

ハツとして、グツときて、ホツとする体験型研修

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.3.0



CD教材付き



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

はじめに

本書は、「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」という。）を運営する担当者（以下「運営担当者」という。）用のマニュアルである。

勘コツワークショップとは、職業相談の担当者（以下「職員」という。）の応答の背景にある重要な判断や言動の選択を〈ことば〉にして職員同士で分かち合うことにより、職場の相談力を向上させることを目的とした研修プログラムである。労働政策研究・研修機構キャリア支援部門では、勘コツワークショップの研究開発に当たり、その基本的な考え方として、職員が自らの職業相談のプロセスを意識できるようになることを目標としてきた。職業相談のプロセスの意識化により、求職者との〈ことば〉のやりとりにおいて、自分自身の応答をどのように変えれば、職業相談がよりよくなるかを検討できるようになり、この実践を通して、相談の窓口が改善できるようになると考える。そのため、平成24年度から、認知的タスク分析（cognitive task analysis）を取り入れた勘コツワークショップの開発に取り組んできた。認知的タスク分析とは、仕事における働く人の判断や選択などの〈こころ〉の働き（working minds）や、その仕組みに焦点を当てた分析の手法である。

研修の参加者は、グループワークを通じて、①職業相談における判断や選択を〈ことば〉で表現し、②それらのなかから、重要な判断と選択を図式化した勘コツマップを作成し、職員同士で分かち合う体験をする。そして、③「勘コツマップ」で整理した相談事例と同様の相談場面に直面したら、「今なら、どのような対応をしたいか」を検討し、自分自身の勘コツを鍛える。これまで、厚生労働省、都道府県労働局、地方自治体就業支援機関、労働政策研究・研修機構等の主催の18の研修コースで実施され、365人の職員が勘コツワークショップに参加した。

なお、本マニュアル及び研究教材、研修プログラムの研究開発に当たっては、大関義勝氏（HRDファシリテーションズ代表、元・キャリア・コンサルティング協議会理事・事務局長）から、様々な示唆と助言をいただいた。また、研修プログラムの実施と研修プログラムの効果に関するデータの収集に当たり、厚生労働省、都道府県労働局ならびに地方自治体就業支援機関等の関係各位に、ご協力いただいた。改めて、心からの敬意と謝意を表する。

2016年5月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構
理事長 菅野和夫

目次

1 勘コツワークショップとは	1
(1) 研修の目的	1
(2) 研修の参加者に期待される効果 －「ハッとする」、「グッとくる」、「ホッとする」体験.....	1
2 職業相談の勘コツ	3
(1) 職業相談の勘とコツの関係	3
(2) 職業相談の技能の習得	4
(3) 勘コツと意思決定モデル	5
3 勘コツの「見える化」	7
(1) 勘コツインタビュー	7
(2) 勘コツマップ	18
4 勘コツワークショップの実施	20
(1) スケジュール	20
(2) グループワーク	23
5 勘コツワークショップの準備	25
(1) 会場の設営	25
(2) グループワークのセッティング	26
(3) 準備するもの	27
6 運営担当者の進行例	28
7 おわりに	80
(1) 職業相談技法についての新しい考え方の提案	80
(2) 認知的タスク分析の新たな展開	81
参考文献	82
CD教材の説明	83
「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」の マニュアルとCD教材の利用にあたって	84
CD教材	85

勘コツワークショップとは

本書は、「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」という。）を運営する担当者（以下「運営担当者」という。）用のマニュアルです。

勘コツワークショップとは、職業相談の担当者（以下「職員」という。）の応答の背景にある重要な判断や言動の選択を<ことば>にして職員同士で分かち合うことにより、職場の相談力を向上させることを目的とした研修プログラムです。

運営担当者は、グループワークを円滑に進めるためのガイドシートを参加者に配布し、スライドを映写しながら、勘コツワークショップを運営することができます。巻末のCD教材のなかにはガイドシートとスライドのPDFファイルが入っています。

マニュアル及びCD教材は、「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」のマニュアルとCD教材の利用にあたって] (p.84) をよくお読みいただいてから、ご利用ください。

(1) 研修の目的

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コツを「見える化」し、その勘コツを職員同士で分かち合い、職場の相談力を向上させることにあります。

そのため、勘コツワークショップの参加者は、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>の働きや、その仕組みに焦点を当てた分析の手法です（詳しくは、6「3. 認知的タスク分析の応用」(p.41-44) 参照）。

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>で表現し、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します。そして、③「勘コツマップ」で整理した相談事例と同様の相談場面に直面したら、「今なら、どのような対応をしたいか」を検討し、自分自身の勘コツを鍛えます。

(2) 研修の参加者に期待される効果 － 「ハッとする」、「グッとくる」、「ホッとする」体験

勘コツワークショップの参加者に期待される効果は3つあります。①参加者は、職業相談の勘コツを意識できるようになります。私たちは、普段、水や空気のように、あまり意識せず、勘コツを使っています。この勘コツを意識できるようになると、より自由に勘コツを使うことができるようになります。このため、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ります。さらに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ります。このサイクルを回して行くことによって、職場の相談力を向上させることが期待されます。

