

# 資 料

## 資料1：参加者の個人属性別集計

## 1 研修への満足感

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		191	0.5	0.0	0.5	25.1	73.8	0.0
性別	男性	116	0.0	0.0	0.9	29.3	69.8	0.0
	女性	75	1.3	0.0	0.0	18.7	80.0	0.0
年齢層	20・30代	33	0.0	0.0	0.0	24.2	75.8	0.0
	40代	50	0.0	0.0	2.0	26.0	72.0	0.0
	50代	75	0.0	0.0	0.0	24.0	76.0	0.0
	60代以上	32	0.0	0.0	0.0	28.1	71.9	0.0
勤務形態	正職員	107	0.0	0.0	0.9	35.5	63.6	0.0
	正職員以外	84	1.2	0.0	0.0	11.9	86.9	0.0
職業相談業務の担当	担当している	166	0.6	0.0	0.6	22.9	75.9	0.0
	担当していない	23	0.0	0.0	0.0	39.1	60.9	0.0
職業相談業務の通算経験年数	3年未満	38	0.0	0.0	0.0	23.7	76.3	0.0
	3～5年未満	45	0.0	0.0	0.0	8.9	91.1	0.0
	5～7年未満	37	0.0	0.0	0.0	24.3	75.7	0.0
	7～10年未満	27	3.7	0.0	0.0	25.9	70.4	0.0
	10年以上	40	0.0	0.0	2.5	42.5	55.0	0.0

## 2 認知的タスク分析の理解

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		191	0.0	0.0	2.6	35.6	61.8	0.0
性別	男性	116	0.0	0.0	1.7	37.9	60.3	0.0
	女性	75	0.0	0.0	4.0	32.0	64.0	0.0
年齢層	20・30代	33	0.0	0.0	3.0	30.3	66.7	0.0
	40代	50	0.0	0.0	4.0	38.0	58.0	0.0
	50代	75	0.0	0.0	2.7	38.7	58.7	0.0
	60代以上	32	0.0	0.0	0.0	31.3	68.8	0.0
勤務形態	正職員	107	0.0	0.0	4.7	43.9	51.4	0.0
	正職員以外	84	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0
職業相談業務の担当	担当している	166	0.0	0.0	1.8	33.7	64.5	0.0
	担当していない	23	0.0	0.0	8.7	47.8	43.5	0.0
職業相談業務の通算経験年数	3年未満	38	0.0	0.0	2.6	31.6	65.8	0.0
	3～5年未満	45	0.0	0.0	2.2	24.4	73.3	0.0
	5～7年未満	37	0.0	0.0	5.4	29.7	64.9	0.0
	7～10年未満	27	0.0	0.0	0.0	37.0	63.0	0.0
	10年以上	40	0.0	0.0	2.5	55.0	42.5	0.0

## 3 有用な情報・ノウハウの取得

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		191	0.0	0.0	5.2	37.2	57.1	0.5
性別	男性	116	0.0	0.0	7.8	39.7	51.7	0.9
	女性	75	0.0	0.0	1.3	33.3	65.3	0.0
年齢層	20・30代	33	0.0	0.0	3.0	36.4	60.6	0.0
	40代	50	0.0	0.0	8.0	42.0	50.0	0.0
	50代	75	0.0	0.0	6.7	34.7	58.7	0.0
	60代以上	32	0.0	0.0	0.0	37.5	59.4	3.1
勤務形態	正職員	107	0.0	0.0	9.3	46.7	43.9	0.0
	正職員以外	84	0.0	0.0	0.0	25.0	73.8	1.2
職業相談業務の担当	担当している	166	0.0	0.0	4.8	34.9	59.6	0.6
	担当していない	23	0.0	0.0	8.7	52.2	39.1	0.0
職業相談業務の通算経験年数	3年未満	38	0.0	0.0	5.3	31.6	63.2	0.0
	3～5年未満	45	0.0	0.0	2.2	31.1	66.7	0.0
	5～7年未満	37	0.0	0.0	5.4	29.7	62.2	2.7
	7～10年未満	27	0.0	0.0	0.0	44.4	55.6	0.0
	10年以上	40	0.0	0.0	12.5	50.0	37.5	0.0

## 資料2：グループの編成別・研修プログラムの構成別集計

## 1 研修への満足感

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		191	0.5	0.0	0.5	25.1	73.8	0.0
研修の 時間数	2時間未満	17	0.0	0.0	0.0	17.6	82.4	0.0
	2～4時間未満	43	0.0	0.0	2.3	60.5	37.2	0.0
	4時間以上	131	0.8	0.0	0.0	14.5	84.7	0.0
グループ 数	3グループ	50	0.0	0.0	2.0	36.0	62.0	0.0
	4グループ	26	0.0	0.0	0.0	61.5	38.5	0.0
	5グループ	84	1.2	0.0	0.0	11.9	86.9	0.0
	6グループ	31	0.0	0.0	0.0	12.9	87.1	0.0
全員での 経験の共有	共有なし	17	0.0	0.0	0.0	17.6	82.4	0.0
	グループ発表	17	0.0	0.0	5.9	58.8	35.3	0.0
	クロス・グループ・ インタビュー	157	0.6	0.0	0.0	22.3	77.1	0.0
グループ ワークの 役割	話し手	36	0.0	0.0	0.0	19.4	80.6	0.0
	聞き手	34	0.0	0.0	0.0	11.8	88.2	0.0
	記録係	35	0.0	0.0	0.0	34.3	65.7	0.0
	サポーター	85	1.2	0.0	1.2	29.4	68.2	0.0

## 2 認知的タスク分析の理解

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		191	0.0	0.0	2.6	35.6	61.8	0.0
研修の 時間数	2時間未満	17	0.0	0.0	0.0	23.5	76.5	0.0
	2～4時間未満	43	0.0	0.0	9.3	65.1	25.6	0.0
	4時間以上	131	0.0	0.0	0.8	27.5	71.8	0.0
グループ 数	3グループ	50	0.0	0.0	0.0	52.0	48.0	0.0
	4グループ	26	0.0	0.0	15.4	53.8	30.8	0.0
	5グループ	84	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0
	6グループ	31	0.0	0.0	3.2	22.6	74.2	0.0
全員での 経験の共有	共有なし	17	0.0	0.0	0.0	23.5	76.5	0.0
	グループ発表	17	0.0	0.0	0.0	82.4	17.6	0.0
	クロス・グループ・ インタビュー	157	0.0	0.0	3.2	31.8	65.0	0.0
グループ ワークの 役割	話し手	36	0.0	0.0	2.8	25.0	72.2	0.0
	聞き手	34	0.0	0.0	2.9	32.4	64.7	0.0
	記録係	35	0.0	0.0	0.0	40.0	60.0	0.0
	サポーター	85	0.0	0.0	3.5	38.8	57.6	0.0

## 3 有用な情報・ノウハウの取得

(人、%)

		人数	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	未記入
全体		191	0.0	0.0	5.2	37.2	57.1	0.5
研修の 時間数	2時間未満	17	0.0	0.0	0.0	41.2	58.8	0.0
	2～4時間未満	43	0.0	0.0	23.3	60.5	16.3	0.0
	4時間以上	131	0.0	0.0	0.0	29.0	70.2	0.8
グループ 数	3グループ	50	0.0	0.0	6.0	50.0	44.0	0.0
	4グループ	26	0.0	0.0	26.9	61.5	11.5	0.0
	5グループ	84	0.0	0.0	0.0	25.0	73.8	1.2
	6グループ	31	0.0	0.0	0.0	29.0	71.0	0.0
全員での 経験の共有	共有なし	17	0.0	0.0	0.0	41.2	58.8	0.0
	グループ発表	17	0.0	0.0	17.6	58.8	23.5	0.0
	クロス・グループ・ インタビュー	157	0.0	0.0	4.5	34.4	60.5	0.6
グループ ワークの 役割	話し手	36	0.0	0.0	8.3	30.6	58.3	2.8
	聞き手	34	0.0	0.0	2.9	26.5	70.6	0.0
	記録係	35	0.0	0.0	0.0	48.6	51.4	0.0
	サポーター	85	0.0	0.0	7.1	40.0	52.9	0.0

### 資料3：研修プログラムの感想に関する自由回答の整理

研修番号1は、20人の研修の参加者に、研修プログラムを受講した感想について、自由回答での回答を求めた。これらの感想を整理し、①グループワークに対する満足感、②職業相談における重要な判断や選択への気づき、③自分自身の職業相談に対する自信、④職業相談における重要な判断や選択の共有化、⑤現場での認知的タスク分析の活用、⑥グループワークの課題と提案、⑦研修プログラムへの提案の7つのカテゴリーに分類した。

整理の方法は、研修生の記述した内容を抜き出して項目とし、関連するものをまとめた。項目の作成については、意味内容を変えないことに留意し、誤字・脱字の修正、語尾の統一、固有名詞の匿名化を行なった。なお、[ ]は、感想の意味内容をわかりやすくするため、筆者が加筆した箇所になる。

#### ① グループワークに対する満足感

○話をドンドン書いていき、貼って行くことにゲーム感覚もあり楽しく感じた。その時、どう感じたのかを書いたり、手がかりになったことを書いたりすることによって、視覚的にも理解できるので面白い。

○チャレンジングでやりがいのあった相談をふり返り、その時々に行った判断、思い、過去の事例を1枚のシートにまとめていく作業は、初めてだったがとてもやりがいがあった。

○職業相談の流れを時間的流れに沿って、職員の気持ち、判断したポイントなど色分けして整理したことで、具体的なイメージとして捉えやすかった。

#### ② 職業相談における重要な判断や選択への気づき

○運営担当者から、「[職業相談は、] やっぱり早い時期にポイントがあって、後は流[れに乗りながら、相談を] しているんですね」ということから、[相談の] 前[半] の方で [、重要な判断や選択が] 決まっていることが意識された。有意義で新しい視点を得られた。

○日常的に判断していることを客観的に文字にしてみたことで色々気づくことができた。大変有意義な時間だった。

○初めての試みだったが、事例をふり返り、その時の気持ちを思い出し、結果に導いた、影響を及ぼした、判断を、後から再検討する作業は、特に準備が必要なものでもなく、取りかかりやすい作業だが、自分の頭のなかで、いろいろなことを判断していることが図式で目に見えてわかるので、面白かったし、相談をふり返り再検討するにはとても有効に思う。

○相談の記録のふり返り→出来事順→判断・選択→見立て。それぞれを分けて分析することで、見えてくるのが、たくさんあることがよくわかった。

○相談のなかにポイントがあり、そこでどんなふう判断していくかによって、その後の展開が全く変わるという可能性にも改めて気づいた。

○普段何気なく相談しているプロセスも、言葉で表すと見えていないことが、見えた点がよかった。相談のなかには、意識せず、使っている言葉も、このように表すと、意味があったんだなあということがわかった。

○日常業務として当然にやってきたことを、時系列に並べてみると、一瞬の判断をしていること、また、判断をせまられることが多々あることがよくわかった。

○相談の内容を1つ1つ分けることによって、相談のなかで自分が気づかないまま、行っていることを確認できることがよかった。さらに、それについての心の動きも明確になったと思う。

○相談のプロセスを時間でならべることによってどんな相談をしているのかよくわかった。また、その時どんな気持ちで何がポイントになったかを確認することで、その相談が求職者のためになったのかを考えることができた。以前の自分ならやってしまいそうなことも考えたことで、何をしたらよいのか、また何をしてはいけないのかを考えることができた。

○相談のプロセスを追ってみると話を聞きながらも、心のなかでいろいろ思っているんだなあということがよくわかった。

○早い段階で決め手となる言葉を投げかけているんだな、ということもわかった。みんなで作業して楽しかった。

○1つの相談事例を非常に深く掘り下げていくなかで、ひとつひとつの会話のやりとりにも重要な意味があることに気づかされた。このような形で検討しない限り、なかなか気づけないような担当者の重要な判断があることにも驚かされた。

### ③ 自分自身の職業相談に対する自信

○自分の職業相談スキルにはあまり自信がなかったが、実際には入社当時では、とてもできないと思われる判断を要所、要所で行っており、[グループのメンバーの]周りの方にも評価してもらえたので、今後の自信にもつながった。

○とても楽しかった。紙にすることで、すごいことをやっているんだなあ、というふうに思った。

○窓口に出たばかりの頃は、ちょっと怖いお客様と接客しただけで傷ついたり、うまく対応できずにおろおろしていたのに、3年ぐらい勤務すると、動じなくなった理由がわかった気がする。それは経験により、お客様の対応への勘が備わったからだと言わなければならない。とても参考になった。

#### ④ 職業相談における重要な判断や選択の共有化

○一連の流れをパーツ化し、それを1枚の用紙に時系列で貼っていくことで、全ての要素が一目でわかるようになり、また共有化も図りやすいということが、ワークを通して体感できた。

○職業相談は、マニュアルどおりにすることができないものであり、先輩の相談状況等を見て聴いて、必要となる「勘」として得ていたところがある。本日のワークショップでは、「勘」の部分を整理でき、またグループワークで情報を共有できたことが参考になった。

○漠然として行っていた、紹介をふり返り、見直しをすることができた。問題点を出して、他の人と意見も聞けて、有意義であった。みんなで楽しくできた。

○職業相談のプロセスを視覚的に捉えることによって、対処法やふり返り、改善点を見つけ、そして説明しやすくなったと思う。自分以外の方の職業相談をあたかも自分自身が体験しているような感覚になった。貴重な体験をさせていただき、ありがとうございました。

○最も思ったことは、これまでにない研修の方式で、とっても新しい発見があった。みんな積極的に参加していたし、その話し合いのプロセスで、様々な意見交換ができた。本来の今回のワークショップの流れでは、こういった内容は対象外だと思うが、これを受けた意見交換が業務の参考になった。

#### ⑤ 現場での認知的タスク分析の活用

○「見える化」することの重要性は、様々な分野で応用が利くように思われる。個人的にも興味がある内容（海外ドラマか映画でよく見かける）だったので、何らかの形で使えていたらいいなと思う。有意義な時間をありがとうございました。

○判断、判断した根拠等を言葉にすると、これだけ大がかりな作業になるということに驚いた。普段、業務を行うなかでも、ここまでではなくとも、それはなぜ成功した？失敗した？というものを時折、頭のなかでふせん紙を思い浮かべてみるのもいいかもしれない。

○今後、世代を超えて、諸先輩職員の経験をお伝えいただいたり、または新入職員層の人に何かを伝えていったり、というようなことがより簡便にできるようになればと思った。

○今後も相談事例を検討する方法として活用していけるとよいと思った。

○その時の判断が結果に影響することを意識しながら、相談すると、相談の中身も濃いものになるのかな？帰って、自分の相談内容のふり返り（反省）に活かしたいと思う。

## ⑥ グループワークの課題と提案

○1つの事例をもとに深く日々の相談業務を考えることができ参考となった。このワークショップを行う上で事例のチョイスがかなり重要だと思った。

○話し手が話しやすいように聴き手の方の聴き方も重要だなと思った。

## ⑦ 研修プログラムへの提案

○作業を通して実感して理解できるのでよかった。最後に各作業の説明やポイント、またはこの原理や応用について、もう少し時間をとってもらえたらなおよかったと思う。

○作業も楽しく、自分の相談のふり返りもでき、よかった。この作業に「この時、自分だったらこう話す、考える」等の意見も追加すればおもしろくなりそうだ（第三者の視点）。

○もう少し時間があればゆっくり話し合いができて、もっと検討できる部分があったかもしれない。また、メンバーを変えてやってみたい！

○事前に「今からこんな内容をやるよ！！」とやるべき内容をお伝えいただいた上で、チョイスする事例を選んだ方が、成果のあるワークショップになると思った。

○聞き手は1人でなく、話し手以外誰でも可能とした方がいろいろな見方（聞き方）が出てきてよりよいシートが作れたと思う。（実際は聞き手以外も聞いてしまった）。ありがとうございました。

## 資料4：質問紙票

〇〇〇〇年〇月〇〇日

## 職業相談の勘やコツを言葉にする ワークショップ —アンケート—

Q1. あなた自身についてお伺いします。

(1) 性別について教えてください。

1. 男性      2. 女性

(2) 年齢について教えてください。

1. 10代      2. 20代      3. 30代  
4. 40代      5. 50代      6. 60代以上

(3) 現在、職業相談業務（高齢者、障害者を含む）を担当されていますか。

1. はい      2. いいえ

(4) 現時点における、職業相談業務（高齢者・障害者を含む）の通算年数は何年何ヶ月ですか？  
経験がない場合、0年0ヶ月とご記入ください。

約   年   カ月

(5) 勤務形態について教えてください。

1. 常勤      2. 非常勤

Q2. あなたも含めたグループの人数について教えてください。 \_\_\_\_\_人

Q3. グループワークでのあなたの役割について、当てはまる番号に一つ〇をつけてください。

- |        |        |        |          |
|--------|--------|--------|----------|
| 1. 話し手 | 2. 聞き手 | 3. 記録係 | 4. サポーター |
|--------|--------|--------|----------|

—————裏面に続きます。

Q4. (1)～(3)のワークショップの評価について、当てはまる番号に一つ〇をつけてください。

(1)このワークショップを体験したことに満足している。

あては まらない	あま り	ど ちら も 言 え な い	あ や や	あ て は ま り
1	2	3	4	5

(2)職業相談の勤やコツを言葉にするためのヒントを得ることができた。

あては まらない	あま り	ど ちら も 言 え な い	あ や や	あ て は ま り
1	2	3	4	5

(3)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。

あては まらない	あま り	ど ちら も 言 え な い	あ や や	あ て は ま り
1	2	3	4	5

(3)の付問

- ①4～5に〇をつけた方にお伺いします。それは、どのような情報やノウハウですか？
- ②1～3に〇をつけた方にお伺いします。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？

Q5. ワークショップの感想について、ご自由にご記入ください。

—研修研究へのご協力ありがとうございました。

ハッとして、グッときて、ホッとする体験型研修

# 職業相談の 勘とコツの「見える化」 ワークショップ

—マニュアル Ver.2.0

- 「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」の目的は、職業相談の勘とコツの「見える化」し、職員同士で共有して、職場の相談力を向上させることにあります。
- そのため、職員は、認知的タスク分析を取り入れたグループワークを体験します。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<こころ>の働きに焦点を当てた分析の手法です。
- このグループワークを通じて、①自分自身の職業相談の勘とコツを<ことば>にできるようになり、②その勘とコツを図に整理して「見える化」し、職員同士で共有する体験をします。③①と②を通じ、職場で勘とコツを共有するノウハウを体験的に学習します。

## 目次

1 勘コツワークショップとは .....	115
(1) 勘コツワークショップの目的 .....	115
(2) 職業相談の勘とコツの関係 .....	115
(3) 職業相談の技能の習得 .....	117
(4) 勘コツの「見える化」 .....	117
ア 勘コツインタビュー .....	118
イ 勘コツマップ .....	120
2 勘コツワークショップの実施 .....	121
(1) スケジュール .....	121
ア 勘コツワークショップ .....	121
イ 全体でのグループワークの共有 .....	122
(2) グループワーク .....	124
ア グループの編成 .....	124
イ グループワークのスケジュール .....	124
(3) 研修と研究の連携 .....	125
3 勘コツワークショップの準備 .....	126
(1) 会場の設営 .....	126
(2) グループワークのセッティング .....	127
(3) 準備するもの .....	128
4 運営担当者の進行例 .....	129
5 実践を考える .....	171
参考文献 .....	175

○本書は、(独)労働政策研究・研修機構が本ワークショップを実施するための  
マニュアルである。

# 1 勘コツワークショップとは

## (1) 勘コツワークショップの目的

研修プログラム名は、「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ<sup>1</sup>」(以下「勘コツワークショップ」と言います。)です。この勘コツワークショップの目的は、目に見えない職業相談の勘コツを「見える化」し、職業相談の担当者(以下「職員」と言います。)同士で、その勘コツを共有して、職場の相談力を向上させることにあります。

そのため職員は、認知的タスク分析を取り入れたグループワークを体験します。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<こころ>の働きに焦点を当てた分析の手法です(詳しくは、4「3. 認知的タスク分析の応用」(p.144-147)参照)。

職員は、グループワークを通じて、①職業相談の勘コツを<ことば>にできるようになり、②その勘コツを図に整理して「勘コツマップ」を作成し(これが勘コツの「見える化」になります。)、職員同士で共有する体験をします。③①と②の体験を通して、職場で勘コツを共有するノウハウである「勘コツインタビュー」を学習します。

## (2) 職業相談の勘とコツの関係

勘コツワークショップにおける「勘」と「コツ」とは何でしょう？

職業相談において、職員は、①表情、しぐさ、話していることなどから、求職者の<こころ>を、わかろうとし、②求職者の問題は何か？どうすれば、その問題の解決に向けた支援ができるのか？を考えながら、③求職者に伝えたいことについて、最もうまく表現できる<ことば>を探します。こういった<こころ>の働きを瞬時に行うこと。それが「勘」です。「コツ」とは、④③で探した<ことば>を、相談の流れのなかで、タイミングよく、音声として表出、つまり「発話」することです。

