

# 本 編

## 第9章 考察

当機構では、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、ハローワークの職業相談・紹介におけるコミュニケーションを、より効果的かつ効率的に進めるための研修プログラムの開発を進めてきた。その中心となる考え方は、職員が自らの職業相談・紹介プロセスの意識化により、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良くなるかを検討できるようになり、その実践を通して、相談業務が改善できるというものであった。この仮説を検証するため、アクションリサーチの手法を採用し、労働大学校との連携のもと研修研究を進めた。

本報告書では、この14年間に亘るプロジェクト研究の経緯を整理し、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た。その結果、新旧の事例研究のともに研修効果が確認された。また、両研修プログラムのプロセスを通して、職業相談・紹介の意識化が働いている可能性が支持された。さらに、旧事例研究よりも新事例研究の方で研修効果の大きいことが確認された。

本章では、これらの結果を踏まえ、次の二点について検討する。

第1に、第Ⅰ期から第Ⅲ期に亘るプロジェクト研究をふり返り、その課題を明らかにした上で、第Ⅳ期のプロジェクト研究との関係について検討する。

第2に、ハローワークにおける職業相談・紹介のさらなる質の向上の観点から、新事例研究の課題を検討する。

### 第1節 プロジェクト研究の課題

プロジェクト研究は、職業相談・紹介の改善を目的として、そのモデルを探求する研究と、職業相談・紹介プロセスの意識化の研究に大別される。前者は「1 研究の対象と方法論」で、後者は「2 職業相談・紹介プロセスの意識化の背景にある理論—〈話す主体〉の研究へ」で、それぞれ課題を検討する。そして、両者に共通する「3 研修研究の課題」を検討する。

#### 1 研究の対象と方法論

第Ⅲ期前半まではカウンセリングの一般的な相談技法を扱ってきたが、第Ⅲ期後半以降はより職業相談・紹介に特有の相談技法へと変化する傾向にあった。第Ⅳ期以降は、問題解決や求職活動の支援など、求職者の意識や行動により強く焦点を当てた研修プログラムの研究開発へと展開する予定にある。

こういった経緯をふり返ると、対象とする相談技法が相談業務全般に関わるカウンセリン

グ技法から、より職業相談・紹介に特化した求職活動支援へと明確になり、研修プログラムの対象とする参加者も職員から求職者へと、その重心を移す方向性にある。

第Ⅳ期の研究の課題として検討すべき点は二つある。第1に、相談技法の背景にある職業相談・紹介モデルの再考である。来談者中心カウンセリングの理論は相談業務の基本的な態度を説明する際に効果的であり、実際に現場でも普及している考え方である。職業指導Ⅰにおいても、相談業務の基本の習得を目的とした科目として、その考え方は組み込まれている。しかし、この理論はカウンセリング全般を対象としたものであり、職業相談・紹介業務に特有の相談技法を説明するものではない。

キャリア・ガイダンスの理論のうち、特に現場で普及しているキャリア・ガイダンスの6分野（**図表2-3-3参照**）は、課題解決支援サービスにおいて、求職者の問題解決を支援する際、どのような視点があるかを示すものである。しかし、キャリア・ガイダンスの6分野が求職活動の本質的な問題に答えるものではないと考えられる。

求職活動の本質的な問題は、キャリアアップなどの自発的であり積極的な理由による転職活動を除けば、本来はやりたくてやる活動ではないという、求職活動に取り組む動機づけの問題を伴うことが考えられる。たとえば、求職活動は書類選考や面接試験の不調など、動機づけの阻害要因となる挫折はつきものである。その上、いくら努力をしても、希望する仕事に就職できるかどうかは、その時の雇用情勢や応募のタイミングなど求職者にはどうにもならない要因に左右されるところがある。しかし、就職をしようと思うならば、求職活動を続けなければ、その機会は訪れない。

求職者の抱える問題の本質は、求職活動を続けることが難しい状況に置かれているにも関わらず、就職するための動機づけを維持しなければならないことにあると考えられる（**Wanberg & Kammeyer-Mueller, 2008 ; Kanfer & Heggestad, 1997**）。さらに、失業が深刻な社会問題である欧米では、求職活動を続けるという活動の量だけでなく、その質的な側面にも注意が向けられるようになってきた（**Van Hooft, Wanberg & Van Hoyer, 2013**）。求職活動の量だけでなく、その質の維持も重要と考えるのである。

求職活動の本質的な問題は、その活動の動機づけの維持にあり、キャリアガイダンスの6分野は求職活動の質に関わると言えよう。こういった問題の設定に応える動機づけ理論として、最近では自己制御理論（**self-regulation theory**）が主流であり、今後、職業相談・紹介モデルに取り入れていく必要があるだろう（**榎野, 2016**）。

第2に方法論の開発である。これまでは研究者は、研修プログラムの参加者である職員から得た感想等を通してフィードバックを受けることにより、研修プログラムを改善していく方法論を採用した。この場合、研究者は職員を通して求職者の反応に関する情報を間接的に受けることから、職員の視野の範囲で研修プログラムの開発が行われていると言えよう。しかし、より効果的な研修プログラムの開発を進めるには、研究者がより直接的に求職者の意識や行動を研究し、その知見を利用して、求職活動支援の技法を開発する方法論も確立する

必要がある。

## 2 職業相談・紹介プロセスの意識化の背景にある理論—〈話す主体〉の研究へ

第Ⅰ期から第Ⅲ期の前半にかけ、職業相談プロセスの意識化の背景にある理論は社会構成主義であった。第Ⅲ期の後半から、認知科学に基づく言語研究の分野である認知言語学へと展開した。この展開により、第Ⅳ期以降、職業相談プロセスの意識化の研究はどのように変わるのだろうか。

認知言語学では〈話す主体〉としての話者に注目する（池上，2012）。発話に先立ち、話者は事態把握（constual）と呼ばれる、主体的な認知活動を行うとされ、この認知活動については、次の二つのコンセンサスがあるとされている（池上，2009：64-65）。

