



労働政策研究報告書 No. 203

2020

JILPT : The Japan Institute for Labour Policy and Training

求職活動支援の研究

—自律型求職活動モデルの実用可能性の検討—

労働政策研究・研修機構

求職活動支援の研究

—自律型求職活動モデルの実用可能性の検討—

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

The Japan Institute for Labour Policy and Training

ま え が き

本研究の目的は、心理学の観点から、求職活動における自律性の重要性を明らかにし、この自律性を促すための研修プログラムを開発することにある。

ハローワークにおける求職者の求職活動を支援する担当者（以下「職員」と言う。）から、「本人がやる気になってくれないと就職は難しい」という声はよく聞かれる。また、求職活動に限らず、就職後の働き方やキャリア形成においても自律性は重視されている。しかし、日本の産業労働の現場で、この自律性が重要であると声高に云われつつも、「自律性が、どのような心理的メカニズムから生まれるのか?」、そして、「どのような支援をすると、自律性を促すことができるのか?」といった疑問に対し、これまで十分に検討されて来なかったと言えよう。

本研究を進めるに当たり、欧米（主にアメリカ、オランダ、フィンランドの3カ国）で精力的に行われている求職活動支援（**job search interventions**）の研究を参考とした。求職活動支援とは、求職者が雇用を探したり、早期に雇用の機会を得ることを支援する目的で開発された研修プログラムである（**Liu, Wang, & Huang, 2014a**）。

そして、求職活動の自律性を促す研修プログラムを開発する手がかりとして、自律型求職活動モデル（**cyclical self-regulatory model of job search process quality : Van Hooft, Wanberg, & Van Hove, 2013**）に注目した。同モデルは処方箋モデルとされ、望ましい求職活動の基準を示すものである。処方箋モデルの活用により、求職者は、自身の求職行動のどこをどのように変えればよいのか、そして職員は求職者に対し、どのような支援をすればよいのかが理解できるようになることが想定されている。

自律型求職活動モデルの考え方やノウハウの解説を、労働大学校の研修へと組み込み、研修の参加者である職員を対象としたアンケート調査を実施して、このモデルのハローワークにおける実用可能性を検討した。また、研修の参加者が職業相談・紹介業務の経験の浅い職員が中心であったことから、ベテランのキャリアコンサルタントにお願いし、労働大学校の研修と同様な説明をして、自律型求職活動モデルの現場での実用可能性の評価を求めた。

これらの結果から、ほとんどの職員が自律型求職活動モデルの現場での実用可能性を認めた。しかし、ベテランのキャリアコンサルタントの評価と比較すると、職員が実際に自律型求職活動モデルに基づく支援ができるようになるには、求職者の置かれている状況や相談の流れに応じて、このモデルを活用したノウハウを適切に活用できるようになる研修が必要であることが示唆された。

本報告書が、ハローワークにおける求職活動支援に関わる担当者等の参考となり、ハローワークに期待を寄せる多くの求職者に対する支援の向上に役立つものとなれば幸いである。

2020年1月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構

理事長 樋口 美 雄

執筆担当者（執筆順）

氏 名	所 属	担 当
かやの 榎野 じゅん 潤	労働政策研究・研修機構副統括研究員	第7章第4節 以外の全章
やまぐち 山口 あやか 綾香	有限責任監査法人トーマツ リスクアドバイザー事業本部 パブリックセクターヘルスケア マネージャー	第7章第4節

目 次

まえがき

目 次

第1章 はじめに.....	1
第1節 本研究の目的－求職活動の自律性の促進	1
第2節 本報告書の位置づけ－自律型求職活動モデルの実用可能性の検討.....	2
第3節 研修研究の方法－準アクションリサーチ	3
第4節 本研究の意義.....	5
1 ハローワークにおける求職活動支援メニューの充実.....	5
2 研修プログラムの研究開発に関わる新しい理論と方法論の検討.....	6
3 研修プログラムにおけるサイコエジュケーションの導入の検討.....	6
4 自己制御による就労からキャリア自律へ	7
補足 “job search interventions” という言葉が指し示す意味	8
第2章 失業研究の歴史と求職活動の自律性	10
第1節 失業、求職活動、求職活動支援に関する研究の推移.....	10
第2節 失業研究の歴史	12
1 失業概念の誕生	12
2 研究の萌芽－徹底した現場調査.....	13
3 一般心理学の応用.....	14
第3節 失業研究の理論と求職活動の自律性	16
1 段階理論	17
2 喪失理論	18
3 エージェンシー理論	19
4 ビタミンモデル	21
第4節 失業研究のレビューに基づく実践家及び政策担当者への提言	23
第3章 求職活動支援の研究の動向.....	27
第1節 求職活動の研究の動向	27
1 求職活動の定義	27
2 新卒者、失業者、在職者別に見た求職活動の理論	28
3 求職活動の目標の多様性.....	30
4 求職活動支援の研究への影響	30
第2節 求職活動支援の研究の特徴	33
1 求職活動支援の研究の方法論	33
2 求職活動支援の研究の対象	34

3	キャリア支援の研究との比較	34
第3節	代表的な求職活動支援プログラム	36
1	ジョブクラブ	37
2	ジョブズ	38
3	自己効力感ワークショップ	40
4	筆記開示法	41
5	言語的セルフガイダンス	41
6	学習目標志向性研修	42
第4節	求職活動支援の研究の背景にある求職者像	43
1	学習理論の人間観	44
2	行動主義的モデル	44
3	認知的モデル	45
4	求職者像の変遷ーサイコエジュケーションの重要性	45
第4章	自己制御の観点から求職活動支援を研究する意義	48
第1節	多様な自己制御理論に共通する構成要素	48
第2節	求職活動支援の研究と自己制御理論	49
第3節	自己制御の観点から就職困難者の求職活動支援を研究する意義	50
第4節	求職活動支援プログラムの基本構成要素	51
第5節	求職活動支援プログラムの背景にある主要理論	53
1	行動学習理論	53
2	計画的行動理論	54
3	社会的認知理論	56
4	対処行動理論	57
5	自己制御の視点からの理論的統合	59
第5章	自己制御理論に基づく求職活動の処方箋モデル	61
第1節	統合的自己制御モデル	61
1	統合的自己制御モデルと求職活動支援の関係	61
2	求職行動の種類	62
3	統合的自己制御モデルの特徴	63
4	求職活動支援の枠組み	65
第2節	自律型求職活動モデル	67
1	自律型求職活動モデルの特徴	68
2	工程品質の循環	72
第3節	自己制御に焦点を当てた求職活動支援モデルの実用可能性の検討	82
第6章	ハローワークにおける自律型求職活動モデルの有用性の検討	83

第1節 研修プログラムの概要	83
1 研修プログラムのテーマ	83
2 研修プログラムのスケジュール	84
3 研究と研修の連携－アンケート調査の実施状況	84
第2節 自律型求職活動モデルの有用性の検討	86
1 調査の目的	86
2 調査の方法	86
第3節 アンケート調査の結果	88
1 イブニングセッション「生保受給者の就労支援」の評価	89
2 イブニングセッション「就職支援研究の最前線」の評価	95
第4節 小括	97
第7章 ハローワークにおける自律型求職活動モデルの実用可能性の検討	99
第1節 問題解決アプローチと自律型求職活動モデル	99
1 3種類の職業相談TIPSと新たな職業相談TIPS	99
2 問題解決アプローチと自律型求職活動モデルの関係	100
第2節 すり合わせTIPSの開発	103
1 目標設定	104
2 計画立案	106
3 目標追求	108
4 ふり返り	109
第3節 すり合わせTIPSの評価	112
1 研修生のプロフィール	113
2 すり合わせTIPSの現場での有用性	113
3 すり合わせTIPSの活用の困難性	114
4 現場で取り組むすり合わせTIPS	115
第4節 すり合わせTIPSに対するキャリアコンサルタントの評価	117
1 目的	117
2 方法	117
3 TIPSごとの話し合いの整理	119
4 考察	135
第5節 小括	136
第8章 考察と政策提言	139
1 求職活動支援の研究の歴史	139
2 求職活動支援の研究の意義	140
3 求職活動支援の研究と自己制御理論	141

4 求職活動支援の技法	143
5 自己制御の向上を目的とした求職活動支援プログラムの開発	145
6 自律型求職活動モデルに基づく求職活動支援プログラムの開発	147
7 今後の課題	148
8 政策提言	148
参考文献	150
資料1：配布資料「生活保護受給者の就労支援」	164
資料2：配布資料「就職支援研究の最前線」	182
資料3：アンケート票「生活保護受給者の就労支援」	201
資料4：アンケート票「就職支援研究の最前線」	203
資料5：イブニングセッション「生保受給者の就労支援」の評価に関する集計表	205
1 研修への満足感	205
2 求職活動の支援に関する考え方の変化の理解	205
3 自律型求職活動モデルの考え方の理解	206
4 有用な情報・ノウハウの取得	206
資料6：イブニングセッション「就職支援研究の最前線」の評価に関する集計表	207
1 研修への満足感	207
2 求職活動の支援に関する考え方の変化の理解	207
3 自律型求職活動モデルの考え方の理解	208
4 有用な情報・ノウハウの取得	208
資料7：職業相談TIPSの現場での有用性の評価に関する集計表	209
資料8：職業相談TIPSの活用の困難性の評価に関する集計表	213

第1章 はじめに

第1節 本研究の目的－求職活動の自律性の促進

厚生労働省の推進する「働き方改革」では、これからの日本における働き方の方向性が示されている。それは、「働く人の置かれた事情に応じ、多様な働き方が選択できる社会を実現し、働く人一人ひとりがよりよい将来の展望を持てるようにすること」（厚生労働省，2019）である。このため、働く人が、各自のライフステージに合った仕事の仕方を選択できるように、転職が不利にならない柔軟な労働市場や企業慣行の確立などの雇用制度改革に向けた様々な方針が打ち出され、2019年4月より必要な施策が順次、講じられている（濱口，2015；「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律」（労働基準法第71号））。

求職活動の視点から、この雇用制度改革を踏まえると、その利用者である新卒者（new entrant）、失業者（job loser）、在職者（employed worker）は、多様な働き方の中から自身に合った働き方を選択し、一人ひとりが将来の展望に向けて自ら考えて動く、求職活動の自律性¹が求められることになる。それは、求職者自身がどのような仕事で、どういう働き方がしたいのかをしっかりと意識する「目的意識」、採用する側に自身の希望を伝える「主体性」、そして採用する側からの反応を受け、自ら行動する「能動性」の確立である²。

ハローワークにおいても、求職者の求職活動を支援する担当者（以下「職員」という。）から、「本人がやる気になってくれないと就職は難しい」という声はよく聞かれる。また、求職活動に限らず、就職後の働き方やキャリア形成においても自律性は重視されている（例えば、横山（1988）、木村（2013）等）。しかし、日本の産業労働の現場で、この自律性が重要であると声高に云われつつも、「自律性が、どのような心理的メカニズムから生まれるのか？」、そして、「どのような支援をすると、自律性を促すことができるのか？」といった疑問に対し、これまで十分に検討されて来なかったと言えよう。

本研究の目的は、心理学の観点から、求職活動における自律性の重要性を明らかにし、この自律性を促すための研修プログラムを開発することにある。具体的には、厚生労働省職業安定局における首席職業指導官室と就労支援室の依頼により、主にハローワークにおける雇用保険受給者を対象とした初回講習や求職活動支援セミナーの新たなメニューの研究開発と、生活保護受給者等の就労支援メニューの充実を目指すことにある。

なお、研修プログラムの研究開発に当たり、大関義勝氏（HRD ファシリテーションズ代表、元・キャリアコンサルティング協議会理事・事務局長）から、様々な示唆と助言をいただい

¹ 広辞苑によると、「自律」とは、「自分の行為を主体的に規制すること。外部からの支配や制御から脱して自身の立てた規範に従って行動すること」（岩波書店，2008；2013）と説明されている。

² 國分（2001）は、今後の人の生き方として、「これからの世の中は、自分は何を考え、何を感じ、何をしようとしているのかを意識し一個の自覚－それを人に伝え、その結果、人の反応を受けてこちらも動くという能動性が必要だと思う」（Kindle の位置 No.2088）と、自身の見解を示している。この見解は自律性の概念そのものであり、本研究の性格は、この見解を求職活動及びその支援へと展開するものである。

た。改めて、心からの敬意と謝意を表する。

第2節 本報告書の位置づけー自律型求職活動モデルの実用可能性の検討

本研究を進めるに当たり、欧米（主にアメリカ、オランダ、フィンランドの3カ国）で精力的に行われている求職活動支援（job search interventions）の研究を参考とする。求職活動支援とは、求職者が雇用を探したり、早期に雇用の機会を得ることを支援する目的で開発された研修プログラムである（Liu, Wang, & Huang, 2014a）。

欧米における求職活動支援の研究では、求職者の心理的メカニズムとして自己制御（self-regulation）を取り上げ、その自己制御の促進に焦点を当てた支援が中心となっている（Kanfer, Wanberg, Kantrowitz, 2001）。

自己制御とは、「目標を達成するために自らの判断・感情・行動などをコントロールする現象及びそれに関連するプロセス」（尾崎, 2013）と定義される。このプロセスに関し、様々な理論が提出されているが（e.g. Carver & Sheier, 1990 ; Bandura, 1991 ; Kluger & DeNisi, 1996 ; Zimmerman, 2000）、本報告書では、これらをまとめて自己制御理論と呼ぶことにする。

一般的に言って、求職活動は、求職者が希望の就職という目標を実現するため、求人を探し、求人が見つかったら提出書類を作成して応募し、筆記試験や面接試験を受ける。この間、求職者には、「希望する求人がなかなか見つからない」「応募書類の作成に手間がかかる」「面接は緊張する」「応募しても不調に終わることもある」など、前向きな気持ちを持ち続けることができないようなことも起こる。しかし、希望の就職の実現には、上述した求職活動のプロセスを粘り強く続ける必要がある。

ここに求職活動の本質がある。求職者が希望の就職を実現するには、その目標を達成できるまで、つらいことがあっても求職活動を続けなければならない。このため、求職者は自身の判断・感情・行動をコントロールする必要がある（Van Hooft, 2018）。

このような自己制御に焦点を当てた求職活動支援とは、一言でいうと、求職者が「自ら仕事を探す力」、つまり自律的な求職活動ができるようになるための研修プログラムと言えるだろう。しかし、これは、求職者が一人で求職活動をすることを意味しない。自律的な求職活動とは、必要とあれば、ハローワークや友人・知人などの他者の支援を求めることも含まれる。

欧米において求職者の自己制御に焦点を当てた研究は、2000年代以降、求職活動支援の研究を統合する枠組みとなった（Kanfer, Wanberg, & Kantrowitz, 2001 ; Liu et al., 2014a）。この背景には、労働者が生涯の中で離転職を頻繁に繰り返すことが前提とされており、生涯にわたって職業生活が続けるには、「自ら仕事を探す力」が必須とされていること（Kanfer et al., 2001）、そして、2007年の世界金融危機の影響で解雇が頻発し、失業が

ありふれた出来事になったこと（Wanberg, 2012）が指摘できるだろう。

本報告では、自己制御を促す研修プログラムを開発する手がかりとして、Van Hooft, Wanberg, & Van Hove (2013) の提出した自律型求職活動モデル (cyclical self-regulatory model of job search process quality) を取り上げ、ハローワークにおける実用可能性を検討する。彼らは、同モデルは記述的 (descriptive) と言うよりも、むしろ処方箋的 (prescriptive) であると説明している。ここで言う記述的とは、求職活動が実際にどのように行われるかを示すことを意味する。これに対し処方箋的とは、望ましい求職活動に向け、実際の求職活動をどのように改善すればよいのか、その方向性を示すことを意味する。同モデルは処方箋モデルであることから、求職活動支援を目的とした研修プログラムの開発研究へと応用しやすいと考えられる。

求職活動の処方箋モデルとしては、その他に Saks (2005) の統合的求職活動モデル (an integrative model of job search predictors, behaviors, & outcomes) がある。本報告では、よりハローワークの求職活動支援との親和性の高さから自律型求職活動モデルを選択した。自律型求職活動モデルの選択の理由については、第5章「第3節 自己制御に焦点を当てた求職活動支援モデルの実用可能性の検討」で詳しく説明する。

第3節 研修研究の方法—準アクションリサーチ

本報告では、ハローワークにおける自律型求職活動モデルの実用可能性を検討する際、研修研究の枠組みのもと、アクションリサーチに準ずる方法（以下「準アクションリサーチ」という。）を採用する。

研修研究とは、労働大学校における労働行政機関の担当者を対象とした研修において、研究員による研究成果を研修に反映させ、研修内容の充実を図り、その結果をさらに研究に活用していく、当機構の事業である（労働政策研究・研修機構, 2017a）。

アクションリサーチとは、「実践的問題と基礎的研究との結合によって、両者の循環的刺激で学問の進歩と社会改善とが相互扶助的に進むことをめざす学問の方向」（中村, 1972）と定義される。研修研究では、その実践的問題と基礎的研究をつなぐ要として「研修」を位置づける。

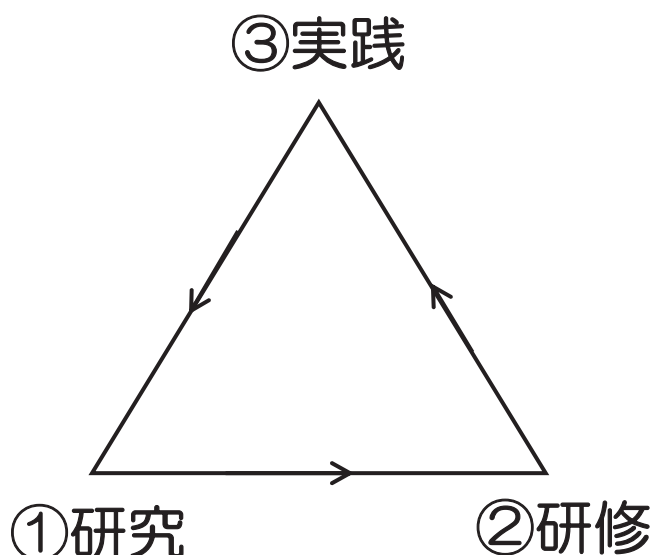
アクションリサーチの創始者である Lewin (1946) は、『実践 (action)』、『研究 (research)』、『研修 (training)』は一つの三角形のようなものであり、どれか一つでも欠けてはならない（p.42）と述べた。そして、具体的に現場で理論を展開するには研修が必要であり、研究、研修、実践が三位一体となってアクションリサーチを進めていくことを提唱した。

図表1-3-1は、グループダイナミックス (group dynamics)³ の研究者である広田君

³ グループダイナミックスとは、社会心理学者の Lewin によってつくられたグループを科学的に研究する分野である（小集団研究所編, 1990）。

美が、これらのプロセスを図式的に表現したものである（小集団研究所，1990）。本報告における準アクションリサーチの手順は次の通りである。

図表 1－3－1 アクションリサーチの図式的表現



出所）Lewin（1946）を訳出の上、小集団研究所編（1990）を参考に作成。

①研究

実験計画に基づく実証的な求職活動支援の研究は、1970年代の後半から始まったと考えられるが、これに先行する求職活動の研究、さらに、これらの研究のルーツとなる1930年前後の大恐慌時代の失業研究まで遡って調べ、失業者及び求職者の支援に関する心理学の視点を考察する。

こういった歴史を踏まえた上で、求職活動支援の研究の特徴を調べ、代表的な求職活動支援プログラムと、その研究の背景にある求職者像を検討する。

2000年代以降、自己制御理論が、求職活動及び求職活動支援の研究を統合する枠組みとなった（Kanfer et al., 2001）。自己制御理論の観点から求職活動支援を研究する意義を検討し、他の求職活動支援に関わる理論との関連性を調べる。そして、求職活動の自律性を生み出す心理的メカニズムを考察し、本研究の枠組みとなる自律型求職活動モデルを検討する。

②研修

①をもとに、自律型求職活動モデルを紹介する研修プログラムを作成し、労働大学校における職員の自主的参加による課外研修であるイブニングセッションの時間を利用して実施する。また、職業指導・紹介業務における求職者の自律性を促す「ちょっとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫」をまとめた職業相談・紹介TIPS（労働政策研究・研修機構，2009）を作成し、労働大学校における職員を対象とした研修コースの研修プログラムに組み込む。

③実践

本来のアクションリサーチの実践では、②で作成した研修プログラムに参加した職員が、自律型求職活動モデルを活用して、研修プログラムを実施したり、職業相談・紹介業務において同T I P sを実践することである。それから、一定の期間を置いた後、求職者のその後の就業状態などを追跡するアンケート調査を実施して、同モデルの効果を検証する。

今回は準アクションリサーチであり、②で作成した研修プログラムに参加した職員を対象としたアンケート調査を実施し、研修プログラムと職業相談・紹介T I P sの有用性の評価を求め、それらの評価の結果から、ハローワークにおける自律型求職活動モデルの実用可能性を検討する。

第4節 本研究の意義

本研究の意義は、「ハローワークにおける求職活動支援メニューの充実」「研修プログラムの研究開発に関わる新しい理論と方法論の検討」「研修プログラムにおけるサイコエジュケーションの導入の検討」の3つに整理できる。以下、順次説明する。

1 ハローワークにおける求職活動支援メニューの充実

求職活動支援の研修プログラムを構成する基本的な要素は、求職者が効果的に求職活動を進めるための「スキル開発」と、その活動を継続するための「動機づけの維持・向上」に大別される（Liu et.al.,2014a）。

ハローワークにおける求職活動支援の現状は、「求人情報提供端末の活用方法の説明」「履歴書・職務経歴書の書き方の指導」「面接試験対策」などの「スキル開発」から構成される研修プログラムが中心であり、求職者の「動機づけの維持・向上」を要素とする研修プログラムは、ほとんど実施されて来なかったと言えよう。

本研究の目的は、求職活動の自律性を促す研修プログラムの研究開発にある。これは「動機づけの維持・向上」を主な要素とすることから、ハローワークの求職活動支援メニューの充実に貢献できると考えられる。

また、求職活動支援は、公的扶助等の特別な支援を必要とする求職者や、身体的・精神的障害により、働く条件が限定される求職者に対する支援の方が、そういった問題を抱えていない求職者と比べ、効果を発揮することが明らかにされている（Liu et al.,2014a）。

筆者は長年、生活保護受給者の就労支援の研究に関わってきた（厚生労働省職業安定局，2015，2016b，2017，2018，2019）。生活保護受給者は経済困窮者であるが、就職困難者も多く含まれる。求職活動支援の研究は、生活保護受給者等就労自立促進事業（以下「生保事業」という。）における就労支援メニューの充実にもつながることが考えられる。本報告では、こういった就職困難者の求職活動支援についても、生活保護受給者の就労支援の問題

をとりあげて検討する。

2 研修プログラムの研究開発に関わる新しい理論と方法論の検討

現在、欧米の求職活動に関する研究は、社会的認知（social cognition）の視点に立つものが主流である（Kanfer & Bufton, 2018）。山本（2001）によると、社会的認知とは、1970年代後半から社会心理学の領域で起きて来た新しい研究パラダイムであり、その基礎として情報処理アプローチを採用している。

A P A心理学大辞典（APA Dictionary of Psychology）によると、社会心理学は、「個人の思考、感情、行動が、他者の実際の存在、想像された存在、象徴的に表象された存在によって、どのように影響されるかに関する研究」（American Psychological Association, 2015 Kindle 版 No.79310-79315）と定義されるが、簡潔に説明すると、社会における個人の心理を扱う研究領域である。

情報処理アプローチとは、人を情報処理モデルとしてとらえるアプローチであり、「人間の内的過程に、注意、知覚、判断、保持情報の検索、処理結果の出力、といった複数の内的処理段階を想定する」（山本, 2001 : p.6）ことを言う。具体的には、ブラックボックスとされて来た人の心理を、情報処理のプロセスとして記述することである。

求職活動の自己制御に関する研究も、この社会的認知のパラダイムに則り、求職者を情報処理モデルとして扱う。求職活動支援の研究では、この情報処理モデルのうち、雇用の実現に関わる心理的メカニズムを特定し、その機能を強めるか、もしくは弱めるという働きかけをプログラム化する。そして、現場調査（field research）により、求職活動支援の場で、その研修プログラムを実施し、効果を検証する手続きを踏む。

本研究でも、この情報処理アプローチを採用し、欧米の先行研究を参考にして、求職者の自律性を促す研修プログラムの開発に取り組む。欧米と日本では労働市場や雇用慣行に違いはあるものの、このような求職活動支援の研究を参考とすることにより、次の2つの効果が期待される。まず、研修プログラムの研究開発に関わる方法論の理解を通して、この分野の研究の活性化を促すことである。そして、これまで日本ではあまり紹介されて来なかった求職活動支援に関わる理論の導入により、ハローワーク職員の現場での経験を体系的に整理し、実践的な知識として職場に効率的にノウハウを蓄積できるようになることである。

3 研修プログラムにおけるサイコエジュケーションの導入の検討

國分（1998）によると、サイコエジュケーション（psychoeducation）とは、カウンセリングの一種であり、「心理的なものの見方や行動の仕方を教えること」（p.3）である。その内容は、「ある状況やある人物に対する対処の方法を教えるもので、きわめてプラクティカルなものである」（同上）とされる。

求職活動支援の研究では、その研究の成果である研修プログラムはサイコエジュケーショ

ンそのものと言ってよいだろう。例えば、公開されている研修プログラムのほとんどにおいて、最初の段階で、希望の就職の実現に有効な気持ちのあり方、さらに、その心理的メカニズムが説明される (e.g. Millman & Latham, 2001; Latham & Budworth, 2006; Van Hooft & Noordzij, 2009)。そして、ワークブックを活用した個別学習、参加者同士の話し合いやグループワーク、トレーナーのデモンストレーションなどにより、その気持ちのあり方を体験的に理解し、実際の求職活動で雇用の実現に効果があると実感してもらうという流れになる。

本研究でも、サイコエジュケーションを取り入れた研修プログラムの研究開発に取り組む。このため、代表的な求職活動支援プログラムを取り上げ、サイコエジュケーションの役割について考察する。

4 自己制御による就労からキャリア自律へ

自律型求職活動モデルでは、求職者は目標設定、計画立案、目標追求、ふり返りの過程を循環しながら、自律的に求職活動を進めていくことが想定されている。これらの過程のうち、求職活動の目標設定とふり返りの過程が特に重視される。

目標とは、「こういう仕事がしたい」「こう働きたい」など、自身の願望・ニーズが実現した状態 (Austin & Vancouver, 1996) であり、目標設定とは、求職者が、その目標を言葉にして明瞭にすることである。ふり返りとは、書類選考や面接試験など、採用する側とのやりとりを通して、求職活動の現実と向き合い、目標を実現するため、自身の意識や行動をどのように調整すればよいかを検討することである。

「こういう仕事がしたい」「こう働きたい」といった自身の願望・ニーズを意識するだけでは目標は実現できない。求職活動の現実と向き合うだけでは、採用する側の思惑にふり回されるだけである。

自律型求職活動モデルの肝は、求職者が自身の願望・ニーズを明確にし、求職活動の現実と向き合うことにあり、この願望・ニーズと現実とのギャップを意識することにある。わかりやすく説明すると、このままでは自身の願望・ニーズが実現できないと気づくことが、求職活動の原動力となる (Hofmann, Schmeichel & Baddeley, 2012)。

自律型求職活動モデルに基づく求職活動支援とは、こういった原動力をもとに、求職者が自身の判断、感情、行動を、求職活動の現実との間で調整できるようになる支援、つまり自己制御の支援であると言える。

最近になり、組織内のキャリア開発においてもキャリア自律 (花田・宮地・大木, 2003 ; 武石, 2016) が注目を浴びている。花田ら (2003) は、アメリカのカリフォルニア州に拠点を置くキャリア・アクション・センターの定義を引用し、キャリア自律とは「めまぐるしく変化する環境のなかで、自らのキャリア構築と継続的学習に取り組む、生涯にわたるコミットメント」(p.7) と説明している。キャリア自律の要となる心理的メカニズムを、個人のキャリア構築と、「めまぐるしく変化する環境」という現実との間の調整であると捉えるな

らば、自己制御による就労の促進は、就労後の組織内でのキャリア自律にも効果を発揮することが考えられよう。

補足 “job search interventions” という言葉が指し示す意味

ここでは、“job search interventions” を構成する単語一つひとつの意味を理解し、その指し示す意味を明らかにすることにより、ハローワークの求職者サービスにおける、求職活動支援の研究の位置づけを検討する。

産業・組織心理学や応用心理学において、求職活動支援の研究は一つの専門分野として確立されている (Liu et al.,2014a)。しかし、日本において、同研究分野はあまり知られていない。求職活動支援という用語は、“job search interventions” の翻訳であるが、心理的メカニズムを包含せず、仕事探しの支援という特定の社会的現象を意味している。

ロングマン現代英英辞典第5版 (Longman Dictionary of Contemporary English 5th Edition : Pearson Longman, 2008) によると、“job” は “the regular paid work that you do for an employment” と説明され、雇われて働き、定期的に賃金が支払われる労働であり、日本語では「定職」という言葉が該当する。

“search” は「探す」という意味だが、同辞典では “an attempt to find someone or something” と説明され、「探す」という行為に焦点が当てられている。このことは “find” という言葉と比較すると明らかであり、同辞典では “to discover, see, or get something that you have been searching for” と説明され、探して何かが見つかったことに焦点が当てられている。

これらのことから、“job search” とは、厳密に日本語に翻訳すると、焦点の当て方が仕事探しの結果にある「就職活動」よりも、仕事探しのプロセスにある「求職活動」の方が、より適切であると考えられる。ちなみに、広辞苑によると、「就職」とは「職に就くこと」を、「求職」は「職を探し求めること」と、それぞれ説明されている (岩波書店, 2008 ; 2013)。

“intervention” は、“the act of becoming involved in an argument, fight, or other difficult situation in order to change what happen” と説明され、困ったことが起こった際、その状況を変えるため、介入する行為を意味する。よって、“job search interventions” とは、「定職を探す際、困ったことが起こったら、その状況を変えるために介入する行為」という意味であり、この介入行為は求職者の問題解決の支援と同義である。

このような介入行為は、ハローワークにおいて、どのような求職者サービスが該当するだろうか？ハローワークの求職者サービスは次の3つに大別できる (厚生労働省職業安定局, 2016a)。まず、求職者に求人情報を提供する「求人情報提供サービス」、ついで、求職者が就職する上で解決すべき課題を把握し、その解決のために必要な支援を行う「課題解決支援サービス」、そして、求職者に具体的な求人をあっせんする「あっせんサービス」である。

これらのサービスのうち、求職活動支援の介入行為は、求職者の問題解決の支援に通ずる「課題解決支援サービス」に該当すると言えよう。

求職活動支援の形態としては、ハローワークにおける職業相談・紹介業務などの個別の求職者サービスから、初回講習や求職活動支援セミナーなどの集合型の求職者サービスまで該当すると言えよう。

第2章 失業研究の歴史と求職活動の自律性

Feather (2018) は、1930 年前後の大恐慌時代から 1990 年代初期までの失業の心理的影響に関する研究をレビューした結果、現在の求職活動の研究に見られる様々なアイデアは、過去の失業研究にその萌芽があり、研究を効率的に進めるためには、その歴史的な枠組みを理解するべきであると提案している。

この提案を踏まえ、本章では次の 3 つのことを検討する。第 1 に、学術誌及び学位論文の量的な変化を中心に、失業、求職活動、そして求職活動支援に関する研究の推移を把握し、3 つの研究分野の関係性を整理する。

第 2 に、Feather のレビュー論文を参考として、失業研究の代表的な理論を説明し、本研究で取り上げる求職活動の自律性との関係を検討する。

第 3 に、Feather は、レビュー論文をもとに、失業者の支援に携わる実践家及び政策担当者に向け、13 の提言をまとめている(図表 2-4-1 参照)。これらの提言を参考にしながら、現在の求職活動支援の研究との関わりを検討する。

第1節 失業、求職活動、求職活動支援に関する研究の推移

図表 2-1-1 は、心理学関連の文献を網羅しているデータベースである PsycINFO を活用し、1910 年代から 2010 年代にかけ、10 年間ごとに失業、求職活動、求職活動支援をテーマとする学術誌及び学位論文の量的な変化を図表にしたものである。

失業をテーマとする論文数は全体で 5,255 編であった。論文数の推移を見ると、1910 年代が 5 編、1920 年代が 1 編と 1 桁代だが、1930 年代になると 39 編と急激に増加する。当時は、心理学関連の学術誌の種類も少なかったことを考えると、1930 年代に失業は非常に注目を浴びた研究テーマの一つであったと理解できる。

1940 年代から 1950 年代にかけ、11 編、6 編と減少傾向にあったが、1960 年代に 70 編と増加に転じ、さらに 1970 年代は 1960 年代の 3 倍近い 231 編、1980 年代は、その 1970 年代の 3 倍以上の 791 編と増加し続け、1990 年代になると 812 編と、その増加の勢いが一旦止まる。しかし、2000 年代に入ると 1,217 編と、1990 年代のほぼ 1.5 倍増加し、2010 年代は 2000 年代と比較して 2,072 編と倍増し、さらに増加の勢いを増すようになっている。

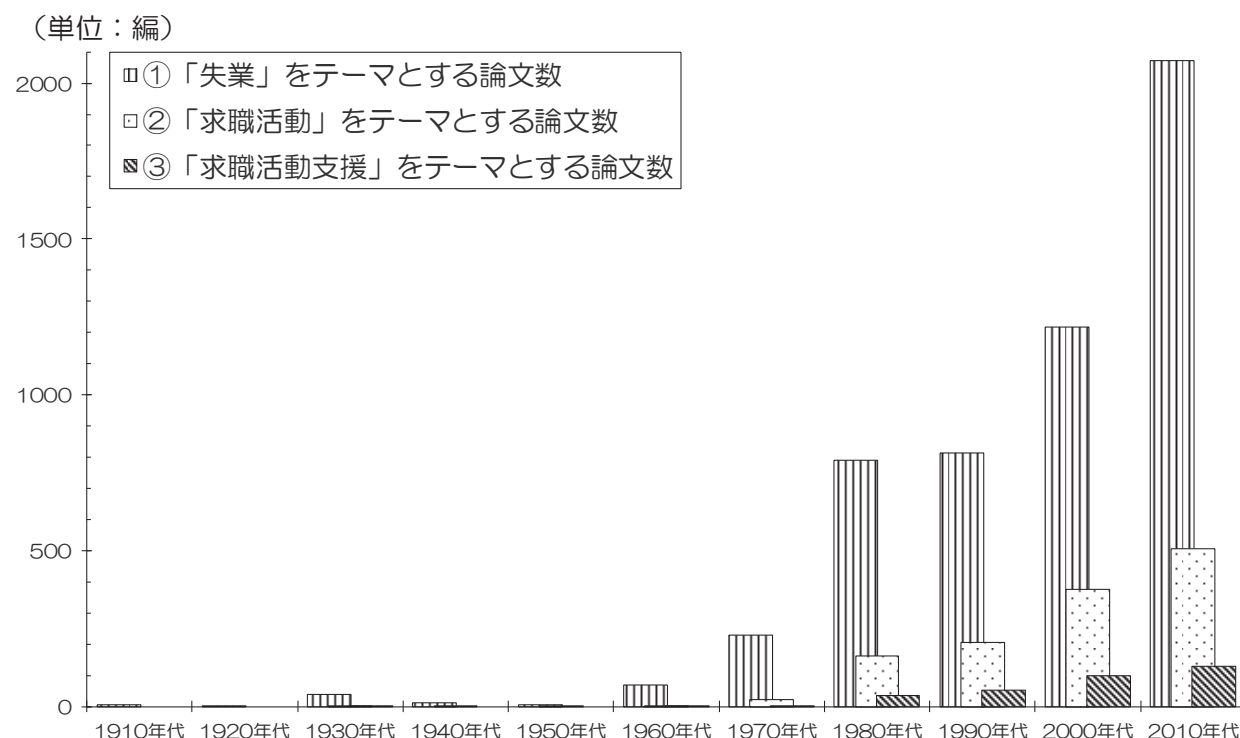
次に、求職活動をテーマとする論文数は全体で 1,284 編であった。論文数の推移を見ると、1930 年代から 1960 年代まで、それぞれの期間で 1 ～ 4 編程度と少ないが、1970 年代になると 23 編と大幅に増加する。1980 年代以降は 100 編を超え、2000 年代になると 375 編、2010 年代は 507 編と、2000 年代以降、増加の勢いを増していることが理解できる。

求職活動をテーマとする論文のうち、支援もしくは訓練に絞ったテーマとする求職活動支援関連の論文は全体で 327 編であった。論文の内容を見ると、求職活動支援に関する論文

がほとんどだが、企業内の人材育成をテーマとする論文が 20 編含まれていたことから、それらを除外したところ、307 編になった。

論文数の推移を見ると、1930 年代、1960 年代、1970 年代のそれぞれの期間で 1 編程度だが、1980 年代になると 35 編と大幅に増加する。さらに 2000 年代になると、1990 年代の 47 編と比較して 97 編と倍増し、2010 年代も 125 編と安定して増加し続けている。

図表 2-1-1 「失業」「求職活動」「求職活動支援」をテーマとする論文数の推移



注) Psychinfo を活用し、学術論文と学位論文を対象として検索をかけた。検索の条件は、「すべての主題とインデキシング (件名標目、キーワード、主な題目)」において、次の言葉を含む論文になる。「失業」は “unemployment” または “job loss”。「求職活動」は “job search”。「求職活動支援」は “job search” で検索した論文のうち “personnel training” を除く、“training” もしくは “intervention”。これらの検索の結果は 2019 年 9 月 5 日時点のものである。

これらの結果から次のことが言えよう。第 1 に、それぞれの研究分野が本格的に始まった時期は、失業研究は 1930 年代頃、求職活動の研究は 1970 年代頃、そして、求職活動支援の研究は 1980 年代頃であると考えられる。これらの研究の歴史的な展開を推測すると、失業研究から求職活動の研究が派生し、さらに求職活動の研究から求職活動支援の研究が派生したことが考えられる。

第 2 に、研究が急激に増えた時期に着目すると、失業研究は 1930 年代、1970 ～ 1980 年代、2000 ～ 2010 年代である。**Feather (2018)** は、失業に関する出版物は失業率の急激な増加に続く傾向があることを指摘しているが、研究についても同様なことが指摘できるだろう。1930 年代は 1930 年前後の世界大恐慌、1970 ～ 1980 年代は、アメリカを中心とし

た先進国での経済の低迷、2000年代は2007年に顕在化した世界金融恐慌の影響を受けていると考えられる。

求職活動の研究が増えた時期は1980年代と2000年代、そして求職活動支援の研究は2000年代であり、上記の失業率の悪化の時期と連動していると考えられる。

第3に、2010年代は先進国を中心に世界金融恐慌からの回復期にあるが、失業研究、そして、求職活動と求職活動支援の研究は増加する傾向ある。この背景には、これらの研究の扱う問題が変化したことが考えられる。

Kanfer et al. (2018) は、20世紀の大部分の間、失業と求職活動に関する研究は、大規模な工場の一時解雇と、その対象者である労働者の再雇用に焦点を当てられていたと説明している。そして、この頃の研究の暗黙の前提として、一時解雇は、労働者の日常にあまり起こらない出来事であり、たとえあったとしても、その後、再雇用を得た労働者は引退まで、その新しい仕事に残るという慣行があったという。しかし、最近では、失業や求職活動は労働者にとって、一度限りの出来事ではなく、働き続ける上で必要不可欠な経験になっていると説明している。

このように失業が日常のありふれた出来事であると受け止められるようになった(**Wanberg, 2012**) ことにより、失業や求職活動の研究の対象や問題意識も多様化したことが考えられる。例えば、**Kanfer et al. (2018)** は、研究者の間で失業が働く人の心身に及ぼす影響への関心が高まっていることを指摘している(例えば、**Paul & Moser, 2009; Wanberg, 2012**)。また、失業を積極的なキャリア形成の機会と捉えたり(**Zikic & Klehe, 2006**)、キャリア適応の視点からの求職活動の取組みを理解したり(**Koen, Klehe, Van Vianen, Zikic, & Nauta, 2010**)、新卒者、失業者、在職者といった、それぞれの場面における求職活動を連続的に捉え、これを一つのキャリアのように考える雇用ライフサイクル(**employment life cycle**)の提案(**Boswell et al., 2012**)など、キャリアの視点から失業や求職活動の経験を重視する研究も増えている(**Rezaei, Shafiabady, & Nejhad., 2017**)。さらに、これまで研究の対象が欧米における白人が中心であったという反省のもと、国内の少数民族の失業者へと広げた求職活動の研究(**Van Hove, Van Hooft, Stremersch, & Lievens., 2019**)も見られるようになってきた。

このように失業や求職活動の研究は、テーマや対象が多様化しており、21世紀に入ってから、その傾向がより強くなっていると言えよう。

第2節 失業研究の歴史

1 失業概念の誕生

Kelvin & Jarrett (1985) は、人の心のあり方が社会的な規範や制度に影響を及ぼすという社会心理学的な観点から、失業という概念が生まれたのは14世紀半ばになると説明している。

世間の失業者に対する受け止め方のルーツは、イギリスにおいて、エドワードⅢ世の治世で制定された1349年の労働者条例に遡る。＜省略＞この条例は、仕事をしていない人を、仕事をするのできる「身体壮健な物乞い (sturdy beggars)」と、高齢過ぎたり、若過ぎたり、または、その他の理由で働くことができない「保護に値する貧困者 (deserving poor)」に区別した。そして、「身体壮健な物乞い」が生活の困窮から働くようにするため、彼らを支援することを禁じた。それ以来、失業者に関する考え方と実践は、これらの2つの概念によって、形づくられるようになった。(p.105)

社会通念としての失業の意味がここにあると考えられる。「身体壮健な物乞い」と「保護に値する貧困者」を区別する基準は、働くことができるかどうかである。「身体壮健な物乞い」の場合、身体的にも精神的にも障害がなく、働くことができるにも関わらず、働こうとしないという心理的な問題に焦点が当てられている。

このように失業という概念の背景には、「失業をしても、働くことができる人は働くべきである」、そして、この考えの延長線上に、「働き口がない場合は、仕事を探す努力をするべきである」という失業者に対する社会通念があると考えられる。

Kelvin et al. (1985)によると、これらの社会通念は、勤勉性を尊重する社会倫理によるものというよりも、その当時、流行した黒死病により、労働力が不足していたという経済的な合理性、つまり労働市場の供給不足によるものであったと説明している。このように考えると、失業に対する社会通念も労働市場の影響を受けて、変化することが考えられる。

2 研究の萌芽－徹底した現場調査

失業研究のルーツは1929-33年の世界大恐慌の頃に行われた失業研究に遡る。1929年の夏に、オーストリアの工業地域にあるマリエンサル村 (Marienthal) にあった工場と、その関連工場が閉鎖された。その村のほとんどの世帯が失業の影響を受けた。**Jahoda, Lazarsfeld, & Zeisel (1933)** は、マリエンサル村の工場の閉鎖の直後から現場調査を実施し (以下「マリエンサル調査」という。)、失業が労働者や、その家族の心身の状態に及ぼす影響を検討した。**Jahoda (1979)** は、この現場調査の主要な発見として、後に次のように説明している。

マリエンサル調査は、失業が休息 (余暇／自由時間) とは全く違うものであることを明らかにした。失業者はクラブや仲間同士の集まりへの参加、公立の図書館などへ外出する回数が減った。また、新聞を読む習慣もなくなっていき、彼らの時間に対する感覚は麻痺していった。1日中、何もすることがないと、決まった時間に食事ができなくなり、その他の規則正しい生活習慣も失われていった。そして失業前よりも、より必要であるはずの家計の管理を徐々に放棄するようになった。それでも外部での活動や人間関係と比較すると、家族関係においては、以前からの習慣や慣行が残っていた。しかし一方で、いくつかの調査の結果からは、失業前より家族関係が悪くなり喧嘩が増えることが明らかになった。(p.309)

Jahoda (1982) は、マリエンサル調査をふり返り、失業により賃金がもらえなくなる経済的損失が、充実した生活 (quality of life) や心理学的幸福感 (psychological well-being) をも奪うことを考察している。

同時期に **Bakke (1933)** はグリニッジ (Greenwich) で労働者階級の家族、特に失業者の家族を中心に現場調査を実施した。その結果、失業者が政治的な抗議活動に積極的に関わらなかった反面、失業の経験により落胆し、不安を感じ、自信を喪失していたと述べている。

Jahoda et al. (1933) や **Bakke (1933)** の初期の研究の特徴は、あるコミュニティに起こった大規模な失業がそこに住む人々の生活に及ぼす影響について、社会誌学 (sociography) の手法を用いて検討したことにある。社会誌学とは、様々な統計的情報や聞き取り調査などをもとに、その実態を記述的に記録する手法である。

例えば、**Bakke (1933)** は次のような情報を収集した。①労働者階級、特に失業した労働者階級への面接調査。②労働者階級以外の人たちへの面接調査。③数人の失業者に依頼した時間ごとに何をしていたのか記録する日記。④失業者の生活環境に入り観察すること。⑤就学状況、配偶者の有無、健康状態、失業状況、職業安定所や教会の活動状況などに関する入手可能な統計情報。

3 一般心理学の応用

第2次世界大戦から戦後の復興期にかけては、失業率の低下とともに失業研究は衰退していく。1960年代から1970年代にかけ、事例研究や統計的手法を用いたアンケート調査、レビュー研究などの手法を用い、失業がどのような影響を及ぼすのか、そして、失業への対処に関する研究が見られるようになる。

1975年以降は、先進国を中心に失業率が高くなるとともに、イギリス並びにヨーロッパ諸国、アメリカ、オーストラリアの研究チームを中心に失業研究が積極的に行われるようになる。それに伴い方法論が洗練された。例えば、失業の心身への影響を把握するため、不安、自尊心、原因帰属などの心理的構成概念を測定するための心理学的尺度が活用され、血液分析や尿検査などの生理学的分析も行われるようになった。

失業研究の背景にある心理学の理論に注目すると、**図表 2-2-1**に見られるように2つの流れがあると考えられている (**Feather, 2018**)。

まず、初期の研究に多く見られる、失業に特化した理論を追求するアプローチである。このアプローチは、失業者との面接調査や、失業地域における事例研究などの主に質的研究が中心である。例えば、**Jahoda et al. (1933)** は、上述したマリエンサル調査から、失業者の家族で、**図表 2-2-2**に示す4つの異なる生活態度があることを発見した。

図表 2-2-1 失業研究の主要理論

失業研究に 特化した理論	一般理論から 失業研究への応用
・ 段階理論 ・ 喪失理論 ・ エージェンシー理論 ・ ビタミンモデル	・ 自己概念理論 ・ ストレスと対処行動モデル ・ 期待×価値理論 ・ 原因帰属理論 ・ 無気力感／失望感理論 ・ 自己効力感理論 ・ 生涯発達心理学 ・ 欲求不満－攻撃仮説 ・ 仕事の要求度－コントロールモデル ・ サイバネティックス理論 ・ 認知的評価と情動に関する理論 ・ 自己決定理論 ・ 自己制御理論

出所) Feather (2018) をもとに作成。

図表 2-2-2 マリエンサル村における失業者の家族の生活態度

失業者の 家族の生活態度	家族を分類する基準	マリエンサル村の 全家族に占める割合
不屈 (unbroken)	家族を維持し子育てもやりながら、求職活動を続けている状態。家族には幸福感があり、将来への希望や計画もある。	23%
あきらめ (resigned)	「不屈」と同様に、家族を維持し子育てもやっている状態。家族には、そこそこ幸福感はあるが、将来への希望や計画はない。生活必需品以外の物品の購入は、極度に制限されている。	70%
絶望 (in despair)	「不屈」と同様に、家族を維持し子育てもやっている状態。求職活動はせず、現状を変えようとする意欲もない。家族は、過去のよかった頃と今を比較し、後ろ向きな気持ちにある。将来には絶望している。	7%
無気力 (apathetic)	家族や子どもに対し無関心の状態。何事にも受け身的であり、まったく努力をしない。生活に必要な物資さえも入手できない。救済のための給付も無計画に使ってしまう。将来への計画がないだけでなく、明日や数時間後ぐらいのことについても計画がない。	

出所) Jahoda, Lazarsfeld, & Zeisel (1933 / 2002) をもとに作成。

これらの4つの失業者の家族の生活態度は世帯収入と関係しており、「不屈」と「あきらめ」から、「絶望」と「無気力」への転換を次のように説明している。

「絶望」と「無気力」は、多分、家計状況の悪化と日用品の消耗とともに起こる、心理的な崩壊へと向かうプロセスの2つの異なる段階に過ぎない。これらのプロセスの後、家族は崩壊する。(p.87)

もう1つは、1970年代以降から始まる一般心理学の理論を応用し、失業者の心理的プロセスの説明を試みるアプローチである。本研究で取り上げる自律型求職活動モデルもこのアプローチに属する。

例えば、期待×価値理論 (expectancy-value theory) は、動機づけを期待と価値との積によってとらえようとする理論の総称である (鹿毛, 2004)。期待とは成功の見込みであり、この見込みがあると思えば行動するし、見込みがないと思えば行動しない。こういった主観的な成功の可能性に関する信念を期待と呼ぶ。価値とは、取り組むに値する行動かどうか、あるいは、その行動が望ましいかどうか、といった判断に関わる価値観である。動機づけが期待と価値の積で表現されるということは、たとえ成功する見込みがあっても、本人がその行動に価値を見出せない場合、あるいは価値ある行動と思っていても成功する見込みがない場合、動機づけが生じず行動は起こらない。

期待×価値理論は、失業場面や求職者の心理に限定的に適用されるものではなく、一般的な状況や人の心理を理論化したものである。Feather & O'Brien (1987) は、この期待×価値理論を応用して求職行動を研究した。失業者が求職行動をとる可能性は、それにより就職できる見込みと、その行動がとるに値するものがどうかといった価値づけの積によって予測できると考えた。

第3節 失業研究の理論と求職活動の自律性

Feather (2018) は、1990年代初頭までの失業研究の理論のうち、レビュー論文の中で、次の6つの理論を取り上げて説明している。それらは、①段階理論 (stage theory)、②喪失理論 (deprivation theory)、③エージェンシー理論 (agency theory)、④ビタミンモデル (vitamin model)、⑤ストレスと対処行動モデル (stress and coping models)、⑥期待×価値理論 (expectancy-value theory) である。

⑤と⑥は心理学の一般理論、特に認知心理学の影響を強く受け、失業研究へと応用したものである。⑥は前節で説明しており、⑤は第4章第5節「4 対処行動理論」で説明する。

①～④は失業に特化した理論であるが、世界大恐慌時代の現場調査の流れを汲むものであり、求職活動支援の研究のアイデアの源泉とされている (Feather, 2018)。これらの理論を説明し、次節で自己制御理論との関連性を検討する。

1 段階理論

Eisenberg et al. (1938) は、世界大恐慌のあった 1930 年代の失業研究をレビューし、失業の期間が長くなるにつれ、失業者の態度が、初期の楽観主義から、後期になると絶望や無気力へと段階的に変化すると説明した。この段階理論は、後にさまざま段階モデルを生むようになる。例えば、**Fineman, S. (1983)** は、ホワイトカラーの失業に適用した段階モデルを提唱した⁴。

Jahoda et al. (1979) は、次のように 1930 年代の失業研究を総括し、**Eisenberg et al. (1938)** とほぼ同じ段階モデルに至っている。

ほとんどの失業者が、まずは前向きな気持ちで失業に対応し、その後、一時的に自尊心と意欲が低下する。そのプロセスはなだらかな変化ではない。例えば、最初は失業によって生まれた自由時間を楽しんだり、活発に就職活動などをして過ごし、その期間が過ぎて失業の手続きに着手する頃になると、急激な心理的ショックがよく起こる。その直後から退屈な時間と自尊心の低下を伴う墮落した生活が始まる。最後は絶望し、これも運命だとあきらめの気持ちに至るようになる。(p.310)

現在、段階理論は失業研究の主要な理論ではない。この理由として、**Feather (1990)** が指摘した次の問題が考えられる。

段階モデルでは、人が失業状態に対し、どのような反応をするのか、時間の流れによって、段階的に変化する様子が説明されている。しかし、こういった段階の変化が、どのような心理的なメカニズムで起こるのかが説明されていないため、記述的なモデルで留まっている。また、段階モデルは、失業状態に対し、人によって様々な反応を示すという個人差の問題を軽く扱う傾向がある。段階モデルは複雑ではなく単純で理解しやすいため、失業状態に対し、一般的な反応のパターンがあるという固定観念を生み、失業者の行動に対し誤解を招いてしまう可能性がある。(p.29)

Feather (1990) が指摘したように、段階モデルでは、段階の移行のプロセスや、心理的メカニズムにおける機能の強弱に現れる個人差が説明できない。求職活動支援の研究では、求職者の個人差を考慮しながら、段階の進行を止める必要があり、段階モデルの記述的な説明では、求職者に対し、どのような働きかけをすればよいのか、明らかにできないという問題がある。

⁴ 日本では、日本労働研究機構 (1991)「失業の心理と求職行動」において、段階理論の観点から、失業中の心理状態の変化をモデル化している。

2 喪失理論

Jahoda (1979) は、マリエンサル調査での経験から、後に雇用には顕在的機能 (manifest function) と潜在的機能 (latent function) の 2 つの側面があると考えた。顕在的機能とは、給料、各種手当、福利厚生など実体のある明白な機能である。潜在的機能とは心理的な幸福感に影響を及ぼす機能であり、**図表 2-3-1** に示す 5 種類からなる。

図表 2-3-1 雇用の潜在的機能

①生活時間の構造化

働く人が起床してから就寝するまでの間、「どのように時間を過ごすのか？」といった生活のリズムやスケジュールを組立てること。

②社会的活動の拡大

職場の上司や同僚、取引先など家族以外の人と接触などの社会とのつながりをつくり出すこと。

③目標や努力の共有

一人では達成できない職場や組織における事業目標を分かち合い、他者と協力して、その目標の実現に取り組むこと。

④アイデンティティと地位の明確化

集団や組織に所属することにより、社会的に自身の立場や役割が保護し守られていること。

⑤活動の強化

職場の行事に参加する機会があったり、職場で以前から習わしとして行われていること（例えば、朝の挨拶など）に従事すること。

出所) Jahoda (1979) をもとに作成。

喪失理論では、人は失業すると雇用の顕在的機能と潜在的機能の恩恵を受けることができなくなり、心理的な幸福感に悪い影響を及ぼすと考えた。喪失理論の特徴は、失業者個人よりも、雇用という社会システムに焦点を当てていることにある。

Jahoda (1982) によると、遅くとも産業革命の始まり以来、雇用は、これら一つの顕在的機能と 5 つの潜在的機能を合わせた 6 つの機能を提供し続けており、他の社会システムと比較した雇用システムの特徴は、これら 6 つの全ての機能を提供することにあるという。例えば、6 つの機能のうち、どれか一つ以上を提供する社会システムはある。学校、ボランティアグループ、宗教団体などは顕在的機能を提供しなくても、潜在的機能の大部分を提供することができる。しかし、雇用のように潜在的機能だけでなく、顕在的機能も併せて提供できる社会システムはない。このため Jahoda は、現代の生活で雇用を失うことによる喪失は大きく、失業者は喪失した機能を補完する社会システムの不在に苦しむことになる考えた。