1 勘コツワークショップとは

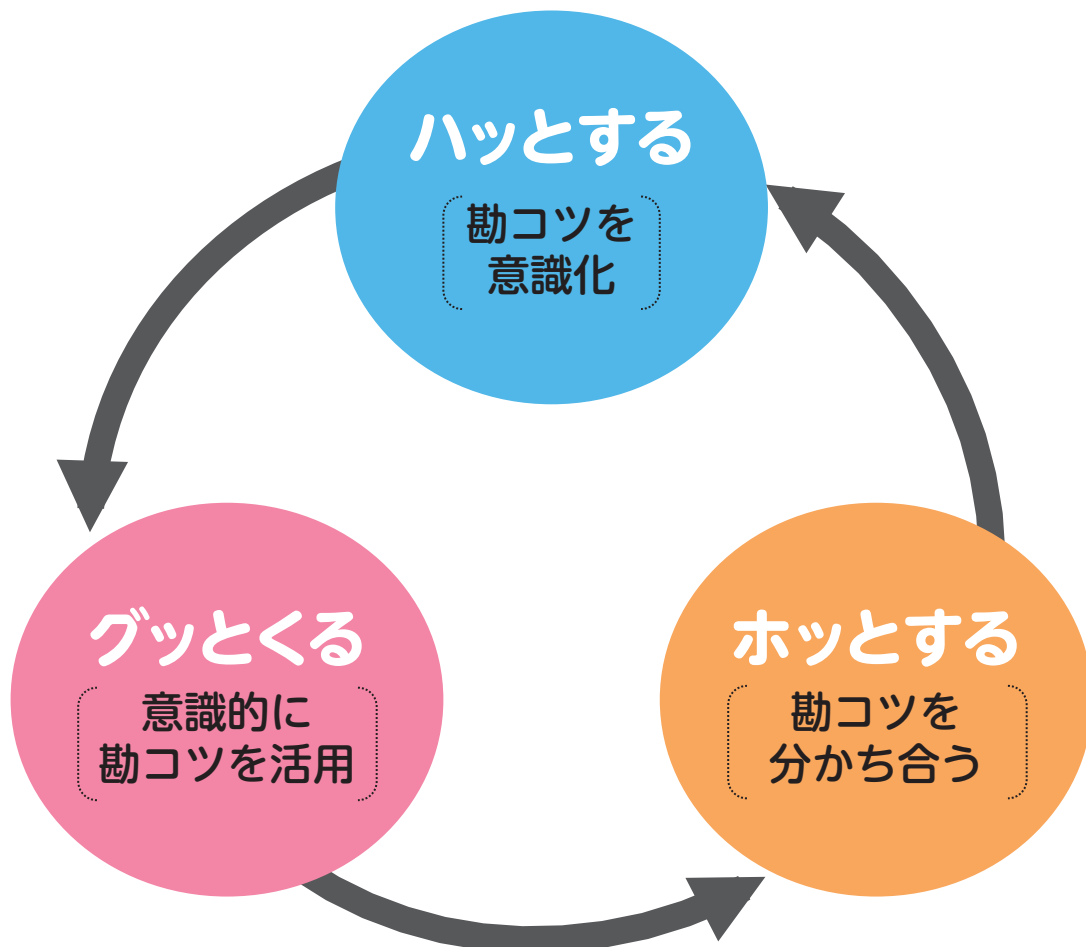
図1に、このサイクルをまとめました。勘コツワークショップの参加により、普段は、あまり意識せず、自動的に活用している「勘コツを意識化」します。これは「ハツとする」体験です。

この「勘コツの意識化」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。「さあ、勘コツを働かせよう」という感じです。これが「グツとくる」体験です。意識して勘コツを活用できるようになると、さらに勘コツをくことば>にできるようになり、職場で勘コツを分かち合えるようになります。

職場で勘コツを分かち合えるようになると、お互いに同じような職業相談の局面で問題を感じていたり、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。これが「ホツとする」体験です。

勘コツを意識して「ハツとする」、職場で活用しようと「グツとくる」、勘コツを分かち合っ「ホツとする」。参加者は、これら「ハツとする」、「グツとくる」、「ホツとする」体験をくり返し、職場の相談力を向上させていきます。

図1 勘コツワークショップの参加者に期待される効果



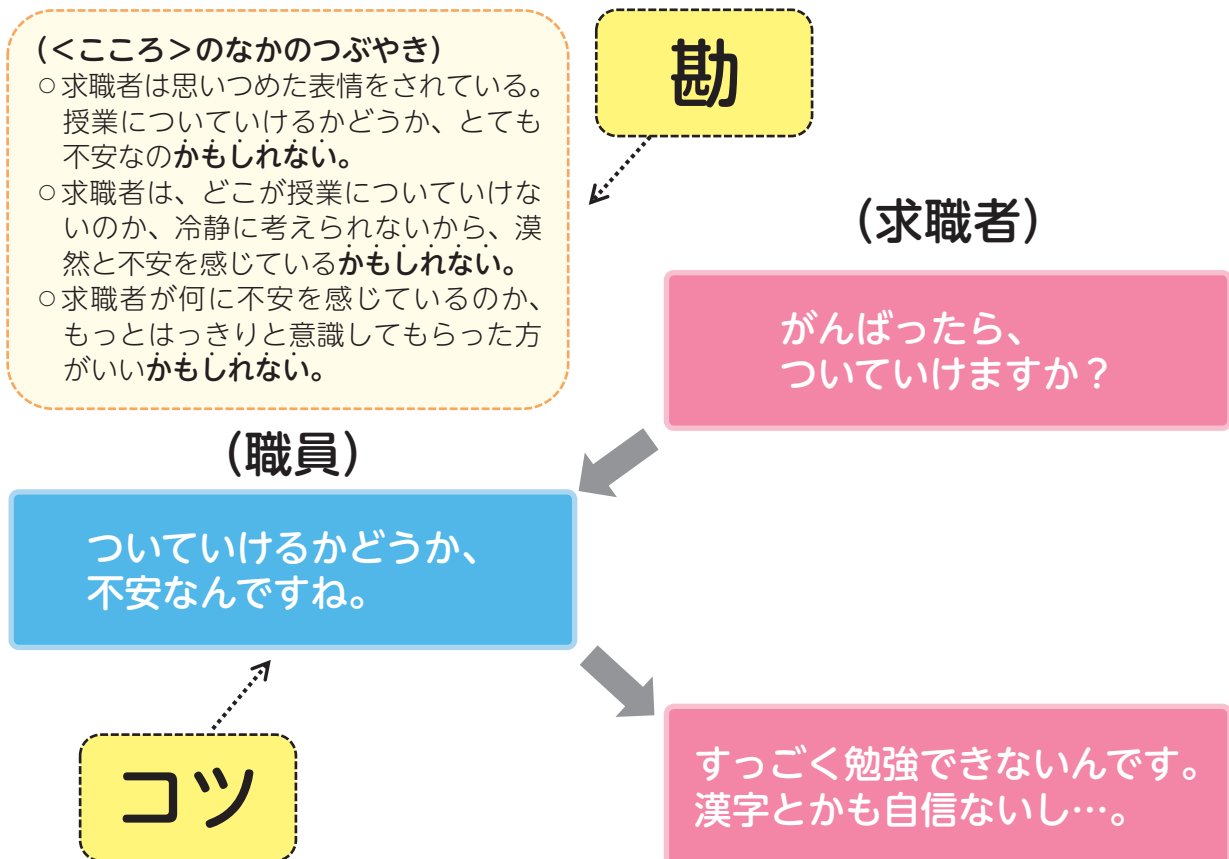
(1) 職業相談の勘とコツの関係

職業相談における「勘」と「コツ」とは何でしょう？

職業相談では、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2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、あと一歩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、ついていけますか？」と職員に話します。

