

## 第6章 考察

調査の結果から、「1 職場での認知的タスク分析の導入の課題」、「2 職業相談における〈こころ〉の働きの重要性の理解」、「3 参加者の個人属性別、グループの編成別、研修プログラムの構成別に見た研修プログラムの効果」、「4 勘コツワークショップの改善の方向性」、「5 マニュアルの改善点」の5点について考察する。

### 1 職場での認知的タスク分析の導入の課題

研修プログラムの効果を尋ねるアンケート調査の結果から、参加者は、認知的タスク分析を取り入れた研修プログラムに満足しており、認知的タスク分析を理解できるようになり、職業相談業務に有用な情報・ノウハウを得ることができたと言えよう。この結果から、認知的タスク分析の専門家でなくても、職場の同僚同士でも認知的タスク分析の活用が可能であると理解できる。

今後の課題としては4つある。第1に、参加者が、認知的タスク分析について、どの程度理解できたのか、そして、グループワークがねらい通りに進行していたのか、を検討する必要がある。そのため、参加者が作成した勘コツマップを分析する方法が考えられる。勘コツマップから、事実のレベルから職業相談のプロセスを捉えられているのか、重要な判断や選択といった〈こころ〉の働きを浮き彫りにしているのか、などグループワークのステップごとに、その達成度を評価できる。

第2に、参加者が研修プログラムの体験後、職業相談の窓口に戻り、どのような成果があったのかを検証する必要がある。カークパトリックの研修効果測定4段階モデルのレベルIVは、参加者が現場に戻ってから、どのような成果をあげたのかを評価するレベルである。今回の研究では、このレベルIVの検証をしていない。今後の課題として、参加者を対象とした研修後の追跡調査が考えられるだろう。

第3に、職場での普及を目的として、グループワークの運営担当者が、より実施しやすいようにマニュアルを改訂することである。現時点では、本報告書に掲載されている「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」が最新版である。このマニュアルでは、運営担当者がスライドを活用しながら、参加者にグループワークの指示を出すようになっている。

この方法には2つ問題がある。1つは、グループによってグループワークの進行のスピードが違ふことがよく起こる。このため、運営担当者の指示により、一斉に段階を踏んでグループワークを進めることに限界がある。2つ目に、参加者が運営担当者の指示を待ちながら、グループワークを進めるようになる。そのため、グループワークの自主性が弱くなる。

これらの2つの問題を解決するため、参加者向けに、グループで自主的にグループワークが進められるようにガイドシートを充実させることが考えられる。参加者が、このガイドシートに書かれた手順を見ながら、ある程度、自主的にグループワークを進められるようにする。運営担当者が細かな指示を出す必要がなくなり、グループの自主性が高まると考えられる。

第4に、研修プログラムの対象とする相談業務の拡大である。研修プログラムの対象とする相談業務は、平成25年度までは、主に一般職業紹介の窓口における職業相談であった。平成26年度以降、雇用保険の窓口業務、窓口等における対応が極めて難しい困難場面、生活保護受給者等を対象とした職業相談と、研修プログラムの対象とする相談業務が広がる傾向にある。

この背景には、研修プログラムが採用している意思決定モデルである、再認主導意思決定が、迅速な判断や、瞬時の効果的な情報や助言の選択など、相談業務における意思決定の実情に合っていると考えられる。労働行政には様々な相談業務があり、認知的タスク分析を活用した研修プログラムの適用の範囲が、さらに広がる可能性が考えられる。

## 2 職業相談における〈こころ〉の働きの重要性の理解

研修番号1では自由回答のアンケート調査を実施している（資料3参照）。参加者の記述を整理した結果、「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。

参加者はグループワークを通して、「②職業相談における重要な判断や選択への気づき」に至るようである。自由回答には、「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ということがよくわかった」、「日常業務として当然のよう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」などがある。

こういった気づきは、「③自分自身の職業相談に対する自信」へとつながっているようである。自由回答には、「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」などがある。