例をあげて説明してみましよう。図1に示した職業相談の場面を想像してください。求職者が、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。しかし、職業訓練の申込書の提出まで、あと一步踏み出せない様子です。求職者は思いつめた表情をして、「がんばったら、ついていきますか？」と職員に話します。

職員は、その<ことば>や表情などから、求職者の<こころ>をわかろうとします。そして、<こころ>のなかで、こうつぶやきます。「求職者は思いつめた表情をされてい

<sup>1</sup> ワークショップとは、「講義形式によらず、参加者が討議や実習、実戦をとおして体験学習する研修会」(瀧本,1999)と説明されます。

る。授業についていけないかどうか、とても不安なのかもしれない」。これが上述した、①の求職者の「<こころ>をわかって」とする、職員の<こころ>の働きです。

さらに職員は<こころ>を働かせます。「求職者は、どこが授業についていけないのか冷静に考えられないから、漠然と不安を感じているかもしれない」。これが、②の「求職者の問題は何か？」を考えることに当たります。ついで、「どうすれば、その問題の解決に向けた支援ができるのか？」は、たとえば、「求職者が何に不安を感じているのか、もっと、はっきりと意識してもらった方がいいかもしれない」と、職員が考えることです。これらの<こころ>の働きは瞬時に行われます。これが「勘」です。

このようにして、問題の解決に向けた支援の方針が決まると、職員は、③の「求職者に伝えたいことについて、最もうまく表現できる<ことば>を探し」、ついで、④の「タイミングよく、音声として表出」として、「ついていけないかどうか、不安なんですね」と、求職者の発言に応答します。<こころ>のつぶやきを、求職者とのやりとりのなかで、タイミングよく現実化する。これが「コツ」です。

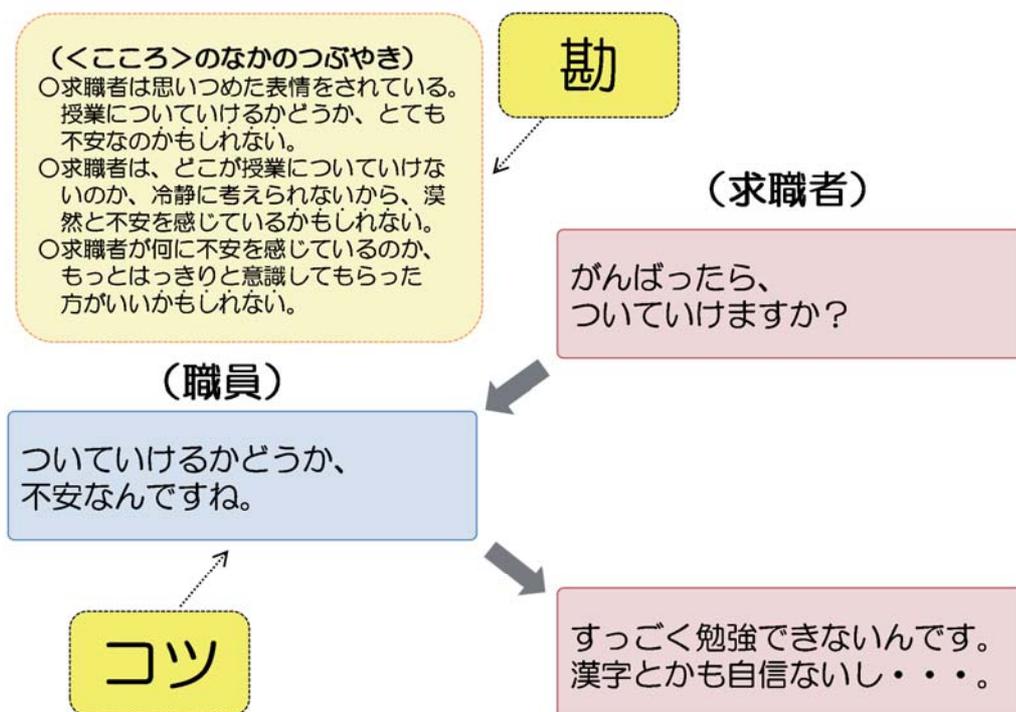


図1 勘とコツの関係

ところで、皆さん、この例を読んで気づいたことはありませんか？

職員が、求職者の<こころ>をわかってとしたり、求職者の問題は何かを考えたり、

その問題の解決に向けた支援を考える際、「～かもしれない」というあいまいな表現が多用されています。

なぜかという、私たちは、他者の気持ちを完全には理解できないと考えるからです。このため、求職者の<ことば>や表情、しぐさなどの言動から、その人が何を思い、何を感じているのかを察し、その人にとって、何が問題かを、「～が問題かもしれない」と押し量るしかないのです。それは問題の解決に向けた支援においても同様で、やはり「～が効果的かもしれない」と見当をつけるしかないのです。なぜなら、その支援が問題の解決に効果的かどうかは、それを受け止める求職者の<ところ>次第だからです。

### (3) 職業相談の技能の習得

職業相談の技能とは、求職者の<ところ>を察したり、その人の問題を押し量ったり、その解決に向けた支援に見当をつける「勘」。そして、その見当をつけた支援を具体化し、タイミングよく<ことば>にできる「コツ」と言えるでしょう。ベテラン職員は、窓口での相談の経験を積むことにより、この「勘」の精度を上げ、タイミングよく<ことば>にできる「コツ」をつかんでいます。

勘コツワークショップは、たとえるならば、コンピューターを活用したロールプレイングゲームと似ています。ゲームのなかでは、プレイヤーが主人公のキャラクターの役割を演じ、冒険などの様々な経験を通して、その主人公を成長させていきます。キャラクターが、経験によって成長した程度は数量化された「経験値」によって表示されます。ゲームを通じて、この経験値が段々、高くなっていきます。それと同時に、プレイヤーも、ゲームのなかでキャラクターの役割を演じることにより、疑似的に経験を積み、プレイヤーとしての腕前を上げていきます。

勘コツワークショップも同じです。グループで特定の職業相談の経験をとりあげ、勘コツインタビューを活用して、そこで働いていた勘コツを<ことば>にし、それを図に整理した勘コツマップを作成します。このプロセスを通じて、職員は疑似的に職業相談の経験を積み、ロールプレイングゲームと同様、経験値を上げていくことができると考えます。

### (4) 勘コツの「見える化」

勘コツワークショップのグループワークでは、①勘コツインタビューを活用し、グループメンバーの1人から職業相談の経験を聞き、勘コツを<ことば>にしてもらいます。②グループで協力し合い、①を基に勘コツマップを作成、すなわち勘コツの「見える化」を実践。③職員同士で、その勘コツを共有します。

## ア 勘コツインタビュー

勘コツインタビューは、特定の職業相談の経験から、そこで働いている勘コツを〈ことば〉にする面接法です。

この面接法のルーツは、伝統的なカウンセラー養成の研修技法である「逐語記録の検討」から来ています。逐語記録の検討では、カウンセリングにおけるカウンセラーとクライアントの間のやりとりを、文字に起こして記録します。カウンセラーは、その〈ことば〉の記録から、どのように〈ところ〉を働かせて、①クライアントの〈ことば〉を受け止め、そして、②クライアントに〈ことば〉を発したかをふり返ります。さらに、③今なら、どういう〈ことば〉を使って、クライアントの発言に応答したいかを考えます。

このように、カウンセラーが自分自身の〈ところ〉の働きを検討する際、まず、実際の相談でのやりとりにおける具体的な〈ことば〉を明らかにしてから、〈ところ〉の働きをふり返ります。そしてカウンセラーは、逐語記録の検討の場にながらも、あたかも、その検討している事例のクライアントが目の前にいて、逐語記録の〈ことば〉を自分自身に発している場面に直面しているという、「いま、ここ (here and now)」での感覚で、具体的に、どのような〈ことば〉を使って応答したいかを考えます。

勘コツインタビューは、この逐語記録の検討の考え方を、調査者が調査協力者から職業相談の勘コツを尋ねる面接法へと展開しています。その際、仕事における働く人の〈ところ〉の働きを分析する認知的タスク分析の手法の1つである、重要事態分析法 (critical incident technique: **Flanagan, 1954**) を参考にしています。

重要事態分析法は、〈ところ〉の働きが顕著に表れる場面として、過去の仕事の経験のうち、トラブル対応などの非日常的な仕事の経験に焦点を当てます。面接者は、調査協力者から、その仕事の成否を分けた判断や選択、つまり〈ところ〉の働きを聞き出します。

勘コツインタビューも、この発想と同様、職員から、過去の職業相談の経験のうち、ルーチンワークではない経験、具体的には、「窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた相談の経験」を思い出してもらい、そこで働いた勘コツを聞き出します。

〈ところ〉の働きを〈ことば〉にするため、具体的に、どのような質問を、どういう手順で行うかは、重要事態分析法の流れを汲む重要意思決定分析法 (critical decision method : **Klein, 1998; Crandall, Klein and Hoffman, 2006**) を参考にしています。上述したように、逐語記録の検討では、カウンセリングにおける実際に使われた〈こと

ば>のやりとりを明らかにしてから、カウンセラーの<ところ>の働きをふり返ります。重要意思決定分析法も同様に、まず、調査協力者に、仕事の経験をふり返り、そこで実際に起こった出来事を話してもらいます。そうやって事実を押さえてから、どのよう<ところ>を働かせたのか、つまり調査協力者の主観を話してもらう手順を踏みます。

ところで、重要意思決定分析法の調査協力者ですが、「主題専門家 (subject-matter expert : SME)」と言って、研究の対象とする仕事の分野における専門家や熟練者が望ましいとされます。重要意思決定分析法を開発したクラインは、大規模の火災や突然の爆発など、緊急事態における消防士の状況判断や意思決定などの<ところ>の働きを研究していました。その際、調査協力者として選ばれたのがベテランの消防士でした。彼らの勘コツを学ぼうという発想です。

勘コツインタビューの場合は、調査協力者を主題専門家に限定しません。職業相談の勘コツに正解は1つではないと考えるからです。むしろ、勘コツを<ことば>にして、<ところ>がどのように働くのか、その仕組みを理解することを重視します。

勘コツインタビューの面接構造は、平成24年度の開発の当初、5つのステップから構成されました。このVer.2.0のマニュアルは、5つのステップから構成される勘コツインタビューを、勘コツワークショップのグループワークへと応用しています(表3 (p.124) 参照)。

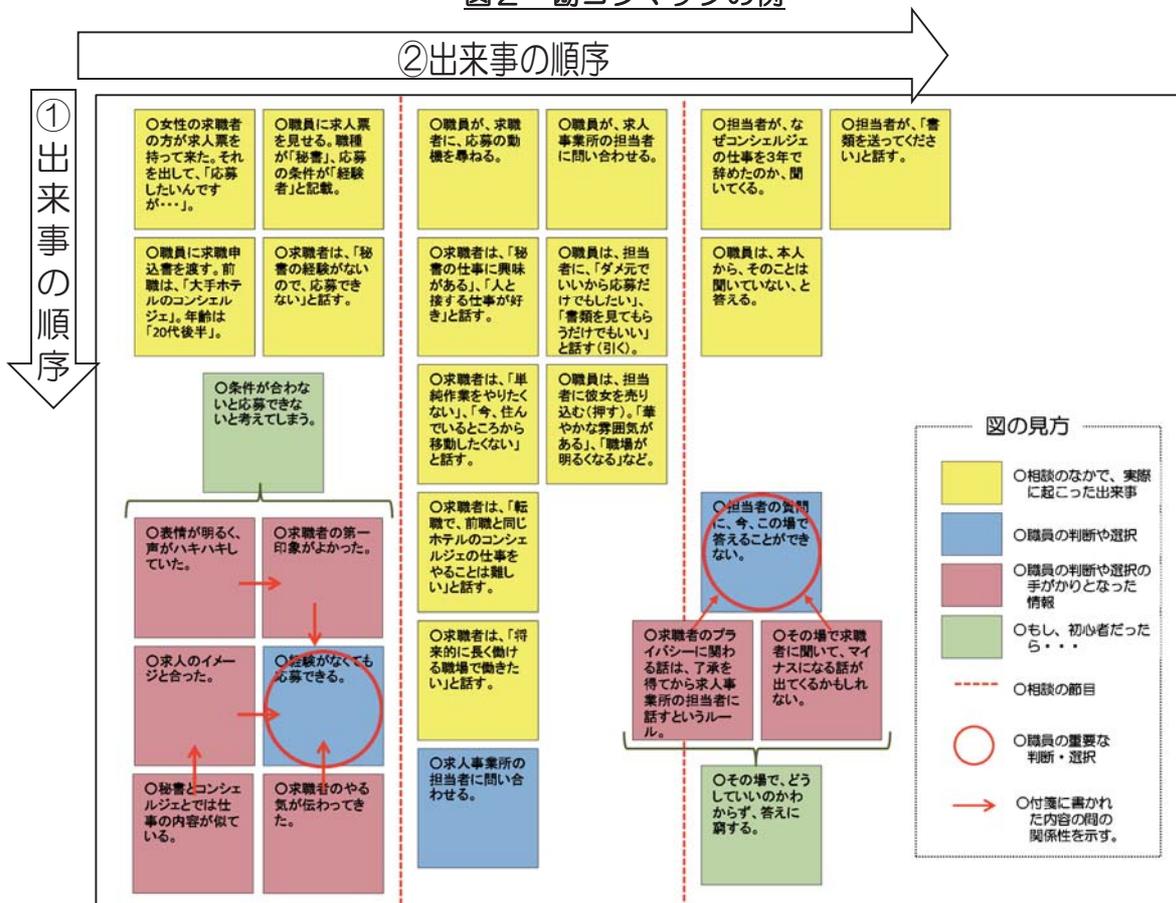
その後、勘コツワークショップとは別に、勘コツインタビューの面接法の習得を目的とした研修研究(2「(3)研修と研究の連携」(p.125) 参照)がくり返され、現在では、4つのセクションからなる8つのステップの面接構造へと改訂されています(労働政策研究・研修機構,2016)。

イ 勸コツマップ

勸コツマップは、職員が求職者とのやりとりにおいて、どのタイミングで、どのような重要な判断や働きかけの選択をしていたか、を図にまとめたものです。

勸コツマップの作成方法は、調査者が調査協力者から聞き取った情報を、その種類ごとに色の違う付箋紙に書き込みます。そして、その付箋紙を時間の流れや情報の関連性に基づき、図2のように模造紙に並べます（表3：詳しくは、4-4「(2)グループワーク」(p.151-171)参照）。たとえば、黄色の付箋紙は、相談のなかで実際に起こった出来事を示しており、出来事が起こった順に、①のように、まず上から下へ並べ、出来事の流れが変わったところで、②のように左から右へ並べます。

図2 勸コツマップの例



出所)この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例である。

## 2 勘コツワークショップの実施

### (1) スケジュール

#### ア 勘コツワークショップ

勘コツワークショップは、表1に示す5つのパートからなります。「1. はじめに」では、運営担当者が、ワークショップの目的と、その標準的なスケジュールを説明します。

「2. 勘コツの『見える化』」では、どうすれば目に見えない勘コツを「見える化」できるのか、そのメリットはどこにあるのかを説明し、勘コツの共有による職場の相談力の向上を提案します。

勘コツワークショップでは、認知的タスク分析の手法を取り入れ、職員同士で職業相談の勘とコツを分析します。「3. 認知的タスク分析の応用」では、その認知的タスク分析の考え方と手法、そしてグループワークへの応用について説明します。

「4. グループワーク」では、勘コツを「見える化」するグループワークの進め方を説明します。ここでのグループワークは、表3 (p.124) に示すように、勘コツインタビューが開発された当初の5つのステップからなる面接構造を採用しています。参加者は、この勘コツインタビューを活用し、グループで協力して、模造紙に勘コツマップを作成します。参加者は、グループワークで、相談の経験を話す「話し手」、勘コツインタビューを活用して、その話を聞く「聞き手」、その話を記録する「記録係」、「聞き手」と「記録係」をサポートする「サポーター」のいずれかの役割を担当します。役割が決まったら、役割をはっきりとさせるため、役割カード (3「(3)準備するもの」(p.128) 参照) を首にかけるようにします。

「5. 実践を考える」では、参加者が現場に戻ってから、グループワークを通して知り得た勘コツや、体験的に理解した勘コツインタビューのノウハウなどを、どのように活用するかを話し合います。

勘コツワークショップの所要時間は 240 分になります。そのうち、勘コツを「見える化」する「4. グループワーク」の時間が 193 分 (25 分の休憩時間を含む) になります。

具体的な進行については、「4 運営担当者の進行例」(p.129-174) に、勘コツワークショップで活用するスライドと一緒に、運営担当者の話す内容の例も掲載しているので、そちらを参照してください。

表1 勘コツワークショップのスケジュール

項目		所用時間
1 はじめに	(1)目的	7分
	(2)スケジュール	
2 勘コツの「見える化」	(1)勘コツの「見える化」とは？	10分
	(2)勘コツの「見える化」のメリット	
	(3)職場の相談力の向上	
3 認知的タスク分析の応用	(1)認知的タスク分析とは？	7分
	(2)ニコラス・テスラの明細書	
	(3)認知的タスク分析の構成要素	
4 グループワーク	(1)グループワークの進め方	193分 <small>(25分の休憩時間を含む)</small>
	(2)グループワーク	
	Step1：相談の経験を思い出そう！	
	Step2：相談のストーリーを聞き出そう！	
	Step3：どう判断・選択したかを聞き出そう！	
	Step4：判断・選択の手がかりを聞き出そう！	
Step5：もし、初心者だったら？		
5 実践を考える	(1)実践を考える	15分
	(2)まとめ	
アンケート調査（8分程度）		

イ 全体でのグループワークの共有

複数のグループで実施した場合には、勘コツマップを使って、それぞれのグループで<ことば>にした職業相談の勘コツを全体で共有するワークを、オプションとしてスケジュールに組み込んでよいでしょう。グループ発表やクロス・グループ・インタビ

ユーが考えられます。

グループ発表は、各グループから選出された発表者が参加者全員の前で、自身が参加したグループワークの内容を、勘コツマップを示しながら発表します。その発表の手順は次の通りです。①事実を中心に、職業相談での求職者とのやりとりを説明。②職業相談の節目ごとに、職員が、どのような判断や選択をしたのかを説明。③重要な判断や選択を中心に、そのきっかけとなった情報を説明。④もし、初心者だったら、どのようなミスや見落としをしてしまうか、説明。⑤発表したグループに対し、全体での質疑応答の時間をつくる。①から⑤までの時間の目安は15分程度になります。

また、クロス・グループ・インタビューを実施すると、参加者全員が、それぞれのグループワークで検討した内容を発表する機会を得られます。たとえば、参加者が1グループ当たり5人の5グループ、計25人の場合、次のような手順になります。

**表2 クロス・グループ・インタビューの手順**

- ①グループごとに、参加者に1番から5番の番号を割り振ります。参加者一人ずつに、グループごとに色の違う丸型のシール（直径8mm程度）を、1シート（50個のシール）を配布します。
- ②教室内に、各グループで作成された5つの勘コツマップを掲載します。それぞれに1番から5番の番号を振ります。
- ③参加者に、自身と同じ番号が振られた勘コツマップのある場所へ移動するように指示します。
- ④勘コツマップの場所に混成グループができます。そのグループには、その勘コツマップを作成したグループのメンバーが必ず1人います。その人に、他のグループから来ているメンバーに向け、グループワークで検討した内容を、勘コツマップを示しながら発表してもらいます。他のグループのメンバーには、それを聞き、勘コツマップのなかで感覚的に「グッ」とくるところがあれば、配布したシールを貼ってもらいます。
- ⑤発表と質疑応答が終わったら、混成グループのまま、別の勘コツマップへ移動するよう指示します。
- ⑥③～⑤をくり返すと、全員が発表し、全てのグループの検討内容を聞けることになります。
- ⑦混成グループを解散し、元のグループに戻ってもらいます。そして、それぞれのグループで勘コツマップに貼られたシールを数え、どの程度「グッ」と来たポイントがあったのか、そのポイントはどこに集中したのか、を話し合ってもらいます。

(2) グループワーク

ア グループの編成

運営担当者が1人の場合の参加者数は、1グループあたり5～6人、グループ数は3～6つの合計15～30人が適当です。グループの編成では、できる限り、性別や年齢層、相談業務の経験年数が分かれるようにします。

イ グループワークのスケジュール

参加者は、運営担当者の説明に従って、表3に示す5つのステップからなるグループワークを体験します。このグループワークでは、平成24年度に開発された当初の勘口ツインタビュウの面接構造を採用しています。標準的な時間と記録する際に使う付箋紙の色を掲載しました。これらの他に、ステップ1の前に8分程度のグループワークの進め方等の説明と、グループワークの間に合計して25分程度の休憩時間を入れるようにします。

