

職業相談の勘とコツの「見える化」 ワークショップ

職業相談の勘やコツ
みたいなものを教え
てほしいな…

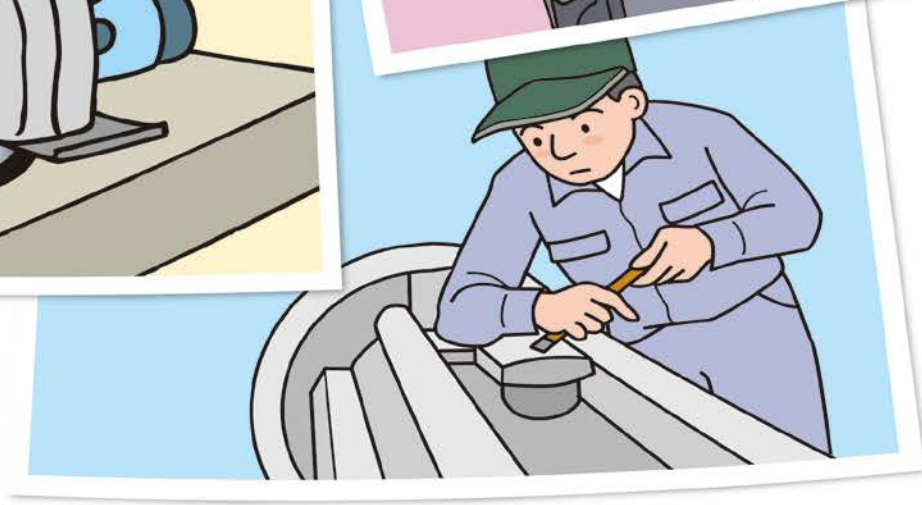
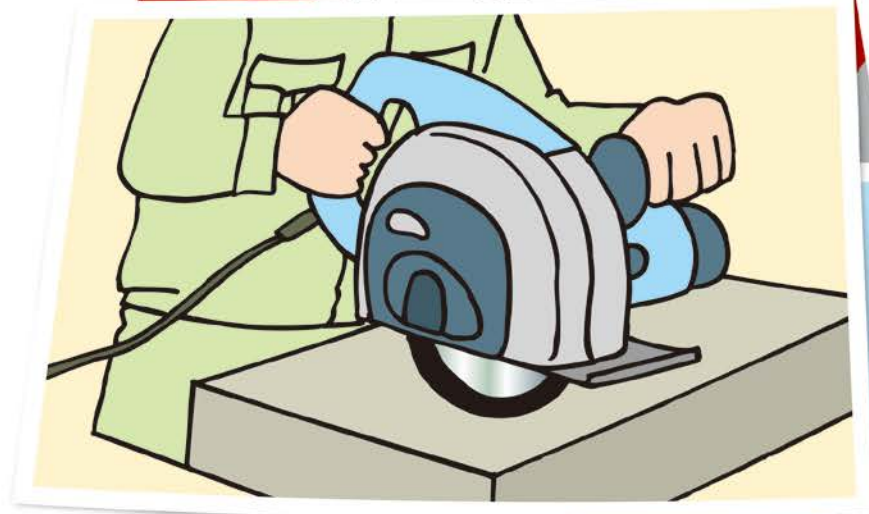
後輩に職業相談の勘やコツ
を伝えたいんだけど、どう
すればいいんだろう？

これから、参加者
同士で、職業相談
の 勘 と コ ツ を
「見える化」し、
その勘とコツを分
かち合うグループ
ワークを体験しま
しょう。

職業相談に勘やコ
ツってあるのか
な？



1. はじめに





1. はじめに

(1) 目的

「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」（以下「勘コツワークショップ」と言います。）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、その勘コツを分かち合い、職場の相談力を向上させることにあります。

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します。

勘
骨

1. はじめに

参加者は、グループワークを通じて・・・

- ①職業相談の勘コツを<ことば>で表現する。
- ②相談での求職者とのやりとりにおいて、どのタイミングで、どのような勘コツを働かせていたかを図に整理した「勘コツマップ」を作成し、参加者同士で勘コツを分かち合う体験をする。
- ③勘コツマップで整理した相談事例と同様な相談場面に直面したら、「今なら、どのような対応をしたか」を検討し、自分自身の勘コツを鍛える。

1. はじめに

(2) スケジュール

1. はじめに

2. 勘コツの「見える化」

3. 認知的タスク分析の応用

4. グループワーク

5. 勘コツの分かち合い

6. 実践を考える

⑦

2. 勘コツの「見える化」

2. 勘コツの「見える化」

（１）勘コツの「見える化」とは？

- 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。
- ②職員が、自分自身の応答の背景にある
勘コツを意識できるようになること。
- ③他の職員に、自分自身の勘コツを
意識できるように働きかけられること。

2. 勘コツの「見える化」

（１）勘コツの「見える化」とは？

- 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。
- ②職員が、自分自身の応答の背景にある
勘コツを意識できるようになること。
- ③他の職員に、自分自身の勘コツを
意識できるように働きかけられること。

○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。

(求職者)

がんばったら、ついていけますか？

○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。

(求職者)

がんばったら、ついていけますか？

(職員)

ついていけるかどうか、不安なんですね。

すっごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし・・・。

2. 勘コツの「見える化」

（１）勘コツの「見える化」とは？

- 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。
- ②職員が、自分自身の応答の背景にある
勘コツを意識できるようになること。
- ③他の職員に、自分自身の勘コツを
意識できるように働きかけられること。

○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。

（<こころ>のなかのつぶやき）
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。

（職員）

ついていけるかどうか、不安なんですね。

（求職者）

がんばったら、ついていけますか？

すっごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし・・・。

勘

（<こころ>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。

（職員）

ついていけるかどうか、
不安なんですね。

コツ

（求職者）

がんばったら、ついてい
けますか？

すっごく勉強できないん
です。漢字とかも自信な
いし・・・。

○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。

（＜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。

（求職者）

がんばったら、ついていけますか？

○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。

（<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。

（職員）

がんばってみませんか！

（求職者）

がんばったら、ついていけますか？

がんばります！

2. 勘コツの「見える化」

(1) 勘コツの「見える化」とは？

- 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。
- ②職員が、自分自身の応答の背景にある
勘コツを意識できるようになること。
- ③他の職員に、自分自身の勘コツを
意識できるように働きかけられること。

