

職業相談のアクションリサーチ ——効果的な研修プログラムの研究開発

榎野 潤

(労働政策研究・研修機構主任研究員)

ハローワーク等における職業相談は、職業相談の担当者（以下「職員」と言う）と求職者の間のコミュニケーションが大きな比重を占める仕事である。このコミュニケーションを、より効果的かつ効率的に進めるには、職員に対し、どのような研修プログラムを実施すればよいだろうか？本研究では、研修プログラムの研究開発に当たり、職員が自らの職業相談のプロセスを意識できるようになることを目標とする。職業相談のプロセスの意識化により、職員は、求職者との言葉のやりとりにおいて、自分自身の応答をどのように変えれば、よりよくなるかを検討できるようになり、その実践を通して、職業相談を改善できると考える。方法論として、アクションリサーチ（action research）を採用する。その創始者であるLewinは、『実践（action）』、『研究（research）』、『訓練（training）』は1つの三角形のようなものであり、どれか1つでも欠けてはならない」と述べた。そして、現場で理論を実践するには訓練が必要であり、研究、訓練、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。本研究も、この考え方に倣う。まず、①認知言語学の知見を利用し、職業相談のプロセスの意識化が、その改善に及ぼす影響を検討する（研究）。ついで、②ハローワーク職員を対象とした研修コースで、この研修プログラムを実施する（訓練）。そして、③研修プログラムの修了者を対象として、現場での実践活動の報告を受ける仕組みをつくり、その報告の分析を通して、研修プログラムが実践活動に及ぼす効果を検討する（実践）。本論文では、このアクションリサーチの取り組みを報告し、研修プログラムの課題を検討した後、覚え書きとして、アクションリサーチの方法論上の留意点を説明する。

目次

- I 職業相談のアクションリサーチ
- II 研修プログラムの背景にある理論
- III 研修プログラムの開発
- IV 実践活動の報告
- V 研修プログラムの課題
- VI 覚え書き——アクションリサーチの方法論上の留意点

I 職業相談のアクションリサーチ

ハローワーク等における職業相談は、職業相談の担当者（以下「職員」と言う）と求職者の間の

コミュニケーションが大きな比重を占める仕事である。本研究の目的は、アクションリサーチ（action research）の考え方に倣い、このコミュニケーションを、より効果的かつ効率的に進めるための研修プログラムを開発することにある。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1972：177）と定義される。本研究は、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。

労働政策研究・研修機構キャリア支援研究部門では、当機構の研修部門である労働大学校との連

携のもと、平成15年度から継続して、研修研究を進めてきた。研修研究とは、労働行政運営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ことである¹⁾。

本研究では、研修プログラムの開発に当たり、その基本的な考え方として、職員が自らの職業相談のプロセスを意識できるようになることを目標とする(労働政策研究・研修機構2009)。この職業相談のプロセスの意識化により、求職者との言葉のやりとりにおいて、自分自身の応答をどのように変えれば、よりよくなるかを検討できるようになり、この実践を通して、職業相談を改善できるようになると考える。

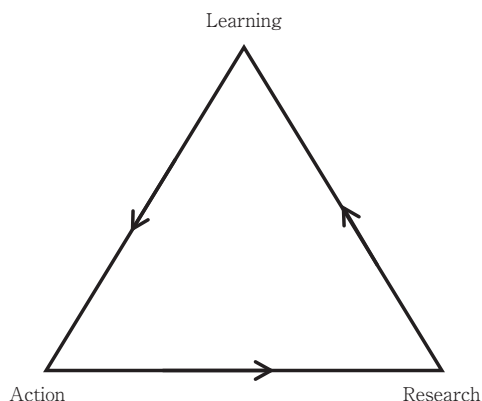
これまで研修研究として、職業相談のプロセスの意識化を促す2つのアプローチを採用してきた。

第一に、平成15年度から取り組んで来た、職業相談のやりとりを文字に起こした逐語記録を活用した研修プログラムの研究開発である。手や腕、体全体を使う技能労働は、その動作をビデオに録画して、無駄な動きがないか、を検討できる。逐語記録は、このコミュニケーション版である。研修プログラムでは、職員は、実際の職業相談の逐語記録を作成し、その逐語記録を活用して、求職者の言動に対し、どのような応答を、どういうタイミングでしていたのか、をふり返り、応答上の改善点を検討する(労働政策研究・研修機構、2007、2009)²⁾。

第二に、職業相談における職員の応答の背景にある重要な判断や言動の選択を言葉にして、職員同士で共有し、職場の相談力を向上させる研修プログラムの開発である。そのため、平成24年度から、認知的タスク分析(cognitive task analysis)を取り入れたグループワークの開発に取り組んできた。認知的タスク分析とは、仕事における働く人の判断や選択などの「心の働き(working minds)」に焦点を当てた分析手法である。

職員は、グループワークを通じて、①自分自身の職業相談における判断や選択を意識し、言葉で表現し、②それらのなかから、重要な判断と選択

図1 アクションリサーチの図式的表現



出所：小集団研究所編(1990)

を図に整理して、職員同士で共有する体験をする。③①と②から、職場で職業相談における重要な判断や選択を共有するノウハウを体験学習する(榎野2015)。

本研究では、研修プログラムの研究開発の手法として、アクションリサーチを採用する。その創始者であるLewin(1935:42)は、『実践(action)』、『研究(research)』、『訓練(training)』は1つの三角形のようなものであり、どれか1つでも欠けてはならない」と述べた。そして、具体的に現場で理論を展開するには訓練が必要であり、研究、訓練、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1は、グループダイナミックスの研究者である広田君美が、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1990:4)³⁾。

本論文では、前者の逐語記録を活用した研修プログラムの研究開発に係るアクションリサーチに焦点を当てる。

アクションリサーチの手順は次の通りである。まず、①認知言語学の知見を利用し、職業相談のプロセスの意識化が、その改善に及ぼす影響を検討する(研究)。ついで、②職員を対象とした研修コースで、この研修プログラムを実施する(訓練)。そして、③研修プログラムの修了者を対象として、現場での実践活動の報告を受ける仕組みをつくり、その報告の分析を通して、研修プログラムが実践活動に及ぼす効果を検討する(実践)。

本論文では、このアクションリサーチの取り組みを報告し、研修プログラムの課題を検討した後、覚え書きとして、アクションリサーチの方法論上の留意点を説明する。

II 研修プログラムの背景にある理論

1 職業相談のプロセスの意識化

本研究では、職業相談のプロセスの意識化により、職業相談が改善されると考える。

精神医学的面接 (psychiatric interview)⁴⁾ における技法研究の先駆者である Sullivan (1954: 77-78) は、面接の間、面接者が意識すべきこととして、次の3つを挙げている。①クライアントが話していることをもとに、何を言おうとしているのかを考えること。②クライアントに伝えたいことについて、最もうまく表現する言葉を、自分で考えつくこと。③①と②をしながら、面接で伝えようとしてつつあること、あるいは、話し合いつつあることについて、それらの法則性や規則性に注意すること。

この Sullivan の考えを参考にすると、職業相談のプロセスの意識化を促す訓練方法として、逐語記録の検討が考えられる。この訓練方法では、職員は、逐語記録の作成を通して、職業相談における〈ことば〉のやりとりを文字に起こし、どの程度、Sullivan の指摘する①と②ができていたかをふり返る。そして、①と②で意識化した〈ことば〉を手がかりとし、③に相当する求職者の〈こころ〉の働きと、そして職員自身の〈こころ〉の働きを解釈する⁵⁾。

職員は、この逐語記録の検討により、実際の職業相談の場面で、求職者の発する〈ことば〉を手がかりとして、彼らの〈こころ〉の働きを、よりの確に解釈できるようになると考えられる。その結果、職員は、彼らの〈こころ〉の働きに寄り添った、より効果的な〈ことば〉を使った応答ができるようになると考えられる。

2 認知言語学の基本的な姿勢

本研究では、〈ことば〉と〈こころ〉の働きの

関わり合いを説明する理論として、認知言語学の知見を利用する。

この分野の第一人者の1人である池上 (2011: 317) は、認知言語学の基本的な姿勢として、「〈ことば〉を使う〈ひと〉(もう少し具体的に言うならば、〈ことば〉を使う〈ひと〉の〈こころ〉の働き)との関連で〈ことば〉を考えてみるということ」と説明している。

〈ことば〉というものが〈ひと〉によって使われるものである以上—ちょうど、〈ひと〉によって使われる〈道具〉ならばすべて〈ひと〉がそれに対して想定する〈用途〉に適うような〈すがた〉をとるのが当然であるのと同じように—〈ことば〉もその〈すがた〉には、それを使うひとのあらゆる思惑 (あるいは〈こころ〉の働き) の刻印が認められるはずだと考えるのである (同上)。

このように認知言語学では、〈ことば〉の〈すがた〉から、〈こころ〉の働きを理解する。たとえば、次の2つの文は同じ事態を説明しているが、〈ことば〉の〈すがた〉は違う。

① John broke the window.