また、「②職業相談における重要な判断や選択への気づき」により、「④職業相談における重要な判断や選択の共有化」、そして、この共有化の重要性の理解につながっている

ようである。「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、他の人の意見も聞けて、有意義であった。みんなで楽しくできた」などである。

こういった「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」の重要性の理解など、グループワークが参加者の内面に様々な変化を起こしていることがわかる。このグループワークの効果をより客観的に捉えるには、心理学の知見を活用し、参加者個人の意識の変化を捉える尺度を開発する必要がある。

### 3 参加者の個人属性別、グループの編成別、研修プログラムの構成別に見た研修プログラムの効果

#### (1) 参加者の個人属性

参加者の個人属性別に、勘コツワークショップの効果に関する「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」に対する肯定的評価の割合は、ほとんどのカテゴリーで、100.0%ないし100.0%近くであった。肯定的評価の程度の違いを、より明確にするため、「あてはまる」の割合だけを取り上げて、カテゴリー間の違いを検討した。

#### ア 性別と年齢層別

性別と年齢層別で肯定的評価の程度を見ると、「男性」より「女性」が強く、年齢層別では、「20代・30代」が最も強く、「40代」が最も弱かった。これらの情報は、グループにおける性別や年齢層の組み合わせを考える際の材料になると考えられる。たとえば、「認知的タスク分析の理解」や「有用な情報・ノウハウの取得」の効果があつたと強く評価している「女性」や「20代・30代」の参加者を、グループのなかに1人以上入れることにより、グループワークが活性化し、「男性」や、その他の年齢層の参加者に、波及的な効果が期待できるかもしれない。反対に、「40代」や「男性」の参加者が、グループのなかに、できる限り集中しないようにする配慮も考えられるだろう。

こういったグループの編成が、研修プログラムの効果に及ぼす影響を予測する精度を高めるには、1つのグループにおける性別や年齢層別などの組み合わせの情報の収集も考慮に入れて、アンケート票を設計する必要があると考えられる。

## イ 勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別

勤務形態別と職業相談業務の担当の有無別で肯定的評価の程度を見ると、「正職員」よりも「正職員以外」が強かった。この背景には、非常勤や嘱託等の「正職員以外」の職員は、「正職員」よりも職場での業務を共有する機会が少ないことが考えられる。その分、研修プログラムのインパクトは、「正職員」よりも強かったと想像できる。また、職業相談業務を「担当していない」よりも、「担当している」参加者が強かった。実際に窓口で職業相談業務を担当している参加者が、より強く効果があったと評価していることから、勘コツワークショップは、より実践的な研修プログラムであると言えよう。

## ウ 職業相談業務の通算経験年数別

職業相談業務の通算経験年数別で肯定的評価の程度を見ると、「3～5年未満」が最も強く、その前後で弱くなり、「10年以上」で最も弱くなった。今後の課題としては、職業相談業務の通算経験年数が3年未満と5年以上の参加者、特に「10年以上」のベテラン職員において、アンケート票の「研修プログラムの感想」等を再分析し、この研修プログラムに対する潜在的なニーズを把握する必要がある。その上で、たとえば、職業相談業務の経験の浅い参加者に対しては、相談事例を積極的に紹介して、より勘コツがイメージしやすくなる工夫をしたり、ベテラン職員に対しては、研修プログラムの効果を実感しやすいように、相談の窓口での実践とのつながりを話し合う時間を長めにとるなどの工夫が考えられる。その他、職業相談業務の浅い参加者とベテラン職員を組み合わせるグループを編成するなど、参加者同士が刺激を受け合うようにする工夫も考えられる。

### (2) グループの編成

グループの編成別に、勘コツワークショップの効果に関する「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」に対する肯定的評価の割合は、いずれの категорияであつても、100.0%ないし100.0%近くであつた。肯定的評価の程度の違いを、より明確にするため、「あてはまる」の割合だけを取り上げて、category間の違いを検討した。