第1に、話者は自ら言語化したいと思う事態について、そこに含まれるあらゆるモノ／コトを言語化しようとするものではない。言語化されるモノ／コトとは、発話の場面において、話者自身にとってどの程度、関与性があるかということであり、この基準は高度に自己中心的であり、主体的な性格の認知的な営みである。

第2に、言語化するモノ／コトをいかに提示するかという観点から、更なる認知的な処理が必要になる。同じ事態であっても、たとえば、どこに視座を据えて捉えるのか（「ココカラ上り坂」と「ココカラ下り坂」）、どの部分を前景化し、どの部分を背景化するか（「親ガ子ヲ抱く」と「子ガ親ニ抱カレル」）など、同じ事態であっても認知的に違った事態把握の仕方が可能であり、この場合も問題の発話の場面で話者が自らの発話の意図に最も適うと主体的に評価する選択肢が採られることになる。

カウンセリング技法の研究でも、カウンセラーは、カウンセリングの流れやクライアントの様子などの状況の判断に応じて、カウンセリング技法を適確に選択すべきであると説明されている（たとえば、アイビイ，1995：150-151）。そのプロセスを、カウンセラーの主体的な認知活動であると認めつつも、その〈こころ〉の働きを明らかにする方法論を持ち得ていない。このため、〈話す主体〉としてカウンセラーを捉えることができない。その結果、クライアントの認知や行動が変容するプロセスのモデルがまずあり、カウンセラーはその変容のプロセスに応じて、定型的な相談技法、つまり特定の〈ことば〉の〈すがた〉を選択することが推奨される。

最近、注目を浴びているキャリア構築カウンセリングは、その基本となる理論が社会構成主義（Savickas，2005：42）であり、事態把握という認知活動よりも、社会規範としての〈ことば〉の性格を重視する。カウンセラーとクライアントの双方の認知活動を前提とせず、両者の関係性のなかでやりとりされる〈ことば〉が意識や行動を左右すると考える<sup>46</sup>。この

<sup>46</sup> 個人の認知活動を前提としないが、〈ことば〉が意識や行為という認知を左右するとは、どういう現象なのだろうか。論理的に矛盾していると考えられる。

ため、彼らを<話す主体>と位置づけていない。

認知言語学では、カウンセラーとクライアントはどちらも<話す主体>であり、双方で認知活動を働かせた対話を通して、クライアントの認知や行動の変容を生むと考える。

この認知言語学を職業相談・紹介の研究に応用すると、定型的なくことば>の<すがた>のみならず、その選択の背景にある職員の主体的な事態把握にも焦点を当てることになる。

認知言語学では、<ことば>は事態把握の段階から関わっているとされ、この段階を‘thinking for speaking’（話すための思考）と特徴づける（Slobin, 1987 : 435）。対話を中心とする職業相談・紹介は、この認知言語学の考え方が特に当てはまり、職員と求職者のともに、<こころ>の働きである事態把握が、続く<ことば>を発する発話の段階の制約を受けることが考えられる。このことは、発話として表に現れた<ことば>の<すがた>を手がかりとして、その背景にある事態把握である<こころ>の働き、つまり認知活動を捉えることが可能であることを意味する。

伝統的な研修技法である逐語記録の検討では、文字に起こされた求職者の発した<ことば>から、求職者の<こころ>の働きを読み取ろうとする。これも上述した‘thinking for speaking’の考え方が当てはまる。<ことば>の<すがた>と<こころ>の働きとのつながりから、この読み取り方には一定の規則があると考えられ、認知言語学は逐語記録の解釈に関わる法則性やノウハウを提供する可能性があると考えられる。

同様に職員の発した<ことば>の<すがた>からも、<こころ>の働きが読み取れるはずである。これまでの逐語記録の検討では、この点が見落とされてきた。それは職員の<こころ>の働きよりも、カウンセリングの理論に基づく特定の<ことば>の<すがた>が望ましい応答として考えられてきたからである。

筆者の経験では、こういった<ことば>の<すがた>が相談業務で定型通り活用される機会は少ない。特にベテラン職員ほど、求職者と向き合い、彼らの求職活動上の問題を解決するためにはどうすればよいかと<こころ>を働かせ、相談の流れや状況に応じて、臨機応変にくことば>の<すがた>を選択し発話する。もし、そうであるならば、職員が<こころ>を働かせている認知活動こそが、職業相談・紹介の研究の中心にならなければならない。その意味では、技法（techniques）研究というより認知活動を含めた技能（skills）研究という用語が適切であり、<ことば>の<すがた>と<こころ>の働きとの関係に焦点を当てる認知言語学は、職業相談・紹介業務における技能研究の基盤を提供するものと考えられる。

### 3 研修研究の課題

キャリア支援部門では、第I期のプロジェクト研究から現在に至るまで継続して、研修研究の枠組のもと、当機構の研修部門である労働大学校と連携し、職員と求職者間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ための研修プログラムの開発を進めてきた。

研修研究の方法論としては、研究、訓練、実践が三位一体となって進めるアクションリ

サーチを採用した。実際の研修研究におけるアクションリサーチは、人工知能研究における構成論的なアプローチ（松尾，2015）と同様、「つくることによって理解する」（44）という性格が強い。つまり、研修プログラムを開発し実施することにより、職業相談・紹介の本質を理解するのである。

具体的に説明すると、研究者はできる限り労働大学校やハローワークの職員と接触するようにし、彼らがどのような職業相談・紹介の改善に関わる研修プログラムを欲しているのかを理解する必要がある。これが研修プログラム開発の基本となる。そして研修プログラムの開発に役に立ちそうな理論を選択し、研修プログラムの開発の仮の柱とする。これをもとに、職業相談・紹介プロセスに効果的であると考えられる研修プログラムを開発し、それを積極的に運用する。研修プログラムを運用しながら、職員の反応を見たり、アンケート調査による効果測定を繰り返し、まずは、より有用な研修プログラムになるように、研修プログラムの運用上の改善を絶え間なく続ける。このプロセスのなかで、運用上の改善ではすまなくなり、研修プログラムの開発の柱となる理論を変えることもありうる。