‘ジョンが窓を割った’

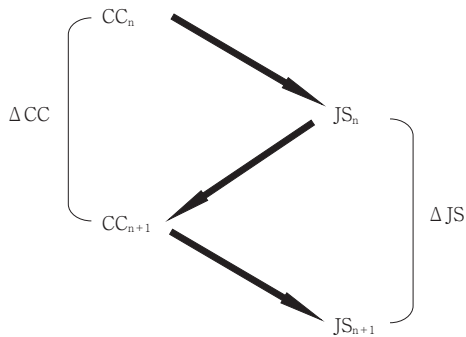
② The window was broken by John.

‘窓がジョンに割られた’

①は能動態であり、②は受動態である。〈ことば〉の〈すがた〉の違いから、〈こころ〉の働きの違いが理解できる。①は、ジョンの意思や能動性を含んだ動作に焦点を当てているのに対し、②は、窓が変化した状態に焦点を当てている (大堀 2002: 163)。①と②では、事態を把握する話し手の視点、つまり〈こころ〉の働き方が違う。認知言語学では、同じ事態について言っている場合でも表現の仕方が違えば、必ず何らかの点で意味も違う (‘different forms, different meanings’) と考える。

認知言語学の考え方を、職業相談における職員と求職者の〈ことば〉のやりとりに当てはめると、図2のように整理できると考えられる。CC (「Career Consultant」の略称) は職員の発言 (turn) であり、JS (「Job Seeker」の略称) は求職者の発言である。職業相談は、 $CC_n \rightarrow JS_n \rightarrow CC_{n+1} \rightarrow JS_{n+1} \rightarrow \dots$ と、職員と求職者の間で話し手と聞き手を交代しながら進行する。

図2 職業相談の技法と効果



〈ことば〉の〈すがた〉が〈こころ〉の働きの刻印であるとするならば、職業相談における〈ことば〉のやりとりのうち、求職者の〈ことば〉の〈すがた〉の変化(ΔJS)を追えば、求職者の〈こころ〉の働きの変化を追うことができる。その変化が職業相談の効果と考えられる。

求職者の〈こころ〉の働きの変化に並行して、職員の〈ことば〉の〈すがた〉の変化(ΔCC)からも、〈こころ〉の働きの変化を追うことができる。その変化から、効果的な応答(CC_{n+1})、そして、その応答の選択や判断を含む、職員の職業相談技能(vocational counseling skills)が理解できると考えられる。

認知言語学の視点から、職業相談のプロセスの意識化が、その改善に及ぼす影響を考えると、次のように考えられる。

①職員が、求職者の〈ことば〉の〈すがた〉を手がかりとして、〈こころ〉の働きの変化である職業相談の効果を意識できるようになる。

②①から職員が、その変化に影響を及ぼす自分自身の〈ことば〉である職業相談技法(vocational counseling techniques)を特定できるようになり、その〈ことば〉を生み出す自分自身の〈こころ〉の働きを意識できるようになる。

③職員は、職業相談のプロセスを言語過程として意識できると、知識として、①と②の職業相談の経験を蓄積できるようになる。

④③の結果、職員が、求職者の〈ことば〉の〈すがた〉を手がかりとして、〈こころ〉を働かせ、過去の職業相談の経験を参考にしながら、意識的に、効果的な〈ことば〉の〈すがた〉である職業

相談技法を選択し、活用できる職業相談技能の習得につながる。

3 職業相談における重要な〈ことば〉の〈すがた〉

研修プログラムでは、職業相談のプロセスの意識化を促進するため、職員は、求職者と自分自身のそれぞれの〈こころ〉の働きを解釈する手がかりとなる〈ことば〉の〈すがた〉(以下「表現の仕方」と言う)を認識する訓練を受ける。そのため、逐語記録における発言を構成する発話(utterance)⁶⁾単位で、その表現の仕方が何を意味するかを識別する実習を体験する(以下「発話分類」と言う)⁷⁾。

表現の仕方の上での特徴と、職業相談のプロセスの意識化との関係は、認知言語学の〈類像性〉(iconicity)の原則から説明される。この原則では、「一般に言語的に明示か非明示かは言語化の対象となっているものの客体化の程度と相関するという」(池上2004:32)。つまり、この原則に従えば、話し手が、〈ことば〉によって表現しているものは、そうでないものよりも、認識の対象として、より強く意識されていると考える。

〈類像性〉の原則を、研修プログラムの実習である発話分類に引き寄せて考えると、特定の〈ことば〉の〈すがた〉は、話し手が、その表現の対象を、客観的に把握している程度と相関することになる。

研修プログラムでは、職業相談にとって重要な〈ことば〉の〈すがた〉として、①主観表現、②時間表現、③質問表現の3種類の表現の仕方に着目する(労働政策研究・研修機構2013:62-83)⁸⁾。

①主観表現

主観表現とは、話し手が自分の伝えたいことについて、どのように感じたり、思ったり、考えたりしているかを示す表現である。

職業相談に限らず、一般的にカウンセリングに期待されている効果は、クライアントが自分自身の気持ちを客観的に把握できるようになることにあると考えられる⁹⁾。つまり主観を客体化することである。

認知言語学の視点から、主観の客体化は、次のように説明できる(池上2003, 2004)。私たちの

すべての発言は、話し手の視点から話されているという意味で、すべて主観である(池上 2003: 18)。その主観の客体化とは、話し手が、感じたり、思ったり、考えたりしている主観的な営み自体を、話し手自身が観察者となって、〈ことば〉で表現しているということである(池上 2011: 318)。

たとえば、話し手が朝、歩道を歩いていて、その脇から自転車が飛び出してきたとする。思わず「あっ」と〈ことば〉が出てしまう。これは、話し手が、「自転車が飛び出してきた」出来事のなかに身を置いて、体験的に出てきた〈ことば〉である¹⁰⁾。だから、話し手は、自分自身の主観を客体化していない。その話し手が職場に来て、同僚に、次のように朝の出来事を話したとする。「朝、歩道を歩いていたら、自転車が飛び出してきた、驚いた」。話し手は、「自転車が飛び出してきた」出来事の外に身を置いて、観察者のごとく、同僚に朝に起きた出来事を説明している¹¹⁾。その時の自分の心理状態さえも、「驚いた」という〈ことば〉から分かるように、客観的に把握している。これが主観の客体化である。

主観表現の〈ことば〉の〈すがた〉には、主語が第一人称であり¹²⁾、かつ述語が「(私は)～と思う」や「(私は)～と考える」など内的情態動詞(工藤 1995)や、「(私は)うれしい」「(私は)悲しい」などの感情形容詞(王 2013)のある発言が該当する。