## ア グループ数別

グループ数別に肯定的評価の程度を見ると、「5・6グループ」が「3・4グループ」より、強かった。グループ数が多くなると、グループ間での刺激が多くなり、グループワークが活性化することが考えられる。また、共有化できる職業相談の経験が多くなり、全体でのグループワークの経験を共有するワークの効果が、より発揮できると考えられる。

## イ グループでの役割別

グループでの役割別に肯定的評価の程度を見ると、「話し手・聞き手」が「記録係・サポーター」と比較して、より強かった。「話し手・聞き手」は、話し手は勘コツインタビューを活用し、聞き手との協同作業で、重要な判断や選択を<ことば>にしていく作業に従事する。「記録係・サポーター」よりも、グループワークへの関与の程度が強く、グループワークの効果をより享受できたと考えられる。もしそうであるならば、「記録係・サポーター」がグループワークへの関与を深めるには、どうしたらよいかを検討する必要がある。

### (3) 研修プログラムの構成

研修プログラムの構成別に、勘コツワークショップの効果に関する「研修への満足感」、「認知的タスク分析の理解」、「有用な情報・ノウハウの取得」に対する肯定的評価の割合は、ほとんどのカテゴリーで、100.0%ないし100.0%近くであった。肯定的評価の程度の違いを、より明確にするため、「あてはまる」の割合だけを取り上げて、カテゴリー間の違いを検討した。

研修プログラムの時間数別に肯定的評価の程度を比較すると、「2時間未満」と「4時間以上」が「2～4時間未満」と比較して強かった。全体でのグループワークの経験の共有別に見ると、全体でのグループワークの経験の「共有なし」と「クロス・グループ・インタビュー」ある研修プログラムが、「グループ発表」のある研修プログラムよりも強かった。

研修プログラムにおける全体でのグループワークの経験の共有の有無は、研修プログラムの時間数と密接に関係していた。「2時間未満」の研修プログラムの参加者は、全員、全体でのグループワークの経験の「共有なし」の研修プログラムに参加しており、その一方で、「4時間以上」の研修プログラムの参加者は、全員、「クロス・グループ・インタビュー」のある研修プログラムに参加していた。「2～4時間未満」の研修プログラムの参加者は、そのうちの6割程度が「クロス・グループ・インタビュー」のある研修プログラムに参加し、残りの4割程度が、全体でのグループワークの経験の「グループ発表」の研修プログラムに参加した。

これらを分けて、「あてはまる」の割合を見ると、「クロス・グループ・インタビュー」のある研修プログラムであっても、研修プログラムの時間が「4時間以上」でなく、「2～4時間未満」と短ければ、肯定的評価の程度は弱くなった。「クロス・グループ・インタビュー」による全体でのグループワークの経験の共有が効果を発揮するには、4時間以上の研修プログラムの時間を確保する必要があると言えよう。

「共有なし」と「クロス・グループ・インタビュー（4時間以上）」の両方で肯定的評価の程度を比較すると、「研修への満足感」と「認知的タスク分析の理解」では、あまり

変わりがないのに対し、「有用な情報・ノウハウの取得」では、「クロス・グループ・インタビュー（4時間以上）」の方が強かった。

これらのことから、全体でのグループワークの経験を共有する「クロス・グループ・インタビュー（4時間以上）」のある研修プログラムの方が、「共有なし」の研修プログラムよりも、現場に役立つ「有用な情報・ノウハウの取得」に対する肯定的評価の程度が強くなる傾向にあると言えよう。

#### 4 勘コツワークショップの改善の方向性

筆者は、勘コツワークショップの運営担当者でもある。参加者からの直接の反応を受けることにより、その改善点として気づいた点を記述する。

第1に、運営担当者が勘コツワークショップを実施し、参加者が、このワークショップを体験するに当たり、両者がともに、研修プログラムの理論的背景を理解する必要がある。特に、その背景にある再認主導意思決定モデルは、まだ日本に馴染みがない。より実践的な意思決定モデルだけに、現場での理解を広げていく必要がある。

