相談を対象としており、それらの方法の内の一つとして位置づけられよう。

3 職業相談の理論

職業相談が紹介型から触媒型へ変わると考えている（労働政策研究・研修機構，2007）ことは、どのような職業相談がより良いものなのか、という考え方の転換であり、その背景にある職業相談の理論が変わることを意味する。

その理論とは、端的に言えば、職業相談の前後で、求職者はどのように変わることが望ましいのか、という考え方を示すものであり、職業心理学の分野では、この問いに答えるものとして職業発達理論がある。

その職業発達理論が、求職者と職業の客観的な適合性を重視する特性・因子理論（Parsons, 1909/2005; Williamson, E. G., 1964）から、自己理解と職業理解という求職者の主観を重視する職業発達理論（Super, 1953）を経て、求職者が主に言語を手段として自己および職業の主観的理解を表現し、それらを他者と共有することによって、キャリアという概念が現実になるという構築主義（Savickas, 1993; Peavy, 1996; Cochran, 1997. et al.）へ変わると考えている（梶野・松本，2006）。

ここでは、これらの理論の流れを検討した上で、構築主義の視点から職業相談の効果について検討する。

(1) 発達の理論モデル

フォンドラセックら（Vondracek, F.W., Lerner, R.M. & Schulenberg, J.E., 1986）によると、職業発達理論は、エリクソン（Erikson, E.H.）、ピアジェ（Piaget, J.）、フロイト（Freud, S.）、ユング（Jung, C.G.）らなどの発達の理論のアイディアを部分的に取り入れているに過ぎないと批判をする。よって、職業発達理論を検討するには、発達の理論に立ち戻って検討すべきであるという。

発達の理論は、一般的には、ある個体における時間の経過に伴うシステムの、かつ連続的な変化を扱う。職業相談の場合、職業相談のプロセスにおける求職者の変化のことであり、この変化をシステムとして捉えると、社会的には雇用関係へと広がり、時系列的には求職者のキャリア形成へと展開する。

フォンドラセックら（Vondracek et al., 1986）は、発達の理論が経験的、実証的なものではなく、概念的なもの、つまり研究者の考えを示しているに過ぎないと指摘している。そして、大切なことはその考えの前提となっている哲学であり、これを理解しない限り、職業心理学の分野で、発達研究の知見を活かすことはできないという。

発達の理論の哲学について、フォンドラセックら（Vondracek et al., 1986）は、研究の仮説や方法論の前提となるパラダイムや世界観の研究（Pepper, S. C., 1942., Kuhn, T., 1962/1970）を参照としながら、機械モデル、有機体モデル、コンテクスト主義の3つを挙げている。

ア 機械モデル

発達を機械に例えるモデルである。機械は複数の部品から作られている。一つひとつの部品は独立して機能しており、それらの機能が合わさり、一つの機械として機能する。よって、機械の働きを理解しようとするならば、部品一つひとつの働きへと分解すればよい。

発達も同じように考える。個人の行動は誰にでも当てはまる共通の要素へと分解することができる。例えば、行動主義では、どんな複雑な行動も、刺激と反応という一組のつながりに分解できると考える。

また、機械は外からの刺激がないと動かないように、発達も外からの刺激を受けて促されると考える。上述した行動主義では刺激があるから反応があり、反応が内発的に起こることを想定していない。よって、発達という変化は、外からの刺激により、新たな要素が加わって起こると考える。

職業発達の理論では、このモデルに該当するのが特性・因子理論 (Parsons, 1909/2005 ;Williamson, E. G., 1964) である。職業発達は複数の特性から把握される。この特性は、観察者によって左右されることのない客観的な指標によって測定できると考える。

例えば、ホルランドの職業興味検査では、現実的、研究的、芸術的、社会的、企業的、慣習的という6つの職業興味領域から個人の特性を測定する。老若男女に関わらず、一貫して、この6つの特性の次元から職業発達が検討される。そして、その人の置かれている環境に応じて、適切な特性の程度や特性間のバランスが違ってくると思う (Holland, J. L., 1985)。

イ 有機体モデル

有機体という聞き慣れない言葉を使うのは、発達という現象を、特定の行動の変化というように部分的に見るのではなく、まとまりがあり、それ自体で完結する個人という視点から見ることからである。