筆者の経験では、研究者はこういった研修プログラムの開発と運用を繰り返し、効果的かつ効率的な職業相談・紹介プロセスとはどのようなものかを、まずは感覚的に理解することを優先させた方がよいと考えている。この感覚的な理解により、さらに効果的な研修プログラムの開発が可能となるからである。これは、職業相談・紹介を分析的に解明し、そこで得られた知見をもとに研修プログラムを開発する分析的なアプローチとは異なる。

研修研究のメリットは、研究者が研修を繰り返し体験するうちに、職業相談・紹介プロセスを感覚的に理解できるようになることである。また、アンケート調査のみならず、その結果に表れない研修の効果までも実感できるようになることである。これらは、研究者が現場で職業相談・紹介に従事し、経験的に職業相談・紹介プロセスを理解するよりも効率的であり、かつ様々な職員から職業相談・紹介の経験を教えてもらう機会があることから、偏りのない感覚が理解できるようになる。

しかし、ここに研修研究の落とし穴がある。研究者が職員の感覚を理解できるようになることにより、実験的手続に基づく研修プログラムの効果の検証や、想定している職業相談・紹介プロセスの実証を怠ってしまうのである。たとえば、研修プログラムの効果を厳密に確認するには、実際の職業相談・紹介において、研修を体験した職員からなる実験群と、体験していない職員からなる統制群との比較から、その効果を検証する研究が求められる。

研究者は、研修研究の成果をより汎用性のある知識へと昇華させるため、心理学の手法に則って効果を検証したり、その効果の因果関係を明らかにするため、客観的に職業相談・紹介プロセスを分析する地道な努力も求められると言えよう。

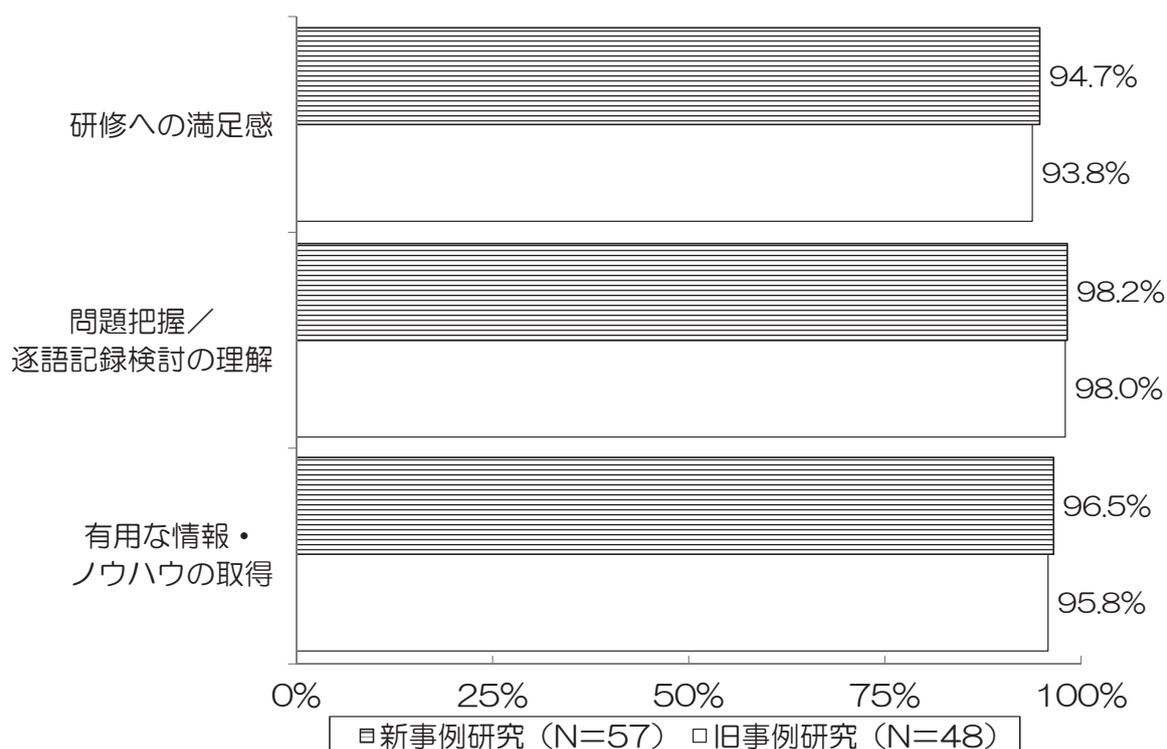
## 第2節 新事例研究の効果と課題

新事例研究の効果の検証および旧事例研究との効果を比較するため、1日目と2日目の事例研究の終了後、研修生である職員を対象にアンケート調査を実施した。アンケート調査では、新旧の事例研究の研修プログラムの効果として、1日目と2日目の両日、「研修への満足感」と「有用な情報・ノウハウの取得」について、「とてもあてはまる」から「まったくあてはまらない」までの7段階で評価を求めた。その他、学習の効果として、新事例研究では1日目に「問題把握の理解」を、そして2日目に「方策・対処の理解」を、旧事例研究では両日ともに「逐語記録検討の理解」を、それぞれ7段階で評価を求めた。その結果について考察する。