3 エージェンシー理論

Fryer (1986) が、喪失理論への反論として、エージェンシー理論を提唱した。この理論は、人は受け身的な存在ではなく、自ら目標を持って生きる存在であるというアイデアである。このため、人は失業という出来事に遭遇しても、その被害者として受け身的になるのではなく、積極的に対処する存在であると考えた。

エージェンシー理論の根底にある仮説は、人は自分自身を主張し、自ら物事を行い、物事に影響を与えようし、内発的に動機づけられているエージェントであると考え。彼らが認識している世界では、今、まさに取り組んでいることが、過去の記憶によって左右されるだけでなく、未来の展望からも影響を受ける。彼らは、自分自身の価値観や目的に沿って、これから起こる可能性の高い顛末や結果を予測する。そして、その予測をもとに、目の前で起こっていることを理解し、解釈して行動しようとする。(p.15)

エージェンシーの概念に当てはまる日本語がないため、適切な言葉で翻訳ができない。**A P A 心理学大事典 (American Psychological Association , 2015)** では、次のように説明されている。

通常は目標に向かって活動している状態のことだが、効果を生んだり、まわりに影響を及ぼす力や能力を持っている状態を意味することもある。(Kindle 版 No.2731)

Fryer (1986) の説明を参考にすると、エージェンシーに該当する日本語としては、「他のものによって導かれるのではない、自己の純粋な立場において行う」(岩波書店, 2008 ; 2013)「主体性」、「自ら働きかけるさま」(同上)である「能動性」、そして、「自己の行為の目的についての明確な自覚」(同上)である「目的意識」などの複数の概念が組み合わさった意味に近いように思われる。APA 心理学大事典の説明では、これらの中でも、特に目的意識が強調されている。

Fryer (1986) は、人は本来、こういったエージェンシーの状態にあるのだが、社会環境により、「能動性」「主体性」「目的意識」が損なわれることがあると考えた⁵。

エージェンシー理論では、人は本来、エージェンシーの状態であるべきだが、社会的・産業的環境によって、日常的に制限を受けたり、制約されたり、妨げられたり、やめさせられたりしていると仮定する。(p.15-16)

⁵ **Jahoda (1982)** は、喪失理論は失業などの雇用問題を扱っているのに対し、エージェンシー理論は雇用問題というより、貧困問題を扱っていると説明している。なぜならば、人のエージェンシーの制限は、失業によってのみ起こるわけではなく、直接的には貧困などの経済的困窮により起こることが考えられるからである。こういった経済的困窮がエージェンシーの制限など心理的な問題を引き起こすという考え方は、貧困問題に対し、経済的な支援だけでなく、心理的な支援も必要であるという **Sen, A.** の善の理論と潜在能力アプローチ (鈴木・後藤, 2001) の考え方に近い。

逆説的だが、失業状態であっても、目標を持って自ら積極的に求職活動をするなど、エージェンシーが発揮できる場合がある。反対に、雇用されていても、エージェンシーが発揮できない場合がある (**Fryer & McKenna,1987**)。いずれにせよ、人が雇用されているかどうか (失業しているかどうか) に関わらず、エージェンシーが損なわれると、人は心理的な幸福感を持てなくなるという (**Fryer,1986**)。

この考え方は、その後、認知心理学を失業研究へと応用した研究へと発展した。それは、人が環境をどのように認知するかによって、エージェンシーが発揮できる場合もあれば、そうでない場合もあるという考え方である。さらに、21 世紀になり、社会的認知のパラダイムを取り入れ、本研究で扱う自己制御理論へと発展した。

Feather (2018) によると、このエージェンシー理論のルーツを探ると、世界大恐慌の時代の **Bakke (1933)** のイギリスにおけるグリニッチ (**Greenwich**) での労働者階級の家族を対象とした現場調査に行き着く。**Bakke** は失業の心理的な影響は、失業をどのように受け止めるかによって違い、その受け止め方の違いは、それまでの仕事の経験によって違うことを発見した。

失業者の中で熟練技能者だけが、給料をもらえないけれども、それまでやっていたことと関連する仕事を見つけた。熟練技能者であっても重要なことは、何かしらの仕事をしていることである。ジョージ・ロバーツと彼の仲間たちは、家を建てたり、暇な時間を過ごしたり、地域活動を共にしながら、日常生活に満足していると評価した。(p.33)

Bakke の現場調査から、熟練技能者は給料をもらえなくても、自身の技能と関わる仕事をすることに満足していたのに対し、未熟練労働者は給料をもらえないと仕事をしようとしなかったことが理解できる。**O'Brien (1985)** は、**Bakke** の研究をレビューし、次のように評価している。

Bakke は、一般的に失業者の特徴と受け止められやすい、無関心、抑うつ、自分ではどうしようもできないという考え方などの多くが、過去の仕事の経験と経済的窮乏の複合的な効果によることが多いことを指摘した。(p.877)

Bakke の研究の特徴は、**Jahoda** の喪失理論と比較するとわかりやすい。**Jahoda** は、失業を雇用システムから外れた状態であり、失業者は、その雇用システムの機能の恩恵を受けられないことにより、心理的な幸福感に悪影響を及ぼすと考えた。

これに対し **Bakke** は、現場調査をもとに、失業の影響は一律的なものではなく、経済的な困窮の影響を受けつつも、失業者が失業するまでに、どのような仕事をしていたのかという仕事の経験によって、失業中の意識や行動が違うことを指摘した。これを認知心理学の視

点で説明すると、失業者は、失業という出来事をどのように受け止めるか（認知）によって、その心理的影響や反応が変わることを意味する。

O'Brien (1985) は、**Bakke** の研究の影響を受け、失業研究において統制の所在 (**locus of control**) の重要性を強調した。統制の所在とは、**Rotter (1966)** が提唱した理論であり、この理論では、人は自分自身の行動と、その結果に対する因果関係を解釈する際、その捉え方として内部統制 (**internal control**) と外部統制 (**external control**) の2種類を想定する。内部統制は原因が自分自身の行動や能力にあると考え、外部統制は原因が環境や運命にあると考える。

O'Brien (1986) は、失業状態に伴う不満足は抑鬱、低い自尊心、そして失業の原因を外部統制で捉えることにより、自分自身ではどうしようもならないと考える信念に結びつきやすく、さらに外部統制の信念が、あまりにも強くなり過ぎると、無気力や鬱病などの精神的健康を害した状態になると考えた。

このように **Bakke (1933)** は、失業の影響が人それぞれであることを指摘し、**O'Brien** は、その違いが統制の所在のように、人が失業の原因をどのように受け止めるのかという、認知を強調した考えへと発展させた。エージェンシー理論は、**Bakke** や **O'Brien** らの受け身的ではない、能動的な存在として失業者を捉える研究の影響を受けていると言ってよいだろう。

4 ビタミンモデル

ビタミンモデルは、環境が人の精神的健康に及ぼす影響を説明するための概念的な研究枠組みである。同モデルの考案者の **Warr (1987)** は次のように説明している。

この研究の明確な目標は、環境が精神的健康に及ぼす影響を理解し、研究するための体系的なコンセプトであるビタミンモデルを開発し、同モデルを現場で活用することにある。ここで言う「体系的」とは、雇用と失業に関わる、あらゆる種類の環境を網羅することを意図する。ビタミンモデルという命名は、ビタミンと身体の健康に関する関係のメタファーである。9種類のビタミンが提案され、それらが精神的健康に作用するプロセスが検討される。(preface)

ビタミンモデルでは、精神的健康に及ぼす環境の特徴をビタミンに例える。図表2-3-2に示す9種類のビタミンが想定されており、それらが精神的健康に及ぼす影響から「よい仕事」もしくは「悪い仕事」、そして、「よい失業」もしくは「悪い失業」に分けることができると考える。それぞれのビタミンが示す環境上の特徴を以下に説明する。

図表 2-3-2 9種類のビタミン

-
- ①コントロールする機会 (opportunity for control)
活動をする際、その実行にどの程度、裁量の余地があるかということ。他者の活動に対する裁量の余地も含む。
 - ②技能を活用する機会 (opportunity for skill use)
自分自身の技能を活用したり、新しい技能を獲得する機会が、どの程度、あるかということ。
 - ③外部から発生した目標 (externally generated goals)
置かれている環境から、どの程度、目標を提供される機会があるかということ。
 - ④仕事の多様性 (variety)
置かれている環境から提供される目標や、その実現のための活動が、どの程度、多様であるかということ。
 - ⑤環境の明瞭性 (environmental clarity)
置かれている環境が、どの程度、明瞭であるか、もしくは不透明であるかということ。
 - ⑥金銭を得る可能性 (availability of money)
どの程度、金銭を得ることができる環境にあるかということ。
 - ⑦身の安全性 (physical security)
置かれている環境で、どの程度、身の安全性を保てるかということ。
 - ⑧対人的接触の機会 (opportunity for interpersonal contact)
置かれている環境で、どの程度、他者と接触する機会があるかということ。
 - ⑨価値のある社会的地位 (valued social position)
他者から、どの程度、高く評価される社会的に地位にあるかということ。
-

出所) Warr (1987) をもとに作成。

これらのビタミンと精神的健康との関係は、次のことが想定されている。環境における⑥、⑦、⑨のビタミンの特徴が顕著になるにつれ、精神的健康へのよい影響が強くなる。しかし、それらの特徴がある一定の水準になると、それ以上、精神的健康へのよい影響は変化せず、プラトーの状態になる。これらのビタミンを一定効果型 (constant effect) と呼ぶ。

例えば、「金銭を得る可能性」の場合、金銭を得る可能性が高くなるにつれ、精神的健康へのよい影響が強くなる。しかし、その可能性がある一定の水準に達すると、その強さは変化しなくなり、プラトーの状態になる。

①～⑤と⑧のビタミンについては、環境における特徴が顕著になるにつれ、精神的健康へのよい影響が強くなり、一定効果型と同様、その特徴がある一定の水準になるとプラトーに達する。しかし、さらに特徴が顕著になると、今度はそのプラトーにある精神的健康の水準から低下し始める。これらのビタミンを追加減少型 (additional decrement) と呼ぶ。

例えば、人が仕事などで「コントロールする機会」が増えると、精神的健康へのよい影響が強くなる。しかし、その機会が、ある一定水準に達すると、その強さは変化しなくなる。さらに、その機会が増えると、よい影響が弱くなっていく。

ビタミンモデルは、喪失理論と同様、失業が精神的影響に及ぼす影響について検討する際、

個人的要因よりも状況的要因に焦点を当てている (**Feather, 1990**)。喪失理論は、雇用システムが働く人に提供する機能に、ビタミンモデルは、雇用と失業に関わる環境的特徴に、それぞれ注目している。

Feather (2018) は、これらの状況的要因に焦点を当てる理論の問題として、喪失理論における顕在機能と潜在機能の相互関係、ビタミンモデルでは、それぞれのビタミン同士の相互関係が不明であることを指摘している。これらの相互関係を明らかにするには、それぞれの機能やビタミンが、失業者の精神的健康に及ぼす認知プロセスを明らかにする必要があることが考えられる。

第4節 失業研究のレビューに基づく実践家及び政策担当者への提言

Gergen & Gergen (1982) によると、心理学の理論は環境中心 (environment-centered) か人中心 (person-centered) に分かれると説明している。失業研究も、その主要な理論を概観すると、現在はあまり重視されなくなった段階理論は別として、喪失理論とビタミンモデルは環境中心であり、エージェンシー理論は人中心になる。

Feather (2018) は、1990 年代初頭までの失業研究のレビューをもとに、実践家及び政策担当者に対する 13 の提言を作成している (**図表 2-4-1 参照**)。環境か人のどちらを中心とするかによって、これらの提言を分類すると、方法論に関する 2 つの提言を除外した 11 の提言のうち、環境中心とした提言が 6 つと最も多く、両方とも重要であるとする提言が 3 つ、人中心とした提言が 2 つであった。提言の量だけでなく、その内容を見ても、**Feather** の考えは、失業者や求職者の環境の整備が中心であることが理解できる。この理由として、失業対策や求職活動支援では、失業者や求職者への心理に働きかけるよりも、彼らの置かれている環境への介入の方が、より実行しやすいことを挙げている。

これに対し、1980 年代から本格的に始まった求職活動支援の研究は、失業の問題に対し、本質的に求職者の意識や行動に働きかける人中心のアプローチになる。2000 年以降になると、求職活動の研究では自己制御の研究が中心となり (**Kanfer et al., 2001; Liu et al., 2014a**)、求職者が自分自身の目標を意識して、求職活動に取り組む理論やモデルが主流となる (**Saks, 2005**)。求職活動支援の研究も、この影響を受け、目標の設定や、現実求職活動を試みて、その結果から目標の設定を調整する支援が中心となっている (**Van Hooft et al., 2013**)。この変化は社会的認知のパラダイムを強く受けており (**Kanfer et al., 2018**)、人を情報処理モデルとして捉え、そのプロセスを扱うアプローチへと、人中心からさらに進んだと言ってよいだろう。

この変化を 1930 年代の世界大恐慌から本格的に始まった失業研究から現在に至る長期的なトレンドとして捉えみると、社会保障制度の充実により絶対的な貧困が避けられるようになるといった環境面での整備が進み、相対的に心理的要因、つまり人中心のアプローチが重視

されるようになったことが考えられる。

Jahoda (1987) は、1930 年代にイギリスのイースタンバレー (Eastern Valley) で現場調査 (以下「イースタンバレー調査」という。) を実施しており、同時期のマリエンサル調査との比較から、失業が家族の生活態度に及ぼす影響 (図表 2-2-2 参照) として、次のような違いを指摘している。

マリエンサルでの調査では、失業者の家族の生活態度に「絶望」と「無気力」が発見された一方で、イースタンバレーでの調査では「あきらめ」よりも悪いもの、つまり「絶望」と「無気力」が発見されなかった。この違いは、イースタンバレーのあるウエールズでは、主に失業手当が高く、しかも永続的に支払われたからかもしれない。(p.13)

「絶望」「無気力」の生活態度の家族がマリエンサル調査では見つかったが、イースタンバレー調査では見つからなかった。**Jahoda** は、この違いは失業手当の額や期間に拠るものではないかと推測している。

現在、先進国では雇用保険制度を含む社会保障制度が整備されており、**Jahoda (1933)** の家族の生活態度の分類基準からから見ると、「絶望」や「無気力」に分類される家族は、ほとんどないと考えられる。これは、失業問題に対する環境面での整備が進んだことを意味し、相対的に人中心のアプローチの重要性を高める要因になったことが考えられる。

Jahoda (1982) は、失業の影響について、1930 年代と 1970 ～ 1980 年代を比較して、次のように説明している。

現在 (1970 ～ 1980 年代) の失業は、1930 年代のそれと同様、経済的な困窮を伴うものである。しかし、1930 年代の失業は絶対的貧困に苦しんでいたが、現在の失業は相対的貧困である。(p.58) * () 内は筆者の補足説明になる。

生活水準が、相対的貧困では、「その社会における慣習や通念『当たり前』とされる生活が保てない状況」(阿部, 2012) であり、絶対的貧困になると、「身体能力を保てないほどの栄養失調であったり、凍え死ぬほど衣類や住居を事欠いている状況」(同上) となる。

Jahoda は、絶対的貧困と相対的貧困が失業者に及ぼす影響を厳密に区別することは不可能としつつも、絶対的貧困は生命に関わる問題であり、失業者の生きる力そのものを蝕んでしまうことを指摘している。これに対し相対的貧困は、生命に関わる問題に至っていないことを理由に次のように説明している。

（現在の失業問題は相対的貧困であるという事実は、）過去（1930 年代）と比較して、現在の失業者の心理は、家計の状態が厳しいことに影響を受けているだけでなく、仕事がないことに影響を受けていると考える根拠となっている。（p.58） *（ ）内は筆者の補足説明になる。

Jahoda (1979) の喪失理論をもとに説明すると、大恐慌時代の失業と比較して、現代の失業問題は、顕在的機能の影響が弱まり、相対的に潜在的機能の影響が強くなっているということになる。顕在的機能は給料などの実体のある明白な機能であり、生存するための基本的な欲求を満たすことにつながる。これに対し、潜在的機能は社会や組織とのつながり、そして個人のアイデンティティの問題など、心理的な幸福感に影響を及ぼす機能である。

長期的なトレンドとして見ると、失業者及び求職者の支援は、雇用保険制度を含む社会保障制度の整備により、金銭等の物質面での支援が充実し、相対的に人、特にその心理面の支援が重要になっていると考えられる。

一見すると **Feather** の提言と反する方向で、2000 年以降、失業者及び求職者の認知に焦点を当てる傾向が強くなり、人中心のアプローチが先鋭化しているように見える。しかし、その理論的基盤が認知心理学の応用研究から、社会状況における個人の情報処理プロセスに焦点を当てた社会的認知のパラダイムへと転換したことを考慮に入れると、**Feather** の提言を受け容れる方向で、自己制御理論の観点から、環境要因を積極的に取り入れ、失業者及び求職者の環境適応に向けた心理的な調整のメカニズムを明らかにし、それを支援する方向へと変化していることが理解できる。

こういった発想の転換には、おそらく欧米での労働市場や雇用慣行の変化が、その背景にあると考えられる。なぜならば、これまでの失業や求職活動の研究をふり返ると、失業概念の誕生（第 2 節「1 失業概念の誕生」参照）から始まり、失業率が高くなると論文数が増えるなど（第 1 節「失業、求職活動、求職活動支援に関する研究の推移」参照）、同研究分野は明らかに労働市場の影響を強く受けているからである。こういった影響を受けているにもかかわらず、同分野の心理学的研究に労働市場の視点が欠如していることは、以前から問題として指摘され続けて来た（**Burchell, 1992**）。

しかし、求職活動支援のような実践を伴う応用研究では、欧米での求職活動やその支援の在り方に関する研究を日本に導入する際、社会的な背景の違いについても考慮し、日本の労働市場や雇用慣行に適合できるように変えていく必要がある。

図表 2-4-1 失業研究のレビューに基づく実践家及び政策担当者への提言

- 提言 1：失業者への経済的支援だけでなく、雇用によって全体または部分的にもたらされていた家計や規則正しい生活をどのように維持し、また、それら以外のビタミンの喪失に対しても、どのように対処するのかといった観点から、失業者への支援を検討することも重要である。
- 提言 2：年齢、性別、配偶者の有無、健康状態、パーソナリティ、能力、対人的スキルといった求職者の特徴だけでなく、前職の社会的・組織的背景や仕事の質、家族の状況、家族やコミュニティからの社会的サポートの利用の可能性、より公的には職業紹介機関の利用の可能性など、失業が起こった社会的背景を検討することも重要である。
- 提言 3：前職の雇用の特徴を検討することが重要である。また、変化する労働市場において、その特徴が、どのようにして、次の新たな魅力的な就職への期待感を形成するかを検討することも重要である。
- 提言 4：雇用の喪失によるネガティブな影響を和らげる変数（個人的及び社会的）を検討することが重要である。これらの変数は、不幸に直面した時の回復力や有益な対処方法につながる。また、こういったよい側面だけでなく、有益な対処方法を妨げる個人的及び社会的変数を検討することも重要である。
- 提言 5：労働市場において、どのような種類の仕事への就職が可能か、そして、それらは前職と比較して、同様なニーズを満たすものなのか、また、同様なビタミンや経済的な安定性を提供するものなのかを検討することが重要である。
- 提言 6：求職活動により適切な就職先が見つかる可能性が、現実的もしくは非現実的な信念と期待にどのように関係しているのか、そして、これらの職業上の期待が、どのようにして就職の可能性や、その人の過去の求職活動の成功もしくは失敗の経験に影響されているかを検討することが重要である。
- 提言 7：失業、失業状態に伴うストレスや精神的緊張、ふつふつと起こる感情、採用された対処行動の戦略を検討することが重要である。
- 提言 8：アンケート調査よりも詳細に個別の事情を訊くフィールドワークを実施する方が重要である。フィールドワークとは、失業者の個人的・社会的背景を、よく観察する調査のことである。
- 提言 9：貧困の影響と失業のネガティブな影響を分けて検討することが重要である。失業のネガティブな影響とは、雇用によりもたらされていた恩恵を失うことと関連している。
- 提言 10：失業、失業状態、求職活動の研究は、心理学者、社会学者、経済学者、そして、その他の社会学者からの貢献を取り込んだ学際的なアプローチが必要であると認識することが重要である。
- 提言 11：雇用の多様な形態（フルタイム、臨時雇用、契約社員）、雇用と失業のそれぞれのよい点と悪い点、労働市場の出入りにおける雇用と失業のパターンの影響を認識することが重要である。
- 提言 12：雇用の喪失と失業状態につながる可能性がある要因として、社会的因果関係と心理的問題の両方を認識することが重要である。これらの要因は、失業者の心理的幸福とその後の求職活動に影響を及ぼす。
- 提言 13：再就職支援機関の役割を研究することが重要である。そのような機関が、どのくらい失業者が雇用を見つける機会を向上させることができるのか？また、どのくらい雇用を求める失業者の態度や期待を変えることができるのか？

出所) Feather (2018) を訳出の上、転載。

第3章 求職活動支援の研究の動向

本章では、求職活動支援の研究とは、どのようなものであり、どのような方向に進んでいくのかを考察する。このため、次の3つのことを検討する。

第1に求職活動の研究の動向を調べ、求職活動支援の研究の方向性を探る。このため、**Boswell et al. (2012)** の求職活動の研究に関するレビュー論文をもとに、近年の動向と今後の課題を把握し、求職活動支援の研究への影響を検討する。

第2に、求職活動支援の研究の特徴について、その方法論と研究の対象、そして隣接する研究領域であるキャリア支援の研究との比較から検討する。

第3に、求職活動支援の主要な研修プログラムを調べ、その背景にある求職者像の変遷と、その変遷が研修プログラムにおけるサイコエジュケーションに及ぼす影響を検討する。

第1節 求職活動の研究の動向

1 求職活動の定義

産業・組織心理学事典 (**Encyclopedia of industrial/organizational psychology**) によると、求職活動は次のように定義されている (**Boswell, 2006**)。

労働市場における選択肢に関する情報を得るため、努力と時間を費やす活動であり、簡潔に説明すると、求職活動は雇用を求めることである。 (**p.414**)

この定義における選択肢とは求人情報のことである。同事典では、求職活動の研究の問題として、求職活動のプロセス全般を扱う包括的なモデルが、ほとんどないことを指摘している。例えば、産業・組織心理学者は、求職者が求人を選択した後の求職活動のみを研究しており、それでは求職活動の一部しか扱えていない。また、現実には求職活動をしながら求人の選択が行われていることもあり、そういったプロセスも扱えていない。

こういった問題意識の背景には、21世紀になり求職活動の研究が盛んに行われるようになったにもかかわらず、個々の研究者の興味・関心や拠って立つ理論から実施され、それらを包括する研究の枠組みがなかったことが指摘できる。

この状況を打破するため、**Kanfer et al. (2001)** は、求職活動の主要理論を包括する自己制御理論の観点から求職活動を定義した。さらに **Liu et al. (2014a)** は、過去に類似した求職活動支援プログラムがあるにも関わらず、それらとの関連性を考慮せずに新たな求職活動支援プログラムが開発されている現状を鑑み、自己制御理論の観点から求職活動支援プログラムの基本構成要素を捉える枠組みを考案した。これらについては第4章で説明する。

2 新卒者、失業者、在職者別に見た求職活動の理論

Boswell et al. (2012) は、求職活動のプロセス全般を扱う包括的な研究の枠組みが提出されない背景として、求職活動の研究が求職者の置かれているコンテキストによって別々に研究されてきたこと、そして、求職活動の目標 (objective) の多様性が研究されていないことを指摘している。

求職活動の研究は、学校を卒業して初めて労働市場に参入する新卒者、働いている状態からその仕事を失った失業者、働きながら別の仕事を探す在職者などの求職者が置かれている3種類のコンテキストに大別されるという。

図表3-1-1は、3種類のコンテキスト別に、「研究の基礎となる文献のテーマ」「理論的枠組み」「求職活動の目標例」「求職活動の先行要因」「求職活動における行動とプロセス」「求職活動の成果」といった6つの観点から求職活動の研究の特徴を整理したものである。

彼らは、これまで3種類のコンテキストごとに連携することなく、求職活動の研究が進められて来たことが問題であったと指摘している。なぜならば、3つのコンテキストは相互に関係しているからである。例えば、新卒者は就職して在職者になり、在職者になることにより初めて失業者になる可能性が生まれる。このように、それぞれのコンテキストでの求職活動の経験を連鎖的に捉え、これを一つのキャリアとして想定する雇用ライフサイクル (employment life cycle) という考え方を提唱している。実証研究では、新卒時の求職活動の経験が失業時の求職活動に影響を及ぼすことが (Barber, Daly, Giannantonio, & Phillips, 1994)、また、仕事探しの方法が就職後の仕事に対する満足感に影響を及ぼすことが明らかにされている (Crossley & Highhouse, 2005)。

目標の多様性については、これまでの研究では求職活動の目標が単一的に捉えられており、今後はその多様性に注目すべきであると説明している。これについては、図表3-1-2に示す今後の求職活動の研究分野と密接に関わっており、次節で説明する。

また、彼らは、3種類のコンテキストごとの研究を包括する枠組みとして、それぞれの研究の背景にある理論を手がかりとすることを提案している。まず、図表3-1-1の「理論的枠組み」を見て分かるように、3つのコンテキストに共通する理論として自己制御理論が挙げられており、この理論の観点を、3つのコンテキストに横断して求職活動を捉える研究の土台 (cornerstone) であると評価している。その一方で、特定のコンテキストにしか活用されていない理論的枠組みについても、他のコンテキストでの研究を進めることも提案している。

求職活動支援の研究は、21世紀に入ってから、自己制御理論からのアプローチが中心となっているが (Liu et al., 2014a)、それは求職活動の研究において、先んじて自己制御理論からのアプローチが主流となっており、その影響を受けていることが理解できる。

図表 3-1-1-1 新卒者、失業者、在職者別に見た求職活動の研究のポイント

求職者の種類	研究の基盤となる 文献のテーマ	理論的枠組み	求職活動の目標例	求職活動の 先行要因	求職活動における 行動とプロセス	求職活動の成果
新卒者 (NE : New Entrant)	仕事の選択と採用	イメージ理論、シグナリング理論、 <u>自己制御理論</u>	雇用、交渉力の強化、雇用と進学・失業を比較するため	キャリアプランニング、対処行動（ストレス、統制の所在、経済的困窮、求職活動の自己効力感）、組織の採用努力（求人広告、学校訪問、奨学金制度）	求職活動の範囲を狭めること、選択肢を比較すること、応募書類の提出、評価	面接試験、採用通知、人と組織の適合性、人と職務の適合性、初任給、組織的コミットメント、就職先の組織で勤め続ける意思
失業者 (JL : Job Loser)	失業状態と非自発的失業	計画的行動理論、 <u>自己制御理論</u>	雇用、公的扶助の要件を満たすため、交渉力の強化、失業状態の維持	個人の特徴（パーソナリティ特性、デモグラフィック変数／経歴上の特徴、自己制御行動）、状況要因（経済的困窮、社会的サポート、社会規範、家族の責任、労働市場の需要）	準備的行動、積極的行動、求職活動の意図、求職活動の強度と努力	面接試験、採用通知、再雇用、不完全雇用、人と組織の適合性、人と職務の適合性、組織的アイデンティティ、職務満足、離職の意図、求職活動の期間と持続性、失業給付の消耗、心理的影響
在職者 (EJS : Employed Job Seeker)	雇用者の離職	離職モデル、計画的行動理論、 <u>自己制御理論</u>	新しい雇用、交渉力の強化、専門職のネットワークの構築、転職先の選択肢があることを理解しておくため／自身の雇用可能性を維持するため、現状と転職先の選択肢を比較するため	個人の特徴（パーソナリティ特性、デモグラフィック要因／経歴要因、人的資本）、状況要因（勤務態度、客観的仕事内容、主観的仕事内容、外部労働市場）	準備的行動、積極的行動、求職活動の意図、求職活動の強度と努力	離職、新しい職務の要素

出所) Boswell, Zimmerman, & Swider (2012) を訳出の上、転載。下線は筆者が加筆。

3 求職活動の目標の多様性

Boswell et al. (2012) は、**図表 3－1－2**に示すように今後の求職活動の研究分野を示しているが、その中でも求職活動の目標の多様性に特に注意を向けるとともに、その成果についても広く考えるべきであると強調している。

例えば、失業者の中には雇用保険を最大限に受給するため、求職活動をしていることも考えられる。在職者になると、求職活動をしているにもかかわらず、結局、転職しないことも多く、その背景には現在の職場の雇用主と労働条件をよりよくするための駆け引きをしていることも考えられる。新卒者も同様であり、より高度な教育機関への進学先との駆け引きとして、求職活動をしていることも考えられる。このように考えると、これまでの求職活動の研究の対象としていた求職者の目標の範囲は狭く、今後はより広げて考える必要性のあることが理解できる。

こういった目標の多様性を検討することは、コンテキスト別に見た求職者の求職活動において共通する要素を見いだす可能性も指摘している。上述したように求職活動の目標が、新卒者では「就職」と「進学」、失業者では「再就職」と「現状維持」、在職者では、「転職」と「残留」のように、求職活動の目標が「就職」「再就職」「転職」といった新たな就職だけでなく、新たな就職をしないという選択肢も考えられ、その心理的メカニズムを探れば、コンテキスト間で共通する求職活動における心理的メカニズムが明らかになるかもしれない。このように求職活動の目標の多様性に注意を向け、それらを整理することにより、コンテキストに制限されない共通する求職活動の目標や成果を捉える枠組みが見つかる可能性が考えられる。

4 求職活動支援の研究への影響

求職活動支援の研究は、求職活動の研究を実践へと応用したものである (**Saks, 2005**)。このため、求職活動の研究の今後の課題は、いずれ求職活動支援の研究にも取り上げられることになるかと予測できるだろう。

Boswell et al. (2012) の求職活動のレビュー研究が強調している点は、求職活動の目標の多様性と雇用ライフサイクルの考え方にある。いずれも、これまでの求職活動支援の研究が前提としていたことを覆すものである。

目標の多様性については、求職活動支援の研究では、一般的に、その効果として就職の実現を取り上げてきたが、**Boswell** らは、雇用主と労働条件をよりよくするための駆け引きの道具として、また雇用保険の受給を最大限にするための見せかけとしての求職活動なども視野に入れるように主張する。

これについては、人がどのような場面や状況で求職活動をするのか情報を収集し、それらを整理する必要があるだろう。そして、今後、どのような場面や状況での求職活動支援の研究が必要か検討する必要がある。また、求職活動支援の場では、求職者が求職活動を取り組

むに当たり、どのような目標を持っているのかを把握する研究が必要となるだろう。

後者については簡単なようで難しい。それは、求職者は求職活動をしている間に目標を変えたり、同時進行で複数の目標を意識している場合も考えられるからである。例えば、求職者の中には、始めは雇用保険受給のために職業相談を受けていたが、職員と話しているうちに就職への意欲が強くなることもある。また、就職を希望しつつも、希望の労働条件での求人が見つからなければ、雇用保険を受給し続けようと考えようになる求職者もいるだろう。

何よりも難しいのは、求職者がこういった自身の目標を強く意識していない場合もあり、職員としては、効率的に求職活動支援をするため、迅速に求職者に目標を意識してもらい、さらに言葉にしてもらうよう働きかける必要がある。しかし、雇用保険の受給のみを目標とする求職者の中には、受給資格を維持するため、その目標を素直に話さない場合も考えられよう。

雇用ライフサイクルについては、求職活動支援の研究では、ある一時点での就職の有無を目的変数とし、求職活動支援の技法などの変数を説明変数とするが、**Boswell** らは一時点に限定しない考え方をする。これは、離転職が激しくなると、求職活動が連鎖して起こり、点として捉えていた求職活動が線となり、そのつながりをキャリアの視点から捉える発想である。目標の多様性とも関連するのだが、求職活動支援の技法は説明変数のままだが、目的変数は就職の有無ではなくキャリア形成になる。求職活動支援の場では、長期的なキャリアの展望のもと、求職活動支援が行われるという位置づけになる。

こういった長期的なキャリア形成支援を踏まえた求職活動支援を行うには、生涯にわたるキャリア形成に対し、新卒時、在職時、そして失業時の求職活動の経験が及ぼす影響を研究する必要がある。そして、求職活動の支援のあり方も、求職活動の経験をつなげて考える雇用ライフサイクルの考え方に則ったものになる必要がある。

図表 3-1-2 新卒者、失業者、在職者別に見た今後の求職活動の研究分野

求職活動の目標		求職活動の先行要因	
□新卒者	○理想の仕事と、自分にふさわしい仕事との違い。	□新卒者	○キャリアに関するサービスや支援が、労働市場に精通していない新卒者の問題を最小限に抑えることができるかどうか？同サービスや支援が、新卒者の求人選択の優先順位や要望について、より大きな気づきを促すかどうか？ ○人手不足の解消方法として、従来の求人のやり方（例えば、給料を上げること。）に及ぼす組織方針（例えば、ダイバーシティの推進など。）の影響。
□失業者	○再雇用の申し入れを受けながら断る性格的要因や理由（例えば、「理想の仕事の採用通知を待っている」「雇用保険を最大限もらおうとする」など。）。	□失業者	○扶養家族の世話をする事と、家族の経済的負担を支えるプレッシャーとの間でのバランスの取り方。 ○従来の求職活動支援プログラムと、自律性（self-guided）を促す支援の間の効果の比較。
□在職者	○職場の同僚や所属する組織から離れる意図がないにも関わらず、求職活動をする決める、その決定要因と結果。 ○求職活動の目標と、結果が一致しているかどうかの比較。	□在職者	○求職活動及び、その成功を促進するための対処行動や制御（control）要因の重要性。 ○求職者のキャリアや求職活動の背景に一貫してある性格の分岐効果。
求職活動の方向性		求職活動の背景にある要因	
□新卒者	○進学の方が求職活動に及ぼす影響。 ○外国での求職活動を制約する要因。	□新卒者	○労働市場の流動性（国際的な求職活動も含む。）が求職活動の過程や成果に及ぼす影響。
□失業者	○失業者に再雇用を目的とした求職活動を、あきらめさせてしまう原因。 ○不完全雇用の決定要因となる個人的要因と状況要因。	□失業者	○調査をする際、失業者の多様性をより強く配慮した対象者の選定（再就職支援サービスを利用しない失業者も調査の対象とすること。）。
□在職者	○人事異動やキャリア・チェンジに影響を及ぼす要因。	□在職者	○文化、コミュニティ、業界などの規範や世代間の違いが求職活動における行動やプロセスに及ぼす影響。
求職活動の成果と成功		経時的変化	
□新卒者	○求職活動の成功を示す指標としての採用通知を受けた仕事の特徴（給料以外）（例えば、「交渉の成功」「手当」「キャリア形成の機会」など。）。	□新卒者	○就職する前（期待）から就職（社会化）までの仕事に対する態度の変化の軌跡。
□失業者	○失業者が再就職した際、新しい仕事に対し、中立的もしくは否定的な見方をする理由。	□失業者	○低い自己評価が求職活動の失敗につながり、その失敗が自己評価をさらに低くしてしまう循環的なプロセスの理解。
□在職者	○求職活動をしているにもかかわらず、転職をしない理由。こういった場合の転職をしないことの効果や、求職活動の目標が持つ緩和の役割。	□在職者	○求職活動や転職の長期的な影響。 ○求職活動やキャリア形成のプロセスにおける、その目標や行動の変化。
求職活動の成果とプロセス		求職行動	
□新卒者	○求職活動のプロセスにおける初期の段階での興味・関心や期待、そして、活動そのものの能率性が、その後の意思決定や成功に及ぼす役割。	□新卒者	○専攻、学校の質、教育水準による求職行動の違い。
□失業者	○性格が求職活動の成果に及ぼす影響を緩和する、自己制御のプロセス。	□失業者	○パーソナリティや人口統計学的属性（例えば、年齢。）が求職活動支援の効果や求職行動に及ぼす影響。
□在職者	○求職活動と転職の関係性を仲介する面接試験、採用通知、仕事の比較の役割。 ○求職者の性格と求職行動やその結果との間で、動機づけや仕事の機会が果たす役割。	□在職者	○在職中の職場における求職活動の結果に及ぼすインターネットの効果。

出所）Boswell, Zimmerman, & Swider（2012）を訳出の上、転載。

第2節 求職活動支援の研究の特徴

求職活動支援の研究の特徴について、その方法論、研究の対象者層、キャリア支援の研究との比較から説明する。

1 求職活動支援の研究の方法論

1970年代になると、一般心理学の理論を応用し、失業者の心理的メカニズムを扱う失業研究が主流となった（第2章「第2節 失業研究の歴史」参照）。この流れを受け、同時期に応用心理学研究の分野で実験計画に基づく実証的な求職活動支援の研究が始まった（Liu et al., 2014a）。

求職活動支援の研究の基本となる方法論は、この1970年代に確立したと考えられる。その方法論とは、新たな求職活動支援に関する技法や訓練プログラムを開発し、その効果を把握する客観的な指標として、実験参加者の意識や情動、行動面の変化及び支援後の就職率や就職までの期間などを設定することにある。そして、求職活動支援を伴う実験群と、伴わない統制群を比較し、統計的検定の結果から、実験群の優位性を確認して、新たな求職活動支援に関する技法や訓練プログラムの優位性を検証する手順を踏む。

例えば、Barbee & Keil (1973) は、面接試験における対応スキル（interviewing skills：以下「面接スキル」という。）の訓練プログラムを開発し、64人の生活困窮者層の求職者を対象として、その効果を検証した。実験参加者は全員、事務員もしくは准看護師になるための訓練コースを受講しており、訓練コースの最初と最後の段階で、それぞれ模擬面接を受けた。実験は実験群2種と統制群で実施した。

1つ目の実験群では、24人の求職者が最初の模擬面接を受けた後、その様子を録画したビデオを視聴した。行動変容技法（behavior-modification techniques）⁶の活用により、面接試験において変容すべき行動が特定され、行動リハーサル（behavioral rehearsal）によって適切な行動の練習と強化が行われた。そして、模擬面接を再度、受けた。2つ目の実験群では、21人の求職者が最初の模擬面接を受けた後、そのビデオを視聴してから、模擬面接を再度、受けた。行動変容技法は活用されなかった。残りの19人は統制群であり、実験群と同様、2回の模擬面接を受けた。統制群では、ビデオ視聴も行動変容技法も活用されなかった。

人事部門に在籍する面接試験の審査担当者が、観察できる面接スキルの観点から、これら3群の最初と最後の模擬面接を比較評価したところ、模擬面接のビデオ視聴と行動変容技法の活用の両方を実施した1つ目の実験群でのみ、2回の模擬面接を比較して、より望ましい方向へ行動変容が起こったことが明らかになった。

⁶ 行動リハーサルは、「スキルをくり返し練習することで、スキルを身に付けるようにするプロセスである」（小林，2011：p.283）。

この研究に見られるように、求職活動支援の研究の基本となる方法論は心理工学 (psychological engineering) と言ってよいだろう。その目的は、人間の一般的な心理的プロセスを明らかにするよりも、心理学の知見を利用して現実の世界に役立つ知識や技術を開発することにある。そのプロセスは、現場で実践し、効果を把握し、その結果をもとに知識や技術を改善するというくり返しである。

このような求職活動支援の研究の批判としては、効果の有無に注意が向き過ぎ、研修プログラムが参加者にどのような影響を及ぼし、効果に至る心理的メカニズムの研究が疎かになることが指摘されている (Liu et al,2014a)。しかし、この問題については、近年になり、求職活動支援の研究に社会的認知のパラダイムを取り入れることにより、克服しつつあると言ってよいだろう。例えば、Noordzij, Van Hooft, Van Mierlo, Van Dam, & Born (2013) は、社会的認知の観点から、研修プログラムが参加者の心理的プロセスに及ぼす影響をモデル化し、その妥当性を検証している。詳しくは第3節「6 学習目標志向性研修」を参照してほしい。

2 求職活動支援の研究の対象

求職活動支援の研究は、就職に困難性を抱えていない求職者から、障害者や公的扶助等の特別な支援を必要とする就職困難者までと広範な対象で行われている。Liu et al. (2014a) は、実験的もしくは準実験的手法による求職活動支援の研究を 47 本収集し、これらのデータを集約して、メタ分析をかけている。

その結果、公的扶助等の特別な支援を必要とする求職者や、身体的・精神的障害により働く条件が限定される求職者のほうが、就職に困難性を抱えていない求職者に比べ、求職活動の支援による効果がより大きいことが明らかにされた。

同分析の対象として、日本の生活保護に相当するアメリカの制度である「貧困家庭一時扶助 (Temporary Assistance of Needy Families: TANF)」(労働政策研究・研修機構, 2016) の受給者を対象とした求職活動支援に関する研究を 2 本活用している (Liu et al,2014a)。それらの求職活動支援の効果を就職のオッズ⁷で見ると、それぞれ 4.25 倍 (Azrin & Basalel,1980) と 10.82 倍 (Keeler,1987⁸) であり、47 本の研究の平均値である 2.67 倍よりかなり高くなることが報告されている。

3 キャリア支援の研究との比較

求職活動支援の研究の特徴は、キャリア支援 (career service) の研究と比較するとより

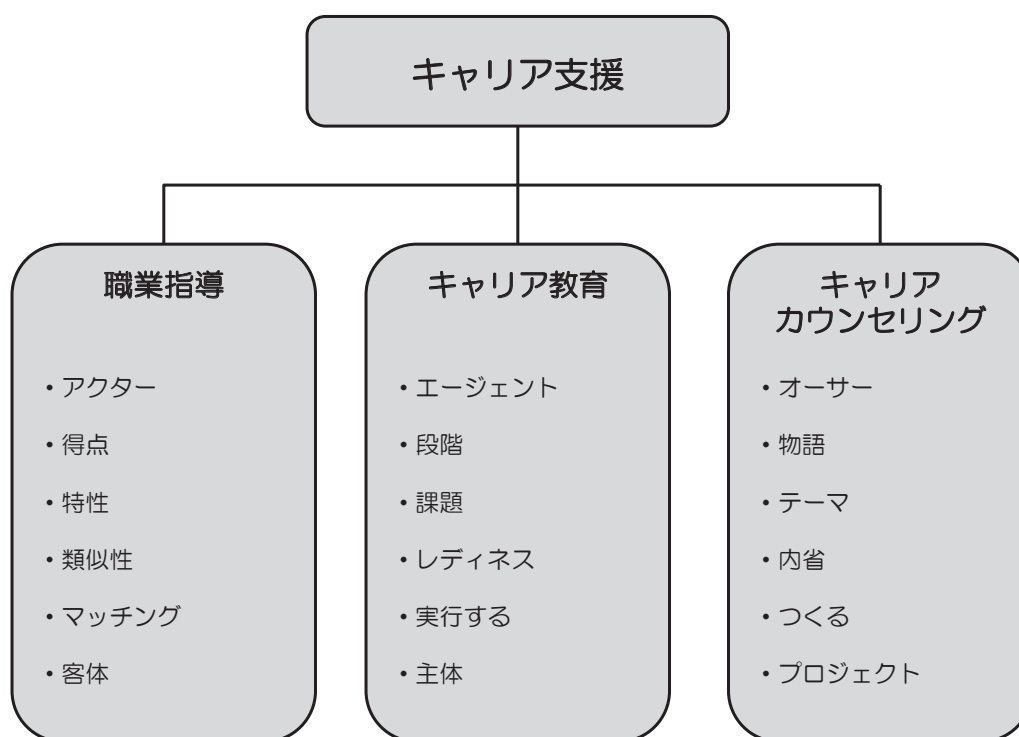
⁷ 求職活動支援に関する研究では、実験的に求職活動支援の効果を検討する際、効果を示す指標として一般的にオッズ (odds) が活用される (Liu et al.,2014a)。オッズとは、特定の効果指標について、実験群の統制群に対する割合であり、例えば、就職率を比較して、実験群が 40%で統制群が 20%の場合、オッズは 40%を 20%で除算した 2 倍となる。

⁸ Keeler (1987) の文献は確認できず、Liu et al. (2014a) の引用をもとに紹介している。

明確になる。キャリア支援の研究では、その目標が、研究者の拠って立つ哲学や、その哲学に基づくキャリア理論に左右され（労働政策研究・研修機構,2009）、キャリア支援の研究全体に共通する客観的な効果の基準を定めることが難しいと言えよう。

例えば、**Savickas (2011)** は、包括的なキャリア支援の枠組みを提出している。この枠組みでは、キャリア支援を構成する職業指導（vocational guidance）、キャリア教育（career education）、キャリアカウンセリング（career counseling）の基本的な違いについて、**図表 3－2－1** のように整理している。

図表 3－2－1 職業指導、キャリア教育、キャリアカウンセリングの違い



出所) Savickas (2011) を訳出の上、転載。

職業指導では、適性検査などの客観的な基準をもとにクライアント一人ひとりの特性を測定し、クライアント間の個人差を把握する。クライアントと類似した特性を持つ人たちが、どのような職業に従事しているかという情報から、クライアントと職業のマッチングを支援する。例えば、性格検査の結果、クライアントの外向性の得点が高かったとする。そして大規模なキャリア調査から、外向性の得点の高い人の多くが営業職に従事していることが明らかにされたとする。これらの情報からクライアントは営業職に向いていると考える。

キャリア教育では、クライアントが主観的な視点から自身のキャリア発達を考える。クライアントのキャリア発達は、その人のライフステージにふさわしい発達課題に取り組む準備がどの程度できているのかという、クライアント自身の気づきから把握される。クライエン

トはキャリア発達のため、職業やキャリアに対する態度や信念などを学習し、自身の職業能力を発揮できるようになるための支援を受ける。

キャリアカウンセリングでは、クライアントが描く将来の展望を重視する。クライアントは、カウンセリングの支援を受けながら自叙伝的なストーリーを語ることにより、自身の人生のテーマをふり返り未来の展望を描く。

Savickas (2011) の説明から分かるように、キャリア支援は、その効果を捉える視点が多様であり、抽象度が高いことに特徴がある。例えば、職業指導では人と職業のマッチングを重視する。その職業 (vocation) は類似した職務の集合体と定義され、職務 (job) は課業 (task) の共通している職位 (position: 一人ひとりに割り当てられている仕事) をひとまとめにしたもの、課業とは、ある目的を果たすためのまとまった仕事を指している (**労働政策研究・研修機構, 2006**)。このように考えると、職業とは抽象度の高い構成概念であると分かる。このため、抽象度の高さを生かすと将来の指針となりやすく、支援対象者のより長期的なキャリアの方向性を示すことに向いている。その反面、現実の世界において人と職業のマッチングがうまくいった状態が客観的に定めにくいと言えよう。

例えば、職業指導の結果、ある人に「販売の職業」というキャリアの方向性が示されたとする。その人が、ある会社の販売職の仕事に就職したとする。このように就職したからと言って、人と職業のマッチングがうまくいったとは限らない。その会社における実際の仕事内容に「販売の職業」に該当しない仕事内容も多く含まれる可能性が高いからである。

求職活動支援の研究の場合、その効果は非常に明確であり、就職の有無に帰結される。例えば、求人とは求人事業所の提示する仕事内容や賃金、労働時間などの具体的な求人の諸条件であり、求職とは求職者が就職に際し希望する、具体的な求職の諸条件である。これらのマッチングの成功を示す端的な指標は、事業主にとっては採用であり、求職者にとっては就職となる。反対にマッチングの失敗は書類選考や面接試験での不調であり、就職直後の離職という出来事に現れる。

求職活動支援の研究では、今後、効果の基準として、求職者と事業主の満足感などの雇用の質にまで広げる傾向にあり (**Saks, 2005**)、効果を捉える次元は、今後、さらに多様化することが考えられる。しかしながら、研究の一般的な傾向として、今後も効果の主要な指標として就職の有無は外せないと考えられる。

第3節 代表的な求職活動支援プログラム

求職活動支援を目的とした代表的な研修プログラムとして、①ジョブクラブ (job club: **Azrin, Flores, & Kaplan, 1975**)、②ジョブズ (JOBS: **Caplan, Vinokur, Price & Van Ryn, 1989**)、③自己効力感ワークショップ (self-efficacy workshop: **Eden et al., 1993**)、ストレスマネジメントトレーニングの一種である④筆記開示法 (expressive writing:

Spera, Buhrfeind, & Pennebaker, 1994)、⑤言語的セルフガイダンス (verbal self-guidance: Brown, Hiller, & Warren, 2010; Millman et al., 2001; Yanar, Budworth, & Latham, 2009)、⑥学習目標志向性研修 (learning -goal orientation training: Noordzij et al., 2013) などがある。以下、それぞれの研修プログラムについて説明する。

図表 3－3－1 求職活動支援におけるモデルと主要概念

時期	代表的なプログラム	背景にある求職活動支援のモデル (主要概念)
1970 年代	①ジョブクラブ	行動主義的モデル (社会的強化)
1980 年代	②ジョブズ	認知的モデル (予防接種)
1990 年代	③自己効力感ワークショップ	認知的モデル (自己効力感)
	④筆記開示法	認知的モデル (抑制)
	⑤言語的セルフガイダンス	認知的モデル (自己効力感)
2000 年代以降	⑥学習目標志向性研修	社会的認知モデル (自己制御)

1 ジョブクラブ

最も普及している研修プログラムはジョブクラブとジョブズである (Jome & Phillips, 2013)。ジョブクラブは 1970 年代に開発され、社会的強化理論 (social reinforcement : 第 4 章第 5 節「1 行動学習理論」参照) に基づいている (Azrin et al., 1975)。具体的には、インストラクターが、参加者の行動のうち、雇用の獲得という最終目標の観点から効果的な特定の行動に対し、賞賛の言葉を活用して、その行動を強化するように働きかける。

Azrin (2002) によると、インストラクターの監督の下、参加者は、「求人情報の絞り込み」「求職活動のスキル開発」「面接試験等のリハーサル」の段階からなるグループワークを体験する。参加者は、それぞれの段階ごとに様々な反応を示すが、グループワークでは、そういった反応が連鎖するように設計されている。例えば、参加者が「求人情報の絞り込み」を終えると、その経験が刺激となって、次なる「求職活動のスキル開発」の反応へとつながる。また、参加者同士で競い合い、励まし合うなど、相互に刺激し合い、反応し合うように課題が設定されている。こういった参加者個人内と個人間での刺激と反応の連鎖が効果的な求職活動につながると考える。

Azrin & Besalel (1980) は、グループの運営について、次のように説明している。期間は 2～3 週間程度、1 週間のうち月曜日から金曜日にかけ、午前もしくは午後 2～3 時間ぐらいのセッションが 5 回ある。グループの人数は 12 人以下から始まり、最大 20 人が推奨される。グループは入替制になっている。最初は 12 人以下で始める。1 週間経ったところで新しく 10 人程度の求職者が入る。2 週間経ったところで最初の求職者がグループから退出し、また新しい求職者が 10 人程度入る。

参加者は求職活動の様々な分野のスキルやノウハウを学習する支援を受ける。例えば、求

職活動中に受ける挫折感への対処行動、履歴書の作成、求人情報の探索と入手、面接スキル、時間管理、記録管理、求職活動に適切な服装や身なり、電話での問い合わせなどである (Saks,2005)。

Azrin et al. (1975) の研究では、その効果を検証しており、ジョブクラブに参加した求職者グループは 2 カ月以内に 90% が就職したのに対し、参加しなかった求職者グループの就職率は 55% に止まり、両グループの間の就職率に統計的に有意な差が認められた。

2 ジョブズ

ジョブズは、1984 年にミシガン予防研究センター (Institute for Social Research at the University of Michigan) で開発された研修プログラムである (Brenninkmeijer & Blonk,2011)。この研修プログラムの狙いは、失業者が求職活動のスキルを習得できるようにするとともに、彼らが求職活動中の精神的健康を守るように設計されている。

Caplan et al. (1989) は、こういったジョブズの効果を、自己効力感 (self-efficacy: Bandura, 1977)、対処行動 (coping: Lazarus & Folkman, 1984)、ソーシャルサポート (social support: Vinokur & Caplan, 1987; Atkinson, Liem, & Liem, 1986) などの様々な理論から派生した心理的構成概念と関連づけて説明しており、その主要概念がわかりにくい。しかし、先行するジョブクラブとの比較から検討すると、ジョブズの特徴は明らかであり、それは、求職活動中に経験する筆記試験や面接試験での不調、さらには就職後の職場不適応などの挫折の経験に対する予防という考え方にある。

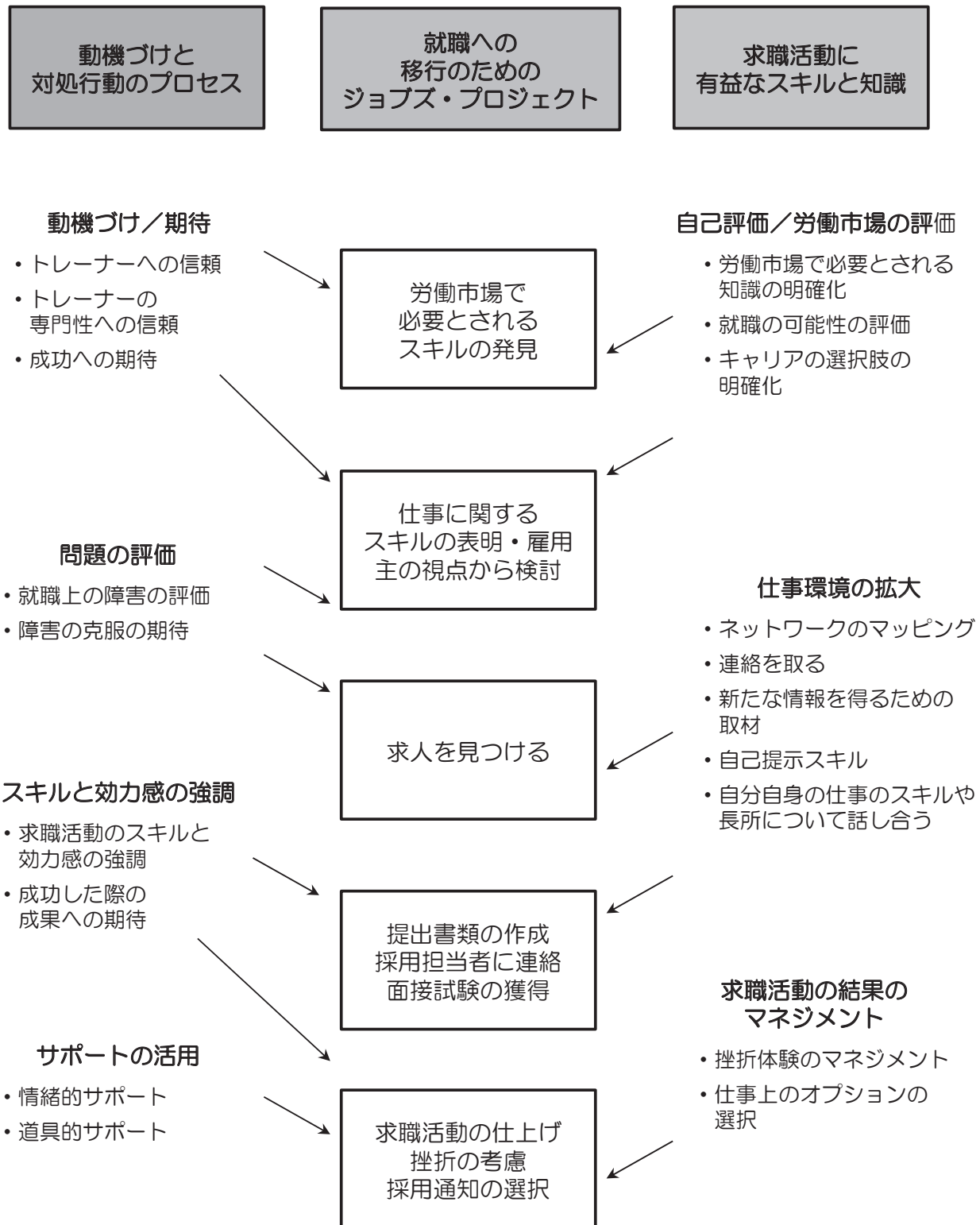
前者については、「挫折に対する予防接種 (inoculation against setbacks: e.g. Meichenbaum, 1985)」の考え方を取り入れ、参加者が求職活動中に経験すると予測される挫折に対し、予防を目的とした研修が組み込まれており、次の 3 つの要素から構成される (Caplan et al.,1989)。