このモデルでは、個人が環境から影響を受けるよりも、能動的に環境をつくり出して行くことを強調する。

また、個人としての全体性を尊重し、それを構成する部分へと分解することはできないと考える。なぜならば、部分同士が相互に依存する関係にあるからである。

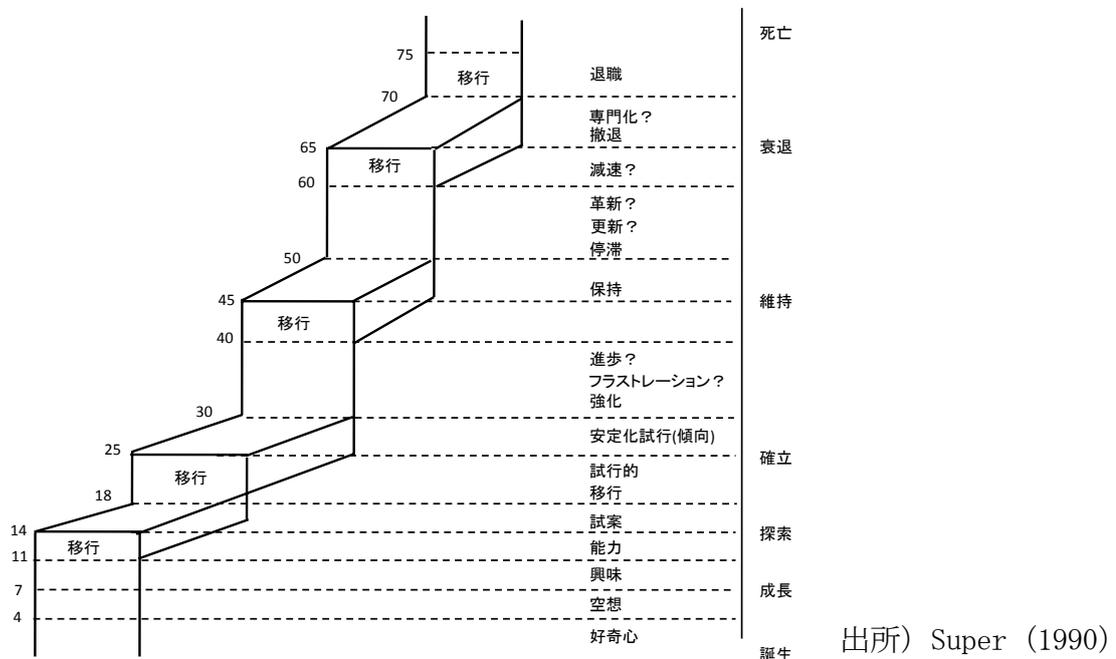
このモデルは植物の成長に例えることができる。種子は小さいが、やがて草木へと成長する内発的な力を持っている。発達も同じように、個人の中に成長しようとする内発的な力があり、時間の経過と共にそれが発現していくと考える。

職業発達の理論としては職業発達理論がある (Super, 1953)。この理論では、個人が自分自身を、そして環境として職業社会をどのように見るか、という主観を重視する。これを職業的自己概念という。

この職業的自己概念は職業選択や職場適応というプロセスの中で変化する (図表1-7)。その変化には規則性があり、ある発達上の課題を達成すれば、次の課題へとというように段階的に

起こる。この課題は年齢とリンクしており、その年齢は社会的役割とリンクしている。つまり、職業発達とは、社会的役割に応じた職業的自己概念の変化ということが出来る (Super, 1990)。

先ほどの植物の例で説明すると、種子は内発的な力を持っているが、成長に応じて、適切な肥料や水分を与える必要がある。社会的役割は、この肥料や水分に相当すると考えられる。



図表 1-7 ライフステージと発達課題

ウ コンテキスト主義

コンテキスト主義では、私たちの活動や世界にある物事を歴史的出来事として捉える。歴史的とは、過去、現在、未来というように時間が進んでいくことである。出来事とは、ある時にある場所で何かが起こることである。時間の流れ、そして出来事の生起は、個人の意志とは関係なく進行する能動的な営みであると考えられる。

発達という視点から見ると、個人に起こる出来事は、コンテキストに埋め込まれている。そのコンテキストは多重であり、物質的環境、文化、人種、民族、家族、地域、学校といった変数を含む (Savickas, 2002)。これらの変数は、個人を超えた存在であり、それぞれが時間の流れに沿って能動的に変化している。

例えば、ある個人に起きた失業という出来事は、失業者の性別や年齢などの属性、勤め先の規模や業種、さらには景気の動向といったコンテキストに埋め込まれている。

景気動向を例に挙げると、景気の良い時に個人が失業すると、次に仕事を見つける可能性は高い。反対に景気の悪い時に失業すると、仕事を見つける可能性は低くなる。このように失業という出来事は、景気の善し悪しというコンテキストに左右されており、個人の力ではこのコンテキストをコントロールすることはできない。よってこのモデルでは、個人にとっ

て新奇な出来事や変化が常に起こりうると考える。

個人は間接的にコンテキストに影響を及ぼすことができるのみである。個人はコンテキストの影響を受けて活動するが、それによって生じた出来事が、次の活動におけるコンテキストに影響を及ぼすからである。そのコンテキストがさらに次の活動に影響を及ぼす。これを再帰性という。

職業発達の理論としては、1980年代半ばからコンテキスト主義を認知心理学の枠内で捉えるとともに、認知レベルでの個人の能動性も併せて重視し、個人の力ではコントロールできないコンテキストに対し、個人がどのように認知し、対処するのか、という構築主義 (constructivism¹²) を取り入れた様々な考え方が提出されている。