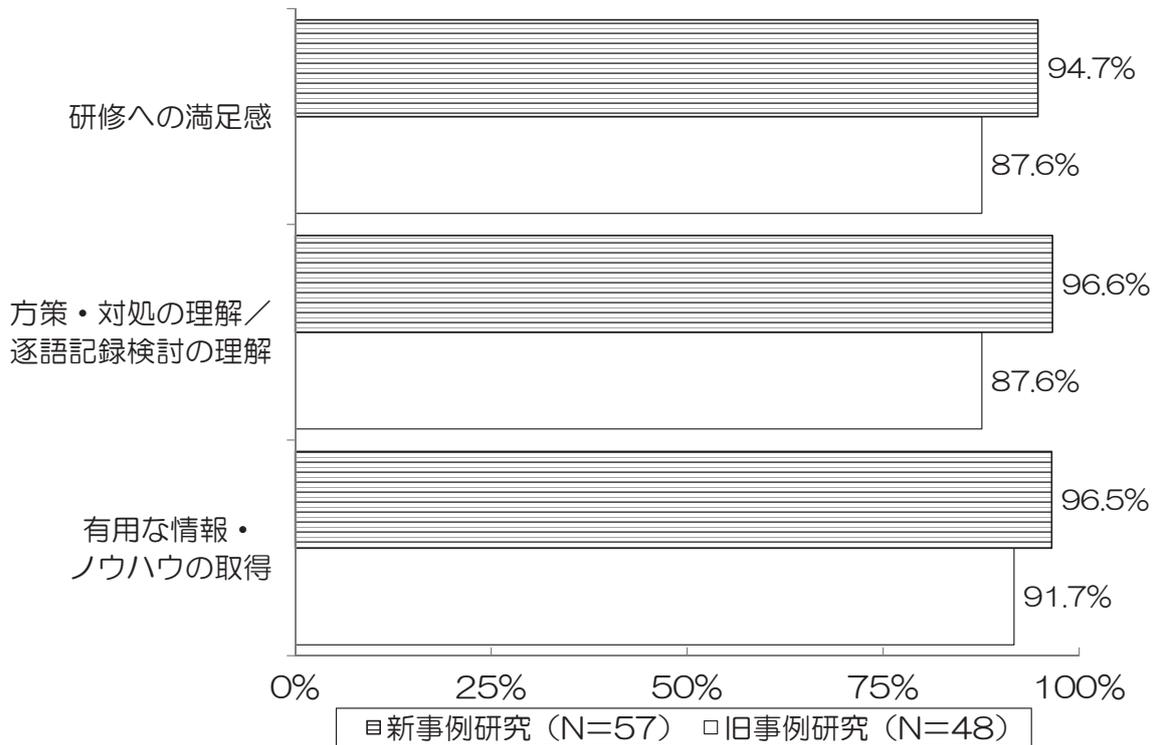
### 1 新旧の事例研究の効果

新旧の事例研究の効果を確認するため、「ややあてはまる」から「とてもあてはまる」までを加算した肯定的評価の割合を見ると、1日目は新旧の事例研究のともに、いずれも9割以上を占めた（図表9-2-1参照）。2日目は新事例研究と旧事例研究で若干の違いが見られ、新事例研究はいずれも9割台半ばであり、旧事例研究はいずれも9割前後とやや低くなった（図表9-2-2参照）。これらの結果から、職員は新旧の事例研究の両方に満足し、問題解決アプローチや逐語記録の検討について知識面で理解を深め、職業相談・紹介業務に有用な情

