

## 第3章 研修プログラムの概要

### 1 勘コツワークショップの目的

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とコツを「見える化」し、職員同士で、その勘とコツを共有して、職場の相談力を向上させることにある。そのため、認知的タスク分析を取り入れたグループワークを実施する。具体的には、参加者は、次の3つの体験が期待される。

- ①職業相談の勘とコツを意識できるようになり、〈ことば〉で表現する。
- ②①の勘とコツを、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」になる。）参加者同士で共有する。
- ③①と②から、職場で勘とコツを共有するノウハウである「勘コツインタビュー」を体験的に学習する。

### 2 勘コツインタビューと勘コツマップ

#### (1) 勘コツインタビュー

##### ア 勘コツインタビューの原型

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〉にする面接法である。

この面接法の原型は、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」である。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する。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る。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る。

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〉の働きをふり返る手順を踏む。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、どのようなくことば〉を使って応答したいかを検討する。

### イ <こころ>の働きを<ことば>にする

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る。その際、仕事における働く人の<こころ>の働きを分析する認知的タスク分析の手法の一つである重要事態分析法（Flanagan,1954）を参考にしている。

重要事態分析法は、<こころ>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、異常事態への対応などの非日常的な仕事の経験に焦点を当てる。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<こころ>の働きを聞き出す。

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す。

<こころ>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（Klein,1998;Crandall et al.,2006）を参考にした。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<こころ>の働きをふり返る。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ってもらい、そこで実際に起こった出来事を話してもらおう。そうやって事実を押さえてから、どのように<こころ>を働かせたのか、つまり調査協力者の主観を話してもらおう手順を踏む。

ただし、重要意思決定分析法は、意思決定のモデルとして単数評価法を採用する。このため、瞬時の<こころ>の働きしか扱わない（第2章-3「(4)職業相談と再認主導意思決定モデル」(21-23)参照）。職業相談では、求職者が複数の求人から応募する求人を選択する際、職員が、その支援をするなど、じっくりと<こころ>を働かせる比較評価法も多用されている。このため勘コツインタビューでは、比較評価法も視野に入れ、調査者が、調査協力者に、その時の気持ちや考えを聞く質問を取り入れ、両方の<こころ>の働きを<ことば>にするように働きかける工夫をしている。

### ウ 勘コツインタビューの調査協力者

重要意思決定分析法の調査協力者は、主題専門家（SME:10）であり、研究の対象とする仕事の分野における専門家や熟練者になる（Crandall et al.,2006:81）。この背景には、彼らの<こころ>の働かせ方を学ぶという発想があると考えられる。

勘コツインタビューの場合、調査協力者は主題専門家に限定しない。職業相談の勘コツの正解は1つでないと考えるからである。むしろ、勘コツを<ことば>にして、<こころ>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する。

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た。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（第4章「4 研修と研究の連携－アンケート調査の実施状況」（43）参照）をくり返し、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る。この新しい勘コツインタビューについては、「図表6-1 勘コツインタビューの手順」（95-97）で説明する。

図表3-1 グループワークの5つのステップ

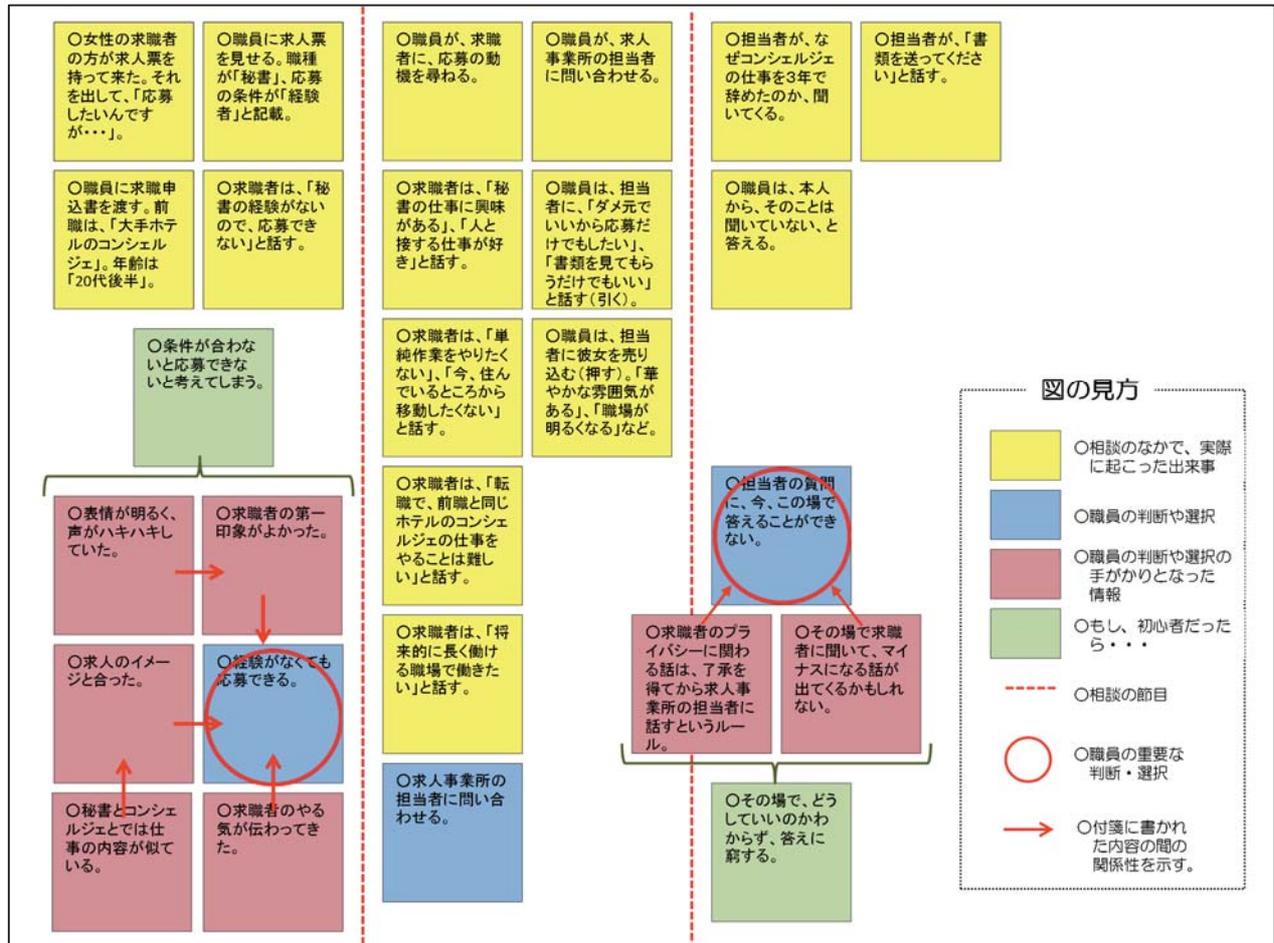
ステップ	グループワークの内容
ステップ1 相談の経験を 思い出そう	窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた求職者との相談を思い出します。思い出した相談について、グループで話し合い、そのなかから、できる限り全員で関心の高い相談を一つ選びます。
ステップ2 相談のストーリーを 聞き出そう	ステップ1で選んだ相談が、どのように進んだのか、事実を中心にストーリーを聞き出します。ストーリーの節目を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。
ステップ3 どう判断・選択したかを 聞き出そう	区分ごとに、そこで、どのような判断や働きかけの選択をしたのか、聞き出します。そのなかから、この相談の効果に、強く影響を及ぼしたと思う判断や働きかけの選択を、1～3つぐらい選びます。
ステップ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。
ステップ5 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、職業相談の業務の経験が少ない頃を想像して、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすかったのか、聞き出します。