(a) 参加者が、挫折またはその再発が起こりそうな状況を予測する。(b) 参加者が、挫折による機能不全の反応を克服するための方法を考える。(c) 参加者が、挫折の対処に必要なスキルを習得する。(p.760)

後者については、ソーシャルサポートの活用を目的とした研修が組み込まれており、トレーナーが観察学習のモデルとなり、グループに対し共感的な態度を表現したり、求職者の求職活動の取組みを率先して励ますなどする。さらに、トレーナーは求職者がサポータティブな行動をとった際、その行動を称賛したり、支援者同士で、そのような行動が取り合える機会となり得るグループワークの実施などを助力する (Curran, Washart, & Gingrich, 1999)。

ジョブズの参加者は 8 ～ 20 人の求職者グループと 2 人のファシリテーターであり、1 週間にわたり 4 時間のセッションが 5 回実施される (Price & Vinokur, 2014)。図表 3 - 3 -

図表 3-3-2 ミシガン版ジョブズ



出所) Price & Vinokur (1995) を訳出の上、転載。

2にジョブズのプロセスとセッションの内容を示す (Price & Vinokur, 1995)。

Vinokur, Price, Caplan, Van Ryn, & Curran (1995) は、失業期間が4カ月未満の失業者を対象としてジョブズの効果を検証した。ジョブズに参加した求職者グループと比較するため、ジョブズに参加しない求職者グループを設け、彼らには求職活動に関する一般的な説明が記載された小冊子を配布した。

4カ月後と32カ月後に、両グループの再就職率を調べたところ、4カ月後にジョブズに参加した求職者グループの再就職率は33%であったのに対し、参加しなかった求職者グループは26%であった。32カ月後は、前者が59%であり、後者が51%であった。どちらの時期でも統計的に有意な差が認められた。その他にも、前者は後者よりも求職活動に対する自己効力感が高く、どちらの時期でも統計的に有意な差が認められた。

3 自己効力感ワークショップ

自己効力感ワークショップは、失業者の一般性自己効力感 (general self-efficacy: 以下「GSE」という。) の助長を目的とした研修プログラムである。Eden et al. (1993) は、この研修プログラムによって、失業者がGSEを高め、求職活動への動機づけを上げ、積極的に求職活動に取り組むようになる。その結果、就職の可能性が高くなると考えた。

自己効力感ワークショップは、理論的には、Bandura (1986) の社会的認知理論 (social cognitive theory) を参考としている (第4章第5節「3 社会的認知理論」参照)。この理論では、自己効力感を高めるための手法の一つとして代理経験 (vicarious experience) を挙げており、このワークショップは、求職者のモデルを示すビデオを活用した代理経験を中心とする研修プログラムとなっている。

Eden et al. (1993) は、プログラムの全体の構成について、あまり詳しく説明していない。一般性自己効力感を高める手続きとしては、まず、参加者は4～5分のビデオで、モデルとなる失業者がうまく求職活動を実行しているビデオを視聴する。ついで、グループになり、そのモデルとなった求職行動について話し合いをする。そして、参加者がロールプレイングを通して、モデルの求職活動をリハーサルし、そのリハーサルについて、他の参加者からフィードバックをもらう。

その効果については、自己効力感ワークショップに参加した失業者グループは、参加しなかった失業者グループと比較してGSEが高まり、より積極的に求職活動に取り組むようになった。しかし、再就職率は、両グループで統計的に有意な差が認められなかった。

自己効力感ワークショップに参加する前の段階で、GSEが高いグループと低いグループに分けて再就職率の違いを検討したところ、GSEが高い失業者グループは統計的に有意な差が認められなかったが、GSEが低い失業者グループについては統計的に有意な差が認められた。この結果から、自己効力感ワークショップは、GSEが低い失業者の再就職に有効であることが明らかにされた。

4 筆記開示法

筆記開示法は、人が他者に話すことができず、トラウマとなった経験を解消するため、そのトラウマを記述し言語化することにより、そのトラウマを終結させる技法である。

筆記開示法は、思考や感情、そして行動の抑制に関する心身医学の理論（**Pennebaker, 1989**）に基づいている。**Spera, Buhrfeind & Pennebaker (1994)** は、離婚や性的虐待の経験が人に話すことができずトラウマになるように、失業の経験も、人に話せない経験であることが考えられ、この心理的な抑制が失業者の再就職に悪影響を及ぼすと考えた。そして、筆記開示法の活用により、失業者は自身の失業の経験の記述を通して、失業の経験を理解することができ、再就職を妨げている問題の解決に効率的に取り組むことができるようになる考えた。

Spera et al. (1994) は、筆記開示法の効果を検証するため、この技法を取り入れた研修プログラムを開発した。失業を経験した直後の専門職を対象とし、5 日間にわたり、1 日 20 分間、解雇に関する自身の考えや気持ち、そして、自身の生活やキャリアにどのような影響を受けたのかを記述するように指示をした。その際、特に自身の感情について深く掘り下げて書くことが強調された。この失業者グループをトラウマ筆記グループと呼ぶ。このグループと比較するため、同期間に同程度の時間で、これからの求職活動の計画を記述するように指示を受けた失業者グループを設けた。このグループは、自身の置かれている状況に対する意見や感情を書かないように指示された。これを非トラウマグループと呼ぶ。そして、まったく何も書かない筆記なしグループも設けた。

執筆週の 8 カ月後のフルタイムの就職率を調査すると、トラウマ筆記群が 52.6% と最も高く、ついで非トラウマ筆記グループが 23.8%、筆記なしグループが 13.6% であった。トラウマ筆記グループは、他の両グループと比較し、それぞれ就職率に統計的に有意な差が認められた。

5 言語的セルフガイダンス

言語的セルフガイダンスとは、人が問題解決のため自身の心の中で自分との対話ができるようになることであり、簡潔に説明すると「システムティックな独り言（systematically talk themselves）」（**Millman et al., 2001 : p.1**）である。言語的セルフガイダンスの研修を受けることにより、参加者は自身の問題を考える際、その思考のプロセスを言語化し、その問題に関連する情報や可能性のある解決策に気づいたり、それぞれの解決策の長所と短所を検討して最良の解決策を選択し、実行できるようになる（**Brown, 2003**）。

Meichenbaum & Goodman (1971) が、この研修方法を開発した。**根建・豊川 (1991)** は、**Meichenbaum (1985)** の論文をもとに、次のように説明している。

1. <認知モデリング>訓練者は、声に出して話をしながら課題を遂行する（あるいは、ビデオテープを使うときには大げさな声を出す）。
2. <外顯的な外的誘導>学習者は、モデルの教示に導かれて訓練者が遂行したのと同じ課題を遂行する。
3. <外顯的な自己誘導>学習者は、自分自身に声に出して教示を与えながら課題を遂行する。
4. <フェーディングされた外顯的な自己誘導>学習者は、自分自身にささやき声で教示を与えながら課題を遂行する。
5. <内潜在的な自己教示>学習者は、心の中でつぶやきながら課題を遂行する。(p.168)

Latham et al. (2005) は、これから就職しようとしている北米先住民の若年者を対象として、言語的セルフガイダンスを組み込み、面接試験の自己効力感を高めるように設計された研修プログラムを開発した。

北米先住民は謙虚さを重んじており、多くの人が面接試験で自分自身を売り込むことに消極的である。これを克服するため、言語的セルフガイダンスを用い、参加者は面接試験でのリハーサルをした。例えば、参加者は、面接試験での望ましい動作やしぐさについて、「私は自信を持って部屋に入ることができます」「面接の試験官から『お座りください』と言われたら、私は席に座るようにします」など、言葉にするように指示を受けた。

この研修プログラムの効果を検証するため、その比較として研修を受けないグループを設けた。その結果、研修を受けたグループは、研修を受けなかったグループと比較して、面接試験の自己効力感が高くなった。

6 学習目標志向性研修

学習目標志向性研修は達成目標理論に基づいた研修プログラムである。達成目標理論 (**achievement goal theory**) とは、人が達成したい目標をどのように設定するかによって、その目標に取り組む意欲や取り組んだ結果に対する評価などが変化することに着目し、その理論化をおこなったものである。目標志向性 (**goal orientation**) とは、目標を設定する際の個人の傾向である。

これまで様々な目標志向性が研究されているが、**Van Hooft et al. (2009)** は、**Diener & Dweck (1978)** の学習目標志向性と遂行目標志向性 (**performance goal orientation**) の2種類の目標志向性に着目し、それぞれの目標志向性に基づいて目標を立てることができるようになる研修プログラムを開発した。

学習目標志向性を強化する研修に参加すると、参加者は、求職活動を自身の求職活動スキルを向上させる機会であると認識し、たとえ不調に終わったとしても、その経験を学習の機会と受け止めるようになる。遂行目標志向性を強化する研修に参加すると、参加者は、他の求職者との競争に焦点を当て、求職活動では雇用の実現という成果を上げることが重要であると考えられるようになる。これら2つの目標志向性との比較で、目標志向性とは関係のないエ

ニアグラム（enneagram）⁹を活用した研修プログラムも設けた。

失業者がランダムにこれらの研修プログラムに割り当てられ、8 カ月後の就職率を調べると、学習目標志向性を強化する研修に参加した失業者の就職率は 33.3%であり、遂行目標志向性を強化する研修の 9.1%とエニアグラムを活用した研修の 10.7%と比較して高く、いずれの研修に対しても統計的に有意な差が認められた。

この研究から発展して、**Noordzij et al. (2013)** は、求職活動の自己制御の強化を目的とした目標志向性研修を開発した。この研修プログラムでは、求職活動支援による参加者の認知に影響を及ぼすプロセスがモデル化されている。このモデルでは、研修の参加者は、筆記試験や面接試験が不調に終わっても、それは求職活動スキルを学習する機会であると認識する「失敗からの学習（learning from failure）」、うまくいかなかった求職活動の取組みに対し、それとは違うやり方を思いつく「代替戦略の認識（strategy awareness）」、求職活動に自信を持つようになる「自己効力感（self-efficacy）」の高揚へと作用し、その結果、求職活動を続ける動機づけが高まり、再就職へと結びつくことが想定されている。

研修プログラムは、1 週間の間に 2 回のセッションから構成される。1 回のセッションが 3 時間である。その内容は、1 回目で参加者は学習目標志向性の考え方や、その背景にある達成目標の理論を学習し、実際に自身の目標を立てる。2 回目までの間に、その目標の実現に取り組み、その結果について参加者同士で共有し合う。このようにして、知識だけでなく、体験的に学習目標の設定の仕方を学ぶ構成になっている。

Noordzij et al. (2013) は、失業中の求職者を対象として、学習目標志向性研修の効果を検証するため、求職活動支援プログラムとして普及している「取捨選択研修（choice-making training）¹⁰」と比較している。両研修プログラムの参加者が訓練を受けてから 1 年後の就職率を比較すると、学習目標志向性研修で 28%であり、取捨選択研修の 15%より高く、統計的にも有意な差であることが認められた。さらに、この研修が想定している求職者の認知プロセスについても、構造方程式モデリングにより、モデルの妥当性が確認されている。しかし、想定されていた「失敗からの学習」と「代替戦略の認識」の媒介効果は確認されたが、「自己効力感」の媒介効果は確認されなかった。

第 4 節 求職活動支援の研究の背景にある求職者像

モノ、カネ、情報を対象とする学問領域と比較して、人を対象とする心理学の理論は、その理論を採用する研究者の間で共有する人間観が反映されやすい（唐澤，2001）。求職活動支援研究の場合、その人間観とは、同領域の研究者の追求する求職者像に相当し、それは社

⁹ エニアグラムとは人を 9 つの基本的な性格に分類する性格類型論である（堀，2004）。

¹⁰ **Janis & Mann (1977)** は、選択しなければならない選択肢を挙げ、その選択肢のよい面と悪い面のリストを作成して、段階的に選択肢の取捨選択を実施する方法を考案した。取捨選択プログラムは、この方法を研修プログラムの中に組み込んだものである。

会的な状況、特に雇用情勢に強い影響を受けていると考えられる。

ここでは求職活動支援の研究者が共有する求職者像の変遷に注目する。**図表 3－3－1 (p.38 参照)** に、代表的な求職活動プログラムと、その背景にあるモデルを示した。求職者像の変遷は、求職活動支援プログラムの内容に大きく影響を及ぼす。本研究での研修プログラムの研究開発において、導入を検討しているサイコエジュケーションの観点から、その影響についても検討する。

1 学習理論の人間観

求職活動支援プログラムの背景にある理論は、いずれも一般心理学の学習理論 (theory of learning) である。学習とは、「練習、観察、その他の経験を通して、ヒトが新たな情報、行動、能力を獲得することであり、行動、知識、脳機能の変化により実証される」 (**American Psychological Association, 2015**)。学習理論とは、この学習のプロセスを説明しようとする一連の概念と原理であり、Pavlov, I. P. の古典的条件づけ、Thorndike, E.L. の試行錯誤学習、Lewin, K. の生活空間、Piaget, J. の調節などが含まれる (**清水, 1995**)。

学習理論を取り入れた訓練プログラムの背景にある人間観は、「ヒトは学習により変わることができる」というものである。例えば、人が不適応の状態にある場合、それは適切な行動の学習が十分に行われていないことに原因があり、適切な行動を学習することにより、その不適応の状態から抜け出すことができると考える。例えば、求職者がいくら応募しても不調が続く場合、その求職者の求職行動に問題があると考ええる。そして、求職活動支援プログラムによる適切な求職行動の学習により、その問題を克服できると考える。

2 行動主義的モデル

学習理論は、**Zimabardo (1980)** の分類に倣うと、行動主義的モデルと認知的モデルに大別できる。行動主義的モデルでは、条件づけが重要な概念であり、「ある刺激状況で生起するさまざまな反応のうち満足 (快) をもたらす反応が相対的に強められ、そのような試行が積み重ねられて環境に適した行動傾向が形成される」 (**清水, 1995**) 学習のプロセスとされる。

例えば、代表的な条件づけ理論であるオペラント条件づけ (**Skinner, 1938**) では、レバーを押すと餌が出てくる実験箱に、空腹状態のネズミを入れる。餌はレバーを押さないと出てこないことから、この餌を条件刺激という。ネズミは実験箱の中を動きまわり、偶然にレバーを押すと、餌がポロリと出てくる。ネズミはその餌を食べ、満足感を得る。ネズミは餌を得られることから、レバーを押すという行動を頻繁にくり返すようになる。このように特定の行動の起こる頻度が増えることを強化と言い、餌はレバーを押すという行動の強化をもたらす強化子と言う。

この行動主義的モデルでは、特定の行動の学習は実験箱に即して行われる。ネズミを人に

置き換えると、その人間観は「人は置かれている環境に応じて学習する」ということになる。

図表 3-3-1 で示した研修プログラム、①のジョブクラブが該当する。このジョブクラブの背景にある理論は、「褒める」「賞賛する」といった言葉を刺激とし、望ましい行動である反応を強化する社会的強化理論になる (Azrin et al.,1975)。

3 認知的モデル

認知的モデルは、「学習主体の認知構造を重視し、認識や適応的行動は、主体の側の認知構造と環境世界の相互作用を通じて形成される」(清水,1995) 学習のプロセスである。認知論的学習理論では、ヒトが自身の置かれている環境をどのように認識するかによって、獲得する情報、行動、能力が変わると考える。ここで言う認知とは、「知覚、着想、記憶、推論、判断、想像、問題解決などの知識と意識に関する全ての形態」(American Psychological Association, 2015 : Kindle 版 No.16556-16560) のことを言う。

認知的モデルの人間観は「人は能動的に学習する主体である」であり、行動主義モデルのように環境に応じて学習するのではなく、環境を積極的に意味づけることにある。

図表 3-3-1 で説明すると②から⑥までが該当する。このうち、②のジョブズ、と④の筆記開示法の主要概念は「挫折に対する予防接種」と「抑制」であり、一般的なストレス対処に関する認知心理学の理論を参考としている。

これに対し、③の自己効力感ワークショップと⑤の言語的セルフガイダンスは、Bandura (1986) の社会的認知理論に基づき、自己効力感の高揚に関する考え方とノウハウを取り入れて研修プログラムを組立てている。社会的認知理論は、社会的認知の視点に立つ代表的な理論だが、③と⑤は求職活動支援のプロセスの中で、参加者の認知的な変容をモデル化しているわけではない。

⑥の学習目標志向性訓練は認知的モデルに該当するが、③や⑤と区別する意味で、社会的認知モデルとした。この研修プログラムでは、研修が参加者に及ぼす影響について、その認知的な変容をモデル化しており、唯一、社会的認知のパラダイムに則った求職活動支援の研修プログラムである。

4 求職者像の変遷—サイコエジュケーションの重要性

求職者像の変遷を整理すると、次のようになる。1970 年代から求職活動支援の研究は本格的に始まり、基本となる求職者像も確立された。それは学習理論に基づく「人は学習により変わることができる」という人間観であった。

この学習理論には、行動主義的モデルと認知的モデルの 2 種類があり、1970 年代当初の求職者像は、ジョブクラブに見られる行動主義的モデルであり、「人は置かれている環境に応じて学習する」という非常に受け身のものであった。それが 1980 年代以降、ジョブズを皮切りに認知的モデルへと変化し、「人は能動的に学習する主体である」という人間観が

普及する。

1990年代になると、認知的モデルはさらに進化し、自己効力感ワークショップや言語的セルフガイダンスによる自己効力感の助長、そして筆記開示法による心理的な抑制の解消へと認知的モデルは精緻化していく。ジョブズを含め、これらの研修プログラムに共通する目標は、求職活動の頻度や努力量が増えることにより、就職の可能性が高まることであり、究極的には求職活動の能動性の促進にある。

2000年代以降、認知的モデルから社会的認知モデルへと、そのパラダイムが転換する。認知的モデルでは能動的な求職者が望まれていたのに対し、社会的認知モデルでは、環境要因を積極的に取り入れ、環境的適応に向けた求職者の心理的な調整のメカニズムが重視されるようになる。例えば、学習目標志向性研修では、筆記試験や面接試験など求職活動が不調に終わったとしても、その経験を求職活動のスキルを学ぶ機会と捉える「失敗からの学習」を促進するメニューが組み込まれている。これは、求職活動の現実を受け止め、その現実に応じて、適切な認知的メカニズムを選択し働かせることであり、この考え方の背景にある人間観は、「人は環境に応じて、認知方略を使い分ける戦術家」¹¹ であると言えよう。

このように考えると、求職活動支援の研究における求職者像は、1980年代以降、受け身的な存在から能動的な存在へ、そして2000年代から、環境との調整的な存在へと変化していることが理解できる。

この変化とともに、研修プログラムにおけるサイコエジュケーションがより重要になることが予測される。行動主義的モデルでは、求職活動に有効な心理的なメカニズムについて説明する必要はなく、インストラクターが参加者の行動のうち、就職に有効な行動を賞賛し、その行動を強化することに主眼が置かれている。

認知的モデルになると、特定の心理的メカニズムの強化もしくは弱化が就職に、いかに結びつくのかというサイコエジュケーションの説明が必要になる。ただし、後述する社会的認知モデルのように環境要因に左右されることはなく、自己効力感ワークショップや言語的セルフガイダンスであれば「求職活動に自信を持つ」であり、筆記開示法であれば「トラウマ的な経験は言葉にして、その心理的な抑制を解消する」など、就職に有効な心のあり方は明確である。

社会的認知モデルになると、環境要因により、特定の心理的メカニズムの強化もしくは弱化を選択するのは、参加者本人の選択となる。このため、参加者が求職活動における自身の情報処理の過程を対象化して認識し、環境に応じて、必要な心理的メカニズムを働かすことができるようになることが望まれる。

例えば、学習目標志向性研修では、「失敗からの学習」に関する態度やノウハウの習得がメニューとして組み込まれているが、どのような場面で「失敗からの学習」を実行するかは、

¹¹ この表現は、唐沢（2001）が、最近の社会的認知の人間観として、「人間は『動機を持つ戦術家』である」という説明からヒントを得ている。

参加者自身に任されている。このため、認知的モデルと比較すると、より高度なメタ認知レベルでのサイコエジュケーションが求められることになる。

公表されている学術誌では、求職活動支援プログラムにおけるサイコエジュケーション、特に心理的メカニズムの説明と類推されるメニューは項目として公表されているが、その内容までは明らかにされていない。おそらく求職活動支援の現場では、心理的メカニズムの説明に関する脚本はなく、インストラクターやファシリテーターの裁量に任されていることが考えられる。このため、サイコエジュケーションの中心となる心理的メカニズムの説明が実際にどのように行われているのかを理解するには、それが実施されている現場に行き、その様子を見学することが有効な手段であると考えられる。

第4章 自己制御の観点から求職活動支援を研究する意義

本章では、自己制御の観点から、求職活動支援を研究する意義について考察する。このため、第一に多様な自己制御理論に共通する考え方と、その構成要素を調べる。第二に、求職活動支援と自己制御理論との関連性を検討する。第三に、自己制御の観点から就職困難者の求職活動支援を研究する意義について検討する。第四に、求職活動支援プログラムの基本構成要素と、その背景にある理論について説明し、自己制御理論の観点から、それらの理論的統合を検討する。

第1節 多様な自己制御理論に共通する構成要素

自己制御には様々な定義があり、その理論も多様である（Carver et al.,1990 ; Bandura, 1991 ; Kluger et al.,1996 ; Zimmerman,,2000）。Hofmann et al., (2012) は、これらの定義や理論に共通する要素を、自己制御行動と、成功する自己制御の心理的プロセスに分けて整理した。

前者は一般心理学で扱う自己制御であり、人間行動の本質を研究する分野に属する。これに対し、後者は求職活動支援の研究のように、効果的な求職活動ができていないとされる求職者に対し、あるべき自己制御のモデルを示し、それに近づくにはどうしたらよいかを研究する分野であり、応用心理学の領域に属する。

Hofmann らは様々な定義や理論に見られる自己制御行動の共通要素を、目標の達成を目指す目標志向的行動（goal-directed behavior）と考え、成功する自己制御の心理的プロセスに広く認められる主要な構成要素として次の3つを挙げた。

- ①当事者が正当だと認めている思考、感情、行動の基準を伴うこと。
 - ②①の基準と実際の状態との違いを小さくする努力をしようとする動機づけを伴うこと。
 - ③②を成し遂げるため、その努力を妨げる障害や誘惑を跳ね除ける十分なキャパシティがあること。
- (p.174)

ここで言う基準とは、理想、目標などの実現される可能性のある状態を指し、キャパシティとは、現在の状態を操作するための能力と、それを遂行するために必要となる資源の両者を含意していると考えられる（服部，2015）。

つまり、成功する自己制御は目標設定から始まり、それが思考、感情、行動の基準となり、現状との違いが意識できるようになる（①）。そして、この違いを小さくする努力をしようとする動機づけが自己制御の原動力となる（②）。ただし、この違いをなくそうとする努力には限界がある。現状との差が当事者の能力を大きく超える場合や、その努力をする期間が

長期にわたると、精神的に消耗してしまうという考え方をする (③)。

第2節 求職活動支援の研究と自己制御理論

Latack, Kinicki, & Prussia (1985) の研究は、自己制御理論の観点から求職活動のプロセスを捉える萌芽的な研究である。彼らは失業に対する対処行動を、自ら目標を掲げ、生活の様々な側面でバランスを取ろうとするプロセスを伴うと考えた。例えば、失業による経済的な損失は、家族関係などの社会的側面、そしてストレスなどの生理的・心理的側面に影響を及ぼす。対処行動の本質は、これらの間でバランスを取ることにあり、そのためには、環境からの情報を取り入れ、自らの基準をもとにその情報を評価し、思考、感情、行動を制御するプロセス、すなわち自己制御のプロセスが重要であると考えた。

失業に対する対処行動の1つと考えられる求職行動も同様である。例えば、求職者は求人事業所が提示している求人情報を取り入れ、自らの基準をもとに評価し、自身が希望する求職条件との間でバランスを取ろうとする。このバランスの取り方は、求職者が注意を向けた求人情報や自身の生活環境の変化に影響を受ける。

求職活動支援という視点から、このバランスを考えると、支援者が手取り足取りバランスの取り方を求職者に教えるのではなく、求職者自身が環境への変化に合わせて自身の言動を制御するノウハウを訓練した方が効率的であると考えられる。

21世紀になり、求職活動の研究において、自己制御理論が主流であると認められるようになるが、そのきっかけをつくったのは、**Kanfer et al. (2001)** の研究である。彼女らは、自己制御の観点から、次のように求職活動を定義した¹²。

求職活動は力動的であり、循環的な自己制御のプロセスである。(p.838)

この定義を解説すると、まず「力動的 (dynamic)」とは、求職者が目標を達成しようとする意思を伴う行動、つまり目標志向的行動を意味する。ここで言う目標とは就職の実現である。「循環的 (recursive)」とは、求職行動が就職という目標設定から始まり、その目標により想定される状態と現状との間にある乖離が解消されるまで繰り返されることを意味する。求職行動が目標志向的であることを考え合わせると、求職行動は就職の実現とともに終了する。そして「自己制御」とは、就職の実現に向けた思考、感情、行動の制御になる。

自己制御の観点から求職活動を研究するメリットは両者における共通点の多さであると言

¹² 本報告では、「求職活動」と「求職行動」を使い分けて活用している。英語表記では、「求職活動」は、“job search”であり、「求職行動」は“job search behavior”に相当する。「求職行動」は、「職務経歴書を作成する」「面接試験で採用の担当者からの質問に答える」など観察できる対象であり、客観性を伴う。これに対し、「求職活動」は、p.28の定義で説明されるように、行動のみならず、「雇用を求める」などの行動の目的も含まれ、より幅広い意味を持つ。

える。この点から、自己制御の研究で得られた知見は求職活動支援の研究への応用が可能であると考えられる。

例えば、求職活動は強制的なものではない。求職者が就職したいという意図から始まる目標志向的行動である。その目標を達成するには、書類選考、面接試験、採否の通知などを通じ求人事業所からの応答（自己制御の研究では「フィードバック（feedback）¹³」という。）を受け、自己制御のプロセスと同様、本人が目標として想定していた状態と現状の乖離を認識する必要がある。この違いを解消しようとする意思が求職活動を続ける動機づけにつながると考えられる。

求職活動は就職の実現とともに終わるが、その実現は一般的にある程度の期間がかかる。求職者は求職活動の期間中、書類選考や面接試験の不調により挫折や落ち込みなどを経験することが十分に考えられる。しかし、そこで停滞することなく、自身の就職への動機づけを奮い立たせ、粘り強く求職行動をとり続ける必要がある。つまり、就職の実現には思考、感情、行動を自己制御する必要があると考えられる。

自己制御の研究では、目標志向的であり、その実現のため自身の思考、感情、行動の自己制御を必要とする様々な人間行動が研究されている。例えば、禁煙、ダイエット、薬物乱用の研究などである（Rothman, Austin, Hertel, & Fuglestad, 2011）。これらの研究成果は求職活動支援の研究へと応用されている（e.g., Liu, Wang, Liao, & Shi, 2014b）。

第3節 自己制御の観点から就職困難者の求職活動支援を研究する意義

自己制御理論の観点から就職困難者の求職活動支援を研究する意義は、就職困難者が求職活動において自己制御を特に必要とすると考えることにある。

生活保護受給者（以下「生保受給者」という。）を例に挙げると、生活保護制度は、「国が生活に困窮する全ての国民に対し、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低限の生活を保障するとともに、その自立を助長することを目的とする」（生活保護法第1条）とされている。生保受給者は生活困窮者層であり、その背景には傷病・障害、精神疾患や家庭の事情など様々な問題を単一的、あるいは複合的に抱えていると想像できる。このため、生保受給者は、求職活動や就職に関して制約が多いと推察され、彼らの就職活動や就職の実

¹³ このフィードバックの考え方は、Carver et al.(1981)の自己制御のプロセスをモデル化したTOTEユニット(TOTE Unit)から来ている。TOTEとは、test-operate-test-exitの頭文字をつなげた語であり、人は何らかの基準を持っており、それと現状を比較する。これを“test”という。その結果、一致もしくは不一致のどちらかに判断され、不一致の場合、その不一致を埋めようとして、何らかの行動をすることになる。これを“operate”と言う。この“operate”の後、再度、“test”して、自身の基準と現状を比較する。この不一致が埋まるまで“test”と“operate”のループはくり返される。一致した場合、このループから抜け出ることができる。これを“exit”と言う。

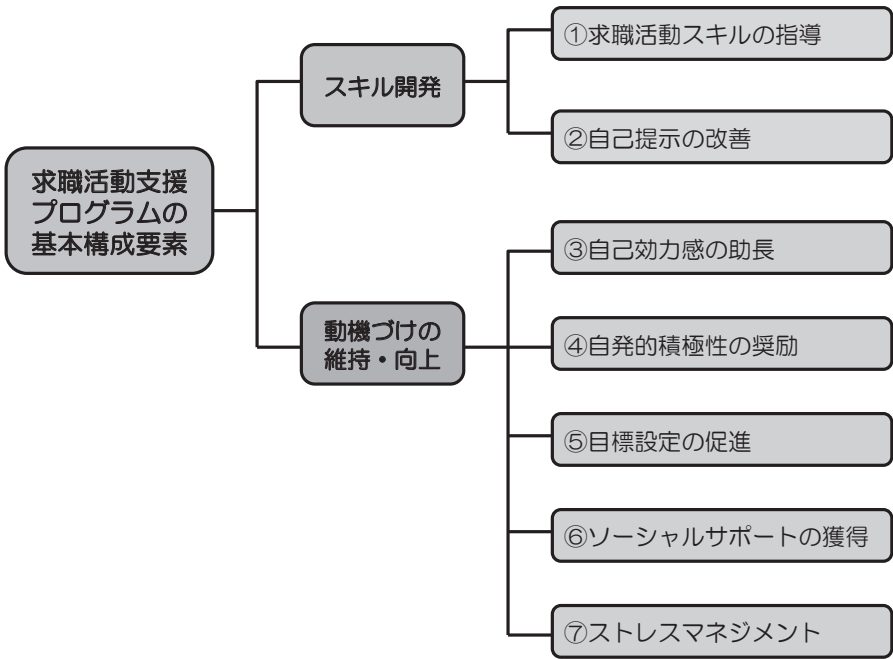
現には、より緻密な情動や行動の自己制御が求められると言えよう¹⁴。また、この自己制御は同様な理由により、就職後の定着にも強く求められると考えられる。

しかし、この自己制御にはキャパシティがあるとされている（服部，2015）。使い過ぎると消耗してしまい、自己制御ができなくなるのである。ここに就職困難者の本質的な問題があると考えられる。つまり、就職困難者は、そうでない者と比較して、自己制御がより強く求められるが、その自己制御にはキャパシティがある。このため、就職困難者は自己制御を働かせるだけでなく、そのキャパシティが枯渇しないように、より効率的に自己制御を働かせるノウハウを学ぶ必要があると考えられる。

第 4 節 求職活動支援プログラムの基本構成要素

Liu et al. (2014a) は、求職活動支援プログラムの開発の背景にある理論は多様であり、理論間で相互に比較検討する枠組みがないと指摘した。その上で、求職活動支援プログラムの開発研究をレビューし、主要な理論として、行動学習理論、計画的行動理論、社会的認知理論、対処行動理論の 4 点を挙げ、自己制御理論の観点から主要理論を統合する枠組みとして、図表 4－4－1 に示す、求職活動支援プログラムの基本構成要素を提出した。

図表 4－4－1 求職活動支援プログラムの基本構成要素



出所) Liu, Huang, & Wang (2014a) をもとに作成。

¹⁴ 生保事業では限られた期間で就職という成果が求められており、その支援期間は通常 6 カ月間である。ハローワークではその間、様々な支援メニューにより支援対象者の求職活動を支援する。しかし、実際に求人への応募や提出書類の作成、面接試験を受けるなどの求職行動をとるのは支援対象者自身である。よって、支援対象者は計画的及び継続的に求職活動を進める必要があり、自己制御が求められることは言うまでもないだろう。

この枠組みは、求職活動支援プログラムを構成する要素として、求職者が効果的に求職活動を進めるための「スキル開発」と、その活動を継続するための「動機づけの維持・向上」に大別し、前者は「求職活動のスキルの指導」と「自己提示の改善」へ、後者は「自己効力感の助長」「自発的積極性の奨励」「目標設定の促進」「ソーシャルサポートの獲得」「ストレスマネジメント」へと、合計7種類の基本構成要素に分類するものである。図表4-4-2に基本構成要素の説明を示す。

求職活動における自己制御は、就職という目標を実現するため、自身の判断、感情、行動を調整するプロセスである。この調整のプロセスに対する支援を、7種類の基本構成要素に分解したと言ってよいだろう。

図表4-4-2 求職活動支援プログラムの基本構成要素の説明

焦点	基本構成要素	説明
スキル開発	①求職活動スキルの指導	自身の仕事のスキルと関連する可能性のある職種を見つけるなど、求職活動に必要なスキルを教える。たとえば、求人情報を得るための求人広告、新聞、インターネット、ソーシャルネットワークなどの活用や仕事の情報を得るための電話での問い合わせなど。
	②自己提示の改善	求職申込書の記述や履歴書、職務経歴書の作成など、求められる様式で具体的に自身のスキルや能力を伝える訓練をする。また、服装や身だしなみの指導、面接試験における身ぶり手ぶりを活用した意思表示の方法・態度や礼儀、その他やるべきことなど、就職試験の準備を目的とした改善点の指導など。
動機づけの維持・向上	③自己効力感の助長	以下の体験を通して求職者の自己効力感を高める。求職活動に必要な行動の習得(説得力のある自己紹介や自己PRができるようになる、仕事探しに関わる問題を解決できるようになる、模擬面接による対応スキル獲得など)、代理学習(求職活動のモデリングなど)、言語的セルフガイダンス(自身に対する否定的な発言の肯定的な発言への言い換えなど)など。
	④自発的積極性の奨励	仕事の選択肢の拡大、また自ら雇用の可能性を広げるための行動を奨励。たとえば、事業所に対し直接、自分自身を売り込む電話をかける、面接後に事業所から連絡がなければ自ら問い合わせる、職務要件にない情報であっても応募する仕事に関連する情報は積極的に提供する、親しい知り合いに求人を出している事業主がいないか尋ねてみる、などの行動を勧める。
	⑤目標設定の促進	希望の仕事や職種への就職、あるいは望んでいる給与水準の実現に向けた目標を具体的に設定するよう指導、促進。たとえば、次週までに電話による問合せや履歴書の送付を何件する、など仕事探しの行動目標を具体的に設定するよう促す。
	⑥ソーシャルサポートの獲得	求職者同士での求人情報の共有など互いに助け合うよう働きかける。求職者の希望を家族や友人などに話し、彼らに精神的な支え(励ましなど)になってもらえるよう、また、金銭などの物質的な支援(移動の手配等含む)を求められないかなどの働きかけを提案する。
	⑦ストレスマネジメント	求職活動中に受けるストレスの予防を講じる。逆境に対処するスキル(リラクゼーション法、たとえば自分の気持ちを書き出してみるなど)を教示。悪い状況はいつまでも続かない、そして、いずれは状況を変えられるという考え方を助言。求職者が事業主からの拒絶などにより挫折を経験する可能性を予想して励ますなど。

出所) Liu, Huang, & Wang (2014a) を訳出の上、転載。

第5節 求職活動支援プログラムの背景にある主要理論

Liu et al. (2014a) の論文をもとに、求職活動支援プログラムの背景にある4種類の主要理論を説明する。ついで、それぞれの理論と求職活動支援プログラムの基本構成要素との関わりを説明する。そして、これらの理論を統合する視点としての自己制御の理論の重要性を考察する。

1 行動学習理論¹⁵

これまでの求職活動の研究から、就職につながる求職活動は一連の求職行動に根ざすことが明らかにされている (Blau, 1994; Wanberg, Kanfer, & Banas, 2000¹⁶)。求職行動とは、欠員探し、ネットワークづくり、履歴書の作成、事業所への問い合わせなどである。

支援者が行動学習理論 (Skinner, 1938) から導き出された原理を活用すると、求職者の求職行動はより活発になると考えられる。

行動学習理論の原理では、全ての行動の変容は正 (positive) もしくは負 (negative) の強化によって形成されると考える。(p.17)

行動学習理論の効果が特に発揮されるのは職業相談の窓口など、支援者のスーパービジョンのもと、求職者が求人を選択する場面である。例えば、求職者が事務職を希望していたとする。しかし、いくら探してもなかなか適当な求人が見つからない。求人を探し始めてから1カ月経った頃、求職者が事務職以外の求人にも興味が出てきたと話し、営業職の求人を1件持ってきた。職員は「なかなかいいところに目をつけられましたね」と、その行動を称賛する。そうすると、求職者は積極的に事務職以外の求人を探すように変化した。この例の場合、職員が「営業職の求人を持ってきた」という行動の称賛により、求職者の事務職以外の求人を探すという求職行動に正の強化を与えたと言えよう。

こういった職業相談場面での強化は、求職者が求職活動のマニュアルを読むなどの個人学習やセミナーでの座学などに参加するよりも効果的であると考えられる。行動学習理論は、期待される行動を促進する社会的強化の役割も強調する。社会的強化とは、人間関係や所属組織などの社会的環境からの支援や励ましである。

ジョブクラブは、社会的強化を取り入れた求職活動支援プログラムの代表的なものである。こういった求職活動支援プログラムは、まずは支援者から個々の求職者に特定の求職行動を強化するよう働きかけ、その後、求職者同士で社会的強化をし合うように設計されている (第

¹⁵ 行動学習理論は、第3章第4節で説明されている行動主義モデルと同じである。

¹⁶ 求職行動について、「ネットワークづくり」(9項目)と「一般的な求職行動」(7項目)に関する項目をそれぞれ作成している。

3章第3節「1 ジョブクラブ」参照)。

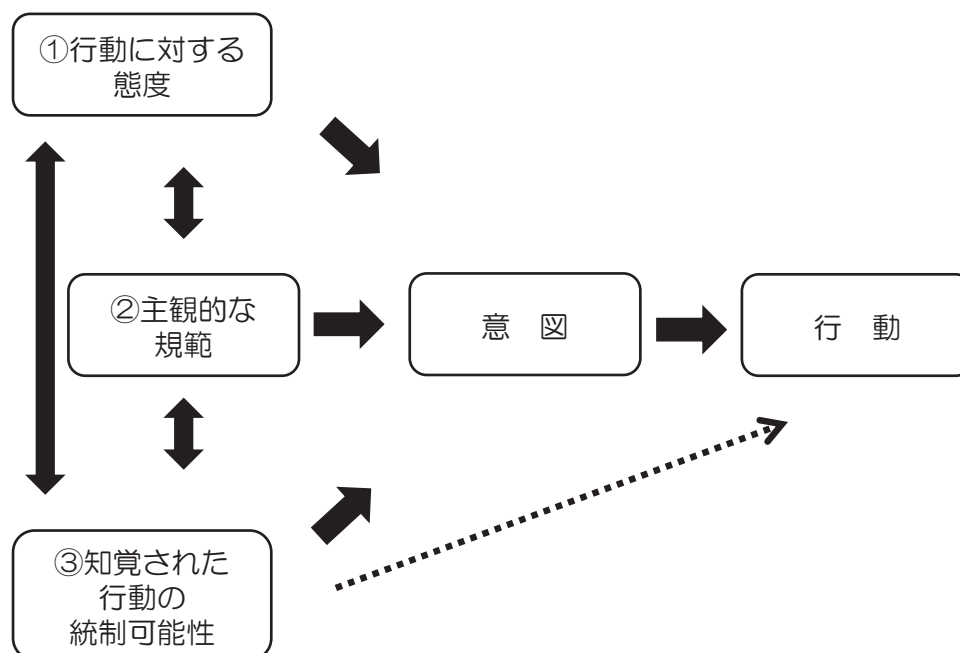
例えば、支援者は求職者に履歴書の作成を依頼する。求職者が作成した履歴書の内容をチェックし、必要な修正点を個別にフィードバックする。求職者はそれをもとに履歴書を修正する。支援者は社会的強化を目的として、求職者がお互いに修正した履歴書を見せ合い、情報交換をするように働きかける。

2 計画的行動理論

図表4-5-1に示す計画的行動理論(Ajzen & Fishbein, 1980)は、求職行動(Song, Wanberg, Niu, & Xie, 2006; Van Ryn & Vinokur, 1992)や就職などの求職活動の成果(Van Hooft, Born, Taris, Flier, & Blonk, 2004)を予測するために利用されている。

計画的行動理論は、行動を予測する要因として行動の意図(intention)を考える。行動の意図とは、「人が、特定の行動をとることについて、その人が考える、その行動をとる確率」(Fishbein & Ajzen, 1975)と定義される。そして、この行動の意思は、①行動に対する態度(attitude toward the behavior)、行動の実行に関する②主観的な規範(subjective norm)、③知覚された行動の統制可能性(perceived behavioral control)から予測できると考える。

図表4-5-1 計画的行動理論



出所) Ajzen (1991) を訳出の上、転載。

この計画的行動理論を求職活動の場面で説明する。例えば、求職者が明日午前中にハローワークに行って求人を探すと考えているとする。行動の意図とは、この考えがどの程度、実

際に実現化するのかという求職者の主観的な確率である。例えば、翌日、必ずハローワークへ行くと考えている場合の主観的な確率は100%に近く、行くかどうか半々と考えている場合は50%となる。

計画的行動理論を活用した求職活動支援プログラムでは、求職者の求職行動の意図である主観的な確率が上がるように、支援者が働きかける。主観的な確率が上がることにより求職行動が活発化し、結果として就職の可能性が高くなると考える。求職行動の意図に関わる変数として次の3つが挙げられている。

(1) 行動に対する態度

行動に対する態度には、求職者が、その行動をよいと思うか、あるいは好きと感じるかという認知面や情緒面の評価が反映される。例えば、職員が求職者にジョブカードの作成を勧めたとする。求職者がジョブカードの作成に対し、それが役に立つと肯定的に評価している場合、その行動の意図は高くなる。反対に役に立たないと評価している場合、その行動の意図は低くなる。

職員が求職者に特定の求職行動をとってもらおうと考えるならば、その行動が求職活動に役に立つものであり、就職の可能性を高めると説明し、その行動に対する態度を肯定的に評価してもらうよう働きかける必要がある。

(2) 主観的な規範

主観的な規範とは、求職者がとろうとしている特定の求職行動に対し、家族や友人など、求職者にとって重要な他者がどのように思っているか、あるいは行動をとらないことに対しどう思うか、という自身の行動に対する他者の思い（期待・許容・落胆）を求職者が思案することである。

例えば、求職者が翌日の午前中にハローワークに行く約束をしているとする。仮にその約束を破った場合、職員や家族などから、どう思われるだろう、と気にすることである。これは、職員や家族などからの期待が求職者にとっての規範として働いているということになる。

求職活動支援プログラムではグループワークが重視される。これは、求職者同士で求職活動に積極的に取り組む規範を共有することにより、個々の求職者の主観的な規範を促進することによる。

(3) 知覚された行動の統制可能性

知覚された行動の統制可能性は、後述する社会的認知理論に基づく自己効力感と同じものと考えてよい。特定の求職行動をとることへの自信である。早起きが苦手のため、明日の午前中にハローワークに行くという行動をとる自信がない例が考えられる。この知覚された行動の統制可能性は、行動に対する態度が肯定的であり、主観的な規範が高い場合であっても、

その行動をとる直前になって自信が喪失する場合が考えられる。図表 4－5－1 では点線の矢印で示されている。例えば、前日は午前中にハローワークに行く自信があったが、家を出る直前になって様々なことが頭をよぎり不安になって自信を喪失してしまう場合などである。

求職活動支援プログラムを開発する際、いくつかの研究がこの計画的行動理論を利用していている。例えば、Corbière, Zaniboni, Lecomte, Bond, Giles, Lesage, & Goldner (2011) は、計画的行動理論に基づく精神障害者を対象とした求職活動支援プログラムを開発し、その効果を検証した。Van Ryn et al. (1992) は、計画的行動理論を活用し、失業者に対し求職活動支援プログラムを実施した。そして、その効果を把握するため、追跡調査を実施した。その結果、求職活動支援プログラムの 1 カ月後と 4 カ月後の両方で、知覚された行動の統制可能性が同プログラムの効果に影響し、求職行動の意図が高まり、求職行動の活発化につながるということが明らかになった。また、知覚された行動の統制可能性の間接的な効果として、求職行動に対する態度が肯定的になり、主観的な規範が促進されることが明らかにされた¹⁷。

3 社会的認知理論

Bandura (1986) の社会的認知理論は、3 者間相互作用説 (triadic reciprocal causation) による認知的機能主義の立場に立つ。3 者間の相互作用とは、行動、認知等の個人的要因、環境の 3 者が互いに影響を及ぼし合うという意味である。

例えば、求職者が積極的に就職活動をする。これは行動である。程なく就職が決まる。行動により環境が作り出されたのである。求職活動が成功すると、求職者は自信を持つようになる。環境が個人的要因に影響を及ぼしたのである。その結果、行動がより積極的になる。今度は環境が個人的要因を媒介して行動に影響を及ぼしたのである。3 者間相互作用説では、このように行動が環境をつくり出し、翻って今度は作り出された環境が行動に影響を及ぼすというように、因果関係を循環的に捉える考え方をする。

社会的認知理論では目標設定を重視する (Bandura, 1991)。人は目標設定により、その目標と現状との違いを認識できるようになる。その結果、満足や不満足などの評価的自己反応 (evaluative self-reactions) が起こる。この評価的自己反応が目標の達成への取組みを促すと考えられる。ほとんどの自己制御に関する理論には、この考え方と同様な心理的プロセスが考慮されている。

社会的認知理論の立場に立つと、求職活動支援とは、支援者が求職者に、目標の設定を促したり、目標がどの程度、達成されているのか、といった情報に注意を向けるように働きかけたり、また、そういった情報に注意を向ける重要性に気づいてもらうことである。

¹⁷ 4 カ月以降になると、求職活動支援プログラムは直接、求職行動の活発化に効果を発揮するようになり、知覚された行動の統制可能性の影響が見られなくなった。求職活動支援プログラムには、書類選考や面接試験での不調に備え、挫折への対処方略の学習が組み込まれていた。Van Ryn et al. (1992) は、これらの結果から挫折への対処方略の学習が、4 カ月以降になって予防接種のように効果を発揮したのではないかと解釈した。

例えば、職員は求職者の就職の希望を明確に言葉にできるように支援する。これは目標設定の支援に相当する。面接試験が不調に終わった時、職員が求職者に面接官とのやりとりを振り返るように促す。これは、職員が求職者に、目標と現状との違いを認識できるきっかけを与えていると言える。

社会的認知理論では、目標設定に加え、結果予期（outcome expectancy）と効力予期（efficacy expectancy）が重要であると考え（Bandura, 1979）。結果予期とは、自身の行動と、その行動から期待される結果との関係を理解することである。例えば、ある求職者は粘り強く就職活動が続けることができれば、必ず就職できると予測していたとする。「必ず就職できる」という予測が結果予期になる。このような結果予期をしている求職者は、積極的に就職活動をする可能性が高くなると考えられる。

効力予期とは、期待される結果に必要な行動をとることができるという信念（belief）である。自己効力感とは、その効力予期の信念の程度である。特定の行動ができる自信と言ってよい。先ほどの例で説明すると、求職者が「粘り強く就職活動が続けること」に対し、どの程度自信があるのか、ということである。

自己効力感が高くなると、人はより高い目標を掲げるようになり、その目標への関与がより強くなる。目標への関与が強くなると、その後は、失敗や挫折があっても目標の達成をあきらめないようになると考えられる（Bandura, 1991）。

こういった自己効力感を高めるには、次の4種類の情報が重要であると考えられている（Bandura, 1977）。①過去に課題をうまくこなすことができた経験。②他者が課題をうまくこなしている場面を観察する経験。③できないと信じていることを、他者からできると説得される経験。④リラクゼーションなどにより負の心理状態を減らす経験である。

Eden et al. (1993) は、自己効力感の高揚を組み込んだ就職活動支援プログラムを開発し、その効果を検証した。その結果、同プログラムによる自己効力感の高揚が就職活動をより活発化させることを明らかにした（第3章第3節「3 自己効力感ワークショップ」参照）。

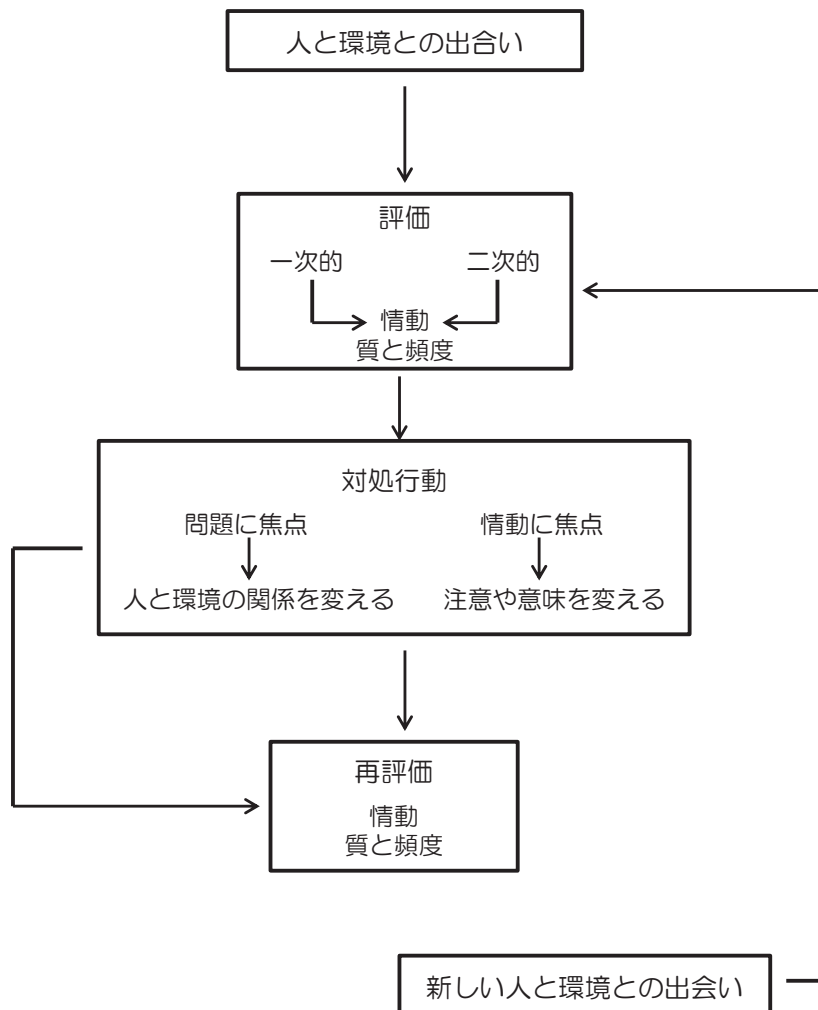
4 対処行動理論

図表4-5-1に示す対処行動理論（Folkman & Lazarus, 1988）では、人が出来事をどのように評価するかによって、ストレスの感じ方や、その出来事への対処行動が変わると考える。

人は環境と出合い（person-environment encounter）、その結果、出来事が生じる。対処行動理論（Folkman et al., 1988）では、人がその環境との出合いをどのように評価するかによって、その状況におけるストレスの感じ方や、そのストレスへの対処行動が変わると考える。

評価には1次的評価と2次的評価の2種類がある。1次的評価の段階で、その環境から自身の価値観や目標などが脅かされていると判断すると、その状況をストレスフルであると評

図表 4－5－2 情動の仲介役としての対処行動



出所) Folkman & Lazarus (1988) を訳出の上、転載。

価するようになる。この評価はさらに細分化され、自身に損害や損失を与えるか、脅威もしくは挑戦的であるかに分かれる。

2 次的評価では、1 次的評価に応じて、そのストレスフルな状況を解消しようとして何をすべきか、すなわち対処行動を検討する段階になる。対処行動は問題焦点 (problem-focused) 型と情動焦点 (emotion-focused) 型に大別される。前者は問題となっている人と環境との関係を変えようとする対処行動である。後者は人と環境の関係を変えるのではなく、その意味や解釈を変えたり、あえてその問題に注意を向けないようにする対処行動である。

対処行動理論によると、これらの評価は、求職者の心理的幸福感と就職の実現に重要な意味を持つと考えられる。例えば、失業という出来事を損失もしくは脅威と評価すると、不安や抑うつ、身体的疾患を引き起こし、心理的幸福感が損なわれる可能性がある。

心理的幸福感が損なわれると、自身の置かれている状況を肯定的に見られなくなり、失業という問題に対し、それを克服しようという気持ちや、その対処への粘り強さが失われる可能性がある。そして、失業という問題を直視せずアルコールに依存するなど回避志向的対処

行動 (escape-oriented coping) を選択する傾向が強くなると考えられる。

対処行動理論ではソーシャルサポートの機能を重視する。ソーシャルサポートが機能すると、求職者の不適切な対処行動の選択が少なくなる (Wang, Liu, Liao, Gong, Kammeyer-Mueller, & Shi, 2013; Wang, Liu, Zhan, & Shi, 2010) など、ソーシャルサポートの存在は失業に対処するための重要な資源となることが明らかにされている (Latack, Kinicki, & Prussia, 1995; Rife & Belcher, 1993)。このため、求職活動支援プログラムにおいて、求職者にストレスマネジメントの方法を学習する機会を提供したり、ソーシャルサポートを得るための努力をするように働きかけることは不可欠なメニューであると考えられる (第3章第3節「2 ジョブズ」参照)。