図表9-2-1 新旧事例研究の効果（1日目）



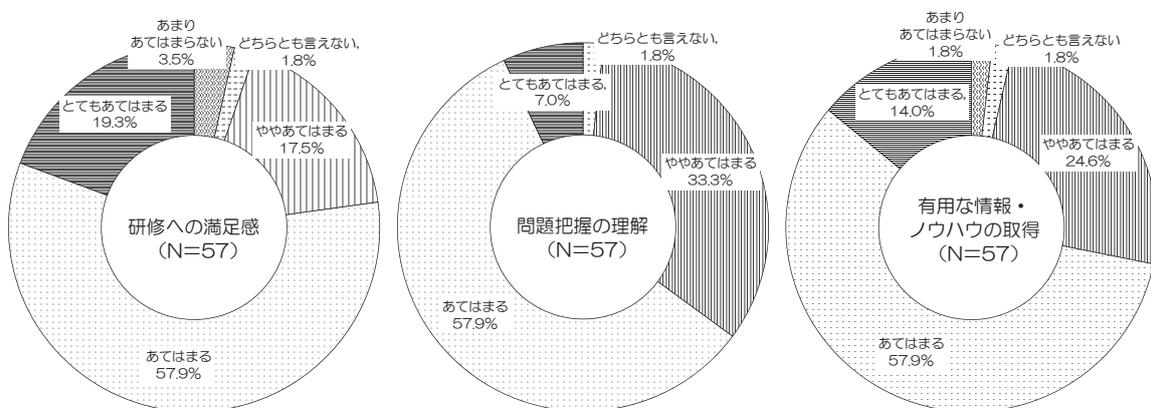
図表 9-2-2 新旧事例研究の効果（2日目）



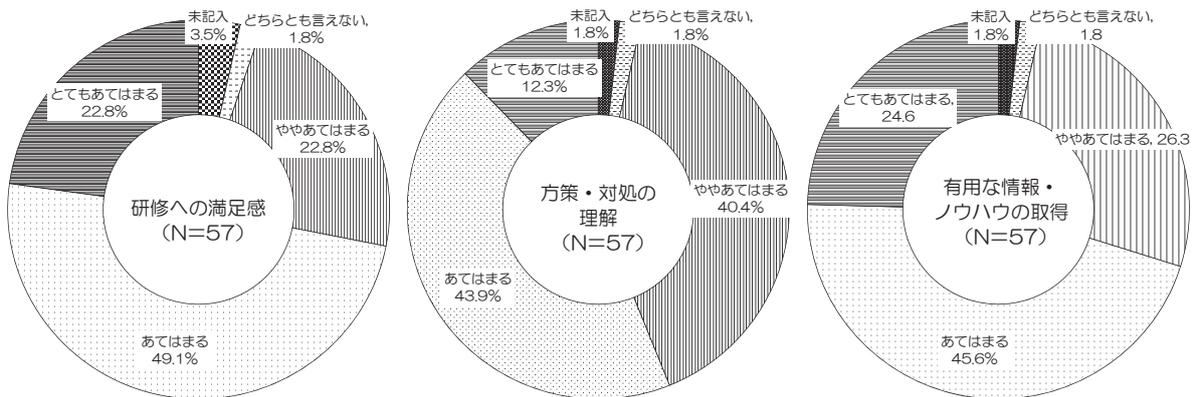
報・ノウハウを得ることができたと言えよう。

さらに、新事例研究の肯定的評価の内訳を見ると、「とてもあてはまる」の割合が、「研修への満足感」（1日目：19.3%、2日目：22.8%）や「有用な情報・ノウハウの取得」（1日目：14.0%、2日目：24.6%）で1割台半ばから2割台半ばであるのと比較して、1日目の「問題把握の理解」（7.0%）と2日目の「方策・対処の理解」（12.3%）で1割前後と低く、問題解決アプローチの理解に課題のあることが指摘できる。

図表 9-2-3 新事例研究の効果（1日目）



図表 9-2-4 新事例研究の効果（2日目）



## 2 新旧事例研究の有用性の比較

上述したアンケート調査における研修プログラムの評価について、「まったくあてはまらない」から「とてもあてはまる」までに1点から7点を付与し、評価得点を算出し、その差異を統計的に検定した。その結果、新旧の事例研究の間で、1日目の研修効果に有意差は認められなかった（いずれも  $p > .05$ ）。しかし、2日目になると「研修への満足感」（ $p < .01$ ）と「有用な情報・ノウハウの取得」（ $p < .05$ ）で有意差が認められ、新事例研究の方が旧事例研究よりも評価得点が高かった。

新事例研究の研修の効果、特にその実用性がより高く評価された背景には、職業相談・紹介モデルとして、あっせんサービスにつながるキャリア・ストーリー・アプローチから、求職者のより多様なニーズに応えることを目的とした課題解決サービスにつながる問題解決アプローチに転換したことが考えられる。

ただし、新事例研究は、旧事例研究と比較し、受講する職員の職業相談・紹介の業務経験が少なく、より若い世代が中心となっている。これらのことも今後考慮に入れて、新事例研究の効果について、更なる検証を進めて行く必要があるだろう。

## 3 職業相談・紹介プロセスの意識化

新事例研究と旧事例研究ともに、事前課題である逐語記録で作成した職業相談・紹介の「相談直後」に、スケーリングでのその相談の評価を求めた。また両事例研究の2日目のメニューである応答分析ではキャリアトークを使い、職員が自身の応答を中心に職業相談・紹介での求職者とのやりとりを細かく分析し、その直後である「応答分析後」にスケーリングでの相談の評価を求めた。スケーリングは、一番良い時の職業相談・紹介を10点とし、最悪の時のそれを1点とする10段階の評価である。

新旧の事例研究のともに、「相談直後」と「応答分析後」の評価得点の間で有意差が認められた（いずれも  $p < .01$ ）。職員は「相談直後」から「応答分析後」にかけて、自身の職業相談・紹介に対する評価得点を下げた。両期間の間、職員が自身の担当した職業相談・紹介を

詳細に検討する機会はないと考えられる。このことから、事例研究におけるキャリトークを活用した逐語記録の分析、つまり応答分析により自身の職業相談・紹介プロセスの意識化が進み、評価得点を下げるきっかけになったのではないかと考えられる。

職業相談・紹介 TIPs の実践活動の報告からは、職員の意識化の範囲が、求職者の変化、職員自身の変化、そして職業相談・紹介全体の変化へと広がる仮説が提出されている。職業相談・紹介プロセスの意識化にも範囲や深さが考えられ、今後は、こういった仮説の検証も検討すべき課題であろう。

#### 4 新事例研究の課題

新事例研究の課題として、「1 新旧事例研究の効果」で説明したように、問題解決アプローチについて、職員が理解を深めることにであると指摘した。問題解決アプローチの理解の難しさとして、筆者が研修を担当した経験からすると、「問題の把握」と「CC 視点と CL 視点のすり合わせ」にあると考えられる。それぞれ分けて説明する。

##### (1) 問題の把握

問題の把握の難しさは、職員が CL 視点と CC 視点に分けて、問題を把握することにあると考えられる。なぜならば、人の認知機能として、二つの視点を同時に働かすことに無理があるからである (Watanabe et.al., 2014)。このため、問題解決支援 TIPs の「P01: 求職者の感情表現に注意を向ける」の解説では、一般的に私たちは無意識のうちに自身の視点から他者を見ている (= CC 視点から問題を見ている) ことから、求職者の発言のうち感情表現に注意を向けることにより、CC 視点から離れ CL 視点へと切り替えることができるという、現場で実践しやすい提案をしている。職業指導Ⅱの研修コースのなかに、こういった TIPs を意識したロールプレイングを多く組み込みことにより、問題の把握に対する理解を深め、さらに技能として習得できるようになるだろう。

##### (2) CC 視点と CL 視点のすり合わせの問題の把握

CC 視点と CL 視点の問題の把握をどのようにすり合わせるのかというノウハウを示す必要がある。國分 (1979) や木村 (2016) は、その基本となる考えやノウハウを示している。しかし、実際の職業相談・紹介業務において、どのようにすり合わせを進めるのかは、はっきりとしたノウハウは示されていないのが現状である。職員が提出した職業相談・紹介の逐語記録を活用し、今後、すり合わせのノウハウに関しても研究を進め、現場で実践しやすい TIPs の開発につなげて行く必要があるだろう。