図2 勘とコツの関係



2 職業相談の勘コツ

職員は、その<ことば>や表情などから、求職者の<ところ>をわかろうとします。そして、<ところ>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る。授業についていけるかどうか、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 [<ところ>をわかろう] とする、職員の<ところ>の働きです。

さらに職員は<ところ>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、職員が②の [求職者の問題は何か?] を考えることにあたります。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<ところ>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、「ついていけるかどうか、不安なんですね」と、求職者の発言に応答します。<ところ>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。

ところで、皆さん、この例を読んでいて、気づいたことはありませんか？

職員が、求職者の<ところ>をわかろうとしたり、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。

なぜかというと、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、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。

(2) 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、その人の問題を推し量ったり、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、そこで働いている勘コツを〈ことば〉にし、それを図に整理して勘コツマップを作成します。そして、勘コツマップで整理した相談事例と同様の相談場面に直面したら、「今なら、どのような対応をしたいか」を検討します。これら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。

(3) 勘コツと意思決定モデル

勘コツは、瞬時の〈ところ〉の働きです。心理学では、こういった判断や選択などの〈ところ〉の働きを「意思決定 (decision making)」と言います。この意思決定を捉えるために、さまざまなモデルが作られています。そのうちの1つとして、意思決定の研究者であるクライン (Klein, 1998) は、意思決定の際の選択肢の数に注目し、「単数評価法 (singular evaluation approach)」と「比較評価法 (comparative evaluation approach)」に分ける意思決定のモデルを発表しています。

比較評価法では、意思決定者は考えられる限りの活動の選択肢を挙げます。その選択肢の1つ1つについて、かかるコストやリスクといった一定の基準から評価します。そして、それらのうち、最も評価の高い選択肢を選択します。

これに対し、単数評価法では複数の選択肢を比較検討しません。意思決定者は、迅速に状況を判断します。そこから導き出される活動の選択肢について、「この活動をしたら、こうなるだろう」と、その活動の結果を1つずつシミュレーションします。適当な選択肢が見つかったら、それ以上は他の選択肢を検討しません。あとは実行あるのみです。こういったシミュレーションができる背景には、意思決定者が熟練者であるという前提があります。

クラインは、次のような例を挙げて説明しています。

比較評価法と単数評価法を区別するのは難しくない。あなたが、メニューを見て料理を注文する場合、メニューに掲載されている料理を比較検討して、最も自分の望む料理を見つけるだろう。これは比較評価をしていることになる。なぜならば、ある料理が、他の食べ物よりもおいしそうかどうか、考えるからである。それに対し、あなたが、慣れない土地でドライブをしており、車のガソリンが足りなくなったとしよう。あなたはサービスステーションを探し始める。そして、一番初めに目に入った、ガソリンの価格の妥当なサービスステーションが見つかったら、そこに入る。あなたは、その町で、一番安いサービスステーションを見つける必要はない。

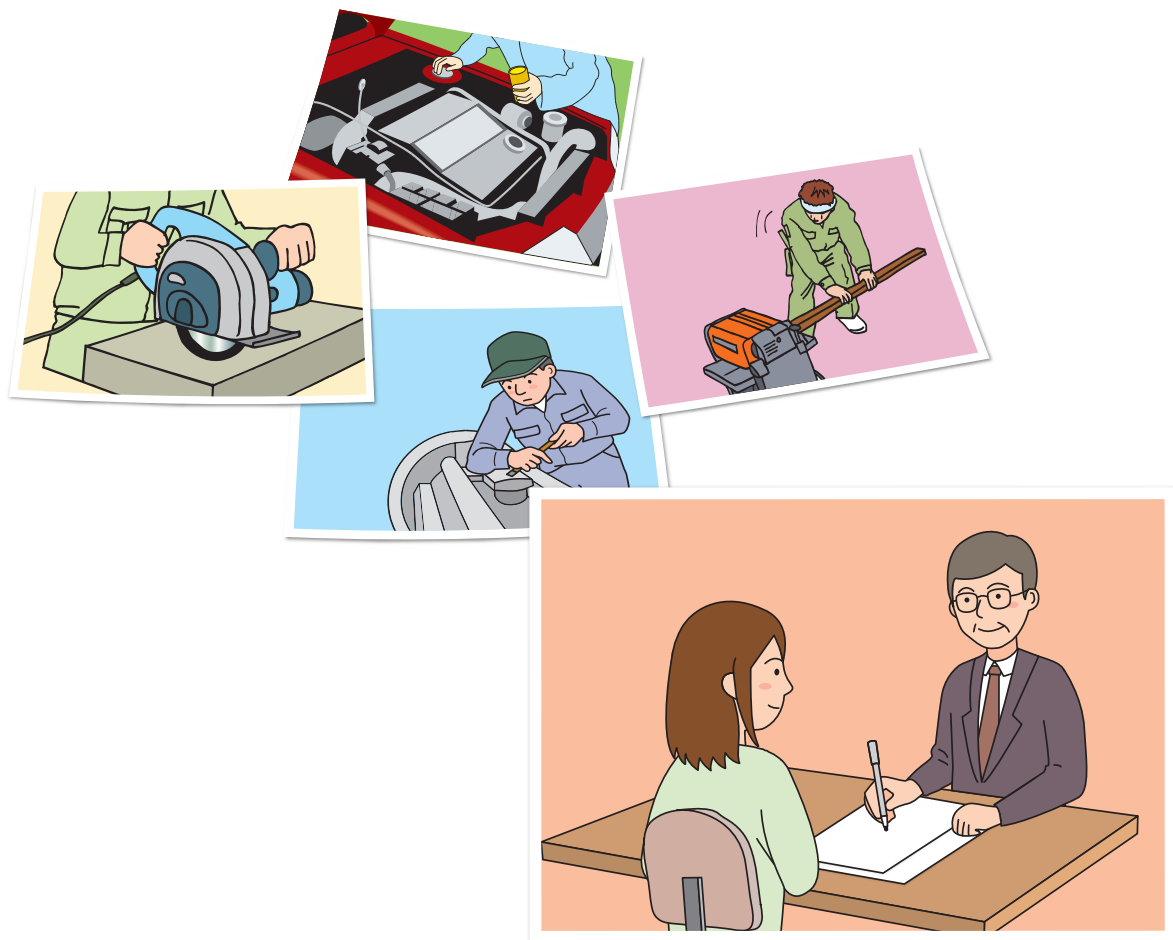
出所) Klein (1998: p.20)を訳出の上、転載。

2 職業相談の勤コツ

職業相談は、職員と求職者間のコミュニケーションが大きな比重を占める仕事です。職員には、求職者の発言に対し、瞬時の応答が要求されます。そのためには迅速な判断や、効果的な情報や助言を瞬時に選択するといった意思決定が重要であり、比較評価法よりも単数評価法が当てはまりやすいと言えます。