代表的なものが、キャリアをストーリーと見なすアプローチである (Collin, A. & Young, R. A., 1992., Cochran, 1997., Chen, P. C., 1997., Jayasinghe, M., 2001 et al.)。このアプローチでは、個人が出来事を解釈し、過去、現在、未来をつなぐストーリーをつくることを強調する。

上述したAさんの事例で説明すると、介護関係の資格を持ってないにも関わらず、たまたま応募した介護関係の会社に採用されたとする。Aさんは採用されたことについて、30年間営業職で働き続けたことから、一つのことを辛抱強く続けることが評価されたと解釈するかもしれない。

このように解釈を通して、採用という現在の出来事と過去のそれがつながっていく。これがストーリーである。このストーリーは、当然のことながら、Aさんが就職してからの働き方にも影響を及ぼす。

出来事には様々な解釈が考えられるので、ストーリーを無数につくるのが可能である。採用が決まったのは、介護施設でボランティアをしたということが決め手だったかもしれない。あるいは、介護の仕事は未経験だが、一から学ぼうとする姿勢が評価されたからかもしれない。

いずれにせよ、出来事について解釈をする主体はAさんである。解釈に正解があるわけではなく、Aさんがストーリーをつくることになる。

フォンドラセックら (Vondracek et al., 1986) は、これらの3つのモデルのうち、受動的にキャリア発達を捉える機械モデルは、現代の職業発達の理論として使えないと判断している。その一方で、能動的にキャリア発達を捉える有機体モデルが重要であるとするが、理論の適用できる範囲に制限があるという。

¹² コンテキスト主義をモデルとする心理学の理論として、構築主義 (constructivism) と構成主義 (constructionism) の2つがある。ともに出来事をどのように意味づけるか、ということの説明するものであるが、前者は個人の認知プロセスを、後者は相互作用もしくは社会的プロセスをそれぞれ重視する (Young & Collin, 2004)。発達の理論では、構成主義よりも構築主義が中心的な考え方である。

例えば、スーパーの発達課題（Super, 1990）を見て分かるように、個人が職業発達をするには、発達段階に応じて適切な社会的役割が用意されなければならない。変化の激しい現代にあって、そのようなことは不可能に近い。

そこで、有機体モデルにコンテキスト主義を取り入れることを主張する。例えば、職業発達理論の場合、役割はコンテキストであり、そのコンテキストは個人の力ではコントロールできないという考え方を取り入れるのである。それが構築主義であり、ストーリーアプローチがその代表的な考え方である。

しかし、個人がコンテキストをコントロールできなくなると、能動的に活動する気力を失ってしまうことになる。コンテキストによって、個人の活動が制限され続けるからである。

そこで、個人は解釈によって、過去と現在の出来事の間をつなぎ、未来への展望へとつながるストーリーをつくる。個人はコンテキストをコントロールできないが、ストーリーをつくることにより、自分自身の活動に能動性を持たせることができる。

そして、出来事はコンテキストに規定されながらも、必然的に能動的な活動の影響を受ける。その出来事は過去のものとなり、コンテキストに影響を及ぼす。

このように個人の力ではコンテキストをコントロールすることはできない。しかし、ストーリーを構築することにより、個人の活動に能動性を持たせ、間接的にコンテキストに影響を及ぼすことはできる。

このように、職業発達に適用された構築主義の考え方は、純粋なコンテキスト主義ではない。コンテキスト主義では、個人の存在さえも出来事として扱い、出来事が時間の流れの中で起こるという歴史性を重視し、個人が自分自身の活動に能動性を持たせるという発想をしない。

一方、フォンドラセックら（Vondracek et al., 1986）の言うように、現代の職業発達の考え方は個人の能動性を強調する。その中心は有機体モデルである。

しかし、変化の激しい時代にあつて、コンテキストに影響されることなく、個人が能動的に成長するという考え方には限界がある。そこで、様々な出来事が時間の流れの中で起こり、個人はそれらをコントロールすることはできないが、出来事を解釈することにより、未来に向けて能動的に活動することはできるといふように考えるのである。

このように職業研究における構築主義は、コンテキスト主義の考え方を一部取り入れた有機体モデルの発展型という位置づけにある。

(2) 職業相談の理論的変遷

個人と環境との相互作用という視点から職業発達を捉え、上述した3つのモデルを整理したものが、**図表 1-8**である。

図表 1-8 環境と個人の関係から見た職業発達モデル

職業発達モデル	環境	個人
機械モデル	恣意的変化	受動的変化
有機体モデル	(順序立てた変化)	能動的変化
コンテキスト主義	能動的変化(個人と環境の区別無し)	
構築主義	能動的変化	↔
		能動的変化

まず機械モデルでは、環境も個人も、ともに能動的に変化することを想定していない。機械はボタンを押すと動き出すように、環境が何らかの刺激を個人に及ぼすと、個人は変化する。このボタンを押すことに何か法則性があるわけではない。そういう意味で、環境は「恣意的」に変化し、個人はその変化を受けて、受動的に変化すると考える。