## 参考文献

- 1) アイビー, アレン・E. (1995) 福原真知子・梶山喜代子・國分久子・楡木満生訳編『マイクロカウンセリング“学ぶ—使う—教える”技法の統合—その理論と実際』川島書店.
- 2) 池上嘉彦 (2002) 「コトの出来る場としての自己 (1) 〈モノ〉と〈コト〉,そして〈トコロ〉—日本語における〈主観性〉をめぐるって」『言語』, 31(13), 大修館書店, pp.72-83.
- 3) 池上嘉彦 (2003) 「言語における〈主観性〉と〈主観性〉の指標 (1)」『認知言語学論考』, 第3号, ひつじ書房, pp.1-49.
- 4) 池上嘉彦 (2004) 「言語における〈主観性〉と〈主観性〉の指標 (2)」『認知言語学論考』, 第4号, ひつじ書房, pp.1-60.
- 5) 池上嘉彦 (2009) 「<認知言語学>から<日本語らしい日本語>へ向けて」池上嘉彦・守屋三千代 (編著)『自然な日本語を教えるために—認知言語学をふまえて』ひつじ書房.
- 6) 池上嘉彦 (2011) 「日本語話者における〈好まれる言い回し〉としての〈主観的把握〉」『人工知能学会誌』 26(4), pp.317-322.
- 7) 池上嘉彦 (2012) 「〈言語の構造〉から〈話者の認知スタンス〉へ: 〈主客合一〉的な事態把握と〈主客対立〉的な事態把握 (文法研究の現在)」『国語と国文学』, 89(11), pp.3-17.
- 8) 王安 (2013) 「主体化」森雄一・高橋英光編『認知言語学—基礎から最前線へ』くろしお出版, pp.181-204.
- 9) 大堀壽夫 (2002) 『認知言語学』東京大学出版会.
- 10) 大堀壽夫 (2004) 「認知とコミュニケーション」大堀壽夫編『6 認知コミュニケーション論』大修館書店.
- 11) 榎野潤 (2006) 「ハローワークにおける職業相談の研究」『日本カウンセリング学会第39回大会発表論文集』, pp.251.
- 12) 榎野潤 (2008) 「キャリア・コンサルティングにおけるキャリア形成の支援とその課題」『産業ストレス研究』 15(2), pp.127-132.
- 13) 榎野潤 (2007) 「中高年求職者の職業相談」労働政策研究・研修機構 (編)『ミッドキャリア層の再就職支援—新たなガイダンス・ツールの開発』第1期プロジェクト研究シリーズ No.8, pp.148-190.
- 14) 榎野潤 (2014) 「激動の時代のキャリアカウンセラー—もう一つのマッチングモデル」『Business Labor Trend』 2014年5月号, pp.38-41.
- 15) 榎野潤 (2015a) 「職業相談のアクションリサーチ—効果的な研修プログラムの研究開

- 発」『日本労働研究雑誌』No.665, pp.32-47.
- 16) 榎野潤 (2015b) 『職業相談の研修研究と実践—認知的タスク分析の手法を取り入れたグループワークの開発—』JILPT Discussion Paper Series DP15-02<<http://www.jil.go.jp/institute/discussion/2015/documents/DP15-02.pdf>> (2016年2月1日).
  - 17) 榎野潤 (2015c) 「キャリア構築カウンセリングの理論とプロセス—職業発達理論からキャリア構築理論へ」渡部昇平 (編) 『社会構成主義キャリア・カウンセリングの理論と実践』福村出版株式会社.
  - 18) 榎野潤 (2016) 『生活保護受給者の就労支援の研究—自己制御理論に基づく求職活動の支援研究からの考察—』JILPT Discussion Paper Series DP16-05<<http://www.jil.go.jp/institute/discussion/2016/documents/DP16-05.pdf>> (2017年4月8日).
  - 19) 榎野潤・松本純平 (2006) 「ハローワークにおける職業相談の研究」『日本産業カウンセリング学会第11回大会』, pp.144-145.
  - 20) 榎野潤・柴田恵里佳 (2012) 『職業相談の困難場面における対応方法の研究』JILPT Discussion Paper Series DP12-05<[http://www.jil.go.jp/institute/discussion/2012/documents/DP12-05\\_01.pdf](http://www.jil.go.jp/institute/discussion/2012/documents/DP12-05_01.pdf)> (2017年4月15日).
  - 21) 木村周 (2015) 「これからのキャリア・コンサルティングに求められるもの」『日本労働研究雑誌』No.658, pp.80-82.
  - 22) 木村周 (2016) 『キャリアコンサルティング 理論と実際 4訂版 カウンセリング, ガイダンス, コンサルティングの一体化を目指して』一般社団法人雇用問題研究会.
  - 23) 木村周 (2017) 「キャリアとは—心理学の観点から」『日本労働研究雑誌』No.681, pp.73-74.
  - 24) 工藤真由美 (1995) 『アスペクト・テンス体系とテキスト—現代日本語の時間の表現』ひつじ書房.
  - 25) 國分康孝 (1979) 『カウンセリングの技法』誠信書房.
  - 26) 國分康孝 (1996) 『カウンセリングの原理』誠信書房.
  - 27) 厚生労働省 (2016) 『こんなとき, どうする?—生活困窮者の就労支援ノウハウ集』厚生労働省.
  - 28) 厚生労働省職業安定局 (2016) 『一般職業紹介業務取扱要領』厚生労働省.
  - 29) 厚生労働省職業安定局 (2017) 『公共職業安定所 (ハローワーク) の主な取り組みと実績』<<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11600000-Shokugyouanteikyoku/00000678623pdf>> (2017年7月)
  - 30) 雇用職業総合研究所 (1982) 『雇用カウンセリング 体系的アプローチ (翻訳)』職研資料シリーズⅢ-32.
  - 31) 坂野雄二 (2012) 『不安障害に対する認知行動療法』精神神経学雑誌, No.114(9), pp.1077-1084.