表3 グループワークの流れ

ステップ	内容	時間/ 付箋紙 (色)
<b>Step 1</b> 相談の経験を 思い出そう！	窓口で、大変だったけれども、手心えを感じる事ができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員で関心の高い相談を一つ選びます。	30分
<b>Step 2</b> 相談のストーリーを 聞き出そう！	<b>Step 1</b> で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。	50分 黄
<b>Step 3</b> どう判断・選択したか を聞き出そう！	区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思う判断や働きかけの選択、1～3つぐらい選びます。	40分 青
<b>Step 4</b> 判断・選択した理由を 聞き出そう！	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その時、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。	20分 赤
<b>Step 5</b> もし、 初心者だったら…	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、職業相談業務の初心者だったら、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすいのか、聞き出します。	20分 緑

### (3) 研修と研究の連携

労働政策研究・研修機構キャリア支援部門では、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、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研修研究を行っています。この一環として、**図3**に示す手順で、勤コソワークショップの開発に取り組んでいます。

①職業相談の先行研究を踏まえ、研修プログラムを作成します。②参加者は、この研修プログラムを体験します。③研修プログラムの体験後、アンケート調査を実施し、その評価と感想を参加者に求めます。④アンケート調査を集計、分析し、その結果をもとに研修プログラムを改善します。

これらのサイクルをくり返し、よりよい研修プログラムの開発研究に取り組むとともに、職業相談の研究を深めます。

参加者には、アンケート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のみに使用するとともに、個人を特定できるプライバシーに関わることを、外部に提供しないと約束します。

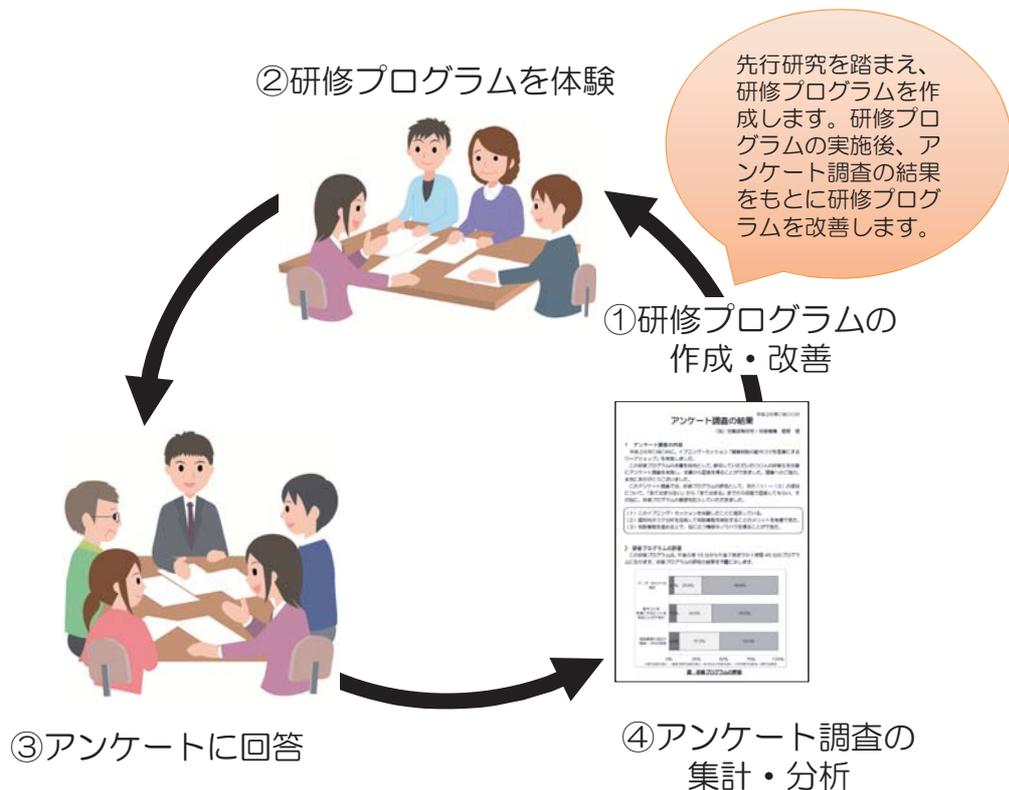


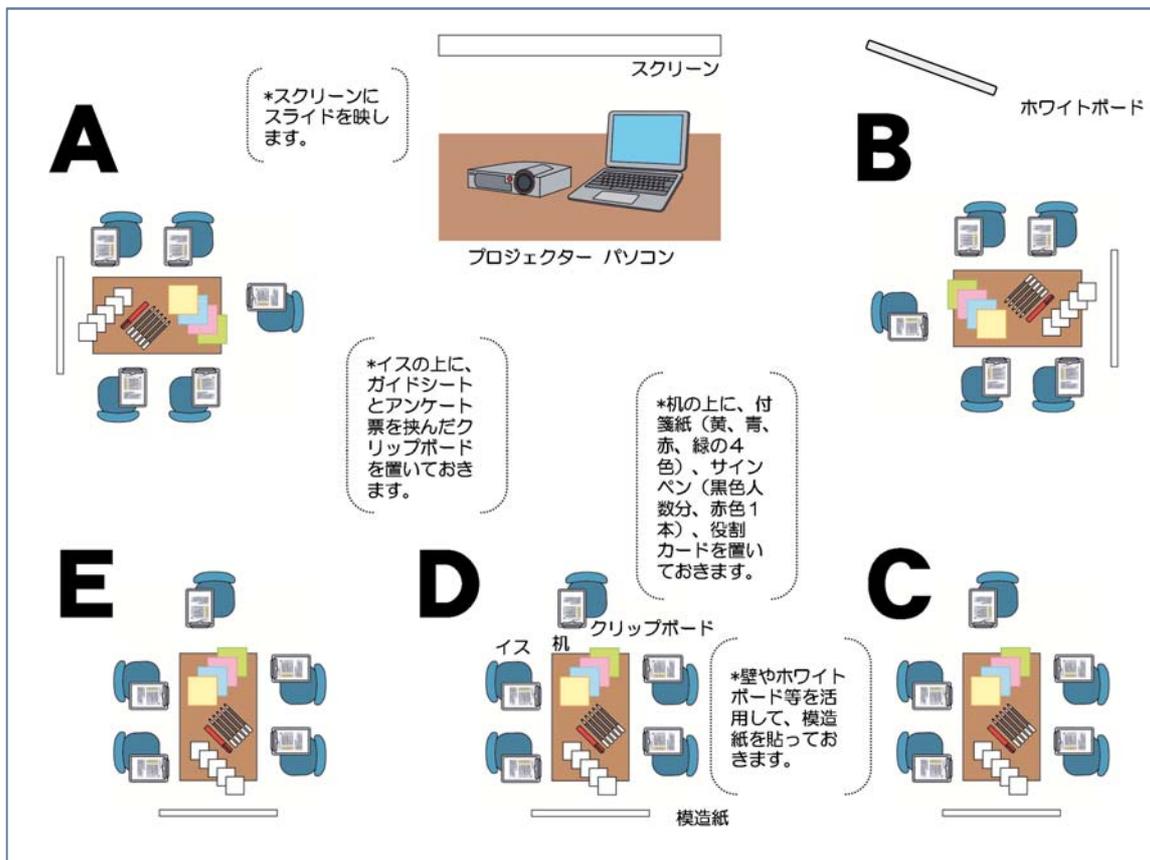
図3 研修研究の手順

### 3 勘コツワークショップの準備

#### (1) 会場の設営

会場の設営例は次の通りです。この例は、参加者総数が 25 人であり、A～E の5グループ編成、1グループあたり5人の参加者を想定しています。

図4 会場の設営例



(2) グループワークのセッティング

グループごとの机とイスのセッティングは次の通りです。

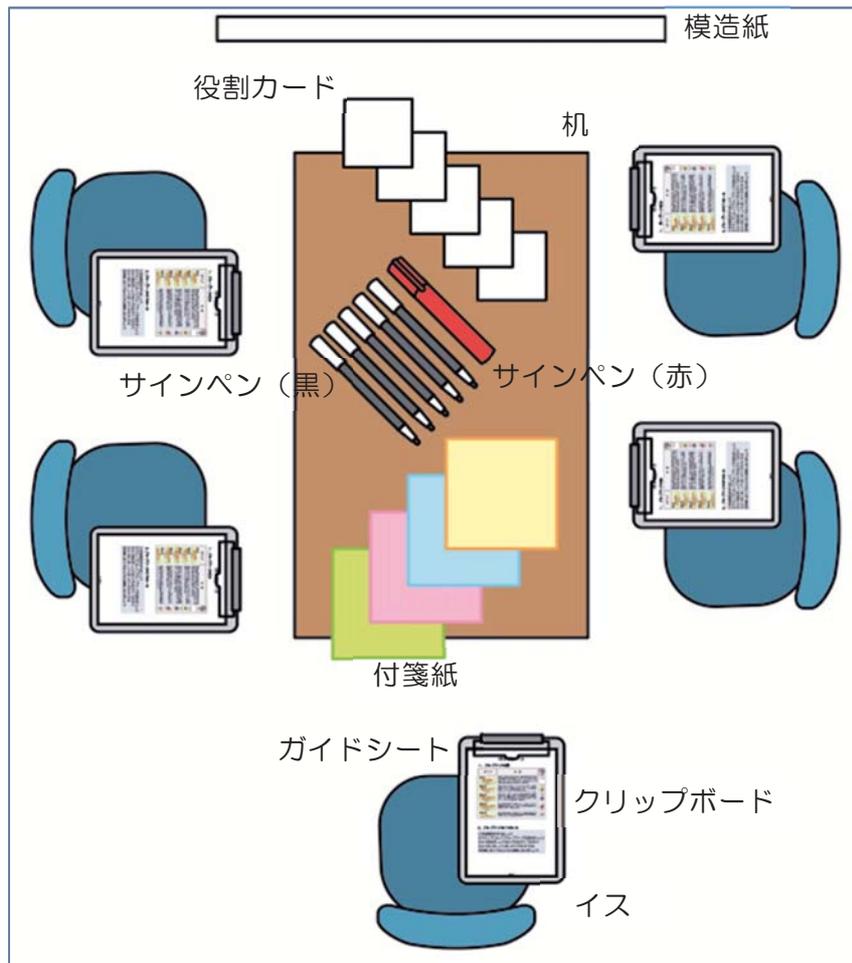


図5 机とイスのセッティング

## (3) 準備するもの

勘コツワークショップで、事前に準備しておくものは次の通りです。

表4 勘コツワークショップで準備するもの

準備するもの	個数
<b>A. 運営担当者用</b>	
<input type="checkbox"/> パソコン（パワーポイントを活用）	1台
<input type="checkbox"/> プロジェクター	//
<input type="checkbox"/> スクリーン	//
<b>B. グループ用</b>	
<input type="checkbox"/> 丸机もしくは長机	グループ数
<input type="checkbox"/> 模造紙	//
<input type="checkbox"/> 付箋紙（糊付き；75mm×75mm） *赤色、青色、黄色、緑色の4種類。1グループ当たり、それぞれ100枚ずつ準備します。	//
<input type="checkbox"/> サインペン（赤色）	//
<b>C. 参加者用</b>	
<input type="checkbox"/> 椅子	参加者数
<input type="checkbox"/> クリップボード *決裁板でも代替可です。	//
<input type="checkbox"/> ガイドシート（「資料6」（p.177-182）参照） *クリップボードに挟んだ状態で椅子の上に置いておきます。	//
<input type="checkbox"/> アンケート票（「資料4」（p.111-112）参照） *クリップボードに挟んだ状態で椅子の上に置いておきます。	
<input type="checkbox"/> 役割カード（1セット） *役割名を記載した役割カードをカードホルダーに入れて配布します。役割カードは、「話し手」（1枚）、「聞き手」（1枚）、「記録係」（1枚）、「サポーター」（2～3枚）の4種類で1セットです。	グループ数
<input type="checkbox"/> サインペン（黒色）	参加者数
<input type="checkbox"/> 丸型のシール（直径8mm程度） *クロス・グループ・インタビューをする際、必要になります。 *グループごとに色を変えるようにします。参加者数1人につき1シート（50個程度）ずつ配布します。	参加者数

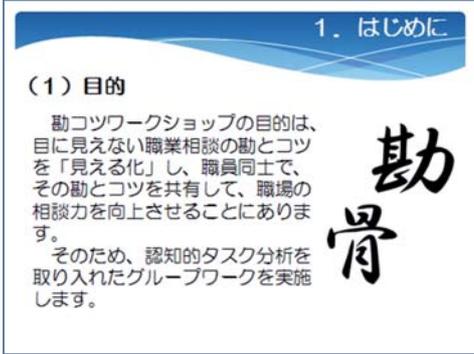
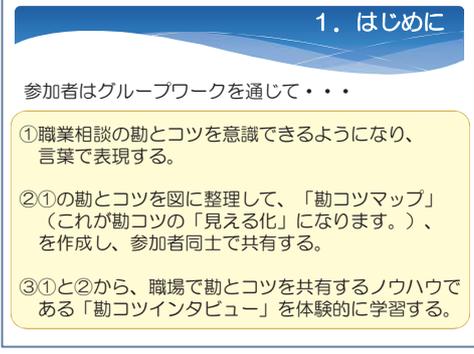
## 4 運営担当者の進行例

運営担当者が研修を進める際の進行例を示しておきます。この進行例を一通り読むと、勘コツワークショップの流れを把握することができます。

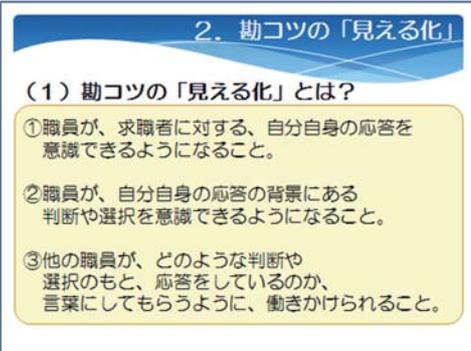
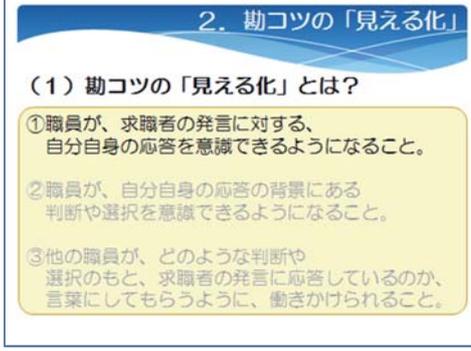
“●” の項目は、運営担当者が話す内容の例です。  
 “■” の項目は留意点です。  
 “《…》” はト書きになります。

発言例（標準時間）	スライド
<p><b>1. はじめに</b> (00:00~00:07)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●これから、「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」、略して「勘コツワークショップ」を始めます。</li> <li>●勘コツワークショップの目的は、目に見えない職業相談の勘コツを「見える化」し、職員同士で、その勘コツを共有して、職場の相談力を向上させることにあります。</li> <li>●この勘コツワークショップの運営を担当する〇〇〇〇です。よろしくお願い致します。</li> <li>●《運営担当者の自己紹介》。</li> <li>●《スライドの表紙の絵を見せながら》職業相談の仕事を始めただばかりの新人は、「職業相談に勘やコツがあるのかな？」と半信半疑です。</li> <li>●だんだん仕事に慣れてくると、ベテラン職員の技を肌で感じるようになります。</li> <li>●そのうち、職業相談に勘コツのようなものがあると気づくようになります。そして、ベテラン職員に、「職業相談の勘コツを教えてほしい」と思うようになります。</li> <li>●ベテラン職員も、こういう新人の気持ちを肌で感じ、「職業相談の勘コツを後輩に伝えたい」と思うでしょう。</li> <li>●しかし、どのようにしたら、勘コツを伝えることができるのか、想像がつかないのではないのでしょうか？</li> </ul>	<p>■スクリーンに、スライドを映写しておきます。</p> <div style="text-align: center;">  <p>↓</p>  </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●職場で職業相談の技能の勘コツを共有する難しさは、どこにあるのでしょうか。ものづくりの技能と比較して説明します。</p>	
<p>●ものづくりの技能は、指先の器用さ、すばやい手の動き、無駄のない体全体の動き、これら技能の活用の成果である製作物など、目で観察して技能を理解できます。ですから、伝承もしやすい！</p>	
<p>●職業相談の技能はどうでしょう？</p> <p>●職業相談のプロセスは職員と求職者のコミュニケーション、主にくことば&gt;のやりとりが中心です。</p> <p>●そのくことば&gt;のやりとりを通して、やる気や意欲など、目には見えない求職者の気持ちを扱います。</p> <p>●自己理解や職業理解など、やはり目には見えない、求職者の頭のなかにある知識を扱います。</p> <p>●仕事や求人を選択など、これまた目には見えない、求職者の判断や選択を扱います。</p> <p>●このように職業相談の技能は、ものづくりの技能と違い、主にくことば&gt;を活用して、目には見えない求職者のくところ&gt;に働きかけます。</p> <p>●このため、製作物や作業など目に見える、ものづくりの技能と比較して、「これが職業相談の技能だ！」と、見せることができない。それだけ技能の伝承も難しいと言えるでしょう。</p>	

発言例（標準時間）	スライド
<p>（１）目的</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 勤コツワークショップの目的は、この目に見えない職業相談の勤コツを「見える化」し、職員同士で、その勤コツを共有して、職場の相談力を向上させることにあります。</li> <li>● そのために認知的タスク分析を取り入れたグループワークを実施します。</li> <li>● 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&lt;こころ&gt;の働きに焦点を当てた分析の手法です。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 皆さんは、普段、相談の窓口で様々な勤コツを働かせています。ベテランになるほど、多くの経験を積み、瞬時に勤コツを働かすことができるようになります。その反面、あまりにも瞬時に働かせ過ぎて、後でふり返っても、勤コツが意識できなくなっています。</li> <li>● 皆さんは、グループワークを通じて、次の3つのことを体験します。</li> <li>● ①職業相談の勤コツを意識し、&lt;ことば&gt;で表現できるようになります。</li> <li>● ②①で&lt;ことば&gt;にされた勤コツを図に整理して、後で詳しく説明する「勤コツマップ」を作成します。これが勤コツの「見える化」になります。勤コツの「見える化」により、参加者同士で勤コツを共有できるようになります。</li> <li>● ③①と②から、勤コツインタビューという職場で勤コツを共有するノウハウを体験的に学習します。これも後で詳しく説明します。</li> <li>● 皆さんは、このワークショップの体験後、それぞれの職場でこの勤コツインタビューを活用し、相談力を向上させることが期待されます。</li> </ul>	

発言例（標準時間）	スライド												
<p><b>（２）スケジュール</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 勘コツワークショップのスケジュールを説明します。</li> <li>● 今、「1. はじめに」が終わるところです。ワークショップの目的と、そのスケジュールを説明しています。</li> <li>● 「2. 勘コツの『見える化』」では、どうすれば目に見えない勘コツを「見える化」できるのか、そのメリットは、どこにあるかを説明し、勘コツの共有による職場の相談力の向上を提案します。</li> <li>● 勘コツワークショップのグループワークでは、認知的タスク分析の手法を活用します。「3. 認知的タスク分析の応用」では、その認知的タスク分析の考え方と手法、そしてグループワークへの応用について説明します。</li> <li>● 「4. グループワーク」では、グループに分かれて、勘コツインタビューを活用し、勘コツマップを作成します。</li> <li>● 「5. 実践を考える」では、グループワークを通して知り得た勘コツや、体験的に学習した勘コツインタビューのノウハウを、どのようにして現場で活用するのか、皆さんで話し合ってもらいます。</li> </ul>	 <p>1. はじめに</p> <p><b>（２）スケジュール</b></p> <table border="1"> <tr> <td>1. はじめに</td> <td>00：00～00：07</td> </tr> <tr> <td>2. 勘コツの「見える化」</td> <td>00：07～00：17</td> </tr> <tr> <td>3. 認知的タスク分析の応用</td> <td>00：17～00：24</td> </tr> <tr> <td>4. グループワーク<sup>※</sup></td> <td>00：24～03：37</td> </tr> <tr> <td>5. 実践を考える</td> <td>03：37～03：52</td> </tr> <tr> <td>アンケート調査</td> <td>03：52～04：00</td> </tr> </table> <p><small>※25分の休憩をきむ。</small></p>	1. はじめに	00：00～00：07	2. 勘コツの「見える化」	00：07～00：17	3. 認知的タスク分析の応用	00：17～00：24	4. グループワーク <sup>※</sup>	00：24～03：37	5. 実践を考える	03：37～03：52	アンケート調査	03：52～04：00
1. はじめに	00：00～00：07												
2. 勘コツの「見える化」	00：07～00：17												
3. 認知的タスク分析の応用	00：17～00：24												
4. グループワーク <sup>※</sup>	00：24～03：37												
5. 実践を考える	03：37～03：52												
アンケート調査	03：52～04：00												
<p><b>2. 勘コツの「見える化」</b> (00:07~00:17)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ここでは、職業相談における勘コツの「見える化」とは何か？そのメリットはどこにあるのか？を説明し、職場における勘コツの分かち合いによる相談力の向上を提案します。</li> </ul>	 <p>2. 勘コツの「見える化」</p>												