○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。

（＜こころ＞のなかのつぶやき）
職業訓練の受講に前のめりになり、
よく理解せずにコースを選んでいる
かもしれない。

（求職者）

がんばったら、ついてい
けますか？

○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。

（<こころ>のなかのつぶやき）
職業訓練の受講に前のめりになり、
よく理解せずにコースを選んでいる
かもしれない。

（職員）

コースの内容を見て、
一緒に考えましょう。

（求職者）

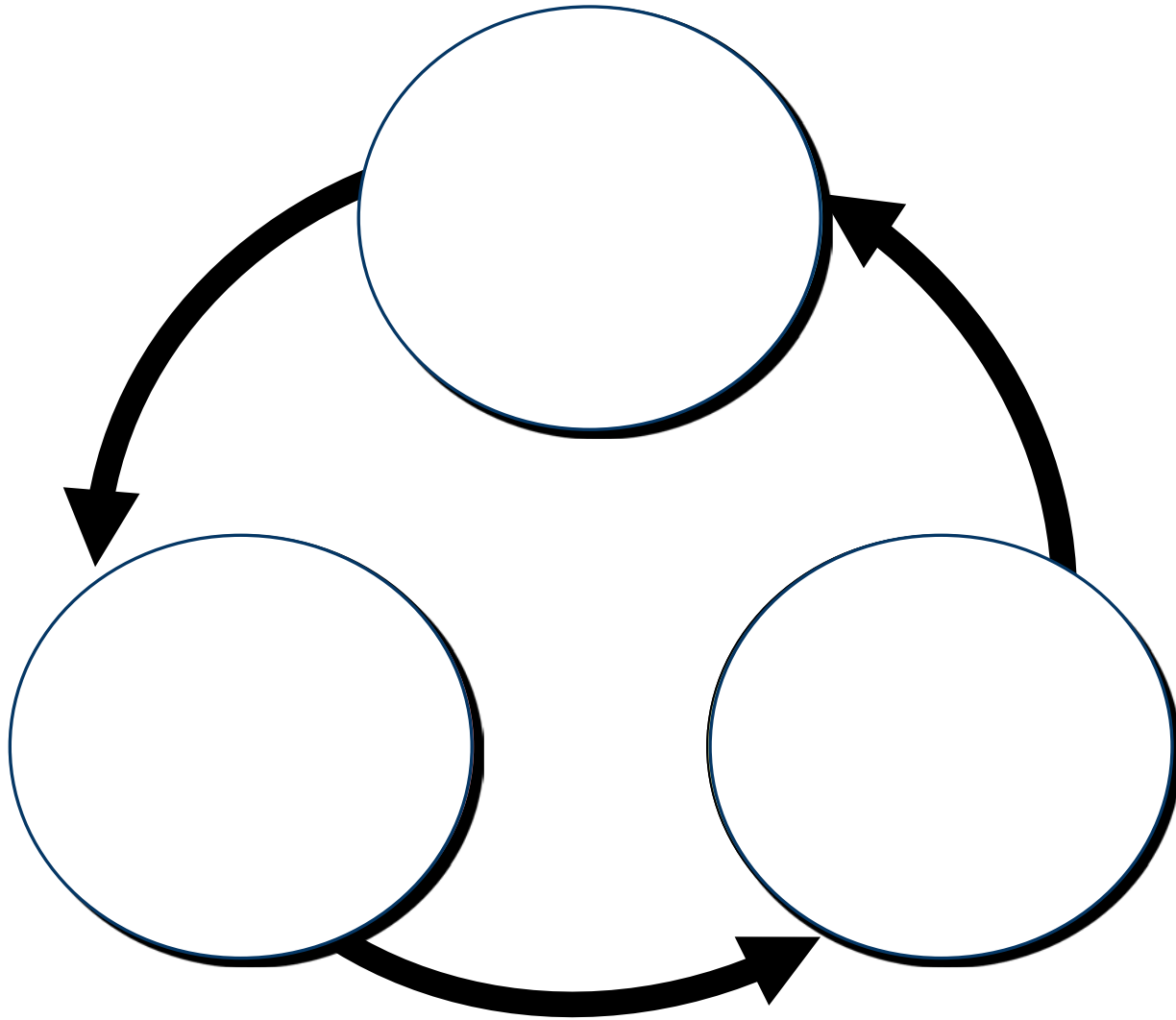
がんばったら、ついてい
けますか？

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。

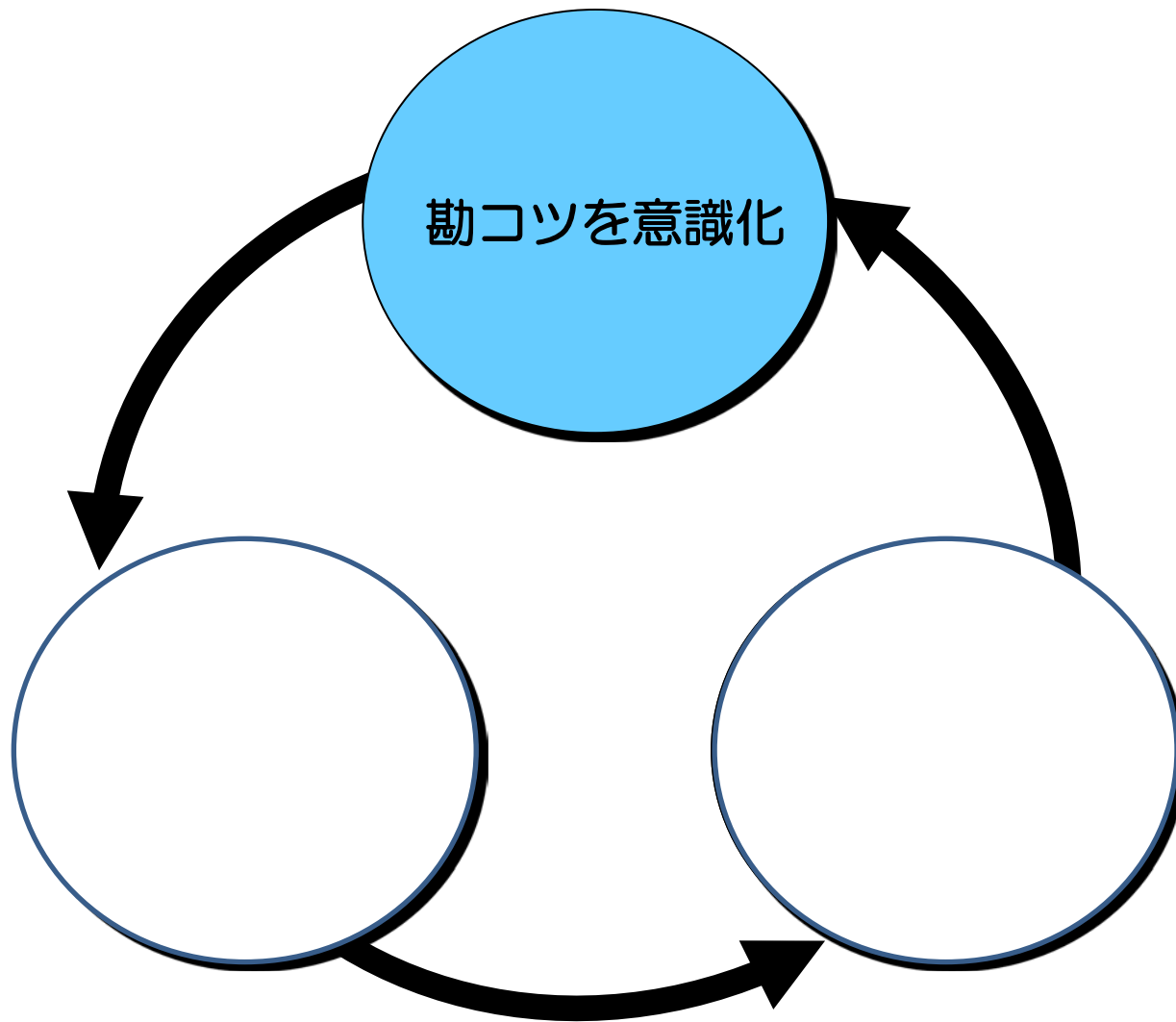
2. 勘コツの「見える化」

(2) 職場の相談力の向上

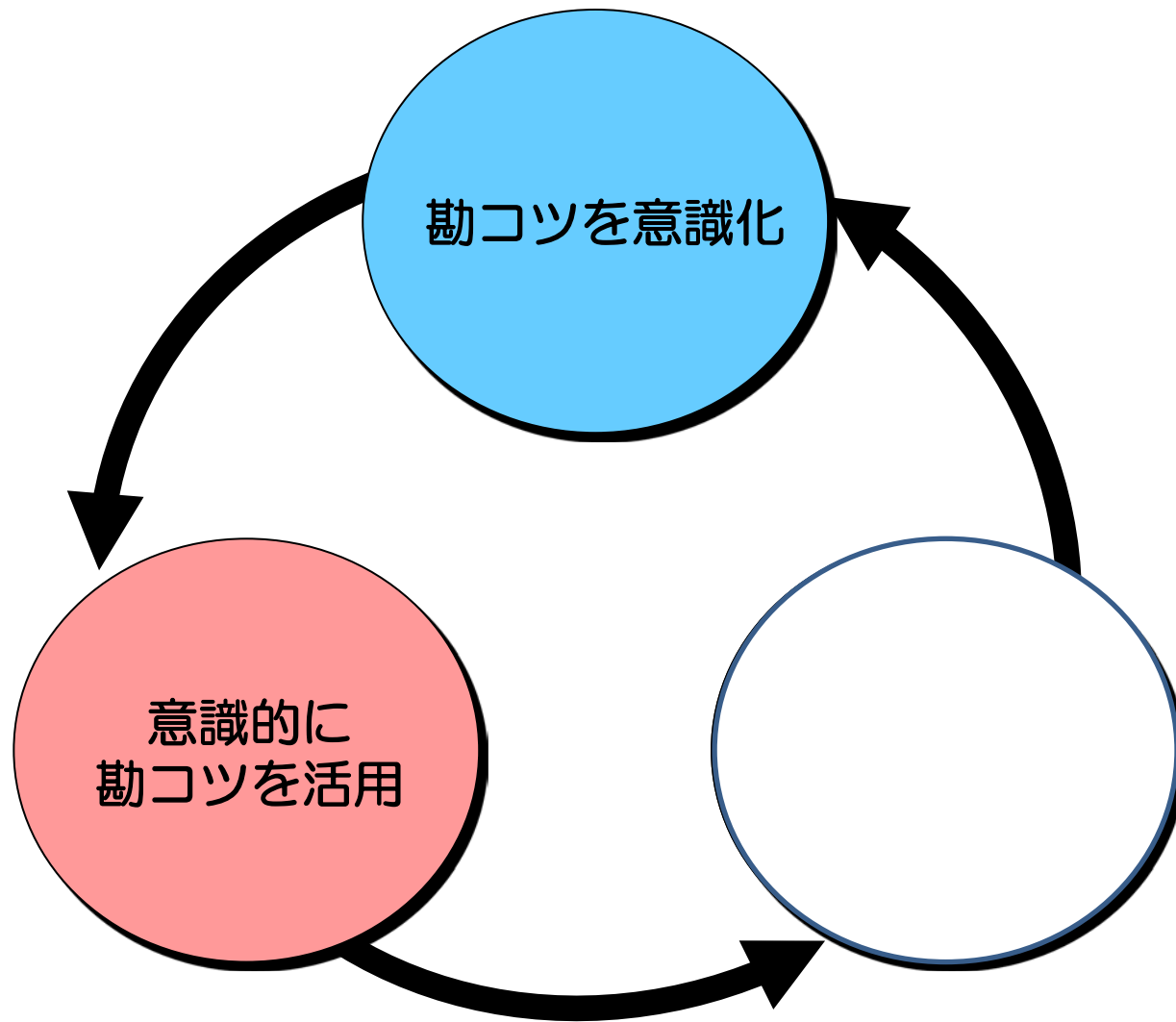
- ① 勘コツを意識できるようになる。
- ② 職場に戻ってから、
意識的に勘コツを活用できるようになる。
- ③ 勘コツを<ことば>にできるようになり、
職場で分かち合えるようになる。