有機体モデルでは、環境からの影響は考慮されず、個人は能動的に変化すると考える。フォンドラセックらは、その個人の変化は、環境が順序立てて変化することを前提としており、能動的ではないと批判した (Vondracek et al., 1986)。

例えば、スーパーの職業発達理論では、個人が年齢に応じた社会的役割をこなすことにより、職業発達をしていくと考える (Super, 1990)。そのためには、個人の発達を促す方向で、年齢に応じた適切な役割が個人に与えられる、つまり環境が順序立てて変化する必要がある。

コンテキスト主義では、個人や環境という分け方をしない。全てが出来事であり、この出来事は、個人ではコントロールのできないコンテキストに埋め込まれている。その意味で、出来事はそれ自体が能動的に変化している。

構築主義は基本的には有機体モデルであり、個人は能動的に変化すると考える。環境については、コンテキスト主義の考え方を取り入れ、個人の意志とは関係なく、それ自体が能動的に変化すると考える。

ところで、環境が能動的に変化すると、個人が環境を予測したり、コントロールしたりすることが難しくなる。

そこで、構築主義のストーリーアプローチでは、個人が環境との相互作用により、起こった出来事を解釈し、これから起こる出来事へとつながるストーリーを構築することにより、個人が自らの活動に能動性を持たせようとすると考えられる。

その活動により、出来事が生起すると、その出来事が過去のものとなり、個人の次なる活動の環境に影響を及ぼす。すなわち、個人の活動も環境の一部となると考えるのである。

モデルを比較して明らかなことは、構築主義は、個人の能動的変化だけではなく、コンテクスト主義の影響を受け、環境の変化も取り込んでいることにある。

その背景には、情報化社会の進展、経済のグローバル化、そして雇用の流動化や多様化といった、個人を取り巻く環境の変化が激しくなっているという認識がある (Savickas, 1993; Young & Collin, 2004; McMahon, M., Adams, A., & Lim, R., 2002)。本研究もこの認識に倣っている。

(3) キャリアコンセプトの機能

構築主義の観点から発達を捉えると、環境の変化を受け容れつつ、個人が能動的に変化することになる。その能動性は、コントロールの及ばない出来事を解釈し、未来の展望をつくる、すなわちストーリーを、そしてより具体的な活動計画であるコンセプトを構築することにより、確保される。

ここでは、この考え方を職業相談に反映させ、その効果として、どのようなキャリアコンセプトの機能が求められるのか、また、キャリアコンセプトがより良く機能するために、どのようなプロセスが必要とされるのかを検討する。

ア キャリアコンセプトの言語化

サビカス (Savickas, 2006) は、キャリアカウンセリングの効果とは、クライアントの自己概念が良く機能する (function well) ように変わることであると説明している。

例えば、自尊心の低いクライアントは、何をやるにも自信がなく、日々の生活に生きづらさを感じているが、カウンセリングを通して、成功体験を思い出し、自らの優れた能力に気づくと、自信を持てるようになり、生きづらさを感じるものがなくなる。自己概念が、その人の生活において、良く機能するように変わるのである。

職業相談の効果も同様であり、職員と求職者の間での対話を通して、求人者と求職者の間で良く機能するキャリアコンセプトが構築されると考える。

コンセプトが「良く機能する」には、求職者は自分自身の内面だけでなく、自らの置かれている状況、すなわちコンテクストを取り込む必要がある。職業相談では、求職者がそのコンテクストを意識できるように援助する。

サビカスは、自己という概念が「言語として伝達される象徴的な表象から構成され・・・その本人によってつくられ、対人関係において調整される」(p. 161) と説明している (Savickas, 2002)。

キャリアのストーリーも、まずは求職者の内的プロセスにおいて言語化されることにより意識に上る。職業相談や就職活動における職員や求人者との相互作用を通して、コンテクストを意識しながら共有化されることにより、より良く機能するストーリー、つまりコンセプトへと発展すると考える。

従来の認知心理学と比較すると、その違いがよく分かる。これまでは、私たちは外からの刺激を受け、認知的過程を経て、行動を始発すると考えた。この考え方では、概念は個人の認知の中に止まり、個人の外へ出ることがない。

しかし、概念はコンテキストに強く左右される。コンテキスト自体も概念の影響を受ける。個人の内に概念を止めておく限り、概念とコンテキスト間の力動的な変化を説明することができない。

構築主義では、キャリアコンセプトは個人の内的プロセスに止まらず、言語を介して、他者との相互作用のプロセスで展開する。つまり、「内から外へ (inside out)」と展開することにより、コンテキストを取り込み、より良く機能するコンセプトへと変わると考えるのである (Patton, W. & McMahon, 2006)。

イ キャリアコンセプトの柔軟化

変化の激しい時代にあつて、キャリアコンセプトがより良く機能するには、変化に強い柔軟さが求められる。ピーヴィー (Peavy, 1992) は、キャリアカウンセリングの効果として、次のように説明している。

カウンセラーとクライアントは協力して、キャリアカウンセリングを、「実りあるもの (fruitful)」にすべきである。このことは、キャリアカウンセリングによって、人生のある側面について、今までの見方を見直し、そして修正することを意味する (Kelly, G. A., 1955/1991)。別の言い方をすれば、キャリアカウンセリングは、生活における、実りがあり、生産的な実験として行われるべきである (Cochran, 1997)

Peavy, R. V., 1992, p. 221.