発言例（標準時間）	スライド
<p>（１）勘コツの「見える化」とは？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●勘コツの「見える化」には、次の３つのことが大切です。</li> <li>●①職員が、求職者の発言に対する、自分自身の応答を意識できるようになること。</li> <li>●②職員が、自分自身の応答の背景にある判断や選択を意識できるようになること。</li> <li>●③他の職員が、どのような判断や選択のもと、求職者の発言に回答しているのか、それを&lt;ことば&gt;にしてみよう、働きかけができること。この働きかけのノウハウが「勘コツインタビュー」になります。</li> <li>●１つずつ説明していきます。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●まず①、職員が、求職者の発言に対する、自分自身の応答を意識できるようになること。</li> <li>●これは、職員が、求職者の発言に対し、どう回答したのか。そして、その回答に対し、求職者から、どのような反応が返ってきたかを意識できるようになることで</li> <li>●これがなかなか難しい。ご自身の職業相談の経験を振り返ってください。</li> <li>●自分が何を話すかばかりに注意が向いていないでしょうか。反対に、求職者が何を話したか、そればかりに注意が向いていないでしょうか。</li> <li>●職業相談が終わると、その職業相談の結果、たとえば、就職できるかどうかなどが気にかかり、職業相談のプロセスをすっかり忘れてはいないでしょうか？</li> <li>●これでは、自分自身の応答が、求職者にどのような影響を及ぼしたのか、わかりません</li> <li>●自分自身の発言を意識する。その前後での求職者の発言の変化を意識する。そうすることで、自分自身の応答の効果が検討できるようになります。</li> </ul>	

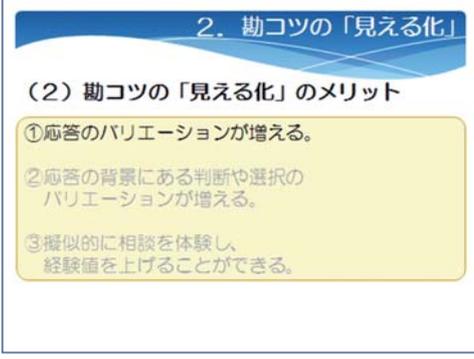
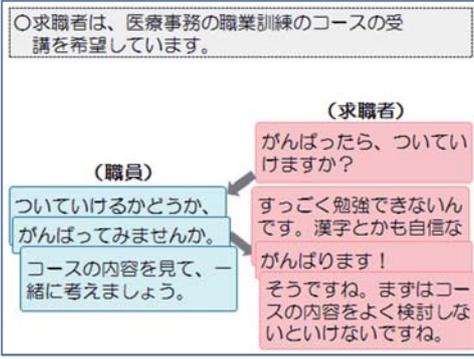
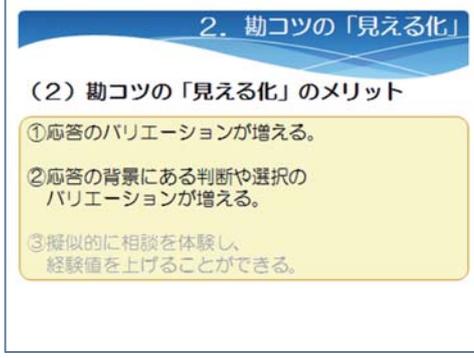
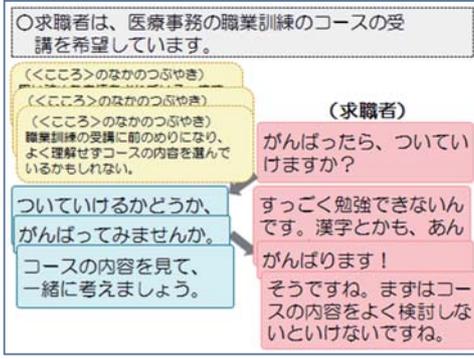
発言例（標準時間）	スライド
<p>●職員と求職者のやりとりの例をあげて説明しましょう。</p>	
<p>●次のような職業相談の場面を想像してください。</p> <p>●求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。しかし、職業訓練の申込書の提出まで、あと一歩踏み出せない様子です。</p> <p>●求職者が、職員に聞きます。「がんばったら、ついていきますか？」。</p> <p>●皆さんだったら、どう応答されますか？</p> <p>●《まわりを見回す》。</p> <p>●このやりとりでは、求職者の「がんばったら、ついていきますか？」という発言から、職員は、求職者の「授業についていけるだろうか？」という不安な気持ちを汲み取り、「ついていけるかどうか不安なんです」と、その気持ちを受け止める応答をしています。</p> <p>●求職者は、その応答に促され、「すごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし・・・」と、何が不安なのか、より具体的に話しています。</p> <p>●このように、求職者の発言に対して、自分自身がどう応答し、求職者から、どのような反応が返ってきたかを意識する。それにより、自分自身の応答が求職者の発言に及ぼす影響、つまり応答の効果が意識できるようになります。</p> <p>●この例で説明すると、職員の応答の効果は、求職者が何に不安を感じているか、より具体的に話すようになったと考えられます。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>○求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。</p> <p style="text-align: right;">（求職者）</p> <p style="text-align: right; background-color: #f8d7da; padding: 2px;">がんばったら、ついていきますか？</p> </div> <div style="text-align: center; font-size: 2em; color: #0056b3; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>○求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>（職員）</p> <p style="background-color: #d1ecf1; padding: 2px;">ついていけるかどうか、不安なんです。</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p style="text-align: right;">（求職者）</p> <p style="text-align: right; background-color: #f8d7da; padding: 2px;">がんばったら、ついていきますか？</p> <p style="text-align: right; background-color: #f8d7da; padding: 2px;">すごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし・・・。</p> </div> </div> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<ul style="list-style-type: none"> <li>●②職員が、自分自身の応答の背景にある判断や選択を意識できるようになること。</li> <li>●職員は、求職者が、「がんばったら、ついていきますか？」と話したら、常に、「ついていけるかどうか、不安なんですね」と応答すればよいわけではありません。</li> <li>●職員が、どのような判断や選択のもと、このような応答をしたのかを理解する必要があります。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●先ほどの例ですが、求職者が「がんばったら、ついていきますか？」と話した際、職員は、&lt;こころ&gt;のなかで、次のようなつぶやきをしていると考えられます。「思いつめた表情をされている。まずは、不安な気持ちを受け止めよう」。</li> <li>●こういう判断があって、「ついていけるかどうか、不安なんですね」というように、求職者の気持ちを受け止める応答をしていると考えられます。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●「勘」とは、この&lt;こころ&gt;のなかのつぶやきです。職員が、「思いつめた表情をされている。まずは、不安な気持ちを受け止めよう」と判断したところになります。</li> <li>●「勘」だけでは効果的な応答はできません。頭でわかっている、タイミングよく&lt;ことば&gt;が出て来ないことはよくあります。</li> <li>●そこで、「コツ」が必要になります。「勘」を働かせ、どう応答するのか判断したところでコツの出番。タイミングよく、「ついていけるかどうか、不安なんですね」と&lt;ことば&gt;を発します。</li> </ul>	

発言例（標準時間）	スライド
<p>●「勘」の働きによって応答は変わります。求職者の「がんばったら、ついていけますか？」という発言に対し、職員が〈こころ〉のなかで、こう、つぶやいたとします。</p> <p>「求職者の表情から、『さあ、やろう』という気持ちが感じられる。求職者の気持ちを後押ししよう」。そこで職員は、「がんばってみませんか！」と〈ことば〉を発します。このように勘の働かせ方によって応答は変わります。</p> <p>●職業相談の経験を積んだベテラン職員になると、考え込まなくても、勘コツを働かせ、状況に応じた効果的な応答が、瞬時にできるようになります。日々の経験の賜物ですね。</p> <p>●しかし、いいことばかりではありません。ベテラン職員は、瞬時の判断で応答をしているので、勘コツを〈ことば〉にすることが難しいのです。このため、勘コツの伝承は大変なのです。</p>	<p>○求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。</p> <p>（求職者） がんばったら、ついていけますか？</p> <p>（職員） がんばってみませんか！</p> <p>（職員） がんばります！</p> <p>〈こころ〉のなかのつぶやき 求職者の表情から、「さあ、やろう！」という気持ちが感じられる。求職者の気持ちを後押ししよう。</p>
<p>●そして③、他の職員が、どのような判断や選択のもと、求職者の発言に回答しているのか、それを〈ことば〉にしてもらうように、働きかけられること。</p> <p>●ここで皆さんに考えてほしいことがあります。「職業相談に正解は1つではない」ということです。</p> <p>●求職者の「がんばったら、ついていけますか？」の発言に、どのように回答すればよいでしょう？</p> <p>●《まわりを見回す》。</p> <p>●「こうすれば必ずうまくいく」という正解はありません。相談の流れによって適切な応答は変化するからです。</p> <p>●たとえば職員は、求職者が医療事務の職業訓練のコースについていけるぐらい、十分に能力があるとわかっている。ただ自信がないだけ。誰かが気持ちを後押しするだけでよいと判断した場合、「がんばれば、ついていけます」と断言した方がよいかもしれません。</p> <p>●ここで注意して欲しいのは、このように状況を限定し</p>	<h2>2. 勘コツの「見える化」</h2> <h3>(1) 勘コツの「見える化」とは？</h3> <ol style="list-style-type: none"> <li>①職員が、求職者の発言に対する、自分自身の応答を意識できるようになること。</li> <li>②職員が、自分自身の応答の背景にある判断や選択を意識できるようになること。</li> <li>③他の職員が、どのような判断や選択のもと、求職者の発言に回答しているのか、言葉にしてもらうように、働きかけられること。</li> </ol>

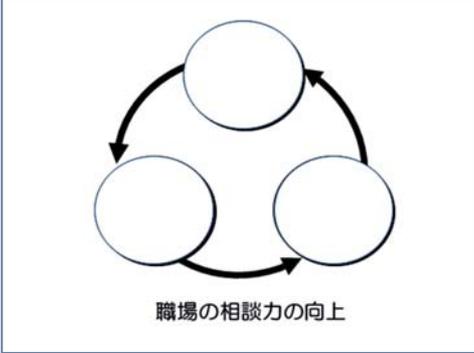
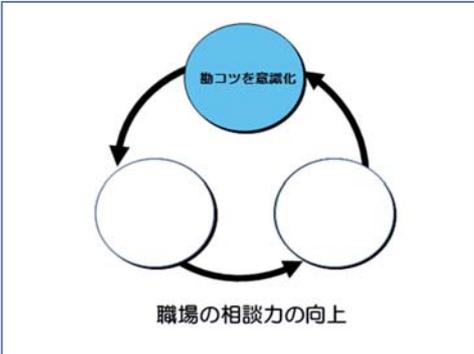
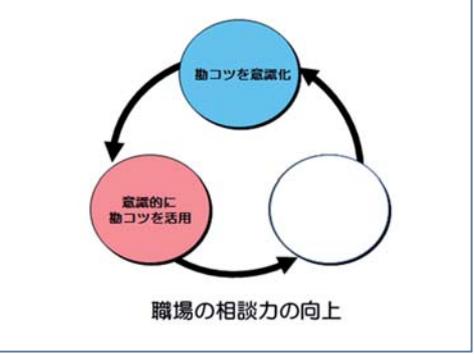
発言例（標準時間）	スライド
<p>たととしても、どのような応答が適切かは、「～かもしれない」としか言いようがないのが職業相談です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●なぜならば、私たちは、他者の&lt;こころ&gt;を完全には理解できないからです。このため、求職者の&lt;ことば&gt;や表情、しぐさなどの言動から、その人が何を思い、何を感じているのか、そして、その人にとって、何が問題かを、「～かもしれない」と、察したり、推し量るしかないのです。それは問題の解決に向けた支援においても同様です。本当に問題の解決に効果的かどうかは、その支援を受け止める求職者の&lt;こころ&gt;次第だからです。</li> <li>●職業相談に正解は1つではないとなると、職業相談の技能を向上させるには、どうしたらよいでしょう？</li> <li>●勘コツワークショップでは、応答のバリエーションをできるだけ増やすことと考えます。職員が、自分自身で働かせている勘コツを意識するだけでなく、他者が活用している職業相談の勘コツを学んで、自分自身の応答のバリエーションを増やしていくことです。バリエーションを増やすことにより、求職者に対し、より柔軟な対応ができるようになると思います。</li> <li>●このため、自分自身の勘コツを意識するだけでなく、他の職員の頭のなかにある勘コツを&lt;ことば&gt;にしてみよう、働きかけられるようになることも大切なのです。そのためのノウハウが勘コツインタビューです。</li> </ul>	

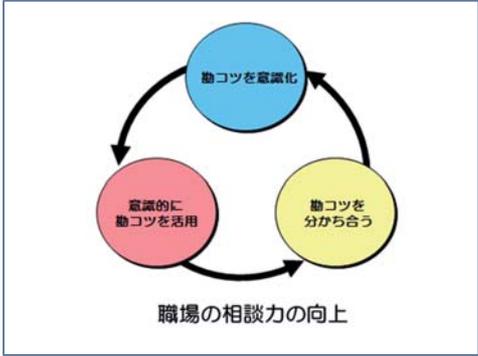
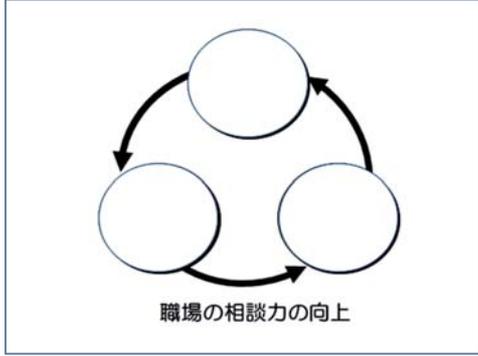
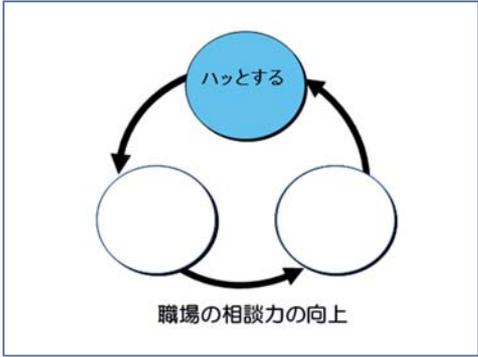
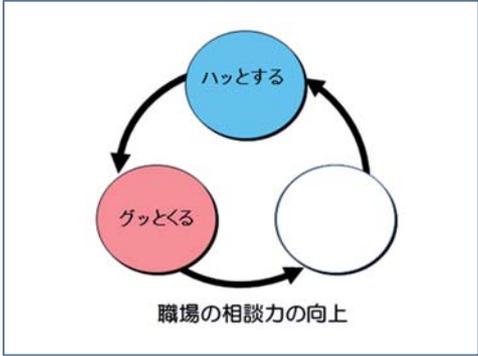
発言例（標準時間）	スライド
<p>●では、先ほどと同じ場面に、今度は、ベテラン職員が遭遇したとしましょう。求職者がベテラン職員に話しかけます。「がんばったら、ついていけますか？」。</p> <p>●ベテラン職員は、〈ところ〉のなかでつぶやきます。「職業訓練の受講に前のめりになり、よく理解せずコースの内容を選んでいるかもしれない」。</p> <p>●そこで職員は、こう応答します。「コースの内容を見て、一緒に考えましょう」。</p> <p>●求職者は、「そうですね、まずはコースの内容をよく検討しないといけないですね」と発言し、職員の提案に納得してくれたようです。</p> <p>●ベテラン職員が、どのような判断や選択のもと、どういふ応答をしたのか？その応答により、求職者は、どのように変化したのか？</p> <p>●私たちは、この一連のやりとりを理解していくことで、擬似的にベテラン職員の職業相談を経験できます。</p> <p>●勤コツワークショップでは、こういった擬似的経験を通じて、自分自身の応答のバリエーションを増やしていくことができるようになると思います。</p>	<p>○求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。</p> <p>（求職者） がんばったら、ついていけますか？</p> <p>（職員） コースの内容を見て、一緒に考えましょう。</p> <p>（〈ところ〉のなかでつぶやき） 職業訓練の受講に前のめりになり、よく理解せずコースの内容を選んでいるかもしれない。</p> <p>そうですね。まずはコースの内容をよく検討しないといけないですね。</p>
<p>（2）勤コツの「見える化」のメリット</p> <p>●ここまで勤コツの「見える化」について説明してきましたが、勤コツを分かち合うメリットとは何でしょう。ここに3つあげています。</p> <p>●①応答のバリエーションが増える。</p> <p>●②応答の背景にある判断や選択のバリエーションが増える。</p> <p>●③擬似的に相談を体験し、経験値を上げることができる。</p>	<p>2. 勤コツの「見える化」</p> <p>（2）勤コツの「見える化」のメリット</p> <p>① 応答のバリエーションが増える。</p> <p>② 応答の背景にある判断や選択のバリエーションが増える。</p> <p>③ 擬似的に相談を体験し、経験値を上げることができる。</p>

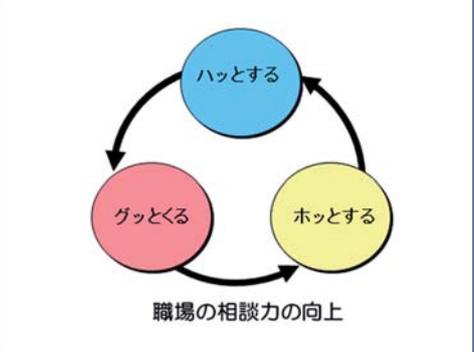
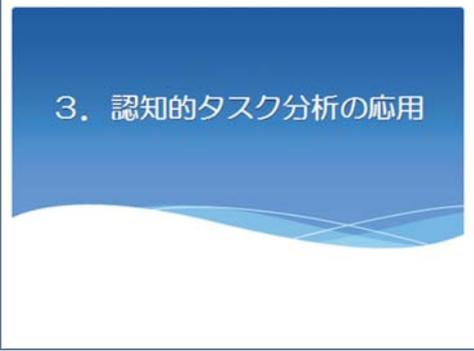
発言例（標準時間）	スライド
<p>●まず①の応答のバリエーションが増えるですが、先ほどの例で説明しましょう。</p>	
<p>●求職者の「がんばったら、ついていけますか?」という発言に対し、「ついていけるかどうか不安なんです」と不安な気持ちを受け止めたり、「がんばってみませんか」と、求職者の気持ちを後押ししたり、「コースの内容を見て、一緒に考えましょう」と提案するなど、様々な応答が考えられます。これが応答のバリエーションです。</p>	 <p>○求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。</p> <p>(職員) ついていけるかどうか、がんばってみませんか。コースの内容を見て、一緒に考えましょう。</p> <p>(求職者) がんばったら、ついていけますか？ すごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないです。がんばります！ そうですね。まずはコースの内容をよく検討しないといけないですね。</p>
<p>●次に②、応答の背景にある判断や選択のバリエーションが増える。</p> <p>●これは、「どう応答したか」だけでなく、「どうして、そのような応答をしたのか」が理解できると、判断や選択のバリエーションを格段に増やすことができるようになることです。</p>	
<p>●先ほどの例で説明すると、&lt;こころ&gt;のなかのつぶやきとして、「思いつめた表情をされている。まずは、不安な気持ちを受け止めよう」、「求職者の表情から、『さあ、やろう!』という気持ちを感じられる。求職者の気持ちを後押ししよう」「職業訓練の受講に前のめりになり、よく理解せずコースの内容を選んでいるかもしれない」などがありました。</p> <p>●応答の背景にある判断や選択の理解により、どうして、</p>	 <p>○求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。</p> <p>&lt;こころ&gt;のなかのつぶやき (&lt;こころ&gt;のなかのつぶやき) (&lt;こころ&gt;のなかのつぶやき) 職業訓練の受講に前のめりになり、よく理解せずコースの内容を選んでいるかもしれない。</p> <p>(職員) ついていけるかどうか、がんばってみませんか。コースの内容を見て、一緒に考えましょう。</p> <p>(求職者) がんばったら、ついていけますか？ すごく勉強できないんです。漢字とかも、あんがんと自信ないです。がんばります！ そうですね。まずはコースの内容をよく検討しないといけないですね。</p>

