

本 編

第1章 研究の目的

第1節 職業相談・紹介プロセスの意識化

ハローワークにおける職業相談・紹介は、その担当者（以下「職員」という。）と求職者との間のコミュニケーションが大きな比重を占める仕事である。当機構では、第Ⅰ期（2003年10月～2007年3月）から第Ⅱ期（2007年4月～2012年3月）、そして第Ⅲ期（2012年4月～2017年3月）にかけてのプロジェクト研究¹において、このコミュニケーションをより効果的かつ効率的に進めることを目的として、職員を対象とした研修プログラムの研究開発に取り組んできた。

その中心となる考え方は、職員が自らの職業相談・紹介のプロセスを意識できるようになる（以下「職業相談・紹介プロセスの意識化（conscientization of vocational counseling process）」という。）ことにより、求職者との＜ことば＞のやりとりにおいて、自身の応答をどのように変えればより良くなるかを検討できるようになり、この実践を通して相談業務を改善できるようになるというものであった。

第Ⅰ期と第Ⅱ期のプロジェクト研究では、職員が自身の担当した職業相談・紹介における求職者との＜ことば＞のやりとりを中心に文字に起こした逐語記録^{ちくごきろく}を活用して、そのプロセスを意識化し、求職者の発言に対する自身の応答の改善点を検討する研修プログラムである「事例研究」を開発した（労働政策研究・研修機構，2007b，2009b）。事例研究の開発当初の段階で、職員が求職者の発言に対する自身の応答の改善点を検討する際、職業相談・紹介モデルとして、クライアントのキャリアをストーリーと見立て、カウンセラーがそのストーリーづくりを支援するキャリア・ストーリー・アプローチ（career story approach；第2章第3節「2 キャリア・ストーリー・アプローチ」参照）を採用した（以下「旧事例研究」という。）。

第Ⅲ期の前半は、仕事における＜ところ＞の働きを明らかにする認知的タスク分析（cognitive task analysis）の手法を活用し、職員が職業相談・紹介のプロセスで働かせている＜ところ＞の働きを＜ことば＞にし、職場で共有する研修プログラムである「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」（労働政策研修・研究機構，2016a，2016b）を開発した。

第Ⅲ期の後半は、事例研究において、職員が自身の応答の改善点を検討する際、それまで採用していたキャリア・ストーリー・アプローチから、カウンセラーがクライアントの抱え

¹ 独立行政法人通則法（1999年法律第103号）第29条第1項に基づき、独立行政法人労働政策研究・研修機構が達成すべき業務運営に関する目標（「中期目標」）で示された、我が国が直面する中長期的な労働政策の課題に係る労働政策研究を指す。

ている問題の解決を支援する問題解決アプローチ（problem solving approach；第2章第3節「3 問題解決アプローチ」参照）に変更し、同アプローチの観点を取り入れた研修プログラム（以下「新事例研究」という。）の開発に取り組んだ。

本報告書では、まず、この14年間に亘るプロジェクト研究の経緯を整理する。その中心は、職業相談・紹介プロセスの意識化を目的とした研修プログラムの研究開発になる²。ついで、こういった経緯を踏まえた上で、職業相談・紹介業務の改善の方向性として、第Ⅲ期の後半から取り組んできた問題解決アプローチを取り入れた新事例研究の有用性を検証し、その課題を明らかにする。

第2節 カウンセリング研究における本研究の意義

職業相談・紹介を含むカウンセリング研究における本研究の意義を説明する。キャリア支援部門（元キャリアガイダンス研究部門）では、事例研究の開発に当たり、職員が自身の担当した職業相談・紹介の逐語記録を活用し、そのプロセスの意識化を進める集合教育形式の研修技法を開発するため、様々な試行錯誤を繰り返してきた。これらの取組を研究へと昇華させるには、その背景とする理論を整備する必要がある。それは、〈ことば〉を主な手段とする職業相談・紹介を含むカウンセリングプロセス³を意識化する手法の研究開発に、一貫した研究の枠組を導入することを意味する。

本報告では、この研究の枠組として認知言語学（cognitive linguistics）を提案する。認知言語学とは、〈ことば〉と〈ところ〉の関係を研究する学問分野である（たとえば、池上，2011：317；大堀，2002：1）。社会心理学（social psychology）においても両者の関係は研究されているが、主に話し手の意図の伝達や聞き手の受け止め方といった〈ことば〉の働き方（function）に焦点を当てる（たとえば、Bales,1950；浦・桑原・西田，1986；第3章第3節3「(1) 認知科学に基づく職業相談・紹介の研究」参照）。これに対し認知言語学の場合、〈ことば〉の形式である〈すがた〉（form）に焦点を当て、〈ところ〉の働き（working）との関係を検討する（第4章第2節「認知言語学の基本的な姿勢」参照）。たと

² 事例研究における逐語記録の検討は、プロジェクト研究における職業相談・紹介プロセスの意識化の一手段という位置づけにある。

³ Herr & Cramer, S. (1988) は、様々なカウンセリングの定義のうち、共通する要素をつなぎ合わせ、次のように再定義した。「カウンセリングとは、心理学的な専門的援助過程である。そして、それは、大部分が言語を通して行われる過程であり、その過程のなかで、カウンセリングの専門家であるカウンセラーと、何らかの問題を解決すべく援助を求めているクライアントとがダイナミックに相互作用し、カウンセラーはさまざまな援助行動を通して、自分の行動に責任をもつクライアントが自己理解を深め、『よい（積極的・建設的）』意思決定という形で行動がとれるようになるのを援助する。そしてこの援助過程を通して、クライアントが自分の成りうる人間に向かって成長し、成りうる人になること、つまり、社会のなかでその人なりに最高に機能できる自発的で独立した人として自分の人生を歩むようになることを究極的目標とする」(註) 下線は筆者が加筆；渡辺訳，2002：8)と定義している。この定義のなかで、カウンセリングは「大部分が言語を通して行われる」と述べられているように、そのプロセスは、カウンセラーとクライアントの間の〈ことば〉のやりとりであることが理解できる。