ピーヴィーによると、実りあるキャリアカウンセリングとは、クライアントが自分自身の人生について、決まり切った見方から離れ、実験的に今までとは違う見方を検討することにより、より柔軟な見方ができるようになることである¹³。

職業相談では、求職者と職員は協力して、ストーリーとしてのキャリアの構築、脱構築、再構築を繰り返しながら、コンセプトを構築する。それは、求職者が自らのキャリアについて、実験的に違った見方を検討することであり、その結果、より柔軟な見方ができるようになることと言えよう。

さらにピーヴィーは、どうしてそういう見方をするのか、その理由まで意識せよと述べて

¹³ ピーヴィーのキャリアカウンセリングに対する考え方は、ケリー (Kelly) のパーソナルコンストラクト理論に基づいている。この理論では、私たちは身の回りで起こった出来事や物事を理解する際、頭の中にマップのようなものを持っており、それに照らし合わせながら、理解しているという。このマップはレンズのようなものであり、私たちはレンズを通して外界を見ているという。このマップは、コンストラクト (construct) という概念から構成される。コンストラクトは、「熱い」や「寒い」といった対照的な意味のある次元を持つものであり、簡単に言えば、私たちは相対的に物事を理解しているということを意味する。例えば、「熱い」という状態を認識するには、「寒い」という状態との比較によってなされる。こういったコンストラクトが複数集まり、キャリアや働きがいなどのより複雑な概念が構成される。

いる。

私たちがキャリアカウンセリングを実りあるものにするには、自分自身について、そして自分自身の環境について意識できるようになるだけではない。私たちが持っている仮説、前提、態度、構成概念、展望、コンテクスト的理解について意識できるようになることも大切である。

Peavy, R. V., 1992, p. 221.

ピーヴィーは、クライアントが単に出来事を意識できるようになるだけではなく、その前提となる自分自身の考え方を意識できる、すなわち言語化できるようになることを重視する。

例えば、Aさんの事例の場合、「これからは介護の仕事をやりたい」という再就職の希望は、「学生時代、介護施設でボランティアをしていた」という過去の出来事と関連づけて解釈されている。

このように出来事が解釈される背景には、Aさんが自らのキャリアを考える際、前提となる考え方があるはずである。例えば、学生時代に興味を持ったことが本来やりたかったことである、という考え方である。

私たちは、こういった物事を考える際の前提となる考えを意識せずに生活している。当たり前過ぎるため、自動的に思考しているからである。こういった思考が人生に対する決まり切った見方へとつながり、キャリアの選択肢を狭めてしまうことが考えられる。

職業相談の場合、求職票には、「年齢」、「家族」、「経験した主な仕事」など求職者の様々な出来事が記載されている。求職者はこれらの項目に記入し、出来事を解釈することにより、自分自身について、そして自分自身の置かれている環境について意識できるようになる。

しかし、それだけでは効果的な職業相談とはならない。求職者は、それらの出来事を解釈する際に前提となる考えを意識できるようになることが望まれる。

例えば、職員目から見て、求職票において、職歴と希望する仕事の情報間で明らかに齟齬がある場合でも、求職者は自動的に思考していて、その齟齬に気づくことができないことが考えられる。

職員の働きかけにより、求職者がその齟齬に気づき、さらにその背景にある、仕事に対する自分自身の考え方を意識できるようになると、より就職可能性の高い仕事を希望するようになるだろう。なぜならば、求職者は、仕事の選択において、就職の可能性を低くしているのは、自分自身の考え方にあることに気づくからである¹⁴。

¹⁴ ただし、こういった職員の判断が瞬間的に行われる場合は、反対に職員自身が自らの前提となる考え方を意識できていないことが考えられる。求職者と職員がお互いの前提となる考え方を意識し、それらについて話し合えるようになることが望ましい。