## (2) 勘コツマップ

勘コツマップとは、職業相談での職員と求職者のやりとりのプロセスと、そのプロセスの背景で生じている職員の判断や選択といった<こころ>の働きを図に整理したものである。勘コツマップから、職員が、どのタイミングで、どういう重要な判断や選択をし、その結果、職員の言動がどのように変化し、求職者の言動にどのような影響を及ぼしたかが把握できる。

図表3-2に示すように、勘コツワークショップの参加者は、グループで協力して、模造紙と4色の付箋を活用して、この勘コツマップを作成する。

図表 3-2 勘コツマップの例



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

黄色い付箋には、相談のなかで実際に起こった出来事が記述されている。時間の流れに沿って、これらを並べる。始めは上から下へ、区切りのよいところで、右側に列を変えて並べていく。

図表 3-2 で説明すると、左上の角の黄色い付箋には、「女性の求職者の方が求人票を持って来て、それを出して、『応募したいんですが・・・』と話した事実が記述されている。その下の黄色い付箋には、求職者は、職員に求職申込書を渡し、そこには、前職は「大手ホテルのコンシェルジェ」、年齢は「20 代後半」と記載されていた事実が記述されている。ここで小さな相談の区切りがあり、列が変わる。先頭の黄色い付箋に、求職者は、職員に、持って来た求人票を見せ、そこには、職種が「秘書」、応募の条件が「経験者」と記載されていた事実が記述されている。その下の黄色い付箋に、求職者が、「秘書の経験がないので、応募できない」と話した事実が記述されている。

黄色い付箋の下にある青色の付箋には、その時の職員の判断や選択といったところの働きが記述されている。たとえば、先ほどの職員と求職者のやりとりの下には、「経験がなくても応募できる」と思った職員の判断が記述されている。これは、「秘書の経験

がないので、応募できない」と話した求職者に対し、その時の職員の〈ところ〉のなかの判断が記述されている。

赤色の付箋は、その判断の手がかりとなった情報である。たとえば、職員は、「経験がなくても応募できる」と判断しているが、その判断の手がかりとなった情報として、「求職者の第一印象がよかった」、「求人イメージと合った」、「求職者のやる気が伝わってきた」などが記述されている。

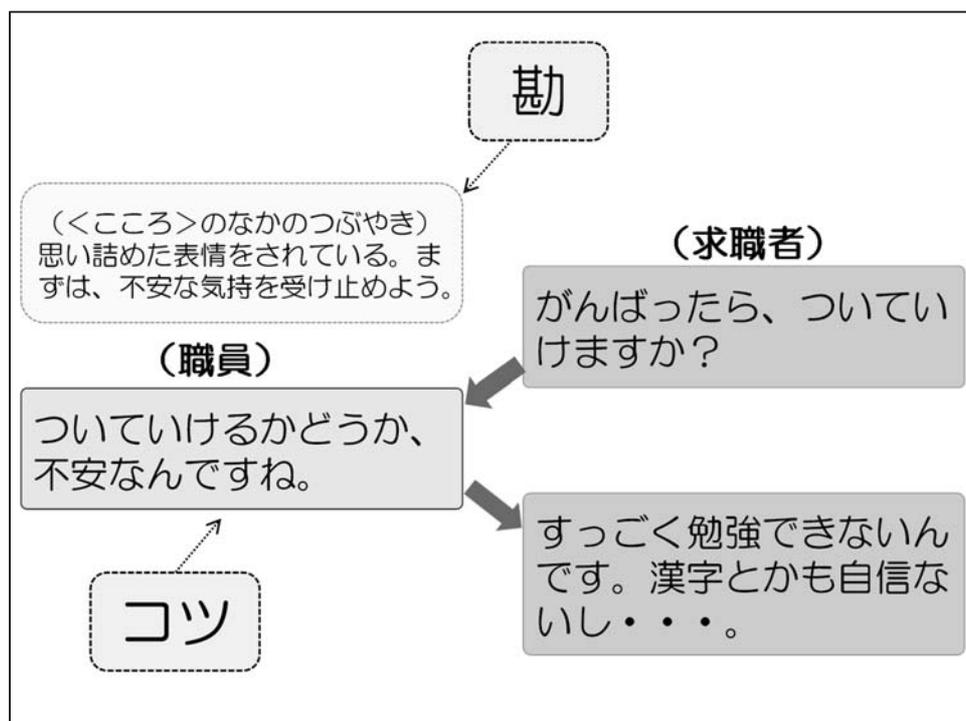
緑色の付箋は、職業相談業務について、「もし、初心者だったら・・・」という想定のもと、職員が、どのような判断や選択上のミスや見落としをしやすいかが記述されている。たとえば、職業相談業務の経験の浅い職員ならば、端から「条件が合わない」と応募できない」と判断してしまうことである。