例えば、クライアントが自身を表現する際、「私」、「俺」、「自分」、あるいは表現しないというように〈ことば〉の〈すがた〉を様々に変える。この背景には、職員との関係性や自身の捉え方といった〈ところ〉の働きが介在していると考えられる。しかし、〈ことば〉の働き方としては、話し手の一人称の人代名詞でしかない。

カウンセリングの伝統的な研修技法であり、新旧の事例研究がともに取り入れている逐語記録の検討では、認知言語学の考え方と同様、〈ことば〉の〈すがた〉に焦点を当てる。具体的に説明すると、カウンセラーは、クライアントの使った〈ことば〉の〈すがた〉を手がかりとして、その人の〈ところ〉の変化を解釈する。そして、その変化に介在する自身の選択した〈ことば〉の〈すがた〉を手がかりとして、その効用を解釈する（第4章第1節「職業相談・紹介プロセスの意識化」参照）。この意味で、新旧の事例研究はともに、職業相談・紹介プロセスの意識化の手法として、認知言語学と同じ考え方を採用していると言ってよいだろう⁴。

現在、進行中の第IV期のプロジェクト研究（2017年4月～2022年3月）では、認知言語学で得られた知見の更なる応用により、逐語記録の解釈について、〈ことば〉の〈すがた〉の観点から、〈ところ〉の働きについて一定の法則性を明らかにすることを目標とする。この取組により、職業相談・紹介における〈ことば〉のやりとりの研究を、認知科学の領域に位置づけることができるようになるだろう。そして、特定のカウンセリングの理論や技法に限定されない、実証性の指向が強い対人的相互作用の研究を拠り所とする、より汎用性の高いカウンセリング研究へと発展させることが期待できよう。

第3節 報告書の構成

本報告書の構成は次の通りである。

第1章（本章）は「研究の目的」であり、研究の経緯を踏まえた上で、本研究の目的と、職業相談・紹介を含むカウンセリング研究における意義を説明する。

第2章は「事例研究の改訂の方向性」である。ここでは、新事例研究の開発の背景を説明し、キャリア・ストーリー・アプローチとの比較から、求職者サービスにおける問題解決アプローチの考え方について説明する。

第3章は「研修プログラムの研究開発の方法と経緯」である。第I期から第III期にかけてのプロジェクト研究において、継続して進めてきた職業相談・紹介プロセスの意識化を目的とした研修プログラムの開発の経緯を中心に、その方法論として採用したアクションリサー

⁴ 旧事例研究では、研修プログラムとして、職員と求職者の認知を前提とする伝統的な逐語記録の検討の考え方を取り入れながらも、職業相談・紹介プロセスの意識化を研究する枠組として、彼らの認知を前提としない社会構成主義の理論を採用する矛盾を抱えていた。詳しくは第4章第4節「認知言語学と社会構成主義の相違点」を参照。

チ (action research) について説明する。

第4章は「事例研究の背景にある理論」である⁵。そもそも新旧の事例研究では、職業相談・紹介プロセスの意識化を検討する上で、その背景にある理論が違っていた。旧事例研究は社会構成主義 (social constructionism) を、新事例研究は認知言語学を、それぞれ採用した。ここでは、まず、認知言語学の観点から職業相談・紹介における<ことば>のやりとりを分析し、そのプロセスを意識化する考え方について説明する。そして、事例研究の背景にある理論として、社会構成主義から認知言語学に変更した理由を説明する。

第5章は「事例研究の概要」であり、第6章は「実践活動の報告」である⁶。上述したように新旧の事例研究は、職業相談プロセスの意識化を検討する上で、その背景にある理論が違う。しかし、研修プログラムの実施の手順は、カウンセリングの伝統的な研修技法である逐語記録の検討を参考としていることから、ほぼ同じと言ってよい。新旧の事例研究がどのように実施されているかを具体的に説明する。

第7章は「事例研究における職業相談・紹介モデルとTIPs」である。新旧の事例研究では、職員が職業相談・紹介プロセスの意識化をもとに、求職者の発言に対する自身の応答の改善点を検討する観点に違いがある。それは職業相談・紹介モデルの違いであり、その源流を辿ると、第1章で説明するキャリア・ストーリー・アプローチと問題解決アプローチの違いに至る。第6章では、これら職業相談・紹介モデルを説明し、それぞれのモデルを基に相談業務の具体的な改善策として開発された職業相談・紹介TIPs (以下「TIPs」という。)⁷について説明する。

第8章は「研修プログラムの効果」であり、新旧の事例研究に参加した職員を対象としたアンケート調査から、研修プログラムの効果を中心にその分析の結果を報告する。

第9章の「考察」では、第7章の研修プログラムの効果分析の結果を踏まえ、職業相談・紹介業務のさらなる質の向上の観点から、新事例研究の有用性を検討し、その課題を明らかにする。また、第I期から第III期にかけてのプロジェクト研究をふり返り、その課題を検討した上で、第IV期のプロジェクト研究との関係について考察する。

⁵ 第4章は榎野 (2015a) を参照している。

⁶ 第5章と第6章は榎野 (2015a) を参照している。

⁷ TIPs (ティップス) とは、「チップ、心付け、助言」(リーダーズ英和辞典) を意味する「tip」の複数形である。ここでは「ちょっとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫」を指してTIPsと呼ぶ(労働政策研究・研修機構, 2009b : 39-42)。