しかし、現実の職業相談の窓口では、単数評価法だけが使われているわけではありません。たとえば、職員が、求職者が希望する複数の求人のなかから、応募する求人の選択を支援する際、賃金や労働時間などの求人条件等を比べて検討する比較評価法も活用されています。しかし、比較評価法は意識的に行われる手法であり、職員は比較的コントロールしやすいと言えるでしょう。それに対し、単数評価法は瞬時に行われており、意識化することが難しい。それだけに、単数評価法の意識化は職業相談の改善に効果を発揮すると考えられます。

勤コツワークショップでは、職員の<こころ>の働きである意思決定を<ことば>にする際、単数評価法と比較評価法のどちらも視野に入れていきます。その上で、意識化の難しい単数評価法については、認知的タスク分析の手法を活用し、どのように<こころ>を働かせているのか、その仕組みを<ことば>にします。



2

(3) 勤コツと意思決定モデル

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て、グループのうちの1人の職業相談の経験から、そこで働いていた勘コツを<ことば>にし、②グループで協力し合い、①をもとに勘コツマップを作成して、勘コツを「見える化」し、③参加者同士で、その勘コツを分かち合います。

(1) 勘コツインタビュー

ア ルーツは逐語記録の検討から

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<こころ>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<こころ>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、<こころ>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。

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ます。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 (critical incident technique: Flanagan, 1954) を参考にしています。

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<こころ>の働きに耳を傾けます。

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でできた相談の経験」を思い出してもらい、そこで働いた勘コツに耳を傾けます。

<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 (critical decision method: Klein, 1998; Crandall, Klein and Hoffman, 2006) を参考にしました。上述したように、

3 勘コツの「見える化」

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ってもらい、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、どのように<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。

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しています。そのため瞬時の<ところ>の働きしか扱いません（2「(3)勘コツと意思決定モデル」(p.5-6)参照）。職業相談では、複数の求人から応募する求人の選択を支援するなど、じっくりと<ところ>を働かせる比較評価法も多用されています。このため勘コツインタビューでは、調査者は、調査協力者に、その時の気持ちを聴くことにより、両方の<ところ>の働きを<ことば>にするように働きかけます。

ウ 勘コツインタビューの調査協力者

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らは、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>の働きを研究しました (Klein, 1998)。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。職業相談の勘コツの正解は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。そして、逐語記録の検討のように、調査協力者に、同様の相談の場面に直面したら、「今なら、どのような対応をしたいか」を話してもらいます。勘コツインタビューの場で、実際に<ところ>を働かせてもらうのです。

エ 勘コツインタビューの面接構造

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 (労働政策研究・研修機構, 2016)。その後、勘コツワークショップとは別に、参加者が勘コツインタビューの面接法を習得することを目的とした研修研究がくり返され、現在では、表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改訂されています。

表1 勸コツインタビューの4つのセクションと8つのステップ

セクション	ステップ	勸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	

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、「『いま、ここ』での判断・選択」を話してもらいます。

オ 勸コツインタビューの手順

(ア) 事前の準備と時間

調査者は調査協力者に勸コツインタビューを依頼するにあたり、その趣旨や内容について説明します。その際、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ないことを伝えておきます。それは、調査協力者は職業相談のプロセスにおいて、求職者の表情やしぐさ、発

¹ 労働政策研究・研修機構キャリア支援部門では労働大学校との連携のもと、平成15年度から継続して、研修研究を進めてきた。研修研究とは、労働行政運営の中核となる行政職員を対象とした研修において、研究員による研究成果を反映させ、研修内容の充実を図り、その結果をさらに研究に活用していくことである(労働政策研究・研修機構, 2012)。

3 勘コツの「見える化」

言など様々な情報に触れていますが、それらの情報のなかでも調査協力者の記憶に残っている情報がより重要であると、勘コツインタビューでは考えるからです。

勘コツインタビューでは、調査協力者に面接する調査者のほか、調査内容を記録する記録係が必要となります。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わったら、調査者はその音声を再生し、「相談の節目」ごとに停止しながら、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。

準備するものは、**図10 (p.19)** に示す勘コツマップを作成するため、模造紙を1枚、記録用紙として、75mm四方の付箋紙（糊付）を赤、青、黄、緑の4色、各100枚、そして赤色と黒色のサインペンが1本ずつです。

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。

(イ) 勘コツインタビューの手順

下記に勘コツインタビューの手順を示します。勘コツワークショップのグループワークもほぼ同じ手順を踏みます。詳しい説明は「**6 運営担当者の進行例**」に掲載されています。ステップごとに、該当するスライド番号を示しておきましたので、そちらもご覧ください。

▶ 勘コツインタビューの手順

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

(スライド⑤⑥～⑥④参照)