5 自己制御の視点からの理論的統合

Liu et al. (2014a) は、これらの主要理論が相互に連携せず、それぞれ単独で研究に活用されていると指摘した。その結果、それぞれの主要理論には次のような問題があると説明した。

第1に、計画的行動理論と対処行動理論は、求職行動の背景にある動機づけのプロセスを強調している。その一方で、効果的な求職行動に求められる個人の能力であるコンピテンシー (competency) に触れていない。

第2に、行動学習理論は効果的な求職行動に焦点を当てている。しかし、この理論に基づく支援が、どのようにして就職へと結びつくのか (例えば、自己効力感の高揚や目標設定など)、その認知的な仕組みに触れていない。

第3に、行動学習理論では求職者が効果的な求職行動をとることにより、環境に及ぼす影響を、そして計画的行動理論は意図が求職行動に及ぼす影響を、それぞれ強調している。しかし、これらの2つの理論では、求職者の個人的要因と、その人の置かれている環境要因が、どのように相互作用しているのか、明確な議論がされていない。

第4に、社会的認知理論は、就職につながる、行動、個人的要因、環境のそれぞれの要因間の相互作用に特別な注意を払っている。しかし、この理論では求職者が置かれている環境に効果的な求職行動がどのようなものなのか、といったことにあまり焦点を当てておらず、主に求職者の目標設定や自己効力感の高揚といった個人的要因に焦点を当てることに留まっている。

Liu et al. (2014a) は、これらの問題の解決には求職活動支援のプロセスを念頭に置きながら、それぞれの理論がどのように関わるのかを検討する必要があると述べている。そして、この求職活動支援のプロセスを、より包括的に捉えることができる理論が自己制御理論であり、この理論の観点から求職活動支援のプロセスを、7種類の基本構成要素に分類する枠組みを考えた (図表4-4-1参照)。

図表4-5-3に示すように、これらの7種類の基本構成要素は4種類の主要理論と関連性があり、この枠組みにより、求職活動支援プログラムの研究開発の背景にある理論の統合

が可能であると考えた。

図表 4－5－3 求職活動支援プログラムの基本構成要素と主要理論の関係

焦点	構成要素	求職活動の支援の背景にある主要理論			
		行動 学習理論	計画的 行動理論	社会的 認知理論	対処行動 理論
スキル開発	①求職活動スキルの指導	○		○	
	②自己提示の改善	○		○	
動機づけの 維持・向上	③自己効力感の助長		○	○	
	④自発的積極性の奨励	○	○		
	⑤目標設定の促進			○	
	⑥ソーシャルサポートの獲得	○	○		○
	⑦ストレスマネジメント				○

出所) Liu, Huang, & Wang (2014a) を訳出の上、転載。

第5章 自己制御理論に基づく求職活動の処方箋モデル

求職活動モデルには、記述モデル（descriptive model）と処方箋モデル（prescriptive model）がある（Saks, 2005 ; Van Hooft et al., 2013）。記述モデルとは、求職活動が実際にどのように行われるのかをモデル化したものである。求職活動のプロセスや、そこで働く心理的メカニズムを明らかにするための研究に用いられる。

これに対し、処方箋モデルは、どのような求職活動をすればよいのか、その基準を示すものである。処方箋モデルにより、求職者は、自身の求職行動のどこをどのように変えればよいのか、そして支援者は求職者に対し、どのような支援をすればよいのかが理解できるようになる

本章では、求職者の自己制御を促す研修プログラムを開発する手がかりとして、処方箋モデルであり、かつ自己制御の観点から求職活動の過程全般を扱うモデルを調べる。処方箋モデルは、筆者の知る限り、統合的自己制御モデル（an integrative model of job search predictors, behaviors, & outcomes）と求職活動の品質工程に関する循環型自己制御モデル（cyclical self-regulatory model of job search process quality : 以下「自律型求職活動モデル」という。）の2つに絞られる。ハローワークにおける実用可能性の観点から、これらのモデルを比較検討する。

第1節 統合的自己制御モデル

1 統合的自己制御モデルと求職活動支援の関係

Saks（2005）は、求職活動支援の研究は、次の3つのことを明らかにする必要があると主張している。第1に、人はどのように求職活動をしているのかを明らかにする研究である。第2に、就職という観点から、求職活動の成功要因を明らかにする研究である。第3に、求職活動支援の方法を明らかにする研究である。

彼は、第1と第2は求職活動の研究であり、これらを踏まえ、第3の求職活動支援の研究があると説明している。求職活動に関するレビュー研究をもとに、第2と第3の研究がいずれも独立して実施されていることを指摘し、両者の研究の統合により就職の実現を予測する求職活動の変数が明確になり、効果的な支援ができるようになると考察した。

こういった考察のもと、自己制御のプロセスの観点から、第2の研究で扱われてきた、そして今後、扱われるべき、求職活動における予測変数、行動変数、成果変数を取り上げ、それらを整理した統合的自己制御モデルを考案した。

求職活動支援は、限られた時間と場所の制限の中で実施される。例えば、ハローワークの就職支援セミナーは実施の場所と時間が限定される。このため求職活動支援は、そういった制限を所与の条件として、統合的自己制御モデルを活用し、改善が可能な求職活動の成功要

因に焦点を当てることになる。

さらに、この統合的自己制御モデルをもとに求職活動支援の枠組み（job search intervention framework）を作成した。この枠組みは第3の研究を促進するとともに、適切な求職活動支援プログラムの指針を示す処方箋モデルに該当する。

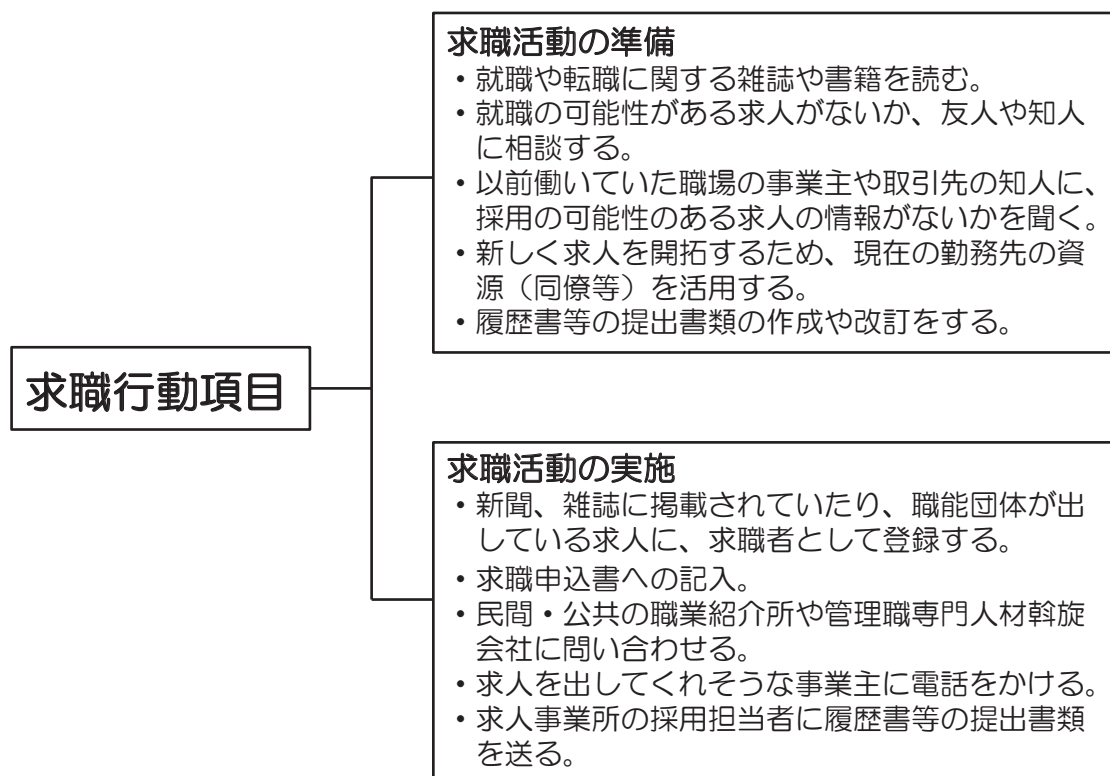
以下、**Saks（2005）**の研究をもとに統合的自己制御モデルと、それに基づく求職活動支援の枠組みを説明する。統合的自己制御モデルでは、求職者が積極的に求職行動をとることにより、求職活動の期間が短くなり、採用通知を受ける可能性が高くなると考えるが、求職行動として、どのような行動が想定されているのかを理解するため、まずは求職行動を測定する尺度を開発した **Blau（1993, 1994）**の研究を紹介する。

2 求職行動の種類

求職行動には、具体的にどのようなものが想定されているのだろうか。**Blau（1993, 1994）**は、求職行動を測定するための尺度を作成している。この尺度は2種類の下位尺度からなる。それらは「求職活動の準備」と「求職活動の実施」である。

図表5－1－1に示すように、これらの下位尺度はそれぞれ5項目から構成される。「求職活動の準備」は、「就職や転職に関する雑誌や書籍を読む」「就職の可能性のある求人がないか、友人や知人に相談する」「以前働いていた職場の事業主や取引先の知人に、採用の可能性のある求人の情報がないかを聞く。」「新しく求人を開拓するため、現在の勤務先の資源（同僚等）を活用する。」「履歴書等の提出書類の作成や改訂をする。」

図表5－1－1 求職行動項目



出所) Blau（1994）をもとに作成。

能性のある求人の情報がないかを聞く」「新しく求人を開拓するため、現在の勤務先の資源（同僚等）を活用する」といった求人情報の収集と、「履歴書等の提出書類の作成や改訂をする」などの提出書類の作成に関する項目からなる。

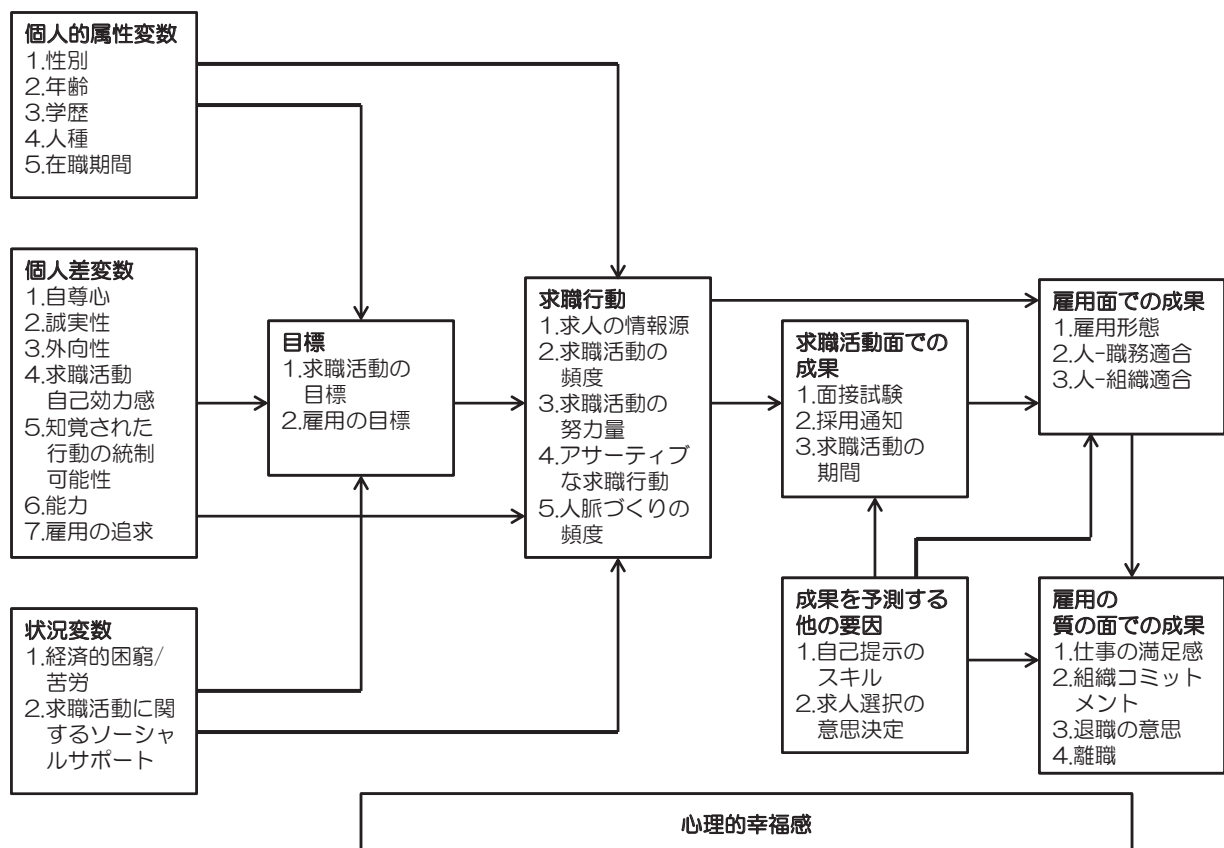
「求職活動の実施」は、「新聞、雑誌に掲載されていたり、職能団体が出している求人に、求職者として登録する」「求職申込書への記入」「民間・公共の職業紹介所や管理職専門人材斡旋会社に問い合わせる」といった求人への応募もしくは職業紹介機関への問い合わせと、「求人を出してくれそうな事業主に電話をかける」「求人事業所の採用担当者に履歴書等の提出書類を送る」といった求人事業所へ直接、働きかける項目からなる。

ハローワークの求職者の一般的な求職行動と比較すると、「求人を出してくれそうな事業主に電話をかける」といった求人開拓に関する項目が含まれている一方で、面接試験の対策に関する項目が含まれていない。それら以外は、ほぼ一致すると考えられる。

3 統合的自己制御モデルの特徴

図表 5－1－2 に統合的自己制御モデルを示す。このモデルの特徴は次の 3 つである。第 1 に、性別や年齢などの「個人的属性変数」、パーソナリティ特性や職業能力などの「個人差変数」、経済的困窮の程度やソーシャルサポートによる求職活動支援などの「状況変数」、

図表 5－1－2 統合的自己制御モデル



出所) Saks (2005) を訳出の上、転載。

これらの予測変数を取り込んだことである。過去の実証研究により、これらの変数が求職行動を予測することが明らかにされている。

第2に、求職活動と雇用の2つの側面から「目標」を捉えたことである。雇用の目標とは特定の職を得ることであり、求職活動の目標は、その特定の職を得るため、求人情報を収集したり、求人事業所に問い合わせるなどの下位目標という位置づけになる。

これらの目標は「求職行動」に影響を及ぼす。**Kanfer et al. (2001)** は、過去の求職活動の研究をメタ分析した結果をもとに、個人の特性や状況変数が自己制御のプロセス（例えば、目標設定、セルフモニタリング、自己反応）に影響を及ぼし、それから目標志向の行動である求職行動の方向性や頻度を左右すると説明している。統合的自己制御モデルも、この考え方と同様、予測変数と「求職行動」の間に「目標」を位置づけている。

「求職行動」には、どこから求人の情報を入手するかという「求人の情報源」、そして「求職活動の頻度」「求職活動の努力量」「アサーティブな求職行動」「人脈づくりの頻度」などが挙げられている。これらの変数は、その頻度や費やした時間などから量的に把握される(**Van Hooft et.al., 2013**)。

第3に求職活動の成果変数を多面的に捉えたことである。「求職活動面での成果」では、「面接試験」の回数、「採用通知」の件数、「求職活動の期間」が、そして、「雇用面での成果」では、就職先の「雇用形態」、担当職務との親和性である「人－職務適合」、就職先の組織や職場への適応性である「人－組織適合」が、それぞれ挙げられている。

この「求職活動面での成果」は、「求職行動」と「雇用面での成果」を媒介する役割も果たす。つまり、「求職行動」の活発化が、「雇用面の成果」である「面接試験」の回数や「採用通知」の件数を増やし、「求職活動の期間」を短縮させる。そして、これらの「雇用面での成果」が「雇用形態」や「人－職務適合」や「人－組織適合」に影響を及ぼす。

「雇用の質の面での成果」には、プラスの成果として「仕事の満足感」や「組織コミットメント」が、マイナスの成果として「退職の意思」や「離職」が、それぞれ挙げられている。就職後の「雇用面での成果」が、これらに直接的な影響を及ぼす。

第3の特徴の説明から離れるが、求職活動について「成果を予測する他の要因」として、「自己提示のスキル」と「求人選択の意思決定」が挙げられている。前者は、求職者が履歴書や職務経歴書の作成を通して自身の強みをアピールし、面接試験で的確に志望動機を説明するスキルである。後者は、複数の採用通知を受けた時など、それらの求人を選択するなどの意思決定である。「求職行動」と類似しているが、「目標」は「求職行動」を直接、動機づけると考え、「目標」とは関係のないところで、求職活動の成果変数に直接、影響を及ぼす効果的なスキルや意思決定である「成果を予測する他の要因」があるという捉え方をする。

統合的自己制御モデルの下にある「心理的幸福感」は、求職活動の成果のみならず、求職活動のプロセス自体からも影響を受ける。例えば、求職活動のプロセスを通して、自身の就職の希望が明らかになったり、面接試験で自身の希望を的確に表現できるようになるなどの

動機づけの向上や求職行動の改善などが考えられよう。

4 求職活動支援の枠組み

統合的自己制御モデルで取り上げられている求職活動の成功要因をもとに、図表5－1－3に示す求職活動支援の枠組みが作成されている。

この枠組みは、支援者が求職者の求職活動を支援する際の処方箋である。A～Dは、求職活動支援のプロセスにおける支援者の留意点である。支援者は、これらの留意点を踏まえ、Eに表示されている6種類の求職活動支援プログラムを選択することになる。

順を追って説明する。まず、支援者は「A. 求職者のニーズ分析」を行う。例えば、Aの「2. 個人差変数」で説明すると、求職者の求職活動に対する「c. 求職活動自己効力感」が低い場合、求職者にとって必要な介入は自己効力感を上げる支援にあると、支援者が見立てることである。

「A. 求職者のニーズ分析」が終わったら、支援者は求職者がどのようなタイプの支援を必要としているかを決定する。ここから求職者に対し、具体的な「E. 求職活動の支援」が

図表5－1－3 求職活動支援の枠組み

A.求職者のニーズ分析 1.個人的属性・経験変数 a.性別、年齢、学歴、人種、在職期間 b.求職活動の経験と成功体験 2.個人差変数 a.自尊心 b.特性5因子論 c.求職活動自己効力感 d.知覚された行動の統制可能性 e.能力 f.雇用へのコミットメント 3.状況変数 a.経済的困窮 b.求職活動のソーシャルサポート	3.雇用の質の面での成果 a.職務態度（職務満足感、組織コミットメント） b.離職の意図・期待される在職期間 C.雇用と求職活動の目標設定 1.求職活動の成功の基準に基づく雇用の目標 2.求職行動に基づく求職活動の目標 D.求職行動 1.求人の情報源 a.インフォーマルな情報源 b.フォーマルな情報源 2.求職活動の頻度 a.求職行動の準備 b.求職行動の実施 3.求職活動の投入量 4.アサーティブな求職行動 5.人脈づくりの頻度 E.求職活動の支援 1.目標の設定と自己制御 2.求職行動と戦略 3.ジョブズ 4.ジョブクラブ 5.自己効力感高揚プログラム 6.職務・組織適合プログラム 7.自己提示スキルプログラム 8.職業選択プログラム
B.求職活動の成功の基準 1.求職活動面での成果 a.面接試験の回数 b.採用通知の件数 c.（再）就職までの期間 2.雇用面での成果 a.就業上地位 b.人－職務適合と人－組織適合 c.職務と組織の特徴 （賃金、組織の評判、出世・昇進の機会など）	

出所）Saks（2005）を訳出の上、転載。

始まる。

大抵の場合、Eの「1. 目標の設定と自己制御」から支援が始まる。その際、留意点として、求職者にとって、Bの「求職活動の成功の基準」が何かを理解する必要がある。なぜならば、求職者の考える求職活動の成功の基準は様々だからである。例えば、「できるだけ早く就職したい」「仕事以外の時間がもっとほしい」「世間で評判のよい会社に就職したい」などが考えられる。そして、求職者から話を聞きながら、Bの「1. 求職活動面での成果」「2. 雇用面での成果」「3. 雇用の質の面での成果」を意識して、支援者の考える求職活動の成功の基準を理解する。

これらのことが理解できたら、目標の設定の支援に移る。ここではCの「雇用と求職活動の目標設定」で挙げられているように、2つの側面から目標を設定する支援をしなければならない。

第1に、Cの「1. 求職活動の成功の基準に基づく雇用の目標」である。Bの「求職活動の成功の基準」は、どのような就職がしたいのか、という希望であり、それが複数挙げられている段階である。その段階から希望をある程度絞り、どのような就職がしたいのか、雇用の目標を設定する。例えば、求職者は賃金、雇用形態、勤務先、労働時間など様々な希望を持っているが、それらのうち何を優先するのか選択することである。

第2に、Cの「2. 求職行動に基づく求職活動の目標」である。求職者が雇用の目標を達成するため、実際に何をしようとするつもりなのか、に焦点を当てる。例えば、履歴書・職務経歴書の作成、応募書類の送付、求人情報の検索などが考えられる。

目標設定の支援が済んだら、Eの「2. 求職行動と戦略」の支援に移る。支援者は求職者が求職行動をとれるように、その準備を整える支援をする。例えば、求職者が求職活動の目標の一つとして職務経歴書の作成を挙げた場合、職員は、その準備として、職務経歴書の作成方法について書かれたパンフレットを渡すなどである。Dの「求職行動」では、こういった求職行動をどのぐらいの頻度で取ることが望ましいのか、つまり求職活動の戦略を考える上で考慮すべきポイントなどが挙げられている。これらのうち、2の「a. 求職行動の準備」を整える支援のあり方は、求職者の能力や過去の求職活動の経験などに左右される。

このEの「2. 求職行動と戦略」が明らかになったら、「3. ジョブズ」以降で挙げられている求職活動支援プログラムを選択し進めていくことになる。Eのプログラムのうち、「3. ジョブズ」「4. ジョブクラブ」「5. 自己効力感高揚プログラム」「6. 職務・組織適合プログラム」は、どちらかと言えば求職活動の動機づけの維持・向上に力点が置かれるのに対し、履歴書などの提出書類や面接試験での自己アピールなどの具体的なノウハウを学習する「7. 自己提示スキルプログラム」や、求人や仕事の選択をする際、その選択肢と選択するプロセスを意識的に行うように指導する「8. 職業選択プログラム」は、求職活動のスキル開発に力点が置かれている。

第2節 自律型求職活動モデル

Van Hooft et al. (2013) は、自己制御の視点から求職活動のプロセスをモデル化し、支援者と求職者の双方にとって求職活動のどこをどのように改善すればよいかを示す処方箋モデルを提出した。自律型求職活動モデルは図表5-2-1に示す11の命題から構成される。以下、彼らの論文をもとに自律型求職活動モデルを説明する。

図表5-2-1 自律型求職活動モデルの11の命題

-
- 命題1：求職活動（生産物、行動）の品質は、その品質工程の影響を強く受ける。
- 命題2：高品質の求職活動のプロセスは、(a) 目標設定、計画立案、目標追求、ふり返りの順に循環する4種類の自己制御の段階を伴う。そして (b) 段階ごとに一定の基準と仕様に従う。
- 命題3：目標設定における高品質の求職活動の基準とは、(a) 意識している目標を1つ選択し、その目標との (b) 関わりを強め、さらに (c) 明確にし、(d) 下位の目標からなる階層構造に位置づけることである。
- 命題4：計画立案における高品質の求職活動の基準は、(a) 求職活動として、探索的もしくは（場当たりのというよりも）集中的のどちらかの戦略を採用し、(b) 私的な情報源に特別な注意を向けるなど幅広く求職活動の戦術を活用する意思を固め、(c) 求職活動の戦術における優先順位の確定や、自ら期限を決め、いつ、どこで、どのように、その戦術を実行するのかなどを無理のない形で実行可能な計画を作成し、そして (d) 計画的に活動を実行するため綿密な準備をすることである。
- 命題5：目標追求における高品質の求職活動の基準は、(a) 求職活動を開始したり持続するため、自身の注意、思考、感情、動機づけ、行動をコントロールし、(b) 目標以外に注意が向く場合、その注意を逸らすことにより目標を保護し、そして、(c) 自身の行動、目標の進行状況、進行の速さに関する情報を入手するため、自身をモニタリングし、他者からのフィードバックを求めることである。また、目標と進行状況の違いに注意を向け、その結果について診断する際、自身よりも課題との関連性から解釈することである。
- 命題6：ふり返しにおける高品質の求職活動の基準は、(a) 設定した求職活動の目標（就職だけでなく雇用形態も含む）の観点から自身の実績の評価に注意を向けることや、(b) 失敗の原因が自身にあり、その原因を解消することが可能であると考えることや、失敗から学ぼうとすること、(c) 活動の成果に応じて自身に報酬を与えることである。
- 命題7：循環する求職活動のプロセスのそれぞれの品質工程は、次に続く段階の品質に強く影響を及ぼす。
- 命題8：(a) 求職活動の品質工程は就職の実現に強く影響を及ぼす。(b) その際、求職活動の品質が介在する。
- 命題9：求職活動に関する知識や技能、動機づけの強さ、自律的な動機づけ、自己制御の能力、自己効力感や自己マスタリーといった求職活動の認知は求職活動の品質工程に強く影響を及ぼす。
- 命題10：求職活動の品質に対し、経済的困窮は悪い影響を及ぼし、ソーシャルサポート（道具的サポートと情緒的サポートの両方）はよい影響を及ぼす。
- 命題11：労働市場の需要が大きい場合、(a) 求職活動の品質に悪い影響を及ぼし、(b) 求職活動の品質が就職の実現に及ぼす影響を抑制する（例えば、労働市場の需要が小さい場合、求職活動の品質と就職の実現との関係はより強くなる）。
-

出所）Van Hooft, Wanberg, & van Hooft(2013) を訳出の上、転載。

1 自律型求職活動モデルの特徴

自律型求職活動モデルの特徴は3つある。第1に、求職活動と就職の関係を論じる際、求職活動の量（quantity）ではなく、その品質（quality）に注意を向ける。第2に、総合的品質管理（Total Quality Management：以下「TQM」という。）の考え方を取り入れ、高品質の求職活動は、そのプロセスの品質からつくり込まれると考える。第3に、求職活動の品質と就職の関係には、労働市場の需要などのマクロ要因が媒介すると考える。以下にそれぞれの詳細を示す。

（1）求職活動の品質

Van Hooft et al. (2013) は、これまでの求職活動支援の研究では、その支援の効果として求職活動の量にのみ焦点が当てられ、その品質が十分に検討されてこなかったことを指摘している。

求職活動の量は、頻度（intensity）と努力量（effort）に大別される（Saks, 2005）。求職活動の頻度とは、求職者が求職活動の期間中にどのくらい求職活動を行ったかを量的に把握する指標である。これは一定の調査期間を定め、その間、求人検索に費やした時間、応募した数、面接試験を受けた回数などから導き出される。

求職活動の努力量とは、求職者が求職活動全般に費やした、エネルギー、時間、精神力を量的に把握する指標である。求職活動の頻度とは違い、特定の求職行動に焦点を当ててはかるものではなく、例えば、「求職活動全般に費やした時間や肉体的・精神的な負担を思い出してください」といった聞き方をする。

求職活動支援の研究において、求職活動の量ばかりが取り上げられてきた背景には、活動量の増加に伴い、就職できる可能性が高くなると考えたことにあった。しかし、現実には活動量が増えてもその品質が高くなければ、就職に結びつく可能性は低くなると考えられる。例えば、どれだけ多くの求人に応募したとしても、そこで提出された履歴書や職務経歴書の品質が低ければ就職の可能性は低くなる。

Van Hooft et al. (2013) は、こういった問題を克服するため、求職活動の品質を次のように定義した。

求職活動の品質とは、求職活動の成果が、労働市場の需要側（応募先の求人事業所、職業紹介事業者、書類選考・面接試験の審査担当者、採用の担当者、カウンセラーなど）の期待に添うか、もしくは、その期待以上であるか、という観点から概念化したものである。（p.7）

このモデルでは労働市場の需要側の視点からの評価が品質とされる。求職活動の品質は、その生産物（product）と求職者の行動（behavior）から評価される。ここでの生産物とは求職者が求職活動を通して収集した求人情報や作成した履歴書・職務経歴書などであり、行

動とは面接試験対策のセミナーを受講して習得した効果的な自己表現の方法などが挙げられる。

この定義によると、これら生産物と行動の品質は、労働市場の需要側の期待に添うか、もしくは期待以上であるかという視点から評価される。例えば、職員が面接試験対策のセミナーで模擬面接における求職者の言動を評価する際、需要側である求人事業所の採用担当者の視点で考え、どのような応答をすれば彼らの期待に応えることができるのか、という判断基準で求職者に助言をする。自律型求職活動モデルで説明すると、職員は、面接試験での求職者の受け答えを生産物と捉え、その品質を採用担当者の視点から指導していることになる。

(2) 求職活動の工程品質

Van Hooft et al. (2013) は、求職活動（具体的には生産物と求職行動）の品質は、求職活動のプロセスにおける自己制御の品質に影響を受けると考えた。例えば、求職者がある求人に応募し、書類選考の段階で不調に終わった。求職者は、この経験をきっかけに、採用担当者の視点を意識して履歴書や職務経歴書などの提出書類を作成するようになり、その結果、書類選考を通過するようになった。

この例における求職活動の品質の評価対象は提出書類である。提出書類の品質が高くなったのは、求職者が提出書類の再作成のプロセスで、採用担当者の視点から提出書類を見直すという自身の求職行動を制御したことが大きく関わっていると考えられる。

彼らは、こういった求職行動の自己制御のプロセスは、TQMの知見を活用すると、より具体的に説明できるようになると考えている。

TQMの基本理念は、「高品質の製品は質の高い生産工程なくしては不可能である」というアイデアにある (**Hackman & Wageman,1995**)。言い換えると、生産工程の品質が高くなって初めて高品質の製品やサービスが可能になる。この高品質の生産工程の核心はフィードバックによる製品やサービスの品質の向上にある。特に、TQMでは「計画」「実行」「プロセス分析」「環境への調整」といったフィードバックループの循環により、持続的な品質の改善が可能になると考えられている (**Dean & Brown,1994**)。 (p.8)

TQMで想定されているフィードバックの考え方は自己制御のプロセスと重なる。自己制御のプロセスでは、環境からのフィードバックにより人は自身の行動や動機づけの制御が可能になると考える (**バンデューラ,1985**)。

これを求職活動のプロセスに当てはめると、求職者は労働市場の需要側からのフィードバック（「希望の求人を探しても見つからない」「書類選考で落とされる」「いくらがんばっても採用通知がもらえない」など）を参考に求職活動をふり返り、その原因を探り、慎重に計画を立て、再度求職活動に取り組む。この循環により、求職活動の品質向上につながると考

えられる。

求職活動には、どのような状況でも効果を発揮するノウハウや方法論があるわけではない。このため、求職者が求職活動を成功させるには、労働市場の需要側からのフィードバックを手がかりとして、常に自己制御を意識することが重要になる。

自律型求職活動モデルでは、求職活動のプロセスを、自己制御の観点から「目標設定 (goal establishment)」「計画立案 (planning of goal pursuit)」「目標追求 (goal striving)」「振り返り (reflection)」に分けた。TQMの発想からすると、これらのプロセス (process) は「工程」と翻訳すべきである。各工程には、その品質を確保する基準が設定され、「工程品質 (process quality)」という言い方をしている。詳細は次節 (「2 工程品質の循環」) で説明する。

(3) 媒介変数と境界条件

自律型求職活動モデルでは、「求職活動の品質」が「求職活動の成果 (outcomes)」に直接、影響を及ぼすとは考えない。図表5-2-2は、同モデルにおける「求職活動の品質」と「求職活動の成果」に媒介する要因を整理したものである。

図の上部の「媒介変数と境界条件」が両者の関係に媒介すると考える。媒介変数には「労働市場の需要」「労働移動のタイプ」「キャリアの背景」「職業のタイプ／レベル」「教育のタイプ／レベル」「国の文化」といった労働市場や雇用制度といったマクロ要因、そしてマクロ要因に強く影響を受ける「組織の文化」や「採用／面接試験の担当者の特徴」が挙げられている。

境界条件 (boundary conditions) とは、媒介変数がどの程度、求職活動の品質と成果の関係に影響を及ぼしているかといった視点から定められる条件面での指標である。例えば、労働市場が需要過多である場合、求職者にとって求人が豊富にあり就職しやすい環境であるため、求職活動の品質と就職の実現との関係は弱くなる。反対に労働市場が供給過多である場合、求職者にとって求人が欠乏しており就職が難しい環境であるため、求職活動の品質と就職の実現の関係は強くなる。つまり、境界条件は、その労働市場がどの程度の需給のバランスであれば就職が実現する可能性が高くなるかの目安である。求職活動支援の効果に関する実証研究を進めることにより、求職活動の成否を分けるマクロ要因の条件に関するデータが蓄積され、境界条件が明らかにできると考えられる。

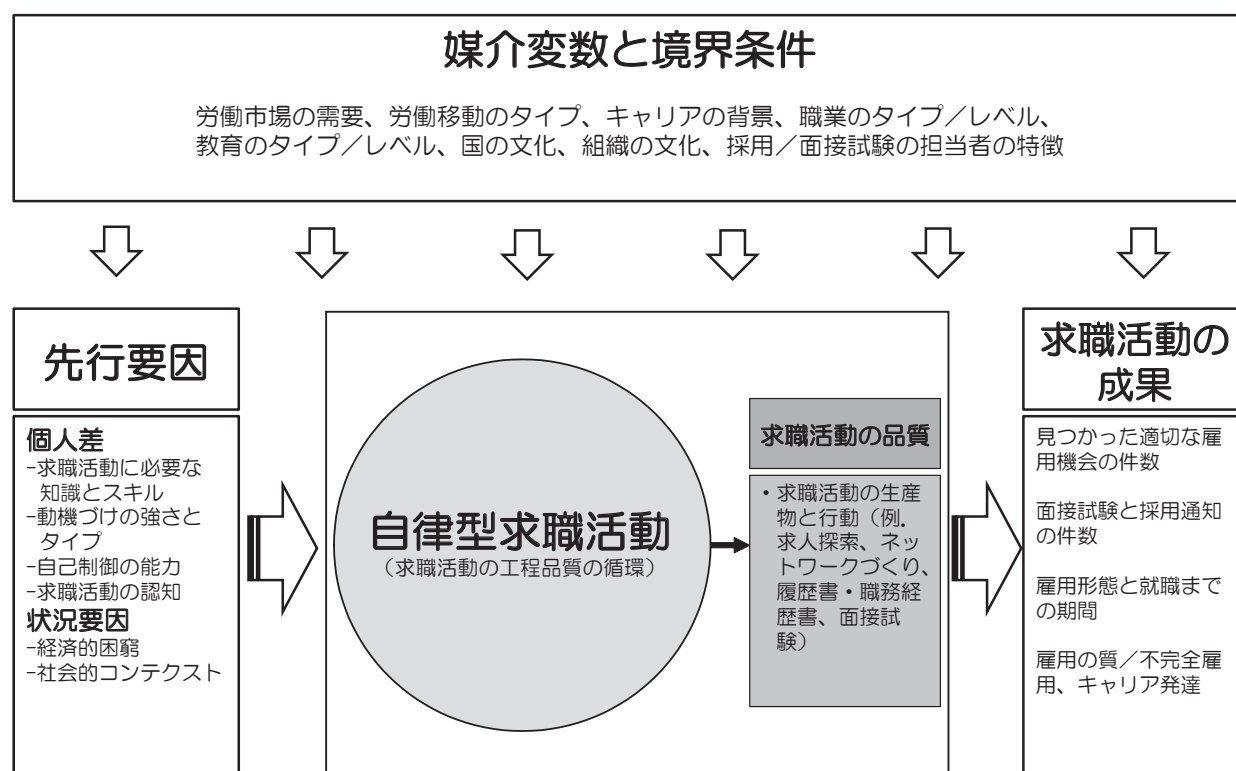
図の右側の「求職活動の成果」とは要するに就職の実現であり、それに関連する指標として、求職者が求職活動を通して得た「見つかった適切な雇用機会の件数」と「面接試験と採用通知の件数」、就職を決めた場合、その就職先での「雇用形態と就職までの期間」、そして「雇用の質／不完全雇用、キャリア発達」などの職場の労働条件やキャリア形成の機会が挙げられている。

図の中央の「自律型求職活動」には後述する工程が含まれている。工程ごとに一定の品質

基準が定められ、それぞれ品質基準を満たしながら循環することにより、「求職活動の品質」が高まると考える。つまりTQMの発想に倣い、品質は工程でつくり込まれると考えるのである。

「自律型求職活動」の右横にある「求職活動の品質」は上述したように、求職者が求職活動を通じて作成した生産物と習得した行動に対する労働市場の需要側からの評価である。例として、「求人検索」「ネットワークづくり」「履歴書・職務経歴書」「面接試験」が挙げられている。

図表 5－2－2 自律型求職活動の先行要因、成果、媒介変数の関係



出所) Van Hooft, Wanberg, & Van Hove(2013) を訳出の上、転載。

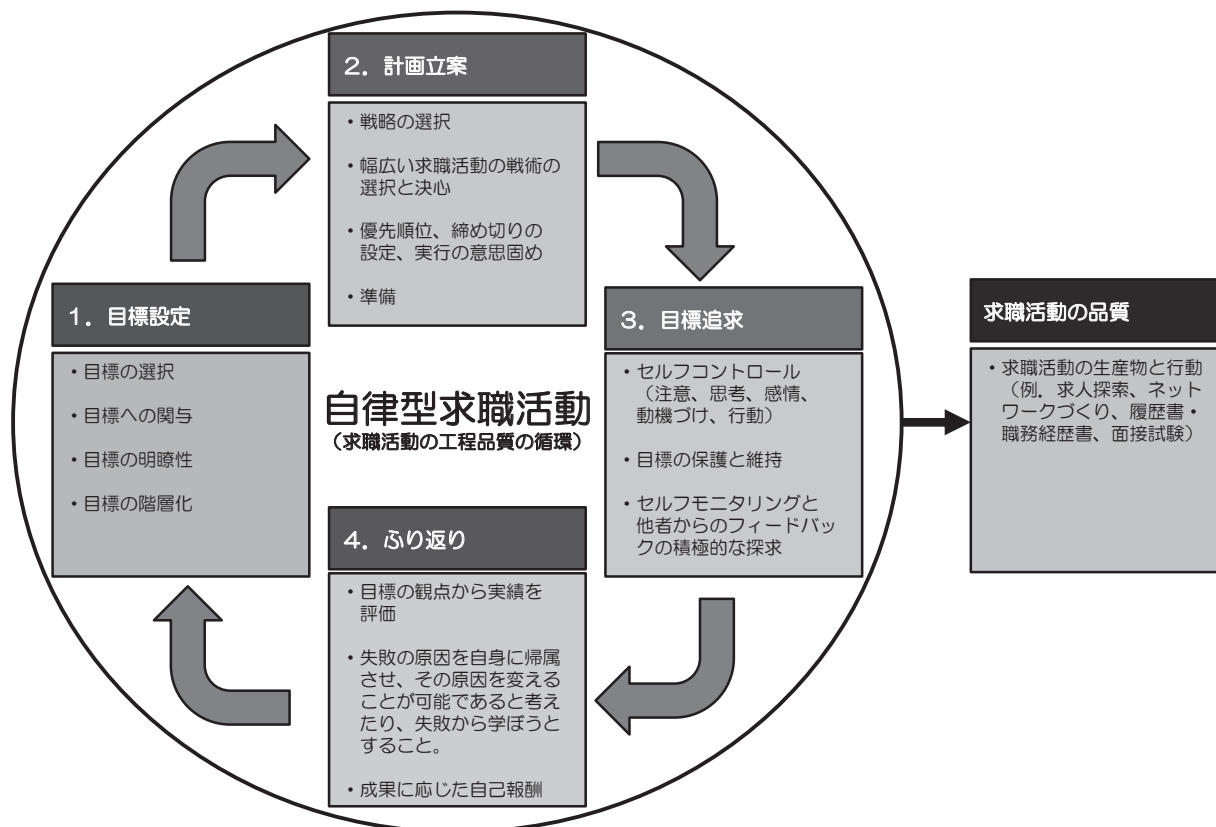
左端にある「先行要因」は、求職者の「個人差」と「状況要因」から構成される。「個人差」には「求職活動に必要な知識とスキル」「動機づけの強さとタイプ」「自己制御の能力」、就職の見込みなどの「求職活動の認知」が挙げられている。「状況要因」には「経済的困窮」の程度や居住する地域社会などの「社会的コンテクスト」が挙げられている。

「先行要因」は自律型求職活動における「工程品質」に影響を及ぼし、「求職活動の品質」を左右する。間接的に「求職活動の成果」にも影響を及ぼすが、ここにもマクロ要因が「媒介変数」として介在する。例えば、労働市場の需要として、特定の高度な熟練技能が必要とされている場合、その熟練技能を持つ求職者は就職しやすい環境にある。その一方で「求職活動の品質」と「求職活動の成果」である就職の実現との関係は弱くなると考えられる。

2 工程品質の循環

自律型求職活動モデルでは求職活動の工程を、「目標設定」、目標達成のための「計画立案」、その計画に取り組む「目標追求」、そして、それらをふり返る「ふり返り」の4つに分け、この4工程の循環によって工程品質が向上するに伴い、求職活動の品質向上にもつながると考える（図表5－2－3参照）。以下、それぞれの工程品質の基準について説明する。

図表5－2－3 自律型求職活動モデルと工程品質の基準



出所）Van Hooft, Wanberg, & Van Hove（2013）を訳出の上、転載。

(1) 目標設定

自己制御には複数の心理的プロセスが含まれる（e.g. Hofmann et al., 2012）が、Van Hooft et al.（2013）は、ほとんどの自己制御理論において、自己制御の始まりは目標設定であることを指摘している。彼らは、Austin et al.（1996）の研究から、次の目標の定義を引用している。

人が望んでいる状態の意識的な表現。（p.338）

彼らは、目標設定として、以下の4つの品質基準にまとめている。

- ①意識している目標を1つ選択する。
- ②①の目標への関わりを深める。
- ③①の目標を明確にする。
- ④①の目標を下位の目標からなる階層構造に位置づける。

以下、それぞれの品質基準について説明する。

①意識している目標を1つ選択する。

Saks (2005) が統合的自己制御モデルで指摘したように、現在の求職活動に関する理論では、そのプロセスにおいて目標選択の重要性が認められている。求職活動の場合、最も明らかな目標は就職の実現であり、そのきっかけは失業や学校の卒業、現在の仕事に対する不平・不満などを背景とする転職の希望など様々である。

これに対し、**Van Hooft et al. (2013)** は、求職活動の目標が就職の実現だけではないこともあると指摘している。例として、求職活動の目標が雇用主に対する交渉力の強化 (**Boswell et al, 2004**) や、何かあった時のための就職先の確保や専門職同士のネットワークの拡大 (**Van Hoyer & Saks, 2008**) を挙げている。しかし、いずれにせよ求職者が自己制御を働かせた求職活動を開始し進めていくには、求職者は複数の意識している目標の中から1つ選択する必要があると説明している。

②①の目標への関わりを深める

Van Hooft et al. (2013) は、目標の次元として、目標への関与 (goal commitment) を重視している。例えば、**Kanfer et al. (2001)** の研究を引用し、求職活動は、「就職という目標を達成するため、目標を確認し、かつ目標への関与を強くすることから始まる」(p.838) と説明している。そして、**Latham & Locke (1991)** の研究を引用し、目標への関与の定義を説明している。

個人の目標に対する愛着や重要性の認識、達成しようとする決意の程度。また、挫折や障害に直面した際、その目標を維持できる程度。(p.217)

そして、この定義を求職活動に当てはめると、就職先を見つけようとする決意の強さ (determination) とほぼ同じ意味になると説明している。

③①の目標を明確にする。

Van Hooft et al. (2013) は、**Austin et al. (1996)** が目標の次元の1つとして特異性 (specificity) の研究をしているが、求職活動の研究は、この特異性の次元に強く影響を受

けていると説明している。目標の特異性とは、目標が言葉などで表現される際、他の目標との違いや、その目標が持つ固有性が表現されている程度を意味する。

Wanberg, Hough, & Song (2002) の研究を引用し、目標の特異性に相当する求職活動の明瞭性 (job search clarity) の定義と、その効果について説明している。

求職者が求職活動の目標を明瞭にしている程度。(p.1104)

この定義に従うと、漠然と就職を希望するより、収入などの希望条件が明らかなほど、求職活動の明瞭性が高いことになる。**Wanberg et al. (2002)** は、求職活動の明瞭性が欠如すると、求職活動の効果が弱まると説明している。例えば、求職活動の明瞭性が低い求職者の作成した応募書類は、雇用主へのアピールが弱いと考えられ、こういったタイプの求職者は就職の希望をより具体的にする必要があるだろう。

④①の目標を下位の目標からなる階層構造に位置づける。

Van Hooft et al. (2013) は、**Austin et al. (1996)** が、目標の次元として時間の幅 (temporal range) にも注目していることを取り上げ、目標の階層構造の重要性を指摘している。時間の幅とは目標の階層構造の次元であり、上位 (superordinate) と下位 (subordinate) に大別される。例えば、「希望の就職の実現」を上位の目標とすると、それを達成するため「求人検索をかけて求人を探す」や「応募書類を作成する」などがより直近の目標であり、下位の目標と位置づけられる。

彼らは、**Bandura (1991)** の研究をもとに、下位の目標が動機づけに重要な役割を果たすことを指摘している。下位の目標は、求職活動の具体的な取組みと関係性が強く、下位の目標の達成は自己満足へとつながり、活動全体をコントロールしている感覚につながるからである。このため、求職者が下位の目標と上位の目標の関連性を強く意識できると、上位の目標の達成に向けた進行が順調になると考えられる。例えば、求職者が、下位の目標である「求人検索をかけて求人を探す」ことや「応募書類を作成する」ことにより、上位の「希望の就職の実現」が可能であると実感できている場合、求職活動の取組みは、より活発になるだろう。

(2) 計画立案

Van Hooft et al. (2013) は、計画立案の工程には、目標の達成に向けた努力をするための準備や行動面での具体的な道筋や戦略の作成 (例えば、「いつ」「どこで」「どのように」「どのくらいの期間」活動するか) などが含まれると説明している。

Austin et al. (1996) の研究から、この工程には2つの働きがあると説明している。1つは、求職者が目標設定で、どの目標を選択するかという選択肢を検討するための手段を提供

する働きであり、もう1つは、目標設定で構造化され、定められた下位目標の優先順位を明確化し、そして実行手順と、それらの手段を提供する働きである。これらの働きを通して、目標を達成するための計画や戦略が選択される。

こういった計画や戦略の選択は、求職者の性格や置かれている状況に大きく左右されるという。このため、適切な計画や戦略が選択されるよう、求職活動の成果との照合も併せ、計画や戦略をくり返し調整する、目標設定と計画立案の間を行きつ戻りつする循環型の手法が要求される。以上のことを、次の4点の品質基準として、まとめている。

- ①求職活動として、探索的もしくは集中的のどちらかの戦略を採用する。
- ②私的な情報源に特別な注意を向けるなど幅広く求職活動の戦術を活用する意思を固める。
- ③求職活動の戦術に優先順位をつけ、いつ、どこで、どのように、その意思を実行するか、無理のない実行可能な計画を作成する。
- ④計画的な活動のため綿密な準備をする。

①求職活動として、探索的もしくは集中的のどちらかの戦略を採用する。

Van Hoof et al. (2013) は、戦略とは、選択された目標を達成するため、行動面で大まかな道筋を示したものであると説明している。**Stumpf, Colarelli, & Hartman (1983)** の研究を引用し、求職活動の戦略を、偶然を期待し思いつきで探す戦略と、計画的にシステマティックに探す戦略に分けて考え、経済学では一般的に後者の戦略がよい成果を生みやすいとされていると説明している。

Crossley & Highhouse (2005) の研究が、次の3種類の求職活動の戦略を心理学的に測定可能なものとしたと説明している¹⁸。それらは、「集中型求職活動戦略 (focused search strategy)」（例えば、求職条件の希望を明らかにするなどして、求人事業所に問い合わせる件数を絞り込む。）、「探索型求職活動戦略 (exploratory search strategy)」（例えば、友人や職業紹介機関など様々な情報源を活用し、積極的に求人に関係する情報を幅広く収集する。）、「場当たり型求職活動戦略 (haphazard search strategy)」（例えば、あえて意図的な情報収集はせず、受動的に情報を収集する。）である。そして、集中型求職活動戦略は選択した求人の仕事に対する満足感が、探索型求職活動戦略は採用通知の件数が、それぞれ高くなり、反対に、場当たり型求職活動戦略は、選択した求人に対する満足感と採用通知の件数のともに低くなることが明らかにされたと説明している。

自律型求職活動モデルは、**Crossley et al. (2005)** の研究を参考としているが、彼らのように求職活動の行動上の戦略に着目するのではなく、自己制御の視点から求職者の認知に基づいて、意図的に求職活動の戦略を採用することを工程品質の基準としている。

¹⁸ **Crossley et al. (2005)** は、この分類は **Stevens & Turban (2001)** の研究を参考にしたと説明している。著者はこの論文を確認できていない。

②私的な情報源に特別な注意を向けるなど、幅広い求職活動の戦術を活用する意思を固める。

Van Hooft et al. (2013) は、求職活動の戦略が決まると、その戦略をもとに戦術が選択されるという。戦術は、どのような手段を使い、どこから求人に関する情報を収集するかということに関わっているという。そして、**Saks (2005)** の研究をもとに、求人に関する情報源は公式 (formal) と非公式 (informal) に大別され、公式の情報源は、民間や公共の職業紹介所、教育機関等の就職支援センター、求人広告などであり、非公式の情報源は親戚や友人などの個人的なネットワークであると説明している。

Kanfer et al. (2001) の研究では、多様で幅広い戦術の活用が、就職先を見つける可能性を高くすることが示唆される一方で、市販されている求職活動のマニュアル (e.g. **Bolles, 2010**) では、求職者が自身の個人的なネットワークから、採用の見込みが持てる求人事業所を洗い出し、直接、連絡を取ることを勧めているという、相互に矛盾したノウハウを示していることを指摘している。

これに関して、**Wanberg et al. (2000)** の研究を取り上げ、就職先が見つかった求職者のうち、公式の情報源を活用した者の割合は全ての職業で 11~35% の間にあり、非公式の情報源のそれでは 50~75% の間にあったことを指摘し¹⁹、この結果から、非公式の情報源を活用した方が、求職者はより豊富で詳細な求人の情報が得られ、自身の条件 (求職者の情報) に見合った求人事業所に出会う機会につながり、結果として就職が実現する可能性が増すと解釈している。また、求職者がこの可能性を認識することにより、戦術を行動に移す求職行動の意図が高まることを指摘している²⁰。

③求職活動の戦術に優先順位をつけ、いつ、どこで、どのように、その意思を実行するのか、無理のない実行可能な計画を作成する。

Van Hooft et al. (2013) は、求職行動の意図を高め、実行の先延ばしを避けるため、自己制御の理論やその働きを利用することが効果的であるという。例として、活動に優先順位をつけたり (**Lord, Diendorff, Schmidt & Hall, 2010**)、締め切りを設定したり (**Steel & Konig, 2006**)、意思を実行に移すノウハウを提供する (**Gollwitzer & Sheeran, 2006**) などを挙げている。そして、高品質の求職活動では、これらの知見やノウハウを利用し、いつ、どこで、どのような求職活動をするか、といった計画立案が行われているという。しかし、こういった計画立案に関する求職活動の研究は、ほとんど行われていないことを指摘している。

活動に優先順位をつけることは、複数の行動をこなさなければならない状況において、と

19 **Wanberg et al. (2000)** は、**Rosenfeld (1975)** の研究から、これらの事実を説明している。著者は、この **Rosenfeld** の論文を確認できていない。

20 この考え方の背景には計画的行動理論 (第4章第5節「2 計画的行動理論」参照) がある。求職行動の意図とは、求職者が求職行動をとることに対する主観的確率である。**Van Hooft, Born, Taris, & Van der Flier (2004, 2005)** は、この主観的確率が高くなると、求職者が実際に求職行動をとることと就職の実現の両方の可能性が高くなると報告している。

でも有効であるという。優先順位をつけることにより、今、やらなければならない活動に集中でき、他の活動に注意が逸れるのを防ぐことができる。また優先順位に加え、締め切りを設定することにより、次の目標追求の工程における行動や動機づけの自己制御を高めることにつながるからである。

彼らは、意図を実行に移すノウハウとして **if-then** 計画を取り上げている。これは、目標の実現を促進する活動のきっかけとなる時間、場所、方法を明らかにする手法である (**Gollwitzer, 1990**)。例えば、「次の月曜日の午前 10 時になったら、私はコンピューターの前に座り、今度、応募する求人の応募書類を作成する」のように、求職者に **if-then** 計画の作成を促すのである。この **if-then** 計画の作成により、意思を実行に移す流れが自動化し思考の労力が省かれるようになるという。

Van Hooft et al. (2005) は、**if-then** 計画を活用した求職者群と活用していない求職者群それぞれに対し、4 カ月後に求職活動の報告を求めたところ、**if-then** 計画を活用した求職者群の方が、より活発に求職活動を行っていたことを明らかにしている。

④計画的な活動のため綿密な準備をする。

Van Hooft et al. (2013) は、活動の計画に基づき綿密な準備をすることの重要性を指摘している。ネットワークづくりを例に挙げ、高品質の求職活動では、連絡を取りたい人物の情報を事前に収集しておくことが大切であると説明している。

Caldwell and Burger (1998) の研究を取り上げ、求人や仕事に関連する情報を収集するため友人や知人と話をするなどの社会的準備 (**social preparation**) と、応募する求人事業所のホームページや有価証券報告書を調べるなど背景知識の準備 (**background preparation**) が、求職活動の成果に及ぼす影響を検討したところ、社会的準備と背景知識の両方の準備により 2 次面接の回数が増え、社会的準備単独の効果としては、より採用通知の件数が増えることが明らかになったという。

また、**Latham et al. (2006)** の研究を取り上げ、面接試験の準備が面接試験に対する自己効力感を強くし、不安を減少させるために重要であることを明らかにしたことを、そして、その面接試験の準備では、求職者が自身の肯定的な側面を話す (**self-talk**) 訓練、自身を勇気づけるように説得する (**self-persuasion**) 訓練、自身を売り込むスキル (**self-promotion skills**) を学習する訓練などが行われたと説明している。

(3) 目標追求

Van Hooft et al. (2013) は、**Vancouver & Day (2005)** の研究を引用し、目標を達成するための努力をする目標追求の工程では、目標に向けた持続的な行動が必要不可欠になると説明した。そして、計画された行動を始動し持続させるため、また意志や注意力が枯渇しないようにする自己制御が必要になることを主張した。例えば、適度に休憩を取るなどの工