その他、**図表 3-2**の勘コツマップには、赤い点線、丸、矢印が書き込まれているが、これらは、本章の「**5 ステップと質問例の説明**」(30-37)で説明する。

### 3 勘とコツの説明

勘コツワークショップにおける「勘」とは、職業相談における職員の状況の判断や言動の選択など〈ところ〉の働きを意味する。「コツ」とは、求職者とのやりとりのなかで、タイミングよく選択された言動を実行することである。勘コツワークショップでは、勘とコツを、**図表 3-3**に示す相談場面の例を使い、**図表 3-4**の解説例のように説明している。

**図表 3-3 勘とコツを説明するスライド**



図表 3-4 勘とコツの解説例

次のような職業相談の場面を想像してください。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、あと一步踏み出せない様子です。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?」。みなさまだったら、どう応答されますか?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ね」と、その気持ちを受け止める応答をしています。求職者は、その応答に促され、「すっ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。〈中略〉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、〈こころ〉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」。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。「勘」とは、この〈こころ〉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。「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、〈ことば〉が出て来ないことがよくあります。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〈ことば〉を発します。

#### 4 グループワークの進め方

勘コツワークショップは、参加者のグループワークを中心に実施される。もともとの認知的タスク分析は、専門家によって行うとされている<sup>7</sup>。しかし、日本での品質管理活動の普及と同様、第一線で職業相談を担当している職員に、グループワークを通して、認知的タスク分析による職業相談の改善の考え方とノウハウを浸透させることにより、現場の相談力を格段に向上させることが期待される。

資料5の勘コツワークショップのマニュアル Ver.2.0 で解説されているグループワークの運営担当者の説明に従い、参加者は、グループで、上述した5つのステップからなる勘コツインタビューを体験する(図表3-1(26)参照)。5つのステップを通して、実際の職業相談の経験を想起し、そこで働いている重要な判断や選択である〈こころ〉の働きを〈ことば〉にし、勘コツマップにまとめる作業をする。

勘コツインタビューの面接構造は、重要意思決定分析法のそれを参考としている。重要意思決定分析法では面接におけるデータの収集法について、次のように説明している。

<sup>7</sup> クランドルらは、認知的タスク分析の実施者を、「researcher and practitioner」(Crandall et.al., 2006:9)と説明している。

データを収集する全体的な戦略は、出来事の始めから終わりまで、なぞるようにして調査を何回もくり返すことにより、重要な認知的なポイントとなるところを次第に深めていくことをする。

**Crandall et. al.(2006: 73)**

このグループワークでも、5つのステップを通して、1つの相談の経験について、出来事の初めから終わりまで、その相談の経験者から、事実、主観、仮定場面の想定観の観点から話を聞くように設計されている（図表3-1（26）参照）。

重要意思決定分析法（図表2-4、2-5（12-13）参照）における「第1段階：選択と出来事」に相当するのが、グループワークのステップ1の「相談の経験を思い出そう」である。このステップでは、グループで、分析の対象となる相談の経験を選択する。

「第2段階：時間記録の作成」の段階に相当するのがステップ2の「相談のストーリーを聞き出そう」である。グループで、ステップ1で選択した相談が、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す。

「第3段階：深化」の段階に相当するのが、ステップ3の「どう判断・選択したかを聞き出そう」とステップ4の「判断・選択した理由を聞き出そう」である。グループで、ステップ1で選択した相談で、その相談の経験者が何を考えていたのか、主観を中心にストーリーを聞き出す。ステップ3で、相談のなかで働いていた判断・選択を聞き出す。ステップ4では、ステップ3で聞き出した判断・選択のうち、重要な判断・選択を明らかにし、その判断・選択の手がかりとなった情報を聞き出す。

「第4段階：仮定の質問」の段階に相当するのが、ステップ5の「もし、初心者だったら・・・」である。グループで、ステップ1で選択した相談をもとに、仮定の相談場面を想定し、新たなストーリーを聞き出すのである。仮定の質問として、もし初心者だったら、ステップ4の選択した判断・選択ができるかどうかを聞き出し、できなければ、どういう判断・選択上のミスが起こるのかを聞き出す。

これらのステップを通して、様々な視点から、1つの相談の経験を検討することにより、そこで働いている重要な判断・選択を浮き彫りにし、勘コツマップ（図表3-2（27）参照）を作成する。

## 5 ステップと質問例の説明

ステップごとにグループワークの内容と質問例について説明する。なお、重要意思決定分析法では、調査協力者に仕事の経験を話してもらうため、質問を活用する。克蘭ドルらの著作には、重要意思決定分析法で活用する質問例が掲載されており（Crandall et.al.,2006:75-76,78-79,81-82）、これらを参考にして、勘コツワークショップのグルー

ワークの質問例を作成した。

**(1) ステップ1：相談の経験を思い出そう（資料 5-4-(2) (152-155) 参照）**

参加者はグループになり、全員が、「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、話すことが求められる。この経験は、一般的な話ではなく、自分自身が体験した実際の相談を思い出そうにする。重要意思決定分析法では、経験の想起について、次のように説明されている。