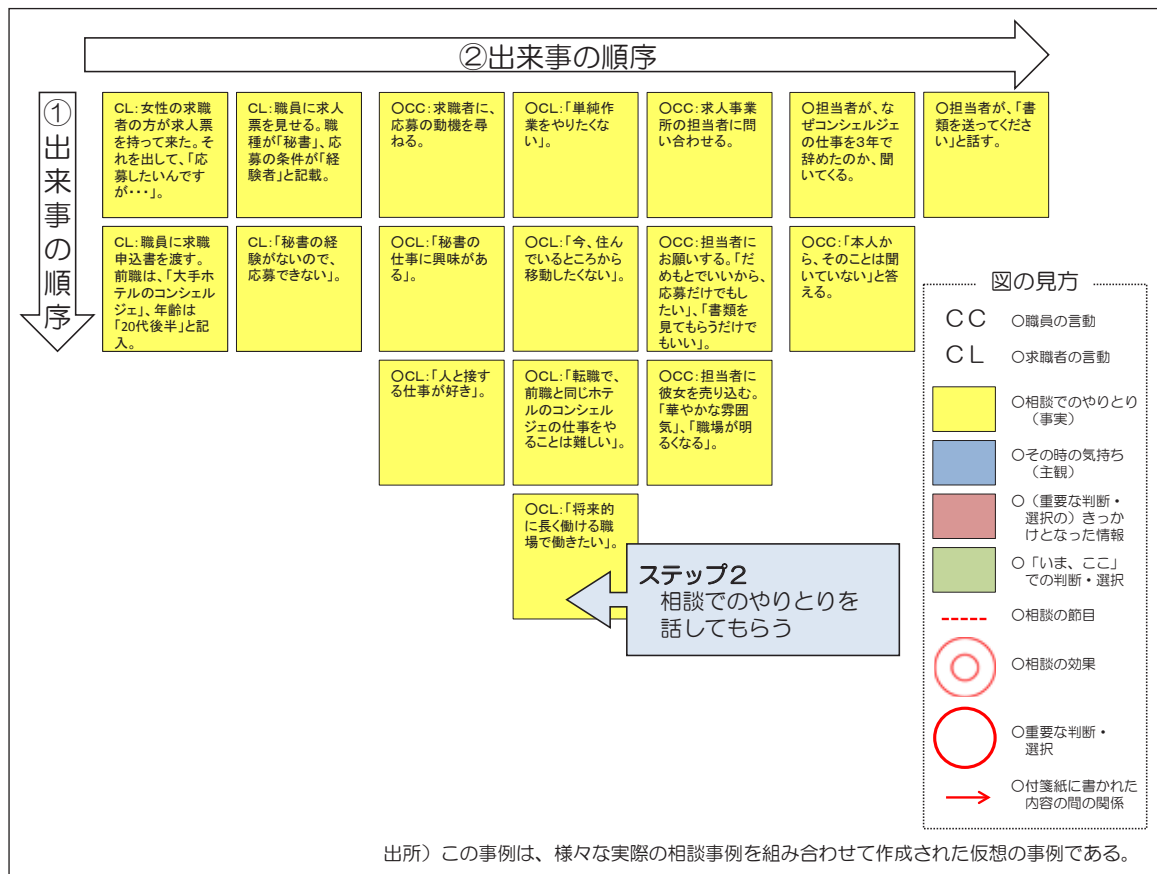
調査者は調査協力者に、「窓口で、大変だったけれども、手応えを感じることができた相談の経験」(スライド⑤⑥～⑥④参照)を2つから3つ程度、思い出してもらい、その内容を手短かに話してもらいます。そのなかから、調査協力者と話し合い、調査の目的や記憶の鮮明さなどの観点から勘コツを明らかにする相談を選択します。

ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

(スライド⑥⑤～⑧①参照)

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行われた「相談でのやりとり」(スライド⑥⑦、⑥⑧参照)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、黄色の付箋紙にその内容を記録します。そして、その黄色の付箋紙を時間の流れに沿って模造紙に並べ、勘コツマップの作成にとりかかります。並べ方は、図3に示すように、相談の出来事が起こった順に、①のように、まず上から下へと並べます。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(スライド⑦⑨、⑧⑩参照)。

図3 ステップ2の勘コツマップの例



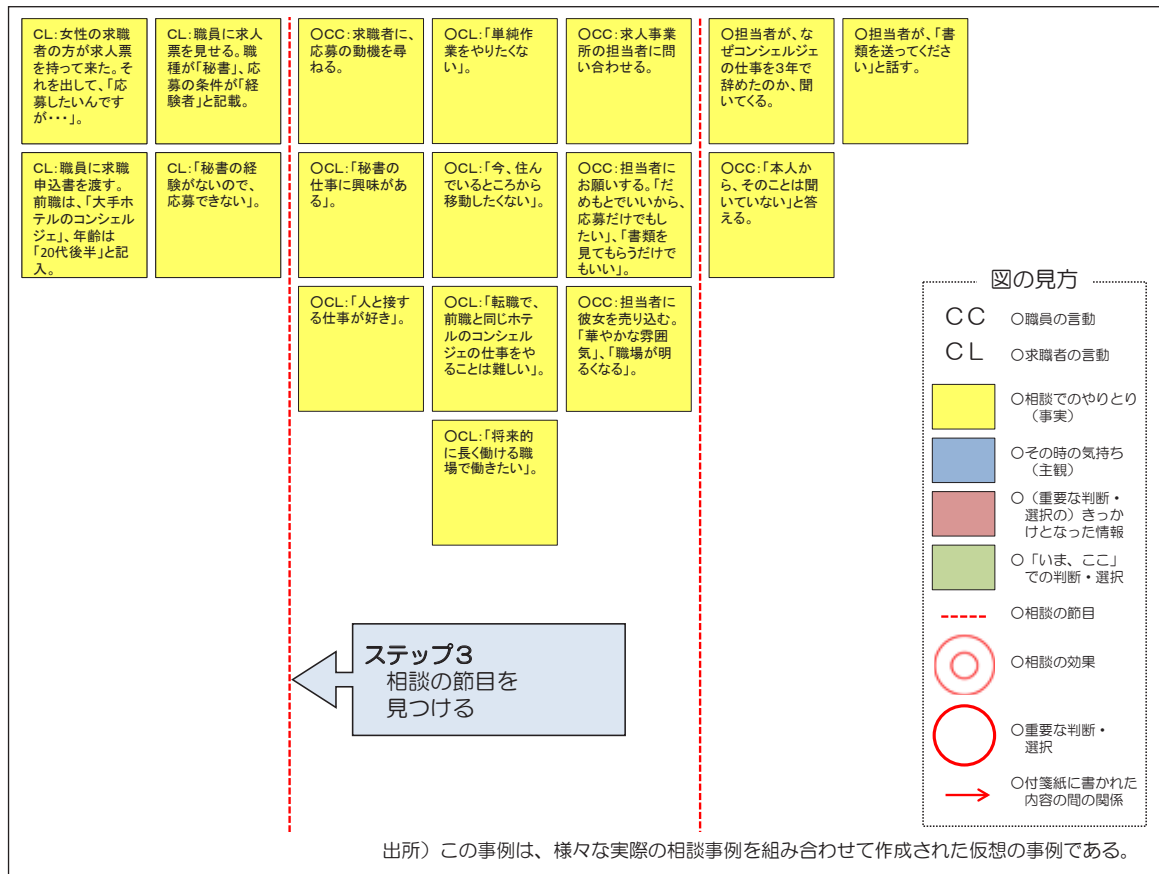
セクション2 その時の気持ち（主観）

ステップ3：相談の節目を見つける

（スライド⑧③～⑧⑤参照）

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”（スライド⑧③、⑧④参照）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。