夫である。

そして、重要な自己制御のメカニズムとして、セルフコントロール (Diefendorff & Lord, 2008)、目標の遮蔽と維持 (goal shielding: Shah, Friedman, & Kruglanski, 2002)、セルフモニタリング (Zimmerman, 2000)、フィードバックの探究 (feedback-seeking: Vancouver et al., 2005)などを挙げている。

彼らは、目標追求についてのこれまでの研究では、求職活動の頻度や活動にかけた時間、そして精神的・肉体的な負担などの努力量といった量的側面に注意を向ける一方、計画された求職活動の実行を促す自己制御については扱ってこなかったという。しかし、求職活動中には、目標達成のための努力を妨害する様々な障害、挫折、苦労などが頻繁に起こると考えられる。このため、品質の高い求職活動では、注意・思考・情動・行動に対するセルフコントロール、目標の進捗・遂行におけるセルフモニタリング、目標の遮蔽と維持、積極的なフィードバックの探究技法、これらの活用が重要になるという。以上のことを、次の3つの品質基準にまとめている。

- ①求職活動を開始したり持続するため、自身の注意、思考、感情、動機づけ、行動をコントロールする。
- ②目標以外に注意が向く場合、その注意を逸らすことにより目標を保護する。
- ③自身の行動、目標の進行状況、進行の速さに関する情報を入手するため、自身をモニタリングし、他者からのフィードバックを求める。また、目標と現状の違いに注意を向けたり、その違いについて診断する際、自身よりも課題との関連性から解釈する。

①求職活動を開始したり持続するため、自身の注意、思考、感情、動機づけ、行動をコントロールする。

Van Hooft et al. (2013) は、セルフコントロールには、自身の注意のコントロール（活動に集中できるように注意の向きを変える。関係のない活動や出来事に注意を向けないようにするなど。: Zimmerman, 2000）、思考のコントロール（過度な思考や現実逃避的な考えを止めるなど）、感情のコントロール（活動している間は不安、心配、落胆などの気持ちが起きる余地がないようにするなど。: Wanberg et al., 2008）、動機づけのコントロール（求職行動の意図を強めたり、動機づけが弱まることを避けるなど。: Kanfer & Heggstad, 1997）、行動のコントロール（努力を続けたり、粘り強さを発揮したり、先延ばしを避けるなど。）があると説明している。

セルフコントロールは目標追求の段階で重要であるとし、なぜならば、セルフコントロールにより予定通りに求職活動の計画が始動され、目の前の課題に注意が向けられるようになり、努力を長期的に維持できるようになるからであると説明している。

また、彼らは、Kanfer (2012) の研究を引用し、目標が、その達成に多くの時間を要し、かつ複雑な場合、また集中できない環境下や自身が興奮状態にある時、セルフコントロール

がとても必要とされると説明している。そして、このようにセルフコントロールは厳しい状況の時こそ、より重要になることから、こういった状況は求職活動の間にも必ず起こることを指摘している。

②目標以外に注意が向く場合、その注意を逸らすことにより目標を保護する。

Van Hooft et al. (2013) は、セルフコントロールの特殊なメカニズムとして目標の遮蔽と維持の2つを指摘している。**Lord et al. (2010)** の研究を引用し、遮断と維持とは、焦点となる目標が強く意識され続けるよう、また、その目標を目指して努力が持続するよう、他の競合する目標に関する情報の干渉を受けないようにすることであると説明している。

そして、成功するための自己制御とは、焦点となる目標に注意を向け続け、一時的な別の目標に注意を逸らさず、目標追求を妨げる誘惑を避けることであるという。そうして、求職者が実行すべき目の前のタスクをこなすことに意識を集中させることが大切であると説明している。

③自身の行動、目標の進行状況、進行の速さに関する情報を入手するため、自身をモニタリングし、他者からのフィードバックを求める。また、目標と進行状況の違いに注意を向けたり、その結果について診断する際、自身よりも課題との関連性から解釈する。

Van Hooft et al. (2013) は、高品質の求職活動を実現するには、セルフモニタリングや積極的に他者からのフィードバックを求めることが大切であることを説明している。その理由として、自身の行動の内容や水準、目標の達成に向けた進行状況、求職活動の成果などのコントロールにつながることを挙げている。

自己制御理論では、人は目標との関係から自身の行動に意識的に注意を向けることを重視している (**Kanfer & Ackerman, 1989; Karoly, 1993; Zimmerman, 2000**) とし、その理由として、自身の行動に関する正確な情報を持っていないと、目標の達成に向けて着実に努力をしているのかが検討できないと説明している。しかもその情報は、できる限り直前の行動に関する情報であることが望ましく、それは行動が目標の達成からずれている場合、すぐに修正できるからであるという。また、他者に自身の行動や目標の進行状況について、積極的に情報を求めることも効果的であるとし、それにより客観的に自身の行動を検討できるようになるという。

自己制御理論では、セルフモニタリングなどにより、人は進行状況があるべき状態から大きく遅れていると気づいたり進行が遅いと気づくと、その差を埋めるため、目標に向けてより一層、努力するようになる心理的メカニズムが重視されているが (**Bandura, 1991; Carver & Scheire, 1990; Kluger & DeNisi, 1996**)、これは目標が達成できるという自信のある人の場合であると指摘し、自信のない人の場合、あきらめにつながったり、やる気を失ったりすることが考えられるという。

彼らは、これらのことから、目標追求の段階では、高品質の求職活動では、人は進行状況が遅れていると認識した場合、その原因を自身に帰属させるのではなく、課題に帰属させるようにすべきであると主張している。動機づけが低くなるのを避け、粘り強さを失わないようにすることを重視するからである。

(4) ふり返し

Van Hooft et al. (2013) は、自己制御理論におけるふり返りの工程を非常に重視している。この工程は、設定された目標の観点から、目標追求の段階が成功しているかどうかを評価する。適切なふり返しを行うには、目標設定の段階で目標が明確であり、目標追求の段階で自身の行動をモニタリングしていることが重要であるという。

ふり返りの工程は、自身の活動に対する反応や、これまでに説明した循環する各工程に影響を及ぼすという（例えば、ふり返りの結果をもとに目標設定の段階で実現が可能な目標への変更、その変更した目標に合わせて戦略や注意の向け方の変更など。）。

Zimmerman (2000) の研究を引用し、ふり返りを構成する中心的な要素として、活動の自己評価、自己評価に重要な影響を及ぼす原因帰属、自己反応（例えば、自己満足や自己報酬など。）の3つを挙げている。

目標設定からふり返しまでの求職活動の1循環は、例えば、目安として、1つの求人への応募に始まり、提出書類の作成、面接試験、採否の通知までを想定している。ふり返りの段階で重要なことは、採否の通知など求人事業所からの反応を手がかりとして、どの原因を推測し、これまで通りの求職活動の方針で今後も進めるのか、あるいは、その方針を変えるのかを検討することにあるという。ふり返りの品質基準として、次の3つを定めた。

- ①設定した求職活動の目標の観点から自身の活動の評価に注意を向ける。
- ②失敗の原因が自身にあり、その原因を変えることが可能であると考えたり、失敗から学ぼうとする。
- ③活動の成果に応じて自身に報酬を与える。

①設定した求職活動の目標の観点から自身の活動の評価に注意を向ける。

Van Hooft et al. (2013) は、これまでの研究から、人は自身の間違いや失敗の経験に対し、様々な反応をすることが明らかになっているという。例えば、訓練や組織関連の研究において、間違いや失敗の経験からの学習が、活動の成果に有益な影響を及ぼす（**Keith & Frese, 2005; Van Dyck, Frese, Baer, & Sonnentag, 2005**）ことが報告されているという。

この考え方を求職活動支援の場面へと応用した研究として、**Noordzij et al. (2013)** の学習目標志向性研修の効果研究を取り上げ（第3章第3節「6 学習目標志向性研修」参照）、求職活動支援プログラムにおいて、失業者に対し、失敗の経験を肯定的に評価したり、その経験から学習するという方向づけをすることにより、就職率などの活動の成果が上がったこ

とを報告している。

②失敗の原因が自身にあり、その原因を変えることが可能であると考えたり、失敗から学ぶとする。

Van Hooft et al. (2013) は、**Weiner (1985)** の原因帰属理論をもとに、求職活動において、その結果の原因をどのように捉えるかによって、その後の感情の状態や動機づけに影響を及ぼすと考えた。

原因帰属理論は、人が成功や失敗の原因を考える際、3つの次元からそのプロセスを説明するモデルである。それらは、「原因の所在 (locus of control : 失敗の原因を自身にあると考えるか (内的 : internal)、あるいは環境 (外的 : external) にあると考えるか。)」 「安定性 (stability : 失敗の原因は今後も変わらないもの (安定 : stable) と考えるか、あるいは変わる (不安定 : unstable) と考えるか。)」 「統制可能性 (controllability : 失敗の原因が自身の力でコントロールできる (統制可能 : controllable) と考えるか、あるいはできない (統制不可能 : uncontrollable) と考えるか。)」 の3次元である。

そして、これまでの求職活動に関する研究 (**Leana & Feldman, 1988; Wanberg, 1997; Wanberg et al., 2005**) からは、求職者が求職活動の失敗の原因を自身にあり (内的)、その原因を変えることが可能である (統制可能) と考える方が有益であるという結論が下されていると説明している。

③活動の成果に応じて自身に報酬を与える。

Van Hooft et al. (2013) は、**Zimmerman** や **Bandura** の研究をもとに、求職者が、自身の求職活動の成果に応じて、自ら報酬を与えることが重要であると述べている。

Zimmerman (2000) は、自己制御の循環プロセスにおいて自己満足感が重要であり、それはその後の自己制御のプロセスに影響を及ぼすと述べている。

Bandura (1991) は、人は目標への到達の程度に応じて自己満足感を感じることであり、その肯定的な感情が自己報酬として働き、努力の継続と粘り強さにつながると説明している。自己報酬には、自己満足感だけでなく、現実の出来事 (ショッピングに行くなど) や認知的な気晴らし (休憩を取るなど) なども含まれる。また、他者からの報酬よりも、自己報酬の方が目標を達成できる可能性が高まるという。なぜなら、自己報酬の活用の場合、人は自身で行動をモニタリングする。その結果、適切な行動に対し、持続的に報酬を自身に提供できるからである。これに対し、他者から報酬を受ける場合、他者が行動をモニタリングする。その結果、適切な行動に対し他者からの報酬がないと、その行動が持続できなくなるからである。

Van Hooft et al. (2013) は、求職活動における自己報酬の効果については、まだ十分に研究されておらず、その効果は状況によって変わるのではないかと考察している。

第3節 自己制御に焦点を当てた求職活動支援モデルの実用可能性の検討

本報告の目的は、自己制御に焦点を当てた求職活動支援の処方箋モデルが、ハローワークにおいて実用可能かどうかを検討することにある。その際、自律型求職活動モデルを利用する。この理由として、次の3つのことが考えられる。

第1に、自律型求職活動モデルが、求職者と職員の双方に求職活動の改善の方向性を示す処方箋モデルであること。統合的自己制御モデルは、職員が図表5-1-3に示した「求職活動支援の枠組み」を活用すると、初回講習や求職活動支援セミナーを企画する際、適切な求職活動支援プログラムを選択する指針である。しかし、求職者にとって自身の求職活動をふり返り、どこに問題があり、何を改善すればよいかを示す処方箋ではない。また、同モデルでは、求職活動の成功要因は示されているが、求職者が求職活動に取り組む際の具体的な指針を示す水準には達していないと考えられる。

ハローワークの現場での活用を考えると、初回講習や求職活動支援セミナーなどの集合型のサービスだけでなく、職業相談・紹介業務などの個別のサービスも含める必要がある。個別サービスでは、求職者の実際の求職活動を踏まえた具体的な助言や提案が職員に求められることから、自律型求職活動モデルにおける「目標設定」「計画立案」「目標追求」「ふり返り」ごとの品質基準は具体的な認知や行動の基準を示しており、有用性が高いと考えられる。

第2に、ハローワークでは統合的自己制御モデルが想定している求職活動支援プログラムがほとんど整備されていないという問題がある。図表5-1-3では、「E. 求職活動の支援」として、「3. ジョブズ」「4. ジョブクラブ」「5. 自己効力感高揚プログラム」「6. 職務・組織適合プログラム」「7. 自己提示スキルプログラム」「8. 職業選択プログラム」などの求職活動支援プログラムが挙げられているが、面接試験対策に相当する「7. 自己提示スキルプログラム」を除けば、全てハローワークに整備されていない研修プログラムである。

第3に、統合的自己制御モデルと違い、自律型求職活動モデルは自己制御の循環性をモデル化していることである。ハローワークに来所する求職者は、一回の求人への応募で就職が決まることはあまりない。応募と不調のくり返しを通して、自身の強みや弱みを理解したり、適切な求人の選択や面接試験での効果的な受け応えができるようになり、希望の就職の実現に近づく。自律型求職活動モデルは、この循環性を取り入れており、ハローワークにおける求職活動の実情に合ったものであると考えられる。

第6章 ハローワークにおける自律型求職活動モデルの有用性の検討

本章では、ハローワークにおける自律型求職活動モデルの実用可能性を検討するため、平成28年度から平成29年度にかけて、労働大学の8つの研修コースの受講生であるハローワーク職員を対象として、研修生の自主的参加による課外研修であるイブニングセッションを利用し、同モデルの考え方やノウハウを解説する研修プログラムを実施した。そして、アンケート調査により参加者を対象として職業相談・紹介業務を進める上で、有効かどうかを尋ねた。研修コースの受講生の総数は400人であり、そのうち、230人がイブニングセッションに参加した。参加率は57.5%である。

図表6-1-1に、自律型求職活動モデルを解説するイブニングセッションの実施状況を示す。実施順に、研修番号として1～8まで番号を振った。

図表6-1-1 イブニングセッションのテーマと参加者数

研修番号	年度	日程	時間	研修コース名	研修プログラム名(時間)	研修コース受講者数(人)	イブニング・セッション参加者数(人)	イブニング・セッション参加率(%)	イブニング・セッション参加率の平均値(%)
1	平成28年度	6月28日	17:15～18:45	第2回公共職業安定所課長・統括職業指導官研修	生活保護受給者の就労支援	61	33	54.1	64.6 * 59.5
2	平成28年度	7月28日	17:15～18:45	第1回職業指導Ⅱ専門研修	生活保護受給者の就労支援	54	32	59.3	
3	平成28年度	8月25日	17:15～18:45	第2回職業指導Ⅱ専門研修	生活保護受給者の就労支援	49	30	61.2	
4	平成28年度	9月6日	17:15～18:45	第5回公共職業安定所課長・統括職業指導官研修	生活保護受給者の就労支援	57	44	77.2	
5	平成28年度	2月2日	17:15～18:45	第4回職業指導Ⅱ専門研修	生活保護受給者の就労支援	50	29	58.0	
6	平成28年度	2月15日	17:15～18:45	第2回職業指導Ⅳ専門研修	生活保護受給者の就労支援	18	14	77.8	
7	平成29年度	12月7日	17:15～18:45	第3回職業指導Ⅱ専門研修	就職支援研究の最前線 ー求職者の自律性を促す求職活動モデルを中心にー	57	17	29.8	43.6
8	平成29年度	2月1日	17:15～18:45	第4回職業指導Ⅱ専門研修	就職支援研究の最前線 ー求職者の自律性を促す求職活動モデルを中心にー	54	31	57.4	
合 計						400	230	57.5	59.4

注) これらの他に平成29年度の2月5日に、「第2回職業指導Ⅳ専門研修」において、「就職支援研究の最前線ー求職者の自律性を促す求職活動モデルを中心に」を実施したが、アンケート調査は実施しなかったため、このリストからは外した。*は、職業指導Ⅱ専門研修コースの参加者限定の参加率の平均値。

第1節 研修プログラムの概要

1 研修プログラムのテーマ

研修プログラムのテーマは、「生活保護受給者の就労支援」と「就職支援研究の最前線ー求職者の自律性を促す求職活動モデルを中心にー」(以下「就職支援研究の最前線」という。)の2種類である。テーマは違うが、どちらも、求職活動支援の理論の変遷、求職活動の自己制御理論、そして具体的な事例を交えながら自律型求職活動モデルを説明した。

自律型求職活動モデルの説明に際し、「就職支援研究の最前線」では一般的な求職者を想

定しているのに対し、「生保受給者の就労支援」では主に生保受給者を想定している。後者では、同モデルの説明後、**厚生労働省職業安定局（2016）**「こんなとき、どうする？－生活困窮者の就労支援における困難場面での対応方法集」を活用し、同モデルの観点から具体的な生保受給者の就労支援事例を検討した。

テーマは事前に受講生に知らせ、参加を呼びかけた。**図表 6－1－1**に、一つひとつの研修プログラムごとの参加率を示した。テーマごとに参加率の平均値を算出すると、「生保受給者の就労支援」の方が 64.6%であり、「就職支援研究の最前線」の 43.6%よりも 2 割程度高かった。コースによって参加者の年齢層や役職に違いが見られることから、両テーマの職業指導Ⅱ研修コースの参加者に限定して見ると、前者が 59.5%であり、後者の 43.6%よりも同じく 2 割程度高いことには変わりはなかった。

ただし、「就職支援研究の最前線」のテーマでは、7 番と 8 番の 2 つの研修プログラムが実施されているが、7 番の研修プログラムの参加率が 29.8%と極端に低かった。これにより同テーマの参加率の平均値が低くなった可能性が考えられる。8 番の研修プログラムの参加率は 57.4%と 6 割に近いことから、テーマの違いによって参加率が変化した可能性は低いことが考えられよう。

2 研修プログラムのスケジュール

研修プログラムは、17 時 15 分から 18 時 45 分までの 1 時間 30 分のプログラムであった。それぞれのスケジュールを**図表 6－1－2**と**図表 6－1－3**に示す。

スケジュールの項目を見てわかるように、求職活動支援の研究をレビューする際、「生保受給者の就労支援」では、「1 求職活動の支援に関する研究のレビュー」で、1970 年代以降の行動学習理論から 2000 年代以降の自己制御理論への理論的な展開を説明したのに対し、「就職支援研究の最前線」では、1 の「(1) 失業研究の歴史」で、求職活動支援の研究の大本となる 1930 年代の世界大恐慌時代時の失業研究まで遡った。

その他は、上述したように、「生保受給者の就労支援」では、「3 生保受給者の就労支援メニューへの展開」で、自律型求職活動モデルの観点から具体的に就労支援の事例を検討した。研修で活用した配布資料を**資料 1**と**資料 2**に掲載した。

3 研究と研修の連携－アンケート調査の実施状況

労働政策研究・研修機構（2017a）は、労働行政の中核となる行政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り、その結果をさらに研究に活用していく研修研究を行っている。この一環として、①～④の手順を踏んで、自律型求職活動の理解を深め、その有用性を検討する研修プログラムを開発に取り組んだ。

①求職活動支援の先行研究を踏まえ、自律型求職活動モデルを理解する研修プログラムを作成する。②参加者は研究プログラムを受けることにより、自律型求職活動モデルを理解す

る。③研修プログラムの受講後、アンケート調査を実施し、自律型求職活動モデルを中心に研修プログラムの評価と感想を参加者に求める。④アンケート調査を集計、分析し、その結果をもとに、自律型求職活動モデルの理解が進むように研修プログラムを改善する。

アンケート調査の実施状況を説明すると、研修番号1（図表6－1－1参照。以下、研修番号については同様）では、研修プログラムの感想を尋ねる自由回答式のアンケート調査であった。研修番号2以降、自由回答式の質問項目に加え、選択式で研修プログラムの効果を尋ねる質問項目を加えた。安定して研修プログラムの効果が確認されたことから、研修番号3以降、学習内容の理解や現場での有用性について、自律型求職活動モデルに特化した質問項目に変えた。研修番号4では、同モデルの名称を「循環型自己制御モデル」としていたが、研修番号5以降、「自律型求職活動」に統一した。

図表6－1－2 「生保受給者の就労支援」のスケジュール

1. 求職活動の支援に関する研究のレビュー (1)求職活動の支援に関する理論 ⇒行動学習理論から自己制御理論へ (2)求職活動の支援の目的 ⇒効果的な求職行動の学習から 求職活動の自律性の強化へ (3)求職活動支援プログラムの方向性 ⇒求職活動に有用な知識とスキルの習得に加え、 より効果的な判断や選択等の意思決定ができるように支援	17:15 ～17:30
2. 求職活動過程の循環型自己制御モデルの紹介 ⇒求職活動の量から質の検討へ	17:30 ～18:00
3. 生保受給者の就労支援メニューへの展開 ⇒厚生労働省「こんなとき、どうする？－生活困窮者の就労支援における困難場面での対応方法集」の事例検討	18:00 ～18:30
4. 循環型自己制御モデルの活用の可能性 ⇒話し合いからアンケート調査へ	18:30 ～18:45

図表 6－1－3 「就職支援研究の最前線」のスケジュール

就職支援研究の最前線 －求職者の自律性を促す求職活動支援モデルを中心に－ はじめに Ⅰ 求職活動支援とは？－その本質的な問題 Ⅱ 失業研究の歴史－求職活動支援研究のルーツ Ⅲ 求職活動支援プログラムの中核にある考え方 －認知的不協和理論 Ⅳ 求職活動を支援する処方箋 －自律型求職活動モデルの紹介 Ⅴ 求職活動の媒介変数と境界条件 今後の課題	17:15 ～18:40
アンケート	18:40 ～18:45

第2節 自律型求職活動モデルの有用性の検討

1 調査の目的

自律型求職活動モデルの有用性を検討するため、イブニングセッションの「生保受給者の就労支援」と「就職活動支援研究の最前線」の両研修プログラムの終了後、アンケート調査を実施した。

本報告では、分析の対象として、「自律型求職活動モデル」と名称を統一した研修番号4以降の研修コースに絞った。この結果、「生活保護受給者の就労支援」が3コースで参加者数87人、「就職支援研究の最前線」が2コースで参加者数48人を分析の対象とした。

2 調査の方法

(1) アンケート調査の設計等

アンケート票は、「ア 参加者の個人属性」「イ 研修プログラムの効果」「ウ 研修プログラムの感想」の3つのパートから構成される（資料3、資料4参照）。

ア 参加者の個人属性

「生保受給者の就労支援」と「就職支援研究の最前線」とともに、参加者の個人属性に関する質問項目は5種類である。①性別、②年齢層、③職業相談業務担当の経験の有無、④職業相談業務の通算経験年数、⑤現在の職業相談業務担当の有無。

イ 研修プログラムの効果

研修プログラムの効果として、**Kirkpatrick（1979）**の研究効果測定の4段階モデルを参

考にした。このモデルでは、4段階のレベルでの研修の効果を把握する。

レベルⅠ（反応）：参加者は研修に対し、どのような反応をしたのか？

レベルⅡ（学習）：参加者は何を学習したのか？

レベルⅢ（行動）：参加者は研修を受けることにより、どのように行動を変えたのか？

レベルⅣ（結果）：参加者が行動を変えることにより、どのような成果があったのか？

アンケート票はこのモデルを参考としている。「生保受給者の就労支援」のアンケート票の質問項目は次の4項目である。

レベルⅠ：このイブニングセッションを体験したことに満足している。

レベルⅡ－1：求職活動の支援に関する考え方の変化が理解できた。

レベルⅡ－2：自律型求職活動モデルの考え方が理解できた。

レベルⅢ：職業相談を進める上で、自律型求職活動モデルの考え方やノウハウは有効だと思う。

「就職支援研究の最前線」のアンケート票は次の4項目である。

レベルⅠ：この研修を体験したことに満足している。

レベルⅡ－1：求職活動の支援に関する考え方の変化が理解できた。

レベルⅡ－2：自律型求職活動モデルの考え方が理解できた。

レベルⅢ：相談業務を進める上で、自律型求職活動モデルの考え方やノウハウは有効だと思う。

両アンケート票の質問項目で文言に若干の違いはあるが、意味内容は同じと言ってよいだろう。

レベルⅠは、参加者が研修を気に入ったかどうか、といった参加者の反応を評価するレベルである。**Kirkpatrick (1979)**によると、参加者が研修を気に入ると、その研修から最大限の恩恵を受けられるという。つまり、レベルⅡ以降の効果的な学習や行動の変容に結びつくと考えた。アンケート票では、研修を体験したことに満足をしているかを尋ねた（レベルⅠ：以下「研修への満足感」という。）。

レベルⅡは、参加者が何を学習したかという視点で評価するレベルである。両アンケート票では、求職活動支援に関する考え方の変化が理解できたか（レベルⅡ－1：以下「求職活動の支援に関する考え方の変化の理解」という。）と、自律型求職活動モデルの考え方が理解できたか（レベルⅡ－2：以下「自律型求職活動モデルの考え方の理解」）に分けて聞くようにした。

レベルⅢは、参加者が研修で学んだ知識や技能を、実際の仕事で、どの程度、反映させた

のか、つまり研修による職場での行動の変化を評価するレベルである。今回の調査では、職業相談あるいは相談業務を進める上で自律型求職活動モデルの考え方やノウハウは有効かどうかを尋ねて、レベルⅢの効果に代替することにした（レベルⅢ：以下「有用な情報・ノウハウの取得」という。）。

研修プログラムの終了後、参加者は、レベルⅠからレベルⅢの評価について、「まったくあてはまらない」「あてはまらない」「あまりあてはまらない」「どちらとも言えない」「ややあてはまる」「あてはまる」「とてもあてはまる」までの7段階のうち、当てはまる段階に一つ丸をつけるように求めた。「まったくあてはまらない」から「とてもあてはまる」の段階ごとに1点から7点をそれぞれ付与し、評価得点とした。

職業相談の業務を進める上で有用な情報・ノウハウを得ることができたかを聞くレベルⅢの質問項目については付問を設定した。「とてもあてはまる」「あてはまる」「ややあてはまる」の肯定的評価のいずれかを選択した参加者には、「それは、どのような情報やノウハウですか？」と、その内容を具体的に記入するように求めた。「まったくあてはまらない」「あてはまらない」「あまりあてはまらない」「どちらとも言えない」のいずれかを選択した参加者には、職業相談の業務を進める上で、「職員にとって、どのような情報やノウハウの取得が大切であるとお考えですか？」と、その内容を具体的に記述するように求めた。

ウ 研修プログラムの感想

「生保受給者の就労支援」と「就職支援研究の最前線」とともに、自由回答式で研修プログラムを体験した感想について尋ねた。

(2) アンケート票の手続き

「生保受給者の就労支援」と「就職支援研究の最前線」とともに、研修プログラムの終了後、参加者にアンケート調査への協力をお願いした。参加者には、アンケート票に「アンケート票の提出により提供して頂いた情報は、研修プログラムの開発研究にのみ使用するとともに、個人名などプライバシーに関わることを外部に提供するようなことは一切ございません」との説明文を掲載し、口頭でも同様な内容の説明をした。

第3節 アンケート調査の結果

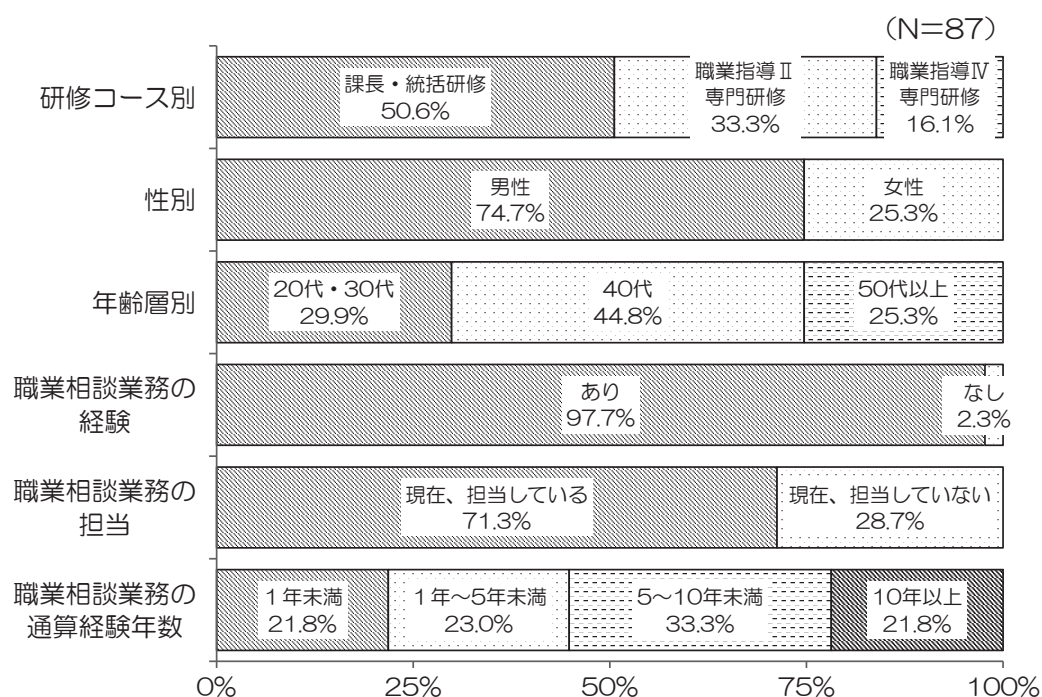
アンケート調査の結果について、「生保受給者の就労支援」と「就職支援研究の最前線」を分けて説明する。

1 イブニングセッション「生保受給者の就労支援」の評価

(1) 参加者のプロフィール

87 人の参加者のプロフィールを図表 6－3－1 に示す。研修コース別に見ると、「課長・統括研修」といった階層別研修と、「職業指導Ⅱ専門研修²¹」と「職業指導Ⅳ専門研修²²」を合わせた職業相談・紹介業務に従事する職員を対象とした職業指導系²³の専門研修からの参加者はほぼ半々であった。

図表 6－3－1 参加者のプロフィール



性別では「男性」（74.7％）が 7 割台半ば、年齢層別では「40 代」（44.8％）が 4 割台半ばで最も高く、「20 代・30 代」（29.9％）と「50 代以上」（25.3％）が 2 割台で続く。

「職業相談業務の経験」は「あり」（97.7％）がほぼ全員で、職業相談業務の担当は「現在、担当している」（71.3％）が 7 割強であった。職業相談業務の通算経験年数は「5 ～ 10 年未満」（33.3％）が 3 割強と最も多く、ついで「1 ～ 5 年未満」（23.0％）が 2 割強で続き、1

²¹ 職業指導Ⅱ専門研修に先立って職業指導Ⅰ専門研修があり、その対象者は職業相談・紹介業務を初めて担当する職員である。職業指導Ⅱ専門研修は、職業指導Ⅰ専門研修の受講後 1 年以内に受講することとされている。

²² 行政経験が 10 年以上かつ職業紹介業務の経験が 3 年以上の者であって、都道府県労働局において実施するキャリアコンサルティング研修等職業指導に関わる研修の講師を務める者（その他、いくつかの条件があるが省略する。）を対象とする。

²³ 『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）。

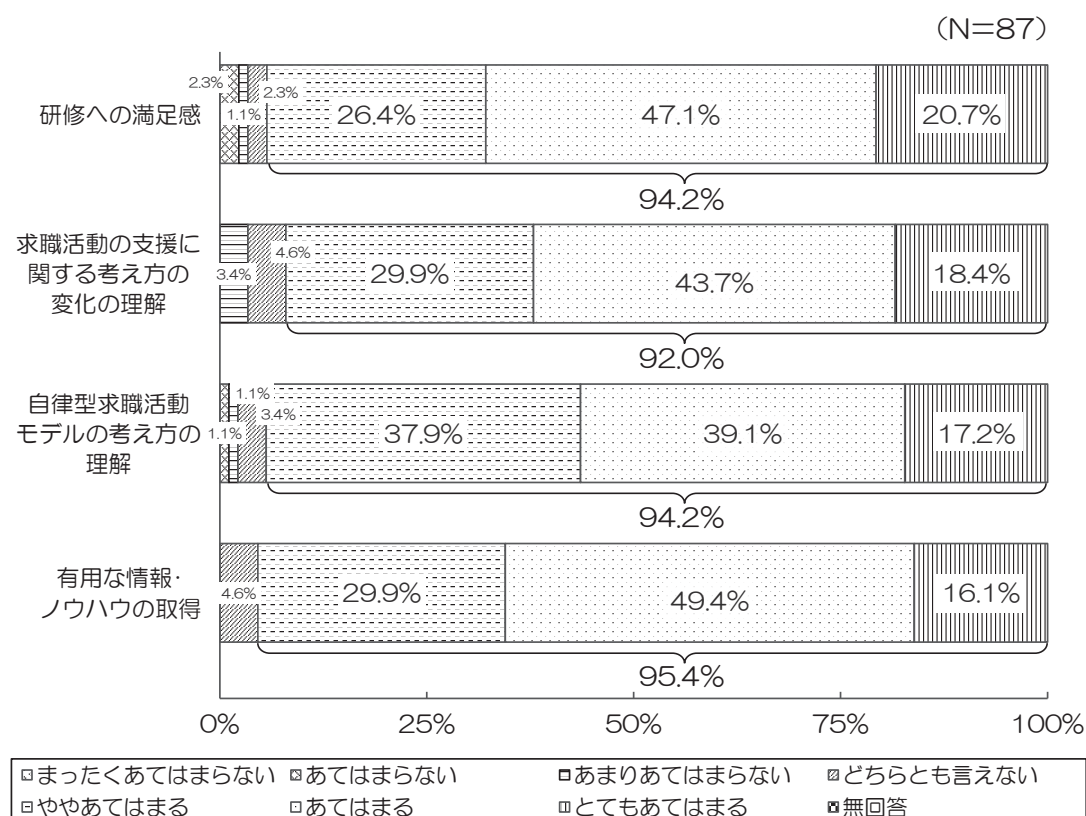
～10年未満の参加者が過半数を占めた。

(2) 研修プログラムの評価

研修プログラムの評価の結果を図表6-3-2に示す。「あてはまる」「ややあてはまる」「とてもあてはまる」を合わせた肯定的評価の割合は、「研修への満足感」(94.2%)、「求職活動の支援に関する考え方の変化の理解」(92.0%)、「自律型求職活動モデルの考え方の理解」(94.2%)、「有用な情報・ノウハウの取得」(95.4%)のいずれも9割を超えていた。

これらの結果から、ほとんどの参加者が研修に満足し、求職活動の支援に関する考え方の変化と自律型求職活動モデルの考え方を理解し、職業相談の業務を進める上で有用な情報・ノウハウを得ることができたと理解できる。

図表6-3-2 イブニングセッション「生保受給者の就労支援」の評価



(3) 有用な情報・ノウハウの記入内容

「有用な情報・ノウハウの取得」について、「とてもあてはまる」「あてはまる」「ややあてはまる」と肯定的に回答した83人の参加者に対し、「それは、どのような情報やノウハウですか?」と尋ね、具体的に記入するように求めた。記入率は96.3%であった。「どちらとも言えない」と中立的に回答した4人の参加者に対し、「どのような情報やノウハウの取得が

大切であるとお考えですか？」と尋ね、具体的に記入するように求めた。記入率は 100.0% であった。詳細は、「エ 必要としている情報・ノウハウに関する記入内容」で説明する。

ア 有用な情報・ノウハウに関する 6 種類のカテゴリー

「有用な情報・ノウハウの取得」の記入内容については、イブニングセッション「就職支援研究の最前線」での同様な質問の記入内容を含めた 126 件（記入率 97.6%）について、筆者が整理し、**図表 6－3－3**に示す 6 種類のカテゴリーに集約した。

なお、記入内容について紹介する際、[] 内は、筆者が補筆した箇所を示しており、下線はカテゴリーの分類に該当する記述の箇所を示している。

(ア) 求職活動の自律性の促進

参加者が求職活動における自律性の重要性に気づいたり、自律性を促すノウハウに関する情報が入手できたといった記述が該当する。

例えば、自律性の重要性に関する記述は、「今後、インターネットを通して、自ら求職活動を行い、ハローワークを利用しなくなる求職者が出てくることを踏まえると、自律型求職活動モデルのような求職者自身が活動を進めていくことは重要であると考える」「ハローワークが今後、インターネットで紹介もできるようになれば、求職者が自らの反省・評価もしていくことは重要だと思う」などである。

自律性を促すノウハウについては、「目標設定をすることでズレを埋めていくという作業は、相談業務において有効である」「目の前の求職者の要望だけではなく、その人のキャリア（今後どうしたいか？）まで考え、欲求のズレを理解してもらうことが効果的だと感じた」などである。

(イ) 求職者の自信の増進

求職者が自律的に求職活動を進めることにより、自信が持てるといった記述が該当する。このカテゴリーの記述については両イブニングセッションを合わせて見ても、「就職後の自立を考えると、問題を本人自身が解決できたんだという自信が、安定した生活に結びつくと考えられるから」の 1 件しかなかった。

(ウ) 就職後の職場定着（「安定した生活」も含む）

自律型求職活動は、求職者の就職後の職場定着に役に立つという記述が該当する。例えば、「自ら考えて行動できるように支援した方が職場定着に結びつくのではないかと思います」「最終決定を行うのは求職者自身であること、離転職が増える世の中で、自分で自分の生活を安定させる能力は必要だと感じた」などである。

(エ) ハローワークの職業相談との親和性（「理論的な裏づけになる」「同じようなことを考えていた」「相談の窓口で活用できる」を含む）

参加者が自律型求職活動の説明を聞いて、ハローワークの職業相談に近いと感じた記述が該当する。例えば、「ハローワークの窓口での相談方法が、このモデルに当てはまる」「理論的には全くそのとおりと思う」「しばらく紹介業務にブランクがありましたが、過去の経験を考えると非常に現実とマッチした考え方と思いました」などである。

このカテゴリーには、相談の窓口で活用できるといった記述も含めた。例えば、「今回学んだことを職員側が理解していれば、どのようにすれば求職者に自ら活動してもらえるか、働きかけができると思いました」「認知的不協和理論はとても納得した。次回から活かしていきたいと思った」などである。

(オ) 求職活動の意欲の維持・向上

自律型求職活動モデルの活用により、求職者の求職活動の意欲の維持・向上に役立つといった記述が該当する。例えば、「あきらめさせないように、求職活動をうまく回しながら成功につなげていくという考え方（あきらめたら、求職活動そのものをやめてしまう）」「普段は基本的に雇用保険受給者の相談業務を担当しています。中には就職意欲の低い者、『意欲がないのでは？』と感じる者もいるので、動機づけの部分で大変参考になりました」。

(カ) 自律型求職活動モデルの問題

自律型求職活動モデルの活用の問題点に関する記述が該当する。例えば、「現在は、発達の方やメンタルの方など多様で、このモデルを活用しても上手くいかない場合も多い」「理論的には全くそのとおりと思う反面、現実的な生保受給者への支援準備等、自治体によってレベルが異なっており、全てあてはまるものではないと思います」などである。

図表 6－3－3 有用な情報・ノウハウに関する分類カテゴリーごとの記入内容の例

カテゴリー名	記入内容の例 ^{注1)} 注2)
求職活動の自律性の促進	・いかに自律させるか、欲をかき立てるか。 ・自ら考えて行動できるように支援した方が職場定着に結びつくのではないかと思います。 ・自分で求職〔活動が〕できる能力を身につけさせるという視点が、とても参考になった。 ・今後、インターネットを通して、自ら求職活動を行い、ハローワークを利用しなくなる求職者が出てくることを踏まえると、自律型求職活動モデルのような求職者自身が活動を進めていくことは重要であると考えられます。 ・目標設定をすることでズレを埋めていくという作業は、相談業務において有効である。ハローワークシステム〔の〕改訂後には自身のみで活動を行う方も増えることが予想されるため、<u>自律的な活動方法を伝え、つまり窓口にアドバイスをやっていきたい。</u> ・目標設定からふり返りまで、就職が決まるまでくり返していくことについて、普段業務でやっていることですが、<u>自信を持ってできると感じました。</u> ・仕事が決まるためには求人者ニーズにこたえられることが必要であり、その基準に達する為には、<u>自身でもどれだけ準備をしていくかが重要であると思うから。</u> ・最終決定を行うのは求職者自身であること、離転職が増える世の中で、<u>自分で自分の生活を安定させる能力は必要だと感じた。</u> ・就職するのが自分であることを認識してもらうことが重要であるので、<u>自分で省みるよう促す必要があると感じた。</u> ・ハローワークが今後、インターネットで紹介もできるようになれば、<u>求職者が自らの反省・評価もしていくことは重要だと思う。</u> ・求職者自身の自律が重要であるというところ。 ・目の前の求職者の要望だけではなく、その人のキャリア（今後どうしたいか？）まで考え、<u>欲求のズレを理解してもらうことが効果的だと感じた。</u>ハローワークへ来所してもらうことの本当の意味が理解できたような気がした。 ・以前より、求職者自身にもっと考えてほしい、動いてほしいと漠然と考えていました。今回学んだことを職員側が理解していれば、どのようにすれば求職者に自ら活動してもらえるか、働きかけができると思いました。 ・自律型求職活動モデルだと、目標など、求職者、職員がお互いに共有できるため、意欲の低下をある程度ふせげるのではないかと思います。
求職者の自信の増進	・就職後の自立を考えると、問題を本人自身が解決できたんだという自信が、安定した生活に結びつくと考えられるから。
就職後の職場定着（「安定した生活」も含む）	・自ら考えて行動出来るように支援した方が職場定着に結びつくのではないかと思います。 ・最終決定を行うのは求職者自身であること、離転職が増える世の中で、<u>自分で自分の生活を安定させる能力は必要だと感じた。</u> ・離転職を繰り返す求職者や、一つの職場に定着しない求職者に対しては、<u>自ら考え仕事を探すことの支援は有効だと思えます。</u> ・就職後の自立を考えると、問題を本人自身が解決できたんだという自信が、<u>安定した生活に結びつくと考えられるから。</u>
ハローワークの職業相談との親和性（「理論的な裏づけになる」「同じようなことを考えていた」等も含む）	・目標設定からふり返りまで、就職が決まるまでくり返していくことについて、普段業務でやっていることですが、<u>自信を持ってできると感じました。</u> ・認知的不協和理論はとても納得した。次回から活かしていきたいと思った。 ・ハローワークへ来所してもらうことの本当の意味が理解できたような気がした。 ・ハローワークの窓口での相談方法が、このモデルに当てはまるため、自然としている相談がモデルと同様であった。現在は、発達の方やメンタルの方など多様で、このモデルを活用しても上手くいかない場合も多い。 ・理論的には全くそのとおりと思う反面、現実的な生保受給者への支援準備等、自治体によってレベルが異なっており、全てあてはまるものではないと思います。 ・しばらく紹介業務にブランクがありましたが、<u>過去の経験を考えると非常に現実とマッチした考え方</u>と思えました。 ・カウンセリングよりもHWになじむと感じた。 ・以前より、求職者自身にもっと考えてほしい、動いてほしいと漠然と考えていました。今回学んだことを職員側が理解していれば、どのようにすれば求職者に自ら活動してもらえるか、働きかけができると思いました。
求職活動の意欲の維持・向上	・求職者に対して、就職に向けた動機づけを行う点。 ・あきらめさせないように、求職活動をうまく回しながら成功につなげていくという考え方（あきらめたら、求職活動そのものをやめてしまう）。 ・一方的ではない支援のあり方を考えさせられたし、<u>持続的な意欲の喚起の難しさも感じたが、学んだ理論を活かしたく思った。</u> ・普段は基本的に雇用保険受給者の相談業務を担当しています。中には就職意欲の低い者、「意欲がないのでは？」と感じる者もいるので、動機づけの部分で大変参考になりました。 ・自律型求職活動モデルだと、目標など、求職者、職員がお互いに共有できるため、<u>意欲の低下をある程度ふせげるのではないかと思います。</u> ・何げなしやっていた事を理論的な考えにあてはめてもらい、有効な事が証明されている事が分かった為。
自律型求職活動の問題	・ハローワークの窓口での相談方法が、このモデルに当てはまるため、自然としている相談がモデルと同様であった。現在は、発達の方やメンタルの方など多様で、このモデルを活用しても上手くいかない場合も多い。 ・理論的には全くそのとおりと思う反面、現実的な生保受給者への支援準備等、自治体によってレベルが異なっており、全てあてはまるものではないと思います。

注 1) 記入内容の例の〔 〕内は、筆者が補筆した箇所である。注 2) カテゴリーの特徴が表現されている記述に下線を引いた。

イ 記入内容の分類の手順

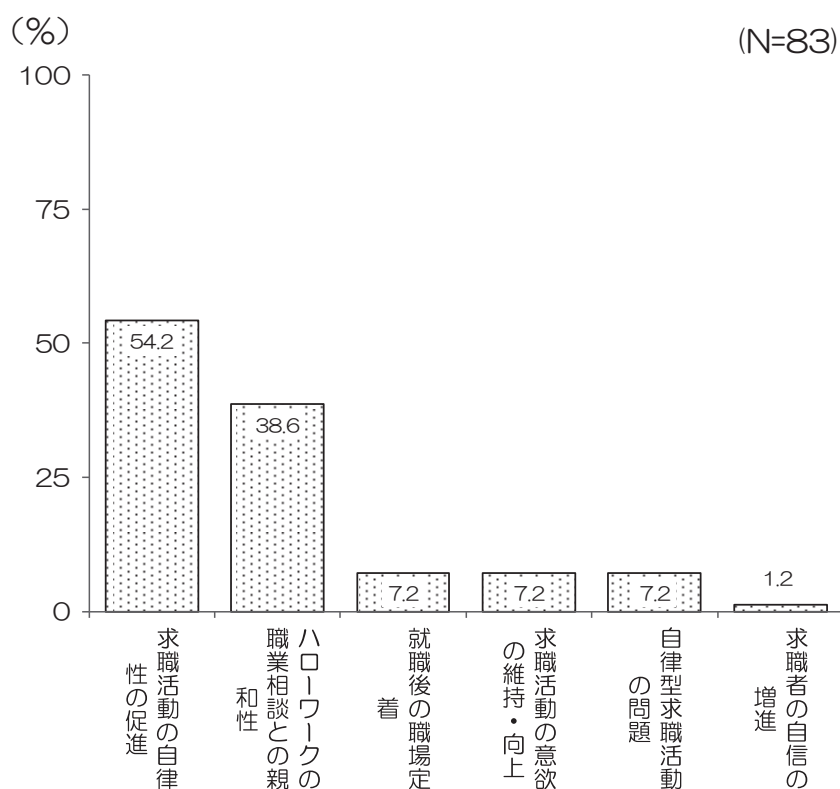
筆者を含む3人の評価者を用意し、次の手順で参加者一人ひとりの記入内容を分類した。

- ① 1人目の評価者が、6種類のカテゴリーの観点から、1つ1つの記述内容ごとに該当する記述の有無を分類した。
- ② 2人目の評価者が、1人目の評価者の分類を点検し、分類の一致しない回答をチェックした。
- ③ 1人目と2人目の間で分類の一致しない回答は、3人目の評価者が分類し、3人の多数決から分類を確定させた。

ウ 有用な情報・ノウハウに関する記入内容の分類

有用な情報・ノウハウに関する自由記述に記入した参加者は80人であった。図表6-3-3に示した6種類のカテゴリーの観点から80人の記入内容を分類した²⁴。1人目と2人目の評価者の一致率は、「求職者の自信の増進」「求職活動の意欲の維持・向上」「自律型求職活動の問題」がいずれも100.0%と最も高く、ついで、「ハローワークの職業相談との親和性」が98.8%、「就職後の職場定着」が96.6%、「求職活動の自律性の促進」が88.0%と続く。

図表6-3-4 有用な情報・ノウハウに関する記入内容



カテゴリーに分類された有用な情報・ノウハウに関する記入内容の割合を図表6-3-4に示す。「求職活動の自律性の促進」が54.2%と半数以上を占めて最も高く、ついで「ハローワークの職業相談との親和性」が38.6%と4割弱であり、その他のカテゴリーは1割を

²⁴ それぞれのカテゴリーに分類した割合を算出する際、無記入の3人を含めた83人とした。

切り、「就職後の職場定着」「求職活動の意欲の維持・向上」「自律型求職活動の問題」がいずれも 7.2%であり、「求職者の自信の増進」が 1.2%であった。

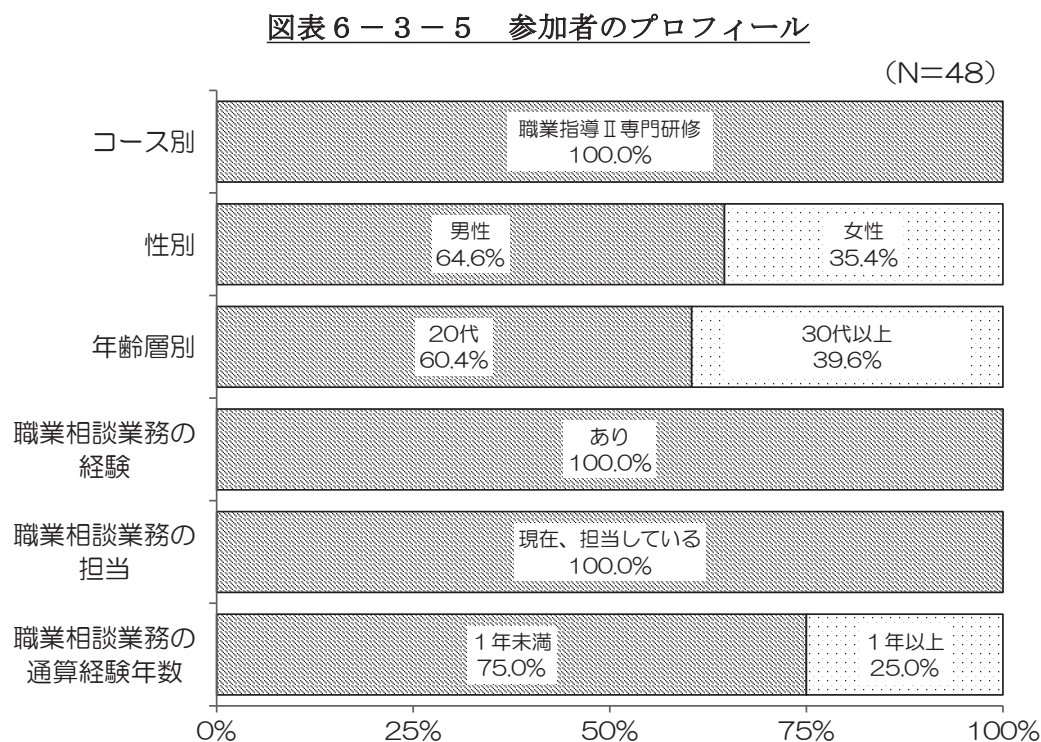
エ 必要としている情報・ノウハウに関する記入内容

必要としている情報・ノウハウに関する記入は 4 件であった。それらは、「求職者一人一人の状況に合わせて対応する事が大事だと思うので、方法も変えなければならぬため」「そういう考え方もあるのかと思った」「時間が長いときは自律型が有効。時間が限られるときは指導型（押し付け）が有効」など求職活動支援モデルが職業相談の現場では万能ではないという指摘、そして「キャリアコンサルティング手法を使つての自律型求職支援を話すべき」といったキャリアコンサルティング手法との関連性からの説明を求める意見などであった。

2 イブニングセッション「就職支援研究の最前線」の評価

(1) 参加者のプロフィール

48 人の参加者のプロフィールを図表 6-3-5 に示す。全員が「職業指導Ⅰ専門研修」参加者であり、性別と年齢層別では「男性」と「20 代」が、いずれも 64.6%と過半数を占める。



全員が「職業相談業務の経験」が「あり」、「職業相談業務の担当」は「現在、担当している」であった。「職業相談業務の通算経験年数」は「1 年未満」（75.0%）が 7 割台半ばであった。

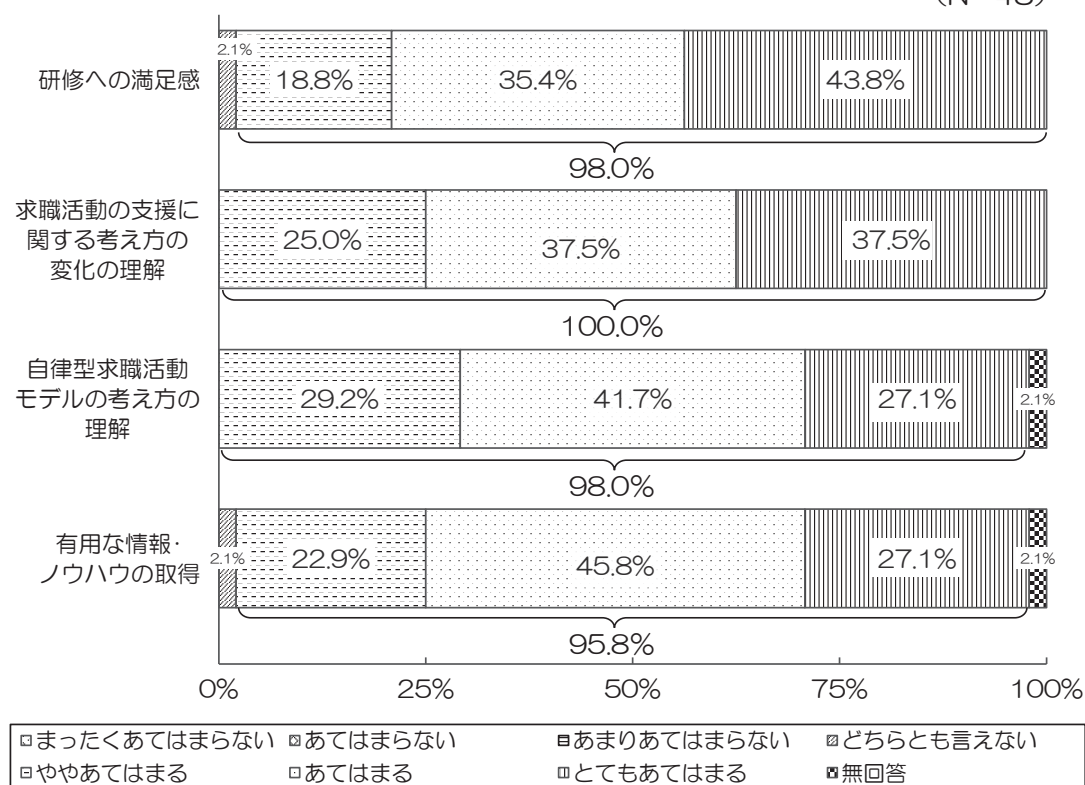
(2) 研修プログラムの評価

研修プログラムの評価の結果を図表 6-3-6 に示す。「研修への満足感」(98.0%)、「求職活動の支援に関する考え方の変化の理解」(100.0%)、「自律型求職活動モデルの考え方の理解」(98.0%)、「有用な情報・ノウハウの取得」(95.8%)のいずれも、9 割台半ばを超えていた。

これらの結果から、ほとんどの参加者が研修に満足し、求職活動の支援に関する考え方の変化と自律型求職活動モデルの考え方を理解し、職業相談あるいは相談業務を進める上で有用な情報・ノウハウを得ることができたと理解できる。

図表 6-3-6 イブニングセッション「就職支援研究の最前線」の評価

(N=48)