重要意思決定分析法の最初の段階は、調査の対象の候補となる出来事を明らかにし、そういった候補のなかから、適切な出来事を1つ選択することを中心とする。どのような出来事が適確かは、プロジェクトの性格とデータを収集する目標に左右される。重要意思決定分析法は、伝統的に、非日常的なやりがいのあった出来事の検討に用いられる。なぜならば、そういったきつい出来事は、専門性や関連する認知的な現象を明らかにする潜在力が最もあるからである。

**Crandall et. al.(2006:73-74)**

重要意思決定分析法では、調査の対象として、非日常的なやりがいのあった出来事を選択する。こういう出来事は記憶に残りやすく、様々な重要な判断や選択が行われている可能性があるからである。

このグループワークでも、重要意思決定分析法の考え方に倣い、「大変だったけれども、手応えを感じることができた」相談の経験を分析の対象とする。

全員の参加者が、1人1つ以上、「大変だったけれども、手応えを感じることができた」相談の経験を話したら、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つ選ぶ。

ステップ3では、その相談の経験を話した人が「話し手」になる。グループで話し合っ、その話し手から話を聞き出す役割の「聞き手」、その話を記録する「記録係」を、それぞれ1人ずつ決める。話し手、聞き手、記録係以外の方は、適宜、聞き手と記録係を支援する「サポーター」になる。

**(2) ステップ2：相談のストーリーを聞き出そう（資料 5-4-(2) (156-162) 参照）**

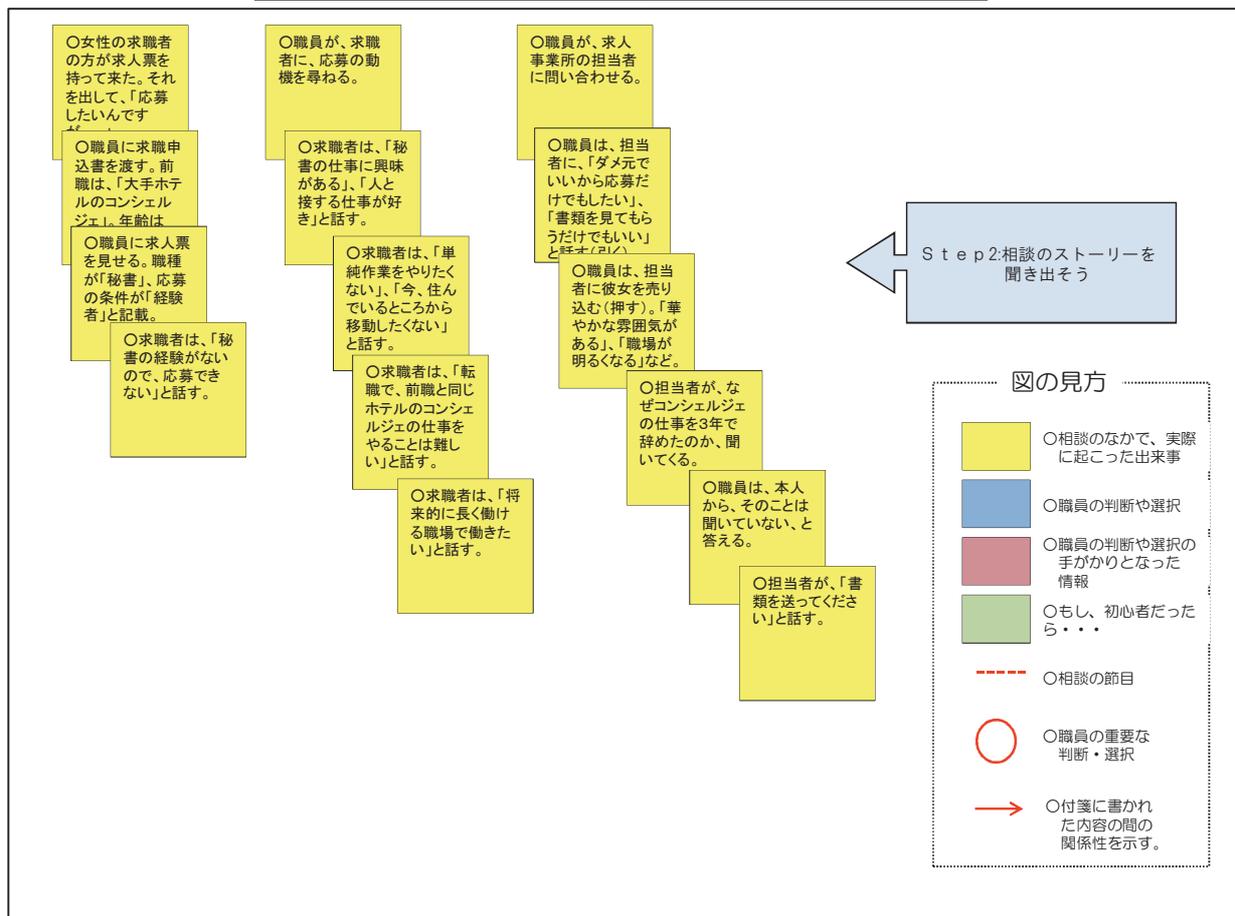
聞き手は、話し手から、その相談がどのように進んだのか、事実を中心に、始めから終わりまで順を追って、相談のストーリーを尋ねる。次の質問例を挙げた。

- ・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。

ステップ2では、その相談のなかで何が起こったのか、事実を聞くことに徹する。そのため、「なぜ、そうしたのですか?」、「なぜ、そうしなかったのですか?」といった理由を尋ねたり、「普通は、〇〇するのではないですか?」と、聞き手の意見を言うような、事実を尋ねることから外れた質問をしない。

記録係は、話し手の話す相談での出来事ごとに、1枚の黄色の付箋を使って、簡単なメモ程度の記録をする。その際、できる限り話し手の<ことば>を、そのまま使うようにする(図表3-5参照)。