発言例（標準時間）	スライド
<p>そういう応答をしたのか、を理解できるようになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●歴史の勉強を思い出してみてください。起こった出来事をただ覚えようとしてもなかなか暗記できません。その出来事が歴史の流れのなかで、どのような意味があったのかが理解できると、より容易に暗記できるようになりませんでしたか？それと同じです。応答の背景にある判断や選択を理解すると、なぜ、そういう応答をしたのか、その意味がわかるようになります。意味がわかると記憶が進むのです。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●そして③、擬似的に相談を体験し、経験値を上げることができる。</li> <li>●相談の擬似的体験とは、求職者の発言に対して職員がどのように判断し、どう応答したのか、を振りかえり、それにより求職者がどのように変化したのか、それらの状況を理解する、ということです。</li> <li>●コンピューターのロールプレイングゲームをやったことはありますか？</li> <li>●ロールプレイングゲームでは、プレイヤーが操作するキャラクターに、戦国時代などの架空の状況で冒険や様々な経験をさせて育てていきます。その成長度合いを示す指標が経験値です。</li> <li>●そして、プレイヤーはキャラクターを操作することで、架空の冒険を擬似的に体験し、自身の経験値も上げることができます。</li> <li>●このゲームのように、他者の相談を自身の相談のように擬似的に体験することで、他者の応答や判断・選択のバリエーションを自身の体験のように考え、そして求職者がどのように変化したのかを理解していくことができます。経験値が上がるということです。</li> </ul>	<div data-bbox="991 853 1453 1200"> <p style="text-align: center;"><b>2. 勤コツの「見える化」</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(2) 勤コツの「見える化」のメリット</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 応答のバリエーションが増える。</li> <li>② 応答の背景にある判断や選択のバリエーションが増える。</li> <li>③ 擬似的に相談を体験し、経験値を上げることができる。</li> </ul> </div>

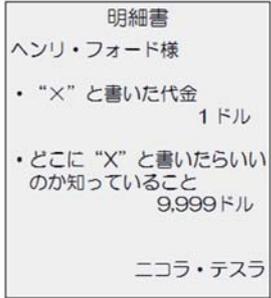
発言例（標準時間）	スライド
<p>●こうした擬似的体験を重ねていくことで、実際に同じような場面に遭遇したときの応答や判断の選択肢が増え、求職者の変化に対しても、より柔軟に、より適格な応答ができるようになると考えられます。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;"><b>相談の擬似的体験とは？</b></p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <p><small>（&lt;くごころ&gt;のなかのつぶやき）思い詰めた表情をされている。まずは、求職者の不安な気持ちを受け止めよう。</small></p> <p>ついていけないかどうか、不安なんです。 → すっごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし・・・。</p> </div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <p><small>（&lt;くごころ&gt;のなかのつぶやき）求職者の表情から、「きあ、やろう！」という気持ちを感じられる。求職者の気持ちを後押ししよう。</small></p> <p>がんばってみませんか。 → がんばります！</p> </div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 2px;"> <p><small>（&lt;くごころ&gt;のなかのつぶやき）職業訓練の受講に前のめりになり、よく理解せずコースの内容を選んでいるかもしれない。</small></p> <p>コースの内容を見て、一緒に考えましょう。 → そうですね。まずはコースの内容をよく検討しないといけません。</p> </div> </div>
<p><b>（3）職場の相談力の向上</b></p> <p>●皆さん、ここまでお話ししたような勘コツをくことば&gt;にする体験を通して、次のことが期待されます。</p> <p>●まず、①の勘コツを意識できるようになることです。</p> <p>●私たちは、普段、水や空気のように、あまり意識せず、&lt;ことば&gt;を使っています。その&lt;ことば&gt;を意識できるようになると、勘コツをコントロールできるようになります。</p> <p>●そして、②の職場に戻ってから、意識的に勘コツを活用できるようになる、につながります。</p> <p>●すると③の勘コツをくことば&gt;にできるようになり、職場で分かち合えるようになる、と考えられます。このサイクルを回して行くことにより、職場の相談力の向上が期待できます。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;"><b>2. 勘コツの「見える化」</b></p> <p><b>（3）職場の相談力の向上</b></p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; background-color: #fff9c4;"> <p>①勘コツを意識できるようになる。</p> <p>②職場に戻ってから、意識的に勘コツを活用できるようになる。</p> <p>③勘コツを言葉にできるようになり、職場で分かち合えるようになる。</p> </div> </div>

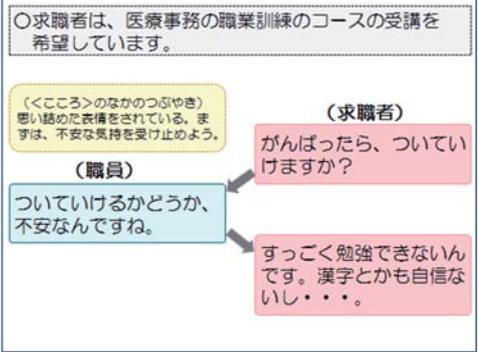
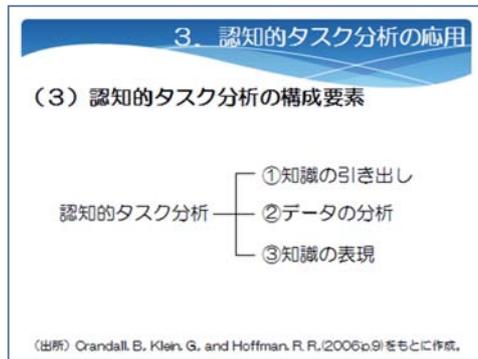
発言例（標準時間）	スライド
<p>●このサイクルを図で見てください。このワークショップを通して、普段は、あまり意識せず、自動的に活用している「勘コツを意識化」します。</p>	 <p>職場の相談力の向上</p>  <p>職場の相談力の向上</p>
<p>●「勘コツを意識化」が進むと、職場に戻ってから、「意識的に勘コツを活用」できるようになります。</p>	 <p>職場の相談力の向上</p>

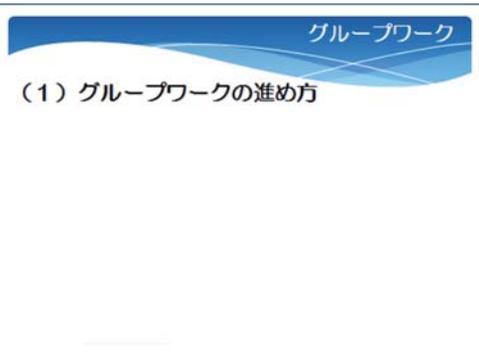
発言例（標準時間）	スライド
<p>●「意識的に勘コツを活用」できるようになると、今度は具体的に&lt;ことば&gt;にできるようになり、職場で「勘コツを分かち合う」ことができるようになります。</p>	
<p>●これを感覚的に把握してみましょう。</p> <p>●普段は、あまり意識せずに活用している勘コツに気づく体験は、まさに「ハッとする」体験です。</p>	 <p style="text-align: center;">↓</p> 
<p>●そして、意識できた勘コツを活用できるようになります。ここで勘コツを働かそう、という感じですね。それが「グッとくる」体験です。</p>	

発言例（標準時間）	スライド
<ul style="list-style-type: none"> <li>●そしてさらに、勘コツをくことば&gt;にできるようになり、職場で分かち合えるようになります。</li> <li>●職場で勘コツを分かち合えるようになると、お互い同じような職業相談の局面で問題を感じていることを発見したり、その問題のヒントとなる勘コツの働かせ方がわかったり、「ああ、同じような勘コツを働かせているな」と気づいたりします。</li> <li>●これが「ホッとする」体験です。職業相談の勘コツを職場で分かち合う感覚。自分だけじゃない、みんな一緒なんだという感覚。</li> <li>●実際の職業相談には、皆さんが、まだ出会っていなかったり、意識をしていなかったり、テキストにも掲載されていない技能がたくさんあります。まだくことば&gt;になっていない技能がたくさんあるのです。このため、職員が自分たちで、職業相談の技能、ここでは勘コツですね、それをくことば&gt;にして、お互いに共有していきます。</li> <li>●勘コツを意識して「ハッとする」。職場で活用しようと「グッとくる」。職員同士で分かち合って「ホッとする」。「ハッとする」、「グッとくる」、「ホッとする」、これらの体験をくり返し、職場の相談力を向上させていきます。</li> </ul>	
<p><b>3. 認知的タスク分析の応用</b> (00:17~00:24)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●この勘コツワークショップの背景にある考え方である「認知的タスク分析の応用」について説明します。</li> </ul>	

発言例（標準時間）	スライド
<p><b>（１）認知的タスク分析とは？</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認知的タスク分析は、1980年代頃からアメリカで開発された、仕事における働く人の判断や選択などの&lt;こころ&gt;の働きに焦点を当てた分析の手法です。製造現場の仕事の分析は、ものづくりの過程など、目に見える作業ベースで分析することが一般的です。</li> <li>● まず①、認知的タスク分析は、知識労働のような専門性の高い仕事における&lt;こころ&gt;の働きの分析に力点を置きます。</li> <li>● ②特に、仕事がうまく成し遂げられた際の&lt;こころ&gt;の働きに焦点を当てます。</li> <li>● そして③、このようなくこころ&gt;の働きの研究には、主に認知的タスク分析の専門家が従事しています。しかし、このワークショップに参加される皆さんが専門家である必要はありません。職員同士のグループワークに、この認知的タスク分析のノウハウを応用します。</li> </ul>	<div data-bbox="986 376 1460 728"> <p style="text-align: center;"><b>3. 認知的タスク分析の応用</b></p> <p><b>（１）認知的タスク分析とは？</b></p> <p>① 認知的タスク分析は、専門性の高い、実際の仕事で働かせている&lt;こころ&gt;の働きを分析する手法です。</p> <p>② 認知的タスク分析は、仕事がうまく成し遂げられた際の&lt;こころ&gt;の働きを分析します。</p> <p>③ 認知的タスク分析の専門家は、そういった&lt;こころ&gt;の働き”を研究する仕事に従事しています。</p> </div>
<p><b>（２）ニコラ・テスラの明細書</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認知的タスク分析のテキストには、ニコラ・テスラの逸話を用いて、その重要性を説いています。</li> <li>● この逸話を紹介します。ニコラ・テスラはエジソンに並ぶ発明家と称されるほどの人物です。19世紀の終わりから20世紀の初頭にかけて活躍した人物です。</li> <li>● そのニコラ・テスラが、ヘンリー・フォードの自動車工場を訪問しました。</li> <li>● ヘンリー・フォードは自動車の大量生産システムを確立した人です。</li> <li>● その自動車工場は、生産システムに何か問題を抱えていました。フォードには、それが何なのかわからず困っていました。</li> </ul>	<div data-bbox="986 1261 1460 1612"> <p style="text-align: center;"><b>3. 認知的タスク分析の応用</b></p> <p><b>（２）ニコラ・テスラの明細書</b></p>  <p style="text-align: center;">(著作権消滅済)</p> <p style="text-align: center;">(出所) Crandall, B., Klein, G., and Hoffman, R. R. (2006) p.1) をもとに作成。</p> </div> <p>■ ニコラ・テスラの逸話を用いた認知的タスク分析の重要性の説明は、Crandall, B., Klein, G., and Hoffman, R. R. (2006) をもとに作成されています。</p>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●フォードは、テスラに、「どこに問題があるか？」と尋ねました。</p> <p>●テスラは、ボイラーをとり囲む金属板に行き、サッと見回しました。そして、金属板のある部分に、チョークで“X”と描きました。その部分を調べてみると、確かに、その場所に欠陥が見つかりました。</p> <p>●フォードは感動して金額が書かれていない請求書を送ったところ、テスラから1万ドルと書いた請求書が送り返されてきました。</p> <p>●フォードは、“X”と描いただけのコストが1万ドルもすることにびっくりしました。それで、その明細を知らせるように頼みました。</p>	  
<p>●明細書を見ると、「Xと書いた代金」が1ドル。「どこにXと書いたらいいのかわ知っていること」が9,999ドルと書いてありました。</p> <p>●認知的タスク分析のポイントは、ここです。ものづくりの技能のような動作や作業よりも、判断したり、選択したりする&lt;ところ&gt;の働きに注意を向けます。</p> <p>●テスラがヘンリー・フォードから依頼を受けた際、何を考えたのか？ 工場を歩き回りながら、どこに注意を向けていたのか？ 問題を見つける際、どのような戦略を活用していたのか？ ここが問題だと“X”を書く際、どのように意思決定をしたのか？ 問題を指摘することにより、何を成し遂げようとしていたのか？ 自動車工場の仕事やボイラーについて、何を知っていたのか？</p> <p>●テスラは、そういった&lt;ところ&gt;の働きに対する対価だと言いたかったのです。</p>	 <p>(出所) Randall, B. Klein, G. and Hoffman, R.R./2006p.1)をもとに作成。</p>

発言例（標準時間）	スライド
<p>● 認知的タスク分析は、この&lt;こころ&gt;の働きを分析するノウハウなのです。</p>	
<p>● 先ほどの例に戻ります。求職者から、「がんばったら、ついていけますか？」と聞かれたら、職員は、どのように応答するでしょう。</p> <p>● 傾聴技法である「感情の反映」技法を活用して、「授業についていけるかどうか、不安なんですか？」と、求職者の気持ちを受け止める応答をするかもしれません。</p> <p>● しかし、必ずしもこの応答が正解というわけではありません。相談の流れや求職者の心理状態によっては、「がんばってみませんか」と、求職者の気持ちを後押ししたり、「コースの内容を見て、一緒に考えましょう」と、求職者に提案することなどが考えられます。</p> <p>● ここで大切なことは、相談の流れや求職者の心理状態などから、このタイミングで「感情の反映」の技法を活用した方がよいのか、という判断、つまり&lt;こころ&gt;の働きが重要ということです。</p>	 <p>○ 求職者は、医療事務の職業訓練のコースの受講を希望しています。</p> <p>（&lt;こころ&gt;のなかのつぶやき） 思い詰めた表情をされている。まずは、不安な気持ちを受け止めよう。</p> <p>（職員） ついていけるかどうか、不安なんですか。</p> <p>（求職者） がんばったら、ついていけますか？</p> <p>すっごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし・・・。</p>
<p><b>（3） 認知的タスク分析の構成要素</b></p> <p>● 認知的タスク分析の構成要素は、「①知識の引き出し」、「②データの分析」、「③知識の表現」の3種類です。</p> <p>● &lt;こころ&gt;の働きが分析のテーマですから、判断や選択に関わる頭のなかにある情報、これを単なる情報と区別して「知識」と言いますが、その知識を&lt;ことば&gt;にして引き出す「①知識の引き出し」。引き出された知識を分析する「②データの分析」。そして、分析の結果を、わかりやすく表現する「③知識の表現」となります。</p> <p>● 勘コツインタビューは「①知識の引き出し」に、勘コツマップは「②データの分析」と「③知識の表現」に、それぞれ該当します。</p>	 <p>3. 認知的タスク分析の応用</p> <p>（3） 認知的タスク分析の構成要素</p> <p>認知的タスク分析</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①知識の引き出し</li> <li>②データの分析</li> <li>③知識の表現</li> </ul> <p>（出所）Randall, B., Klein, G., and Hoffman, R. R./2006p.91をもとに作成。</p>

発言例（標準時間）	スライド
<p><b>4. グループワーク</b> (00:24~03:37)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●認知的タスク分析は、認知的タスク分析の専門家が行うと説明しました。勘コツワークショップでは、それを現場の職員1人1人ができるようにしよう、と考えます。</li> <li>●皆さん、「QC サークル」をご存知ですか？QC とは「Quality Control」の略称で、「品質管理」を意味します。</li> <li>●QC サークルはアメリカで開発された当初、サービスや製品の品質を向上させるため、品質管理の専門家が行う活動でした。それが日本に導入されると、現場で生産やサービスに従事する人がグループで品質管理に取り組む運動へと変わります。</li> <li>●勘コツワークショップでは、このQC サークルと同じことができないか、考えています。</li> <li>●アメリカでは、専門家が行う手法として認知的タスク分析が開発されました。それを職員の皆さんが現場で取り組める小集団活動へと展開しようと考えています。</li> </ul>	<p>■「4. グループワーク」の間に、合計して 25 分程度の休憩時間を適宜、入れるようにします。</p> 
<p><b>(1) グループワークの進め方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●グループワークでは、グループで協力して職業相談のなかで職員が働かせている勘コツを図にまとめて、勘コツマップを作成します。その際、勘コツインタビューを活用します。</li> <li>●勘コツインタビューとは、調査者である聞き手が、調査協力者である話し手に、実際の職業相談で働かせている勘コツを意識してもらい、&lt;ことば&gt;にしてもらう面接法です。</li> <li>●この面接法を、5つのステップからなるグループワークで活用します。</li> <li>●グループワークの進行ですが、ステップ1では、参加者1人1人が、職業相談の経験を話します。その経験の</li> </ul>	<p>■「(1)グループワークの進め方」と「(2)グループワーク」における「グループワークの5つのルール」を合わせた説明の所要時間の目安が8分程度です。</p> 

発言例（標準時間）	スライド																		
<p>なかで、できるだけ全員が関心のある経験を1つ選びます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●ステップ2以降は、ステップ1で選んだ相談を話した人に質問をする形式でグループワークが進みます。</li> <li>●ステップ2では、その職業相談のなかで、求職者と、どのようなやりとりがあったのか、事実を中心に、そのストーリーを聞き出します。</li> <li>●ストーリーが聞けたら、そのストーリーの節目を見つけます。ストーリーの節目とは、相談の局面が変わるところです。だいたい3～7つぐらいに区分をします。</li> <li>●ステップ3では、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのかを、その区分ごとに聞き出します。</li> <li>●それらの判断や選択のなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思うものを1～3つぐらい選びます。</li> <li>●ステップ4では、選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その時、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や選択をしたのか、聞き出します。</li> <li>●ステップ5もあるのですが、今の段階では説明をしません。楽しみにしておいてください。</li> <li>●皆さんに配布しましたクリップボードに、「ガイドシート」と「アンケート票」が挟まれていると思います。ご確認ください《まわりを見回す》。</li> <li>●《ガイドシートを示して》このガイドシートの177ページ目にも、グループワークの進行が掲載されていますので、それを参考にしてください。</li> </ul>	<div style="text-align: center;">  </div> <table border="1" data-bbox="981 425 1460 779"> <thead> <tr> <th>ステップ</th> <th>内容</th> <th>時間/付箋紙(色)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Step 1 相談の経験を 選い出そう!</td> <td>窓口で、大変だったけれども、手紙を届けることができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員で関心の高い相談を一つ選びます。</td> <td>30分</td> </tr> <tr> <td>Step 2 相談のストーリーを 聞き出そう!</td> <td>Step 1で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。</td> <td>50分</td> </tr> <tr> <td>Step 3 どう判断・選択したか を聞き出そう!</td> <td>区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思う判断や働きかけの選択、1～3つぐらい選びます。</td> <td>40分</td> </tr> <tr> <td>Step 4 判断・選択した理由を 聞き出そう!</td> <td>選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その時、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。</td> <td>20分</td> </tr> <tr> <td>Step 5 ?</td> <td>?</td> <td>20分</td> </tr> </tbody> </table>	ステップ	内容	時間/付箋紙(色)	Step 1 相談の経験を 選い出そう!	窓口で、大変だったけれども、手紙を届けることができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員で関心の高い相談を一つ選びます。	30分	Step 2 相談のストーリーを 聞き出そう!	Step 1で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。	50分	Step 3 どう判断・選択したか を聞き出そう!	区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思う判断や働きかけの選択、1～3つぐらい選びます。	40分	Step 4 判断・選択した理由を 聞き出そう!	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その時、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。	20分	Step 5 ?	?	20分
ステップ	内容	時間/付箋紙(色)																	
Step 1 相談の経験を 選い出そう!	窓口で、大変だったけれども、手紙を届けることができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員で関心の高い相談を一つ選びます。	30分																	
Step 2 相談のストーリーを 聞き出そう!	Step 1で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。	50分																	
Step 3 どう判断・選択したか を聞き出そう!	区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思う判断や働きかけの選択、1～3つぐらい選びます。	40分																	
Step 4 判断・選択した理由を 聞き出そう!	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その時、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。	20分																	
Step 5 ?	?	20分																	