- 32) サトウタツヤ (2013) 「心理と行動に関わる理論」 やまだようこ・麻生武・サトウタツヤ・能智正博・秋田喜代美・矢守克也 (編) 『質的心理学ハンドブック』 新曜社, pp.98-114.
- 33) 産業競争力会議 (2013) 『産業競争力会議「雇用・人材分科会」 中間整理～「世界でトップレベルの雇用環境・働き方」の実現を目指して～』 <<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/bunka/koyou/pdf/tyuukanseiri.pdf>> (2013年12月26日)
- 34) 白井泰四郎 (1992) 『現代日本の労務管理 第2版』 東洋経済新報社.
- 35) 小集団研究所編 (1990) 『小集団研究辞典』 人間の科学社.
- 36) 諏訪康雄 (1999) 『雇用と法』 放送大学教育振興会.
- 37) 中村陽吉 (1972) 『心理学的社会心理学』 光生館.
- 38) 西村公子・榎野潤 (2009) 『職業相談における対応困難場面の分析』 JILPT Discussion Paper Series DP09-01 <<http://www.jil.go.jp/institute/discussion/2009/09-01.html>> (2017年4月12日).
- 39) 西村公子・榎野潤 (2011) 『ジョブカードを活用したキャリア・コンサルティングの効果』 JILPT Discussion Paper Series DP11-04 <<http://www.jil.go.jp/institute/discussion/2011/11-04.html>> (2017年4月7日).
- 40) 日本労働研究機構 (2003) 『再就職のための求職者の心理的課題—14人の求職者を対象とした事例調査から』 日本労働研究機構白表紙報告書.
- 41) 日本産業カウンセラー協会 (2013) 青木羊耳・渋谷武子編 『産業カウンセリング実務必携一面接記録から事例検討へ』.
- 42) 広田君美 (1963) 『集団の心理学』 誠信書房.
- 43) 深尾誠 (2005) 「<研究ノート> 社会構成主義の理論と実践について」 『大分大学経済論集』, 56 (5), 大分大学経済学会, pp.141-154.
- 44) 福原眞知子, Ivey, A.E, and Ivey, M.B. (2004) 『マイクロ・カウンセリングの理論と実践』 風間書房.
- 45) 藤本喜八 (1971) 『職業の世界—その選択と適応—』 日本労働協会.
- 46) 松尾豊 (2015) 『人工知能は人間を超えるか—ディープラーニングの先にあるもの』 株式会社 KADOKAWA.
- 47) 宮田敬一 (2011) 「解決志向カウンセリング」 楡木満生・田上不二夫編 『カウンセリング心理学Ⅱ』 金子書房, pp.172-181.
- 48) 労働政策研究・研修機構 (2006) 「職業相談を的確にするための技法開発」 『中高年求職者の再就職支援のためのツール等の開発』 労働政策研究報告書 No.66.
- 49) 労働政策研究・研修機構 (2007a) 『DVD ビデオ教材「効果的な職業相談をめざして」』.
- 50) 労働政策研究・研修機構 (2007b) 『職業相談におけるカウンセリング技法の研究』 労働政策研究報告書 No.91.

- 51) 労働政策研究・研修機構（2008）『キャリア・コンサルティング研修の研究』資料シリーズ No.43.
- 52) 労働政策研究・研修機構（2009a）『DVD ビデオ教材「よりよい職業相談を行うために—困難場面への対応—」』.
- 53) 労働政策研究・研修機構（2009b）『職業相談におけるアクションリサーチ』労働政策研究報告書 No.107.
- 54) 労働政策研究・研修機構（2010a）『事例研究—職業相談のやりとり記録を活用して—』.
- 55) 労働政策研究・研修機構（2010b）『職業相談の改善を目的とした地方研修プログラム・教材の開発と効果』資料シリーズ No.69.
- 56) 労働政策研究・研修機構（2011）『キャリア表現インデックスの開発—職業相談等における就職支援の効果を検討するために—』資料シリーズ No.92.
- 57) 労働政策研究・研修機構（2012a）『独立行政法人労働政策研究・研修機構中期計画（第3期）』 <<http://www.jil.go.jp/outline/houki/documents/keikaku3.pdf>>（2015年10月14日）.
- 58) 労働政策研究・研修機構（2012b）『職業相談シミュレーション研修実施マニュアル—困難場面への対応—』.
- 59) 労働政策研究・研修機構（2012c）『こんなとき、どうする？—職業相談の困難場面での対応ヒント集—』.
- 60) 労働政策研究・研修機構（2012d）『ハローワークにおける難しいクレームの対応』.
- 61) 労働政策研究・研修機構（2013a）『職業相談逐語記録解析システム（キャリトーク2）—ユーザーガイド Ver.1.0.』.
- 62) 労働政策研究・研修機構（2013b）『グループワーク：窓口等における対応が極めて難しい場面での対処法を考える—マニュアル—』.
- 63) 労働政策研究・研修機構（2013c）『グループワーク：窓口サービスと苦情対応—マニュアル—（2014年度以降、名称が『グループワーク：窓口等における対応が難しい場面での所管理者としての対処を考える—マニュアル—』に変更)』.
- 64) 労働政策研究・研修機構（2014）『求職者の職種転換を支援する職業相談技法の紹介—キャリア・ストーリー・アプローチの視点から— Ver.1.0.』.
- 65) 労働政策研究・研修機構（2016a）『職業相談の勘とコツの「見える化」ワークショップの研究開発—認知的タスク分析を取り入れた研修研究—』労働政策研究報告書 No.182.
- 66) 労働政策研究・研修機構（2016b）『職業相談の勘とコツの「見える化」ワークショップ—マニュアル Ver.3.0.』.
- 67) 労働政策研究・研修機構労働大学校（2015）平成27年度第1回職業指導I専門研修「ハローワークにおけるキャリア・コンサルティングの意義と必要なスキル」.