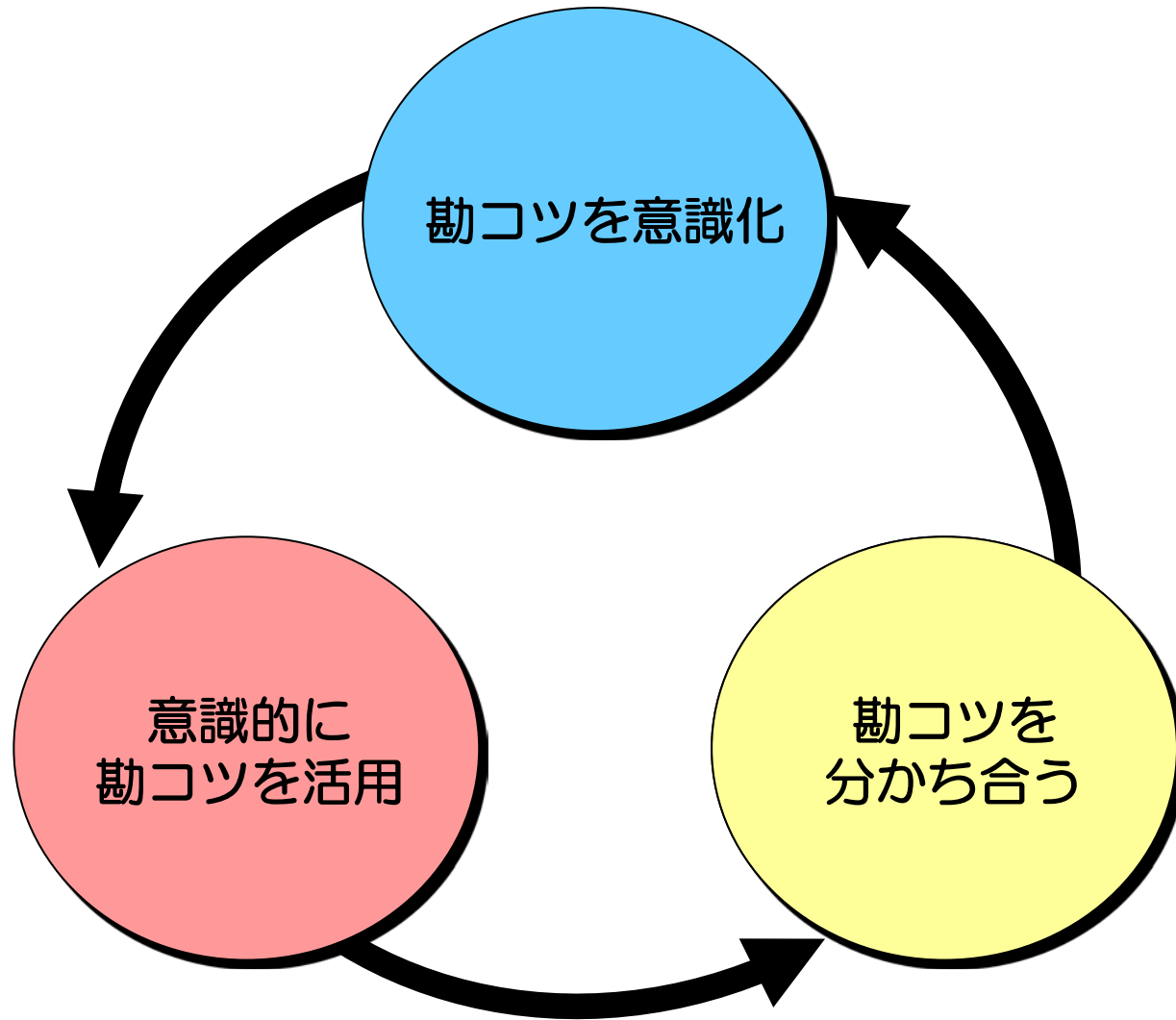
職場の相談力の向上



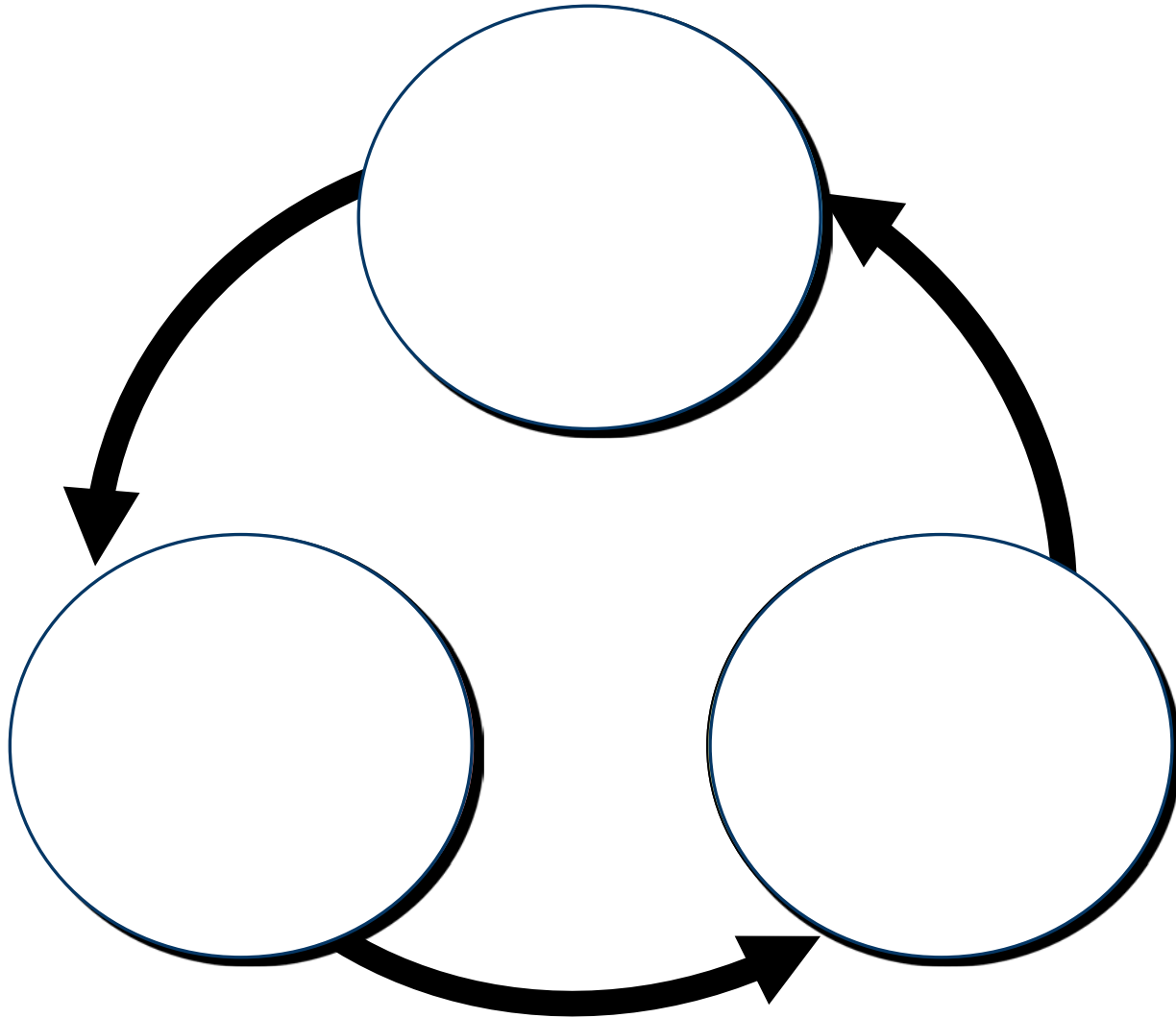
職場の相談力の向上



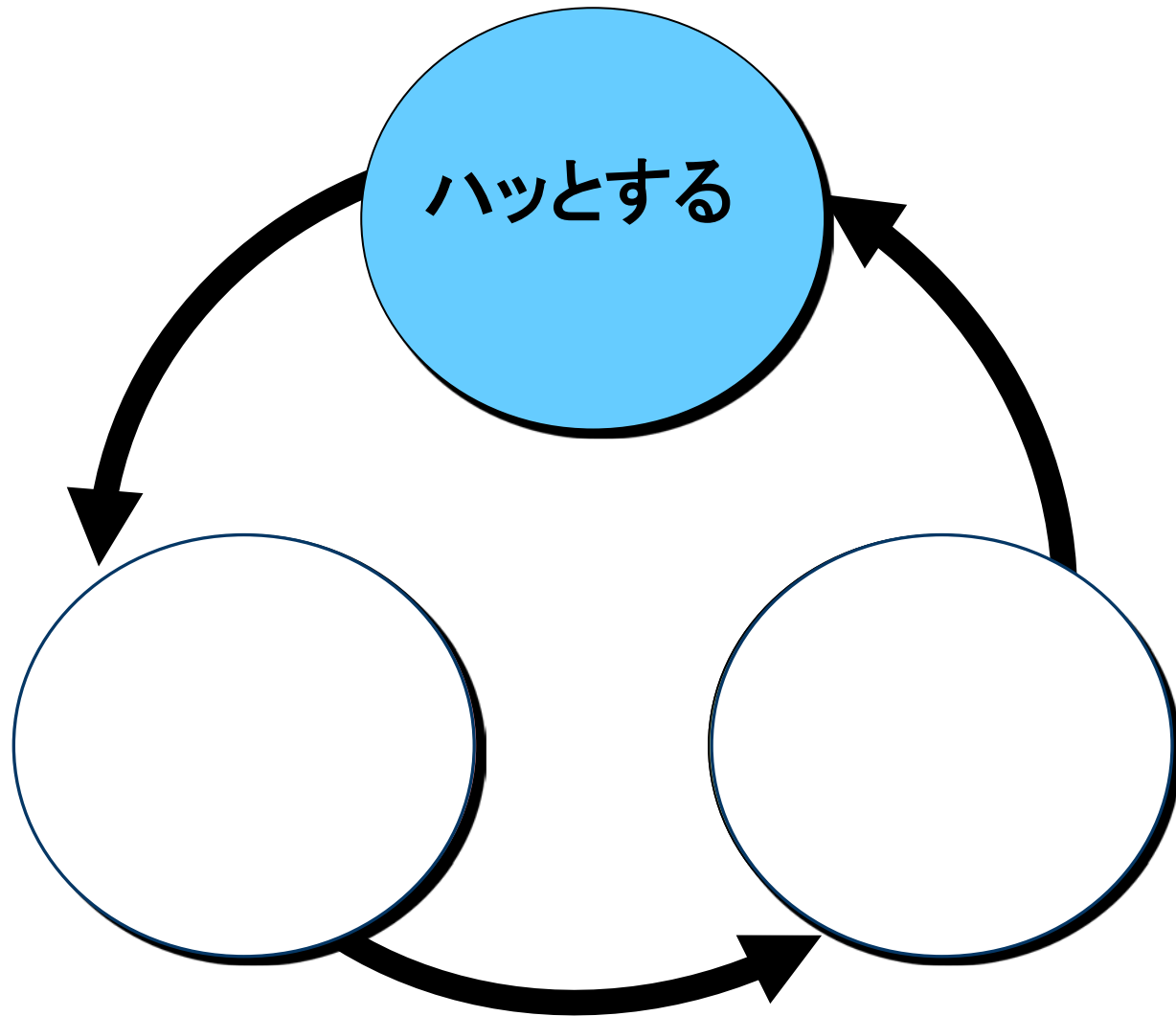
職場の相談力の向上



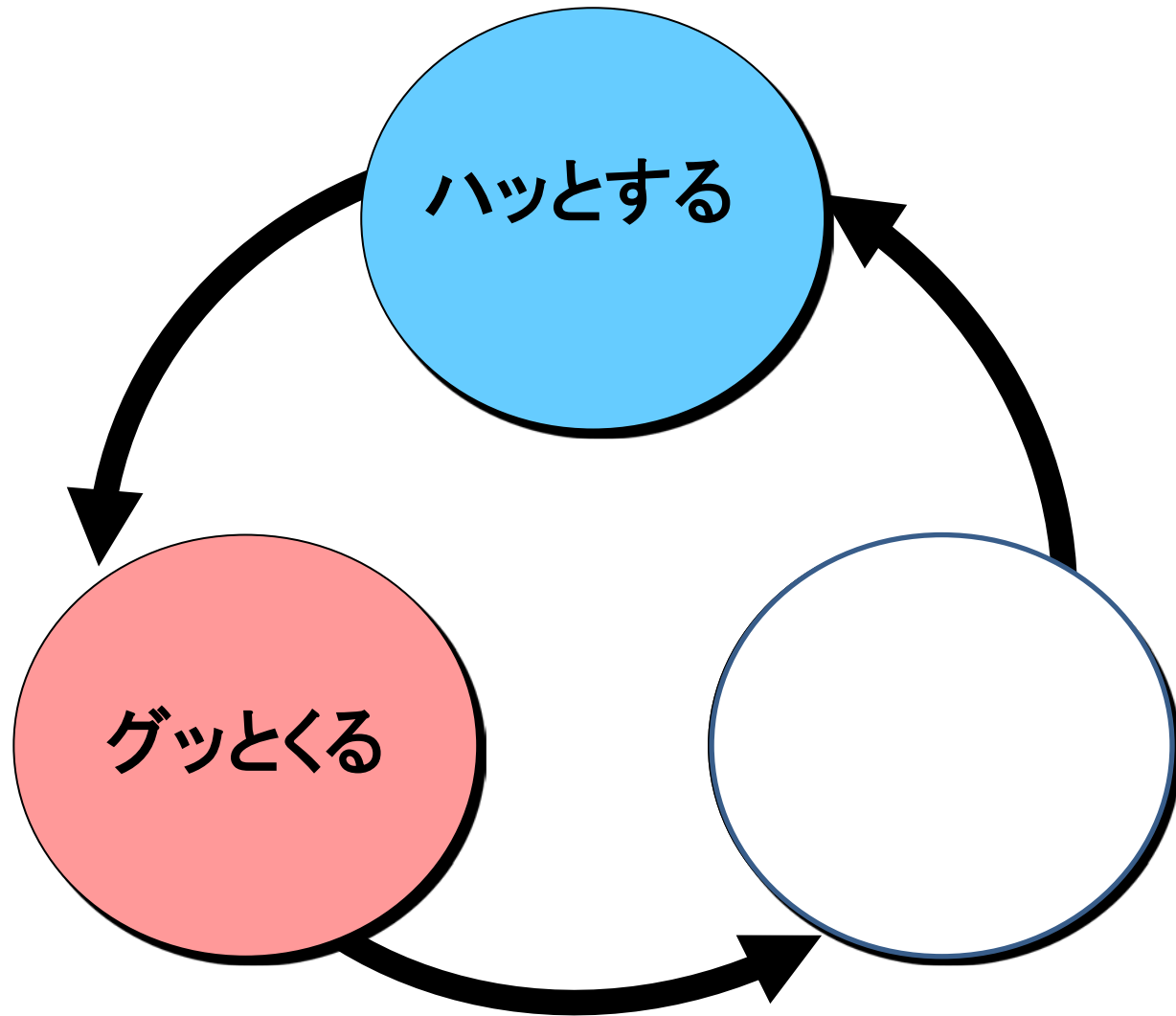
職場の相談力の向上



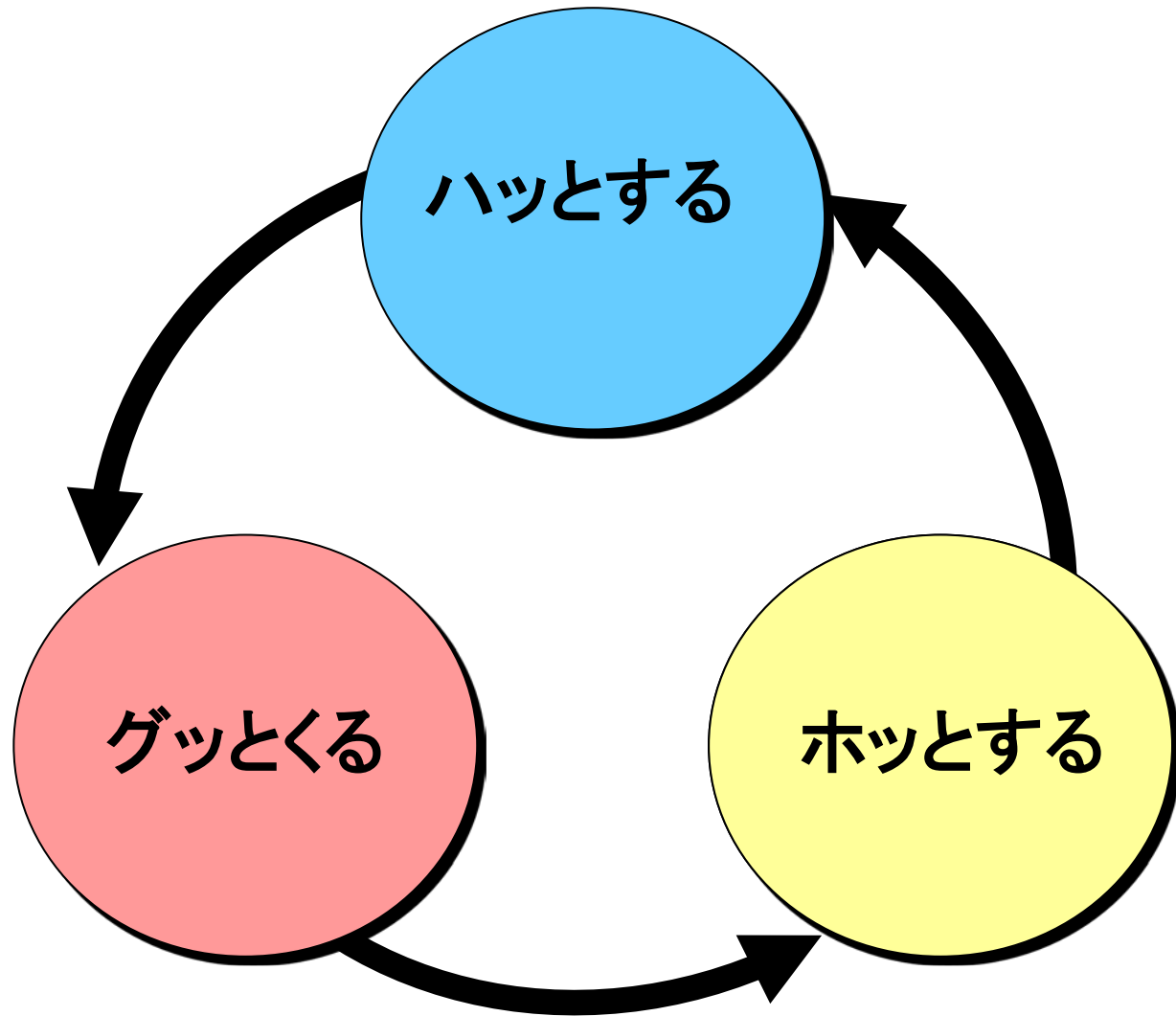
職場の相談力の向上



職場の相談力の向上



職場の相談力の向上



職場の相談力の向上

3. 認知的タスク分析の応用

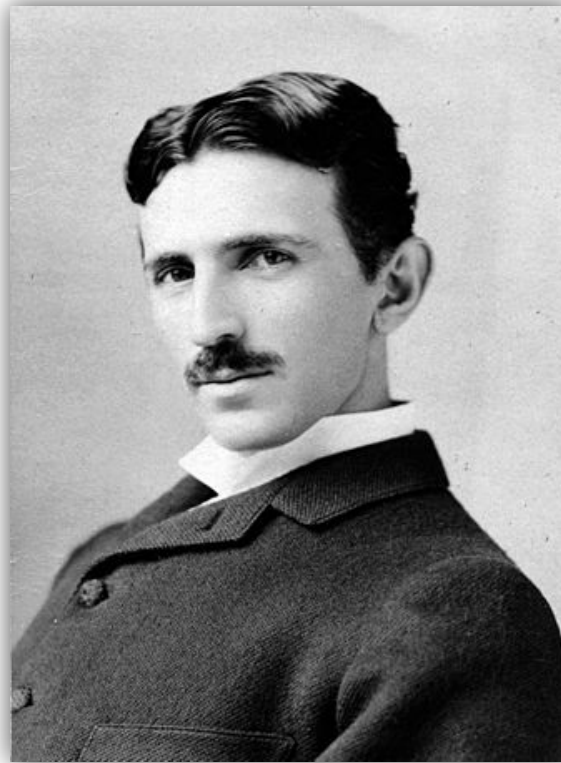
3. 認知的タスク分析の応用

(1) 認知的タスク分析とは？

- 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<ところ>の働きや、その仕組みを分析する手法です。
- 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<ところ>の働きを分析します。
- ③ 認知的タスク分析の専門家は、そういった<ところ>の働きを研究する仕事に従事しています。

3. 認知的タスク分析の応用

(2) ニコラ・テスラの明細書



(著作権消滅済)

出所) Crandall, Klein and Hoffman (2006:p.1)をもとに作成。







明細書

ヘンリ・フォード様

- “X” と書いた代金
1ドル
- どこに “X” と書いたらいい
のか知っていること
9,999ドル

ニコラ・テスラ

○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。

（<こころ>のなかのつぶやき）
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。

（職員）

ついていけるかどうか不安なんですね。

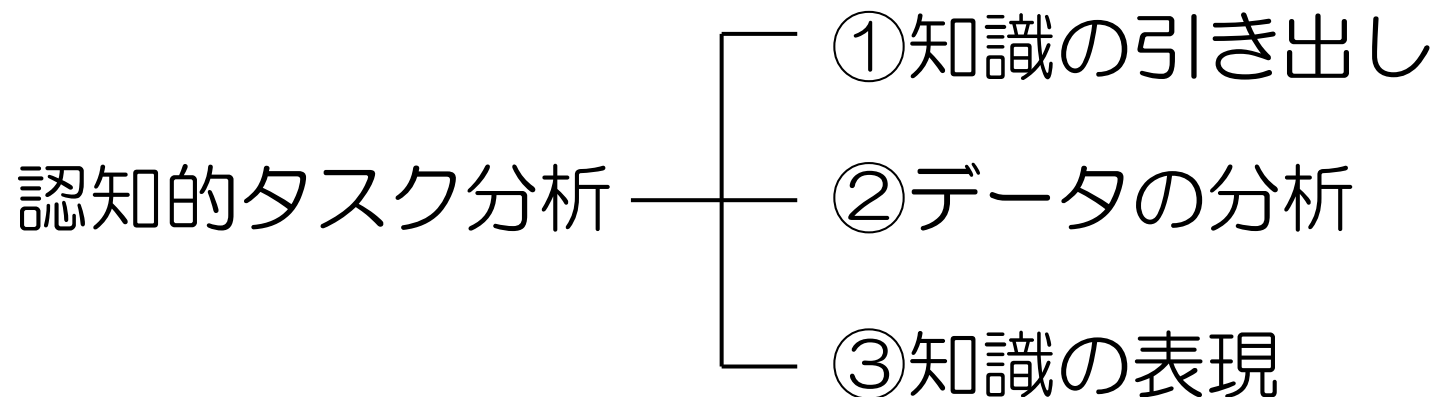
（求職者）

がんばったら、ついていけますか？

すっごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし・・・。

3. 認知的タスク分析の応用

(3) 認知的タスク分析の構成要素



4. グループワーク

4. グループワーク

(1) グループワークの進め方

グループワークでは、グループで、職業相談で職員が働かせている勘コツを図にまとめる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。勘コツインタビューとは、調査者が、調査協力者に、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、＜ことば＞にしてもらう面接法です。この面接法は、4つのセクションに分かれ、8つのステップからなる構造化された面接法です。勘コツワークショップでは、この面接法のノウハウを、グループワークへと応用します。

セクション

グループワークの内容

時間/
付箋(色)

セクション1 相談でのやりとり (事実)

グループ全員で、「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、その経験を話し合います。そのなかから、特に勘コツを明らかにしたい相談の経験を1つ選びます。その相談を話した参加者が話し手となり、求職者との間で、実際にあった「相談でのやりとり」(事実)を話してもらいます。

85
分

セクション

グループワークの内容

時間/
付箋(色)

セクション1 相談でのやりとり (事実)

グループ全員で、「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、その経験を話し合います。そのなかから、特に勘コツを明らかにしたい相談の経験を1つ選びます。その相談を話した参加者が話し手となり、求職者との間で、実際にあった「相談でのやりとり」(事実)を話してもらいます。

85
分

セクション2 その時の気持ち (主観)