第2に、再認主導意思決定モデルは、自然主義的意思決定モデルに属する。理論的には、伝統的意思決定モデルと対立するものである。しかし、職業相談の現場では、これら2つが併用されている。伝統的意思決定モデルは、すでに現場で普及している。このことから、運営担当者ならびに参加者は、自然主義的意思決定モデルについても理解を深めるとともに、グループワークのなかで、このモデルによる意思決定も積極的に取り上げる必要があると考えられる。その一方で、伝統的意思決定モデルを排除しないグループワークに設計していく必要がある。

第3に、職場での普及を考えるならば、できる限り運営担当者の説明を受けなくても、職場の仲間同士で職業相談の勘コツを<ことば>できるようになる必要がある。前述したが、そのためにも、職員が職場で勘コツを<ことば>にするグループワークの手順が説明されているガイドシートを充実させる必要があると考えられる。

第4に、勘コツインタビューの質問例は重要意思決定分析法の質問例を参考にして作成されている。今後は、職業相談におけるコミュニケーション業務に、さらに特化した質問例へと変えていく必要がある。重要意思決定分析法の説明では、消防士や軍事関係の例などが中心であり（**Klein,1998**）、カウンセリングのようなコミュニケーションによる<こころ>の変容を扱う仕事の分析の例が少ない。コミュニケーション業務の場合、作業や動作ではなく、<ことば>のやりとりが中心となる。そのやりとりが、具体的に、どのように<こころ>の変容に影響を及ぼしたかを聞き取る質問例を作成しなければならない。

第5に、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面接構造を参考と

している。しかし、これも、職業相談のようなコミュニケーション業務に特化した面接構造へと変えていく必要がある。

コミュニケーション業務の場合、そのやりとりの背景にある状況の判断や言動の選択といった〈こころ〉の働きは、より瞬時であり、自動化されたものになると考えられる。そして、感覚やフィーリングのような体感的な感覚も重要となる。そのため、調査者は、判断や選択といった、合理的なくこころ〉の働きを直接、尋ねるより、まずは、その調査協力者の気持ちに耳を傾ける方が適していると考えられる。ついで、調査者は、調査協力者が重要な判断や選択を気づくように働きかける。そうやって重要な判断や選択が明らかになってから、その手がかりとなった情報を聞くという手順を踏んだ方が、参加者は自分自身の〈こころ〉の働きを想起しやすいと考えられる。

第6に、重要意思決定分析法では、面接構造において、〈こころ〉の働きの効果を明確にする段階が含まれていない。これは、〈こころ〉の働きが作業や動作として現れ、状況の改善など、具体的な事象として明確に表れるからである。コミュニケーション業務では、〈こころ〉の働きの効果は、主に〈ことば〉として現れる。どの〈ことば〉を効果とするかは、調査協力者の解釈に大いに左右され、作業や動作のように客観的に明らかでないものではない。このことから、調査者と調査協力者の間で、その効果を確認する段階が必要となる。たとえば、職業相談の場合、職員の〈こころ〉の働きは、言動となって現れ、求職者の〈こころ〉に影響を及ぼす。その効果は、主に求職者の〈ことば〉となって現れるが、そのつながりは明確なものではない。職員が、求職者の〈ことば〉を、どのように解釈するかによって左右されるためである。このことから、勘コツインタビューの面接構造では、調査者と調査協力者の間で、求職者の言動から、その職業相談の効果を特定する段階が必要になると考えられる。

## 5 マニュアルの改善点

「4 勘コツワークショップの改善の方向性」をもとに、勘コツワークショップのマニュアルの改善点について説明する。

第1に、マニュアルに、よりわかりやすく認知的タスク分析の説明、そして、実践的な意思決定モデルである再認主導型意思決定モデルの説明を加えることである。

第2に、運営担当者の細かな指示を受けなくても、グループで勘コツを〈ことば〉にするグループワークを進めることのできる手順書となるガイドシートの充実である。

第3に、マニュアルで、勘コツワークショップの中核となる勘コツインタビューにおける質問例と面接構造を改訂することである。勘コツインタビューの面接構造は、平成24年度の開発当初、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習得を目的とした研修研究をくり返し、**図表6-1**に示