図表3-5 ステップ2の勘コツマップの例(1)



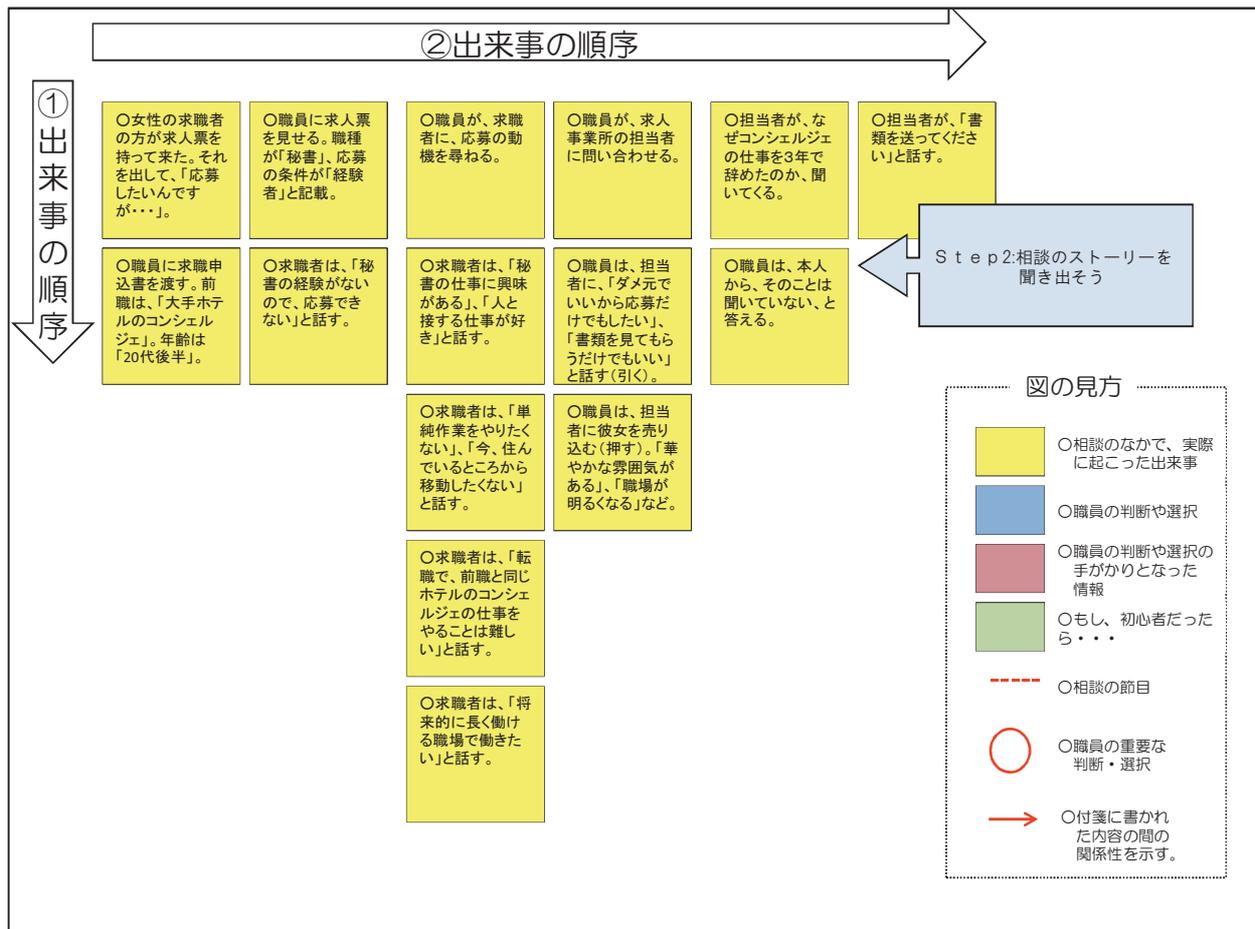
出所)この事例は、様々な実際の相談事例を組み合わせて作成された仮想の事例である。

記録係は、記録を取り終えたら、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る。図表3-6に示すように、並べる順序は、出来事の起こった順に、まず上から下へ並べ(①)、出来事の流れが変わったところで行替えをして、左から右へと並べる(②)。記録係は、黄色の付箋を並び終えたら、話し手の確認を取りながら、ストーリーの節目を見つける。重要意思決定分析法では、ストーリーの局面の変化について、次のように説明されている。

時間記録を図にするなかで、重要なポイント(意思決定のポイントと時々、呼ばれる)は、状況の理解における主要な転換を体験したり、出来事に影響を及ぼすような、ある活動をとった時である。それらは出来事における重要な時点である。重要な時点とは、様々なやり方で、状況が把握されたり、あるいは状況が動いた時である。いわゆるターニング・ポイント(turning point)である(そして、調査協力者によってなされるよい意思決定が、ターニング・ポイントというものではない)。

Crandall et al. (2006:76-77)

図表3-6 ステップ2の勘コツマップの例(2)



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

勘コツワークショップでは、相談の「変化」だけでなく、「展開」という意味合いも持たせるため、ターニング・ポイントという表現を、「節目」と言い換えた。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と説明した。記録係は、節目が見つかったら、模造紙に、節目ごとに区切りを記入する。図表3-2では、赤色の点線が、その区切りに相当する。筆者の運営担当者としての経験から説明すると、区切りは3～7つぐらいが目安となる。