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。話し手に協力してもらって、“相談の節目”を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。その区分ごとに、話し手に、「その時の気持ち」(主観)を話してもらいます。

45
分

セクション

グループワークの内容

時間/
付箋(色)

セクション1 相談でのやりとり (事実)

グループ全員で、「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、その経験を話し合います。そのなかから、特に勘コツを明らかにしたい相談の経験を1つ選びます。その相談を話した参加者が話し手となり、求職者との間で、実際にあった「相談でのやりとり」(事実)を話してもらいます。

85
分

セクション2 その時の気持ち (主観)

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。話し手に協力してもらって、“相談の節目”を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。その区分ごとに、話し手に、「その時の気持ち」(主観)を話してもらいます。

45
分

セクション3 重要な 判断・選択

話し手に協力してもらって、「相談でのやりとり」のうち、求職者の言動や状況の変化から、“相談の効果”が、どこにあったのかを見つけます。そして、「その時の気持ち」のうち、その“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つぐらい見つけます。話し手に、“重要な判断・選択”ごとに、その「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。

40
分

セクション

グループワークの内容

時間/
付箋(色)

セクション1 相談でのやりとり (事実)

グループ全員で、「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、その経験を話し合います。そのなかから、特に勘コツを明らかにしたい相談の経験を1つ選びます。その相談を話した参加者が話し手となり、求職者との間で、実際にあった「相談でのやりとり」（事実）を話してもらいます。

85
分

セクション2 その時の気持ち (主観)

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。話し手に協力してもらって、“相談の節目”を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。その区分ごとに、話し手に、「その時の気持ち」（主観）を話してもらいます。

45
分

セクション3 重要な 判断・選択

話し手に協力してもらって、「相談でのやりとり」のうち、求職者の言動や状況の変化から、“相談の効果”が、どこにあったのかを見つけます。そして、「その時の気持ち」のうち、その“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つぐらい見つけます。話し手に、“重要な判断・選択”ごとに、その「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。

40
分

セクション4 「いま、ここ」での 判断・選択

<ここ>の働きを鍛えるには、「いま、ここ（here and now）」の感覚で、実際に<ここ>を働かせることが大切です。グループ全員で、自分自身が、話し手の経験した相談事例と、同様の相談場面に直面したら、「今だったら、どのような対応をしたいか」を話し合い、「『いま、ここ』での判断・選択」をします。

25
分

相談の経験

セクション1
相談でのやりとり
(事実)



セクション1
相談でのやりとり
(事実)



セクション2
その時の気持ち
(主観)

セクション1
相談でのやりとり
(事実)

セクション3
重要な
判断・選択

相談の経験

セクション2
その時の気持ち
(主観)

セクション1
相談でのやりとり
(事実)

セクション3
重要な
判断・選択



セクション2
その時の気持ち
(主観)

セクション4
「いま、ここ」での
判断・選択

セクション1
相談でのやりとり
(事実)