す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変更した。その際、「4 勘コツワークショップの改善の方向性」の第4～6の指摘した問題を改善する方向で、勘コツインタビューの面接構造を変更した。それと連動して、**図表6-2 (98)**に示すように勘コツマップの例を変更した。

この勘コツインタビューの面接構造の変更をもとに、マニュアルを改訂する必要がある。そして、そのマニュアルをもとに研修プログラムを実施し、改善による効果を把握する必要がある。その際、現時点のアンケート票では、研修プログラムの効果の評価測定は5段階になっている。しかし、参加者のほぼ全員が、研修プログラムの効果を肯定的に評価していることから、その肯定的評価の程度を、6～7段階へと、より詳細に把握できるようにする必要があると考えられる。

**図表6-1 勘コツインタビューの手順**

### インタビューの構造

勘コツインタビューは、特定の職業相談での求職者とのやりとりにおいて、職員が働かせていた重要な判断や選択を<ことば>にする面接法です。調査者は、調査協力者である職員に、4つのセクションの観点から職業相談の経験について話してもらうため、8つのステップを踏んで面接を進めます。

**セクション1**では、調査者は、調査協力者から、実際にあった「相談でのやりとり」について、事実を中心に話してもらいます。**セクション2**では、その「相談でのやりとり」における「その時の気持ち」（主観）を話してもらいます。**セクション3**では、「その時の気持ち」のなかから、「重要な判断・選択」を特定し、その「きっかけとなった情報」を話してもらいます。**セクション4**では、同様の相談に直面したら、今なら、どのように対応したいか、「今、ここでの判断・選択」を話してもらいます。

### 事前の準備と時間

勘コツインタビューでは、調査協力者に面接する調査者と、その調査した内容を記録する記録係の2人が必要になります。記録係がない場合、調査者1人では**セクション1**の「相談でのやりとり」の記録に手間がかかるため、ボイスレコーダーの使用により、その役割を代替することが考えられます。

具体的には、調査者は、1台目のボイスレコーダーで録音しながら、調査協力者に、**セクション1**の「相談でのやりとり」を話してもらいます。調査協力者が一通り話し終えたら、調査者は、その再生をしながら、「相談の節目」ごとに再生を止め、調査協力者に、**セクション2**の「その時の気持ち」を話してもらいます。**セクション3**以降は、通常の勘コツインタビューと同じやり方をします。

調査者は、調査協力者に、勘コツインタビューを依頼する際、その趣旨や内容につい



てお知らせします。しかし、「事前に話す内容を準備したり、相談記録等を調べる必要はありません」と伝えておきます。調査協力者は、職業相談のプロセスで、求職者の表情やしぐさ、発言など様々な情報に触れています。しかし、勘コツインタビューでは、それらの情報のなかで、調査協力者の記憶に残っている情報が重要であると考えます。

準備するものは、**図表 6-2**に示す勘コツマップを作成するため、模造紙1枚と、記録用紙として、赤色、青色、黄色、緑色の4種類の75mm四方の付箋紙（糊付き）が、それぞれ100枚ずつ、そして赤色と黒色のサインペンが、それぞれ1本ずつになります。

勘コツインタビューの時間は2時間程度になります。30分から1時間以内に終わらせたい場合、調査者は調査協力者から、①相談の流れを簡潔に話してもらって、全体像を把握し、②**セクション1**の「相談でのやりとり」では、調査者が重要と思う職業相談のプロセスをピンポイントで聞き取り、③**セクション2**では、①で聞き取った「相談でのやりとり」における調査協力者の「その時の気持ち」を話してもらうようにします。**セクション3**以降は、通常の勘コツインタビューと同じやり方をします。

### セクション1：相談でのやりとり

#### ステップ1：相談の経験を思い出してもらう

調査者は、調査協力者に、「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、2つから3つ程度、思い出してもらい、その内容を手短かに話してもらいます。そのなかから、調査協力者と話し合い、調査の目的や記憶の鮮明さなどの観点から勘コツを明らかにする相談を選択します。

#### ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

調査者は、調査協力者から、その相談で求職者との間に実際にあった「相談でのやりとり」について、事実を中心に話してもらいます。記録係は、黒色のサインペンを使い、黄色の付箋紙に、「相談でのやりとり」を記録します。模造紙に、時間の流れに沿って、その黄色の付箋紙を並べ、勘コツマップの作成にとりかかります。

### セクション2：その時の気持ち

#### ステップ3：相談の節目を見つける

職業相談には、起承転結のように、相談の局面が変わったり展開する場面があります。これを「相談の節目」と言います。調査者は、調査協力者と協力し、勘コツマップを参考に「相談の節目」を見つけ、3～7つ程度に「相談でのやりとり」を区分します。記録係は、赤色のサインペンを使い、その節目を模造紙に書き込みます。

#### ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう

調査協力者に、「その時の気持ち」（主観）を区分ごとに話してもらいます。記録係は、黒色のサインペンを使い、青色の付箋紙に記録します。この青色の付箋紙（「その時の気

持ち)を、その気持ちが起こった時の黄色の付箋紙(「相談でのやりとり」)の下に並べます。

### セクション3：重要な判断・選択

#### ステップ5：相談の効果を見つける

調査者は、調査協力者と協力し、「相談の効果」を見つけます。「相談の効果」は、①求職者の言動の変化、もしくは②求職者の置かれている状況の変化に現れます。どちらも実際に起こった出来事、つまり事実なので、「相談でのやりとり」を中心に探します。記録係は、赤色のサインペンを使い、「相談の効果」と判断された黄色の付箋紙(「相談でのやりとり」)に二重丸を書き込みます。

#### ステップ6：重要な判断・選択を見つける

調査者は、調査協力者と協力し、「その時の気持ち」のなかから、「相談の効果」に影響を及ぼしたと思われる「重要な判断・選択」を1～3つ程度、見つけます。記録係は、赤色のサインペンを使い、その「重要な判断・選択」となった青色の付箋紙(「その時の気持ち」)に丸を書き込みます。