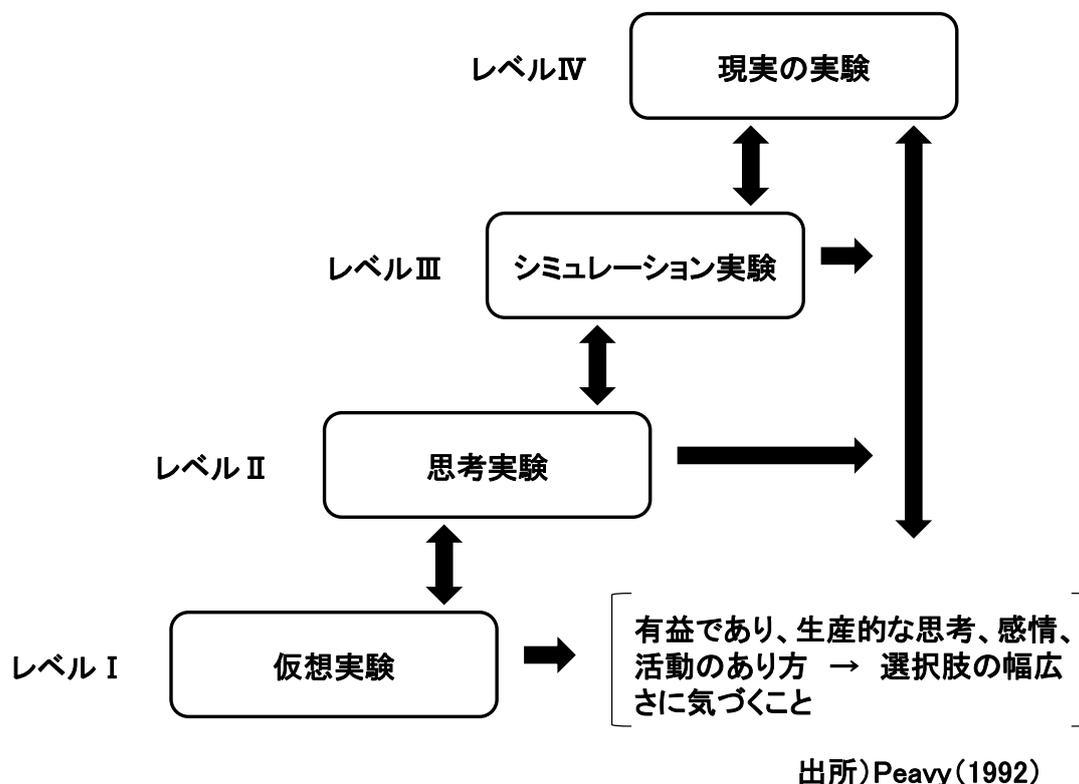
ウ キャリアコンセプトの社会化

職業相談において、より柔軟な考え方ができるように、求職者を支援するための手法については、ピーヴィーのカウンセリングにおける戦略的試行の考え方が参考になる。(Peavy, 1992)

カウンセラーは、クライアントと一緒に、戦略的に相互作用を進めていく。そういう意味で、私たちはこのプロセスについて、実行ではなく、実験という用語を使うことにする。実験は、個人面接やグループセッションで行われる。一人でも実験できる。実験には誘導的空想 (guided fantasy)¹⁵のような想像上のものから、面接試験に行くといった実際に試すことまで多岐に渡る。

Peavy, R. V., 1992, p. 221. -222

カウンセラーとクライアントが一緒になって、就職や働き方などの考え方を試してみる。ピーヴィーは、こういった試行を戦略的に行うという意味で、「実験」という言葉を使っている。そして、実験には次の4種類のレベルのカテゴリーがあると説明している。図表1-9は、これら4つのレベルを図にまとめたものである。



図表1-9 実験の4つのカテゴリー

¹⁵ ゲシュタルト療法における一技法である。カウンセラーの誘導により、クライアントは目をつぶり、自分自身の過去や未来の出来事について想像する。感覚や思考を働かせ、できるだけ詳細にその出来事をイメージする。

①仮想実験

誘導的空想のように、クライアントの想像上のレベルで行われる実験。もしくは、クライアントが感じたり、考えたりしていることを、言葉などで具体的に表現するプロセス。

②思考実験

認知的、情緒的レベルでの実験。例えば、思考、信念、仮説、構成概念、価値観、情緒的な見通しなどのレベルで検討すること。

③シミュレーション実験

シミュレーションや相手の身になって考えるレベルでの実験。ロールプレイングやエンブティチェア¹⁶などテクニックがある。

④現実の実験

現実の世界で実際に試してみるレベルでの実験。仕事を探したり、仕事体験を目的としたグループ活動に参加したりすることなどがある。

これらの実験を通して、クライアントは有益であり、生産的な思考、感情、活動のあり方を意識できるようになる。それは、自らの生き方に対する見方を柔軟にすることであり、選択肢の幅の広さに気づくことである。

職業相談でも、これら4つのレベルのカテゴリーに対応した実験が考えられる。図表1-6の職業相談のプロセスと重ね合わせると、レベルⅠとⅡは、「求職情報の確認」と「求人情報の確認」が該当する。これらのプロセスでは、求職者が求職票に記入したり、求人票を選択したり、また、職員がそれらの情報を確認したりすることにより、就職への希望や仕事に対する考え方が言語化される。

レベルⅢは「就職可能性の検討」が該当する。ここでは、求職者と職員が協力して、求人票の情報と照らし合わせながら、主として求職票の職歴情報をもとに、キャリアのストーリーの構築、脱構築、再構築が繰り返され、就職可能性や就職後の職場適応が検討される。まさしくシミュレーションであり、このプロセスにより、求人企業が絞られる。