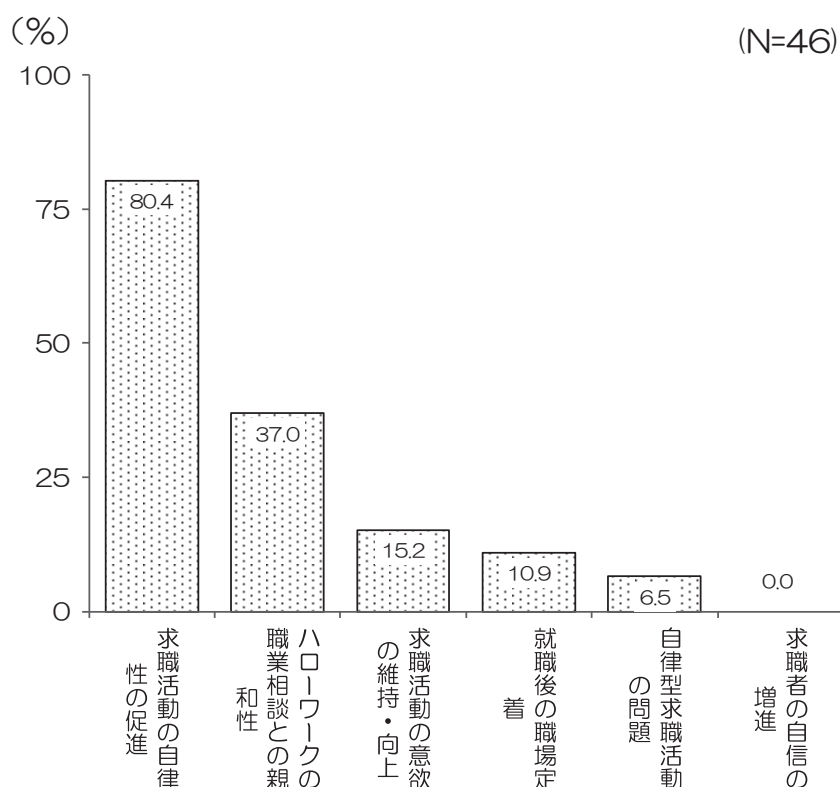


(3) 有用な情報・ノウハウの記述内容の分類

「有用な情報・ノウハウの取得」について、「とてもあてはまる」「あてはまる」「ややあてはまる」と肯定的に回答した 46 人の参加者に対し、「それは、どのような情報やノウハウですか？」と尋ね、具体的に記入するように求めた。記入率は 100.0%であった。「どちらとも言えない」と中立的に回答した 1 人の参加者に対し、「どのような情報やノウハウの取得が大切であるとお考えですか？」と尋ね、具体的に記入するように求めたところ、「ハローワークに来所する求職者（生活保護受給者）に本当に就職しようとする意識・意欲があるか、疑問があるため」との回答であった。

「有用な情報・ノウハウの取得」について肯定的に回答した 46 人の記入内容について、本節の 1 の (3) における「ア 有用な情報・ノウハウに関する 6 種類のカテゴリー」の観点から、「イ 記入内容の分類の手順」に従い分類した。1 人目と 2 人目の評価者の一致率は、「ハローワークとの職業相談との親和性」が 100.0%と最も高く、ついで、「就職後の職場定着」「求職活動の意欲の維持・向上」「自律型求職活動の問題」がいずれも 95.7%であり、「求職活動の自律性の促進」が 91.3%と続く。「求職者の自信の増進」は該当する記述が 1 件もなかったため、一致率は算出できなかった。

図表 6－3－7 有用な情報・ノウハウに関する記入内容



カテゴリーに分類された有用な情報・ノウハウに関する記入内容の割合を図表 6－3－7 に示す。「求職活動の自律性の促進」が 80.4%と 8 割程度を占めて最も高く、ついで「ハローワークの職業相談との親和性」が 37.0%と 4 割弱を占め、「求職活動の意欲の維持・向上」(15.2%) が 1 割台半ば、「就職後の職場定着」(10.9%) が 1 割程度、「自律型求職活動の問題」(6.5%) が 1 割を切り、「求職者の自信の増進」(0.0%) は 0%と最も低かった。

第 4 節 小括

本章では、ハローワークにおける自律型求職活動モデルの有効性を検討するため、労働大学のイブニングセッションを利用し、同モデルの考え方やノウハウを解説する 2 種類の研

修プログラムを実施し、アンケート調査により参加者を対象として職業相談・紹介業務を進める上で有効かどうかを尋ねた。

その結果、両研修プログラムともに、ほとんどの参加者が自律型求職活動モデルの考え方を理解し、職業相談・紹介業務を進める上で有用な情報・ノウハウを得ることができたと回答した。

さらに、有用な情報・ノウハウを得ることができたと回答した参加者に、それはどのような情報・ノウハウなのかを具体的に記述するよう求めたところ、両研修プログラムともに、「求職活動の自律性の促進」に関する記述が半数以上を占めて最も高く、ついで、「ハローワークの職業相談との親和性」が4割弱を占めた。

自律型求職活動モデルの有用性を評価する背景として、職員から求職活動支援の難しさとして、「本人が本気になってくれないと就職は難しい」という声はよく聞かれることであり、求職者が自律的に求職活動に取り組んでもらえるようになるには、どうしたらよいかという職員の問題意識が推察できる。自律型求職活動モデルは、求職者の自律性という心理的なメカニズムがどのようなものか、そして、どうすれば、その自律性を促すことができるのかというノウハウを示しており、職員のこういった問題意識に応えるモデルであったことが考えられる。また、希望の就職が実現するまで求職活動の意欲を、求職者に持ち続けてもらうために、職員は様々な工夫をしており、これらの取組みに対し、自律型求職活動モデルは理論的な裏づけを与えるように受け止められていたことも考えられよう。

第7章 ハローワークにおける自律型求職活動モデルの実用可能性の検討

本章では、前章での自律型求職活動モデルの考え方やノウハウを解説する研修プログラムの有用性の検討から、さらにハローワークにおける実用可能性を検討するため、次の3つのことを実施する。

第1に、自律型求職活動モデルの工程品質の基準をもとに、ハローワークにおける職業相談・紹介業務での活用を想定した職業相談TIPSを作成する。職業相談TIPSは、「職業相談・紹介でのちょっとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫」(労働政策研究・研修機構, 2017b : p.61)と定義され、職員が求職者とのやりとりの中で活用できる具体的なノウハウを表現したものである。

第2に、この職業相談TIPSの解説を、労働大学校におけるハローワーク職員を対象とした研修コースに組み込み、現場での有用性と活用の困難性の観点から、職業相談TIPSを評価することを研修生に求める。

第3に、研修生は職業相談・紹介業務の経験の浅い職員が中心であったことから、職業相談TIPSを評価する上で偏ったものにならないよう、評価者の補完をする意味で、求職活動支援の経験が10年以上のキャリアコンサルタント3人から、職業相談TIPSの評価に関する情報を収集する。

これら研修生とベテランのキャリアコンサルタントの評価から、職業相談TIPSの現場での有用性と活用の困難性を総合的に検証し、自律型求職活動モデルの実用可能性を検討する。

第1節 問題解決アプローチと自律型求職活動モデル

1 3種類の職業相談TIPSと新たな職業相談TIPS

これまで職業相談TIPSは3種類開発されている(労働政策研究・研修機構, 2017b)。それらは、「キャリアストーリーの受容を中心としたTIPS」(以下「受容TIPS」という。)
「キャリアストーリーへの応答を中心としたTIPS」(以下「応答TIPS」という。)
「問題解決の支援を中心としたTIPS」(以下「問題解決支援TIPS」という。)である。

それぞれの職業相談TIPSには、その作成に当たり参考とする職業相談・紹介モデルがある。受容TIPSと応答TIPSはキャリアストーリー・アプローチを、問題解決支援TIPSは問題解決アプローチを、それぞれ参考としている。問題解決アプローチは、キャ

リアコンサルティングの基本的なモデルでもある²⁵。

自律型求職活動モデルを参考として作成した今回の職業相談T I P s の名称は、「願望・ニーズを意識して仕事探しの現実と向き合うためのT I P s」（以下「すり合わせT I P s」という。）と名付けた新たなT I P s を作成した。

すり合わせT I P s は、問題解決アプローチのうち、キャリアコンサルタントの視点からの問題把握と、クライアントの視点からの問題把握のすり合わせに関わる。次項で説明する。

2 問題解決アプローチと自律型求職活動モデルの関係

(1) 問題解決アプローチ

カウンセリングにおける問題解決アプローチは、日本では、**國分（1979）**のコーヒーカップモデルが代表的である。同モデルにおいて、カウンセリングで扱う問題を、身近に起こる出来事として捉え²⁶、問題は欲求が満たされない状態であると説明した。そして、カウンセリングでは、その「欲求不満状態の除去さえ援助すれば十分である」（**國分,1996：p.10**）と説明した。その一方で目標とは、「クライアントはどうなりたいのか」（**國分, 1979：p.74**）であると説明した。つまり、目標とは欲求が満たされた状態であり、問題とは、その目標の実現が妨げられた状態ということになる。

また、カウンセリングにおける問題把握について、クライアントとカウンセラーの視点に分けて考え、カウンセラーは、まずはクライアントが何を問題と考えているのかを把握するクライアント視点（以下「C L 視点」という。）の問題把握を重視した。このC L 視点の問題把握については、「一時的に自分の価値観を捨て、手ぶらになって相手の世界に入っていかなければならぬ」（**p.29**）と説明し、一旦、カウンセラーの視点（以下「C O 視点」という。）の問題把握から離れることを強調した。例えば、クライアントが自身の悩みとして、親からの過剰な干渉をカウンセラーに話したとする。これがC L 視点の問題把握である。

國分はクライアントの取り組むべき問題を「問題の核心」と呼んでいるが（**p.129**）、それに迫るには当然、カウンセリングの専門家としての視点も必要とされる。例えば、クライアントは親の過干渉を訴えるが、よく話を聴いてみると、クライアントが親に対し、心理的にかなり依存しており、その依存心の強さから、親が自分の思うように動いてくれないとことに対する不平や不満を抱き、親への反発心を持つようになっているという解釈である。これはC O 視点の問題把握となる。

このようにC L 視点とC O 視点の間で問題把握が乖離していることは、よくあることであ

²⁵ 職業能力開発促進法に基づくキャリアコンサルティングの国家資格の試験機関及び指定登録機関であるキャリアコンサルティング協議会は、2004年の発足時から、キャリアコンサルタントのあるべき姿、活動の指針をまとめた「キャリアコンサルタント行動憲章」に「相談者の『自分らしさ』の追求と、問題解決の支援を行う」と記載しており、問題解決アプローチを重視していることが理解できる（**木村, 2018**）。

²⁶ **國分（1996）**は、問題を「人生途上誰でも遭遇して通過していく『問題』」のことであるとも説明している（**p.11**）。

り、カウンセラーはクライアントとの間で、よく話し合いながら、お互いの問題把握をすり合わせ、最終的に問題を共有することが重要となる。

これらの國分の問題解決に関する考え方は、キャリアコンサルティングの問題解決アプローチの考え方と同じであると考えてよいだろう。この分野の第一人者である木村（2016：p.213）は次のように述べている。

キャリアコンサルタントに対応する相談者は、単に傾聴し、共感し、受容することによって元気を出し、自ら問題を解決するに至るとは限らない。相談者の問題は何か、目標の設定と共有、目標達成のための方策の選定と実行、成果の評価などを計画的に行わなければならない。これは一般に「キャリア・ガイダンス」と言われる。（p.213）

彼のキャリアコンサルタントの視点（以下「C C 視点」という。）からの問題把握は、國分のC O 視点のそれと本質的に同じである。どちらもC L 視点の問題把握と一線を描き、専門家の立場からクライアントの問題を把握する。C O 視点、C C 視点とC L 視点の違いは専門性の違いにあり、國分（1979）は、自らの専門性を「精神分析を核にした折衷主義」（p.185）と説明し、木村も同様に折衷主義の立場をとるが、その核はキャリア・ガイダンス²⁷ということになる。

國分（同上）は、目標は欲求が満たされた状態であり、問題とは、その目標の実現が妨げられた状態と説明しているが、労働政策研究・研修機構労働大学校（2016）の作成している相談分析シートに準拠して説明すると、C L 視点の問題把握とは、クライアントが自身の「願望・ニーズ」と、その「妨げているもの」の両者を意識し、それらを言葉にすることにより、キャリアコンサルタントは、C L 視点の問題が把握できるようになると考える。

（2）自律型求職活動モデルにおける職員と求職者の両視点のすり合わせ

自律型求職活動モデルは、キャリアコンサルティングの問題解決アプローチを、求職活動支援に展開したものであると考えられる。

C L 視点の問題とは、求職者が就職の希望などの自身の願望・ニーズに対し、実際に求職活動をやってみて、その実現が難しい場合、妨げているものが意識できるようになることに相当する。

これを自律型求職活動モデルに当てはめると、目標設定から計画立案では、求職者がどうなりたいたいか？そして、それをどのように実現していくのか？を考える段階であり、求職者

²⁷ 木村（2018）はキャリア・ガイダンスを「キャリアに関するガイダンス」（p.13）と説明している。そのキャリア・ガイダンスが機能している状態とは、「キャリアに関する自己理解、計画の策定、キャリアに関する情報の収集と理解、啓発的経験、意思決定とその実行、選択したキャリアへの適応という1つのプロセスであり、それが生涯にわたるキャリア形成や変化に応じて繰り返される」ことである。キャリア・ガイダンスとは、こういったプロセスに関する「諸問題やコンフリクトについて、個人または集団に対して働きかけ援助する多様な諸活動」（p.14）ということになる。

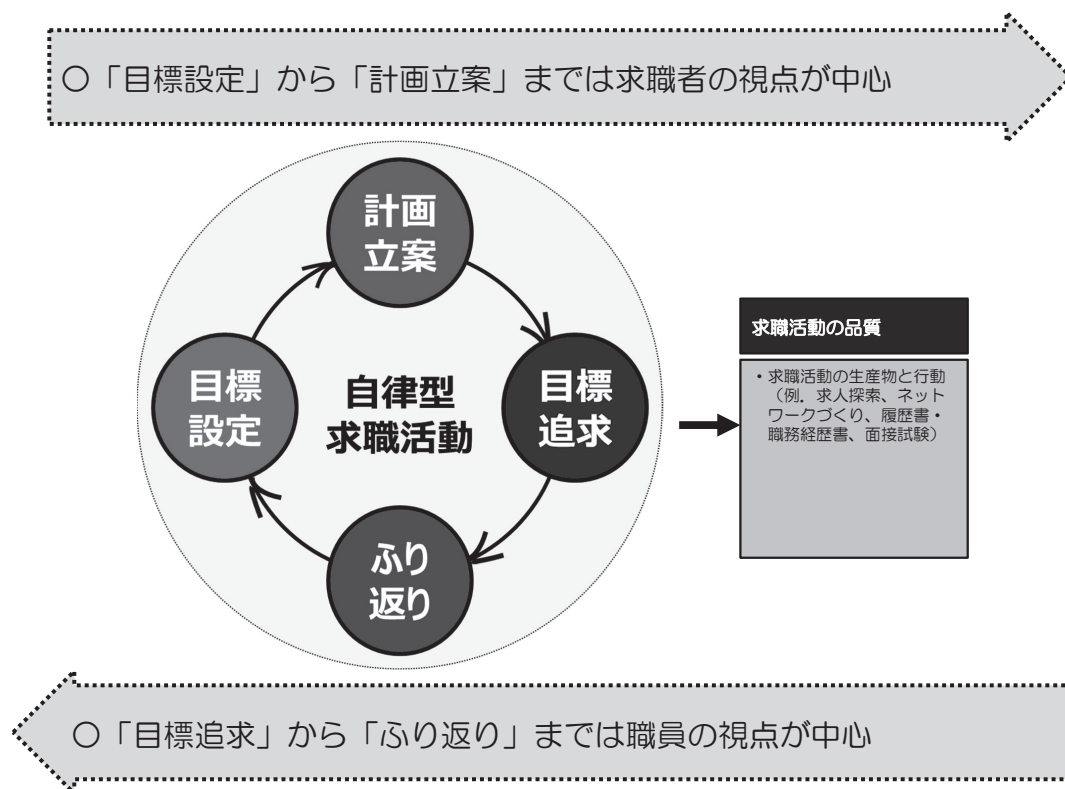
の願望・ニーズに相当する。

ついで、目標追求とふり返りでは、提出書類の作成、求人事業所への応募、面接試験など求職者が自身の立てた計画を実行し、採否の結果など採用する側からの反応を受け、自身の目標や計画をふり返る段階になる。この段階で願望・ニーズが実現できない場合、求職者は、自身の願望・ニーズを妨げているものを意識するようになり、これが求職者視点の問題となる。

では、CC視点の問題把握に相当するものは何だろうか？これは、職員視点の問題と言い換えることができるが、自律型求職活動モデルでは、求職活動の品質に関わる視点に相当する。求職活動の品質とは、応募求人の選択、提出書類の作成、面接試験の受け答えといった求職活動の成果が、労働市場の需要側の期待に添うか、もしくは、その期待以上であるかを検討する視点である（Van Hooft et al, 2013）。

自律型求職活動モデルでは、こういった採用する側の視点を伝える役割にあるのが、「応募先の求人事業所、職業紹介事業者、書類選考・面接試験の審査担当者、採用の担当者、カウンセラーなど」（同上：p.7）とされている。これらのうち、採用する側の視点を直接的に伝えるのが応募先の求人事業所、書類選考・面接試験の審査担当者、採用の担当者であり、採用する側と求職者の間に入り、間接的に伝えるのが、職業紹介事業者とカウンセラーである。ハローワークの職業相談・紹介業務に当てはめると、職員は後者に相当すると言えよう。

図表 7-1-1 自律型求職活動モデルにおける職員と求職者の視点



出所) Van Hooft, Wanberg, & van Hove (2013) をもとに作成。

たとえば、職員が、求職者の作成した提出書類について助言をする場合、応募先の求人事業所の採用の担当者など採用する側の視点から、書類の形式や内容をチェックする。

これを図にまとめると、**図表 7－1－1**になる。自律型求職活動では、求職者が目標設定、計画立案、目標追求、ふり返りの工程品質の基準を意識して循環することにより、求職活動の品質が上がり、希望の就職の可能性が高くなると考える。

職員としては、目標設定から計画立案までは、求職者の視点を尊重し、自身の願望・ニーズを中心に意識し、言葉にできるように支援する。目標追求からふり返りの段階になると、職員は、求職者が願望・ニーズに対し、その妨げているものを意識できるように働きかけることになる。しかし、求職者に限らず、人は自身の視点にこだわるところがあり、採用する側の視点から自身の問題を見る視点の切り替えが容易にできないことが起こりやすい。このため、採用する側の視点である求職活動の品質、つまり職員視点の問題把握の視点から、助言・指導を行い、求職者視点の問題とすり合わせをしていくことになる。

第2節 すり合わせT I P sの開発

図表 7－2－1にすり合わせT I P sを示す。すり合わせT I P sは8項目からなり、S01～S08のように番号が振られている。これらのT I P sは、職員の側から、自律型求職活動モデルの工程ごとにどのような支援をしたら、その品質の基準を満たしていくことができるのかという発想から作成されている。以下、一つひとつのT I P sごとに、求職者と職員の間での言葉を中心とした、[やりとり例]を示しながら解説をする。＜ ＞で括った

図表 7－2－1 すり合わせT I P s

番号	職業相談T I P s
目標設定：求職者に「どんな働き方、どんなしごとをしたいのか」言葉にしてもらう支援	
S01	求職者の感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない。
S02	求職者の願望・ニーズを把握したら、「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」具体的に言葉にするように働きかける。
計画立案：求職者が目標の実現に向け、求人を探す方法や選び方を検討する支援	
S03	時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける。
S04	求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける。
目標追求：求職者が計画を現実的に検討し、自身の言動に注意を向けながら実行に移す支援	
S05	求職者が仕事探して焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける。
S06	採用する側から見て、自分自身の求職活動がどのように見えるのか、想像するように働きかける。
ふり回り：求職者が次の目標設定や計画立案に向け、自身の求職活動を改善点をふり返る支援	
S07	採否の通知が来たら、結果がよくても悪くても、まずは前回の応募と比較して、少しでもよかったところに注意を向けるように働きかける。
S08	願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける。

注) Super (1956) はクライアントが自身の希望と現実との間で調和する過程を「統合 (synthesis)」と呼んでおり、番号の横にある“S”の文字は、その頭文字に由来している。

箇所はト書きである。なお、ここで説明される心理的メカニズムは、第5章第2節「2 工程品質の循環」に基づいている。

1 目標設定

目標とは、「人が望んでいる状態の意識的な表現」(Austin et al.,1996: p.338) と定義されるが、目標設定の段階では、求職者が「どんな働き方、どんな仕事をしたいのか」、自身の望んでいる状態を言葉にしてもらう支援が中心となる。

S01：求職者の感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない。

自律型求職活動モデルでは、求職者が自身の求職活動の目標を意識することにより、粘り強く継続して求職活動に取り組むことができるようになると考える。目標とは、求職者の願望・ニーズが実現した状態である。

例えば、求職活動には、「希望する求人がなかなか見つからない」「応募書類の作成に手間がかかる」など、求職活動に取り組む意欲を削ぐような問題が起こりやすい。求職者が問題にばかり注意を向けると、目標を見失い、求職活動への取組みが疎かになってしまう。しかし、求職者が自身の目標を意識できると、目標を見失わず、問題を乗り越えていこうという気持ちが強くなる。

S01 は、求職者から、感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉が出たら、それを逃さず、積極的に応答していくことにより、自身の願望・ニーズをより強く意識してもらうように働きかけるT I P sである。具体的には、職員は、求職者の「(私は、) ~したい」「(私は、) ~になりたい」「(私は、) ~を希望する」などの欲求を中心とした感情の表現に対し、「~したいのですね」「~になりたいのですね」「~を希望されるのですね」と、積極的に応答することである。

次の〔やりとり例〕は、求職者がA県で森林作業員の仕事をして働いているが、家族の事情で、近いうちにB県に転出する予定という設定である。B県でも同様な仕事に就きたいのだが、希望に合った求人がなかなか見つからない。それで、ハローワークに来所した場面でのやりとりである。

〔やりとり例－1〕

①求職者：＜求職者は事前に家でハローワークインターネットサービスを活用し、求人を探していた。＞業種を林業から広げて農業で探したら見つかったんで、聞いてみようかなと思って・・・。

②職員：今日は、求人票か何かお持ちですか？

③求職者：ええ、手書きなんですが＜求人番号が書かれたメモを職員に渡す。＞

④職員：こちらの求人番号で求人を確認してみますね。＜ハローワークシステムで求人を調べ＞ああ、もう募集は終わっていますね。

①では、求職者から願望・ニーズに近い言葉が発せられているが、職員は求人の有無に注意が向き、求職者に自身の願望・ニーズを意識してもらう機会を逃している。

次の「やりとり例」は、職員が求職者の潜在的な願望・ニーズに積極的に応答している、やりとりである。

「やりとり例－２」

①求職者：＜求職者は家でハローワークインターネットサービスを活用し、求人を探していた。＞業種を林業から広げて農業で探したら見つかったんで、聞いてみようかなと思って・・・。

②職員：農業に広げてみたら、ご希望の求人が見つかったんですね？

③求職者：造園の仕事なんです。今までやっていた仕事にすごい近い感じがして・・・

職員は、②で「ご希望の求人が見つかったんですね？」と、求職者本人の願望・ニーズであることを明確にして伝え返すことにより、求職者が、③で「今までやっていた仕事にすごい近い感じがして・・・」と、自身がどのような仕事を求めているか、はっきりと意識できるようになり、求職活動の目標が明確になっている。

S02：求職者の願望・ニーズを把握したら、「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」具体的に言葉にするように働きかける。

自律型求職活動モデルでは、求職活動の目標が明確になると、求職活動の品質が向上すると考える。例えば、求職活動の目標が明確ではない求職者が応募書類を作成すると、志望動機などで採用する側へのアピールが弱くなることが考えられる（Wanberg et al., 2002）。

このTIPSでは、職員が求職者の願望ニーズを把握できたら、さらに「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」を具体的に聞くようにして、求職者が目標を明確にするように支援する。次の「やりとり例」は、S01の「やりとり例－２」の続きである。

「やりとり例」

①求職者：造園の仕事なんです。今まで、やっていた仕事にすごい近い感じがして・・・

②職員：どのようなところが近いと感じられたのですか？

③求職者：造園という形では初めてなんですけど・・・

④職員：初めてなんですね？

⑤求職者：そのグリーンに関すること、木に関する仕事をずっとやってるんで。

⑥職員：グリーンに関すること、木に関することをずっとやってきたので、それを生かして、お勤めしたいということですね？

この「やりとり例」のように、求職者から①の発言のように願望・ニーズに関する言葉が出たら、その言葉を逃さず、さらに、②のように「どのようなところが近いと感じられたのですか？」と、その願望・ニーズを具体的にしていって支援をしている。⑥以降では、職員が、「そのグリーンに関すること、木に関する仕事って、具体的にどのような仕事になるんですか？」と質問をすると、さらに求職者は自身の求職活動の目標を明確にしていけるようになるだろう。

2 計画立案

計画立案では、職員は、求職者が目標の実現に向け、求人を探す方法や選び方を検討する支援をする。例えば、「いつ」「どこで」「どのように」「どのくらいの期間」求職活動をするのか、求職者が希望の就職までの道筋を想像できるようにする。

S03：時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける。

このTIPSでは、職員が、「今日」「明日」「半年後」などの時間表現を積極的に活用して、希望の就職の時期や、求職活動の段取りなどを尋ねることによって、求職者が計画的に求職活動に取り組むことができるように支援をする。

次の「やりとり例」は、S01でのやりとり例の設定と同じであり、求職者はA県で森林作業員の仕事をして働いているが、家族の事情で近いうちにB県に転出する予定である。

「やりとり例」

①職員：現在、在職中とのことですが、いつぐらいまでに転職しようとお考えですか？

②求職者：できるだけ早く転職したいんです。

③職員：できるだけ早く転職したい。

④求職者：そうなんです。妻が早く早くって急ぐもんだから。

⑤職員：奥様は焦っておられるのですか？

⑥求職者：そうなんだけど、仕事の引き継ぎもあるし、住むところも考えなきゃ行けないし・・・
どうしても半年後ぐらいになってしまうんですよ。

⑦職員：半年後というと、来年の6月ぐらいですか？

この求職者の場合、転出の時期がはっきりしないと、求職活動の計画も明確に立てられない。そこで職員は、①のように、「いつぐらいまでに転職しようとお考えですか？」と質問をしている。このように、だいたいでもいいから、求職者と職員の間で、求職者の希望の就職の時期を共有しておく、お互いの間で求職活動の計画が話しやすくなる。

その他に、⑦では職員が「半年後」を「来年の6月」と言い換えているが、このような時間表現の言い換えにより、求職者はより明確に希望する就職の時期を意識できるようになる。

S04：求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける。

自律型求職活動モデルでは、どのような求職条件で求人を探すのかも、計画として位置づけている。実際は、求職者は求人情報提供端末で求人検索の結果を見ながら、どのような求職条件で探すのかを並行して考えており、計画と実行の区別なく求人を探している。しかし、この求人の探し方である計画の部分を意識することにより、効率的に求人検索ができるようになり、希望の求人が見つかる可能性が高くなる。

次の「やりとり例」は、求職者が一般事務の仕事を希望しているが、何回も応募して不調が続いている場面のやりとりである。

「やりとり例」

①職員：どのような条件で求人を探されていたのですか？

②求職者：まずは自転車で通える範囲で、一般事務の仕事を探していたんです。

③職員：自転車で通える範囲で、一般事務の仕事を探されていたんですね？

④求職者：それがまったく見つからなくて、それで電車を利用して通勤時間が30分ぐらいのところを探したら3件見つかって、全部に応募したんだけど、みんなダメで。

職員は、求職者が応募しても不調が続いている原因として、応募する求人の選択に問題があると見立てている。そこで、①のように「どのような条件で求人を探されていたのですか？」と尋ね、求職者が求人を探した経緯を意識するように働きかけている。

⑤職員：どこらへんが難しかったんですか？

⑥求職者：一般事務だと求人が少ない上に応募が殺到しているみたいで・・・あと、かなり高度なパソコンスキルが求められるみたいなんです。

⑦職員：かなり高度なパソコンスキルが求められる。

⑧求職者：それで一般事務は、ちょっと無理かなって。

⑨職員：そもそも一般事務の仕事を希望されるきっかけって、何だったんですか？

⑩求職者：残業がなくて、外に出る仕事じゃないんで、それでいいかなと思って探してたんです。

⑪職員：そうですか。それじゃあ、屋内で残業のない仕事も見ませんか？

求職者は、⑧の「それで一般事務は、ちょっと無理かなって」と話しているように、これまでの求人を探した経緯を思い出すことにより、自身の求職条件の選択の仕方が現実的でないことに気づくことができたようである。

このように計画立案の段階であっても、求職者が自身の求人の探し方に問題があると理解できた場合、目標設定に戻ることがある。⑨で職員が「そもそも一般事務の仕事を希望されるきっかけって何だったんですか？」と、当初の求職活動の目標を尋ねる質問をしている。この質問がきっかけとなり、求職者は自身の目標を見直し、一般事務の仕事から、「屋内で残業のない仕事」へと目標を変えている。

3 目標追求

目標追求では、職員は、求職者が計画を現実的に検討し、自身の言動に注意を向けながら実行に移す支援をする。目標設定から計画立案までは、求職者の思いや考えといった主観が中心だが、目標追求からふり返りの段階では、そういった思いや考えが実現可能かどうかを、採用する側の視点から検討するなどの客観的な視点が中心になる。

S05：求職者が仕事探しで焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける。

目標追求の段階では、自身の心身の状態や言動を客観的に観察するセルフモニタリングが重視されており、職員は、求職者がセルフモニタリングをできるように支援をする。この「やりとり例」は、求職者は就職にかなり焦っているが、その焦っていることに気づいていない場面でのやりとりである。

[やりとり例]

①求職者：できるだけ早く就職したいんです。

②職員：できるだけ早く就職されたいんですね。ところで、前回、来所されてから一週間経っていますが、その間、どのようなことをされていましたか？

③求職者：就職支援セミナーに3回ぐらい出たかな。とにかく先週は忙しくて・・・例えば、昨日、赤信号にまったく気づかず、横断歩道を渡っていたんです。

④職員：〇〇さん、早く就職したい気持ちが強過ぎて、かなり焦っていませんか？

⑤求職者：そうなんですよ。最近、夜もよく眠れないこともあって。

求職者が焦っていると、冷静な判断ができなくなり、効率的な求職活動ができなくなる。

焦っている自分に気づくと、「今は、重要な判断はしないようにしよう」など、その対処もできるが、しかし、自ら自身が焦っていると気づくことは容易なことではない。職員は、②のように、「前回、来所されてから一週間経っていますが、その間、どのようなことをされていましたか？」と求職活動の内容を尋ねて、求職者に自身の行動を思い出してもらい、焦っている自分に気づくように働きかけている。

S06：採用する側から見て、自分自身の求職活動がどのように見えるのか、想像するように働きかける。

自律型求職活動では、求職者が希望の就職を実現するには、採用する側から見て、提出書類や面接試験での受け答えなどが、「この人を採用しよう」と思える水準に達する必要がある。このため、目標追求の段階では、採用する側から見て、自身の求職活動がどのように見えるのかという視点が重要になる。

次の「やりとり例」は、求職者が職員に履歴書の添削をしてもらっている場面でのやりとりである。

「やりとり例」

- ①職員：＜求職者の履歴書の免許・資格欄には、枠からはみ出るぐらい、たくさんの資格が書かれてある。＞お持ちの資格で、今回の応募で生かせそうになるものと言うと、どれになるんですか？
- ②求職者：＜履歴書の免許・資格欄に目を遣り＞そうですね、こんなにたくさんあったら笑う。＞。製造の仕事を希望してるんですが、パソコン関係の資格ばかり持ってるんで、面接なんかで、そっちの仕事の方が向いてるんじゃないか、ってよく言われるんです。

①で職員が、「お持ちの資格で、今回の応募で生かせそうになるものと言うと、どれになるんですか？」と質問をして、求職者が自分の履歴書を、採用する側の視点から見ると、視点の切り替えを働きかけている。

4 ふり返り

ふり返りでは、職員は、求職者が次の目標設定や計画立案に向け、自身の求職活動の改善点をふり返る支援をする。書類選考や面接試験が不調に終わった場合、求職者の中には、採用する側や雇用情勢など、自分以外の外的要因に原因があると考え、他責的な考え方をしている人がいる。求職活動の研究では、不調に終わった原因の一端が自身にもあると捉え、自身の気持ちのあり方や言動を変えることにより、改善の余地はないかと考える自責的な考え方を

する求職者の方が就職の可能性が高くなることが明らかにされている (Leana & Feldman, 1988; Wanberg, 1997; Wanberg et al., 2005)。

S07：採否の通知が来たら、結果がよくても悪くても、まずは前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向けるように働きかける。

求職活動の研究では、自責的な考え方をする求職者の方が就職の可能性が高いとされているが、ふり返りの順序として、まずは前回よりも少しでもよくなったところに注意を向けて、自己効力感を高めてから、自身の問題点を検討するようにすることが大切である。よくなったところに注意を向けず、自身の問題点ばかり検討すると、自己効力感が低くなり、求職活動に取り組むやる気を失ってしまうからである。

次の「やりとり例」では、求職者は何度も求人に応募するが不調が続いている。面接試験を受けて不採用の知らせが来た場面でのやりとりである。

「やりとり例－１」

- ①求職者：面接試験となると、緊張してしまって、うまく自分のことが話せないんです。
- ②職員：面接試験で緊張されるのですね。
- ③求職者：せっかくハローワークで面接対策をしてもらったのに、やっぱりダメなのかな。
- ④職員：具体的に、どこらへんがダメだとお感じなのですか？
- ⑤求職者：自己PRがうまくできないでしょ、仕事経験の説明もバラバラだし、志望動機も今一つ説得力がないんですよ。

求職者の中には求職活動が不調に終わると、自身の悪いところばかりに注意が向く方がいる。④で職員が、「具体的に、どこらへんがダメだとお感じですか？」と尋ねることにより、さらに悪いところに注意が向くようになり、最悪の場合、ハローワークで面接対策をしてもらったこと自体が無駄であったと受け止めるようになってしまう。このようなふり返りを続けていると、求職者は何をやってもダメだと考えるようになり、求職活動への意欲を失ってしまうこともある。

「やりとり例－１」と同様な場面設定で、S07のTIPSをやってみると、次のような変化が想定される。

「やりとり例－２」

- ①求職者：面接試験となると、緊張してしまって、うまく自分のことが話せないんです。
- ②職員：面接試験で緊張されるのですね。
- ③求職者：せっかくハローワークで面接対策をしてもらったのに、やっぱりダメなのかな。

④職員：前回と比較して、よくなったところって、何かありましたか？

⑤求職者：＜しばらく考えて＞さすがに面接対策をしてもらったから、前回よりは緊張しなくなったかな。

⑥職員：どんな場面で緊張しなくなったですか？

④で職員が「前回と比較して、よくなったところって、何かありましたか？」と質問することにより、求職者が前回よりも、少しでもよくなったところに気づくように働きかけている。さらに⑥のように「どんな場面で緊張しなくなったですか？」と、具体的によくなったところを思い出してもらい、就職という結果には結びつかなかったが、自身の努力が価値あるものであったと受け止めるように働きかけている。

こういった働きかけをした上で、これからの求職活動で、自身のどこに問題があったのか、そして、何を変えればよいのかを考えるように促していくことが大切である。

S08：願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける。

求職者は、書類選考や面接試験を受けることにより、採用する側の視点に気づき、自身の願望・ニーズを妨げていることに気づくことができるようになる。しかし、この妨げているものについては、求職者が自ら気づくように働きかけた方がよい。なぜならば、職員が求職者の妨げているものについて、直接的な助言や指導をすると、求職者が自ら何が問題かを考えなくなってしまうからである。

次の〔やりとり例－1〕は、求職者が、定年退職されたばかりの60代の男性であり、再就職先を探すため、ハローワークに来所された場面でのやりとりである。

〔やりとり例－1〕

①求職者：退職時にもらった給料の七掛けぐらいはもらいたい。だから50万円以上になるかな。

②職員：＜職員は心の中で、「50万円以上の求人なんて、そうそうない」と思います。＞
50万円以上の求人というと、なかなか、ちょっと少ないのかなあーというのがあります。

③求職者：＜釈然としない様子で＞えっ、そうなんですか？

求職者の性格や置かれている状況などにも拠るが、求職者が願望・ニーズを妨げているものについて、自ら気づくように働きかけることが基本である。②で職員が「50万以上の求人なんて、そうそうない」と指摘すると、求職者は自ら考えたり、求人を調べたりする意欲

が弱くなる。

[やりとり例－２]

- ①求職者：退職時にもらった給料の七掛けぐらいはもらいたい。だから 50 万円以上になるかな。
- ②職員：＜職員は心の中で、「退職時にもらった給料の七掛けぐらいはもらいたいんだ」だと思います。＞退職時にもらった給料の七掛けぐらいはもらいたいんですね。
- ③求職者：他の会社の給料がどれくらいなのか、あんまり知らないんです。
- ④職員：他の会社の給料がどれくらいなのか、あんまり知らないんですね。でしたら、まずは通勤圏内にある求人と一緒に見てみましょうか？

職員は、求職者が自身の願望・ニーズを妨げているものに気づくように、②で求職者の発言をくり返す応答をしている。③で求職者が「他の会社の給料がどれくらいなのか、あんまり知らないんです」と発言し、妨げているものに気づいたところで、職員は、「通勤圏内にある求人と一緒に見てみましょうか？」と提案をしている。

第 3 節 すり合わせ T I P s の評価

平成 29 年度 12 月 11 日に、すり合わせ T I P s の現場での有用性を検証するため、職業指導Ⅱ専門研修コースの研修プログラムである「事例研究」の中にすり合わせ T I P s の解説を組み込み、参加者にはすり合わせ T I P s の評価票を配布して、評価を求めるアンケート調査を実施した。

この研修コースの想定する受講者層は、キャリアコンサルティングの知識の基礎及び技能の基礎を理解・習得している者であり、職業相談・紹介業務を初めて担当する職員向けの研修コースである職業指導Ⅰ専門研修コースを受講後 1 年以内の者を対象としている。簡単に説明すると、キャリアコンサルティングの基礎的な知識及び技能は習得しているが、職業相談・紹介業務の経験は浅い職員である。

アンケート調査の手順は、まず、一つひとつのすり合わせ T I P s の解説の直後に、①「相談の窓口で活用することが難しいか？」（以下「活用の困難性」という。）と②「相談をよりよくするために役立つか？」（以下「現場での有用性」という。）について尋ね、①については「難しい」から「難しくない」、②については「役に立たない」から「役に立つ」のそれぞれ 4 件法で回答を求めた。

これらの回答の後、説明した T I P s に対する感想や意見を自由記述で書き込む時間を 1 ～ 2 分程度、つくった。全ての T I P s の解説が終わってから、③「現場に戻って取り組むとしたら、どの T I P s になるか？」と尋ね、T I P s のなかから一つ選択することを求め

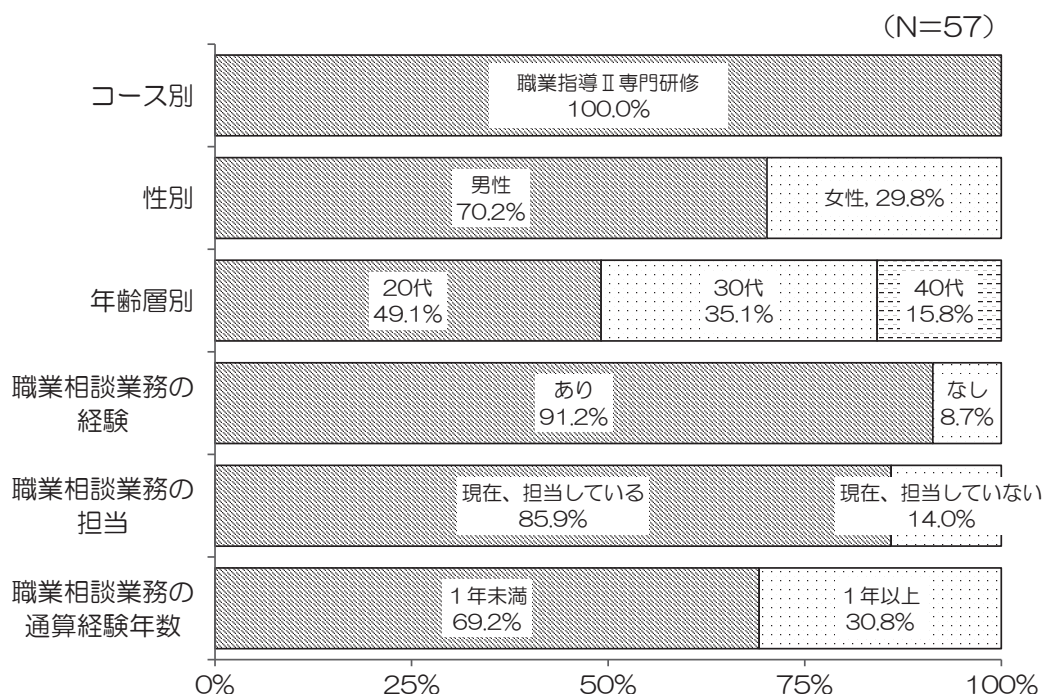
た。

1 研修生のプロフィール

57 人の参加者のプロフィールを図表 7-3-1 に示す。全員が「職業指導Ⅱ専門研修」の参加者であり、性別では男性（70.2%）が 7 割程度を占め、年齢層別では「20 代」（49.1%）が半数近くを占め最も高く、ついで「30 代」（35.1%）の 3 割台半ばで続く。

職業相談業務の経験は「あり」（91.2%）がほぼ全員であり、職業相談業務の担当は「現在、担当している」（85.9%）が 8 割台半ばであった。職業相談業務の通算経験年数は「1 年未満」（69.2%）が 7 割程度を占めた。

図表 7-3-1 研修生のプロフィール



2 すり合わせ T I P s の現場での有用性

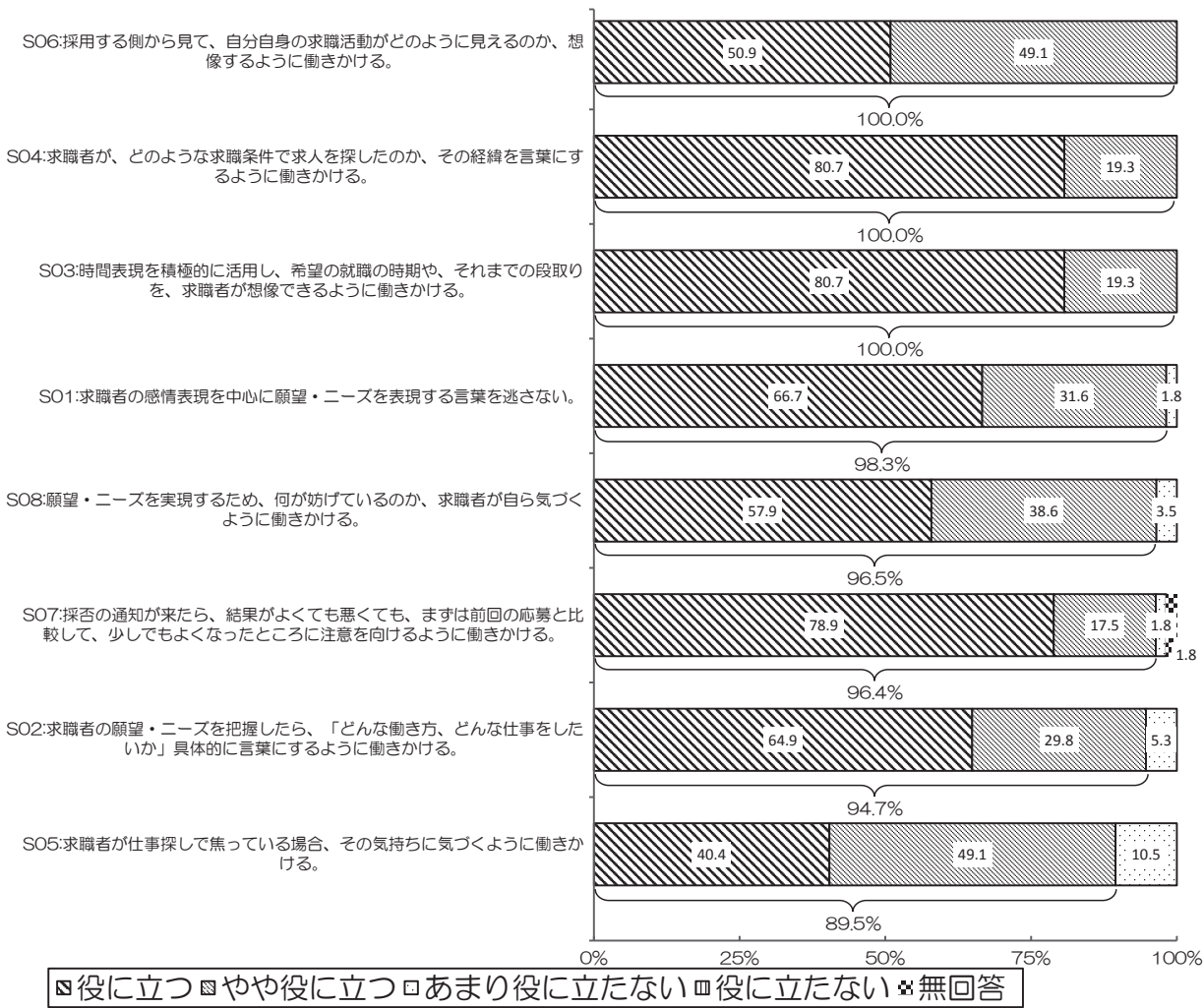
一つひとつのすり合わせ T I P s について、研修の参加者である職員に相談をよりよくするために役立つかを尋ね、「役に立たない」から「役に立つ」までの 4 件法での回答を求めた。「役に立つ」と「やや役に立つ」の割合を加算した肯定的評価の割合の高い順に、上から並べた結果を図表 7-3-2 に示す。

「役に立つ」と「やや役に立つ」を合わせた現場での有用性を評価する割合は、どのすり合わせ T I P s も 9 割程度を超えていた。「採用する側から見て、自分自身の求職活動がどのように見えるのか、想像するように働きかける」「求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける」「時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける」は、いず

れも 100.0%であり、全員が肯定的に評価していた。ついで、「求職者の感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない」(98.3%)、「願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける」(96.5%)が続くが、いずれもほぼ全員が肯定的に評価していた。

図表 7-3-2 すり合わせT I P sの現場での有用性

(単位：％、N＝57)



3 すり合わせT I P sの活用の困難性

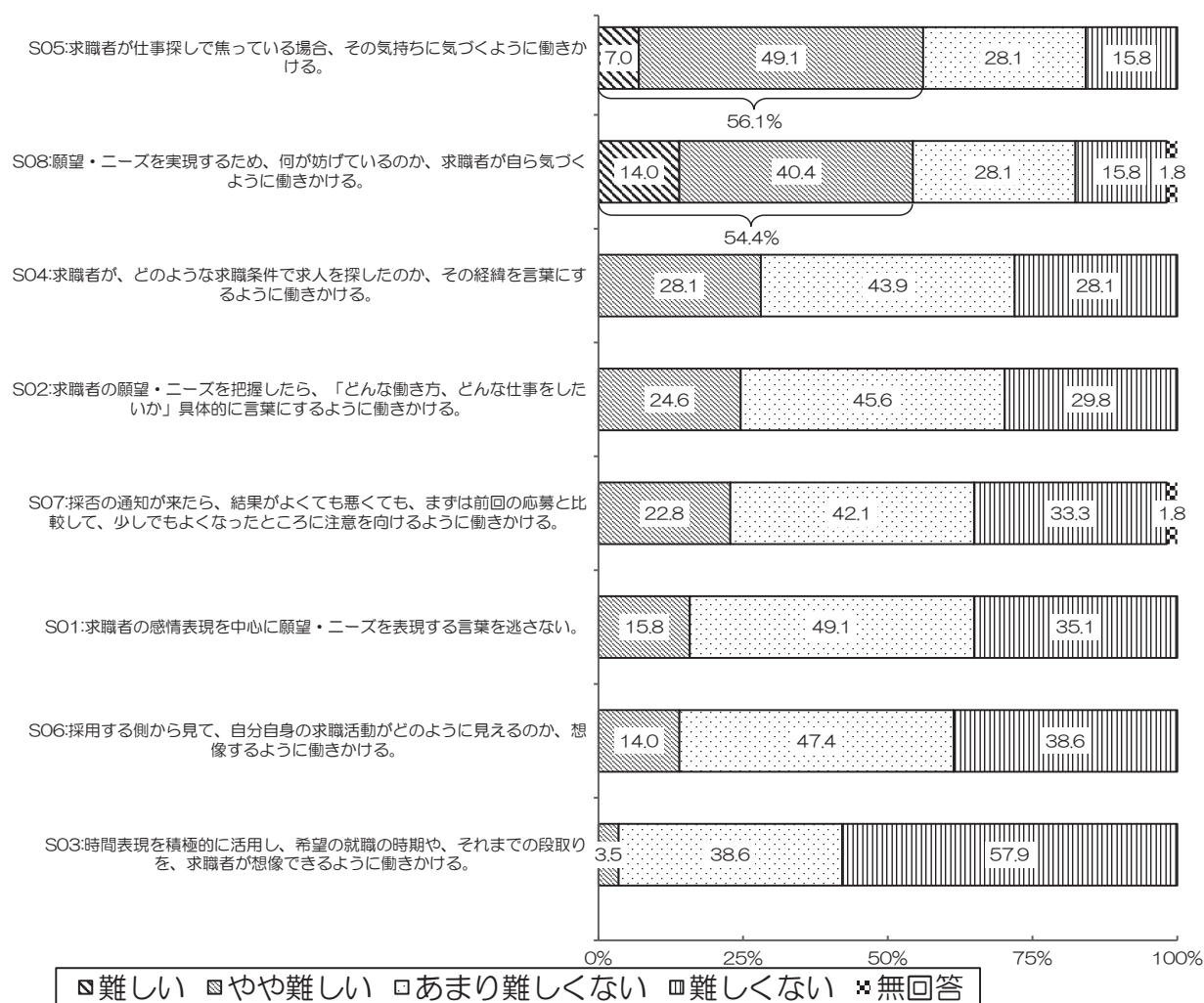
一つひとつのすり合わせT I P sについて、研修の参加者に相談の窓口で活用することが難しいかを尋ね、「難しい」から「難しくない」までの4件法での回答を求めた。「難しい」と「やや難しい」の割合を加算した否定的評価の割合の高い順に、上から並べた結果を図表 7-3-3に示す。「難しい」と「やや難しい」を合わせたT I P sの活用が困難であると評価する割合は、1割を切るものから半数近くを占めるものまで多様である。

「求職者が仕事探して焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける」(56.1%)

が最も高く、ついで、「願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける」（54.4%）と続き、いずれも5割台半ばを占める。他のT I P s が3割を切るのに対し、これらの焦りや直面している問題への気づきを促すT I P s は活用
に困難さを感じる職員の割合が高いと言えよう。また、これらのT I P s は、否定的評価の
うち「難しい」と回答した割合も、他のT I P s が0%であるのに対し、それぞれ7.0%と
14.0%を占め、困難さの程度も強いと言えよう。

図表7-3-3 すり合わせT I P s の活用の困難性

（単位：％、N＝57）

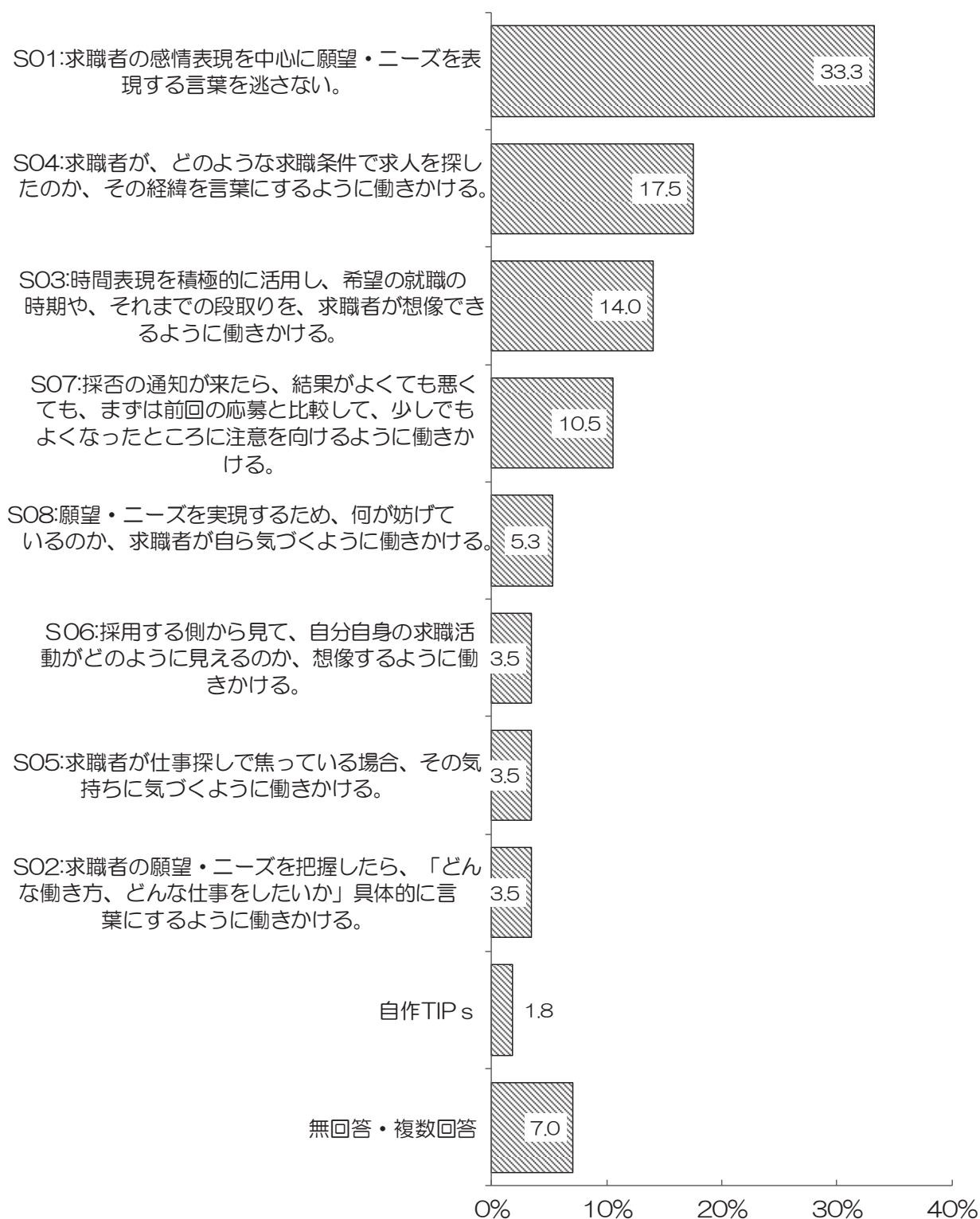


4 現場で取り組むすり合わせT I P s

すり合わせT I P sの中から、職員が現場に戻って取り組むとしたら、どれになるかを尋ね、一つ選択することを求めた。その結果を図表7-3-4に示す。「C Lの感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない」（33.3%）が3割強を占め、最も高い。ついで、「C Lが、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける」