主観表現の発言分類では、まず、発言のなかに、話し手の主観であることを示す表現があるかどうか、を識別する。ある場合、「主観表現あり(S: Subjective Expression)」に分類し、それ以外は「主観表現なし(NS: Non Subjective Expression)」になる。「主観表現あり(S)」のうち、話し手の感情・欲求・身体感覚を示す表現がある場合、「感情表現(SE: Subjective Expression of Emotion)」に分類する。

②時間表現

時間表現といえ、たとえば、「～る」と「～た」で示される時制とか、「明日」「今後」「将来」「今日」「1年前」などの語彙である。この際に重要なのは、話し手が客観的な時間関係を主観的にどう受けとめているか、ということである。たと

えば、過去の出来事を、まともに「～た」で表現するか、あたかも現在に関わる事柄であるかのように「～る」と表現するか、といった点である¹³⁾。

認知言語学者の大堀(2004: 9)は、「発言を解釈するための最も基本的な作業は、それが『いつ・どこ』のことを表しているのかをはっきりさせること」と述べている。時間表現の活用により、話し手は時間の流れを、より強く認識の対象として意識できるようになるとともに、聞き手は、話し手がいつの話をしているのか理解しやすくなり、両者の間で、話されていることが、いつの話なのか、を共有できるようになると考えられる。

職業相談では、就職支援メニューとして、求人事業所に提出する履歴書や職務経歴書の作成指導が必須である。これらの提出書類の作成指導では、求職者が、これまでどのような仕事を経験し、今、どのようなことをしており、将来、どういった仕事をしたいのか、というように、職員は、時間の流れに沿って、求職者が自分自身の話を整理するように働きかける。たとえば、職員が、「その話は、いつのことでしたか?」と求職者に質問することにより、求職者に時間表現を〈ことば〉にするように促す。

職員は、このように過去、現在、未来の時間の流れのなかで話を整理する支援をし、求職者が客観的に自分自身のキャリアを把握できるように、働きかけると考えられる。

時間表現の発言分類では、まず、発言のなかに、いつの出来事かを示す表現があるかどうか、を識別する。ある場合、「時間表現あり(T: Temporal Expression)」に分類し、それ以外は「時間表現なし(NT: Non Temporal Expression)」になる。「時間表現あり(T)」のうち、話し手が話している時点から、先の出来事である表現がある場合、「未来表現(TF: Temporal Expression of Future)」に分類する。

③質問表現

話し手が、わからないことや確認したいことなどを聞き手に対し尋ねる表現の仕方である。たとえば、「一番応募したい会社はどれですか?」や「この求人を選ばれた理由はなんですか?」など

である。

質問表現は、相手の話す内容を方向づけたり、制限する働きがある。ハローワーク等の職業相談では、職員が制約された時間と空間の中で、求職者情報の収集、求人情報の選択、応募方法の確認、応募書類等の準備、面接試験の日程調整など、求職者の就職活動を支援する。職員は、「開かれた質問 (open questioning)」や「閉ざされた質問 (closed questioning)」(アイビー 1995: 37-39)などを意識して、質問表現の〈ことば〉の〈すがた〉を選択し、相談の流れに適切なタイミングで質問表現を活用することにより、これらの支援を効率的に進めることができるようになると考えられる。

質問表現の発話分類では、まず、発話のなかに、話し手が、わからないことや確認したいことなどを聞き手に尋ねている表現があるかどうか、を識別する¹⁴⁾。ある場合、「質問表現あり (Q: Questioning Expression)」に分類し、それ以外は「質問表現なし (NQ: Non Questioning Expression)」になる。「質問表現あり (Q)」のうち、具体的な選択肢を示す表現がある場合、「選択肢質問表現 (QC: Questioning Expression with Choice)」に分類する¹⁵⁾。

Ⅲ 研修プログラムの開発

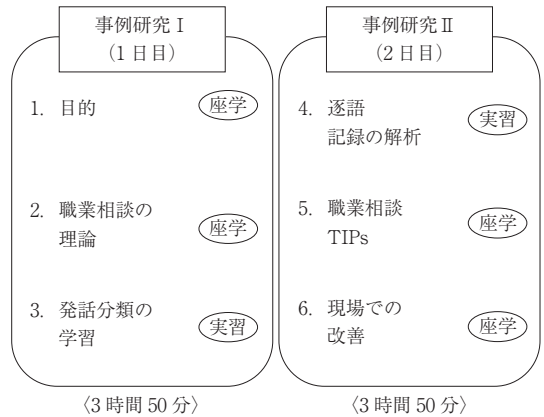
1 事例研究の概要

研修プログラムの名称は「事例研究」である。事例研究は、労働政策研究・研修機構労働大学校において、平成17年度から職員の高度な職業指導技術の習得を目的とする研修コースのカリキュラムの1つとして組み込まれてきた。平成27年度7月現在の時点で、これまで20回実施され、参加者総数は798人になる。

労働大学校における事例研究に要する総時間数は7時間40分である。事例研究Ⅰと事例研究Ⅱに分かれ、2日間に亘って実施される。両日の間には2週間程度の間隔が置かれる。図3に事例研究のスケジュールを示す。

職員は、研修の事前準備として、求職者の了解

図3 事例研究のスケジュール



を得て、自らが担当した実際の職業相談を録音し、逐語記録を作成することが求められる。この課題は、労働大学校から、研修コースの始まる1カ月前に、職員に通知することになっている。

2 事例研究の目的

図3の事例研究Ⅰの「目的」では、職員に、以下の3つの事例研究全体の目的を説明する。平成17年度に事例研究が始まって以来、これらの目的は変わっていない。

①自分自身の担当した実際の職業相談の逐語記録を活用して、求職者との言葉のやりとりを意識できるようになること。

②求職者の発言に対し、自分自身の応答をどのように工夫すれば職業相談をよりよくすることができるのかを検討すること。

③研修の修了後、自主性に任せる形式で、その工夫を相談の窓口で実践すること。

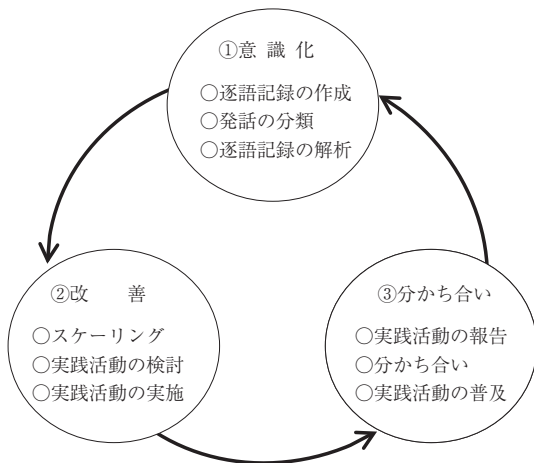
3 事例研究の構成

事例研究は、図4に示すように、①意識化、②改善、③分かち合いの3つのパートから構成される¹⁶⁾。この構成も、平成17年度から事例研究が始まって以来、変わっていない。

①意識化

意識化では、職員が自分自身の担当した職業相談の逐語記録を作成することにより、求職者とのやりとりを意識できるようになる。ついで、キャリア支援部門で開発したソフトウェアである「職

図4 事例研究の構成



業相談逐語記録解析システム」(以下「キャリアトーク」と言う)(労働政策研究・研修機構 2013)を活用して、逐語記録を解析することにより、求職者の発言に対する自らの応答の特徴と傾向を理解できるようになる。キャリアトークによる逐語記録の解析の手順については次節の「4 逐語記録の解析」で説明する。

②改善

職員は、求職者の発言に対し、どのように自らの応答を工夫すれば、職業相談をよりよくすることができるのか、を検討する。具体的には、職員は、自分自身の担当した職業相談の逐語記録を解析した後、その職業相談を感覚的に10点満点(最低が1点、最高が10点)で評価するスケールリングをする¹⁷⁾。職業相談の改善の指標として、研修の修了後、職員が現場に戻ってから、その得点を1ポイント上げるには、どのような工夫を実践したらよいかを検討する。その工夫を実際に実践するかどうかは職員の自主性に任される。