レベルⅣは、「応募の具体的準備」、「書類選考・面接選考」、「結果の把握」が該当する。「応募の具体的準備」をすることにより、キャリアのストーリーはコンセプトへと変わり、求職者は「書類選考・面接選考」といった就職活動をすることにより、自らのキャリアコンセプトを試し、「結果の把握」により、それが実際に通用するものかどうかを検討する。

これらの実験を通して、キャリアコンセプトはより有益、つまり、より就職可能性の高いものへと変わる。それは、キャリアの選択肢の幅を広げる、言い換えると、オルタナティブ(alternative)なキャリアのストーリーに気づくことでもある[Alice, M., 2000]。

また、この変化は、キャリアのストーリーが社会化していく過程であるとも言える。キャリ

¹⁶ ゲシュタルト療法の技法の一つ。2つ席を用意し、クライアントが一方の席に座り、もう一方の席に座った相手を想像しながらロールプレイングをすることである。

アのストーリーは、まずは求職者の個人の思いや考えとして、つまり極めて個人的な概念としてつくられる。しかし、実験を通して、その機能が求職者個人の外、つまり社会的に検討される。そして再度、求職者の内へと戻る。

これらのプロセスを経ることにより、キャリアのストーリーは、求職者個人と、その個人を取り巻く環境の双方において、より良く機能するものへと変わるのである。

4 キャリアコンセプトと表現技法

キャリアコンセプトの構築は、主として、求職者と職員の言語のやりとりによって進められる。このやりとりにおいて、キャリアのストーリーを表現する技術が必要され、この技術は表現技法と命名されている（労働政策研究・研修機構，2007）。

表現技法は、「職業相談のプロセス、あるいはキャリアを表現するための複数の言語的表現方法から構成され、求職者と職員が相談の状況や流れに応じて、適切な表現方法を選択し実行できる技術」（p. 50）と定義される。

このアクションリサーチでは、職員が表現技法に習熟することにより、相談の窓口において、求職者と協力して、キャリアのストーリーの構築、脱構築、再構築をより効率的、かつ効果的にできるようになることにある。

ここでは、『職業相談におけるカウンセリング技法の研究』（労働政策研究・研修機構，2007）をもとに、キャリアのストーリーと表現技法の関係について説明する。

(1) 職業相談の話題

職業相談において求職者と職員は話題を共有する。キャリアのストーリーは5種類的话题から構成される（図表1-10）。

それらは、求職者に関する「過去の経験」、「現在の状況」、「未来の活動」といった出来事であり、それらの出来事に対する理解の仕方や感じ方といった「解釈」と、出来事の背景にある雇用制度や労働市場などその社会的な仕組みとしての「社会」である。

これらの話題は、職業相談において、「解釈」を通して、「社会」を背景としながら、「過去の経験」、「現在の状況」、「未来の活動」といった出来事のつながりが意味づけられ、ストーリーの構成へと調整される。

図表1-10 ストーリーを構成する話題

出来事	未来の活動	未来の出来事
	現在の状況	現在もしくは継続的な出来事
	過去の経験	過去の出来事
解	積	理解の仕方や感じ方
社	会	制度、社会規範、労働市場など社会的な仕組み

これらの話題がストーリーとして成立するには、「構想」、「脚本」、「脚色」の3つの構成要素が必要になる。「構想」は、ストーリーの主題やテーマが表現されることである。「脚本」は、過去、現在、未来という時間軸上に出来事が表現されることである。「脚色」は、語られているストーリーの視点が表現されることである。

(2) 表現技法と表現方法

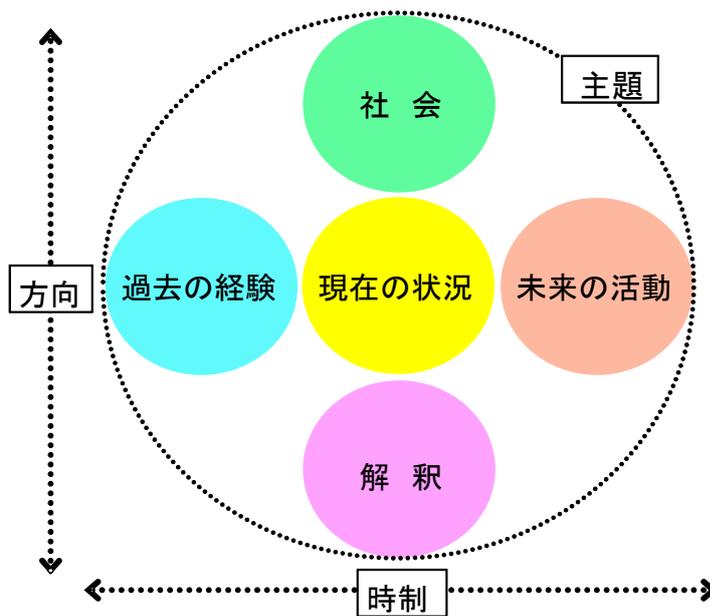
職業相談では、求職者と職員が協力して、キャリアのストーリーの構築、脱構築、再構築をしながら、求人情報とのマッチングを検討する。そのプロセスで、5つの話題間のつながりや順序が調整される。