図表 7-3-4 現場で取り組むすり合わせT I P s

(単位：％、N=57)



(17.5%) が 2 割弱を占め、「採否の通知が来たら、結果がよくても悪くても、まずは前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向けるように働きかける」(10.5%) が 1 割程度で続く。他の T I P s はいずれも 1 割を切り、低かった。

第 4 節 すり合わせ T I P s に対するキャリアコンサルタントの評価

1 目的

労働大学の研修コースを利用し、研修生であるハローワーク職員にすり合わせ T I P s の評価を求めたところ、ほぼ全員が、すり合わせ T I P s が現場で有用であると評価した。しかし、現場での実施については、求職者に自身の焦りや直面している問題などに気づきを促す T I P s で半数近くの職員が難しいと評価した。

これらの評価者は職業相談・紹介業務の経験の浅い職員が中心であったことから、職業相談 T I P s を評価する上で偏ったものにならないよう、求職活動支援の実務経験が 10 年以上のキャリアコンサルタント 3 人に集まってもらい、すり合わせ T I P s について、現場での有用性や活用の困難性の観点から話し合うグループワークを実施した。「**3 T I P s ごと**の話し合いの整理」では、グループワークでの話し合いを文字に起こした逐語記録をもとに、一つひとつの T I P s ごとに、その内容を整理した。

3 人のキャリアコンサルタントのプロフィールを図表 7-4-1 に示す。複眼的な視点からすり合わせ T I P s を検討してもらうため、キャリアコンサルタントの選定に当たっては、強みとする求職者が重ならないように注意した。A さんは困窮者など生活面での支援を必要とする求職者、B さんは新卒者、C さんは高齢求職者をそれぞれ主な専門とする。

図表 7-4-1 相談員のプロフィール

メンバー	資格	主な求職活動支援の実務経験
Aさん	2級キャリアコンサルティング技能士	公共の就労支援機関で 10 年以上の経験
Bさん	1 級キャリアコンサルティング技能士	大学のキャリアセンターで 10 年以上の経験
Cさん	一般財団法人健康・生きがい開発財団認定 健康生きがいづくりアドバイザー	公共・民間の就職支援機関で 10 年以上の経験

この話し合いには、事務局の 2 人も参加した。このうちの一人は話し合いの運営を担当した（以下「運営担当者」という。）。

2 方法

平成 29 年度 12 月 18 日の 15 時から 18 時までの 3 時間で、グループワークを実施した。グループワークでは、運営担当者が、一つひとつの T I P s ごとに、「第 2 節 すり合わせ T I P s の開発」に掲載された内容と同様な説明をしながら、T I P s がどのようにして効

果を発揮するのかを3分程度、説明した。ついで、キャリアコンサルタント同士で15分程度、話し合いの時間をつくった。ここでは評価を求めるのではなく、感想を中心に自由に話し合うことを求めた。その後、アンケート票を配布し、2分程度、現場での有用性と活用の困難性と有用性について評価を求めた。

アンケート票では、一つひとつのT I Pごとに、「相談の窓口で活用することが難しいですか？」（「活用の困難性」という。）と尋ね、「難しくない」から「難しい」までの4件法で回答を求めた。また、「相談をよりよくするために役に立ちますか？」と尋ね（「現場での有用性」という。）、「役に立たない」から「役に立つ」までの4件法で回答を求めた。

結果を図表7-4-2と図表7-4-3に示す。図表で灰色になっている箇所は、活用の困難性ならば「やや難しい」もしくは「難しい」と回答された難しいT I Pであり、現場での有用性ならば「やや役に立つ」もしくは「役に立つ」と回答された有用なT I Pになる。

8つのT I Pのうち、3人の専門家の評価が全て灰色もしくは白色になっているT I Pの割合を一致率として算出すると、活用の困難性は37.5%と低かったが、現場での有用性は62.5%と過半数を占めて高かった。このように一致率に差は見られたが、いずれのT I Pも難しいが有用であるという評価が過半数を占めた。

図表7-4-2 すり合わせT I P sの活用の困難性

		Aさん	Bさん	Cさん
S01	求職者の感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない。	1	3	3
S02	求職者の願望・ニーズを把握したら、「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」具体的に言葉にするように働きかける。	3	4	3
S03	時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける。	3	4	2
S04	求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける。	3	4	3
S05	求職者が仕事探しで焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける。	3	3	3
S06	採用する側から見て、自分自身の求職活動がどのように見えるのか、想像するように働きかける。	4	4	2
S07	採否の通知が来たら、結果がよくても悪くても、まずは前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向けるように働きかける。	3	3	2
S08	願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける。	3	4	2

注) 4件法の選択肢に、次のようにそれぞれ番号を付与した。「難しくない」(1)、「あまり難しくない」(2)、「やや難しい」(3)、「難しい」(4)である。

図表 7-4-3 すり合わせ T I P s の現場での有用性

		Aさん	Bさん	Cさん
S01	求職者の感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない。	4	4	3
S02	求職者の願望・ニーズを把握したら、「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」具体的に言葉にできるように働きかける。	3	4	2
S03	時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける。	4	4	4
S04	求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にできるように働きかける。	4	4	2
S05	求職者が仕事探しで焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける。	2	4	3
S06	採用する側から見て、自分自身の求職活動がどのように見えるのか、想像するように働きかける。	4	4	3
S07	採否の通知が来たら、結果がよくても悪くても、まずは前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向けるように働きかける。	4	4	3
S08	願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける。	4	4	3

注）4件法の選択肢に、次のようにそれぞれ番号を付与した。「役にたない」（１）、「あまり役に立たない」（２）、「やや役に立つ」（３）、「役に立つ」（４）である。

グループワークでの話し合いを録音し、その内容を文字起こした逐語記録を作成した。T I P s ごとに、逐語記録のうち重要と思われる箇所を抜き出し、話し合いの内容を整理した。

逐語記録の抜き出しにあたっては、言葉の省略や前後の文脈がないなどのため、その意味がわかりにくい場合など、その記述を補ったり、冗長な表現を簡潔に記述した箇所がある。いずれも、[] で括り、その箇所を明示した。また、同じ意味の専門用語であっても、「オープンクエスチョン」「開かれた質問」など、その表現にばらつきがある場合、「開かれた質問」など専門用語を統一した。事務局の発言については、抜き出された話し合いの箇所の冒頭に【事務局】と明記した。

3 T I P s ごとの話し合いの整理

(1) S01：求職者の感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない

キャリアコンサルタント同士の話し合いでは、求職者の願望やニーズを引き出すためには、求人票を活用する方法と、求人票から離れたところまで話を広げて膨らませる方法があるという考えが共有された。

ア 求人票を活用して願望・ニーズを引き出す方法

- ・ [やりとり例に見られるように、求職者の]「造園の仕事なんです」という話に至る流れはよい。ただ、この求職者は求人番号も控えている。よって、次の段階としては、求人票を提示しながら、それを材料として話を広げていくのもよいだろう。
- ・ 求職者は求人番号も控えてきており、求人がいったん脇に置かれてしまうと不完全燃焼感を抱くかもしれない。
- ・ [やりとり例に見られるように、] 求職者の言葉から願望やニーズをぼんやりであっても大まかに捉えていく方法もあるが、求職者が求人票を持ってきた場合は求人票を活用して深く捉えていく方法があるだろう。
- ・ まずは求職者本人が持ってきた求人番号に対してハローワークの職員が今どのような状況であるかを確認して本人に伝えるということは、一番の基本であり、必ずやらなければならないことであるとする。やはり求職者が一番関心を持っているから求人番号を持ってくるわけで、それに対してきちんと答えるということはハローワークでは皆しっかりやっていることだろう。
- ・ 求人票を活用して話を膨らませるというやり方が一般的なやり方であり、この [やりとり例] のようなやり方までは、職員は、そこまでは気が回らないのが現実なのではないだろうか。
- ・ ハローワークではまずは求人票を用いて話を進めていくのが常套手段であり現実的であると考えられる。このやり方をもう少し膨らませて、職員が自身の視野でなく、求職者の願望が出るような問いかけを行うことが重要。

イ 求人票から離れて願望・ニーズを引き出す方法

- ・ 職員の視点と求職者の視点をすり合わせるためには、ある程度は求職者から「自分はどうしたい、どうになりたい」という目標を話してもらわなければならない。求人票を材料にしてそこまで広げられる力が職員にあれば問題ないが、相談の中には、「[なぜ、応募したいのか？という問いに] こういう求人があったから、ああいう求人があったから」で終わってしまう場合も多い。
- ・ 職員によっては、求人票を見てしまうと、給与等 [の労働条件] に注意が行ってしまい、求職者が求職活動を造園の求人に広げるまでの様々なイメージにまで考えが及ばない場合もある。やはりここではしっかりと求職者のキャリア[プラン]を聞くという発想が大切である。よって、話を広げて膨らませてから、というところがとても大切であると考えられる。

求職者が持参した求人票を活用して、願望・ニーズを引き出す方法としては、以下のようなアイデアが出された。

ウ 求人票を活用して願望・ニーズを引き出具体的なアイデア

- ・ 求職者が求人票を持ってきた場合、「こういう仕事にあなたは関心を持っていらっしゃるわけですね」と話を振って「意思を確認し、求職者が」「そうなんです。やはりこういう仕事をやりたいんです」と「話に乗ってきたら、」「それでしたら今はこのような求人があります」と求人票を提示して、話を膨らませていく方法が可能であろう。
- ・ 求人票も1枚だけ持ってくる人と複数持ってくる人がいる。困難であるのは、複数持ってくる人のうち、とりあえず持ってきたということで、求人の職種が全くバラバラである場合。その場合は、その求職者が何をしたいかはっきりしないため、時間をかけて話していくとよいだろう。持ってきた求人の職種がほぼ同じ場合には、この求職者は、このような仕事を希望するのだなということがある程度、わかるため、「あなたはこういう仕事を探していらっしゃいますか？」というふうに求職者の希望をはっきりさせていくというやり方も考えられる。

求職者と話を膨らませていくプロセスにおいて、話を展開していくための質問を行う際、意識して、開かれた質問を活用する必要性も示された。

エ 開かれた質問の活用

- ・ 求職者の発言に「[今までやっていた仕事に] すごい近い感じがして・・・」とある。その「すごい近い」という感覚を大切にするのであれば、それは、「どのように近いのですか？」と尋ね、もう少し具体的な言葉に落とし込むような質問の展開をするとよいだろう。そうすれば、求人票とより現実的に結びつけて話を展開していけるだろう。しかし、そうするとなると、[このTIPsの現場での活用の] 難易度は上がるだろう。特に初心者の場合には、「こういう感じがな？」と誘導してしまう危険性が高い。開かれた質問で質問していくというのをせずに、職員が自分のイメージで質問を投げかけてしまう可能性が高いためである。
- ・ 【事務局】現場では、開かれた質問をして、相手を待つ前に職員側の方がある程度、知識があるため、職員から言ってしまう場合が少なくない。職員に悪気があるわけではなく、親切心でどんどんイメージ化してしまうのだろう。職員が一生懸命だと思えば、求職者も意外と合わせてくる場合がある。「きちんと開かれた質問をする」と意識してやればできるようになるので、職員は自分が色々と知っていて話したい気持ちを抑えてでも、少し待つて求職者から「話を」引き出すというのをやった方がよいだろう。急がば回れである。職員は皆一生懸命に誠実にやっており、求職者が言語化できない場合は手伝いたくなってしまうことがある。しかし、お互いが目標を共有するというのは、[職員から求職者に] 一方的に目標を押しつけることではない。基本は、[目標は] 求職者から話すということだ。

職業相談の場で用いられる傾聴のテクニックは、求職者に共感的理解を示し信頼関係を構築するためだけではなく、傾聴により引き出した情報を、その先の職業紹介の場で活用することを念頭において行うべきとの視点も共有された。

オ 傾聴技法の活用

- ・ 初めて来訪する求職者にとってハローワークは敷居が高い場所であり、いきなり色々な話はできないだろう。色々な形でうまく質問してもらえれば、職員と求職者の間に信頼関係ができ、「いや、実はこうなんだよ」という形で踏み込んだ話ができるようになると考えられる。ただ、やはり最初の段階から信頼関係の構築はできないものであるため、最初はスムーズにはいかない場合もあるだろう。
- ・ 【事務局】[ハローワークの現場で] 傾聴が[重視されるようになり、労働大学校等で盛んに傾聴訓練が行われるようになって]以降、ハローワークの職員は以前に比べて[話を聴くよう]にはなった[と思うが、研修研究の担当者としては、]聴いた情報をどのように加工して相談を組み立てるかというところの技術がまだ提示できていない[のではないか?]。傾聴で[話を聴く]ということはできるが、[今後は、]その[聴いた話]をどう利用するか、それがどう[希望の就職に]つながるのかという視点が重要になってくる[のではないか?]。

(2) S O 2 : 求職者の願望・ニーズを把握したら、「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」具体的に言葉にするように働きかける。

求職者が「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」具体的に言葉にするように働きかけるノウハウとして、様々なアイデアが話し合われた。

ア 希望する仕事の概念を広げる

- ・ この段階で造園という仕事を限定的に絞り込み過ぎているように感じる。それよりも、今の段階では、例えば、「自然に接するような仕事」といったようにもう少し幅を広げた形で求職者の様々な考えを聞いたほうがスムーズにいくのではないか？

イ 希望する仕事の背景にある価値観へと掘り下げる

- ・ 求職者が具体的に「この職業です」と言っている場合の話の広げ方としては、例えば、「造園」という形は初めてなんですけど・・・と求職者が言った時に、「造園という形では、どんなところが自分にできるというふうに思いましたか?」「今までの経験につながるところはどの辺が

手がかりとなりますか？」と話を広げていくこともできるかもしれない。また、「これから自分として新しく身につけなくてはいけないことは何でしょうか？」「それを支える自分の価値観として、その仕事に就くことによる喜びとはどのようなものですか？また、前職ではそれはどのようなものでしたか？」といった問いかけをして、裏に隠れている求職者の軸になるような価値観まで掘り下げることができるとよいだろう。採用面接でアピールするには、その点をしっかり理解してこの求人を選んでいることが大切であるし、新しい仕事であれば過去の経験で出来るものばかりでなくそれをどのように自分は乗り越えるつもりでいるのかという覚悟も言えるといふと考える。

効果的な話の広げ方のポイントの一つとして、求職者の過去の仕事に結びつけて話を展開するという点があがった。

ウ 過去の仕事の経験との関連性から話を広げる

- ・ 事例では「造園という形では初めてなんですけど・・・」「初めてなんですね？」というやりとりがあるが、「初めてなんですね？」というところで[話を]切ってしまうのではなく、「初めての仕事[なので、] ご想像がつかないかもしれませんが、今までやってきた仕事とどのような所が関連していると思いますか？」と問いかけるのもよいかもしれない。
- ・ [やりとり例では、] 求職者としては、林業の仕事で働いていたが、家族の事情があり、やむなく他の県に転出する[ため、転職せざるをえなく] なったという流れ。本人は林業[の仕事を続け] たい。[しかし、] 転出先を調べたら林業の求人がない。そこで、苦肉の策として造園を持ってきた[のではないか]。その造園というのも思いつきで持って来たという感じである。ただ、本人からすれば、自然の中で働くような仕事をしたいという気持ちはあるかもしれない。そうすると、目先の[造園の仕事を探す] 前に、今までやってきた仕事について、どのあたりに魅力があったかということを知ることが大切になってくるだろう。
- ・ 求職者の中には、[希望の仕事を] 思いつきで話す方も少なくない。その思いつきにどのようなにつき合うかがポイントとなるだろう。思いつきであるがゆえに、深まらない場合もあるし、思いつきだからこそ、そこから深めていけるようなやり方もある。深めていくためのやり方としては、過去の仕事との違いを聞くようにして、話を膨らませるというのも一つのやり方である。

求職者の言葉で求職者の願望・ニーズを話してもらうことは、求職者に求職活動の主役であることを認識してもらう上でも重要であるという考えが共有された。

エ 願望・ニーズを話すことの重要性

- ・ 【事務局】 願望・ニーズを話してもらうということは、求人に応募に関して、求職者に主役になってもらうということ。求職者が持つ「やらされてこの求人を選んだ」という感覚 [が]、本人の願望・ニーズ [の感覚へと] 変 [わること] が自律型求職活動のポイントの一つである。よって、とにかく求職者に願望・ニーズを話してもらわないといけない。

職員が求職者に願望・ニーズについて話してもらいたいと考えていても、思い通りにいかない場合もある。その際の対応の一つとして、傾聴が有意義であるというアイデアも共有された。

オ 願望・ニーズを話してもらうためのノウハウとしての傾聴

- ・ [求職者に] 願望・ニーズ [を話す] という視点が抜けており、始めから自分の [置かれている現在の] 状況などを話し続けたり、とにかく [自分に] 合う求人がないか調べる [ことに終始したりする] スタイルの求職者もいる。その場合はなるべく本人に話してもらうというやり方も一つの手である。人間というのは、だいたい1時間で疲れてくるので、その [1時間話し続けてもらったところ] で、「今まで1時間 [ぐらい話してもらいました] けど、あなたの希望としては、こうこう、こういうようなことを考えていらっしゃいますね？」と [問いかけて、] 軽く聞くと、「そうだ」とか「ちょっと違う」といった [反応が返ってきて]、ある程度、結論のようなものが出てくるものである。そうすると、「そのことについて、もう1回、一緒に考えましょう」と [促して、] 日を置いて [相談して] もよいだろう。必ずしも求人を紹介してもらおうと思っている求職者ばかりではなく、中には自分の置かれている現状を理解してもらいたいと思っている場合もある。
- ・ 求職者が不平不満を言っている、そこに本人は何を希望しているのかが必ず出てくる。それを職員がくみ取って求職者に伝え、次回はどうしようかと話をすると、「わかっているじゃないか」と言って気分よく帰っていく。不平不満のある求職者の場合には、職員は積極的に傾聴に努めるとよいだろう。

(3) S O 3 : 時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける

職員が時間表現を活用して、求職者の求職活動の期限を具体的に確認していくと、求職者の置かれている状況や本心など、さまざまな情報を得ることができるという考えが共有された。

ア 求職活動の期限を聞くことの効果

- ・ 「あなたはいつぐらいまでに就職したいですか？」[という質問] で、期限をどのくらい考えているかということは、必ず相談の際に確認するようにしている。すると、「自己都合退職だから雇用保険が出ないので、すぐに働かなければ生活が厳しい」とか「半年後でいい」とか、求職者によって個人差が出てくる。よって、いつまでかということと、その根拠を聞くようにしている。
- ・ [求職者が]「早く就職したい」と[話す] 場合、その根拠として、今、生活が厳しいのだなということが[推測できる]。生活が厳しい[と確認できたら、その流れで、] どのぐらいまで収入が必要なのかということも[聞くことができるだろう]。そうすると、「この求職者はパートでは無理でフルタイムを希望するだろう」という[感じ] で、他の[求職] 条件についても見えてくる[ようになる]。
- ・ 職員が時期を聞くことによって、求職者が自分では、あまり言いたくないようなことでも自然と話してくれることがある。例えば、「雇用保険を受給中である」「生活保護を受けているため活動をしなければならない」「育児休暇中だから何カ月先になる」などである。直接的には言いたくなかったことであっても、[求職活動の期限を聞くと、] その辺りのニュアンスが話の中から出てくるものである。
- ・ 相談の中で時間表現を[積極的に使ったり、注意を向ける] ことにより、求職者の本音と建て前の使い分けが見えてくることもある。求職者が求職活動の期限について話すことで、急に[求職活動上の問題が] 具体化し[たり]、シビアになる[ところがある]。[そう考えると、] 時間表現が出てきていない相談というのは、実は本音が語られていない可能性がある。

また、時間表現を活用することは、求職者の目標を整理したり、支援を効率的に行ったりする上でも有用であるとの考えが共有された。

イ 求職活動の段取りの整理

- ・ [仕事の希望] を実現するための段取りとして、当面のステップ[である] 今の生活を支える方法を聞き出すことで、今後、長期的に本当にやりたい仕事というものが見えるようになることもある。相談では、遠い目標と[ともに、その目標の達成に至るまでの] いくつかのステップ、目標や就職計画のつくり方について支援が展開できるとよいのではないだろうか？
- ・ 【事務局】時間表現は、長期、中期、短期の目標を整理する際にもよいのではないか？
- ・ 例えば、年に1回しかない試験の時期などが明確にあ[り、求職者が、それを認識できると]、求職者[は] のんびりしてはいられな[くなる]。よって、[求職活動の] 支援が効率的になる。

時間表現を活用し、求職者のさまざまな情報を得るということは、単に就職までの段取りを求職者が想像できるようになるということを超えて、求職者がその就職を希望するに至った背景や事情も含め、職員が求職者をよく知るきっかけになるという考えが示された。

ウ 就職時期の希望の背景にある求職者の事情を理解する

- ・ S03 では、「時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける」と表現されているが、[求職者が]「段取り」[を想像できるようになること] よりも、むしろ[職員が、] 就職の時期の希望がわかることにより、その「背景」[にある求職者の置かれている状況や事情が理解できるようになること]の方が重要なかもしれない。
- ・ [就職の時期の希望については、] 本人の[希望]と家族の[それ]が[一致しないことが]ある。その場合は、[求職者から、家族の希望に対し、]「どの辺りで妥協するのか？」という[こと]もよく聞いておかなければならないだろう。家族の問題なども含めて、[希望の就職時の時期についての不一致]の背景を聞くことが大切である。[そこには単なる時期のすり合わせだけでなく、]ご家族の視点や時間[の考え方と]のすり合わせといった要素も入ってくるだろう。ここは時間をかけたほうがよいポイントである。

時間表現を使う上で留意すべき点として、以下のような意見が出された。

エ 職員の思い込みで求職者の時間軸を聞かない

- ・ 時間表現を使いこなすことは簡単ではないかもしれない。ただ単に時間表現さえ使えばよいということではない。
- ・ 最近はライフスタイルも多様になっている。今に合ったライフスタイルを想定した上で話を聞くという点を考慮していかなければ、求職者本人からすると職員が全く理解していないと感じてしまうようになるだろう。そうすると、ますます時間表現の背景を聞かなければならないということになる。
- ・ 女性の場合、[その人の持っている]時間軸が[変化する]方や、時間軸[をどう置くか]について悩んでいる方も少なくない。[こういう方の場合、]職員が[求職者の時間軸を理解することは難しく、職員は、]思い込みをもって相談にあたるということも避けなければならない。例として、一般就労の母子家庭であるクライアントのケース[で、キャリアコンサルタント]としては就職を急いでいると考えて、求職者にその旨を伝えたところ、クライアントから、「シングルマザーと言えど『生活が大変なので急いで仕事をしなければならない』と皆思うようだが、私の場合は前夫や実家からのサポートがあり、就労[については]全く急いでいない」と

言われたことがある。やはり相談は「自分の思い込みから離れて」傾聴ありきで、「クライアントの」時間軸を聴くというのが大切であろう。

(4) S O 4 : 求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける。

ハローワークの職業相談において、求職者の求職条件を中心に支援を行うことは基礎的な部分であると同時に、長期的な目標や計画についての求職者の考えを聞きながら、現時点での求職条件についての話へと落とし込むことは、職員として高度なレベルが求められるとの考えが共有された。

ア 求職者のキャリアビジョンと求職条件の関係

- ・ 【事務局】 このT I P sのように求職条件を扱うということは、職業相談では基礎的な部分であ[り、様々なノウハウがあると思う]。しかし、[そういったノウハウを言葉にしたり、職場で共有する] 技術がない [のが現状] かもしれない。
- ・ S03の[求職者の]時間軸についての[話し合い]と同様に、やはり、[求職者の]ライフスタイルやどのようなことをやりたいかといった[就職の希望]に関わってくる[話である]。向こう5年間はこうしたい、[そこから先は]こうしたい、そのための準備として、今はこの資格を取ったりスキルを身につけたりして、次の本格的なステップに進みたいといったキャリアビジョンを、[求職者と]一緒に語る[ことができないと、求職]条件[は]絞り込めないと考えている。[求職者が自身のキャリアビジョンが]漠然としているうちは、今の[求職条件の]優先順位、5年後や10年後の優先順位が[はっきりと定まらない]可能性[が]ある。その辺りを聞き出すというかなり難易度が高くなるように思う。そうすると、やはり計画の部分で時間的な展望を聞いてから、求職条件のほうに話を落とし込むというやり方が考えられるが、高度なレベルになる。

求職条件の経緯をふり返ることは、求職者のこれまでの求職条件に関する葛藤と妥協の歴史をふり返ることであり、職員は求職者と一緒に、その道筋をたどっていくことが大切であるという考えが示された。

イ 求職条件の経緯をふり返り、求職者の葛藤や妥協を共有する

- ・ グループワークで参加者から求職条件を出し合ってもらい整理していくということを行ったことがある。そのワークはあまり難しいものではないが、求職条件として相反するような条件が

出てきた場合には、どちらを優先するのかを決めるのは簡単ではなかった。例えば、家族が皆忙しく、祖母の面倒を見られるのは自分しかいないため、自宅から通えるところの仕事を探しているというケース。近場で見つけた一般事務で妥協するか、将来的に祖母の介護が必要なくなり再就職する場合を考えて、遠方でも総合職の仕事にするか、という葛藤があったという話が出てきた。

- ・ 求職条件の経緯をふり返るというのは、そういった葛藤や妥協の歴史をふり返るということ。求職者の葛藤の状況を意識して相談に臨み、ベターな道を探していく。葛藤を扱う上で明確な解決策はないが、これまでの筋道みたいなものを、求職者と一緒にたどっていくということが大切なことであろう。

職員が職業相談において、求職者の葛藤を扱うことは重要なことであり、求職者に葛藤を意識してもらうことに意味があるとの考えも示された。

ウ 求職条件の経緯をふり返り、求職者の葛藤や妥協を共有する

- ・ S04 では「経緯を言葉にするようにはたらきかける」とあるが、本当にキャリアストーリーまで一緒に考えていくような話になると簡単ではない。しかし、求職条件の経緯の中にある葛藤というのは、ハローワークの相談窓口においてもっと話すべきであると考えられる。そこからキャリアやライフバランスへと話が広がっていくし、求職者の価値観も広がっていく。
- ・ 求職条件における妥協のプロセスは、相手に任せるということ。話して体験しなければ納得しない。よって、経緯というものには体験も含めて取り扱う必要がある。
- ・ 基本は求職者に経験してもらわなければ分からないという発想がある。その中で、せっかく経験しても葛藤的なところを意識してもらうようにしなければ、その経験もスルーしてしまう。求職者の「やってみたい」という気持ちと現実との間の歩留まりを高めるためにT I P s が活用できると考えられる。

同じ職種での不採用をくり返す求職者に対しては、職員が共感的理解を示し寄り添うことで、求職者本人が現実を理解し受け止めるための支援ができるとのアイデアが供給された。

エ 求職条件を変えず不採用をくり返す求職者への対応

- ・ 同じ職種に応募しては不採用になるというように、[求職条件を変えず、不調を] くり返 [す求職者の] 場合、求職者 [から] 「そろそろ・・・」と本音が出てくることがある。その際には、職員はしっかりと求職者の話を聴いて気持ちをつかんで、[例えば、] 「そうですね。今は[雇用] 情勢自体 [が] 厳しいですから」というような形で共感的理解を示すとよいだろう。求職

者本人は自身の状況について薄々気がついているだろうから、それを明確化していくために言葉尻を逃さないように注意するとよい。

- ・ 事務職に関しては、求人内容が多様であり、求職者に求人票を見せながら話す場合もある。医療事務、貿易事務、営業事務、単なる事務というようにさまざまな種類がある。また、パソコンスキルについては全く書かれていないものから、ワード、エクセル、パワーポイントと具体的に書かれているものもある。求職者に寄り添いながら、求職者が自分で、「事務職と言っても労働条件は多様であり、どの条件に興味や関心があるのか、」気がつくように求人票を使うこともできる。そこからさらに、求職者の価値観などを掘り下げていくと、これまで漠然と事務職を希望していたのが、「自分のスキルを生かして事務をやりたい」という思いが見えてくるようになる。
- ・ 一般事務という職種を希望する求職者はとても多いが、求人数は少ない。また、一般事務に対して「求人事業所が」求めるスキルは、パソコンスキル等、結構、高い。以前は、一般事務と言うと、比較的誰でもできるような仕事であったが、現在はとても高いスキルが求められる仕事に変わった。その点については、求職者のみならず、職員の側も理解しておく必要があるだろう。

(5) S O 5 : 求職者が仕事探しで焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける。

専門家の議論においては、「焦り」というものにいくつかの種類があるとの考えが示された。

ア ささまざまな「焦り」

- ・ 焦りということはいくつかの視点から解釈できる。一つは、仕事が決まらないという問題に対して時間的に焦っているという物理的な焦り。もう一つは、自分が何をしたいのか分からなくなってしまったという哲学的な焦り。他にも、自分は落ち着いてやりたいが家族から早く就職するよう口うるさく言われて「プレッシャーがかかり」ノイローゼ「のような感じになり」焦ってしまうこともある。
- ・ 焦りを超えて、自分には無理だとあきらめに近い気持ちになる求職者もいる。そのように絶望感に近いような状態が、一番対処として難しいところだと思われる。

求職者に焦りが見える場合、職員のとるべき対応としていくつかのアイデアが示された。

イ 求職者が自分の気持ちに気がついていない場合の対応

- ・ 【事務局】相談に来ている求職者の中には、本人が自覚していない場合でも、たくさん求人を

持ってくるなど、職員から見て焦っていると感じられる方もいる。そのような場合は、求職者が自分の気持ちに気がついておらず自身の行動をコントロールできないところが問題であるため、自分の気持ちに気付いてもらうためには、例えば、[職員と求職者とが] 客観的に事情をお互いに共有しながら焦りを共感するというやり方もあるだろう。

ウ 焦りを抑えることで焦りにより生じる問題を防ぐ

- ・ 本当に生活が困窮しており住んでいる所を追い出されてしまうといった状況にある求職者の場合には、焦っている時にそれを自覚してしまうとさらに窮地に追い込まれることもあるだろう。[求職者の] 焦りの気持ちに気づくように[職員が] 働きかける前に、例えば、家賃に対する公的な援助について情報提供をするなどして「行動としてどうしたらよいか」を求職者に伝えることで焦りを抑え、焦りにより生じる問題を防ぐ方向で支援するのがよい場合もある。

エ 求職者の焦りのペースに乗らない

- ・ [求職者が] 焦っており持ってきた求人[に次々と応募する]と言っても物理的に無理[が]ある。そういう時には、職員から「たくさん受けたい気持ちはわかります」と伝えつつ、「これから書類をつくって面接対策をやる[ことを考える]と、そんなにたくさん応募すると結局、中途半端になってしまいますよ」と求職者に伝えることもある。自分の置かれている状況や作業量に無理があるということについて気づかせて、求職者自身の焦っている気持ちに気づかせるという方法である。
- ・ 求職活動において、‘下手な鉄砲も数撃ちゃ当たる’というやり方は最もお金と手間がかかることである。それを求職者に伝え、求職者も納得する人が多い。「自分のやりたい仕事で受かる確率の高い所から考えていきましょう。」と伝え、求職者も「そうだな。」という感じになってくる。職員は求職者の焦りのペースに乗らないことが大切である。

(6) S O 6 : 採用する側から見て、自分自身の求職活動がどのように見えるのか、想像するように働きかける。

専門家の議論においては、個別の企業ごとに採用担当者の視点に応じてアピールポイントをカスタマイズすることが大切であるとの考えが共有された。

ア 応募先に応じてアピールポイントを変える

- ・ 志望時も同様であるが、応募する先に応じて[求職者が] アピールするアピールポイントを変

えていかなければならないと考える。このような点を相談の中で求職者に合った形で実施できているかどうか見直しをするというのは、そう簡単なことではないと感じる。応募の職種や仕事の種類に応じて志望動機やアピールポイントも変えていくというところになると、相当きめの細かい支援が必要になるだろう。

- ・ **【事務局】** ハローワークの求人は多種多様であり〔面接に〕行ってみないとわからないことも少なくない。特に規模が小さな事業所になると、社長の個性が出てくる場合もある。
- ・ 履歴書で求められる内容だけを書けばよいというのではなく、履歴書〔に書いていること〕の裏にある〔ことが伝わるようにするために〕、採用する人が見るという視点で書かなければならない。その点は、生真面目な求職者〔の場合〕は書かないこともある。会社のことを考えて、会社がどういう人を求めているのか、そのためにはどういう資格を望んでいるのか、ということ想定して免許・資格〔に関する情報を〕書くということが一番大事である。

また、履歴書の書き方について以下のようなノウハウが共有された。

イ 履歴書の書き方に関するノウハウ

- ・ このTIPSは履歴書を書く際によく説明していることと関連している。例えば、求職者の中には免許・資格欄が空欄である方も少なくない。職員がなぜ空欄なのかと求職者に聞くと、「この仕事には関係ないから書きませんでした」と答える方が多い。ただ、そうしてしまうと、採用担当者は「この人は免許・資格に関心がない」と捉えてしまう。なので、空欄の場合は採用担当者から〔低く評価されてしまう〕と求職者に伝えるようにしている。可能であれば、その会社や仕事に関係ない資格であっても、できるだけ自分がこれまでにやってきたことを書くようにと指導している。「少しでも採用担当者が関心を持つように、できるだけ書くようにしてください。」「と伝えて」指導する。
- ・ 「免許・資格の欄の一番上の資格は、採用担当者が一番関心を持つ〔のではないかとと思われる〕資格を書いてください。」と求職者に伝えている。〔免許・資格の欄から、〕はみ出るほど書いても採用担当者は見てくれない。やはり、採用担当者が関心のある資格に絞り込んで書いたほうが、見映えとしてはよいのではないかと説明する。
- ・ 採用担当者が一番関心を持ってくれるのは、「現在〇〇の資格について勉強中です」というフレーズ。これについても履歴書に書くように〔求職者に〕勧めている。
- ・ 免許・資格については、〔以前取得した〕古いものでも、〔最近取得した新しいもの〕でも〔よいので、〕できるだけ「自分はこれだけ勉強していますよ、あなたの会社にお役に立てますよ」ということをアピールできるように書くよう求職者に伝えている。

また、求職者がアピールポイントを検討する際に、職員の助言や支援が鍵になるとの考え

も共有された。

ウ 職員の積極的な助言の重要性

- ・ 事例にあるように、製造の仕事を希望しているがパソコン関係の資格ばかり書いているというのは、職員が「できるだけ持っている資格を書きなさい」と言っているからこうなっているものとも考えられる。例えば、パソコン関係の資格はたくさん持っていたとしても、1つか2つぐらいに絞り込めばもっと整理できるのかもしれない。この辺りは、求職者が自律的に考えるというよりも、職員が積極的に助言・アドバイスしてよい領域と考えられ、職員がいかに企業のことを知っているかということにかかってくる。
- ・ 履歴書に関しては、はみ出るぐらいにたくさん書いて褒められたというケースもある。職種と関係ないものであっても、これだけの資格を取るということはそれなりに勉強も必要であるから勉強熱心だと捉えてもらい、それが効を奏してうまくいく場合もある。仕事によってはピンポイントで書かなければ「まとめられない人間だ」と捉えられてしまうこともあるし、会社の規模にもよる。そうなると、職員からの助言の仕方が難しくなってしまう。
- ・ 「企業から求められるもの」と「自分のアピールできるところ」とを突き合わせて何を書けばよいかを検討する必要がある。
- ・ 【事務局】それは型どおりにはいかないが、さまざまな視点があるということは、職員から求職者にいくつか言ってあげる必要がある。

エ 求められる求職者の自律性

- ・ 面接において履歴書にダラダラと書いていると批判されたとしても、「私はこれをアピールしたいのです。」と、求職者から言えればよいだろう。その点については、職員から助言するのではなく、求職者本人に考えてもらう必要があり、自律型といえる。
- ・ 履歴書に書くのであれば、それによって何をアピールしたいと考えているのかというところまで求職者に聞くのがよいだろう。
- ・ 【事務局】採用する側がどう見るのかということを伝えつつ、職員が求職者と一緒に考えるスタンスでの支援ということになる。
- ・ これまでは一般論でやってこられたが、今や「一般論は、」千差万別となった企業側ニーズに、もはや合わなくなっているということに職員も気がつく必要がある。以前は一般論で対応していれば、どの企業の採用にも対応できていたが、今は企業の求めるスキル一つとっても様々なバージョンがある。たとえ、求職者が最新の MOS 検定の資格を持っていたとしても、企業側がそれを使っていなければ役に立たない。その場合は、例えば、「パソコンスキルが必要なので、昔のもののから書いてあります」と面接で一言添えて、「採用担当者である」相手に分かるように

説明できればよいのだろう。

- (7) S O 7 : 採否の通知が来たら、結果がよくても悪くても、まずは前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向けるように働きかける。

専門家の議論においては、ふり返りの際にはプラスの発想に転換させることが重要であり、挨拶など初歩的なところから入っていくとよいというアイデアが共有された。

ア プラスの発想への転換の重要性

- ・ 採用面接のふり返りでは、どうしても「何がよくなかったか？」と聞いてしまう職員も少なくない。求職者側もそうである。ダメ出しをして改善してもらうのではなく、よかったところを聞くようにするというのが最も難しい所であろう。自分のくせをプラス思考に切り替えるということが重要な所である。
- ・ [求職者に] よくなったところに注目 [してもらう] だけではなく、求職者が自分でよくなったと思っている点について、実は運や状況によるものだという考えも示して、発想を転換させる [とよいだろう]。そうすると、求職者も前向きになり、「一度や二度不採用になってもどうってことはない」という気持ちになり [採用面接に] 受かるようになる。
- ・ いろいろな悪い要素の中でも、きっとどこかによいところや変わったところがあるはずであり、そこに目を向けようという [考えで支援する]。

イ ふり返りのスタートは初歩的なところから

- ・ 面接のふり返りでは、まずは挨拶のことから聞き、「挨拶はうまくできましたか？」「相手の顔、見えましたか？」というような形で、まず本人に少しでも自信をつけさせるような [ことを] 聞いていく。挨拶のように [初歩的で] 話しやすいところから [話を] 持っていくと、求職者は話しやすくなる。それから徐々に、「どんな質問が出ました？」と面接の内容に入っていくと改善点が見えてくる。

また、ふり返りの際に留意すべきこととして以下の視点が共有された。

ウ ふり返りの際の留意点

- ・ この事例では「前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向ける」とあるが、女性の場合には、面接でセクハラやパワハラに当たるのではないかととれること（結婚する

予定や子供を持つ予定など)を聞かれ、それに答えたところ不採用になったケースもある。その場合は比較ができないし、思い出すことで落ち込んでしまうこともある[ので気をつける必要がある]。よって、「前回の応募」という表現ではなく、「以前の応募」という表現の方がよいかもしれない。

- ・ 前の応募の方がよかった場合もあるのではないだろうか。求職者個人としてはレベルが上がっていても、[今回、不採用となった]企業[は]規模が大きく応募者も多かったため不採用となったということもあるだろう。

(8) S O 8 : 願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける。

キャリアコンサルタントの議論においては、求職者が自身のイラショナル・ビリーフ²⁸に気がつくように職員が支援していくことの重要性が共有された。

ア イラショナル・ビリーフであることの気づきを与える

- ・ このT I P sは本質的には[求職者が持つ]イラショナル・ビリーフの指摘であると考えられる。問題を[直接的に]言うのではなく、それがイラショナルであるということをC Lに気づかせるというやり方で対応するのがよいのではないか。
- ・ 現実にはこのようなケースは多く、特に中高年の方というのは前の仕事を引きずるため、前の価値観に基づいて次の職場を考えようとする[場合がある]。よって、前職の給与の○掛け[の給与が欲しい]という考えが出てくる。しかし、現実のハローワークでの求人は[前職での給与水準]とは関係のない給与体系であり、10何万とか20万というような形が一般的である。現実を見てもらい、それにおいて自分はこれからどのような形で生活設計をして、どのような形の人生を歩みたいのかということを考えるためには、[現実を見ることでギャップに気がつくといった]ショックも必要なのではないかと考える。

また、イラショナル・ビリーフに気づいてもらうための具体的な方法としていくつかのアイデアが示された。

イ 求人票を活用し気づきをあたえる

²⁸ イラショナル・ビリーフ(irrational belief)とは、心理療法の一つである論理療法の中心概念である。現実の受けとり方は人それぞれだが、その受けとり方の中で、おかしい受けとり方をイラショナル・ビリーフという。おかしい受けとり方とは、事実ではなかったり、論理性に欠けていることをいう(國分, 1980)。

- ・ 現実に気づいてもらうためには、一緒に求人を探しながら気づいてもらうという方法がある。「今こちらにあります求人はこういうところですので、ちょっとご自分で見ていただけないでしょうか」という形で求人を提示する。
- ・ 中高年の方を対象にしたセミナーにおいては、求人票のコピーを幾つか配って回覧して、このように厳しいのが現実なのですよとはっきり伝えるようにしている。
- ・ このT I P s はとても必要なことであるが、それと同時に職員のスキルも問われるものとなるだろう。求職者の中にはカッとなる人やおこる人もいるだろうから、対応が難しいだろう。
- ・ 【事務局】安全な方法としては、職員が求職者と一緒に求人票を見ながら一緒に探すというやり方になるだろう。また、セミナーのように集団で行う際は、パンフレット等で全体に渡すというやり方も考えられる。

ウ プライドの問題に対する傾聴技法の有用性

- ・ 求職者の話を聞いていくと、問題の本質は違う所にある場合がある。プライドの問題である。特に、現実に出ている求人票というのは、最低賃金に近い。「自分は今までこれだけやってきたのに、最低賃金で雇うとは許せない」といったプライドの問題が関わってくる。それだけ求める方というのは聡明な方であるため、現実は分かっている。しかし、現実に対するやるせない気持ちを「職員に」ぶつけてしまうのだろう。その際の職員の対応としては、求職者に話してもらうという方法をとるのがよいだろう。やるせない気持ちを傾聴するという方法である。

4 考察

すり合わせT I P s の「活用の困難性」についての評価は、3名の専門家により意見が分かれる結果となった（図表7－4－2参照）。しかし、中には3者ともに難しいと判断したもの（「やや難しい」もしくは「難しい」と回答したもの）もあり、具体的には、S02「求職者の願望・ニーズを把握したら、『どんな働き方、どんな仕事をしたいか』具体的に言葉にするように働きかける」、S04「求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける」、S05「求職者が仕事探しで焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける」の3つのT I P s である。

S02とS04に共通することは、職員が「求職者が言葉にするように働きかける」ということであり、うまく求職者の考えを「引き出す」という職員のスキルである。言葉を引き出すためには、求職者が何気なく発した言葉をきっかけにして話を広げていく必要がある。また、ただ広げるのではなく、時に求職者が意識的にも無意識的にも直面したくないと考える事項をも取り扱う必要がある。さらに、それを求職者が求職活動を前向きに捉えて取り組むための原動力へと変えていく必要も生じる。これらにおいて、職員の力量が問われるということであろう。

S05 については、「焦り」というものにいくつかの種類があるということや、求職者に焦りが見える場合の対応として複数の方法が考えられるという点に困難さがあるのかもしれない。求職者に対して「あなたは焦っている」ということを、職員が気づかせるという方法以外にも、焦りの元になった課題への対応策を教示して焦りを抑え、焦りにより生じる問題を防ぐように支援するという方法もある。求職者の性格や置かれている状況などに応じて、様々対応が求められると言えるだろう。

「現場での有用性」については、いずれのT I P s も役に立つと評価するベテランのキャリアコンサルタントが多数派となった（図表7－4－3参照）。興味深いのは、ベテランのキャリアコンサルタントが一致して「活用の困難性」が高いと判断したS02、S04、S05については、現場での有用性の評価がやや低くなるという点である。これは、活用する上で、職員の力量が問われ困難性が高いものは現場での使い勝手はやや悪くなる、という自然な結果が出たものと捉えることができるだろう。

すべての専門家が「役に立つ」と評価したのはS03「時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける」である。時間表現の活用は、時に求職者の本音を引き出すためのツールとなる。また、期限を区切ることにより長期・中期・短期といった様々な期間の計画をより現実的に具体的に立てられるようになるだろう。期限を認識することで、限られた時間の中で確実に目標に到達するために職員が効率的に支援の内容を行えたり、求職者もそれに応じたりすることも考えられる。それらの点が評価されたのではないだろうか。

最後に、職業相談・紹介業務を通して、求職者が抱くイラショナル・ビリーフなど求職者にとって直面することが難しい事項を扱う場面もあると想像する。その際には、職員が共感的理解を示し求職者に寄り添いながら支援していくというのが、他分野の相談とも共有する基本スタイルであろう。しかし、ハローワークにおける職業相談においては、「求人票」も相談のためのツールとして活用できるということがキャリアコンサルタントの議論から示されている。

第5節 小括

本章では、自律型求職活動モデルの実用可能性を検討するため、その工程品質の基準を、職業相談・紹介業務でのノウハウへと落とし込んだすり合わせT I P s を作成し、その評価を研修生に求めた。その結果、いずれのT I P s でも、ほぼ全員が現場で有用であると評価した。現場での活用については、8つのT I P s 中6つのT I P s で、いずれも過半数の研修生が活用は困難ではないと評価した。残りの2つのT I P s は、求職者に自身の焦りや直面している問題に気づきを促すT I P s であり、活用は困難であるという評価が過半数を超えた。

研修生は職業相談・紹介業務の経験の浅い者が中心であったことから、すり合わせT I P s の評価が偏ったものにならないよう、求職活動支援の実務経験が10年以上のベテランのキャリアコンサルタント3人に集まってもらい、T I P s について話し合うグループワークを実施し、現場での有用性や活用の困難性の評価を求めた。その結果、3人のベテランのキャリアコンサルタントの評価は分かれるものの、全てのT I P s について、現場で有用であるという評価が多数派であった。しかし、活用の困難性については、全てのT I P s について、困難であるという評価が多数派であった。

このように現場での有用性については、研修生とベテランのキャリアコンサルタントのともに、いずれのT I P s も有用であるという評価が多数派であったのに対し、S05とS08を除く6つのT I P s で、活用の困難性については両方で多数派となる評価が割れる結果となった。

ベテランのキャリアコンサルタントのグループワークでの話し合いのうち、T I P s の活用の困難性と関連する発言を拾い上げると（図表7－4－4参照）、どのような求職者に、どのようなタイミングでT I P s を活用するのか、具体的に、その困難性が検討されていたことが理解できる。また、T I P s の活用状況によって、その期待する効果が違ってくることが前提として話し合われていたことが理解できる。つまり、ベテランのキャリアコンサルタントは、T I P s の実施だけでなく、活用の際の状況判断を重視していたことが理解できる。職業相談・紹介業務の経験の浅い研修生にとっては、こういった状況判断の難しさに対する認識が弱かったことが考えられよう。

図表 7-4-4 すり合わせ T I P s の活用の困難性に関わる発言の例

S01	求職者の感情表現を中心に願望・ニーズを表現する言葉を逃さない。
	・困難であるのは、[求人票を] 複数持ってくる人のうち、とりあえず持ってきたということで、求人職が全くバラバラである場合。その場合は、<u>その求職者が何をしたいか、はっきりしないため、時間をかけて話していくとよい。</u> ・初めて来訪する求職者にとってハローワークは敷居が高い場所であり、<u>いきなり色々な話はできないだろう。</u>
S02	求職者の願望・ニーズを把握したら、「どんな働き方、どんな仕事をしたいか」具体的に言葉にするように働きかける。
	・求職者の中には、[希望の仕事を] 思いつきで話す方も少なくない。その思いつきにどのようにつき合うかがポイントとなるだろう。 ・[求職者に] 願望・ニーズ [を話す] という視点が抜けており、始めから自分の [置かれている現在の] 状況などを話し続けたり、とにかく [自分に] 合う求人がないか調べる [ことに終始したりする] スタイルの求職者もいる。その場合はなるべく本人に話してもらうというやり方も一つの手である。
S03	時間表現を積極的に活用し、希望の就職の時期や、それまでの段取りを、求職者が想像できるように働きかける。
	・時間表現を使いこなすことは簡単ではないかもしれない。<u>ただ単に時間表現さえ使えばよいということではない。</u> ・最近はライフスタイルも多様になっている。今に合ったライフスタイルを想定した上で話を聞くという点を考慮していかなければ、求職者本人からすると職員が全く理解していないと感じてしまうようになるだろう。
S04	求職者が、どのような求職条件で求人を探したのか、その経緯を言葉にするように働きかける。
	・求職条件の経緯をふり返るというのは、・・・<u>葛藤や妥協の歴史をふり返るということ。</u>求職者の葛藤の状況を意識して相談に臨み、ベターな道を探していく。<u>葛藤を扱う上で明確な解決策はないが、これまでの筋道みたいなものを、求職者と一緒にたどっていくということが大切なことであろう。</u>
S05	求職者が仕事探して焦っている場合、その気持ちに気づくように働きかける。
	・本当に生活が困窮しており住んでいる所を追い出されてしまうといった状況にある求職者の場合には、焦っている時にそれを自覚してしまうとさらに窮地に追い込まれることもあるだろう。 ・職員は求職者の焦りのペースに乗らないことが大切である。
S06	採用する側から見て、自分自身の求職活動がどのように見えるのか、想像するように働きかける。
	・応募する先に応じて [求職者が] アピールするアピールポイントを変えていかなければならないと考える。このような点を相談の中で求職者に合った形で実施できているかどうか見直しをするというのは、<u>そう簡単なことではないと感じる。</u> ・これまでは一般論でやってこられたが、<u>今や [一般論は、] 千差万別となった企業側ニーズに、もはや合わなくなっているということに職員も気がつく必要がある。</u>
S07	採否の通知が来たら、結果がよくても悪くても、まずは前回の応募と比較して、少しでもよくなったところに注意を向けるように働きかける。
	・採用面接のふり返りでは、どうしても「何がよくなかったか？」と聞いてしまう職員も少なくない。・・・<u>ダメ出しをして改善してもらうというのではなく、よかったところを聞くようにするというのが最も難しい所であろう。</u> ・<u>前の応募の方がよかった場合もあるのではないだろうか。</u>
S08	願望・ニーズを実現するため、何が妨げているのか、求職者が自ら気づくように働きかける。
	・この T I P s はとても必要なことであるが、それと同時に職員のスキルも問われるものとなるだろう。<u>求職者の中にはカッとなる人や怒る人もいるだろうから、対応が難しいだろう。</u> ・求職者の話を聞いていくと、問題の本質は違う所にある場合がある。<u>プライドの問題である。</u> ・現実に対するやるせない気持ちを [職員に] ぶつけてしまう。

第8章 考察と政策提言

本章では8つのポイントに分けて考察する。まず、「1. 求職活動支援の研究の歴史」「2. 求職活動支援の研究の意義」「3. 求職活動支援の研究と自己制御理論」「4. 求職活動支援の技法」では、求職活動支援の研究の特徴と、その理論について整理する。ついで、「5. 自己制御の向上を目的とした求職活動支援プログラムの開発」と「6. 自律型求職活動モデルに基づく求職活動支援プログラムの開発」では、自律求職活動モデルに基づく研修プログラムの研究開発の手順や課題を整理し、その上で「7. 今後の課題」を検討する。最後に、これらのポイントを踏まえ、「8. 政策提言」を検討する。

1 求職活動支援の研究の歴史

①失業、求職活動、求職活動支援の研究の関係

失業、求職活動、求職活動支援をテーマとした学術誌及び学位論文の量的な変化を見ると、それぞれの研究分野が本格的に始まった時期は、失業研究が1930年代頃、求職活動の研究は1970年代頃、求職活動支援の研究は1980年代頃である。これらの研究の歴史的な展開を推測すると、失業研究から求職活動の研究が派生し、さらに求職活動の研究から求職活動支援の研究が派生したと考えられる。

②求職活動支援の研究の源流－失業研究

求職活動支援の研究は1929-33年の世界大恐慌時の失業研究に端を発する(Feather,2018)。初期の失業研究は、失業に特化した心理的プロセスの理論を追求するアプローチであり、面接調査や事例研究などの主に質的研究が中心であった。

その後、1970年代頃から一般心理学の理論を応用し、失業者の心理的プロセスの説明を試みるアプローチが始まる。求職活動支援の研究はこの流れに属し、1970年代の初頭には、応用心理学の研究の分野において、実験計画に基づき、その支援効果を検討する実証的な研究が始まった(Liu et al.,2014a)。

一般心理学からのアプローチは、行動学習理論や認知心理学の理論などの知見を活用し、より体系的に失業者の心理的プロセスを検討できる長所がある反面、特定の心理的プロセスに焦点を当て過ぎ、失業者の置かれている社会環境の問題に注意が向かない短所があると考えられている。

2000年代以降になると、こういった問題に対し、環境要因を積極的に取り入れ、人を情報処理モデルとして捉えて、求職活動支援のプロセスを扱う社会的認知のアプローチへと展開する(e.g. Van Hooft et al., 2013)。

③求職活動支援の研究の特徴

求職活動支援の研究の特徴は、新たな求職活動支援に関する技法や研修プログラムを開発し、その効果を把握するための比較実験にある。実験結果は、被験者の意識や情動、行動面の変化及び支援後の就職率や就職までの期間などを客観的な指標として設定する。実験は求職活動支援を受ける被験者を実験群とし、求職活動支援を受けない統制群と比較する。統計的検定の結果から、実験群の優位性を確認し、新たな求職活動支援に関する技法や訓練プログラムの優位性を検証する手順に進む。

この研究手法は心理工学 (psychological engineering) と言ってよいだろう。その目的は、人間の一般的な心理的プロセスを明らかにするよりも、心理学の知見を利用した現実世界に役立つ知識や技術の開発にある。そのプロセスは、現場で実践、その効果を把握、結果をもとに知識や技術を改善するくり返しである。このような求職活動支援の研究の批判として、効果の有無に注意が向き過ぎ、心理的プロセスの研究が疎かになると指摘されている (Liu et al, 2014a)。

④求職活動支援の研究の流れ

求職活動支援の研究における理論、目的、研修プログラムの観点から、それぞれの経緯と今後の方向性を概観する。まず、理論の中心は、1970年代の行動学習理論から1980年代以降は計画的行動理論、社会的認知理論、対処行動理論などの認知心理学の理論を求職活動支援へと応用していく研究へ移行していく。2000年代以降になると、自己制御理論の観点から、求職活動支援のプロセスを研究する社会的認知のパラダイムを採用した研究が出て来る (e.g. Van Hooft et al., 2013)。

求職活動支援の目的は、就職の可能性を高める効果的な求職行動の学習から、積極的かつ持続的な求職行動のため、背景にある認知や動機づけへの働きかけが中心となり、最近では求職活動における自律性の促進へと展開している。