③分かち合い

研修の修了後、職員が職場に戻ってから、実践活動の報告(任意)をお願いします。キャリア支援研究部門が中心となり、この報告をとりまとめた実践活動事例を、研修生にフィードバックする。

事例研究では、①～③のサイクルを一通りまわすことをサポートする。③の実践活動の体験の分かち合いにより、職員は、より多様な視点から職

業相談のプロセスを意識できるようになり、求職者の発言に対する応答の種類が増えることが期待される。それらの変化が、更なる①意識化と②改善へとつながり、スパイラル上に実践活動が続くことが想定されている。

4 逐語記録の解析

職員はキャリアトークを活用し、自分自身の担当した職業相談の逐語記録を解析する。その手順を図5に示す。

まず、研修の事前準備の段階で、労働大学から、逐語記録を作成するためのマニュアルが職員に配付される。職員は、そのマニュアルに掲載されている「逐語記録作成のための10の規則」(労働政策研究・研修機構 2013:14)に従って逐語記録を作成すると(①)、キャリアトークに、その逐語記録を読み込ませることができるようになる(②)。

図3の事例研究Ⅰの「発話分類の学習(実習)」では、職員は、Ⅱ章の「3 職業相談における重要な〈ことば〉の〈すがた〉」で説明した、質問表現、主観表現、時間表現の観点から、言葉のやりとりを識別する基準を学習する。それらの観点から、キャリアトークを使って、発話単位で、②で読み込んだ逐語記録を分類する(③)。

図3の事例研究Ⅱの「逐語記録の解析(実習)」では、③で逐語記録を発話分類した結果をもとに、逐語記録を解析する。解析は、発話分析と発話検索の2種類がある。

発話分析は量的分析であり、客観的に職業相談の特徴やプロセスを把握するのに適している(④)。逐語記録をキャリアトークに読み込んだ時点で、発言の文字数、相槌や中断の回数、相手が話している途中で話し始めた回数等を集計できる。

こういった集計は、求職者と職員といった役割別や職業相談の前半、中盤、後半といったプロセス別の集計も可能であり、役割別の特徴や、職業相談のプロセスでの変化を把握できる。

発話分類を利用すると、職員が、どのくらい職業相談の流れをコントロールしているのか(質問表現)、求職者が、どのくらい自分自身の気持ちを意識して話しているのか(主観表現)、過去、

図5 逐語記録の解析の手順

①10の規則に従って逐語記録の作成

CCQ
A社は2つ求人が出ていますが【はい】、確認
されましたか？
JSQ
はい。
一応2つとも見ました。
CCQ
勤務先が違うんですね【ええ】。
一つはA社で【はい】、もう一つはB社【はい】。
今後はA社の方に応募されるのですか？

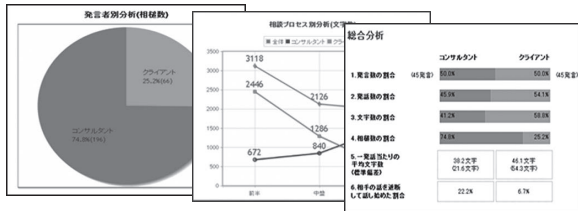
②キャラトークを使って逐語記録の読み込み



③キャラトークを使って発話分類

発話ID	発話内容	発話種別	発話時間	発話回数	発話長さ	発話速度	発話音量	発話位置
1	はい。	肯定	00:01:15	1	15	150	60	1
2	一応2つとも見ました。	肯定	00:01:30	1	30	300	60	1
3	勤務先が違うんですね。	肯定	00:01:45	1	45	450	60	1
4	一つはA社で、もう一つはB社。	肯定	00:02:00	1	60	600	60	1
5	今後はA社の方に応募されるのですか？	肯定	00:02:15	1	75	750	60	1

④逐語記録の分析



⑤逐語記録の検索

発話ID	発話内容	発話種別	発話時間	発話回数	発話長さ	発話速度	発話音量	発話位置
1	はい。	肯定	00:01:15	1	15	150	60	1
2	一応2つとも見ました。	肯定	00:01:30	1	30	300	60	1
3	勤務先が違うんですね。	肯定	00:01:45	1	45	450	60	1
4	一つはA社で、もう一つはB社。	肯定	00:02:00	1	60	600	60	1
5	今後はA社の方に応募されるのですか？	肯定	00:02:15	1	75	750	60	1

現在、未来のどの時点が、よく話された職業相談なのか（時間表現）、などを量的側面から検討できる。

発話検索は質的分析である。量的分析をもとに客観的に職業相談の特徴やプロセスを把握した上で、その職業相談で重要な意味を持つ言葉を検索したり、発話分類を活用して、ポイントとなる求職者の発言や職員の応答を検索する(⑤)。たとえば、主観表現の発話分類を利用し、求職者が自分自身の気持ちを意識して話している発言を検索して抽出し、その発言に対する職員の応答を特定することにより、職員が求職者の気持ちに応えた応答をしているのか、などが検討できる。

5 事例研究の評価

毎回の事例研究の実施ごとに、職員から研修の感想を求めようとしている。その結果をもとに、事例研究の具体的な進め方や実習等の時間配分の改訂などが行われる。

当初は、自由記述形式の調査票を活用し、研修

生から感想を求めた。平成19年度以降、事例研究を評価する項目を作成し、その評価の程度を把握するため、選択形式で聞く方式を加えている。

平成25年度から、Kirkpatrick (1979:78) の研修効果測定 の4段階モデルを参考にした調査票を活用している。このモデルでは、次の4段階のレベルで、研修の効果を測定する。

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？

このモデルを参考にし、レベルI～IIIについて、質問項目を作成した。

レベルI (反応)：事例研究を体験したことに満足している。

レベルⅡ（学習）：逐語記録を検討する重要性が理解できた。

レベルⅢ（行動）：職業相談を進める上で、役に立つ情報やノウハウを得ることができた。

レベルⅣ（結果）：実践活動の報告（任意）。

レベルⅠは、研修を気に入ったかどうか、といった職員の反応を評価するレベルである（レベルⅠ：以下「事例研究への満足感」と言う）。

レベルⅡは、研修の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。職員は、自分自身の担当した職業相談の逐語記録を作成し、キャリアトークを使って解析することにより、求職者の発言に対する自分自身の応答を検討するノウハウを学習する。調査票では、職員の逐語記録を検討する重要性の理解度を把握する（レベルⅡ：以下「逐語記録検討の重要性の理解」と言う）。

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。行動の変化の評価に関する研修の参加者の全体的な傾向を把握するため、調査票では、職業相談を進める上で、役に立つ情報やノウハウを取得できたか、を聞いて、レベルⅢの内容に代替することとした（レベルⅢ：以下「相談業務に役立つ情報・ノウハウの取得」と言う）。

レベルⅣは、研修後、参加者が現場に戻ってから、レベルⅢの行動の変化により、職場で、どのような成果をあげたのか、を評価するレベルである。事例研究の終了時に実施する調査では、このレベルでの評価の把握が難しいことから、質問項目を作成しなかった。研修の修了後、職員から、現場での実践活動の報告を受ける仕組みをつくっており、その報告の分析を通して、事例研究が実践活動に及ぼす影響を検討した。

これらレベルⅠからⅢの項目について、平成26年度上半期までは、「あてはまらない」から「あてはまる」までの5段階で、職員に回答を求めた。ほとんどの職員の評価が肯定的であったことから、天井効果が見られた。そこで平成26年度下半期以降は、「まったくあてはまらない」から「とてもあてはまる」の7段階で、職員に回答を求めることにした。平成26年度下半期～平成27年上半期現在までの間に事例研究は2回実施され、86人の職員が参加した。調査は、事例研究Ⅰ（1月20日、6月30日）とⅡ（2月4日、7月14日）ごとに、それぞれの終了時に実施された。その結果を図6と図7に示す。