発言例（標準時間）	スライド																		
<p>●このようにステップ1の「相談の経験を思いだそう！」で、皆さんの相談の経験を話し、グループで1つの相談経験を選択します。</p> <p>●その相談の経験について、ステップ2の「相談のストーリーを聞き出そう！」、ステップ3で「どう判断・選択したかを聞きだそう！」、ステップ4で「判断・選択した理由を聞き出そう！」と進みます。</p> <p>●こうやってステップを踏んで、相談の経験を聞き出すと、相談の勘コツが浮かび上がって来ます。</p>																			
<p>●聞き出した情報は色分けをして付箋紙に記入します。</p> <p>●ステップ2で聞き出した相談のストーリーは黄色の付箋紙に記入します。</p> <p>●ステップ3で聞き出した判断や選択は青色の付箋紙に記入します。</p> <p>●ステップ4で聞き出した、その判断や選択の手がかりとなった情報は赤色の付箋紙に記入します。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>ステップ</th> <th>内容</th> <th>時間/付箋紙(色)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Step 1 相談の経験を思いだそう!</td> <td>窓口で、大変だったけれども、手応えを感じる事ができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限りの全箇で関心の高い相談を一つ選びます。</td> <td>30分 黄</td> </tr> <tr> <td>Step 2 相談のストーリーを聞き出そう!</td> <td>Step 1で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つくらいに区分をします。</td> <td>50分 黄</td> </tr> <tr> <td>Step 3 どう判断・選択したかを聞き出そう!</td> <td>区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと認める判断や働きかけの選択、1～3つくらいを選びます。</td> <td>40分 青</td> </tr> <tr> <td>Step 4 判断・選択した理由を聞き出そう!</td> <td>選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その後、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。</td> <td>20分 赤</td> </tr> <tr> <td>Step 5 ?</td> <td>?</td> <td>20分 緑</td> </tr> </tbody> </table>	ステップ	内容	時間/付箋紙(色)	Step 1 相談の経験を思いだそう!	窓口で、大変だったけれども、手応えを感じる事ができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限りの全箇で関心の高い相談を一つ選びます。	30分 黄	Step 2 相談のストーリーを聞き出そう!	Step 1で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つくらいに区分をします。	50分 黄	Step 3 どう判断・選択したかを聞き出そう!	区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと認める判断や働きかけの選択、1～3つくらいを選びます。	40分 青	Step 4 判断・選択した理由を聞き出そう!	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その後、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。	20分 赤	Step 5 ?	?	20分 緑
ステップ	内容	時間/付箋紙(色)																	
Step 1 相談の経験を思いだそう!	窓口で、大変だったけれども、手応えを感じる事ができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限りの全箇で関心の高い相談を一つ選びます。	30分 黄																	
Step 2 相談のストーリーを聞き出そう!	Step 1で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つくらいに区分をします。	50分 黄																	
Step 3 どう判断・選択したかを聞き出そう!	区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと認める判断や働きかけの選択、1～3つくらいを選びます。	40分 青																	
Step 4 判断・選択した理由を聞き出そう!	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その後、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。	20分 赤																	
Step 5 ?	?	20分 緑																	
<p>●これらの付箋紙を模造紙の上に並べて、職業相談の勘コツをわかりやすく表現したものが勘コツマップです。勘コツマップでは、左から右へと時間の流れに沿って、黄色の付箋紙で求職者のやりとりが説明されています。青色と赤色の付箋紙では、職員が、どこで、どのような判断や選択を、どのようにしているかが、説明されています。</p>	<p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせられて作成された仮想の事例である。</p>																		

発言例（標準時間）	スライド
<p>（２）グループワーク</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●これからグループワークをしていくにあたって、次の５つのことを守ってください。</li> <li>●第一に守秘義務を守ってください。ここで話し合った内容は、この教室のなかだけに止めましょう。決して外に漏らさないようにしてください。</li> <li>●第二に、ステップに沿ってグループワークを進めてください。私が順を追って、グループワークで何をするのか説明します。その説明に沿って、グループワークを進めてください。</li> <li>●第三に、グループワークでは、相手の話をよく聞くようにしてください。具体的には、あいづちを打ったり、うなずいたりしましょう。</li> <li>●第四に、グループワークでは、よく話をしてください。ここでは、思ったこと、考えたことを、どんどん口にするようにしましょう。グループで自由に活発に意見交換をしてください。</li> <li>●第五に、同意はしなくてもいいから、理解し合うようにしてください。自分と違う考え方も当然出てくるでしょう。その時は相手の考え方を頭から否定するのではなく、理解するようにしましょう。</li> <li>●想像してみてください。ご自身が話をした時、相手から「何も理解してもらえず、同意もしてくれない…」という気持ちになる場合よりも、「理解はしてもらったけれども、同意はできないと言われた…」という方が、冷静な気持ちになれると思うのです。</li> <li>●このように、同意せずとも理解することは、カウンセリングの積極的傾聴や共感的理解の考え方にもつながっています。</li> <li>●つまり、相手と同じ気持ちになって泣いたり、喜んだりする「同情」ではなくて、同じ気持ちにならなくても、相手の考えていること、思っていることを理解するとい</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <div style="background-color: #d9ead3; border: 1px solid #d9ead3; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>Step 1</b> 相談の経緯を思い出そう！         </div> <h3 style="text-align: center; margin: 0;">5つのルール</h3> <div style="background-color: #d9ead3; border: 1px solid #d9ead3; border-radius: 5px; padding: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>①守秘義務を守りましょう</li> <li>②ステップに沿ってグループワークを進めましょう</li> <li>③よく聞きましょう(あいづちを打つ、うなずく)</li> <li>④よく話しましょう(思ったことは口にする)</li> <li>⑤同意しなくてもいいから理解し合ひましょう</li> </ol> </div> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>う「共感」が大切です。私たちは他者から「共感」してもらうことにより、冷静な気持ちになって自分自身の思いや考えを検討できるようになるのです。</p> <p>●グループワークの5つのルールですが、ガイドシートの177ページにも掲載されています。</p>	
<p><u>ステップ1：相談の経験を思い出そう！</u></p> <p>●それではグループワークを始めましょう。まずステップ1。ガイドシートは178ページです。</p> <p>●「あなたが、窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた相談の経験」を思い出してください。</p> <p>●ポイントは2つあります。1つは「窓口で」というところ。窓口で相談をしていて、手ごたえを感じた経験です。</p> <p>●もう1つは、「あなたが」というところ。他者が、どう感じるかは問題としません。あなたが、手応えを感じることができた経験でいいのです。</p>	<p>■「(2)グループワーク」のうち「ステップ1：相談の経験を思い出そう！」の所要時間の目安が30分程度です。</p> <div data-bbox="983 875 1458 1229" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p><b>Step 1</b> 相談の経験を思い出そう！</p> <p>あなたが、窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた相談の経験を思い出しましょう。</p> </div>
<p>●例1ですが、「中高年の女性の方で、事務職の仕事を希望していたが、適当な求人がなかった。他の職種にも目を向けてもらうように働きかけたところ、事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった」。</p>	<div data-bbox="983 1429 1458 1778" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p><b>Step 1</b> 相談の経験を思い出そう！</p> <p><b>例 1</b></p> <p>中高年の女性の方で、事務職の仕事を希望していたが、適当な求人がなかった。他の職種にも目を向けてもらうように働きかけたところ、事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった。</p> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●赤文字の「事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった」。ここが、職員が手応えを感じたところになります。</p> <p>●職業相談により、就職できたかどうかは問いません。この例のように、求職者が、「事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった」。これだけでも、求職者にとっては大きな変化です。そして、現場の職員の感覚からすると、手応えを感じる場面かと想像できます。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 1</b> 相談の経緯を思い出そう！</p> <p>例 1 中高年の女性の方で、事務職の仕事希望していたが、適当な求人がなかった。他の職種にも目を向けてもらうように働きかけたところ、<b>事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった。</b></p> <p style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">赤色の箇所が、職員が手応えを感じたところになります。</p> </div>
<p>●例 2 は、「若年の男性の方で、公共の職業訓練を受けたいと希望するが、受講の動機があいまいだった。職業訓練を受けることも大切だが、まずは、どのようなところに就職したいのか、考えてもらうようにした。その次の相談では、公共の職業訓練を希望しつつも、自分で探した求人も持って来るようになった」。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 1</b> 相談の経緯を思い出そう！</p> <p>例 2 若年の男性の方で、公共の職業訓練を受けたいと希望するが、受講の動機があいまいだった。職業訓練を受けることも大切だが、まずは、どのようなところに就職したいのか、考えてもらうようにした。その次の相談では、公共の職業訓練を希望しつつも、自分で探した求人も持って来るようになった。</p> </div>
<p>●赤文字の「自分で探した求人も持って来るようになった」。相談の窓口で、こういった求職者の行動の変化を目の当たりにした場面を想像してください。手応えを感じられるのではないのでしょうか。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 1</b> 相談の経緯を思い出そう！</p> <p>例 2 若年の男性の方で、公共の職業訓練を受けたいと希望するが、受講の動機があいまいだった。職業訓練を受けることも大切だが、まずは、どのようなところに就職したいのか、考えてもらうようにした。その次の相談では、公共の職業訓練を希望しつつも、<b>自分で探した求人も持って来るようになった。</b></p> <p style="text-align: right; border: 1px solid black; padding: 2px;">赤色の箇所が、職員が手応えを感じたところになります。</p> </div>
<p>●例 3 は、「男性の中高年の方で、生活保護から脱却するため、フルタイムの仕事を希望した。ハローワークシステムを使いながら、一緒に求人を探した。希望する求人が見つかったら、ご自身の健康状態を考えてもらいながら、求人に掲載されている仕事内容ができるか検討してもらった。そのうち、パートタイムの求人も探すようになった」。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 1</b> 相談の経緯を思い出そう！</p> <p>例 3 男性の中高年の方で、生活保護から脱却するため、フルタイムの仕事を希望した。ハローワークシステムを使いながら、一緒に求人を探した。希望する求人が見つかったら、ご自身の健康状態を考えてもらいながら、求人に掲載されている仕事内容ができるか検討してもらった。そのうち、パートタイムの求人も探すようになった。</p> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●赤文字の「そのうち、パートタイムの求人も探すようになった」。仕事探して、求職者の視野が広がった。ここが、職員が手応えを感じたところと考えられます。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 1</b> 相談の経験を思い出そう!</p> <p>例3 男性の中高年の方で、生活保護から脱却するため、フルタイムの仕事を希望した。ハローワークシステムを使いながら、一緒に求人を探した。希望する求人が見つかったら、ご自身の健康状態を考えてもらいながら、求人に掲載されている仕事内容ができるか検討してもらった。<b>そのうち、パートタイムの求人も探すようになった。</b></p> <p style="background-color: yellow; padding: 2px;">赤色の箇所が、職員が手応えを感じたところになります。</p> </div>
<p>●では皆さん、ご自身の相談の経験を思い出してください。</p> <p>●「あなたが、窓口で、大変だったけれども手応えを感じることができた相談の経験」です。相談回数などは問いませんので、あくまでも、一般的な相談の話ではなく、実際に体験した相談を思い出してください。</p> <p>●思い出した相談内容をグループで話し合います。</p> <p>●1人の持ち時間は3分です。3分経ったら、合図を出しますので、交替する目安にしてください。</p> <p>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</p> <p>●《質問がないようだったら》では、「ステップ1：相談の経験を思い出そう！」を始めてください。</p> <p>●《3分経ったら》そろそろ交代しましょう《これをグループの人数分くり返します》。</p> <p>●《全てのグループが話し終えたら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。</p>	<p>■このワークは、グループの人数×3分の時間がかかります。そのため、グループの人数が増えると、それだけ時間がかかることに注意しましょう。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Step 1</b> 相談の経験を思い出そう!</p> <p>「あなたが、窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた相談の経験」を思い出して、グループで話し合ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一般的な相談の話ではなく、ご自身が実際に体験した相談を話すようにしましょう。</li> <li>・1回の相談でも複数回にわたる相談であってもかまいません。</li> </ul> </div>

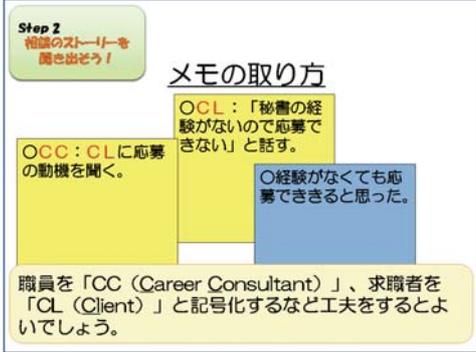
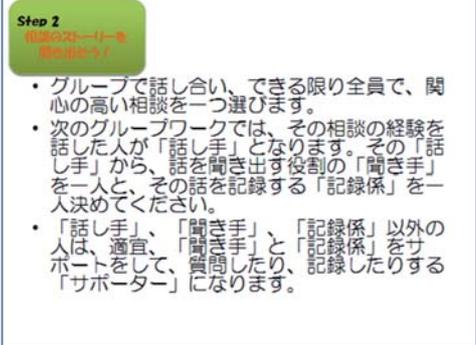
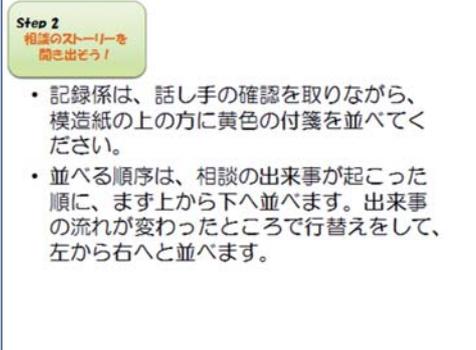
発言例（標準時間）	スライド
<ul style="list-style-type: none"> <li>●グループで話し合っ、できる限り全員で、関心の高い相談を1つ選んでください。</li> <li>●その相談の経験について、このあと勘コツを分析していくことになります。</li> <li>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</li> <li>●「質問がないようだったら」では3分、時間を取ります。グループで関心の高い相談を1つ選んでください。</li> <li>●「3分経ったら」そろそろ、よろしいですか？「まわりを見回し」次のワークに進みます。</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 1</b> 相談の経験や 思いをどう？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グループで話し合い、できる限り全員で、関心の高い相談を1つ選びましょう。</li> </ul> </div>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●次のステップでは、その相談の経験を話した人が「話し手」となります。その「話し手」から、話を聞き出す役割の「聞き手」と話を記録する「記録係」を1人ずつ決めてください。</li> <li>●「話し手」、「聞き手」、「記録係」以外の方は、「サポーター」です。記録を手伝ったり、質問の補足などをします。</li> <li>●役割が決まったら、机の上にある役割カードを首にかけてください。</li> <li>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</li> <li>●「質問がないようだったら」では3分、時間を取ります。グループで話し合っ、役割を決めてください。</li> <li>●「3分経ったら」そろそろ、よろしいですか？「まわりを見回し」次のステップに進みます。</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 1</b> 相談の経験や 思いをどう？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グループで話し合い、できる限り全員で、関心の高い相談を1つ選びましょう。</li> <li>・次のステップでは、その相談の経験を話した人が「話し手」となります。その「話し手」から、話を聞き出す役割の「聞き手」を一人と、その話を記録する「記録係」を一人決めてください。</li> <li>・「話し手」、「聞き手」、「記録係」以外の方は、適宜、「聞き手」と「記録係」をサポートをして、質問したり、記録したりする「サポーター」になります。</li> </ul> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p><u>ステップ2：相談のストーリーを聞き出そう！</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●ガイドシートは 179 ページになります。</li> <li>●各グループで聞き手の方、恐れ入りますが、手を挙げてください。</li> <li>●《聞き手に手を挙げてもらう》。</li> <li>●聞き手は、話し手から、その相談がどのように進んだのか、出来事、つまり事実を中心に、始めから終わりまで順を追って、話を聞いてください。</li> <li>●聞き手は、相談の経過について、できる限り漏れの無いよう聞き出すようにしてください。</li> <li>●聞き手以外の方が、補足で質問してもOKです。</li> <li>●各グループの記録係の方、恐れ入りますが、手を挙げてください。</li> <li>●《記録係に手を挙げてもらう》。</li> <li>●記録係は、話し手の話す相談での出来事ごとに、それぞれ1枚の黄色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の&lt;ことば&gt;を、そのまま使うようにしてください。</li> <li>●各グループのサポーターの方、恐れ入りますが、手を挙げてください。</li> <li>●《サポーターに手を挙げてもらう》。</li> <li>●サポーターは、聞き手と記録係をサポートしてください。特に記録係は忙しいので、分担して記録するようになるといいかもしれません。</li> </ul>	<p>■「(2)グループワーク」のうち「ステップ2：相談のストーリーを聞き出そう！」の所要時間の目安が50分程度です。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>Step 2</b> 相談のストーリーを聞き出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聞き手は、話し手から、その相談がどのように進んだのか、<b>出来事（事実）</b>を中心に、始めから終わりまで順を追って、話を聞いてください。</li> <li>・聞き手は、相談の経過について、できる限り漏れの無いように聞くようにしてください。</li> <li>・聞き手の役割以外の方が、聞き手をサポートするため、話し手に質問してもOKです。</li> <li>・記録係は、話し手の話す相談での出来事ごとに、それぞれ1枚の<b>黄色の付箋紙</b>を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉を、そのまま使うようにしてください。</li> </ul> </div>

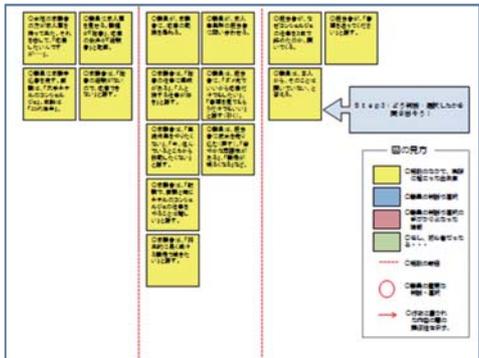
発言例（標準時間）	スライド
<p>●各グループの話し手の方、恐れ入りますが、手を挙げてください。</p> <p>●「話し手に手を挙げてもらう」。</p> <p>●ステップ2では、話し手は事実だけを話してください。ここでは、その時の思いや感じたことは話さなくて結構です。</p> <p>●ただ、これが難しい。話していて、ついつい主観が入ってしまうからです。まずは事実のみを話すように意識してください。</p> <p>●この例を見てください。「その男性は就職が難しそうだった」。この例には、話し手の思いや考えが入っています。</p> <p>●「その男性は何回も面接試験に落ちた」。「その男性は『就職が難しい』と言った」。これらは事実になります。</p> <p>●印象や評価には、話し手の思いや考えが入っているので、事実として考えません。実際に起こった出来事や言動を事実と考えます。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 2</b> 相談のストーリーを聞き出そう！</p> <p style="text-align: center;"><b>事実とは何か？</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● その男性は就職が難しそうだった。 <span style="color: red;">（話し手の思いや考えが入っている）</span></li> <li>● その男性は何回も面接試験に落ちた。 <span style="color: red;">（事実）</span></li> <li>● その男性は「就職が難しい」と言った。 <span style="color: red;">（事実）</span></li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>印象や評価には、話し手の思いや考えが入っているので、事実として考えません。実際に起こった出来事や言動を事実として扱います。</p> </div> </div>
<p>●聞き手の質問例は次の通りです。</p> <p>●「それから、どうになりました？」「そこで、あなたはどのように対応したのですか？」。</p> <p>●「その時、相手は何と言ったのですか？」「それに対して、あなたはどう答えたのですか？」。</p> <p>●一般的な話になったら、「この相談では、どうしたのですか？」。</p> <p>●思いや考えの話になったら、「その時のあなたの思いや考えについては、後で詳しく聞かせていただきますので、まずは事実を教えてください」。</p> <p>●ステップ2の質問例は、ガイドシートの179ページにも掲載されています。</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 2</b> 相談のストーリーを聞き出そう！</p> <p><b>質問例</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● それから、どうになりました？</li> <li>● そこで、あなたはどのように対応したのですか？</li> <li>● その時、相手は何と言ったのですか？</li> <li>● それに対して、あなたはどう答えたのですか？</li> <li>● （一般的な話になったら）この相談では、どうしたのですか？</li> <li>● （思いや考えの話になったら）その時のあなたの思いや考えについては、後で詳しく聞かせていただきますので、まずは事実を教えてください。</li> </ul> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<ul style="list-style-type: none"> <li>●してはいけない質問、NG質問は次の通りです。</li> <li>●「なぜ、そうしたのですか？」「なぜ、そうしなかったのですか？」。</li> <li>●「普通は、〇〇するのではないですか？」。</li> <li>●このワークでは、理由を聞いたり、助言をすることはしません。事実のみを聞き出します。</li> </ul>	<div data-bbox="997 331 1129 405"> <p><b>Step 2</b> 相談のストーリーを聞き出そう！</p> </div> <div data-bbox="997 412 1445 521"> <p><b>NG質問</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なぜ、そうしたのですか／そうしなかったのですか？</li> <li>・普通は、〇〇するのではないですか？</li> </ul> </div> <div data-bbox="1118 568 1453 629"> <p>今回のワークでは、理由を聞いたり、助言をすることをしません。</p> </div>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●聞き手が、話し手から事実を聞き出したら、記録係は、黒のサインペンを使い、黄色の付箋紙に、その事実を書いていきます。1人では大変かもしれません。その時は、サポーターも手伝ってください。</li> <li>●後で、この付箋紙を模造紙に貼り、それを見ながら話し合いをします。鉛筆やボールペンでは見づらくなるので、準備してあるサインペンを使ってください。</li> <li>■時間があれば、黄色の付箋紙を読み上げ、勘コツマップの相談事例を説明してもよい。</li> </ul>	<div data-bbox="986 741 1461 1093"> <p>この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例です。</p> </div>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●付箋紙の書き方を説明します。たとえば、話し手が、「秘書の経験がないので応募できないと話すが、そんなことはないと思った。まずは応募の動機を聞くことにした」と話したとしましょう。</li> </ul>	<div data-bbox="997 1346 1129 1420"> <p><b>Step 2</b> 相談のストーリーを聞き出そう！</p> </div> <div data-bbox="1145 1391 1310 1429"> <p><u>メモの取り方</u></p> </div> <div data-bbox="1007 1462 1426 1563"> <p>（話し手） 「秘書の経験がないので応募できないと話すが、そんなことはないと思った。まずは応募の動機を聞くことにした」。</p> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>● 1枚の付箋紙にまとめて書くと、後のステップの作業がやりやすくなるので、まとめて書かないようにします。</p>	<p>Step 2 相談のストーリーを聞かそう！</p> <h3>メモの取り方</h3> <p>○秘書の経験がないので応募できないと話すか、経験がなくても応募できると思った。まずは応募の動機を聞くことにした。</p> <p>1枚の付箋紙に、まとめて書かないようにします。</p>
<p>● «スライドを示して»できるだけ小分けにして書いてください。「秘書の経験がないので応募できないと話す」、「応募の動機を聞く」。</p>	<p>Step 2 相談のストーリーを聞かそう！</p> <h3>メモの取り方</h3> <p>○秘書の経験がないので応募できないと話す。</p> <p>○応募の動機を聞く。</p> <p>小分けにして書きます。</p>
<p>● 話し手には事実のみを話してもらうようお願いしていますが、そうは言われても、ついつい思いや感じたことなど主観を話してしまう、ということはよくあります。しかし、そのことを一々、注意しては、話がすぐに止まってしまいます。このため、記録係は、話し手の主観、たとえば、「経験がなくても応募できると思った」については、青色の付箋紙に分けて記録します。</p>	<p>Step 2 相談のストーリーを聞かそう！</p> <h3>メモの取り方</h3> <p>○秘書の経験がないので応募できないと話す。</p> <p>○応募の動機を聞く。</p> <p>○経験がなくても応募できると思った。</p> <p>その時の思いや考えは青色の付箋紙に記録します。</p>
<p>● どんどん記録していくと、誰の誰に対する言動かわからなくなることがあるので、黄色の付箋紙には誰の誰に対する言動かも区別できるように記入しておきます。</p>	<p>Step 2 相談のストーリーを聞かそう！</p> <h3>メモの取り方</h3> <p>○求職者が「秘書の経験がないので応募できない」と話す。</p> <p>○求職者に応募の動機を聞く。</p> <p>○経験がなくても応募できると思った。</p> <p>記録しているうちに、誰の誰に対する言動かわからなくなることがあるので、誰の誰に対する言動かも区別できるように記入しておきます。</p>