こういった変化に応じて研修プログラムも、求職活動に有益な知識とスキルの習得に加え、就職への動機づけの維持・向上のノウハウやストレスへの対処行動の学習などを取り入れようになり、最近では求職者自身で感情や行動を制御できるようになる自律性を支援する方向へ向かっている (e.g. Van Hooft et al., 2013)。

2 求職活動支援の研究の意義

①求職活動支援の研究の対象

求職活動支援の研究は、一般の求職者から、障害者や公的扶助等の特別な支援を必要とする就職困難者までと広範な対象で行われている。Liu et al. (2014a) は、実験的もしくは準実験的手法による求職活動支援の複数の研究のデータを集約し、メタ分析をかけた。その結

果、公的扶助等の特別な支援を必要とする求職者や、身体的・精神的障害により働く条件が限定される求職者のほうが、一般の求職者に比べ、求職活動の支援の効果がより大きいことが明らかにされている。

②離転職の経験とキャリア支援

求職活動は、キャリア形成の重要な1つの側面である (Van Hooft et al., 2018)。キャリア形成は、生涯にわたる働き方や生き方と関わり、求職活動は、その一時点での判断や活動であると言える。アメリカ人にとって離転職の経験は常識になっており、求職活動はキャリア形成上、不可欠な経験となっているという (Kanfer et al., 2001)。つまり、求職活動もキャリア形成にとっては重要な経験ということである。

こういった離転職の増加の流れは日本でも当てはまりつつあると言える。逆説的だが、離職による求職活動の経験が、その人が自身の行動や動機づけを自己制御するノウハウを学習する機会を与えてくれるとも言えるかもしれない。このように考えると、求職活動支援はキャリア支援でもある。長期的なキャリア形成のスパンの中での求職活動の経験を捉え、その経験がキャリア形成に及ぼす影響を明らかにする研究が今後、必要とされるだろう。

3 求職活動支援の研究と自己制御理論

①求職活動支援の研究における自己制御理論の位置づけ

心理学の理論は環境中心か人中心に分かれる (Gergen et al., 1982)。長期的なトレンドとして見ると、求職者の支援は、雇用保険制度を含む社会保障制度の整備により、金銭等での物質面での支援が充実し、相対的に環境中心から人中心へ、特にその心理面の支援が重要になっていると考えられる。それとともに、求職活動の研究において、その求職者像は受身的から、エージェンシー理論 (Fryer, 1986) に見られるように、目的意識が強く、主体的で能動的な存在へと変化している。2000年代以降になると、人中心の考え方がさらに先鋭化し、その理論的基盤が認知心理学の応用研究から、社会状況における個人の情報処理プロセスに焦点をあてた社会的認知へと変化している。しかし、この変化は人中心でありつつも、社会的認知のパラダイムに属する自己制御理論に見られるように、環境要因を積極的に取り入れ、求職者が単なる主体的で能動的な存在から、心理的な調整のメカニズムを働かせる存在へと変化している。

こういったエージェンシーから調整への求職者像の変化には、おそらく欧米における労働市場や雇用慣行の変化が、その背景にあると考えられる。しかし、求職活動に関する心理学研究は、労働市場の視点が欠如している問題が以前から指摘されており (Burchell, 1992)、筆者の知る限り、現在に至っても、これらの変化を説明する実証的な研究は見当たらない。

②求職活動支援の研究と自己制御理論

前節の「④求職活動支援の研究の流れ」でも触れたが、2000年代以降、求職活動支援の研究では自己制御理論の観点から求職活動を概念化する研究が一般的になった（Liu et.al., 2014a）。どのような心理的プロセスであれ、自己制御には目標設定を伴う（Van Hooft et al., 2013）。この目標の設定が、思考、感情、行動の基準となり、現状との違いが意識できるようになる。この違いを小さくしようとする動機づけが自己制御の原動力になると考えられている（Hofmann et al., 2012）。

求職活動は就職の実現という目標志向的行動である（Kanfer et al., 2001）。求職活動の求職者が就職する場合、そのほとんどが求人への応募をくり返し、就職の実現まである程度の時間がかかると考えられる。この求職活動の期間中、書類選考や面接試験での不調など、様々な挫折や精神的な落ち込みを経験することが想像できる。こういった経験を乗り越えて、求職行動を取り続けなければ就職には至らない。つまり、求職活動は、就職の実現という目標に向け、思考、感情、行動の自己制御が必要とされる活動であると言えよう。

ただし、Boswell et al. (2012) は、求職活動の目標が就職だけではないことを指摘している。失業者であれば雇用保険の受給資格を得るため、在職者であれば雇用主との間で労働条件をよりよくするため、求職活動をしていることも考えられる。

今後の課題として、こういった目標の多様性も考慮に入れて、求職活動における自己制御の研究を進め、求職活動支援の研究へと応用していく必要があるだろう²⁹。

③求職活動支援の効率性

求職活動支援には効率性も求められる。自己制御理論から求職活動を概念化するアプローチはそれに応えるものでもある。このアプローチでは、労働者が自身のキャリアを形成する上で離転職が頻繁に起こるという前提がある（e.g. Kanfer et al., 2001; Van Hooft, 2018）。このため、支援者が手取り足取り求職活動を支援するよりも、求職者が自身の求職活動の目標を意識し、置かれている就職環境に応じて自律的に求職行動が取れるように訓練する方が効率的であるという発想がある。

④生活保護受給者に求められる自己制御理論

自己制御理論の観点から生保事業の就労支援メニューを研究する意義は、同事業の求職者が求職活動において自己制御を特に必要とすると考えることにある。生活保護受給者は生活困窮者層であり、その背景には傷病・障害、精神疾患や家庭の事情など様々な問題を単一的、あるいは複合的に抱えていると想像できる。このため、生活保護受給者は、求職活動や就職に関して制約が多いと推察され、彼らの就職活動や就職の実現には、より緻密な情動や行動

²⁹ 例えば、求職活動支援の研究をする際、研究の対象である求職者が、必ずしも研究者が想定している就職だけを目標としているわけではないことを考慮に入れる必要がある。

の自己制御が求められると言えよう。また、この自己制御は同様な理由により、就職後の定着にも強く求められると考えられる。

4 求職活動支援の技法

①求職活動のスキル開発と動機づけの維持・向上の相互促進

Liu et al. (2014a) は、求職活動支援プログラムを構成する要素として、求職者が効果的に求職活動を進めるための「スキル開発」と、その活動を継続するための「動機づけの維持・向上」に大別し、前者は「求職活動のスキルの指導」と「自己提示の改善」へ、後者は「自己効力感の助長」「自発的積極性の奨励」「目標設定の促進」「ソーシャルサポートの獲得」「ストレスマネジメント」へと、合計7種類の基本構成要素に分類している（**図表4-4-1 参照：p.51**）。

求職活動の「スキル開発」と「動機づけの維持・向上」は相互に促進し合う関係にあると考えられる。求職活動のスキルが上達すれば、求職活動に取り組む動機づけも向上し、動機づけが向上すれば求職活動のスキルを活用する機会が増え、そのスキルの習熟につながると考えられる。**Liu et al. (2014a)** は、2の「①求職活動支援研究の対象」で説明したメタ分析の結果から、求職活動支援プログラムに「スキル開発」と「動機づけの維持・向上」の両方を取り入れると就職の実現が促進されることを明らかにしている。

②労働市場の需要側の視点

Van Hooft et al. (2013) は、これまでの求職活動支援の研究では、その支援の効果として求人への応募や職業相談の回数など求職活動の量にのみ焦点が当てられ、その品質が十分に検討されてこなかったと指摘している。この背景には、求職活動の量が増えると、就職の可能性が高まるという考え方がある。しかし、現実には活動量が増えてもその品質が高くなければ、就職に結びつく可能性は低くなると考えられる。例えば、どれだけ多くの求人に応募したとしても、そこで提出された履歴書や職務経歴書の品質が低ければ就職の可能性は低くなる。

Van Hooft et al. (2013) は、こういった問題を克服するため、求職活動の品質を、「求職活動の成果が、労働市場の需要側（応募先の求人事業所、職業紹介事業者、書類選考・面接試験の審査担当者、採用の担当者、カウンセラーなど）の期待に添うか、もしくは、その期待以上であるか、という観点から概念化したもの」（**p.7**）と定義した。例えば、職員が面接試験対策のセミナーで模擬面接における求職者の言動を評価する際、需要側である求人事業所の採用担当者の視点で考え、どのように応答すれば彼らの期待に応えることができるのか、という判断基準で行う。自己制御の考え方からすると、求職者が自ら、自身の求職活動に需要側の視点を取り入れることが重要であり、そのための支援が必要となる。

③ツールとしての<ことば>の活用

自律型求職活動モデル (Van Hooft et al.,2013) では、求職活動の工程を、「目標設定」、目標達成のための「計画立案」、その計画に取り組む「目標追求」、こういった一連の工程を繰り返る「ふり返り」の4つに分け、この4工程の循環によって「工程品質」が向上するに伴い、求職活動の品質が向上すると考える (図表5-2-3参照)。それぞれの工程には「工程品質」の基準が設定されており、これらは求職者が活用すべきスキルと言い換えることもできる。

これらのスキルは<ことば>をツールとして活用したものがほとんどである。例えば、目標設定の工程では、目標を明確化し、階層化することが勧められている。目標の明確化は、意識されていない欲求を<ことば>にすることであり、カウンセリング技法として研究されてきた分野である。目標の階層化では、目標を上位目標と下位目標に分け、それらを関連づける認知的な作業であり、<ことば>が最も重要なツールとして活用されることが考えられる。その他の工程でも同様であり、「工程品質」の基準をもとに、求職活動のプロセスにおける<ことば>の有効な活用方法を明らかにしていく必要があると考えられる。

その際、認知科学における言語研究の分野である認知言語学の考え方を取り入れることを提案する (労働政策研究・研修機構, 2017b)。認知言語学では、具体的な<ことば>の<すがた>に焦点を当てる。<ことば>の<すがた>が違えば、<こころ>の働きが違うと考えるからである (池上, 2011)。カウンセリング技法は<ことば>の<すがた>を問題としており、認知とは<こころ>の働きのことである。認知言語学は、両者の関係を体系的に研究する考え方や手法を提供する (榎野, 2015)。

④自己制御を促す<ことば>の活用方法の訓練

ツールとしての<ことば>を求職者が活用できるよう支援するためには、その方法を明らかにする必要がある。例えば、求職者が目標を立てたところで、職員が下位目標を立ててもらおうと考え、「具体的に何をしなければならないか考えてください」と働きかけると、求職者の自己制御の機会を奪ってしまうことになるかもしれない。よって、本人が自ずと下位目標を立てるように働きかけることを考えてもよいだろう。その方法として、支援者が「何から始めましょうか?」と問いかけ、求職者に下位の目標へと注意を向けるように促すことが考えられる。さらに「他にありますか?」と問いかけて複数の下位の目標を挙げてもらい、本人が下位の目標間で整理する必要性を感じるように働きかけることも考えられる。

また、求職者は、求職活動について、「なぜ、それをするのか?」という問いかけも重要だろう。この質問により、自己制御の必要性を理解するに至るからである。ここでも支援者が一方的にその理由を教えるという姿勢では求職者の自己制御の機会を奪ってしまうと考えられる。

労働政策研究・研修機構では、労働大学校におけるハローワーク職員を対象とした研修コ

ースにおいて、課題として提出された一般の相談窓口における職業相談・紹介の逐語記録をもとに研究を続けている。自己制御の視点から職業相談・紹介の＜ことば＞のやりとりを分析することにより、自己制御を促すノウハウを具体的に収集し、収集したノウハウのうち、生保事業における就労支援メニューに活用できるものを検討していくことが考えられる。

5 自己制御の向上を目的とした求職活動支援プログラムの開発

①研修プログラム開発の手順

Saks (2005) は、求職活動支援の研究には次の3つのことを明らかにする必要があると述べている。第1に、人はどのように求職活動をしているのかである。第2に、就職という観点から求職活動の成功要因。第3に、求職活動支援の方法である。

第1については初期の失業研究が当てはまる。これらの研究には失業者の様々な心理的プロセスやその対応を考えるヒントが隠されている (**Feather, 2018**)。これらの研究をレビューし、現在の失業問題への応用を検討する必要がある。また、統計情報や労働調査などから現在の求職活動の実情について把握する必要があると考えられる。

第2の求職活動の成功要因を明らかにするには、例えば、求職活動支援プログラムの基本構成要素 (**Liu et al., 2014a**) などのモデルを活用し、どのようなタイプの就労支援メニューがどの程度、実施され、どのような効果があるかを把握しなければならない。効果については、就職の有無だけでなく、賃金水準や雇用形態などの雇用の質も考慮に入れる必要がある。

第3としては、就労支援メニューの現状を把握し、その中からより短期での求職活動のスキル開発や動機づけの維持・向上が望める要因を抽出し、それらを組み込んだ研修プログラムを開発することである。そして、この研修プログラムを試行し、効果を検証しながらさらに改良を重ねる。効果が認められるならば、その普及に向けた研修プログラムの実施マニュアルの作成、及び支援者の育成が必要と考えられる。

②求職活動支援の統合的枠組みの構築

欧米の求職活動支援の研究から学ぶべきことは、その理論と技法のみならず、方法論としての実証研究と、求職活動支援の統合的な枠組みの構築にもある。

実証研究では、1の「③求職活動支援の研究の特徴」でも触れたように求職活動支援の効果を把握する指標を定め、その効果を支援の有無に分けて比較検討する。さらにメタ分析によって複数の実証研究にまたがる共通する効果の把握により、求職活動支援に関する効果的な技法や知識の蓄積が可能となる。

求職活動支援の統合的な枠組みの構築では、**Liu et al. (2014a)** や **Saks (2005)** の研究に見られるように、求職活動支援を構成する基本的な要素の整理や成功要因のモデル化が行

われている。こういった統合的な枠組みがもたらすメリットとして次の3つが考えられる。

第1に、様々な求職活動支援プログラム間の相違が明らかにできる。第2に、新たに求職活動支援プログラムを開発する際、既存のプログラムとの重複性を排除できる。第3に、実証研究の知見を併せて活用することにより、求職活動プログラムや、その基本構成要素の効果的な組み合わせが検討できる。

③日本における求職活動支援プログラムの研究開発

求職活動支援プログラムについては、過去に日本でもジョブクラブの研究が行われ（日本労働研究機構，1991）、そのマニュアルも翻訳されている（Azrin & Besale,1980:アズリン・ベサレル 津富（訳），2010）。同マニュアルの翻訳書の巻末には、本来の意味でのジョブクラブは、日本ではほとんど行われていないと説明されている。日本で求職活動支援の研究の知見を生かすには、ジョブクラブやジョブズを含め、欧米で実際に行われている求職活動支援プログラムのノウハウを理解し、どのように運用されているのか、その実態を把握する必要がある。その上で日本での試行をくり返し、日本の労働市場や雇用慣行に合った求職活動支援プログラムへと洗練させていく必要がある。

日本独自の取組みとしては、キャリア交流プラザにおいて、2003年度から2013年度にかけ、中高年ホワイトカラーの求職者を対象として、ジョブクラブの影響を受けた求職活動支援プログラムが実施されている。同プログラムの内容や実績や、そこで活用されたノウハウについて調査し、得られた知見を今後の求職活動支援プログラムに生かしていく必要がある。

④サイコエジュケーションのノウハウの研究

求職活動支援の研究における求職者像の変遷を辿ると、同研究分野が始まった1970年代から、基本となる求職者像が定まり、それは学習理論に基づく「人は学習により変わることができる」という人間観であった。学習理論には行動主義的モデルと認知的モデルの2種類があるが、1970年代当初はジョブクラブに見られる行動主義的モデルであり、「人は置かれている環境に応じて学習する」という受け身的なものであった。それが1980年代以降、ジョブズを皮切りに認知的モデルへと変化し、「人は能動的に学習する主体である」という人間観が普及する。2000年代以降、認知的モデルから社会的認知モデルへと、そのパラダイムが転換し、環境要因を積極的に取り入れ、環境適応に向けた求職者の心理的な調整のメカニズムが重視されるようになる。それは、「人は環境に応じて、認知方略を使い分ける戦術家」への変化である。求職活動支援の対象が、認知からメタ認知へと転換したとも言え、このような心理的メカニズムをどのように求職者に学習してもらうのかというサイコエジュケーションのノウハウをさらに研究していく必要がある。

6 自律型求職活動モデルに基づく求職活動支援プログラムの開発

①ハローワークでの自律型求職活動モデルの有効性の検討

労働大学校における自主的参加による課外研修を利用し、ハローワーク職員である参加者44人に、求職活動支援の理論の変遷、求職活動の自己制御理論、そして具体的な事例を交えながら自律型求職活動モデル（Van Hooft et al., 2013）を説明した。その後、アンケート調査により、現場で同モデルの活用が有効かどうかを聞いたところ、9割程度の参加者が肯定的に評価した。また自由記述式で研修の感想を求めたところ、「求職活動は、やらされるのではなく『自分がやらないといけない』『離転職をくり返す求職者や、一つの職場に定着しない求職者に対しては、自ら考え仕事を探すことの支援は有効だ』『ハローワークの窓口での相談方法が、このモデルに当てはまるため、自然としている相談がモデルと同様であった』」などの回答があった。

これらの結果から、研修に参加したハローワーク職員のほとんどが自律型求職活動のモデルの活用が有効であると評価しており、その考え方に違和感のないことが理解できる。この背景には、求職者は職業相談の窓口から離れると自身で求職活動を進める必要があり、ハローワーク職員は相談者が自律的に求職活動を進められるように、日頃から求職者に働きかけている可能性が考えられる。例えば、求職者が初めて相談の窓口に来た際、求人を紹介するよりも先に求職者の目の前で求人情報提供端末を操作し、その様子を見せて、求職者が1人でもその操作ができるように観察学習を促すなどである。

②ハローワークでの自律型求職活動モデルの実用可能性の検討

ハローワークでの実用可能性を検討するため、次の3つのことを実施した。第1に、自律型求職活動モデルにおける工程ごとの品質基準をもとに、ハローワークにおける職業相談・紹介業務での活用を想定した「職業相談・紹介でのちょっとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫」（労働政策研究・研修機構，2017b：p.61）である職業相談TIPSを作成した。第2に、この職業相談TIPSの解説を、労働大学校におけるハローワーク職員を対象とした研修コースに組み込み、現場での有用性と活用の困難性の観点から、職業相談TIPSを評価することを研修生に求めた。第3に、研修生は職業相談・紹介業務の経験の浅い職員が中心であったことから、職業相談TIPSを評価する上で偏ったものにならないよう、評価者の補完をする意味で、求職活動支援の経験が10年以上のキャリアコンサルタント3人から、グループワークを利用し、職業相談TIPSの評価に関する情報を収集した。

現場での有用性の評価については、研修生とベテランのキャリアコンサルタントのともに職業相談TIPSが現場での役に立つという評価であった。これに対し、活用の困難性については、職員では、ほとんどのTIPSで、その活用が困難ではないと評価する割合が多数派であったのに対し、ベテランのキャリアコンサルタントでは、いずれのTIPSも、その

活用が困難であると評価する割合が多数派であった。

グループワークでの話し合いの内容を見ると、ベテランのキャリアコンサルタントは、TIPS 活用の際の状況判断を重視していたことが理解できることから、職業相談・紹介業務の経験の浅い研修生にとっては、こういった状況判断の難しさに対する認識が弱かったことが考えられる。

自律型求職活動モデルの考え方やノウハウをより実用可能なものにするには、職業相談TIPSのように求職者とのやりとり上で活用できるノウハウを示すだけでは足りず、ロールプレイングで、そのノウハウを活用する状況判断やタイミングを訓練する研修プログラムが必要であることが考えられる。

7 今後の課題

本報告では、生保受給者の就労支援メニューとともに、主にハローワークにおける雇用保険受給者を対象とした初回講習や求職活動支援セミナーの新たなメニューの研究開発を目的として、自己制御に焦点を当てた求職活動支援の研究を中心にレビューし、労働大学校の研修コースに参加しているハローワーク職員を対象としたアンケート調査を含む研修研究により、処方箋モデルである自律型求職活動モデルの実用可能性を検討した。その結果、総合的には、自律型求職活動モデルの現場での有用性は認められたが、それに基づく支援ができるようになるには、職員が状況に応じて自律型求職活動モデルで示されたノウハウを使えることができるようになる訓練が必要であることが示唆された。

今後の課題としては、求職者を対象とした自律型求職活動モデルに基づく求職活動支援プログラムの開発にある。このため、イブニングセッションの機会などを利用し、ハローワーク職員である研修生に協力をお願いし、求職者の立場から同プログラムを評価する機会をつくり、その結果をもとに、よりよい研修プログラムへと洗練させていくことが重要である。

その上で、ハローワークにおける初回講習や求職活動支援セミナーなどで試行的に同プログラムを実施し、アンケート調査などを利用して、求職者から評価を収集し、プログラムの改訂を続けていく必要がある。このアンケート調査の結果がよい場合は、プログラムのマニュアルを開発し、ハローワークで広く実施できるように普及活動を進めていくことになる。

8 政策提言

働き方改革に見られる雇用制度改革を踏まえると、その利用者である求職者は、多様な働き方の中から、自身に合った働き方を選択し、一人ひとりが将来の展望に向けて自ら考えて動く、求職活動の自律性が求められることになる。

求職活動支援の研究では、自律性とは自己制御の心理的メカニズムが相当する。これまでも、ハローワークのみならず、日本の求職活動支援の現場では、様々な心理的なメカニズムが扱われてきた。その主要なものは行動主義的モデルに基づく社会的強化であり、認知的モ

デルに基づく自己効力感や抑制などの心理的メカニズムであった。自己制御は、これらの心理的メカニズムとは大きく異なることに注意しなければならない。

例えば、社会的強化であれば、職員が求職者の望ましい求職行動を賞賛することにより、その求職行動を促進する。自己効力感や抑制といった心理的メカニズムになると、求職者が主体的に取り組む側面が強くなるが、前者は自分自身に対して自信を持つことであり、後者は抑えていた感情を言葉にして意識できるようにするなど、特定の心理的メカニズムを促進するか、もしくは抑制することを重視した。

これらの特定の心理的メカニズムの促進もしくは抑制を目的とした研修プログラムには、求職者が環境に応じて、選択的に自己効力感や抑制といった自身の心理的メカニズムを働かせる視点が欠如していた。これに対し自己制御は、環境に応じて適切な心理的メカニズムを使い分けるメタ認知の機能が重視される。つまり、求職者が、労働市場、組織、職場といった環境下における自分自身の立場を俯瞰し、それらの環境適応に向けて、自らの判断、感情、行動を調整する機能である。

このように求職活動の自律性を促すには、求職者のメタ認知機能を活性化する必要がある。それは、これまでのような特定の心理的メカニズムを促進もしくは抑制するという発想では不可能である。つまり、働き方の改革の実現には、社会的認知のような新たなパラダイムに基づき、求職者が雇用環境の変化に応じて柔軟に対応できるように支援する職業相談・紹介技法、そして研修プログラムの開発が今後、望まれるようになるだろう。

参考文献

- 阿部 彩 (2012) 「豊かさ」と「貧しさ」: 相対的貧困と子ども 発達心理学研究 **23**(4) 362-374.
- American Psychological Association (2015). *APA Dictionary of Psychology Electric Edition*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Atkinson, T., Liem, R., & Liem, J. (1986). The social costs of unemployment: Implications for social support. *Journal of Health and Social Behavior*, **27**, 317-331.
- Austin, J. T., & Vancouver, J. B. (1996). Goal constructs in psychology: Structure, process, and content. *Psychological Bulletin*, **120**, 338-375.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, **50**, 179-211.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- American Psychological Association (2015). *APA Dictionary of Psychology: Electronic edition*. American Psychological Association, Washington.
- Azrin, N. H. (2002). Job Club Method. In A. E. Kazdin (ed.), *Encyclopedia of Psychology*, American Psychological Association, Washington.
- Azrin, N. H., & Besalel, V. A. (1980). *Job club counselor's manual: A behavioral approach to vocational counseling*. Baltimore, MD: University Park Press. (ネイザン・H. アズリン ヴィクトリア・A. ベサレル 津富宏 (訳) (2010). ジョブクラブマニュアル 法律文化社)
- Azrin, N. H., Flores, T., & Kaplan, S. J. (1975). Job-finding club: A group-assisted program for obtaining employment. *Behaviour Research and Therapy*, **13**, 17-27.
- Azrin, N. H., & Philip, R. A. (1979). The job club method for the job handicapped: A comparative outcome study. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, **23**, 144-155.
- Barbee, J. R., & Keil, E. C. (1973). Experimental techniques of job interview training for the disadvantaged: Videotape feedback, behavior modification, and microcounseling. *Journal of Applied Psychology*, **58**, 209-213.
- Barber, A. E., Daly, C.L., Giannantonio, C.M. & Phillips, J.M. (1994). Job Search Activities: An examination of changes over time, *Personnel Psychology*, **47**(4), 739-766.
- Bakke, E. W. (1933). *The unemployed man*. London: Nisbet.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Prentice-Hall, Inc. (バンデュラ A. 原野広太郎 (監訳) (1979). 社会的学習理論—人間理解と教育の基礎— 金子書房)
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change.

- Psychological Review*, **84**, 191-215.
- バンデューラ, A. (1985). 社会的学習理論における因果関係のモデル 祐宗省三・原野広太郎・柏木恵子・春木豊 (編) 社会的学習理論の新展開 金子書房.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1991). Self-regulation of motivation through anticipatory and self-reactive mechanisms. In R. A. Dienstbier (Ed.), *Current theory and research in motivation, Vol. 38. Nebraska Symposium on Motivation, 1990: Perspectives on motivation* (pp. 69-164). Lincoln, NE, US: University of Nebraska Press.
- Bandura, A., & Schunk, D. H. (1981). Cultivating competence, self-efficacy, and intrinsic interest through proximal self-motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, **41**, 586-598.
- Bandura, A., & Simon, K. M. (1977). The role of proximal intentions in self-regulation of refractory behavior. *Cognitive Therapy and Research*, **1**, 177-193.
- Baumeister, R. F., Heatherton, T. F., & Tice, D. M.. (1993). When Ego Threats Lead to Self-Regulation Failure: Negative Consequences of High Self-Esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, **64**, 141-156.
- Blau, G. (1993). Further exploring the relationship between job search and voluntary individual turnover. *Personal Psychology*, **46**, 313-330.
- Blau, G. (1994). Testing a two-dimensional measure of job search behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, **59**, 288-312.
- Bolles, R.N. (2010). *What color is your parachute? A practical manual for job-hunting and career changers*. Berkeley, CA: Ten Speed Press. (リチャード・N・ボウルズ 花田知恵 (訳) あなたのパラシュートは何色? 翔泳社)
- Boswell, W. R. (2006). Job search. In S. G. Rogelberg, *Encyclopedia of industrial/organizational psychology*, 414-416. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Boswell, W. R., Boudreau, J. W., & Dunford, B. B. (2004). The outcomes and correlates of job search objectives: Searching to leave or searching for leverage? *Journal of Applied Psychology*, **89**, 1083-1091.
- Boswell, W. R., Zimmerman, R. D., & Swider, B. W. (2012). Employee Job Search: Toward an Understanding of Search Context and Search Objectives. *Journal of Management*, **38**, 129-163.
- Brenninkmeijer, V. & Blonk, R.W. B. (2011). The effectiveness of the JOBS program among the long-term unemployed: a randomized experiment in the Netherlands. *Health Promotion International*, **27(2)**, 220-229.

- Brown, T., Hillier, Tara-Lynn., & Warren, A. M. (2010). Youth employability training: Two experiments. *Career Development International*, **15**, 166-187.
- Brown, T.C. (2003). The effect of verbal self-guidance training on collective efficacy and team performance. *Personnel Psychology*, **56**, 935-964.
- Brown, S. D., & McPartland, E. B. (2005). Career interventions: Current status and future directions. In W. B. Walsh & M. L. Savickas (Eds.), *Handbook of vocational psychology* (3rd ed., pp. 195-242). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Burchell (1992). Towards a social psychology of the labour market: Or why we need to understand the labour market before we can understand unemployment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, **65**, 345-354.
- Caldwell, D. F., & Burger, J. M. (1998). Personality characteristics of job applicants and success in screening interviews. *Personnel Psychology*, **51**, 119-136.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1981). *Attention and Self-Regulation: A Control-Theory Approach to Human Behavior*. New York: Springer.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1982). Control theory: A useful conceptual framework for personality-social, clinical, and health psychology. *Psychological Bulletin*, **92**, 111-135.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1990). Origins and functions of positive and negative affect: a control-process view. *Psychological Review*, **97**, 19-35.
- Caplan, R. D., Vinokur, A. D., Price, R. H., & Van Ryn, M. (1989). Job seeking, reemployment, and mental health: A randomized field experiment in coping with job loss. *Journal of Applied Psychology*, **74**, 759-769.
- Corbière, M., Zaniboni, S., Lecomte, T., Bond, G., Giles, P.-Y., Lesage, A., & Goldner, E. (2011). Job acquisition for people with severe mental illness enrolled in supported employment programs: A theoretically grounded empirical study. *Journal of Occupational Rehabilitation*, **21**, 342-354.
- Côté, S., Saks, A. M., & Zikic, J. (2006). Trait affect and job search outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, **68**, 233-252.
- Crossley, C. D., & Highhouse, S. (2005). Relation of job search and choice process with subsequent satisfaction. *Journal of Economic Psychology*, **26**, 255-268.
- Curran, H., Wishart, P., Gingrich, J., & the JOBS Project Staff (1999). *JOBS A MANUAL FOR TEACHING PEOPLE SUCCESSFUL JOB SEARCH STRATEGIES*. Michigan Prevention Research Center (MPRC) Institute for Social Research University of Michigan <<http://www.isr.umich.edu/src/seh/mprc/PDFs/JOBS%20Manual.pdf>> (2016 年 10 月 5 日)

- Dean, J. W., & Bowen, D. E. (1994). Management theory and total quality: Improving research and practice through theory development. *Academy of Management Review*, **19**, 392-418.
- Diefendorff, J. M., & Lord, R. G. (2008). Goal striving and self-regulation processes. In R. Kanfer, G. Chen, & R. D. Pritchard (Eds.), *Work motivation: Past, present, and future* (pp. 151-196). New York, NY: Routledge.
- Eden, D., & Aviram, A. (1993). Self-efficacy training to speed reemployment: Helping people to help themselves. *Journal of Applied Psychology*, **78**, 352-360.
- Eisenberg, P. F. (1938). The Psychological Effects of Unemployment. *Psychological Bulletin*, **35(6)**, 358-390.
- Feather, N. T. & O'Brien, G.E. (1987). Looking for employment: An expectancy-valence analysis of job-seeking behaviour among young people. *British Journal of Psychology*, **78**, 251-272.
- Feather, N. T. (1990). *Springer series in social psychology. The psychological impact of unemployment*. New York, NY, US: Springer-Verlag Publishing.
- Feather, N. T. (2018). Historical Background to Research on Job Loss, Unemployment, and Job Search. In U.-C. Klehe & E. A. J. Van Hooft (Eds.), *Oxford Handbook of Job Loss and Job Search*. New York: Oxford University Press.
- Fineman, S. (1983). *White Collar Unemployment: Impact and Stress*. Chichester: Wiley.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior :An introduction to theory and research*. Addison -Wesley.
- Folkman, S., & Lazarus, S. (1988). Coping as a Mediator of Emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, **53**, 466-475.
- Ford, D. (2010). *A Vision So Noble : John Boyd, the Ooda Loop, and America's War on Terror*. Createspace Independent Publishing Platform.
- Fryer, D. M. (1986). Employment deprivation and personal agency during unemployment: A critical discussion of Jahoda's explanation of the psychological effects of unemployment. *Social Behaviour*, **1**, 3-24.
- Fryer, D. and S. McKenna (1987). The Laying Off of Hands: Unemployment and the Experience of Time, in S. Fineman (ed.) *Unemployment: Personal and Social Consequences*. London: Tavistock Publications.
- Gergen, K. J. & Gergen, M. (1982). Explaining human conduct: Form and function. In *Explaining Human Behavior: Consciousness, Human Action, and Social Structure*, ed. P.F. Secord, 127-54, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Gollwitzer, P. M. (1990). Action phases and mindsets. In E. T. Higgins & R. M. Sorrentino (Eds.), *Handbook of motivation and cognition: Foundations of social behavior* (pp. 53-92). New York, NY: Guilford.
- Gollwitzer, P. M., & Sheeran, P. (2006). Implementation intentions and goal achievement: A meta-analysis of effects and processes. *Advances in Experimental Social Psychology*, **38**, 69-119.
- 花田光世・宮地夕紀子・大木紀子 (2003). キャリア自律の新展開－能動性を重視したストレッチング論とは 一橋ビジネスレビュー **51** (1) .
- 濱口桂一郎 (2015). 経済教室「働き方改革の誤解」 日本経済新聞 3月23日号.
- 服部陽介 (2015). 自己と他者に関する思考・感情の意図的抑制と実行機能 心理学評論, **58**, 115-134.
- Hofmann, W., Friese, M. & Strack, F. (2009). Impulse and self-control from a dual-systems perspective. *Perspectives on Psychological Science*, **4**, 162-176.
- Hofmann, W., Schmeichel, B.J., & Baddeley, A. D. (2012). Executive functions and self-regulation. *Trends in Cognitive Sciences*, **16**(3), 174-180.
- 堀公俊 (2004). 日経文庫ファシリテーション入門 日本経済出版社.
- Hackman, J. R., & Wageman, R. (1995). Total quality management: Empirical, conceptual, and practical issues. *Administrative Science Quarterly*, **40**, 309-342.
- 池上嘉彦 (2011). 日本話者における<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.
- 岩波書店 (2008, 2013). 広辞苑 第六版 岩波書店.
- Jahoda, M. (1979). The Impact of Unemployment in the 1930s and 1970s, *Bulletin of the British Psychological Society*, **32**, 309-14.
- Jahoda, M. (1982). *Employment and Unemployment: A Social-psychological Analysis*. London: Cambridge University Press.
- Jahoda, M. (1987). Unemployed men at work. in D.M. Fryer & P. Ullah (eds), *Unemployed People: Social and Psychological Perspectives*, Milton Keynes: Open University Press.
- Jahoda, M., Ladarsfeld, P. F., & Zeisel, H. (1933/2002). *Marienthal: The Sociography of an unemployed community*. (English translation, 2002). Chicago: Aldine.
- Jackson, S. E., Hall, N. C., Rowe, P. M., & Daniels, L. M. (2009). Getting the job: Attributional retraining and the employment interview. *Journal of Applied Social Psychology*, **39**, 973-998.
- Janis, I. L. & Mann, L. (1977). *Decision making: A psychological analysis of conflict, choice, and commitment*. New York, NY, US: Free Press.

- Jome, L. M. & Phillips, S.D. (2013). Interventions to aid job finding and choice implementation. S. D. Brown and R. W. Lent (Eds.), *Career development and counseling: putting theory and research to work* (pp.595-620). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Jones, R. J., & Azrin, N. H. (1973). An experimental application of a social reinforcement approach to the problem of job-finding. *Journal of Applied Behavior Analysis*, **6**, 345-353.
- 鹿毛雅治 (2004). 「動機づけ研究」へのいざない 上淵 寿 (編) 動機づけ研究の最前線 北大路書房 pp.1-28.
- Kanfer, R. (2012). Work motivation: Theory, practice, and future directions. In S. W. J. Kozlowski (Ed.), *The Oxford handbook of organizational psychology* (pp. 455-495). Oxford, UK: Blackwell.
- Kanfer, R., & Ackerman, P. L. (1989). Motivation and cognitive abilities: An integrative/aptitude treatment interaction approach to skill acquisition. *Journal of Applied Psychology*, **74**, 657-690.
- Kanfer, R., & Bufton, G. (2018). Job Loss and Job Search: A Social-Cognitive and Self-Regulation Perspective. In U-C, Kiehe, & E.A.J. Van Hooft (Eds.), *The Oxford Handbook of Job Loss and Job Search* (pp.205-222). (Oxford Library of Psychology). New York, NY: Oxford Press.
- Kanfer, R., & Heggstad, E. D. (1997). Motivational traits and skills: A person-centered approach to work motivation. *Research in Organizational Behavior*, **19**, 1-56.
- Kanfer, R., Wanberg, C. R., & Kantrowitz, T. M. (2001). Job search and employment: A personality-motivational analysis and meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, **86**, 837-855.
- 唐沢穰 (2001). 社会的認知とは何か? 唐沢穰・池上知子・唐沢かおり・大平英樹 (著) 社会的任地の心理学-社会を描く心の働き 3-13 ナカニシヤ出版.
- Karoly, P. (1993). Mechanisms of self-regulation: A systems view. *Annual Review of Psychology*, **44**, 23-52.
- 柏木恵子 (1986). 自己制御 岡本夏木・清水御代明・村井潤一 (監) 発達心理学辞典 ミネルヴァ書房 p.259.
- 榎野潤 (2015). 認知言語学とカウンセリング 特定非営利活動法人キャリアコンサルティング協議会マンスリーコラム 2015年9月号 < <https://www.career-cc.org/column/column000202.html> > (2019年11月6日)
- Keith, N., & Frese, M. (2005). Self-regulation in error management training: Emotion

- control and metacognition as mediators of performance effects. *Journal of Applied Psychology*, 90, 677–691.
- 木村周 (2013). キャリア・コンサルティング 理論と実際 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 3 訂版 一般社団法人雇用問題研究会.
- 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.
- 木村周 (2018). キャリアコンサルティング 理論と実際 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 5 訂版 一般社団法人雇用問題研究会.
- Kluger, A. N., & DeNisi, A. (1996). The Effects of Feedback Interventions on Performance: Historical Review, a Meta-Analysis and a Preliminary Feedback Intervention Theory, *Psychological Bulletin*, 119, 254-284.
- Keeler, E. S. (1987). *A determination of job-finding success for welfare recipients who participated in a job club program using the Perschau model in 1982–1984 in the state of Washington* (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertations and Theses database. (UMI No.8819310)
- Kelvin, P., & Jarrett, E. J. (1985). *Unemployment*. Cambridge University Press.
- Koen, J. Klehe, U., Van Vianen, Zikic, J. & Nauta, A. (2010). Job-search strategies and reemployment quality: The impact of career adaptability. *Journal of Vocational Behavior*, 77, 126-139.
- 小林正幸 (2011). ソーシャルスキル・トレーニング (アサーション・トレーニング) 楡木満・田上不二夫 (編) カウンセリング心理学ハンドブック [下巻] 金子書房 pp.279-289.
- 厚生労働省 (2016). 全国厚生労働関係部局長会議～厚生分科会～平成 28 年 1 月 < <http://www.mhlw.go.jp/topics/2016/01/dl/tp0115-1-09-01p.pdf>>(2016 年 10 月 4 日)
- 厚生労働省 (2017). 生活保護受給者の就労意欲の維持・向上に向けた支援ノウハウ集―「働きたい・・・でも」～その不安を抱きしめて～ 厚生労働省.
- 厚生労働省 (2018). 生活保護受給者を雇い入れる事業所の雇用管理支援ノウハウ集―「長く働いてもらいたい」～そのための雇用管理～ 厚生労働省.
- 厚生労働省 (2019). 雇用・労働「働き方改革」の実現に向けて < <https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000148322.html>>(2019 年 10 月 10 日)
- 厚生労働省職業安定局 (2015). 生活困窮者の就労支援準備状況チェックリスト 厚生労働省. (非公開)
- 厚生労働省職業安定局 (2016a). 一般職業紹介業務取扱要領 厚生労働省.
- 厚生労働省職業安定局 (2016b). こんなとき、どうする? ―生活困窮者の就労支援における困難場面での対応方法集― 厚生労働省. (非公開)
- 厚生労働省職業安定局 (2017). 「働きたい・・・でも」～その不安を抱きしめて～ 厚生

- 労働省．（非公開）
- 厚生労働省職業安定局（2018）．「長～く働いてもらいたい」～そのための雇用管理～ 厚生労働省．（非公開）
- 厚生労働省職業安定局（2019）． 職場に適応・職場が適応～職場適応支援のてびき～ 厚生労働省．（非公開）
- 國分康孝（1979）． カウンセリングの技法 誠信書房．
- 國分康孝（1980）． カウンセリングの理論 誠信書房．
- 國分康孝（2001）． 心を伝える技術 PHP 研究所．
- 國分康孝（1996）． カウンセリングの技法 誠信書房．
- 國分康孝（1998）． サイエジュケーションとは何か 國分康孝・片野智治・小山望・岡田 弘（編）サイエジュケーション 図書文化．
- Latack, J. C., Kinicki, A. J., & Prussia, G. E. (1985). An integrative process model of coping with job loss. *Academy of Management Review*, **20**, 311-342.
- Latham, G. P. (2001). The importance of understanding and changing employee outcome expectancies for gaining commitment to an organizational goal. *Personnel Psychology*, **54**, 707-716.
- Latham, G. P., & Budworth, M. H. (2006). The effect of training in verbal self-guidance on the self-efficacy and performance of Native North Americans in the selection interview. *Journal of Vocational Behavior*, **68**, 516-523.
- Latham, G. P., & Locke, E. A. (1991). Self-regulation through goal setting. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, **50**, 212-247.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. New York, NY: Springer.
- Leana, C. R., & Feldman, D. C. (1988). Individual responses to job loss: Perceptions, reaction, and coping behaviors. *Journal of Management*, **14**, 375-389.
- Lewin, K. (1946). Action Research and Minority Problems. *Journal of Social Issues*, **2**(4), pp.34-46.
- Liu, S., Wang, M., & Huang, J. L. (2014a). Effectiveness of job search interventions: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, **140**, 1009-1041.
- Liu, S., Wang, M., Liao, H., & Shi, J. (2014b). Self-Regulation During Job-Search: The Opposing Effects of Employment Self-Efficacy. *Journal of Applied Psychology*, **99**, 1159-1172.
- Lord, R. G., Diefendorff, J. M., Schmidt, A. M., & Hall, R. J. (2010). Self-regulation at work. *Annual Review of Psychology*, **61**, 543-568.
- Maysent, M., & Spera, S. (1995). Coping with job loss and career stress: Effectiveness of stress management training with outplaced employees. In L. R. Murphy, J. J.

- Hurrell, S. L. Sauter, & G. P. Keita (Eds.), *Job stress interventions* (pp. 159-170). Washington, DC: American Psychological Association.
- Meichenbaum, D. H. (1985). *Stress inoculation training: A clinical guide book*. New York: Pergamon.
- Meichenbaum, D. H. & Goodman, J. (1971). Training impulsive children to talk to themselves: A means of developing self-control. *Journal of Abnormal Psychology*, 77(2), 115-126.
- Millman, Z., & Latham, G. (2001). Increasing reemployment through training in verbal self-guidance. In M. Erez, U. Kleinbeck, & H. Thierry (Eds.), *Work motivation in the context of a globalizing economy* (pp.87-97). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- 中村陽吉 (1972). 心理学的社会心理学 光生館.
- 根建金男・豊川輝 (1991). 自己教示の効果をめぐる研究 早稲田大学人間科学研究 4(1) 167-178.
- 日本労働研究機構 (1991). 資料シリーズ No.10 就職援助技法「ジョブクラブ」 日本労働研究機構.
- 日本労働研究機構 (1991). 調査研究報告書 No.15 失業の心理と求職行動 日本労働研究機構.
- Noordzij, G., Van Hooft, E. A. J., Van Mierlo, H., Born, M. P., & Van Dam, A. (2013). The effects of learning-goal orientation training on job seeking: A field experiment among unemployed job seekers. *Personnel Psychology*, **66**, 723-755.
- O'Brien, G. E. (1985). Distortion in unemployment research: The early studies of Bakke and their implications for current research on employment and unemployment. *Human Relations*, **38**, 877-894.
- O'Brien, G. E. (1986). *Wiley series in psychology and productivity at work. Psychology of work and unemployment*. Oxford, England: John Wiley & Sons.
- 尾崎由佳 (2013). 自己制御 日本認知心理学会 (編) 認知心理学ハンドブック 有斐閣 pp.300-301.
- Payne, S. C., Youngcourt, S. S., & Beaubien, J. M. (2007). A meta-analytic examination of the goal orientation nomological net. *Journal of Applied Psychology*, **92**, 128-150.
- Pearson Longman (2008). *Longman Dictionary of Contemporary English (5th Edition) Paper with Dvd-rom*. Pearson Education Limited.
- Pennebaker, J.W. (1989). Confession, Inhibition, and Disease. *Advances in Experimental Social Psychology*, **22**, 211-244.
- Paul, K., & Moser, K. (2009). Unemployment impairs mental health: Meta-analysis.

- Journal of Vocational Behavior*, **74**, 264-282.
- Price, R. H., & Vinokur, A. D. (1995). Supporting career transitions in a time of organizational downsizing: The Michigan JOBS Program. In M. London (Ed.), *Employees, careers and job creation: Developing growth-oriented human resource strategies and programs* (pp. 191-209). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Price, R. H., & Vinokur, A. D. (2018). The JOBS Program: Impact on Job Seeker Motivation, Reemployment, and Mental Health. In U.-C. Klehe & E. A. J. Van Hooft (Eds.), *Oxford Handbook of Job Loss and Job Search*. New York: Oxford University Press.
- Rezaei, A. S., Shafiabady, A., & Nejhad, M. R. F. (2017). The Effectiveness Instruction of the Savikas Career Construction Theory (SCCT) on the Career Decision-Making Self-Efficacy of the Unemployed Jobseekers Supported by Unemployment Insurance. *International Journal of Psychology*, **11**(2), pp.48-78.
- Rife, J. C., & Belcher, J. R. (1993). Social support and job search intensity among older unemployed workers: Implications for employment counselors. *Journal of Employment Counseling*, **30**, 98-107.
- Rosenfeld, C. (1975). Job seeking methods used by American workers. *Monthly Labor Review*, **98**, 39-42.
- Rothman, A.J., Baldwin, A.S., Hertel, A.W., & Fuglestad, P. (2011). Self-regulation and behavior change: Disentangling behavioral initiation and behavioral maintenance. In K. Vohs & R. Baumeister (Eds.), *Handbook of self-regulation: Research, theory, and applications* (2nd ed.; pp. 106-122). New York, NY: Guilford Press.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological monographs*, **80**(1), American Psychological Association.
- 労働政策研究・研修機構 (2006). 労働政策研究報告書 No.57 職業紹介における職業分類のあり方を考える―「労働省編職業分類」の改訂に向けた論点整理― 労働政策研究・研修機構.
- 労働政策研究・研修機構 (2009). 労働政策研究報告書 No.91 職業相談のアクションリサーチ 労働政策研究・研修機構.
- 労働政策研究・研修機構 (2016). 米国の失業保険制度 労働政策研究・研修機構.
- 労働政策研究・研修機構 (2017a). 独立行政法人労働政策研究・研修機構中期目標
< <https://www.jil.go.jp/outline/houki/documents/mokuhyou4.pdf>>(2019年10月10日).
- 労働政策研究・研修機構 (2017b). 職業相談・紹介業務の逐語記録を活用し研修プログラ

- ムの研究開発－問題解決アプローチの視点から－ 労働政策研究・研修機構．
- 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」．
- Saks, A. M. (2005). Job search suCCess: A review and integration of the predictors, behaviors, and outcomes. In S. Brown & R. Lent (Eds.), *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp. 155-179). Hoboken, NJ: Wiley.
- Savickas, M. L. (2011). *Career Counseling*. Washington: American Psychological Association.
- Shah, J. Y., Friedman, R., & Kruglanski, A. W. (2002). Forgetting all else: On the antecedents and consequences of goal shielding. *Journal of Personality and Social Psychology*, **83**, 1261-1280.
- 小集団研究所編 (1990)．小集団研究辞典 人間の科学者．
- 清水御代明 (1995)．学習理論 岡本夏木・清水御代明・村井潤一 (監) 発達心理学辞典 ミネルヴァ書房．
- Skinner, B. F. (1938). *The behavior of organisms: An experimental analysis*. New York, NY: Appleton-Century-Crofts.
- Song, Z., Wanberg, C., Niu, X., & Xie, Y. (2006). Action-state orientation and the theory of planned behavior: A study of job search in China. *Journal of Vocational Behavior*, **68**, 490-503.
- Spera, S. P., Buhrfeind, E. D., & Pennebaker, J. W. (1994). Expressive writing and coping with job loss. *Academy of Management Journal*, **37**, 722-733.
- Stevens, C.K., & Turban, D. B. (2001). Impact of job seekers' search strategies and tactics on search success. Paper presented at the Annual conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, April.
- Steel, P., & König, C. J. (2006). Integrating theories of motivation. *Academy of Management Review*, **31**, 889-913.
- Stumpf, S. A., Colarelli, S. M., & Hartman, K. (1983). Development of the career exploration survey (CES). *Journal of Vocational Behavior*, **22**, 191-226.
- 鈴木興太郎・後藤玲子 (2001)．アマルティア・セン：経済学と倫理学 実教出版株式会社．
- 武石恵美子 (2016)．キャリア開発論－自律性と多様性に向き合う 中央経済社．
- Trope, Y., & Fishbach, A. (2000). Counteractive self-control in overcoming temptation. *Journal of Personality and Social Psychology*, **79**, 493-506.
- Vancouver, J. B., & Day, D. V. (2005). Industrial and organization research on self-regulation: From constructs to applications. *Applied Psychology: An International Review*, **54**, 155-185.

- Van Dyck, C., Frese, M., Baer, M., & Sonnentag, S. (2005). Organizational error management culture and its impact on performance: A two-study replication. *Journal of Applied Psychology*, **90**, 1228-1240.
- Van Hooft, E. A. J. (2018). Self-Regulatory Perspectives in the Theory of Planned Job Search Behavior: Deliberate and Automatic Self-Regulation Strategies to Facilitate Job Seeking. In U-C, Kiehe, & E.A.J. Van Hooft (Eds.), *The Oxford Handbook of Job Loss and Job Search* (pp.205-222). (Oxford Library of Psychology). New York, NY: Oxford Press.
- Van Hooft, E. A. J., Born, M. P., Taris, T. W., Toon, W., & Van der Flier, H. (2004). Job search and the theory of planned behavior: Minority-majority group differences in The Netherlands. *Journal of Vocational Behavior*, **65**(3), 366-390.
- Van Hooft, E. A. J., Born, M. P., Taris, T. W., Van der Flier, H., & Blonk, R. W. B. (2004). Predictors of job search behavior among employed and unemployed people. *Personnel Psychology*, **57**, 25-59.
- Van Hooft, E. A. J., Born, M. P., Taris, T. W., Van der Flier, H., & Blonk, R. W. B. (2005). Bridging the gap between intentions and behavior: Implementation intentions, action control, and procrastination. *Journal of Vocational Behavior*, **66**, 238-256.
- Van Hooft, E. A. J. & Noordzij, G. (2009). The effects of goal orientation on job-search and reemployment: A field experiment among unemployed job seekers. *Journal of Applied Psychology*, **94**, 1581-1590.
- Van Hooft, E. A. J., Wanberg, C. R., & Van Hooft, G. (2013). Moving beyond job search quantity: Towards a conceptualization and self-regulatory framework of job search quality. *Organizational Psychology Review*, **3**, 3-40.
- Van Hooft, G., & Saks, A. M. (2008). Job search as goal-directed behavior: Objectives and methods. *Journal of Vocational Behavior*, **73**, 358-367.
- Van Hooft, G., Van Hooft, E. A. J. Stremersch, J. & Lievens, F. (2019). Specific job search self-efficacy beliefs and behaviors of unemployed ethnic minority women. *International Journal of Selection and Assessment*, **27**, 9-20.
- Van Ryn, M., & Vinokur, A. D. (1992). How did it work? An examination of the mechanisms through which an intervention for the unemployed promoted job-search behavior. *American Journal of Community Psychology*, **20**, 577-597.
- Vinokur, A., & Caplan, R. D. (1987). Attitudes and social support: Determinants of job-seeking behavior and well-being among the unemployed. *Journal of Applied Social Psychology*. **17**, 1007-1024.

- Vinokur, A. D., Price, R. H., Caplan, R. D., Van Ryn, M., & Curran, J. (1995). The Jobs I preventive intervention for unemployed individuals: Short- and long-term effects on reemployment and mental health. In L. R. Murphy, J. J. Hurrell, Jr., S. L. Sauter, & G. P. Keita (Eds.), *Job stress interventions* (pp. 125-138). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Vinokur, A. D., & Schul, Y. (1997). Mastery and inoculation against setbacks as active ingredients in the JOBS intervention for the unemployed. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, **65**, 867-877.
- Wanberg, C. R. (1997). Antecedents and outcomes of coping behaviors among unemployed and reemployed individuals. *Journal of Applied Psychology*, **82**, 731-744.
- Wanberg, C. R. (2012). The Individual Experience of Unemployment. *Annual Review of Psychology*, **63**, 369-396.
- Wanberg, C. R., Glomb, T.M., Song, Z., & Sorenson, S. (2005). Job-search persistence during unemployment: A 10-wave longitudinal study. *Journal of Applied Psychology*, **90**, 411-430.
- Wanberg, C. R., Hough, L. M., & Song, Z. (2002). Predictive validity of a multidisciplinary model of reemployment success. *Journal of Applied Psychology*, **87**, 1100-1120.
- Wanberg, C. R., Kanfer, R., & Banas, J. T. (2000). Predictors and outcomes of networking intensity among unemployed job seekers. *Journal of Applied Psychology*, **85**, 491-503.
- 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.
- Wang, M., Liu, S., Liao, H., Gong, Y., Kammeyer-Mueller, J., & Shi, J. (2013). Can't get it out of my mind: Employee rumination after customer mistreatment and negative mood in the next morning. *Journal of Applied Psychology*, **98**, 989-1004.
- Wang, M., Liu, S., Zhan, Y., & Shi, J. (2010). Daily work-family conflict and alcohol use: Testing the cross-level moderation effects of peer drinking norms and social support. *Journal of Applied Psychology*, **95**, 377-386.
- Warr, P. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. New York, NY, US: Oxford University Press.
- Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological Review*, **92**, 548-573.
- 山本眞理子 (2001). 社会的認知とは 山本眞理子・外山みどり・池上知子・遠藤由美・北

- 村英哉・宮本聡介編 社会的認知ハンドブック 北大路書房 pp.3-12.
- Yanar, B., Budworth, M., & Latham, G. P. (2009). The effect of verbal self-guidance training for overcoming employment barriers: A study of Turkish women. *Applied Psychology*, **58**, 586-601.
- 横山哲夫 (1988). 「個立」の時代の人材育成ー多様・異質・異能が組織を伸ばす 生産性出版.
- Zikic, J., & Saks, A. M. (2009). Job search and social cognitive theory: The role of career-relevant activities. *Journal of Vocational Behavior*, **74**, 117-127.
- Zimbardo, P. G. (1980). *Essentials of Psychology and Life 10 th Edition*. Scott, Foresman and Company.
- Zimmerman, B. J. (2000). Attaining Self-Regulation: A Social Cognitive Perspective. In M. Boekaerts, P. R. Pintrich, & M. Zeidner (Eds.), *Handbook of self-regulation* (pp. 13-39). San Diego, CA: Academic Press.