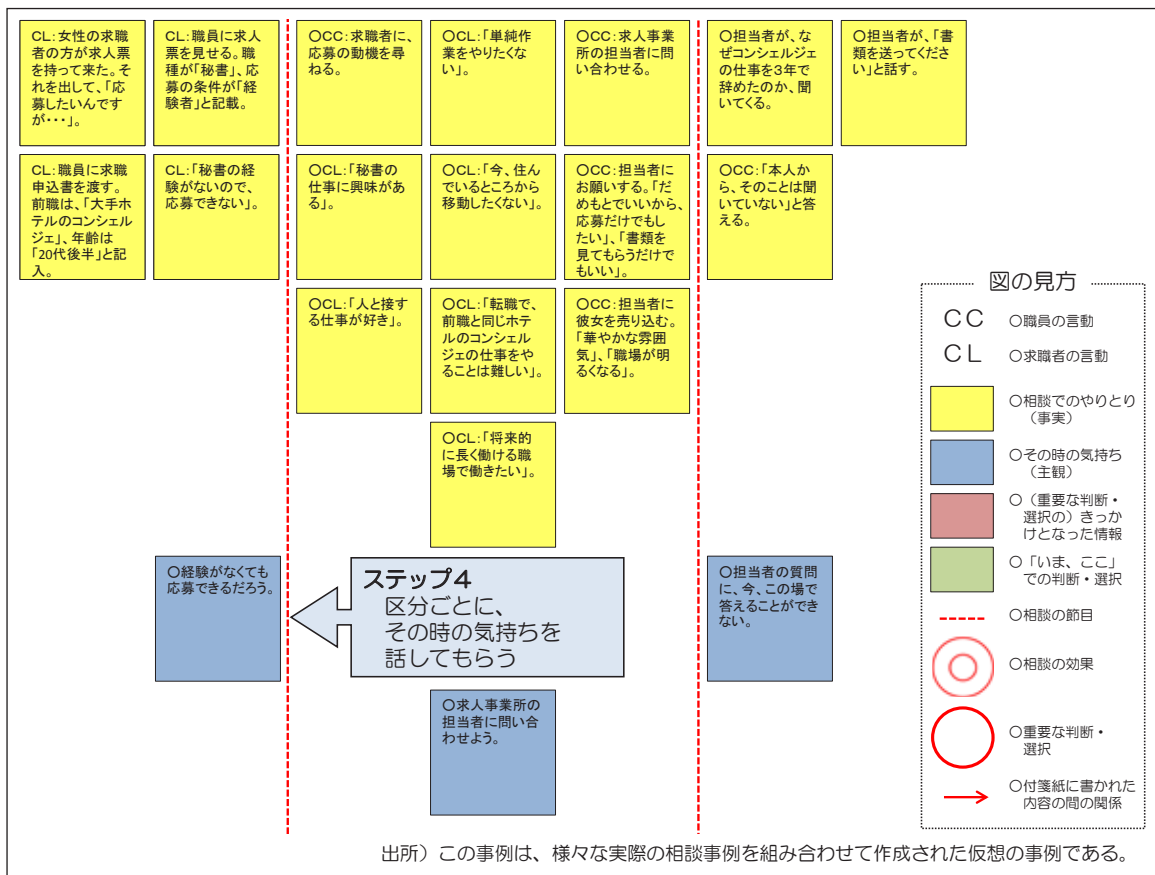
図4 ステップ3の勘コツマップの例



ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらおう (スライド⑧⑥～⑧⑨参照)

調査協力者に、「その時の気持ち」(スライド⑧⑥、⑧⑨参照)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。

図5 ステップ4の勸コツマップの例



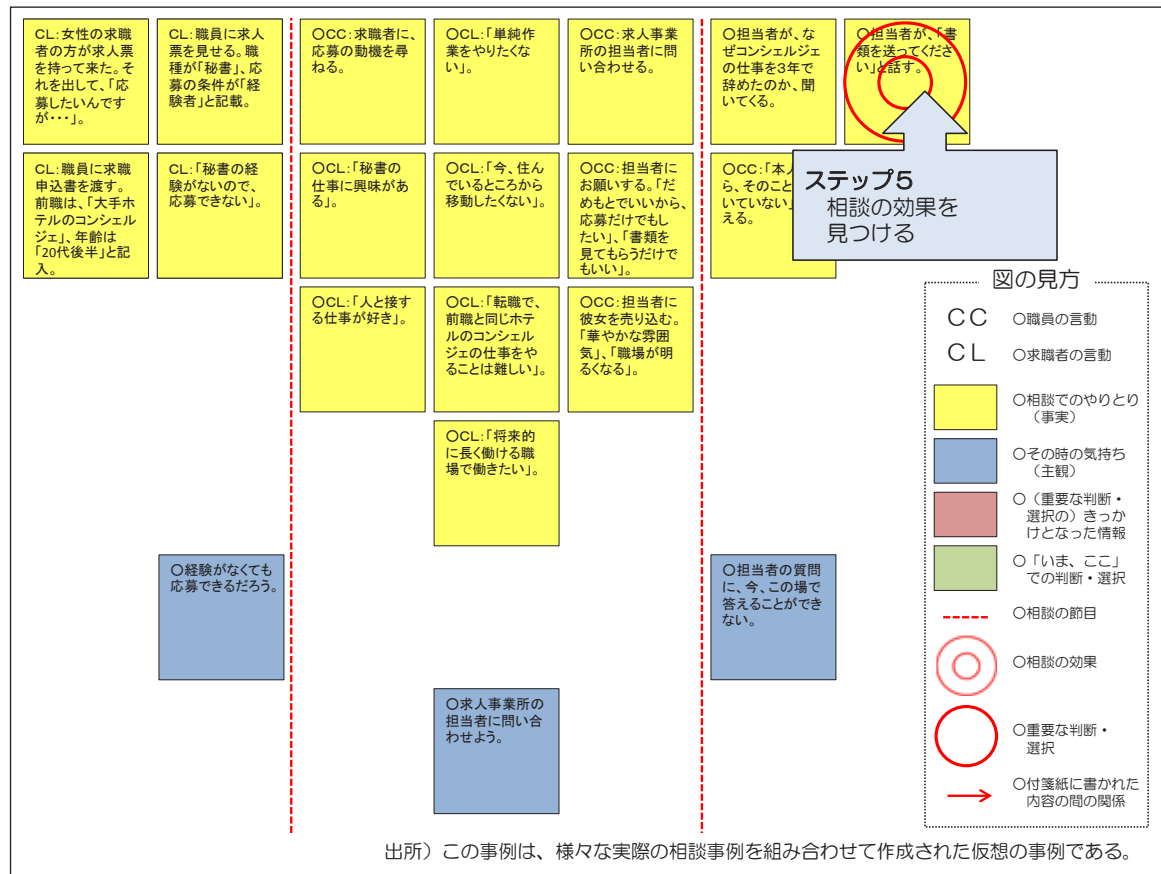
セクション3 重要な判断・選択

ステップ5：相談の効果を見つける

(スライド⑨③～⑨⑦参照)