- 68) 労働政策研究・研修機構労働大学校 (2016) 職業指導系専門研修教材「相談分析シート」『相談分析シート』を用いた相談の分析・検討について」.
- 69) ロジャーズ, カール・R. (2005) 保坂亨・末武康弘・諸富祥彦訳『クライアント中心療法』(ロジャーズ主要著作集 2) 岩崎学術出版社.
- 70) 渡辺三枝子 (2002) 『新版カウンセリング心理学—カウンセラーの専門性と責任性』株式会社ナカニシヤ出版.
- 71) Argyle, M. (1967) *The psychology of interpersonal behavior*. Penguin books.
- 72) Austin, J.T, & Vancouver, J.B. (1996) “Goal constructs in psychology: Structure, process, and content.” *Psychological Bulletin*, **120**, 338-375.
- 73) Bales, R.F. (1950) *Interaction Process Analysis: A Method for the Study of Small Groups*. Cambridge, Mass.: Addison-Wesley.
- 74) Bezanson, M.L., Decof, C.A. & Stewart, N.R. (1982) *Individual Counselling—A Systematic Approach*<sup>47</sup>. Ottawa: Canada Employment & Immigration Commission.
- 75) Bolinger, D. (1977) *Meaning and Form*. New York: Longman. (D. ボリンジャー著 中右実訳 (1981) 『意味と形』こびあん書房).
- 76) Chen, P.C. (1997) “Career Projection: narrative in context.” *Journal of Vocational Education and Training*, Vol.49 (No.2), pp.311-326.
- 77) Cochran, L. (1997) *Career counseling: A narrative approach*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- 78) Crites, J.O. (1969) The meaning of vocational. *Vocational psychology: The study of vocational behavior and its development*. New York: McGraw-Hill, pp.325-356.
- 79) Dashiell, J.F. (1949) *Fundamentals of general psychology (3rd ed.ed.)* Houghton Mifflin, Oxford.
- 80) Folkman, S., & Lazarus, S. (1988) “Coping as a Mediator of Emotion.” *Journal of Personality and Social Psychology*, **53**, pp.466-475.
- 81) Herr, L.E., & Cramer, S. (1988) *Career Guidance and Counseling Through the Life Span: Systematic Approaches (3rd ed.)*. Glenview, IL: Scott Foresman.
- 82) Jayasinghe, M. (2001) *Counselling in Careers Guidance*. Open Univ. Press.
- 83) Kanfer, R., & Heggestad, E.D. (1997) “Motivational traits and skills: A person-centered approach to work motivation.” *Research in Organizational Behavior*, **19**, pp.1-56.
- 84) Kirkpatrick, D.L. (1979) “Techniques for Evaluating Training Programs.” *Training*

<sup>47</sup> 著者はこの文献を入手できていない。この文献の情報は渡辺 (2002:128,165) の著作を参考としている。本研修資料の方策の説明については、この文献の翻訳書と考えられる雇用職業研究所 (1982) を参考としている。方策の説明については同書「第4章 方策の実行」(82-91) を参考としている。

- and development journal*, June, pp.178-192.
- 85) Lewin, K. (1935) “Psycho-Sociological Problems of a Minority Group.” *Character and Personality*, **3**, pp.175-187.
- 86) Liu, S., Wang, M., & Huang, J.L. (2014) “Effectiveness of job search interventions:A meta-analytic review.” *Psychological Bulletin*, **140**, pp.1009-1041.
- 87) Peavy, R.V. (1992). “A Constructivist Model of Training for Career Counselors.” *Journal of Career Development*, **18(3)**, pp.215-228.
- 88) Savickas, M.L. (2002) “Career Construction:A Developmental Theory of Vocational Behavior.” In D.Brown & Associates (eds.), *Career choice and development (4th eds.)*, San Francisco, CA:Jossey-Bass, pp.149-205.
- 89) Savickas, M.L. (2005) “The Theory and Practice of Career Construction.” In S.D.Brown & R.W.Lent (Eds.), *Career choice and development and Counseling: Putting Theory and Research to Work. (4th eds.)*. pp.42-70, San Francisco, CA:Jossey-Bass.
- 90) Savickas, M.L. (2011) *Career Counseling*, Washington DC:American Psychological Association.
- 91) Shaffer, L.F., and Shoben, J.E. (1956) *The psychology of adjustment:A dynamic and experimental approach to personality and mental hygiene (2nd ed.)*. Boston:Houghton Mifflin.
- 92) Skinner, B.F. (1938) *The behavior of organisms:An experimental analysis*.New York, NY:Appleton-Century-Crofts.
- 93) Slobin, D.I. (1987) “Thinking for Speaking.” *Proceedings of the Thirteenth Annual Meeting of the Berkeley Linguistics Society*, pp.435-445.
- 94) Sperber, D.and Wilson, D. (1986) *Relevance:Communication and Cognition*. Oxford:Blackwell. (Second edition 1995.)
- 95) Sullivan, H.S. (1954) *The Psychiatric Interview*. New York:Norton (ハリー・スタック・サリヴァン著 中井久夫・松川周二・秋山剛・宮崎隆吉・野口昌也・山口直彦訳 (1986) 『精神医学的面接』みすず書房).
- 96) Super, D.E. (1953) “A Theory of Vocational Development,” *American Psychologist*, **8**, pp.185-190.
- 97) Van Hooft, E.A.J., Wanberg, C.R., & Van Hoye, G. (2013) “Moving beyond job search quantity:Towards a conceptualization and self-regulatory framework of job search quality.” *Organizational Psychology Review*, **3**, 3-40.
- 98) Wanberg, C.R., & Kammeyer-Mueller, J. (2008) “A self-regulatory perspective on navigating career transitions.” In G.C.R.Kanfer & R.D.Pritchard (Ed.), *Work*

- motivation:Past, present,and future*, pp.433-469, New York, NY:Routledge.
- 99) Watanabe, K.& Funahashi,S. (2014) “Neural mechanisms of dual-task interference and cognitive capacity limitation in the prefrontal cortex.” *Nature Neuroscience*, **17**, pp.601-611.
- 100) Young, R.A., & Collin, A. (2004) “Introduction:Constructivism, social constructionism in the career field.” *Journal of Vocational Behavior*, **64**, pp.373-388.