### (3) ステップ3：どう判断・選択したかを聞き出そう（資料5-4-(2) (162-166)参照)

聞き手は、話し手から、1つ1つの区分ごとに、どのような状況の判断や働きかけの選択をしたのかを尋ねる。次の質問例を作成した。

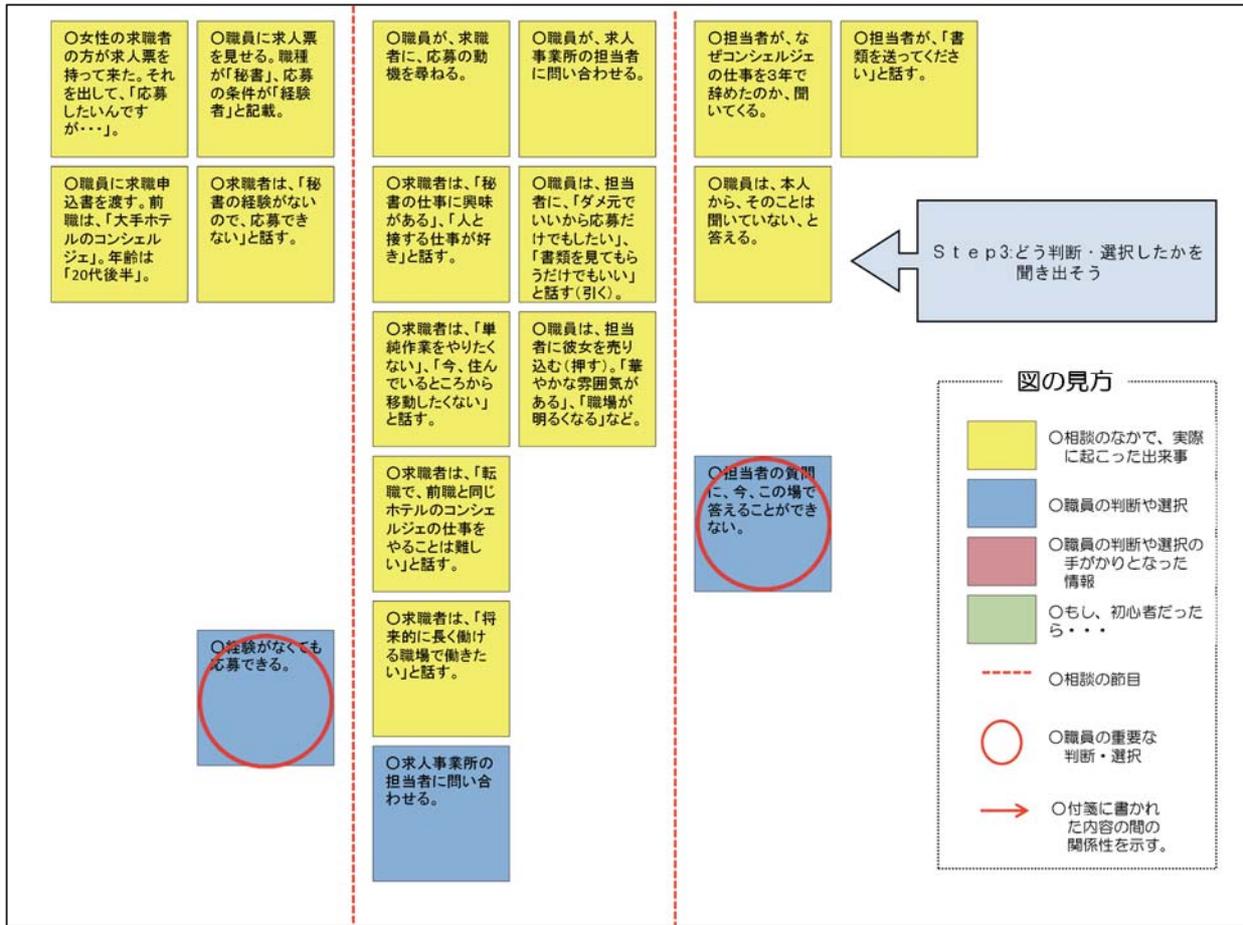
- ・そこで、あなたが感じていたことは何ですか？
- ・そこで、あなたが考えていたことは何ですか？
- ・そこで、あなたはどのような判断をしたのですか？
- ・そこで、あなたはどのような選択をしたのですか？
- ・そこで、他に考えられる選択肢はありましたか？
- それは、どのような選択肢ですか？

ステップ3では、「なぜ、そういう判断をしたのですか?」、「その判断は間違っていないですか?」など、聞き手が、判断や選択の問題を聞く質問をしない。

記録係は、1つ1つの判断や働きかけの選択ごとに、青色の付箋を使って、簡単なメモ程度の記録をする。その際、できる限り話し手の<ことば>を使うようにする。

記録係は、図表3-7に示すように、話し手の確認を取りながら、相談の区分のところに、該当する状況の判断や働きかけの選択を記述した青色の付箋を並べる。話し手は、その相談の手応えを感じたことに、強く影響を及ぼしたと思う、重要な判断や働きかけの選択をいくつか選んで赤い丸をつける。筆者の運営担当者の経験から説明すると、重要な判断や働きかけの選択は、1～3つぐらいが目安である。