この調整には、キャリアのストーリーを表現するための技術である表現技法が必要である。表現技法は4種類ある。それらは、求職者と職員の間でのやりとりが円滑に進行するためのプロセス表現と、話題間のつながりや順序を調整するためのキャリア表現に大別される。

図表1-11 表現技法

表現技法		
プロセス表現	発話進行	話し手の聞き手に対する働きかけを表現する技法
	発話手段	進行の下位の技法
キャリア表現	発話方向	話し手を中心として、発話の方向と距離を表現する技法
	発話主題	感情や事柄など発話の中心的な内容を表現する技法
	発話時制	未来、現在、過去といった発話の時制を表現する技法

キャリア表現とストーリーの構成要素との関係は、「主題」が「構成」に、「方向」が「脚色」に、「時制」が「脚本」に、それぞれ対応する。



図表 1-12 話題と表現技法

(3) 発言と発話の関係

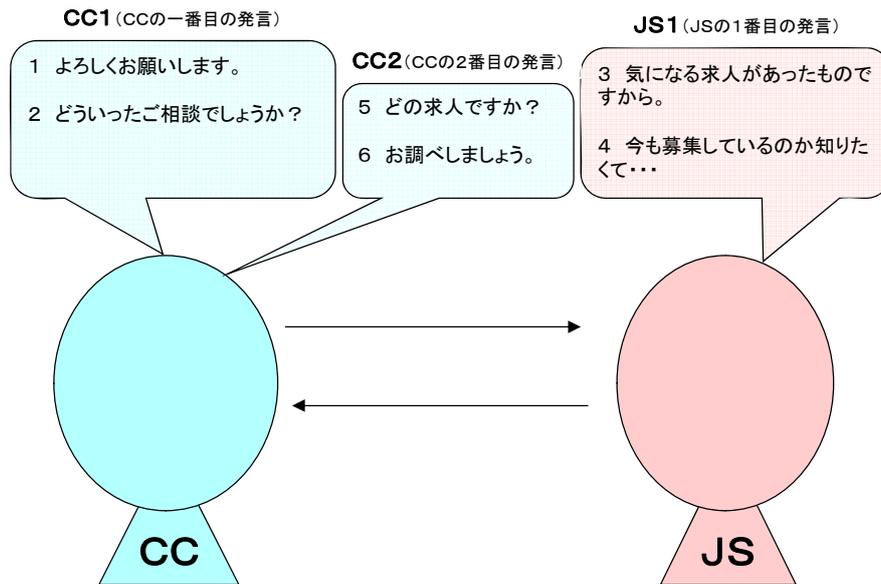
表現技法の活用は、逐語記録を活用し、発話単位で検討される。発話とは、「あるまとまった意味を表す一続きの言葉」と定義される。具体的には、逐語記録において次のいずれかのものを一つの発話とする。

- ①句点「。」もしくは疑問符「？」のあるところまでを一つの発話とする。
- ②話し手が交代したところまでを一つの発話とする。
- ③一定以上の長さの沈黙もしくは中断があった場合、それを一つの発話とする。

発言は、「話し手が話し始めてから交代するまでの一つ以上の発話の固まり」と定義され、発言は一つ以上の発話から構成される。

図表 1-13 は発言と発話の関係を図で表現したものである。求職者は「Job Seeker」であることから「J S」、職員は「Career Counselor」であることから「C C」とそれぞれ表記する。

職業相談は、J S 1 → C C 1 → J S 2 → … というように、求職者と職員が交互に発言をしながら進行する。1～6 は発話であり、この番号は発話の順序を示す。



図表 1-13 話題と表現技法

表現技法には3種類の表現方法が含まれている。なお、発話進行には、一つ一つの表現方法ごとに、さらに3種類の下位の表現方法が含まれている（図表 1-14）。

例えば、発話主題には「理由づけ」、「感情」、「事柄」の3種類の表現方法がある。発話のなかに感情表現が「あり」の場合、「理由づけ」と「感情」に相当し、「なし」の場合、「事柄」に相当する。さらに、感情表現が「あり」のうち、その理由や原因が「あり」の場合、「理由づけ」に相当し、「なし」の場合、「感情」に相当する。このように3つの表現方法の関係は相互に排他的な関係にある。

表現技法とは、相談の状況や流れに応じて、求職者と職員が、これらの3種類の表現方法のうち適切な表現方法を選択し、実行できる技術と言えよう。

図表 1-14 表現技法と表現方法

表現方法 表現技法	低 ← 優先順位 → 高								
発話進行	説 明			返 答			質 問		
発話手段	非指示	繰り 返し	指示	中 立	否 定	肯 定	開かれた 質 問	理由を聞く 質 問	閉ざされた 質 問
発話主題	事 柄			感 情			理由づけ		
発話方向	外 向			一 般			内 向		
発話時制	現 在			過 去			未 来		