セクション3
重要な
判断・選択

相談の勘コツ

セクション2
その時の気持ち
(主観)

セクション4
「いま、ここ」での
判断・選択

セクション

グループワークの内容

時間/
付箋(色)

セクション1 相談でのやりとり (事実)

グループ全員で、「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、その経験を話し合います。そのなかから、特に勘コツを明らかにしたい相談の経験を1つ選びます。その相談を話した参加者が話し手となり、求職者との間で、実際にあった「相談でのやりとり」(事実)を話してもらいます。

85
分

黄

セクション2 その時の気持ち (主観)

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。話し手に協力してもらって、“相談の節目”を見つけ、3～7つぐらいに区分をします。その区分ごとに、話し手に、「その時の気持ち」(主観)を話してもらいます。

45
分

青

セクション3 重要な 判断・選択

話し手に協力してもらって、「相談でのやりとり」のうち、求職者の言動や状況の変化から、“相談の効果”が、どこにあったのかを見つけます。そして、「その時の気持ち」のうち、その“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つぐらい見つけます。話し手に、“重要な判断・選択”ごとに、その「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。

40
分

赤

セクション4 「いま、ここ」での 判断・選択

<ここ>の働きを鍛えるには、「いま、ここ(here and now)」の感覚で、実際に<ここ>を働かせることが大切です。グループ全員で、自分自身が、話し手の経験した相談事例と、同様の相談場面に直面したら、「今だったら、どのような対応をしたいか」を話し合い、「『いま、ここ』での判断・選択」をします。

25
分

緑

セクション

ステップ

勘コツマップの 作成状況

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

セクション2 その時の気持ち (主観)

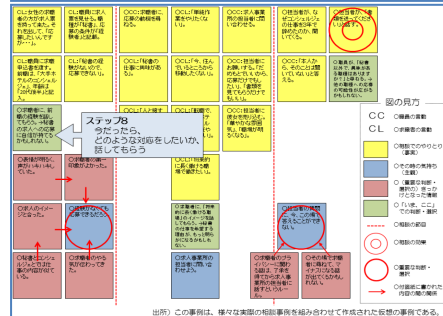
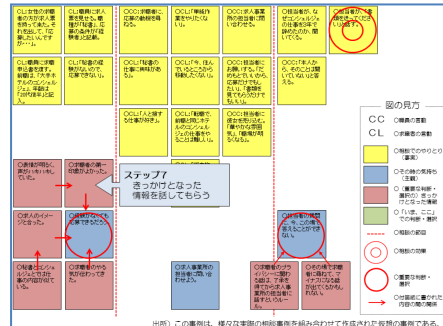
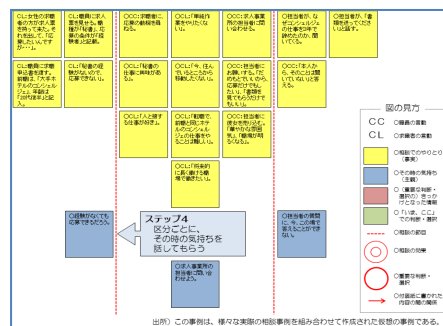
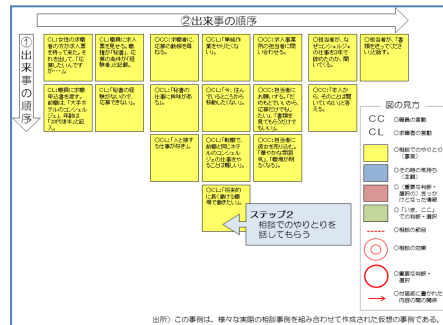
ステップ3：相談の節目を見つける
ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう

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
ステップ6：重要な判断・選択を見つける
ステップ7：重要な判断・選択の
きっかけとなった
情報を話してもらう

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



(2) グループワーク

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

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

ステップ1では、参加者全員で、「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、その経験を話し合います。そのなかから、特に勘コツを明らかにしたい相談の経験を1つ選びます。ステップ2では、その相談を話した参加者が話し手となり、求職者との間で、実際にあった「相談でのやりとり」を話してもらいます。

セクション1
相談でのやりとり
(事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう

ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

- 「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」を思い出して、グループで話し合しましょう。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

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。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

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。

赤色の箇所が、職員が手応えを感じたところになります。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

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。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

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。**

赤色の箇所が、職員が手応えを感じたところになります。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

例3

中高年の男性の方で、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、幅広く求人を検討するようになった。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

例3

中高年の男性の方で、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、幅広く求人を検討するようになった。**

赤色の箇所が、職員が手応えを感じたところになります。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

- 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思い出しましょう。
- 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。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

□「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」を思い出して、グループで話し合しましょう。

- 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。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

- グループで話し合って、できる限り全員で、関心の高い相談を1つ選びましょう。
- 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1人と、その話を記録する「記録係」を1人決めてください。
- 「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。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

- グループで話し合って、できる限り全員で、関心の高い相談を1つ選びましょう。
- 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1人と、その話を記録する「記録係」を1人決めてください。
- 「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。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

- 聞き手は、話し手から、その相談で、求職者との間で、実際にあった「相談でのやりとり」を聞いてください。
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。
- 聞き手の役割以外の人が、聞き手をサポートするため、話し手に質問してもOKです。
- 記録係は、「相談でのやりとり」を、簡単なメモ程度でいいですから、黒色のサインペンを使い、**黄色の付箋紙**に記録してください。その際、できる限り、話し手の＜ことば＞を使うようにしてください。
- サポーターは、聞き手と記録係をサポートしてください。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

事実とは何か？

- その男性は就職が難しそうだった。
(話し手の思いや考えが入っている)
- その男性は何回も面接試験に落ちた。
(事実)
- その男性は「就職が難しい」と言った。
(事実)

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。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう

ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

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、あなたはどうか応答したのですか？
- （一般的な話になったら）この相談では、
どのような対応をしたのですか？
- （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。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

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？

このステップでは、理由を聞いたり、助言をすることをしません。

ステップ2 相談でのやりとりを 話してもらう

CL: 女性の求職者の方が求人票を持って来た。それを出して、「応募したいんですが・・・」。

CL: 職員に求職申込書を渡す。前職は、「大手ホテルのコンシェルジェ」、年齢は「20代後半」と記入。

CL: 職員に求人票を見せる。職種が「秘書」、応募の条件が「経験者」と記載。

CL: 「秘書の経験がないので、応募できない」。

OCC: 求職者に、応募の動機を尋ねる。

OCL: 「秘書の仕事に興味がある」。

OCL: 「人と接する仕事が好き」。

OCL: 「単純作業をやりたくない」。

OCL: 「今、住んでいるところから移動したくない」。

OCL: 「転職で、前職と同じホテルのコンシェルジェの仕事をやることは難しい」。

OCL: 「将来的に長く働ける職場で働きたい」。

OCC: 求人事業所の担当者に問い合わせる。

OCC: 担当者をお願いする。「だめもとでいいから、応募だけでもしたい」、「書類を見てもらうだけでもいい」。

OCC: 担当者に彼女を売り込む。「華やかな雰囲気」、「職場が明るくなる」。

O 担当者が、なぜコンシェルジェの仕事を3年で辞めたのか、聞いてくる。

OCC: 「本人から、そのことは聞いていない」と答える。

O 担当者が、「書類を送ってください」と話す。

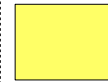
図の見方

CC

○職員の言動

CL

○求職者の言動



○相談でのやりとり
(事実)



○その時の気持ち
(主観)



○(重要な判断・
選択の) きっか
けとなった情報



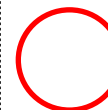
○「いま、ここ」
での判断・選択



○相談の節目



○相談の効果



○重要な判断・
選択



○付箋紙に書かれた
内容の間の関係

付箋紙への記録の仕方

（話し手）

「秘書の経験がないので応募できないと話すが、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」。

付箋紙への記録の仕方

○秘書の経験がないので応募できないと話すが、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。

1枚の付箋紙に、
まとめて書かないようにします。

付箋紙への記録の仕方

○応募の動機を聞く。

○秘書の経験がない
ので応募できないと
話す。

小分けにして書きます。

付箋紙への記録の仕方

○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。

○経験がなくても応
募できると思った。

その時の思いや考えは青色の付箋紙に記録します。

付箋紙への記録の仕方

○**職員が求職者に**応募の動機を聞く。

○**求職者が**「秘書の経験がないので応募できない」と話す。

くても応募
思った。

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を区別できるように記入しておきます。

付箋紙への記録の仕方

○CC：CLに応募
の動機を聞く。

○CL：「秘書の経
験がないので応募で
きない」と話す。

なくても応
思った。

職員を「CC（Career Consultant）」、求職者を
「CL（Client）」と記号化するなど工夫をするとよ
いでしょう。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

- 聞き手は、話し手から、その相談で、求職者との間で、実際にあった「相談でのやりとり」を聞いてください。
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。
- 聞き手の役割以外の人が、聞き手をサポートするため、話し手に質問してもOKです。
- 記録係は、「相談でのやりとり」を、簡単なメモ程度でいいですから、黒色のサインペンを使い、**黄色の付箋紙**に記録してください。その際、できる限り、話し手の<ことば>を使うようにしてください。
- サポーターは、聞き手と記録係をサポートしてください。

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう

ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

- 記録係は、話し手の確認を取りながら、模造紙の上の方に、黄色の付箋紙を並べてください。
- 並べる順序は、「相談でのやりとり」で、出来事が起こった順に、まず、①のように上から下へと並べます。ついで、②のように、「相談でのやりとり」の流れが変わったところで、左から右へと列を変えます。

②出来事の順序

① 出来事の順序

CL: 女性の求職者の方が求人票を持って来た。それを出して、「応募したいんですが…」。

CL: 職員に求人票を見せる。職種が「秘書」、応募の条件が「経験者」と記載。

OCC: 求職者に、応募の動機を尋ねる。

OCL: 「単純作業をやりたい」。

OCC: 求人事業所の担当者に問い合わせる。

O 担当者が、なぜコンシェルジェの仕事で3年で辞めたのか、聞いてくる。

O 担当者が、「書類を送ってください」と話す。

CL: 職員に求職申込書を渡す。前職は、「大手ホテルのコンシェルジェ」、年齢は「20代後半」と記入。

CL: 「秘書の経験がないので、応募できない」。

OCL: 「秘書の仕事に興味がある」。

OCL: 「今、住んでいるところから移動したくない」。

OCC: 担当者をお願いする。「だめもとでいいから、応募だけでもしたい」、「書類を見てもらだけでもいい」。

OCC: 「本人から、そのことは聞いていない」と答える。

OCL: 「人と接する仕事が好き」。

OCL: 「転職で、前職と同じホテルのコンシェルジェの仕事をやることは難しい」。

OCC: 担当者に彼女を売り込む。「華やかな雰囲気」、「職場が明るくなる」。

OCL: 「将来的に長く働ける職場で働きたい」。

ステップ2
相談でのやりとりを話してもらう

図の見方

CC ○職員の言動

CL ○求職者の言動

○相談でのやりとり（事実）

○その時の気持ち（主観）

○（重要な判断・選択の）きっかけとなった情報

○「いま、ここ」での判断・選択

○相談の節目

○相談の効果

○重要な判断・選択

○付箋紙に書かれた内容の関係

セクション1 相談でのやりとり (事実)

ステップ1：相談の経験を思い出してもらう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらう

- 記録係は、話し手の確認を取りながら、模造紙の上の方に、黄色の付箋紙を並べてください。
- 並べる順序は、「相談でのやりとり」で、出来事が起こった順に、まず、①のように上から下へと並べます。ついで、②のように、「相談でのやりとり」の流れが変わったところで、左から右へと列を変えます。