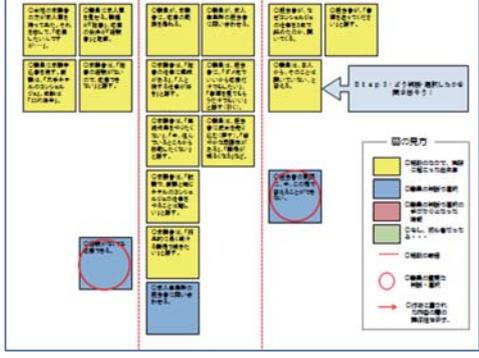
発言例（標準時間）	スライド
<p>●その際、職員を「CC」、求職者を「CL」と記号化するなど工夫をするとよいでしょう。</p>	
<p>●このワークの時間は30分です。半分の15分経った頃と、終了の5分前に、私から合図を出すようにします。</p> <p>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</p> <p>●《まわりを見回す》。</p> <p>●《質問がないようだったら》では、「ステップ2：相談のストーリーを聞き出そう！」を始めてください。</p> <p>●《15分経った頃》15分経ちました。</p> <p>●《終了の5分前》あと、5分です。</p> <p>●《30分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。</p>	
<p>●記録係は、話し手に確認をしながら、黄色の付箋紙を模造紙に並べてください。</p>	

発言例（標準時間）	スライド
<p>●並べる順序は、相談の出来事が起こった順に、①のように、まず上から下へ並べます。出来事の流れが変わったところで列を変えて、②のように左から右へと並べます。</p> <p>●並べているうちに、話し手が求職者とのやりとりで新たな事実を思い出すかもしれません。その場合は、新たに黄色の付箋紙に書いて、勘コツマップに追加してください。</p> <p>■時間があれば、黄色の付箋紙を読み上げ、勘コツマップの相談事例を説明してもよい。</p>	<p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例です。</p>
<p>●このワークの時間は5分です。</p> <p>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</p> <p>●「質問がないようだったら」では、始めてください。</p> <p>●「5分経ったら」そろそろ、よろしいですか？「まわりを見回し」次のワークに進みます。</p>	<p><b>Step 2</b> 相談のストーリーを聞き出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>記録係は、話し手の確認を取りながら、模造紙の上の方に黄色の付箋を並べてください。</li> <li>並べる順序は、相談の出来事が起こった順に、まず上から下へ並べます。出来事の流れが変わったところで行替えをして、左から右へと並べます。</li> </ul>
<p>●今、皆さんの勘コツマップは、左から右へと相談の流れに沿って出来事が記録されている状態です。話し手に確認しながら、この流れのなかにストーリーの節目を見つけましょう。</p> <p>●節目とは、たとえば、起承転結のようにストーリーの局面が変化するところです。</p> <p>●節目が見つかったら、記録係は、赤のサインペンで、節目ごとに区切りを記入してください。</p> <p>●3～7つぐらいに区分すると、後のワークが比較的やりやすくなります。</p>	<p><b>Step 2</b> 相談のストーリーを聞き出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>記録係が黄色の付箋を並べ終えたら、聞き手は、話し手の確認をとりながら、<b>ストーリーの節目</b>を見つけましょう。</li> <li>節目とは、たとえば、起承転結のようにストーリーの局面が変化するところです。</li> <li>節目が見つかったら、サインペンで、節目ごとに区切りを記入してください。</li> <li>3～7つぐらいに区分すると、後のワークが比較的やりやすくなります。</li> </ul>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●《スライドを示して》作成例では、このように3つに区分されています。</p> <p>■時間があれば、ストーリーの節目の前後の黄色の付箋紙を読み上げ、勘コツマップの相談事例の局面の変化を説明してもよい。</p>	 <p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例です。</p>
<p>●このワークの時間は5分です。</p> <p>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</p> <p>●《質問がないようだったら》では、グループで話し合っ、節目を見つけましょう。</p> <p>●《5分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のステップに進みます。</p>	<p><b>Step 2</b> 相談のストーリーを 探しましょう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>記録係が黄色の付箋を並べ終わったら、聞き手は、話し手の確認をとりながら、<b>ストーリーの節目</b>を見つけましょう。</li> <li>節目とは、たとえば、起承転結のようにストーリーの局面が変化するところです。</li> <li>節目が見つかったら、サインペンで、節目ごとに区切りを記入してください。</li> <li>3～7つくらいに区分すると、後のワークが比較的やりやすくなります。</li> </ul>
<p><u>ステップ3：どう判断・選択したかを聞き出そう！</u></p> <p>●ガイドシートは180ページです。</p> <p>●聞き手は、話し手に、どのような状況の判断や働きかけの選択をしたのか、一つ一つの区分ごとに聞いてください。</p> <p>●記録係は、その判断や働きかけの選択を、青色の付箋紙に記録します。その際、「相談でのやりとり」の時と同様に、1つの判断、1つの選択ごとに付箋紙を分けて書いてください。簡単なメモ程度で構いませんが、できる限り話し手の&lt;ことば&gt;を、そのまま使うようにしてください。</p>	<p>■「(2)グループワーク」のうち「ステップ3：どう判断・選択したかを聞き出そう！」の所要時間の目安が40分程度である。</p> <p><b>Step 3</b> どう判断・選択したかを 聞き出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>聞き手は、話し手から、どのような状況の判断や働きかけの選択をしたのか、一つ一つの区分ごとに、聞いてください。</li> <li>記録係は、その判断や働きかけの選択ごとに、それぞれ1枚の青色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉をそのまま使うようにしてください。</li> </ul>

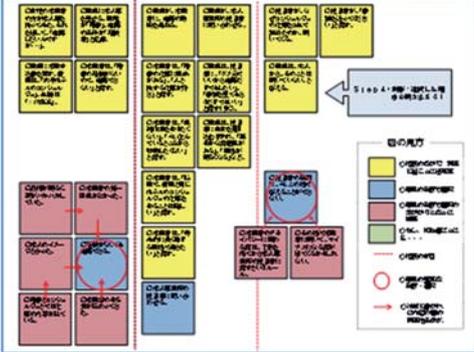
発言例（標準時間）	スライド
<ul style="list-style-type: none"> <li>●質問例は次の通りです。</li> <li>●「そこで、あなたが考えていたことは何ですか？」。</li> <li>●「そこで、あなたはどのような判断をしたのですか？」。</li> <li>●「そこで、あなたはどのような選択をしたのですか？」。</li> <li>●「そこで、他に考えられる選択肢はありましたか？それは、どのような選択肢ですか？」。</li> <li>●質問例は、ガイドシートの180ページにも掲載されています。</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 3</b> どう判断・選択したかを聞き出そう！</p> <p><b>質問例</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・そこで、あなたが考えていたことは何ですか？</li> <li>・そこで、あなたはどのような判断をしたのですか？</li> <li>・そこで、あなたはどのような選択をしたのですか？</li> <li>・そこで、他に考えられる選択肢はありましたか？それは、どのような選択肢ですか？</li> </ul> </div>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●してはいけない質問、NG質問は次の通りです。</li> <li>●「なぜ、そういう判断をしたのですか？」。</li> <li>●「その選択は間違っていないですか？」。</li> <li>●このワークでは、話し手の判断・選択について、問題点や改善点の検討はしません。</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 3</b> どう判断・選択したかを聞き出そう！</p> <p><b>NG質問</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なぜ、そういう判断をしたのですか？</li> <li>・その選択は間違っていないですか？</li> </ul> <p style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 2px;">今回のワークでは、判断や働きかけの選択の問題点や改善点の検討はしません。</p> </div>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●作成例を見ると、職員の&lt;こころ&gt;のなかのつぶやきとして、「経験がなくても応募できる」、「求人事業所の担当者に問い合わせる」、「担当者の質問に、今、この場で答えることができない」などが記録されています。</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">○経験がなくても応募できる。</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">○求人事業所の担当者に問い合わせる。</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">○担当者の質問に、今、この場で答えることができない。</div> </div>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●このワークの時間は20分です。半分の10分経った頃と、終了の5分前に、私から合図を出します。</li> <li>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</li> <li>●《質問がないようだったら》では、「ステップ3：どう判断・選択したかを聞き出そう！」を始めてください。</li> <li>●《10分経った頃》10分経ちました。</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 3</b> どう判断・選択したかを聞き出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聞き手は、話し手から、どのような状況の判断や働きかけの選択をしたのか、一つ一つの区分ごとに、聞いてください。</li> <li>・記録係は、その判断や働きかけの選択ごとに、それぞれ1枚の青色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉をそのまま使うようにしてください。</li> </ul> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<ul style="list-style-type: none"> <li>●《終了の5分前》あと、5分です。</li> <li>●《20分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>●記録係は、話し手に確認をしながら、記録した青色の付箋紙を、該当する区分のところに並べてください。</li> <li>●この間に、話し手がまた新たに思い出すことがあれば、それも追加で記録して並べてください。</li> </ul>	<div data-bbox="986 533 1465 891"> <p><b>Step 3</b> どう判断・選択したかを 聞き出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●記録係は、記録した青色の付箋紙を、該当する相談の区分に並べてください。</li> </ul> </div>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●《スライドを示して》作成例では各区分に1枚ずつ、青色の付箋紙が並んでいます。</li> </ul>	<div data-bbox="986 958 1465 1317"> </div> <p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせることで作成された仮想の事例です。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●このワークの時間は5分です。</li> <li>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</li> <li>●《質問がないようだったら》では、始めてください。</li> <li>●《5分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。</li> </ul>	<div data-bbox="986 1527 1465 1886"> <p><b>Step 3</b> どう判断・選択したかを 聞き出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●記録係は、記録した青色の付箋紙を、該当する相談の区分に並べてください。</li> </ul> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●話し手は、記録した青色の付箋紙から、手応えを感じたことに、強く影響を及ぼしたと思う自身の判断や働きかけの選択を選んでください。1～3つぐらいに絞ると、後のワークが、比較的やりやすくなります。</p> <p>●記録係は、それらに赤色の丸をつけてください。</p>	<p><b>Step 3</b> どう判断・選択したかを 思い出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>話し手は、記録した青色の付箋紙から、手応えを感じたことに<b>強く影響</b>を及ぼしたと思う自身の判断や働きかけの選択を選んでください。1～3つぐらいに絞ると、後のワークが比較的やりやすくなります。</li> <li>記録係は、それらに赤色の丸をつけてください。</li> </ul>
<p>●質問例は次の通りです。</p> <p>●「求職者が、職業訓練を受けることだけでなく、自分で探した求人票を持ってくるなど、具体的に就職のことも考えられるようになったのですが、そういった求職者の変化に強く影響を及ぼしたと思う、あなたの判断や働きかけの選択は、どれですか？」</p> <p>●「求職者は最初は無理だと思っていた秘書の求人に応募できるようになったのですが、こういった変化に最も影響を及ぼしたと思う、あなたの判断や働きかけの選択はどれですか？」</p> <p>●質問例は、ガイドシートの181ページにも掲載されています。</p>	<p><b>Step 3</b> どう判断・選択したかを 思い出そう！</p> <p><b>質問例</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>求職者が、職業訓練を受けることだけでなく、自分で探した求人票を持ってくるなど、具体的に就職のことも考えられるようになったのですが、そういった求職者の変化に強く影響を及ぼしたと思う、あなたの判断や働きかけの選択は、どれですか？</li> <li>求職者は最初は無理だと思っていた秘書の求人に応募できるようになったのですが、こういった変化に最も影響を及ぼしたと思う、あなたの判断や働きかけの選択はどれですか？</li> </ul>
<p>●《スライドを示して》作成例はこのようになっています。</p>	 <p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせる作成された仮想の事例です。</p>

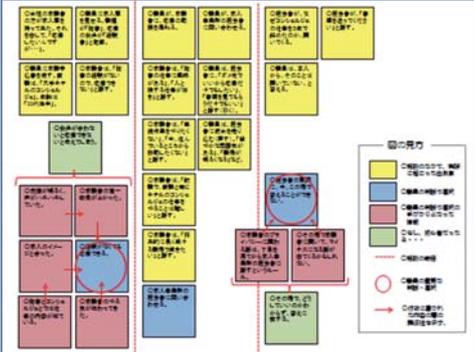
発言例（標準時間）	スライド
<ul style="list-style-type: none"> <li>●このワークの時間は5分です。</li> <li>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</li> <li>●《質問がないようだったら》では、話し手が、手応えを感じたことに強く影響を及ぼしたと思う、判断や働きかけの選択を選び、該当する青色の付箋紙に赤色の丸をつけてください。</li> <li>●《5分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のステップに進みます。</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 3</b> 手応え・判断した内容を聞き出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・話し手は、記録した青色の付箋から、手応えを感じたことに強く影響を及ぼしたと思う自身の判断や働きかけの選択を選んでください。1～3つぐらいに絞ると、後のワークが比較的やりやすくなります。</li> <li>・記録係は、それらに赤い色の丸をつけてください。</li> </ul> </div>
<p><u>ステップ4：判断・選択した理由を聞き出そう！</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●ガイドシートは182ページです。</li> <li>●聞き手は、丸をつけた状況の判断や働きかけの選択について、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、話し手に聞いてください。</li> <li>●記録係は、一つ一つの手がかりごとに、1枚の赤色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の&lt;ことば&gt;をそのまま使うようにしてください。</li> </ul>	<p>■「(2)グループワーク」のうち「ステップ4：判断・選択した理由を聞き出そう！」の所要時間の目安が20分程度です。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 4</b> 判断・選択した理由を聞き出そう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聞き手は、話し手から、丸をつけた状況の判断や働きかけの選択について、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や選択をしたのか、聞いてください。</li> <li>・記録係は、一つ一つの手がかりごとに、それぞれ1枚の赤色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉をそのまま使うようにしてください。</li> </ul> </div>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●質問例は次の通りです。</li> <li>●「その判断や働きかけの選択をする際、きっかけとなったことは何ですか？」</li> <li>●「どのような情報を活用しましたか？」</li> <li>●「最も重視したことは何ですか？」</li> <li>●「以前の経験を何か思い出しましたか？それは、どのような経験ですか？」</li> <li>●「あなたが参考にした法律や規則はありますか？それは、どのような法律や規則ですか？」</li> <li>●質問例は、ガイドシートの182ページにも掲載され</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 4</b> 判断・選択した理由を聞き出そう！</p> <p><b>質問例</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・その判断や働きかけの選択をする際、きっかけとなったことは何ですか？</li> <li>・どのような情報を活用しましたか？</li> <li>・最も重視したことは何ですか？</li> <li>・以前の経験を何か思い出しましたか？それは、どのような経験ですか？</li> <li>・あなたが参考にした法律や規則はありますか？それは、どのような法律や規則ですか？</li> </ul> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>ていますので、それを参考にしてください。</p>	
<p>●このワークの時間は 10 分です。終了の5分前に、私から合図を出します。</p> <p>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</p> <p>●《質問がないようだったら》では、「ステップ4：判断・選択した理由を聞き出そう！」を始めてください。</p> <p>●《終了の5分前》あと、5分です。</p> <p>●《10 分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。</p>	<div data-bbox="986 450 1125 517" style="background-color: #92d050; padding: 5px;"> <b>Step 4</b>                      判断・選択した理由を聞き出そう！                 </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>聞き手は、話し手から、丸をつけた状況の判断や働きかけの選択について、どのような情報を<b>手がかり</b>として、そういった判断や選択をしたのか、聞いてください。</li> <li>記録係は、一つ一つの手がかりごとに、それぞれ1枚の赤色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉をそのまま使うようにしてください。</li> </ul>
<p>●記録係は、話し手に確認しながら、判断や働きかけの選択の近くに、その手がかりとなった情報を記録した赤色の付箋紙を並べてください。</p>	<div data-bbox="986 969 1125 1037" style="background-color: #92d050; padding: 5px;"> <b>Step 4</b>                      判断・選択した理由を聞き出そう！                 </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>記録係は、話し手の確認を取りながら、判断や働きかけの選択の近くに、その手がかりとなった情報を記録した赤色の付箋紙を並べてください。</li> </ul>
<p>●《スライドを示して》この作成例は赤色の付箋紙を並べた状態です。</p>	<div data-bbox="978 1391 1457 1749"> </div> <p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせることで作成された仮想の事例です。</p>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●記録係は、話し手に確認しながら、赤色の付箋紙に記録された手がかりと、それを基にした判断や働きかけの選択との間に、どのような関連性があるか、書き込んでください。</p>	<p><b>Step 4</b> 判断・選択した理由を 聞きましょう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>記録係は、話し手に確認を取りながら、赤色の付箋紙に記録された手がかりと、それを基にした判断や働きかけの選択との間に、どのような関連性があるか、書き込んでください。</li> </ul>
<p>●「スライドを示して」作成例ではこのようになっています。</p>	 <p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例です。</p>
<p>●このワークの時間は5分です。</p> <p>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</p> <p>●「質問がないようだったら」では、記録係は、話し手に確認しながら、勘コツマップに、赤色の付箋紙を貼り、その関連性を書き込んでください。</p> <p>●「5分経ったら」そろそろ、よろしいですか？「まわりを見回し」次のステップに進みます。</p>	<p><b>Step 4</b> 判断・選択した理由を 聞きましょう！</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>記録係は、話し手の確認を取りながら、判断や働きかけの選択の近くに、その手がかりとなった情報を記録した赤色の付箋紙を並べてください。</li> <li>記録係は、話し手に確認を取りながら、赤色の付箋紙に記録された手がかりと、それを基にした判断や働きかけの選択との間に、どのような関連性があるか、書き込んでください。</li> </ul>
<p><u>ステップ5：もし、初心者だったら・・・</u></p> <p>●ここからは、初めに説明を省いたステップ5に入ります。</p> <p>●聞き手は、話し手から、先ほど丸をつけた判断や働き</p>	<p>■「(2)グループワーク」のうち「ステップ5：もし、初心者だったら・・・」の所要時間の目安が20分程度です。</p>