調査者は調査協力者と協力し、“相談の効果”（スライド⑨③、⑨④、⑨⑥参照）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。

図6 ステップ5の勸コツマップの例

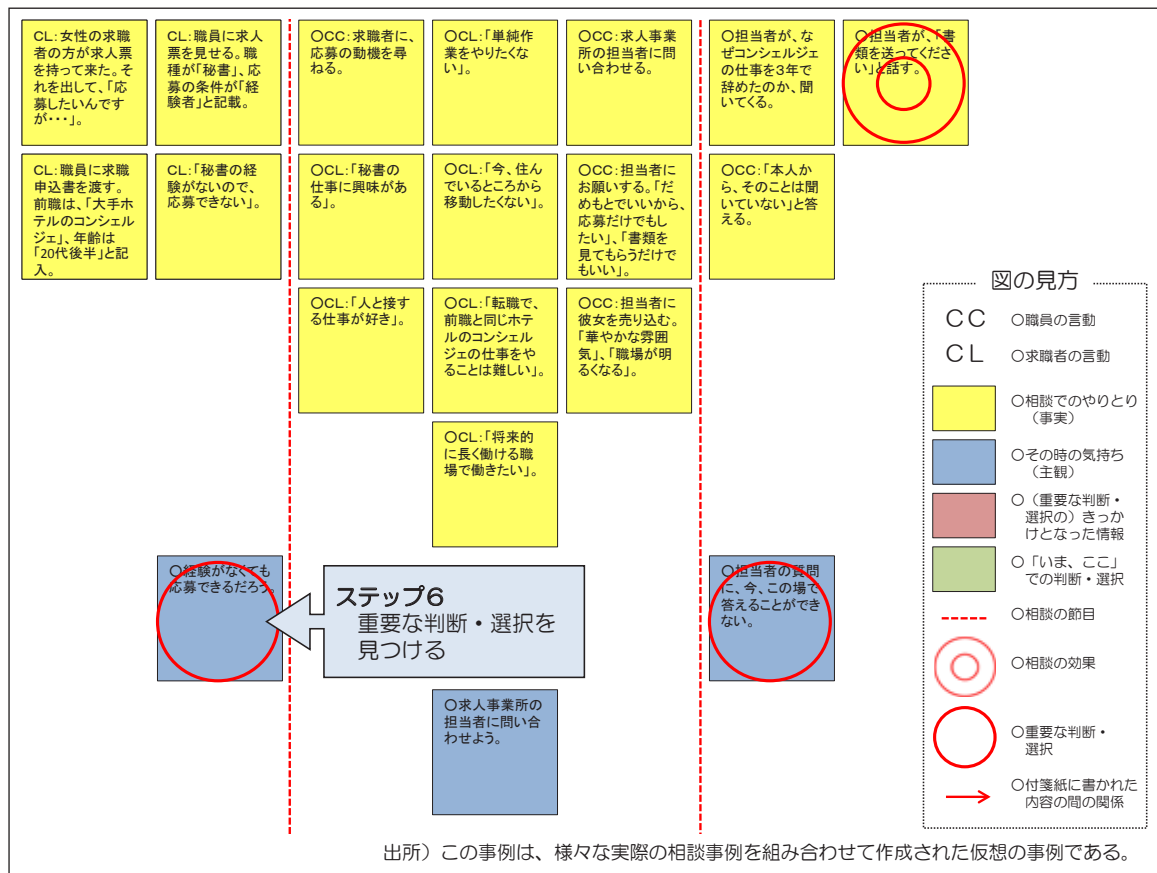


ステップ6：重要な判断・選択を見つける

(スライド98~102参照)

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”（スライド98、100参照）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。