セクション2

その時の気持ち (主観)

ステップ3：相談の節目を見つける

ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう

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。ステップ3では、話し手に協力してもらって、“相談の節目”を見つけ、3～7つぐらいに、「相談でのやりとり」を区分します。ステップ4では、その区分ごとに、話し手に、「その時の気持ち」を話してもらいます。

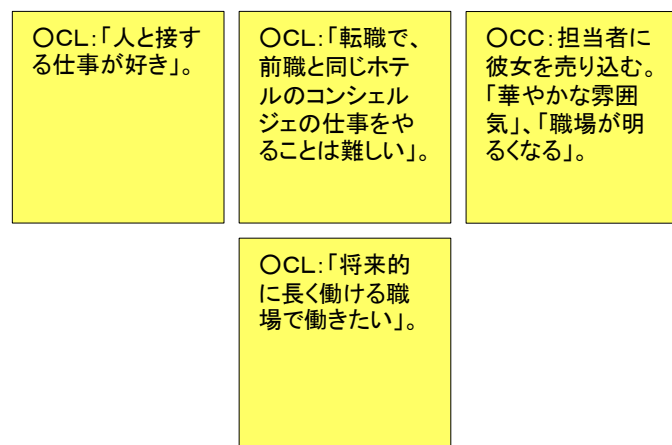
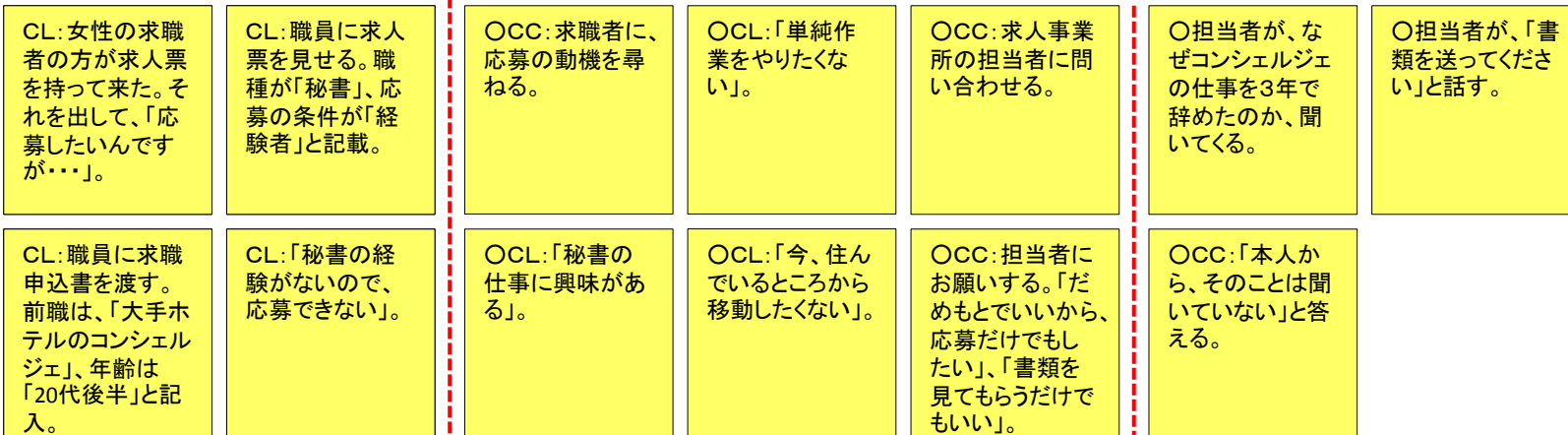
セクション2

その時の気持ち (主観)

ステップ3：相談の節目を見つける

ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう

- 記録係が黄色の付箋紙を並べ終えたら、聞き手は、話し手と協力して“相談の節目”を見つけましょう。
- “相談の節目”とは、起承転結のように相談の局面が変化したり、展開する場面です。
- “相談の節目”が見つかったら、記録係は、赤色のサインペンを使い、書き込みます。
- 3～7つぐらいに「相談でのやりとり」を区分すると、後のワークが、比較的やりやすくなります。
- 聞き手の役割以外の人が、聞き手をサポートするため、話し手に質問してもOKです。



ステップ3
相談の節目を見つける

図の見方

CC ○職員の言動

CL ○求職者の言動

○相談でのやりとり（事実）

○その時の気持ち（主観）

○（重要な判断・選択の）きっかけとなった情報

○「いま、ここ」での判断・選択

--- ○相談の節目

○ ○ ○相談の効果

○ ○ ○重要な判断・選択

→ ○付箋紙に書かれた内容の関係

セクション2

その時の気持ち (主観)

ステップ3：相談の節目を見つける

ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう

- 記録係が黄色の付箋紙を並べ終わったら、聞き手は、話し手と協力して“相談の節目”を見つけましょう。
- “相談の節目”とは、起承転結のように相談の局面が変化したり、展開する場面です。
- “相談の節目”が見つかったら、記録係は、赤色のサインペンを使い、書き込みます。
- 3～7つぐらいに「相談でのやりとり」を区分すると、後のワークが、比較的やりやすくなります。
- 聞き手の役割以外の人が、聞き手をサポートするため、話し手に質問してもOKです。

セクション2

その時の気持ち (主観)

ステップ3：相談の節目を見つける

ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう

- 聞き手は、話し手から、「相談でのやりとり」の区分ごとに、「その時の気持ち」を聞いてください。気持ちですから、話し手の**主観を中心に**話を聞いてください。
- 聞き手の役割以外の人が、聞き手をサポートするため、話し手に質問をしてもOKです。
- 記録係は、「その時の気持ち」を、簡単なメモ程度でいいですから、黒色のサインペンを使い、**青色の付箋紙**に記録してください。その際、できる限り、話し手の＜ことば＞を使うようにしてください。
- 勘コツマップに、「その時の気持ち」が起こった、「相談でのやりとり」の記録の下に、その付箋紙を並べます。

セクション2 その時の気持ち (主観)

ステップ3：相談の節目を見つける

ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう

質問例

- そこで、あなたは、どのような気持ちでしたか？
- そこで、あなたは何を感じていましたか？
- そこで、あなたは何を思っていましたか？
- そこで、あなたは何を考えていましたか？

セクション2

その時の気持ち (主観)

ステップ3：相談の節目を見つける

ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう

NG質問

- なぜ、そう思ったのですか？
- その考え方は間違っていないですか？

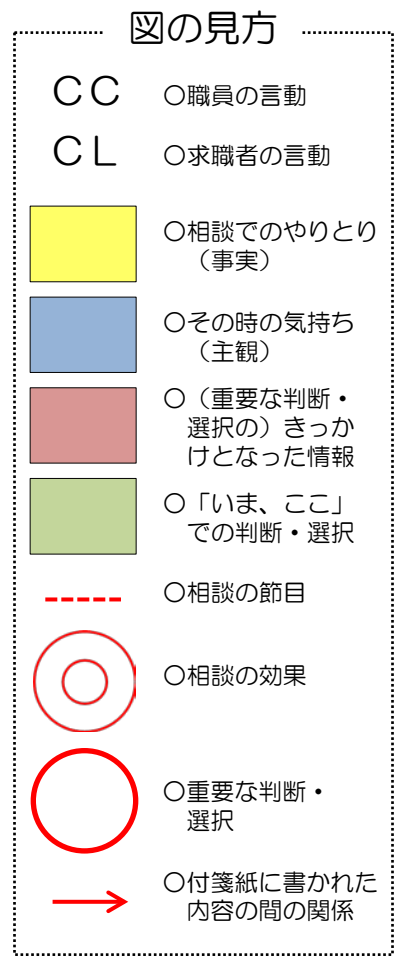
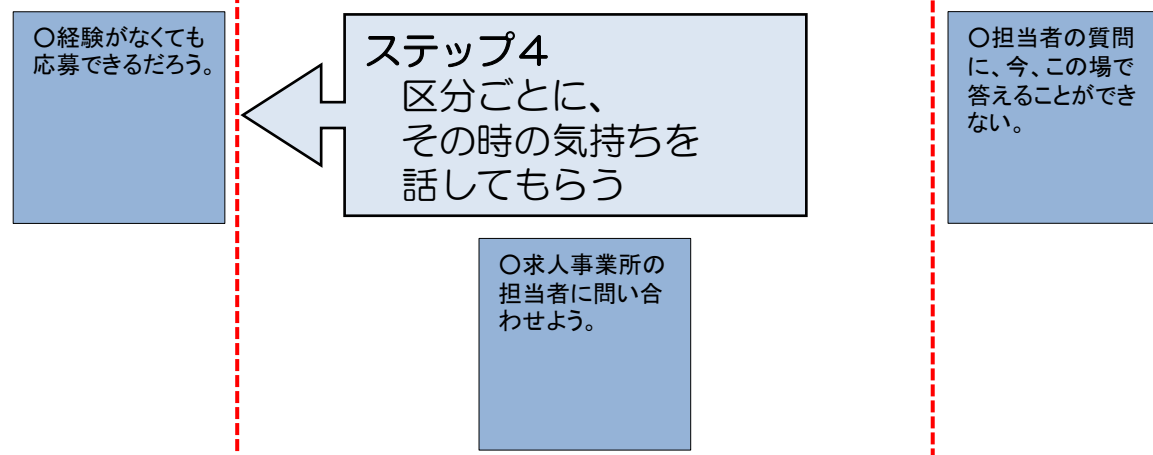
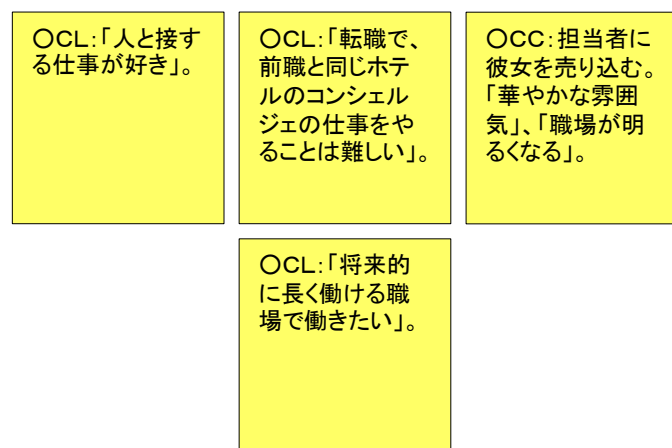
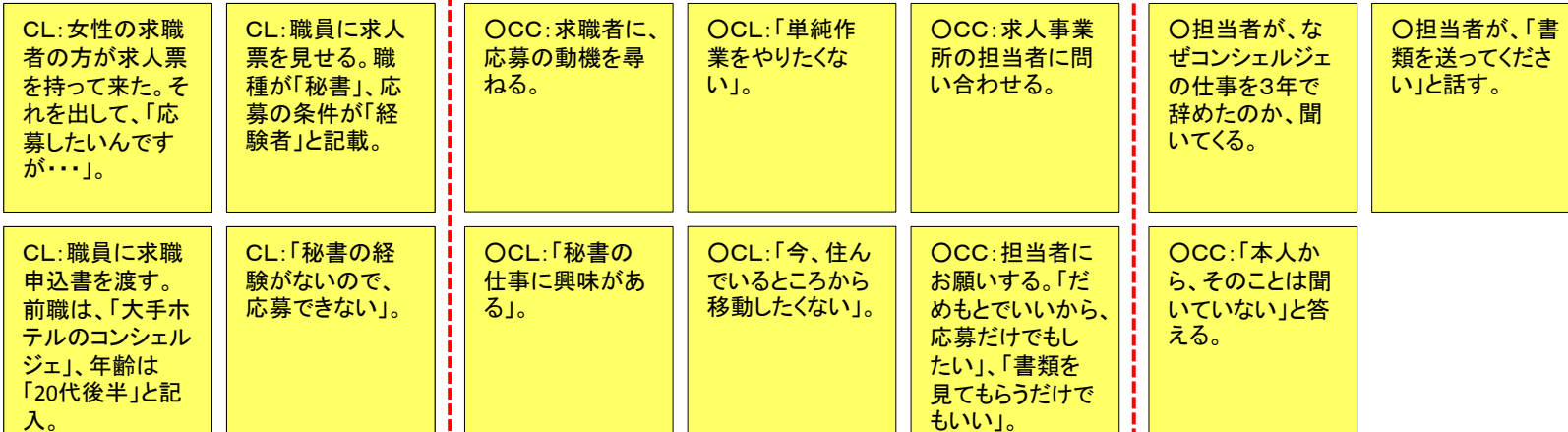
今回のワークでは、判断や選択の問題点、改善点の検討はしません。