発言例（標準時間）	スライド
<p>かけの選択ごとに、もしも職業相談業務の初心者だったら、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすいのか、聞いてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●話し手が、職業相談の業務経験が少ない頃、あるいは安定行政の業務経験が少ない頃を想像して、質問に答えてもらってもよいでしょう。</li> <li>●記録係は、初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択を、一つ一つ、それぞれ1枚の緑色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉をそのまま使うようにしてください。</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 5</b> もし、初心者 だったら…</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聞き手は、話し手から、丸をつけた判断や働きかけの選択ごとに、職業相談業務の初心者だったら、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすいのか、聞いてください。</li> <li>・話し手が、職業相談の業務経験が少ない頃、あるいは安定行政の業務経験が少ない頃を想像して、質問に答えてもらってもよいでしょう。</li> <li>・記録係は、初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択を、一つ一つ、それぞれ1枚の緑色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉をそのまま使うようにしてください。</li> </ul> </div>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●質問例は次の通りです。</li> <li>●「この判断や働きかけの選択をする際、相談の業務の初心者だったら、どのようなミスや見落としをしやすいと思いますか？」。</li> <li>●「初心者は、どうして、そのような判断や働きかけの選択をしてしまうと思いますか？」。</li> <li>●「初心者がベテランのような判断や働きかけの選択ができるようになるには、どのような訓練や経験が必要だと思いますか？」。</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 5</b> もし、初心者 だったら…</p> <p><b>質問例</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・この判断や働きかけの選択をする際、相談の業務の初心者だったら、どのようなミスや見落としをしやすいと思いますか？</li> <li>・初心者は、どうして、そのような判断や働きかけの選択をしてしまうと思いますか？</li> <li>・初心者がベテランのような判断や働きかけの選択ができるようになるには、どのような訓練や経験が必要だと思いますか？</li> </ul> </div>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●このワークの時間は10分です。</li> <li>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</li> <li>●《質問がないようだったら》では、「ステップ5:もし、初心者だったら…」を始めてください。</li> <li>●《10分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>Step 5</b> もし、初心者 だったら…</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聞き手は、話し手から、丸をつけた判断や働きかけの選択ごとに、職業相談業務の初心者だったら、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすいのか、聞いてください。</li> <li>・話し手が、職業相談の業務経験が少ない頃、あるいは安定行政の業務経験が少ない頃を想像して、質問に答えてもらってもよいでしょう。</li> <li>・記録係は、初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択を、一つ一つ、それぞれ1枚の緑色の付箋紙を使い、記録してください。簡単なメモ程度で構いません。その際、できる限り話し手の言葉をそのまま使うようにしてください。</li> </ul> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●記録係は、話し手に確認しながら、該当する判断や働きかけの選択の近くに、初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択が記録された緑色の付箋紙を並べてください。</p>	<div data-bbox="981 324 1460 683"> <p><b>Step 5</b> もし、初心者 だったら・・・</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>記録係は、話し手に確認を取りながら、該当する判断や働きかけの選択の近くに、初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択が記録された緑色の付箋紙を並べてください。</li> </ul> </div>
<p>●《スライドに示して》この作成例は緑色の付箋紙を並べた状態です。</p>	<div data-bbox="981 739 1460 1086"> </div> <p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例です。</p>
<p>●記録係は、話し手に確認しながら、緑色の付箋紙に記録された初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択が、どの状況の判断や働きかけの選択及び手がかりと関連性があるか、書き込みます。</p>	<div data-bbox="981 1281 1460 1639"> <p><b>Step 5</b> もし、初心者 だったら・・・</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>記録係は、話し手に確認を取りながら、緑色の付箋紙に記録された初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択が、どの状況の判断や働きかけの選択及び手がかりと関連性があるか、書き込みます。</li> </ul> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>●《スライドに示して》作成例を参考にしてください。</p>	 <p>■この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例です。</p>
<p>●このワークの時間は5分です。</p> <p>●何か質問はありませんか？質問のある方は手を挙げてください。</p> <p>●《質問がないようだったら》では、勘コツマップに、緑色の付箋紙を貼り、関連性を書き込んでください。</p> <p>●《5分経ったら》そろそろ、よろしいですか？《まわりを見回し》次のワークに進みます。</p>	<p><b>Step 5</b>          どん、初心者          どうぞか...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>記録係は、話し手に確認を取りながら、該当する判断や働きかけの選択の近くに、初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択が記録された緑色の付箋紙を並べてください。</li> <li>記録係は、話し手に確認を取りながら、緑色の付箋紙に記録された初心者がしやすいと思われる判断や働きかけの選択が、どの状況の判断や働きかけの選択及び手がかりと関連性があるか、書き込みます。</li> </ul>
<p>5. 実践を考える          (03:37~03:52)</p>	

発言例（標準時間）	スライド
<p><b>（1）実践を考える</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 今回のワークショップを体験して、現場に戻ってから活かしたいことを発表しましょう！</li> <li>● たとえば、グループワークを通して気づいた勘コツや、体験的に理解した勘コツインタビューのノウハウなどを、どのように活用するか、を話し合ってみてください。</li> <li>● ≪「（1）実践を考える」が終了したら≫これでグループワークは、すべて終了となります。</li> </ul>	<p>■ 「(1)実践を考える」の所要時間の目安が 10 分程度です。</p> <div data-bbox="979 427 1458 779" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: right; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">5. 実践を考える</p> <p><b>（1）実践を考える</b>          今回のワークショップを体験して、職場に戻ってから活かしたいことを発表しましょう！</p>  </div>
<p><b>（2）まとめ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● まとめに移ります。まず、①勘コツを意識できるようになるには、どうしたらよいでしょう？まずは、職員が、求職者とのやりとりを意識できるようになることが大切です。一旦、自分自身の思いや考えから離れ、事実として、どのようなやりとりがあったのか、ふり返るのです。</li> <li>● それから、自分自身が、その時、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、〈こころ〉の働きをふり返ります。この順番が大切です。</li> <li>● ベテランほど、勘コツを瞬時に働かせます。このため、その〈こころ〉の働きを〈ことば〉にできないのです。〈こころ〉の働きは、淡雪みたいなものです。すぐに溶けてなくなってしまいます。しかし、その痕跡は、事実である求職者とのやりとりとして残ります。そこから、事実を抑えて、それを手がかりとして、〈こころ〉の働きをつかむのです。</li> <li>● では、②職場で職業相談の勘コツを共有するには、どうしたらよいでしょう。〈こころ〉の働きだけを伝えても、他者には伝わりません。そこで事実である、職業相談のやりとりを共有することから始めます。そして、そのやりとりのプロセスのなかで、どのタイミングで、どのように〈こころ〉が働いたか、を伝えることで、やっ</li> </ul>	<p>■ 「(2)まとめ」の所要時間の目安が 5分程度です。</p> <div data-bbox="979 949 1458 1301" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: right; background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px;">5. 実践を考える</p> <p><b>（2）まとめ</b></p> <div style="background-color: #fff9c4; padding: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>①職業相談の勘コツを意識できるようになるには、どうしたらよいのか？</li> <li>②職場で職業相談の勘コツを共有するには、どうしたらよいのか？</li> <li>③重要な職業相談の勘コツを見つけるには、どうしたらよいのか？</li> </ul> </div> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>と勘コツが伝わります。勘コツマップのように、時間の流れに沿って、やりとりを整理し、それに対応する場所に&lt;こころ&gt;の働きを記述するやり方も1つの方法です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●そして、③重要な職業相談の勘コツを見つけるには、どうしたらよいでしょう？相談の局面が変わる節目に注目します。その節目は、大抵の場合、求職者の言動の変化として現れます。ここに勘コツが働いています。</li> <li>●職員のなかには、こういった求職者の変化を、求職者が自ら変わったからと説明する方がいます。こういった方は、相談が終わった後に、自身の言動が、どのような影響を及ぼしたのかということ、あまりふり返らないことが考えられます。そのため、相談の最中に働かせていた、重要な勘コツを見逃してしまうことがあります。</li> <li>●職員は、相談の節目の前後での自分自身の言動をふり返るようにしてください。その言動を手がかりとして、自身の判断や選択などの&lt;こころ&gt;の働きを思い出すようにします。</li> </ul>	
<p><b>アンケート調査</b> (03:52~04:00)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●労働政策研究・研修機構では、職業相談の研修プログラムの開発研究に取り組んでいます。</li> <li>●アンケートの提出によりご提供頂いた情報は、研修プログラムの開発研究のみに使用するとともに、個人名などプライバシーに関わる内容を外部に提供することは一切ございません。研修プログラムをより良いものにするため、何卒、ご協力をお願い致します。</li> </ul>	<p>■「アンケート調査」の所要時間の目安は8分程度です。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>アンケート調査にご協力ください。ご提供頂いた回答や感想は、よりよい研修プログラムの開発のための研究に活用させていただき、個人名などプライバシーに関わる内容を外部に提供することは一切ございません。</p> </div>

発言例（標準時間）	スライド
<p>● 勘コツワークショップへの参加と研究へのご協力ありがとうございます。</p>	
	<p>■ 引用&amp;参考文献をスクリーンに映写しておきます。</p> 

## 参考文献

- 1) Crandall, B., Klein, G., and Hoffman, R. R.(2006). *Working Minds: A Practitioner's Guide to Cognitive Task Analysis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- 2) Flanagan, J. C.(1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, pp. 699-728.
- 3) Klein, G. A. (1998). *Sources of power: How people make decisions*. Cambridge, MA: MIT Press.(ゲーリー・クライン 佐藤洋一(監訳)(1998).決断の法則一人はどのようにして意思決定するのか? 株式会社トッパン)
- 4) 労働政策研究・研修機構(2016).「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」ーマニュアル Ver.3.0 労働政策研究・研修機構(印刷中).
- 5) 瀧本孝雄(1999).ワークショップ 内山喜久雄・中澤次郎(監) 亀山直幸・木村周・高田勲・竹内登規夫・渡辺美枝子(編) 産業カウンセリング辞典 川島書店 pp.446.



独立行政法人 労働政策研究・研修機構  
The Japan Institute for Labour Policy and Training

# ガイドシート

## 1. グループワークの進行

ステップ	内容	時間/ 付箋紙 (色)
<b>Step 1</b> 相談の経験を 思い出そう!	窓口で、大変だったけれども、手応えを感じる事ができた求職者との相談を思い出しましょう。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員で関心の高い相談を一つ選びます。	30分
<b>Step 2</b> 相談のストーリーを 聞き出そう!	<b>Step 1</b> で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。	50分 黄
<b>Step 3</b> どう判断・選択したか を聞き出そう!	区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思う判断や働きかけの選択、1～3つぐらい選びます。	40分 青
<b>Step 4</b> 判断・選択した理由を 聞き出そう!	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、その時、どのような情報を手がかりとして、そういった判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。	20分 赤
<b>Step 5</b> もし、 初心者だったら…	選んだ判断や働きかけの選択ごとに、職業相談業務の初心者だったら、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすいのか、聞き出します。	20分 緑

## 2. グループワークの5つのルール

- ①守秘義務を守りましょう
- ②ステップに沿ってグループワークを進めましょう
- ③よく聞きましょう(あいづちを打つ、うなずく)
- ④よく話しましょう(思ったことは口にする)
- ⑤同意しなくてもいいから理解し合いましょう

## 3. Stepごとの質問例と勘コツマップの例

**Step 1**

**相談の経験を  
思い出そう！**

あなたが、窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた相談の経験を思い出しましょう。

- 一般的な相談の話ではなく、ご自身が実際に体験した相談を話すようにしましょう。
- 1回の相談でも複数回にわたる相談であってもかまいません。

たとえば・・・

赤色の箇所が、職員が手応えを感じたところになります。

手応えを感じる経験の1つとして、「就職できたこと」が考えられます。しかし、それにこだわられません。

**例1**

中高年の女性の方で、事務職の仕事を希望していたが、適当な求人がなかった。他の職種にも目を向けてもらうように働きかけたところ、「**他の職種も見てみたい**」と話し、事務職以外の仕事にも関心を持ってくれるようになった。

**例2**

若年の男性の方で、公共の職業訓練を受けたいと希望するが、受講の動機があいまいだった。職業訓練を受けることも大切だが、まずは、どのようなところに就職したいのか、考えてもらうようにした。その次の相談では、公共の職業訓練を希望しつつも、**自分で探した求人も持って来るようになった。**

**例3**

男性の中高年の方で、生活保護から脱却するため、フルタイムの仕事を希望した。求人情報端末を使いながら、一緒に求人を探した。希望する求人が見つかったら、ご自身の健康状態を考えてもらいながら、求人に掲載されている仕事の内容ができるか検討してもらった。**そのうち、パートタイムの求人も探すなど、幅広く求人を探るようになった。**

**Step 2**  
相談のストーリーを  
聞き出そう！

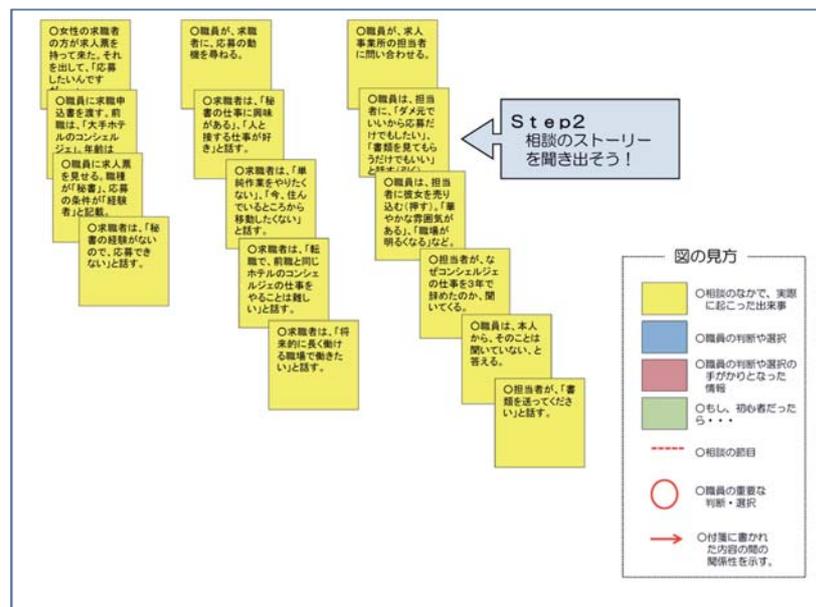
**質問例**

- それから、どうなりました？  
そこで、あなたはどのように対応したのですか？
- その時、相手は何と言ったのですか？  
それに対して、あなたはどうか答えたのですか？
- (一般的な話になったら) この相談では、  
どうしたのですか？
- (思いや考えの話になったら) その時のあなたの  
思いや考えについては、後で詳しく聞かせていた  
だきますので、まずは事実を教えてください。

**NG質問**

- なぜ、そうしたのですか／そうしなかったの  
ですか？
- 普通は、〇〇するのではないですか？

勘コツマップの作成例

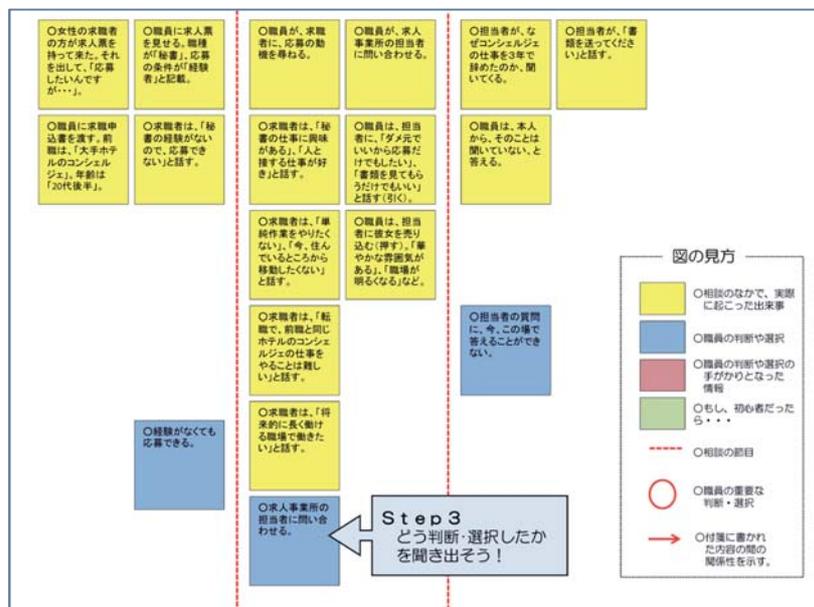


**Step 3**  
**どう判断・選択したかを**  
**聞き出そう！**

**質問例**

- そこで、あなたが感じていたことは何ですか？
- そこで、あなたが考えていたことは何ですか？
- そこで、あなたはどのような判断をしたのですか？
- そこで、あなたはどのような選択をしたのですか？
- [そこで、他に考えられる選択肢はありましたか？  
 それは、どのような選択肢ですか？

**勘コツマップの作成例**

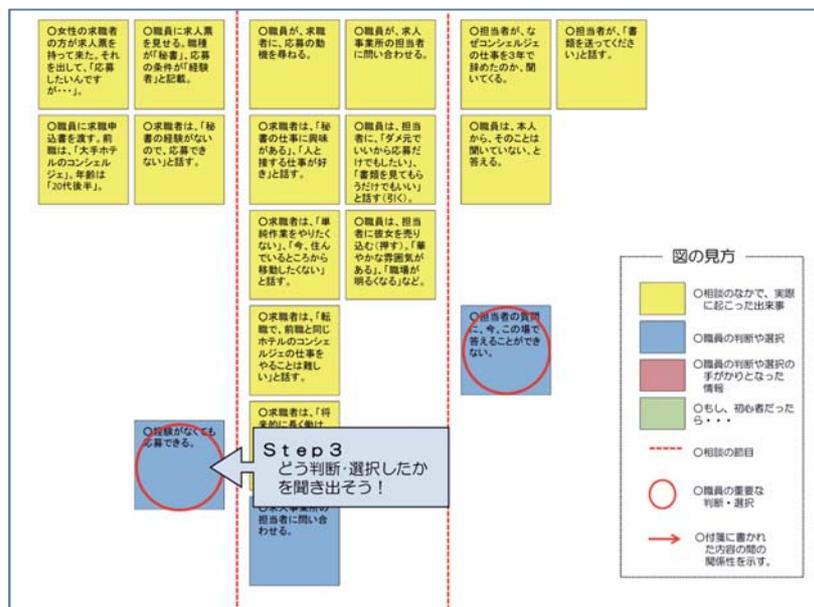


**Step 3**  
**どう判断・選択したかを聞き出そう！**

**質問例**

- ・ 求職者が、職業訓練を受けるだけでなく、自分で探した求人票を持ってくるなど、具体的に就職のことも考えられるようになったのですが、そういった求職者の変化に強く影響を及ぼしたと思う、あなたの判断や働きかけの選択は、どれですか？
- ・ 求職者は最初は無理だと思っていた秘書の求人に応募できるようになったのですが、こういった変化に最も影響を及ぼしたと思う、あなたの判断や働きかけの選択はどれですか？

**勘コツマップの作成例**

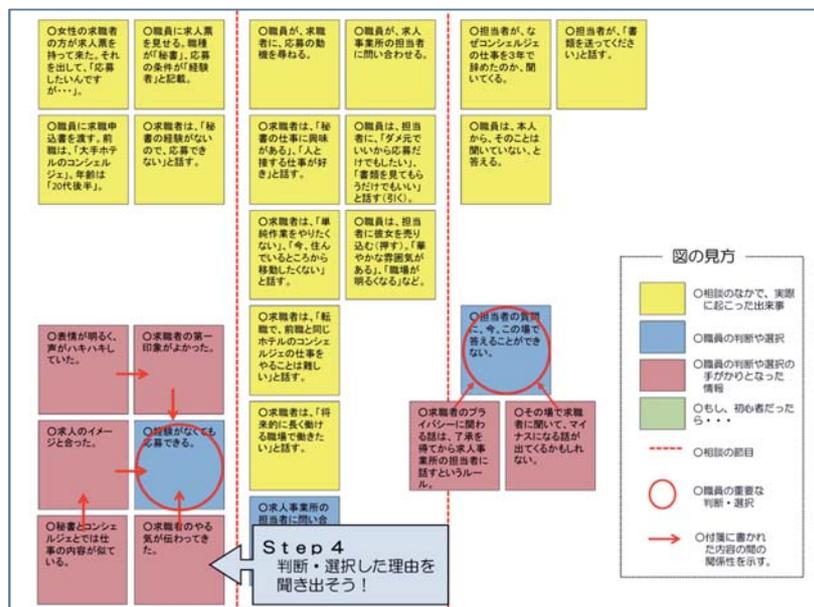


**Step 4**  
判断・選択した理由を  
聞き出そう！

**質問例**

- その判断や働きかけの選択をする際、きっかけとなったことは何ですか？
- どのような情報を活用しましたか？
- 最も重視したことは何ですか？
- 以前の経験を何か思い出しましたか？  
それは、どのような経験ですか？
- あなたが参考にした法律や規則はありますか？  
それは、どのような法律や規則ですか？

勘コツマップの作成例



---

労働政策研究報告書 No.182

「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」の研究開発  
— 認知的タスク分析を取り入れた研修研究 —

発行年月日 2016年5月31日  
編集・発行 独立行政法人 労働政策研究・研修機構  
〒177-8502 東京都練馬区上石神井4-8-23  
(照会先) 研究調整部研究調整課 TEL: 03-5991-5104  
(販売) 研究調整部成果普及課 TEL: 03-5903-6263  
FAX: 03-5903-6115

印刷・製本 大東印刷工業株式会社

---

© 2016 JILPT

\* 労働政策研究報告書全文はホームページで提供しております。(URL:<http://www.jil.go.jp/>)