#### ステップ7：きっかけとなった情報を話してもらう

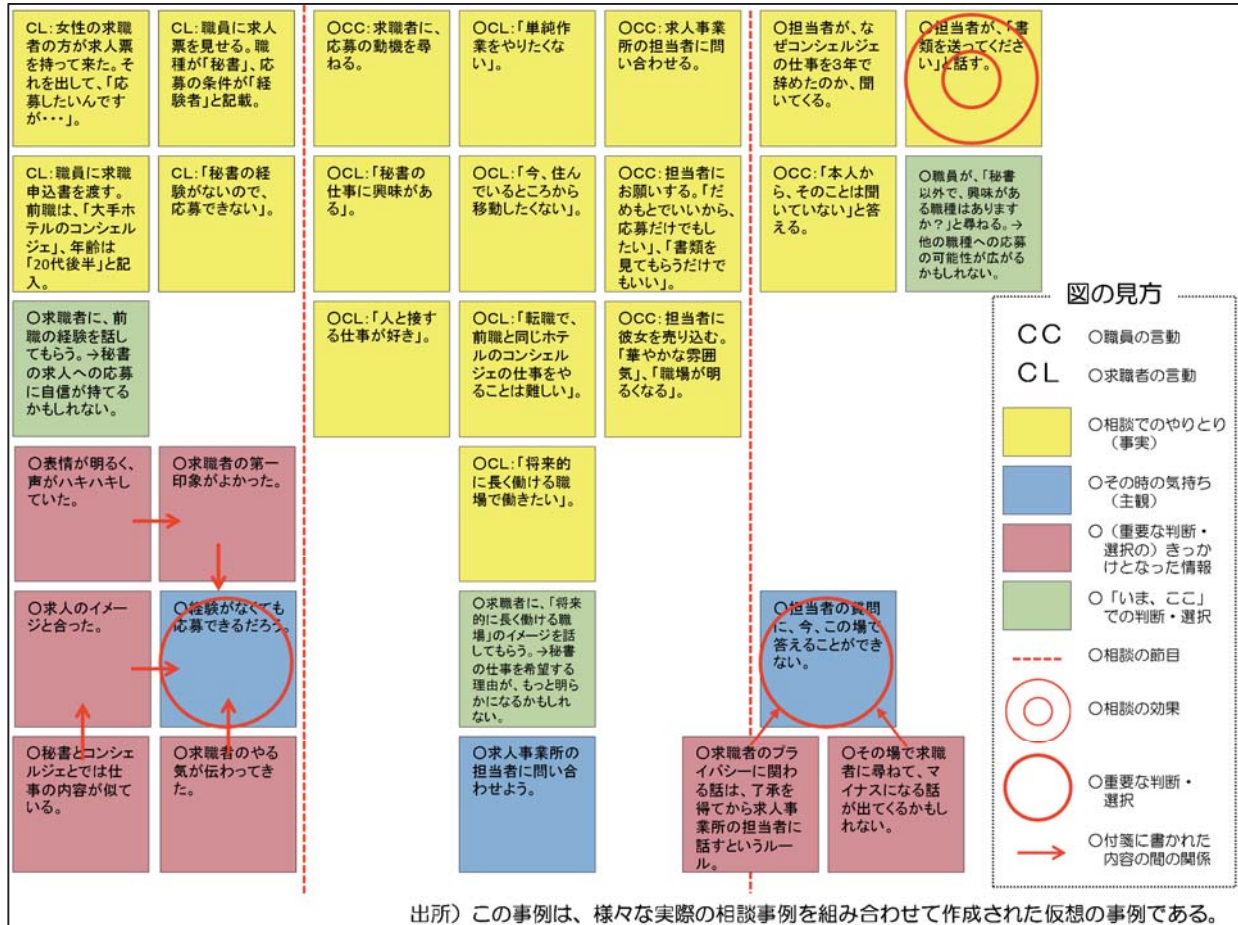
調査者は、調査協力者に、それぞれの「重要な判断・選択」における求職者の言動や状況の変化等の「きっかけとなった情報」を思いつく限り話してもらいます。「きっかけとなった情報」が、「相談でのやりとり」の内容と重なってもかまいません。記録係は、黒色のサインペンを使い、赤色の付箋紙に、「きっかけとなった情報」を記録します。その赤色の付箋紙(「きっかけとなった情報」)を、対象となった赤い丸のついた青い付箋紙(「重要な判断・選択」)の近くに並べます。赤色のサインペンを使い、両者の関係を書き込んでよいでしょう。

### セクション4：「いま、ここ」での判断・選択

#### ステップ8：今だったら、どのような対応をしたいか、話してもらう

調査協力者に「『いま、ここ』での判断・選択」を話してもらいます。具体的には次の3つです。①同様な「相談でのやりとり」の場面に直面したら、今なら、どのように、対応したいか。②①の対応の結果、「相談でのやりとり」は、どのように変わると思うか。③①の対応は、どのような判断や選択によるものか。記録係は、黒色のサインペンを使い、緑色の付箋紙に、①～③の「『いま、ここ』での判断・選択」を記録します。その際、②については、「～かもしれない」という<ことば>を使い、①の対応の変化が、「相談でのやりとり」に及ぼす影響を記録します。緑色の付箋紙(「『いま、ここ』での判断・選択」)を、対象となった黄色の付箋紙(「相談でのやりとり」)の下に並べます。