付箋紙への記録の例

○経験がなくても応募できる。

○担当者の質問に、
今、この場で答える
ことができない。

○求人事業所の担当者
に問い合わせる。



セクション2

その時の気持ち (主観)

ステップ3：相談の節目を見つける

ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう

- 聞き手は、話し手から、「相談でのやりとり」の区分ごとに、「その時の気持ち」を聞いてください。気持ちですから、話し手の**主観を中心に**話を聞いてください。
- 聞き手の役割以外の人が、聞き手をサポートするため、話し手に質問をしてもOKです。
- 記録係は、「その時の気持ち」を、簡単なメモ程度でいいですから、黒色のサインペンを使い、**青色の付箋紙**に記録してください。その際、できる限り、話し手の＜ことば＞を使うようにしてください。
- 勘コツマップに、「その時の気持ち」が起こった、「相談でのやりとり」の記録の下に、その付箋紙を並べます。

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

ステップ6：重要な判断・選択を見つける

ステップ7：重要な判断・選択の

きっかけとなった情報を話してもらう

ステップ5では、聞き手は、話し手に協力してもらって、「相談でのやりとり」のうち、求職者の言動や状況の変化から、“相談の効果”が、どこにあったのかを見つけます。ステップ6では、「その時の気持ち」のうち、その“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つぐらい見つけます。ステップ7では、話し手に、“重要な判断・選択”ごとに、その「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。

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

ステップ6：重要な判断・選択を見つける

ステップ7：重要な判断・選択の

きっかけとなった情報を話してもらう

- 聞き手は、話し手と協力して、求職者の言動や状況の変化から、“**相談の効果**”が、どこにあったのかを見つけてます。
- 聞き手の役割以外の人が、聞き手をサポートするため、話し手に質問をしてもOKです。
- 記録係は、“相談の効果”が見つかったら、「相談でのやりとり」の記録のうち、赤色のサインペンを使い、該当する箇所に**二重丸**を書き込みます。

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

ステップ6：重要な判断・選択を見つける

ステップ7：重要な判断・選択の

きっかけとなった情報を話してもらう

“相談の効果” の例

- 「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。
- 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。
- 担当者が、「書類を送ってください」と話した。

“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（事実）なので、「相談でのやりとり」を中心に探します。

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

ステップ6：重要な判断・選択を見つける

ステップ7：重要な判断・選択の

きっかけとなった情報を話してもらう

質問例

- この相談で、あなたが手応えを感じたところは、どこですか？
- 相談の前後で、求職者の～（行動、発言等）に、何か変化が見られましたか？
⇒それはどこですか？
- この相談が終わってから、求職者の置かれている～（状況、環境等）に何か変化は見られましたか？
⇒それは、どんな変化ですか？

CL: 女性の求職者の方が求人票を持って来た。それを出して、「応募したいんですが・・・」。

CL: 職員に求人票を見せる。職種が「秘書」、応募の条件が「経験者」と記載。

OCC: 求職者に、
応募の動機を尋
ねる。

○CL:「単純作業をやりたくない」。

OCC: 求人事業所の担当者に問い合わせる。

○担当者が、なぜコンシェルジェの仕事を3年で辞めたのか、聞いてくる。

○担当者が、「書類を送ってください」と話す。

CL: 職員に求職
申込書を渡す。
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
入。

CL:「秘書の経験がないので、応募できない」。

○CL:「秘書の
仕事に興味があ
る」。

OCL:「今、住んでいるところから移動したくない」。

○CC: 担当者に
 お願いする。「だ
 めもとでいいから、
 応募だけでもし
 たい」、「書類を
 見てもらうだけ
 でもいい」。

OCC:「本人ら、そのことしていない」
える。

ステップ5 相談の効果を見つかる

○経験がなくても
応募できるだろう。

○CL:「人と接する仕事が好き」。

○CL:「転職で、前職と同じホテルのコンシェルジェの仕事をやることは難しい」。

OCC: 担当者に彼女を売り込む。「華やかな雰囲気」、「職場が明るくなる」。

○CL:「将来的に長く働ける職場で働きたい」。

○求人事業所の
担当者に問い合
わせよう。

○担当者の質問に、今、この場で答えることができない。

図の見方

CC ○職員の言動

CL ○求職者の言動

○相談でのやりとり
(事実)

○その時の気持ち
(主観)

○（重要な判断・
選択の）きっか
けとなった情報

での判断・選択

○相談の節目

○相談の効果

○重要な判断・選択

○付箋紙に書かれた
内容の間の関係

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。

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

ステップ6：重要な判断・選択を見つける

ステップ7：重要な判断・選択の

きっかけとなった情報を話してもらう

- 聞き手は、話し手と協力して、求職者の言動や状況の変化から、“**相談の効果**”が、どこにあったのかを見つけてます。
- 聞き手の役割以外の人が、聞き手をサポートするため、話し手に質問をしてもOKです。
- 記録係は、“相談の効果”が見つかったら、「相談でのやりとり」の記録のうち、赤色のサインペンを使い、該当する箇所に**二重丸**を書き込みます。

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

ステップ6：重要な判断・選択を見つける

ステップ7：重要な判断・選択の

きっかけとなった情報を話してもらう

- 聞き手は、話し手と協力して、「その時の気持ち」のうち、“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つぐらい見つけます。
- 聞き手の役割以外の人々が、聞き手をサポートするため、話し手に質問をしてもOKです。
- 記録係は、該当する“重要な判断・選択”に、赤色のサインペンを使い、丸を書き込みます。

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

ステップ6：重要な判断・選択を見つける

ステップ7：重要な判断・選択の

きっかけとなった情報を話してもらう

質問例

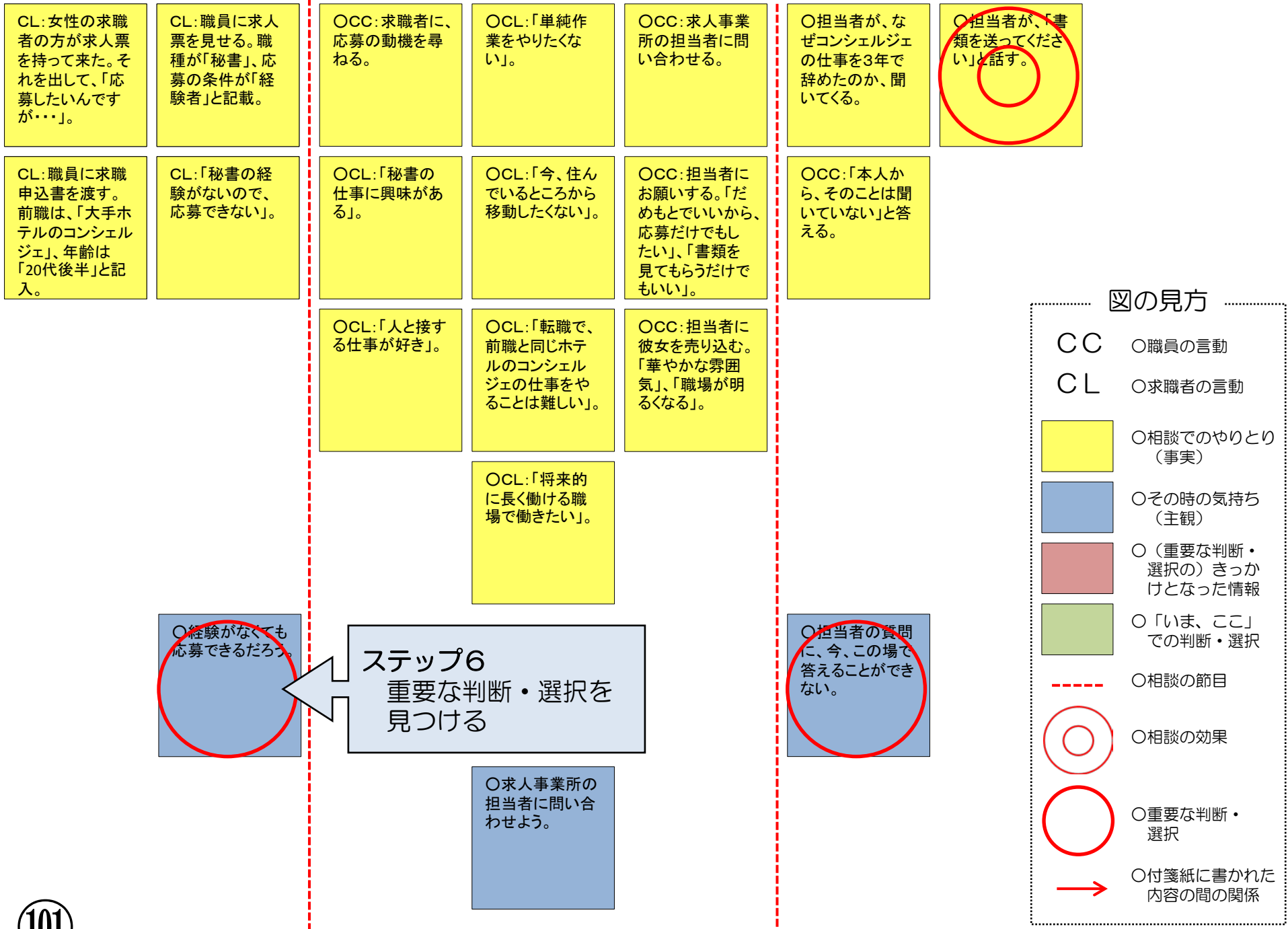
- 求職者の～（発言、行動、状況の変化等）
に強く影響を及ぼしたと思う、
あなたの判断や選択は、どれですか？
- ここで、あなたは～と感じたのですね。
⇒それは、“相談の効果”につながる
重要な～（判断、選択等）だと思うのですが、
いかがですか？

付箋紙への記録の仕方

○経験がなくても応募できる。

○担当者の質問に、
今、この場で答える
ことができない。

○求人事業所の担当者
に問い合わせる。



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

ステップ6：重要な判断・選択を見つける

ステップ7：重要な判断・選択の

きっかけとなった情報を話してもらう

- 聞き手は、話し手と協力して、「その時の気持ち」のうち、“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つぐらい見つけます。
- 聞き手の役割以外の人々が、聞き手をサポートするため、話し手に質問をしてもOKです。
- 記録係は、該当する“重要な判断・選択”に、赤色のサインペンを使い、**丸**を書き込みます。