「事例研究への満足感」「逐語記録検討の重要性の理解」、「相談業務に役立つ情報・ノウハウの取得」について、事例研究Ⅰでは9割以上、事例研究Ⅱでは8割以上、それぞれ職員が肯定的に評価

図6 事例研究Ⅰへの評価（N=86）

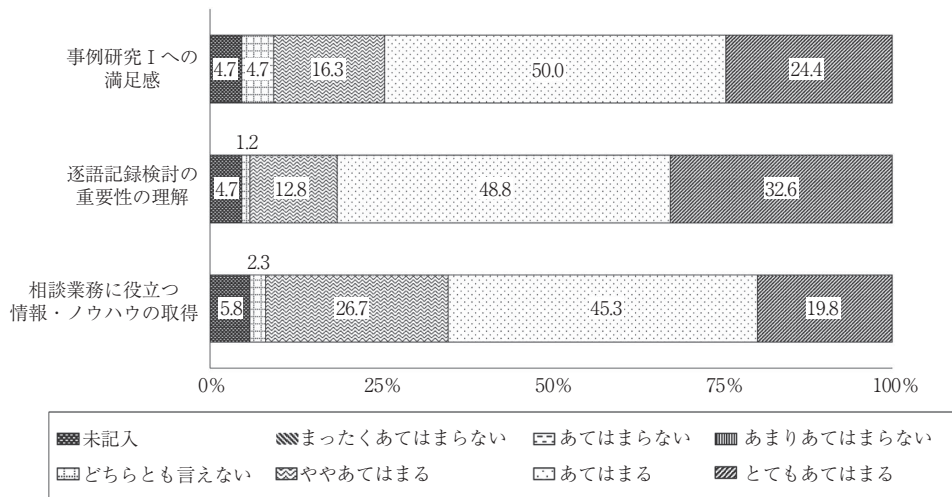
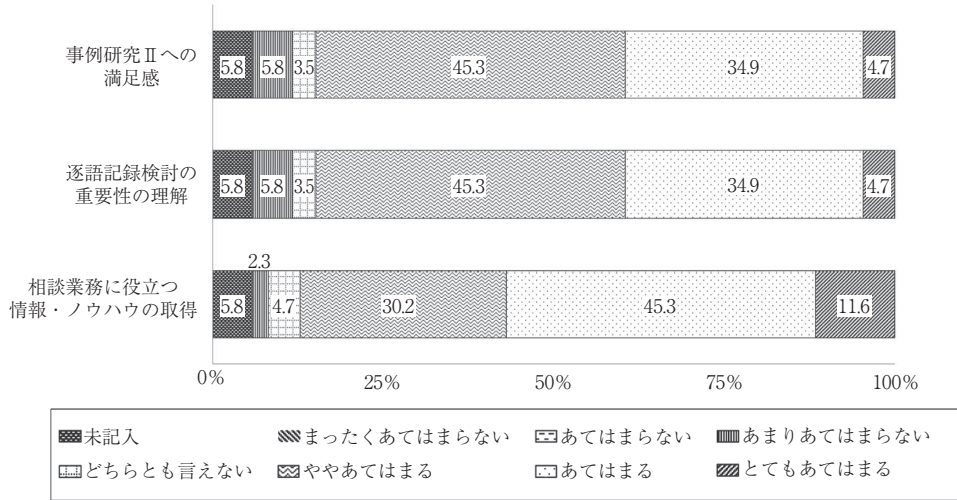


図7 事例研究Ⅱへの評価 (N=86)



した。

これらの結果から、Kirkpatrick (1979: 78) の研修効果測定 の 4 段階モデルにおける、反応レベル、学習レベル、行動レベルのいずれの段階においても職員の評価は高く、事例研究の研修プログラムとしての効果が認められたと言えよう。

IV 実践活動の報告¹⁸⁾

1 実践活動の手順

実践活動の手順を説明する。図3の事例研究Ⅱの「逐語記録の解析(実習)」では、職員はキャリアトークを活用して、職業相談の逐語記録を解析し、その結果をもとに、求職者に対する自らの応答を、どのように工夫すれば、職業相談がよりよくなるのかを検討する。

その手順は、表1に示す「発言と発話」「主観表現」「時間表現」「質問表現」の4種類の分野で、逐語記録を発話分析し、客観的に職業相談の特徴やプロセスを把握する。それから、発話検索をかけ、具体的に求職者の発言や自分自身の応答の内容を検討する。

この逐語記録の解析直後のスケーリングの得点は、相談の直後のそれよりも、ポイントを下げた職員が7割前後と過半数を占めることが報告されている(労働政策研究・研修機構 2009: 52-54)¹⁹⁾。

職員は、キャリアトークを使って逐語記録を解析することにより、求職者の発言、それに対する自分自身の応答、そして職業相談のプロセスを意識できるようになり、自分自身の応答の改善点により注意が向くようになったと考えられる。

図3の事例研究Ⅱの「職業相談TIPs(座学)」では、職員は、現場での改善活動のヒントとなる職業相談TIPs(以下「TIPs」と言う)の説明を受ける。TIPsは、「職業相談でのちょっとした表現上の心がけや言葉遣いの工夫」と定義される(労働政策研究・研修機構 2010: 83)。キャリア支援部門では、表1に示す15項目を作成している。これらTIPsは、表1に示すように、上述した図3の事例研究Ⅱの「逐語記録の解析(実習)」の分野と関連づけられている。

図3の事例研究Ⅱの「現場での改善(座学)」では、職員は、逐語記録の解析直後のスケーリングの得点を1ポイント上げるには、どのような工夫をしたらよいかを検討する。それから、職員は、自分自身で考えた職業相談を改善するための工夫も含め、TIPsのなかから、現場に戻ってから実践するものを1つ選択する。

職員は、研修の修了後、職場に戻ってから、選択したTIPsを、相談の窓口で3回実践する。活用しようとして、その機会がなかった場合も1回に含める。

TIPsを実践した研修生は、研修中に配付した

表 1 逐語記録の解析分野と対応する職業相談 TIPS

解析分野	発話検索の検討内容	対応する職業相談 TIPS
発言と発話	Q. 求職者の発言だけを見てください。それらの発言を読んで、求職者は話したいことを十分話すことができたと思いますか？	中断の回数もしくは時間を意識する
		求職者が、「～けど」「～ですが」といったら、次の言葉がでるまで気長に待つ 求職者の話には、普段より多く相槌を打つ
主観表現	Q. 求職者の主観表現を見てください。①求職者が何を思い、考え、感じているのか、伝わってきますか？②求職者の主観表現の後、職員は、どのような応答をしていますか？	求職者が自分の気持ちを話し始めたら、返事が遅れてもいいから、心のなかでその気持ちを反芻してみる
		自分が一般的な話をしたあとには、必ず求職者が話す間を入れる
		最低1回は、現在の自分自身の気持ちや感想を自分自身の言葉で伝えてみる
		求職者の感情表現に注意を向ける
		求職者が感情を表現した場合は、その言葉をそのまま心のなかで何回か繰り返した後で、発言してみる
時間表現	Q. 求職者と職員の両方の時間表現を見てください。①未来の発話はどのくらい先の未来を表現していますか？②過去の発話はどのくらい過去のことを表現していますか？③発話で表現されている過去から未来の広がりについて、どのような印象を持ちますか？	求職者がどの時制の話を多くしているか意識する
		求職者が過去の経験を話しているとき、それらに対する印象を心のなかで言葉にする
		求職者の話から、過去、現在、未来とつながるストーリーを描いてみる
質問表現	Q. 職員の質問表現を見てください。一連の質問に流れはあると思いますか？	閉ざされた質問をしたあと、求職者の表情やしぐさの変化に注意を向ける
		指示や助言をしたあと、求職者の表情や発言の変化に注意を向ける
		職業相談の前半は、できる限り開かれた質問をする