図表 6-2 勘コツマップの例



## 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) 福原真知子, Ivey, A. E., and Ivey, M. B. (2004). マイクロ・カウンセリングの理論と実践 風間書房.
- 4) Hoffman, R.R., Crandall, B. and Shadbolt N.(1998). Use of the Critical Decision Method to Elicit Expert Knowledge: A Case Study in the Methodology of Cognitive Task Analysis, *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*,40(2),pp.254-276.
- 5) 稲垣敏之 (2003). リスク認知と意思決定 知能と情報,15(1),pp.20-28.
- 6) Janis, I. L. and Mann, L. (1977). *Decision making: A psychological analysis of conflict, choice, and commitment*. NY, US: Free Press.
- 7) Kaempf, G. L., and Klein, G.(1994). Aeronautical decision making: The next generation. *Aviation Psychology in Practice*, Ashgate, pp.223-254.
- 8) 榎野潤(2015a). 職業相談のアクションリサーチ効果的な研修プログラムの研究開発 日本労働研究雑誌,665,32-47.
- 9) 榎野潤(2015b). 職業相談の研修研究と実践－認知的タスク分析の手法を取り入れたグループワークの開発－ JILPT Discussion Paper Series DP15-02 <<http://www.jil.go.jp/institute/discussion/confirm.html>>(2016年2月1日).
- 10) Kirkpatrick, D. L.(1979). Techniques for Evaluating Training Programs. *Training and development journal*, June, pp.178-192.
- 11) 北岡明佳子(2005). 現代を読み解く心理学 丸善株式会社.
- 12) 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－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)
- 13) Klein, G. A., Calderwood, R.and MacGregor, D.(1989). Critical decision method for eliciting knowledge. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics*, 19, pp.462-472.
- 14) 厚生労働省 (2014). DVD教材「リーダーナビ養成研修」 厚生労働省.
- 15) 厚生労働省(2015). 生活困窮者の就労準備状況チェックリスト 厚生労働省.
- 16) 厚生労働省(2016). こんなとき、どうする?－生活困窮者の就労支援ノウハウ集 厚生労働省.

- 17) Lewin, K. (1948). *Social Conflicts: Selected Papers on Group Dynamics*. New York:Harper.
- 18) Militello, L., and Hutton, J. B. (1998). Applied cognitive task analysis (ACTA): a practitioner's toolkit for understanding cognitive task demands. *Ergonomics*, 41(11), pp.1618-1641.
- 19) 三菱UFJリサーチ&コンサルティング(2015).平成26年度厚生労働省委託事業生活困窮者の就労準備状況判断支援ツール開発事業報告書.
- 20) 中村陽吉(1972). 心理学的社会心理学 光生館.
- 21) 大堀壽夫(2002). 認知言語学 東京大学出版会.
- 22) Peavy, R. V. (1992). A Constructivist Model of Training for Career Counselors. *Journal of Career Development*, 18 (3), pp.215-228.
- 23) 労働政策研究・研修機構 (2007). 労働政策研究報告書 No.91 職業相談におけるカウンセリング技法の研究. 労働政策研究・研修機構.
- 24) 労働政策研究・研修機構 (2009). 労働政策研究報告書 No.107 職業相談におけるアクションリサーチ.
- 25) 労働政策研究・研修機構. 労働政策研究・研修機構(2012). 「独立行政法人労働政策研究・研修機構中期計画(第3期)」  
<<http://www.jil.go.jp/outline/houki/documents/keikaku3.pdf>>(2015年10月14日).
- 26) 労働政策研究・研修機構 (2015). 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. 1. 0. 労働政策研究・研修機構.
- 27) Stanton, N. A.(2006). Hierarchical task analysis: Developments, applications, and extensions. *Applied Ergonomics*, 37(1), pp.55–79.
- 28) Shattuck, L. W. and Woods, D.D.(1994). The critical incident technique: 40 years later. In *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 38th Annual Meeting(Santa Monica, CA: HFES)*, pp.821-826.
- 29) 小集団研究所編 (1990) 『小集団研究辞典』人間の科学社.
- 30) 上田利男(1980). 小集団活動の手引き 日本経済新聞社.
- 31) 上田利男(1985). 小集団活動のダイナミックス 日本能率協会.
- 32) Weitzenfeld, J. S., Freeman, J.T.,Riedl, T. R., and Klein, G. A.,(1990). The critical decision method(CDM):A knowledge-mapping technique. *AT & T: Proceedings of Behavioral Sciences Days'90*.
- 33) 有限責任監査法人トーマツ(2016).平成27年度厚生労働省委託事業生活困窮者の就労支援技法開発事業報告書.