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

ステップ6：重要な判断・選択を見つける

ステップ7：重要な判断・選択の

きっかけとなった情報を話してもらう

- 話し手に、**赤い丸**をつけた“重要な判断・選択”ごとに、思いつく限り、その「きっかけとなった情報」を、話してもらいます。
- 記録係は、黒色のサインペンを使い、**赤色の付箋紙**に、その「きっかけとなった情報」を記録します。その際、できる限り、話し手の<ことば>を使うようにしてください。「相談でのやりとり」で記録した内容と重なってもかまいません。
- “重要な判断・選択”の近くに、「きっかけとなった情報」を並べます。赤色のサインペンを使い、勘コツマップに、“重要な判断・選択”と「きっかけとなった情報」の関係を書き込んでもよいでしょう。

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

ステップ6：重要な判断・選択を見つける

ステップ7：重要な判断・選択の

きっかけとなった情報を話してもらう

質問例

- その判断や選択をする際、
手がかりとなった情報はありましたか？
⇒それは、どのような情報でしたか？
- そこで、あなたは～と感じたのですね。
⇒そのきっかけとなったこと
（求職者の言動、過去の経験、法律や規則等）は
ありますか？
⇒それは、どのようなことですか？

付箋紙への記録の仕方

○表情が明るく、声がハキハキしていた。



○求職者の第一印象がよかった。



○経験がなくても応募できるだろう。



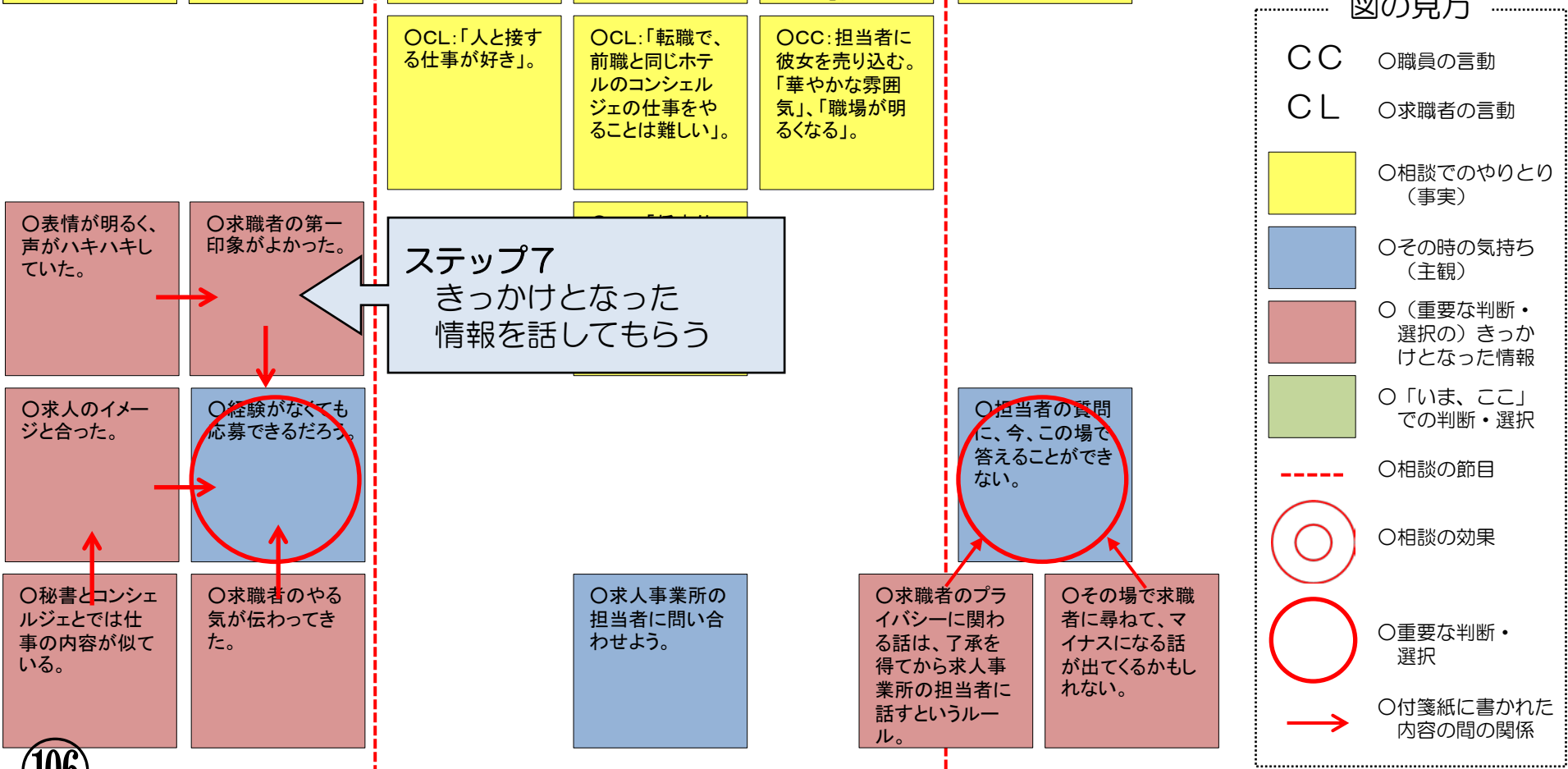
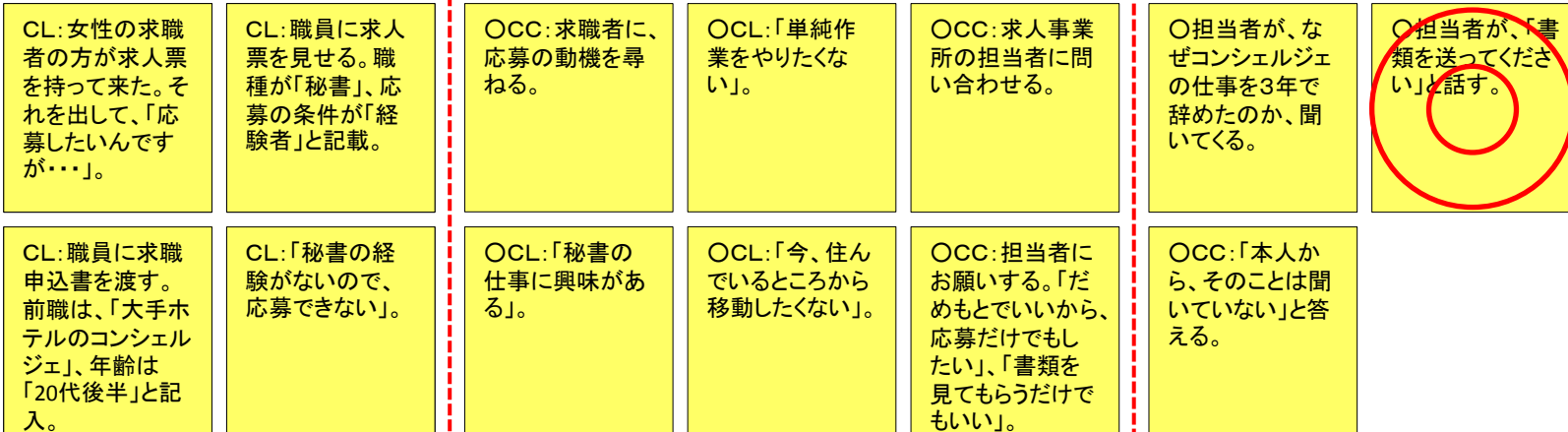
○求人のイメージと合った。



○求職者のやる気が伝わってきた。

○秘書とコンシェルジェとでは仕事の内容が似ている。





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

ステップ6：重要な判断・選択を見つける

ステップ7：重要な判断・選択の

きっかけとなった情報を話してもらう

- 話し手に、**赤い丸**をつけた“重要な判断・選択”ごとに、思いつく限り、その「きっかけとなった情報」を、話してもらいます。
- 記録係は、黒色のサインペンを使い、**赤色の付箋紙**に、その「きっかけとなった情報」を記録します。その際、できる限り、話し手の<ことば>を使うようにしてください。「相談でのやりとり」で記録した内容と重なってもかまいません。
- “重要な判断・選択”の近くに、「きっかけとなった情報」を並べます。赤色のサインペンを使い、勘コツマップに、“重要な判断・選択”と「きっかけとなった情報」の関係を書き込んでもよいでしょう。

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

＜こころ＞の働きを鍛えるには、「いま、ここ（here and now）」での感覚で、実際に＜こころ＞を働かせることが大切です。グループ全員で、自分自身が、話し手の経験した相談事例と同様な相談場面に直面したら、「今だったら、どのような対応をしたいか」を話し合い、参加者1人1人が、「『いま、ここ』での判断・選択」をします。

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

- グループ全員で、自分自身の「『いま、ここ』での判断・選択」を話し合います。
- 具体的には、次の3つです。①自分自身が、同様な「相談でのやりとり」の場面に直面したら、今なら、どのような対応をしたいか。②①の対応の結果、「相談でのやりとり」は、どのように変わらと思うか。③①の対応は、どのような判断や選択によるものか。
- ②については、「～かもしれない」というくことば>を使って説明するようにします。
- 参加者1人1人が、黒色のサインペンを使い、**緑色の付箋紙**に、「『いま、ここ』での判断・選択」を記録します。
- 対応が変わる「相談でのやりとり」の下に、その「『いま、ここ』での判断・選択」を並べます。

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

質問例

- あなたが、同様な相談の場面に直面したら、
今だったら、どのような対応をしたいですか？
⇒そのような対応をしたら、
この相談は、どのように変わるとおもいますか？
「～かもしれない」という言葉を使って、
説明してください。
⇒その対応は、どのような状況の判断や選択による
ものですか？
⇒その判断や選択のきっかけとなった情報は
何ですか？

付箋紙への記録の例

○求職者に、前職の経験を話してもらう。
→秘書の求人への応募に自信が持てるかもしれない。

○求職者に、「将来的に長く働ける職場」のイメージを話してもらう。→秘書の仕事を希望する理由が、もっと明らかになるかもしれない。

○職員が、「秘書以外で、興味がある職種はありますか？」と尋ねる。→他の職種への応募の可能性が広がるかもしれない。

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

- グループ全員で、自分自身の「『いま、ここ』での判断・選択」を話し合います。
- 具体的には、次の3つです。①自分自身が、同様な「相談でのやりとり」の場面に直面したら、今なら、どのような対応をしたいか。②①の対応の結果、「相談でのやりとり」は、どのように変わらと思うか。③①の対応は、どのような判断や選択によるものか。
- ②については、「～かもしれない」というくことば>を使って説明するようにします。
- 参加者1人1人が、黒色のサインペンを使い、**緑色の付箋紙**に、「『いま、ここ』での判断・選択」を記録します。
- 対応が変わる「相談でのやりとり」の下に、その「『いま、ここ』での判断・選択」を並べます。

5. 勘コツの分かち合い

6. 実践を考える

6. 実践を考える

(1) 実践を考える

勘コツ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合いましょう！



(2) まとめ

- ①職業相談の勘コツを意識できるようになるには、
どうしたらよいか？
- ②職場で職業相談の勘コツを分かち合うには、
どうしたらよいか？
- ③重要な職業相談の勘コツを見つけるには、
どうしたらよいか？

職場で、職業相談
の勘とコツを分か
ち合い、職場の相
談力を向上させま
しょう！



みんなで、その勘とコツを
分かち合いましょう。

いろんな勘やコツ
を働かせて、相談
をしていたんだ。

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. 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』ワークショップの研究開発ー認知的タスク分析を取り入れた研修研究」労働政策研究報告書No.182.