注：図3の事例研究Ⅱの「逐語記録の解析（実習）」では、解析の分野は4種類に分かれる。それらは、「発言と発話」「時間表現」「主観表現」「質問表現」である。「発言と発話」は、逐語記録における発言数、発話数、文字数、相槌数、遮断数、中断数を算出し、その結果を解釈する。表1では、これら4種類の解析分野と職業相談 TIPS の関連づけを表記した。

実践活動の報告シートの質問項目に沿って、3回の実践活動について回答し、FAX等で労働大学にフィードバックする。キャリア支援部門では、これらの報告をまとめ、労働大学を通して、職員に実践活動の事例を報告する。

2 実践活動の効果

労働政策研究報告書『職業相談におけるアクションリサーチ』（労働政策研究・研修機構 2009：86-123）では、平成18～19年度に実施された4回の事例研究における実践活動の状況を報告している。

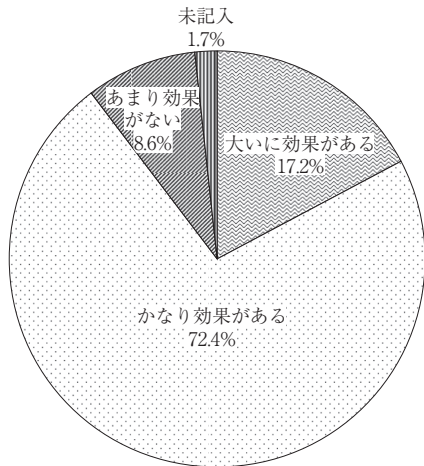
同期間の事例研究の参加者229人のうち、58人の職員が実践活動の報告シートを提出した。そ

の58人を対象として、実践活動の経験を聞くヒアリング調査を要請したところ、57人の職員がヒアリング調査に協力した。

実践活動の報告シートでは、職員は、職場で実践したTIPSの効果について、「大いに効果がある」から「まったく効果がない」の4段階で、評価が求められる。

報告シートを提出した58人を対象として、その結果を分析すると、図8に示すように、「かなり効果がある」と回答した職員が72.4%と最も高く、ついで「大いに効果がある」の17.2%、「あまり効果がない」の8.6%と続く。9割近くの職員が職業相談TIPSの効果があると評価したことになる。

図8 職業相談 TIPs の効果 (N=58)



ヒアリング調査では、次の3つの質問を一通りした。① TIPs 実施前後の求職者の様子、② 求職者の様子に対する職員自身の反応、③ その他気づいたこと等。職員には、思い出せる範囲で回答してもらおうようにした。

ヒアリング調査の結果、TIPs の効果として、① 求職者が話しやすくなる、② 職員が求職者の気持ちを理解できるようになる、③ 職員が求職者への情報提供や助言を効果的にできるようになる、といった3つに整理することができた。そして、相談の流れとして、①→②→③と進行する傾向にあった(労働政策研究・研修機構 2009: 117-118)。つまり、職員は、求職者の話を、よりよく聴けるようになり、その結果、よりの確な助言や情報提供ができるようになったと考えられる。その反面、求職者が、より話しやすくなるようになった結果、相談の時間が長くなるという問題も報告された。

V 研修プログラムの課題

事例研究の課題として、① 事例研究の効果の検討、② 職業相談のプロセスの意識化の把握、③ キャリア・ガイダンスの表現の仕方の研究の3つが考えられる。

① 事例研究の効果の検討

本研究では、Kirkpatrick (1979) の研修効果測定 の4段階モデルをもとに、研修の参加者である職員を対象とした質問紙調査とヒアリング調査を

実施して、研修プログラムの効果を把握した。その結果、反応レベル、学習レベル、行動レベルで、8～9割程度の職員が、研修のプログラムを肯定的に評価した。結果レベルでは、実践活動の報告をした職員のうち、9割近くが職場でのTIPsの実践が効果的であると評価した。

しかし、この4段階モデルでは、事例研究に期待される効果の一部しか把握できていない。就職支援の視点から職業相談の効果を検討すると、次のようなモデルが考えられる(労働政策研究・研修機構 2011: 1)。求職者は職業相談を受けることにより、彼らの認知や情動が変化する。ついで、認知や情動が変化するにより、求職者の言動が変化する。そして、言動が変化するにより、就職や職場への適応など求職者の環境が変化する。

今回の研究では、職員の視点から、事例研究の効果把握した。今後は、求職者の視点からも、事例研究の効果を検討する必要がある。事例研究に参加した職員が職業相談において、求職者の言動にどのような影響を及ぼし、そして、職業相談後の求職者の就職活動、さらに就職や職場への適応に及ぼす影響を検討する必要がある。

② 職業相談プロセスの意識化の把握

本研究では、事例研究の研究開発に当たり、職員は、職業相談のプロセスの意識化により、求職者との言葉のやりとりにおいて、自分自身の応答をどのように変えれば、よりよくなるかを検討できるようになり、その実践を通して、職業相談を改善できると考えた。このことを実証するには、職業相談のプロセスの意識化という心理的構成概念を測定する尺度を開発し、その尺度を使って、事例研究の参加の前後の比較、事例研究に参加した職員と参加していない職員の比較、実践活動の積み重ねのプロセスでの変化などを明らかにする必要がある。さらに、職業相談のプロセスの意識化により、求職者の発言に対する職員の応答が、どのように変化するか、を把握する必要がある。

③ キャリア・ガイダンスの表現の仕方の研究

事例研究では、職業相談における重要な〈ことば〉の〈すがた〉である表現の仕方として、主観表現、時間表現、質問表現の3種類を取りあげた。

これらの表現の仕方は、主に、職員が求職者の〈ところ〉を理解し、共有する表現の仕方が中心であったと言えよう。職業相談に求められるのは、それだけではない。木村(2015:81)は、キャリア・コンサルティングに求められるものとして、「相談者の問題はなにか、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」と、キャリア・ガイダンスの機能の重要性を指摘している。ハローワーク等の職業相談も同様な機能が求められる。キャリア・ガイダンスの機能を促進する表現の仕方には、どのようなものがあるのか、今後、研究を進めていく必要がある。

VI 覚え書き——アクションリサーチの方法論上の留意点

筆者は、平成15年度からハローワーク等の職業相談の研修研究に取り組み、10年以上、アクションリサーチの手法に関わってきた。この筆者の経験から、覚え書きとして、アクションリサーチの方法論上の留意点について、次の5つのことを説明する。①理論の転向、②研修プログラムの開発のプロセス、③研修技能の習得、④研修での体験の共有、⑤研究と研修のバランス。

①理論の転向

筆者は、アクションリサーチを進めるに当たり、研究の基盤となる理論を変えることを恐れてはいけないと考えている。

社会科学系の研究者は、複雑な社会現象に対し、できるだけ単純で論理的に一貫性のある説明をしようと模索する。理論は、そういった取り組みの結晶である。しかし、実践を伴うアクションリサーチは、しばしば、その理論の限界に、研究者を直面させる。

アクションリサーチャーは、理論の限界が見えたら、転向を恐れず、基盤となる理論を変えたほうがよい。そして、後進のアクションリサーチャーのために、その転向した背景を説明し、公表すべきである。

②研修プログラムの開発のプロセス

理論は実証されなければならない。筆者は、研

修の参加者にとって、研修プログラムを、より有用なものへと改訂する作業も、それと同じぐらい大切であると考えている。

研修プログラムが一旦、開発されると、筆者は、研修を実施するなかで、その参加者の反応を直接、感じ、研修プログラムのコンテンツの内容、順番、かける時間などの改訂作業を進める。前章の「V 研修プログラムの課題」で説明したように、研修の背景にある理論を実証するため、職業相談プロセスの意識化を測定する尺度を開発し、研修プログラムが、その意識化に及ぼす効果を検討する必要がある。しかし、研修プログラムの改訂作業には、Kirkpatrick(1979)の研修効果測定の4段階モデルのようにシンプルでわかりやすいツールの方が、研修の参加者のニーズを把握しやすい。また、理論の枠にはまらない自由記述形式での研修の参加者からの感想は、研修プログラムの改訂に関わる様々なアイデアが詰まっている。