図表 3-7 ステップ3の勘コツマップの例



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

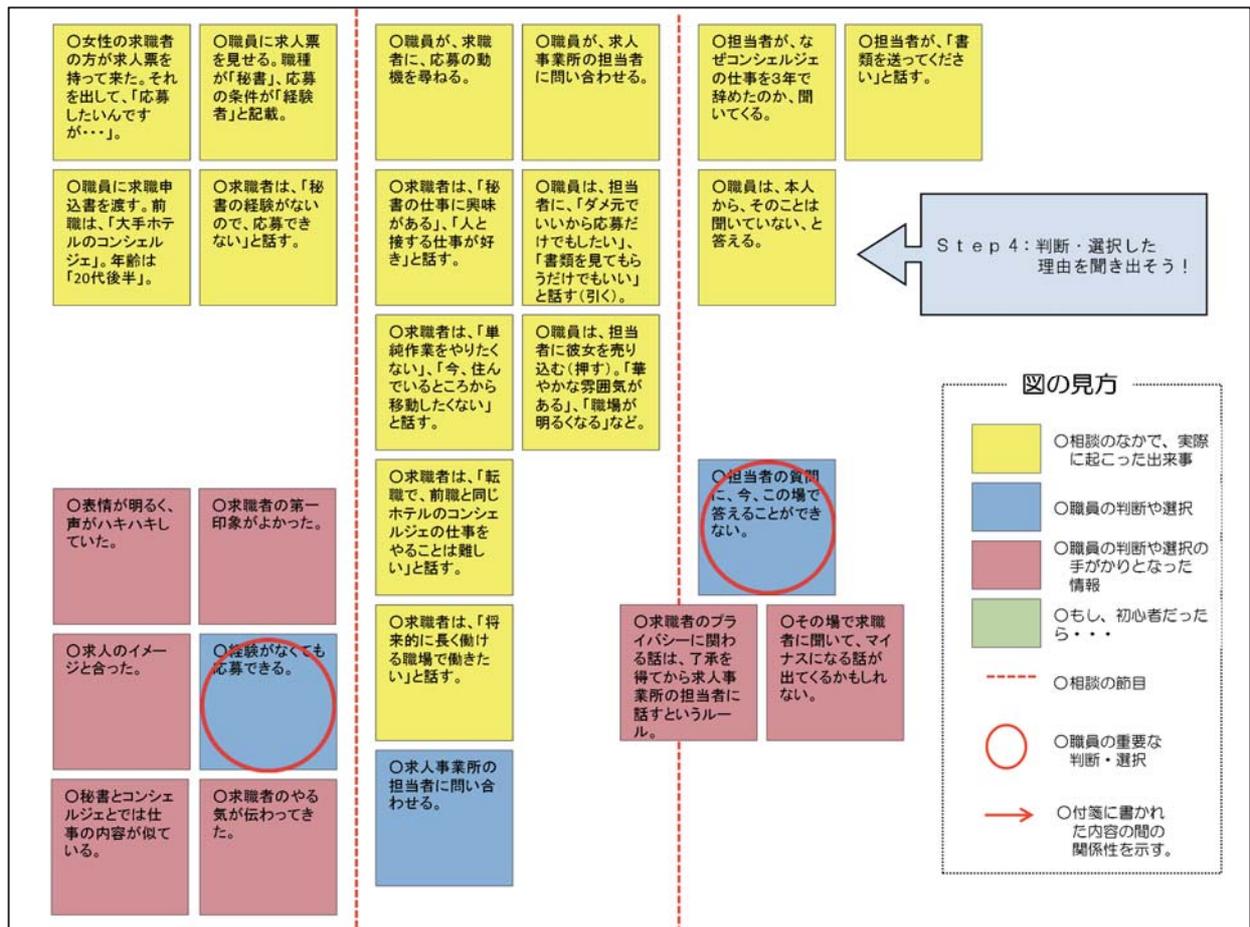
(4) ステップ4：判断・選択した理由を聞き出そう (資料 5-4-(2) (166-168)参照)

聞き手は、話し手から、赤い丸をつけた、重要な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を尋ねる。記録係は、手がかりとなった情報を、赤色の付箋を使って、簡単なメモ程度の記録をする。その際、できる限り話し手の<ことば>を、そのまま使うようにする。それを図表 3-8 のように模造紙の上に貼る。

重要意思決定分析法は、人は意思決定をする際、伝統的な意思決定モデルよりも、自然主義的意思決定の思考法をとると考える。ここで判断や働きかけの選択の手がかりとなる情報を聞く理由は、自然主義的意思決定の思考法に倣い、職員は、何らかの情報を手がかりとして、相談の流れを判断し、その流れに応じた応答をイメージすると考えるからである。重要意思決定分析法の質問例 (Crandall et al.,2006:79) を参考として、次の質問例を作成した。

- ・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？

図表 3-8 ステップ4の勘コツマップの例



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

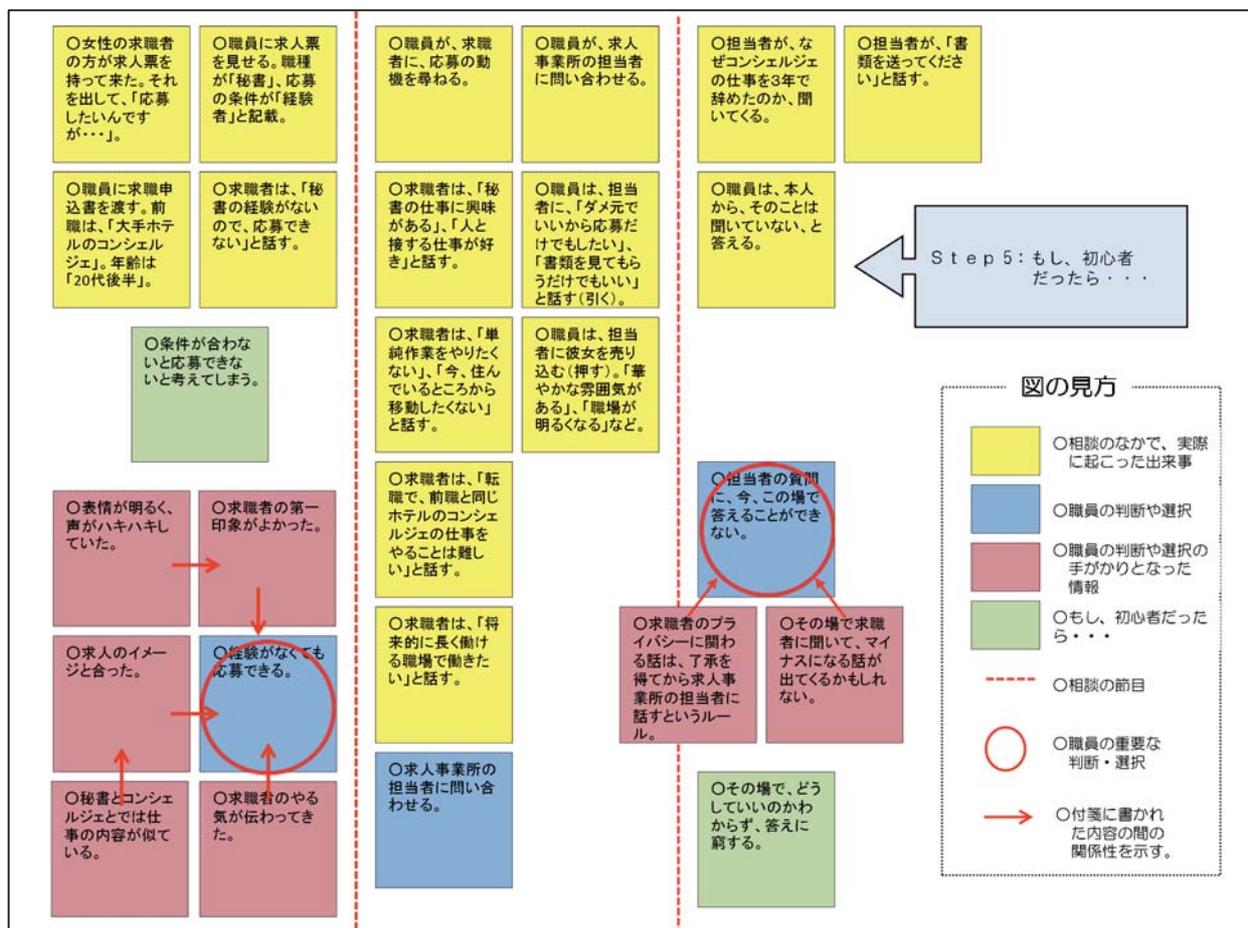
(5) ステップ5：もし、初心者だったら (資料 5-4-(2) (168-171)参照)