その他、研修コースのコーディネーターとの話し合いは非常に有益である。一般的に研修プログラムは、研修コースの一カリキュラムとして、あるいは1年間の研修スケジュールの1つのメニューとして組み込まれる。研修コースや研修スケジュール全体の視点から、開発する研修プログラムに何が求められているか、理解をしていないと、研修の参加者に役立つ研修プログラムは開発できない。

③研修技能の習得

Lewin(1935:42)は、アクションリサーチを進める上で、有能な訓練者が欠如していると述べている。いくら優れた理論であっても、それを研修プログラムへと転換する必要がある。筆者は、自ら研修を担当している。自分自身の経験をふり返ると、研修技能の習得には、実際に研修をしている実践家を、直接、観察することが早道だと思う。

筆者は、当機構の前身である日本労働研究機構に研究職として就職する以前、2年間、小集団研究所の上田利男所長が全国の民間企業や公共団体等の事業所で展開していた小集団活動の助手をした経験がある。彼の側において研修の手伝いをしつつ、研修の準備から講義の仕方、グループワーク

の進め方、グループへの介入の方法、コーディネーターとの打ち合わせなどを、一通り、くり返し観察させていただいた。言葉でうまく表現できないが、研修を実施する者は、研修の参加者の集団や職場では部外者である。その部外者が、研修を実施する者として、その集団や職場に入る。だから、研修を実践する者としての立ち位置を感覚的につかむことが大切なのだと思う。

④研修での体験の共有

研修プログラムの改訂作業で大切なことは、研修の参加者の表情やしぐさ、調査票に表れる評価や感想などから、改善に資する情報を見分けることではないだろうか。Kirkpatrick (1979) の言うように、研修の参加者の表情やしぐさに現れる満足感のような、研修に対する直接的な反応が研修プログラムの効果を確認する入り口となる。その際、筆者は、研修の参加者の反応を冷静に観察する態度が重要と思う。しかし、研修を実施している当事者にとって、簡単にできることではない。研修の骨格となる自分自身のよって立つ理論が支えとなるが、それだけでは、自分自身の精神を平静に保つことはできない。

筆者は、この研修の実施に携わる方々とともに研修研究を進め、研修での体験を話し合うようにしている。この話し合いにより、研修の参加者の反応がよかった、悪かったという評価よりも、それらを含めた出来事に対する自分自身の感じ方を振り返ることができる。そして、その根底にある自分自身の研修や研究に対する姿勢に気づかされる経験が多い。

⑤研究と研修のバランス

研修研究では、研修を重視すれば研究を怠り、研究を重視すれば研修を怠るという二律背反の場面は頻繁に起こる。筆者は、両者のバランスを同時に取ることは難しいと考えている。筆者の経験からすると、長期的には研究を重視しつつも、短期的な視点では、研修の参加者が満足のいく、有益な研修の開発に注力する方がうまくいくようである。

ハローワーク等の職員が職業相談のプロセスの意識化が必要なように、研修研究の実践家も、研究や研修プログラムの実施過程で、研修の参加者

の反応に注意を向けながら、自分自身の気持ちを意識し、長期的に研究と研修のバランスをとる視点を養うことが大切であると思う。

謝辞

Ⅱ章の「研修プログラムの背景にある理論」の執筆に当たり、池上嘉彦先生（東京大学大学院総合文化研究科言語情報科学専攻名誉教授）から、また、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、前・キャリア・コンサルティング協議会理事・事務局長）から、様々な助言を頂きました。改めて、心からの敬意と謝意を表します。

- 1) 独立行政法人労働政策研究・研修機構中期計画（第3期：2012年度～2016年度）では、研修と研究の連携について、「研究員が研修に参加するなど研修の場を通じて、また、研修生に対するニーズや問題意識等に関するアンケート調査の実施等を通じて、労働行政の現場で生じている問題や第一線の労働行政機関の担当者の問題意識を吸い上げ、研究に生かす」とし、さらに、「特に、職業指導等（筆者注：ハローワークにおける職業相談業務が含まれる）に関する研究など第一線の業務に密接に関連する分野の研究については、研修の実施に参加しつつ、研究を実施する」と説明されている（労働政策研究・研修機構2012）。
- 2) 労働大学校では、その前身である労働研修所の時代から、職員が自分自身の担当した職業相談の逐語記録を検討するカリキュラムを研修コースに組み込んできた。
- 3) 図1のアクションリサーチの図式的表現では、Lewin (1935: 42) の「訓練 (training)」に相当する要素が「学習 (learning)」となっている。どちらも「実践 (action)」のための能力開発という意味で使われており、アクションリサーチにおいて同じ機能を示していると言えよう。
- 4) Sullivan (1954) の翻訳書では、「精神医学的面接とは（この意味の）対人関係の1特殊例であり、本書で使われる精神医学的面接という用語は精神科医と患者とが会う場合だけに限らない。面接とは、とにかく2人の人が合う際に、1人が対人関係の専門家とされている人で、もう1人が依頼人、被面接者、患者といわれる人である場合のこと」（ハリー・スタック・サリヴァン（著）中井久夫・松川周二・秋山剛・宮崎隆吉・野口昌也・山口直彦（訳）1986: 3）と説明されている。同翻訳書では、「精神医学とは人と人との間の関係を研究する分野である」（同上）と定義されている。Sullivan の言う精神医学的面接には、カウンセリングも該当すると考えられる。
- 5) 産業カウンセラーの山田豊氏は、逐語記録の検討で、カウンセラーがふり返ることとして、「例えば、カウンセラーがなぜこう言ったのかと、クライアントさんの話の、このところをとらえきれなかったのも、いまならこれを返したとか、そういうことに気づかないことには勉強ではなからうか」と説明している。Sullivan の言う面接者が、面接の間、意識すべきことを、逐語記録の検討を通して、訓練をしていると言えよう（日本産業カウンセラー協会2013: 83）。
- 6) 発話とは、「あるまとまった意味を表す一続きの言葉」と定義される（労働政策研究研修・機構2007: 55）。単位としては文 (sentence) に相当すると考えてもよいが、重要なのは大堀 (2004: 6) の言うように、「発話とは文が実際の場面に

において発せられたもの」ということである。

- 7) カウンセリングの訓練方法として、カウンセラーが、カウンセリングのロールプレイングや逐語記録等を利用し、そこで活用されているカウンセリング技法を認識・分類する訓練方法がある。たとえば、アイビイ (1995) は、逐語記録の事例教材を使って、〈質問〉〈最小限度のはげまし〉〈要約〉などの技法が活用されたら、それらを評価表にチェックする訓練方法を開発している。アイビイの挙げる技法は、言語を用いての技法がほとんどである。認知言語学の視点からすると、〈ことば〉の〈すがた〉(の背後にある話し手が伝えたいと思っている意味)の識別の訓練であると考えられる。
- 8) 平成 17 年度の時点では、4 種類の表現の仕方(発話進行、発話方向、発話主題、発話時制)(労働政策研究・研修機構 2007:50-54)であった。研修プログラムの実施をくり返し、職員の評価(Ⅲ章の「5 事例研究の評価」参照)を参考にしながら、平成 22 年度以降、4 種類の表現の仕方は 3 種類へと集約された(労働政策研究・研修機構 2013:62-83)。
- 9) ロジャーズ (2005:335) のクライアント中心療法や、キャリア・カウンセリングの背景にある職業発達理論(Super 1953:189-190)、キャリア構築理論(Savickas 2011:154-157) などの中核となる概念は自己概念(self-concept)である。クライアントにとって自己概念とは、客体化された自分自身であり、その中心は、その人自身の客体化された思考や感情である。
- 10) 認知言語学で「主観的把握」と言う。主観的把握とは、「話者が言語化しようとする事態の中に身を置き、当事者として体験的に事態把握をする場合」と説明される(池上 2011:318)。
- 11) 認知言語学で「客観的把握」と言う。客観的把握とは、「話者が言語化しようとする事態の外に身を置き、傍観者、ないし観察者として客観的に事態を把握する場合」と説明される(池上 2011:318)。
- 12) ただし、日本語の場合、感じたり、思ったり、考えたりする主体が話し手自身の場合、話し手自身は言語化の対象とならない(つまり、俗にいう「省略される」)傾向がある(池上 2002:74)。
- 13) この点は話し手が自らの体験をどの程度客観的に受けとめているかの判断の際にも、一つの目安になる。
- 14) 質問表現の有無は、〈ことば〉の〈すがた〉だけではわからない場合がある。そのため、音声記録を聞いて逐語記録を作成する段階で、話し手が、わからないことや確認したいことなどを聞き手に尋ねていると識別できれば、その発話に「？」の記号をつけ、質問表現であることを記録する。
- 15) 選択肢質問表現は、一般的に「閉ざされた質問」に相当する。選択肢質問表現以外の質問表現は「開かれた質問」に相当する。名称を変更した理由は、特定の言語表現の有無を識別する視点を重視したことによる。
- 16) 労働大学の研修コースでは、3つのパートのうち、①意識化(研修の事前準備である逐語記録の作成を除く)と、②改善(実践活動の実施を除く)が中心であり、③分かち合いは、研修コースの修了後、実施される。
- 17) 解決志向カウンセリングの技法の1つである。カウンセリングにおいてクライアントの状況、および目標と方向性を明らかにするため、たとえば、カウンセラーが、「『一緒にお話をするのでどうなりたいですか』『その状況を 10 とすると、今は 1 から 10 のどのくらいですか』」(宮田 2011:177)と質問することである。
- 18) 実践活動の報告は、平成 18 年度より実施され現在に至る。

この報告は、職員の主体的な判断によって、あくまで任意で行われるものである。

- 19) この分析の対象は、平成 19 年度と平成 20 年度の事例研究に参加した職員(81人、54人)のうち、相談の直後と逐語記録の解析の直後で、スケーリングの得点が確認されている者(80人、47人)である。平成 19 年度の実例研究で、スケーリングの得点が下がった職員は 65.0%、平成 20 年度のそれは 72.3%になる(労働政策研究・研修機構 2009:53)。

参考文献

- アイビイ、アレン・E。(1995) 福原真知子・楢山喜代子・國分久子・楢木満生訳編『マイクロカウンセリング“学ぶ——使う——教える”技法の統合——その理論と実際』川島書店。
- 池上嘉彦 (2002) 「コトの出来る場としての自己 (1) 〈モノ〉と〈コト〉、そして〈トコロ〉——日本語における〈主観性〉をめぐって」『言語』31 (13)、大修館書店、pp.72-83。
- (2003) 「言語における〈主観性〉と〈主観性〉の指標 (1)」『認知言語学論考』、第 3 号、ひつじ書房、pp.1-49。
- (2004) 「言語における〈主観性〉と〈主観性〉の指標 (2)」『認知言語学論考』、第 4 号、ひつじ書房、pp.1-60。
- (2011) 「日本語話者における〈好まれる言い回し〉としての〈主観的把握〉」『人工知能学会誌』26 (4)、pp.317-322。
- 王安 (2013) 「主体化」森雄一・高橋英光編『認知言語学——基礎から最前線へ』くろしお出版、pp.181-204。
- 大堀壽夫 (2002) 『認知言語学』東京大学出版会。
- (2004) 「認知とコミュニケーション」大堀壽夫編『6 認知コミュニケーション論』大修館書店。
- 権野潤 (2015) 「職業相談の研修研究と実践——認知的タスク分析の手法を取り入れたグループワークの開発」JILPT Discussion Paper Series15-02(<http://www.jil.go.jp/institute/discussion/2015/documents/DP15-02.pdf>) (2015 年 10 月 25 日)。
- (2007) 「中高年求職者の職業相談」『ミッドキャリア層の再就職支援——新たなガイダンス・ツールの開発』(プロジェクト研究シリーズ No.8) 労働政策研究・研修機構。
- 木村周 (2015) 「これからのキャリア・コンサルティングに求められるもの」『日本労働研究雑誌』No.658、pp.80-82。
- 工藤真由美 (1995) 『アスペクト・テンス体系とテキスト——現代日本語の時間の表現』ひつじ書房。
- 小集団研究所編 (1990) 『小集団研究辞典』人間の科学社。
- 中村陽吉 (1972) 『心理学的社会心理学』光生館。
- 日本産業カウンセラー協会 (2013) 青木羊耳・渋谷武子編『産業カウンセラー実務必携——面接記録から事例検討へ』。
- 宮田敬一 (2011) 「解決志向カウンセリング」楢木満生・田上不二夫編『カウンセリング心理学Ⅱ』金子書房、pp.172-181。
- 労働政策研究・研修機構 (2007) 『職業相談におけるカウンセリング技法の研究』労働政策研究報告書 No.91。
- (2009) 『職業相談におけるアクションリサーチ——プロジェクト研究「労働市場における需給調整機能・キャリア支援機能の強化に関する研究開発」』労働政策研究報告書 No.107。
- (2010) 『事例研究——職業相談のやりとり記録を活用して』。
- (2011) 『キャリア表現インデックスの開発——職業相談等における就職支援の効果を検討するために』JILPT 資料シリーズ No.92。
- (2012) 「独立行政法人労働政策研究・研修機構中期計

- 画(第3期)](<<http://www.jil.go.jp/outline/houki/documents/keikaku3.pdf>> (2015年10月14日).
- (2013) 『職業相談逐語記録解析システム (キャリアトーク2) ——ユーザーガイド Ver.1.0』.
- ロジャーズ, カール・R. (2005) 保坂亨・末武康弘・諸富祥彦訳 『クライアント中心療法』 (ロジャーズ主要著作集2) 岩崎学術出版社.
- Chapman, A.H. (1976) *The Treatment Techniques of Harry Stack Sullivan*, New Jersey: Aronson. (チャップマン A.H. 著, 作田勉監訳, 安野英紀・北里信太郎・作田明・作田啓子訳 (1979) 『サリヴァン治療技法入門』 星和書店).
- Kirkpatrick, D. L. (1979) "Techniques for Evaluating Training Programs," *Training and Development Journal*, June, pp.78-92.
- Lewin, K. (1935) "Psycho-Sociological Problems of a Minority Group," *Character and Personality*, 3, pp.175-187.
- (1951) *Field Theory in Social Science; Selected Theoretical Papers*, D. Cartwright ed., New York: Harper & Row (クルト・レヴィン著 猪俣佐登留訳 (1956) 『社会科学における場の理論』 誠信書房).
- Savickas, M. L. (2002) "Career Construction: A Developmental Theory of Vocational Behavior." In D. Brown & Associates (eds.), *Career Choice and Development* (4th eds.), San Francisco, CA: Jossey-Bass, pp.149-205.
- Sullivan, H. S. (1954) *The Psychiatric Interview*. New York: Norton (ハリー・スタック・サリヴァン著 中井久夫・松川周二・秋山剛・宮崎隆吉・野口昌也・山口直彦訳 (1986) 『精神医学的面接』 みすず書房).
- Super, D. E. (1953) "A Theory of Vocational Development," *American Psychologist*, 8, pp.185-190.

かやの・じゅん 労働政策研究・研修機構主任研究員。
最近の主な著作に「職業相談の研修研究と実践——認知的タスク分析の手法を取り入れたグループワークの開発」(JILPT ディスカッションペーパー 15-02, 2015年)。専門は職業相談研究。