聞き手は、話し手から、○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を尋ねる。記録係は、その判断や選択上のミスや見落としをしを、緑色の付箋を使って、簡単なメモ程度の記録をする。その際、できる限り話し手の<ことば>を、そのまま使うようにする。それを図表 3-8 のように模造紙の上に貼る。

重要意思決定分析法の質問例（Crandall et al.,2006:79）を参考として、次の質問例を作成した。

- ・ 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と思いますか？
- ・ 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？
- ・ 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えますか？

図表 3-9 ステップ5の勘コツマップの例



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。

図表 3-9 のように、赤い丸がついた青色の付箋に記述された重要な判断や働きかけの選択と、赤色の付箋に記述された、その手がかりとなった情報に矢印を書き込んで、両者の関係をより明確にしてもよい。図表 3-2 のように、緑色の付箋に記述された、判断や選択上のミスや見落としとの関係をより明確にするため、線を書き込んでもよい。

## 6 オプション・メニュー

研修プログラムのオプション・メニューとして、このグループワーク以外に、グループ内でのメンバー間の「自己紹介」、参加者の緊張をときほぐす「アイス・ブレイク」、参加者全員でグループワークの成果を分かち合う「グループ発表」と「クロス・グループ・インタビュー」、運営担当者がワークショップをふり返り、総括する「まとめ」などが考えられる。

グループ発表とクロス・グループ・インタビューでは、グループが複数ある場合を想定し、参加者が自分の所属するグループだけの職業相談の経験を聞くだけでなく、他のグループの職業相談の経験を聞くことができるようにする。

グループ発表は、グループごとに、その代表者が、参加者全員にグループの検討内容を報告し、質疑応答をする。発表は、勘コツマップを使いながら、次の手順で発表する。  
①黄色の付箋に記述された、職員と求職者のやりとりを、時間の流れに沿って説明。  
②職業相談の節目ごとに、青色の付箋に記述された、職員の判断や選択を説明。  
③②のうち重要な判断や選択に絞り、赤色の付箋に書かれた、その判断や選択の手がかりとなった情報を説明。  
④③と同じく重要な判断や選択に絞り、緑色の付箋に書かれた、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を説明。  
⑤質疑応答の時間をつくる。

時間の目安だが、勘コツマップを活用した①～④の職業相談の経験の説明に、7～10分程度かかり、⑤の質疑応答に3～5分程度かかる。

この発表の手順は、クロス・グループ・インタビューでも同様である。クロス・グループ・インタビューは、そのグループの全員が1人ずつグループを代表して発表する機会があり、なおかつ、全員が全てのグループの発表を聞くことができる研修技法である。たとえば、参加者が25人であり、グループ数が5つの場合（1つのグループ当たり5人のメンバーから構成される）、**図表3-10**に示す手順になる。

図表 3-10 クロス・グループ・インタビューの手順

- ①グループごとに、メンバーに1番から5番の番号を割り振る。
- ②教室内の5つの場所に勘コツマップを掲載する。その5つの場所の勘コツマップに、1番から5番の番号を振る。メンバーには、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する。
- ③勘コツマップの場所に混成グループができる。そのグループには、その認知的タスク分析を作成したグループのメンバーが必ずいる。その人が他のグループから来ているメンバーに、勘コツマップを使って、グループで検討した内容を説明する。
- ④混成グループのなかで説明（7～10分程度）と質疑応答（3～5分程度）が終わったら、グループはそのままで、別の認知的タスク分析の図のある場所へ移動する。
- ⑤③と④を5回くり返すと、全員が発表し、全てのグループの検討内容を聞くことができる。

## 7 勘コツワークショップの共通性とバリエーション

第4章の図表4-1（40）に、2012年度から2015年度にかけての勘コツワークショップの実施状況を整理した。勘コツワークショップの時間は、最短のもので1時間45分、最長のもので6時間である。いずれも、これまで述べてきた1～4の実施については共通している。その違いは、オプション・メニューの実施の有無によって生じたものである。