図7 ステップ6の勸コツマップの例



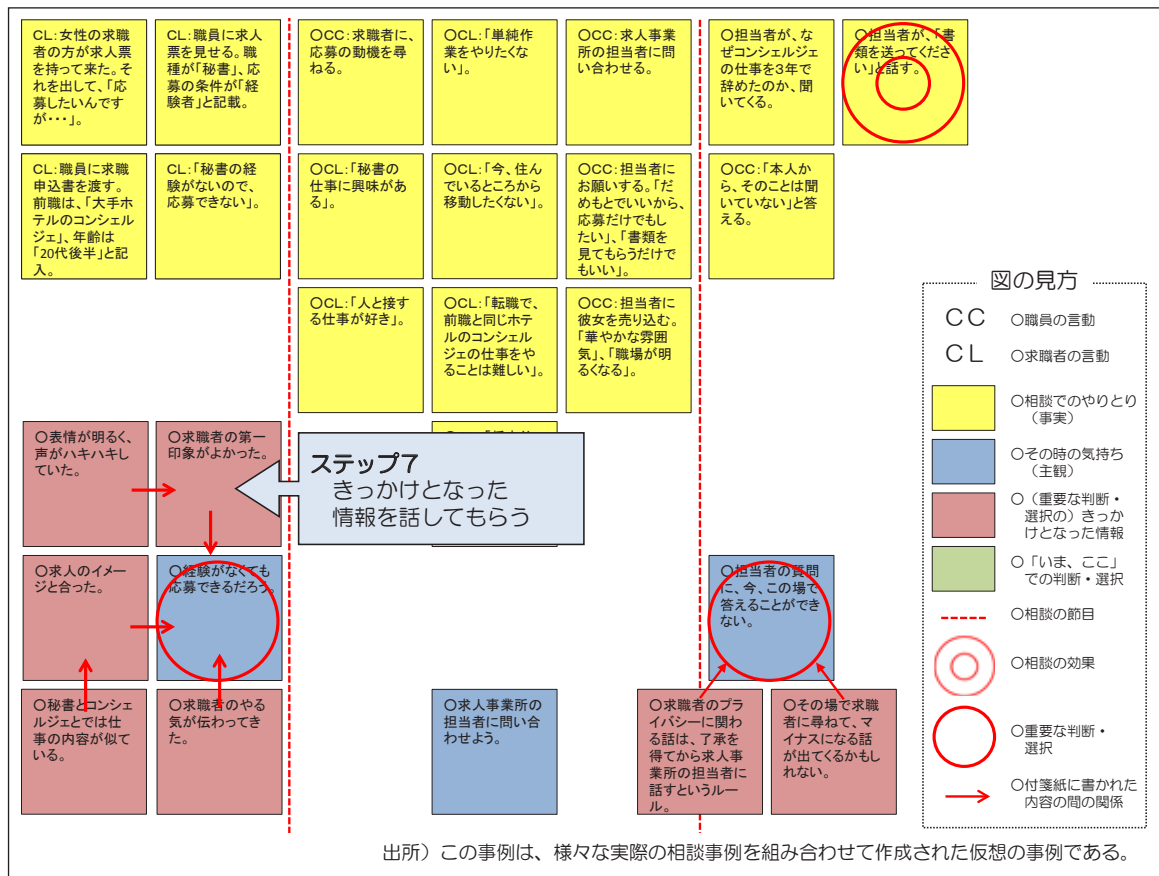
3 勧コツの「見える化」

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おう

(スライド103～107参照)

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「きっかけとなった情報」(スライド103、105参照)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、赤色の付箋紙にその内容を記録します。そして、その赤色の付箋紙(「きっかけとなった情報」)を、それに関連する青い付箋紙(“重要な判断・選択”)の近くに並べます。赤色のサインペンで両者の関係を書き込んでよいでしょう。

図8 ステップ7の勧コツマップの例



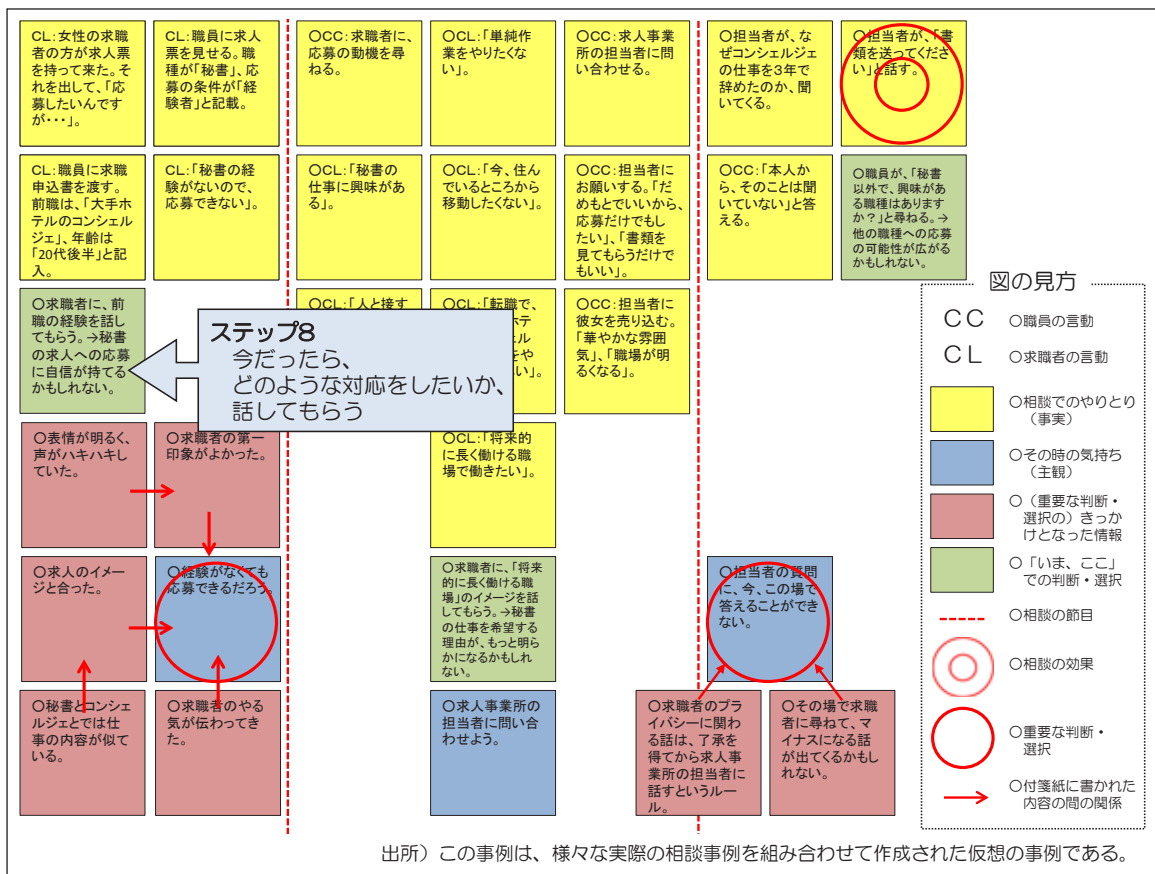
セクション4 「いま、ここ」での判断・選択

ステップ8：今だったら、どのような対応をしたいか、話してもらおう

(スライド⑩⑨～⑩⑬参照)

調査協力者に『「いま、ここ」での判断・選択』（スライド⑩⑨、⑩⑪参照）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」というくことばを使い、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。その緑色の付箋紙（『「いま、ここ」での判断・選択』）を、対象となる黄色の付箋紙（「相談でのやりとり」）の下に並べます。

図9 ステップ7の勸コツマップの例



(2) 勘コツマップ

勘コツマップは、特定の職業相談での求職者とのやりとりにおいて、職員がどのタイミングで、どのような重要な判断や選択をしていたか、を図で表現したものです。グループワークでは、勘コツインタビューで聞き取った内容を、その種類ごとに付箋紙の色を変えて書き込み、**図10**に示す勘コツマップを作成します。

勘コツマップの見方ですが、黄色の付箋紙には求職者との「相談でのやりとり」が記述されており、それが職員の言動の場合は「CC (Career Consultant)」、求職者の言動の場合は「CL (Client)」と、それぞれ表記されています。

付箋紙の配置は、まずは相談の出来事が起こった順で ①のように上から下へ、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と並べてあります。この順序で「相談でのやりとり」を読むと、相談の流れが把握できます。

また、「相談でのやりとり」のなかで、“相談の効果”が見受けられたものには二重丸がつけられています。

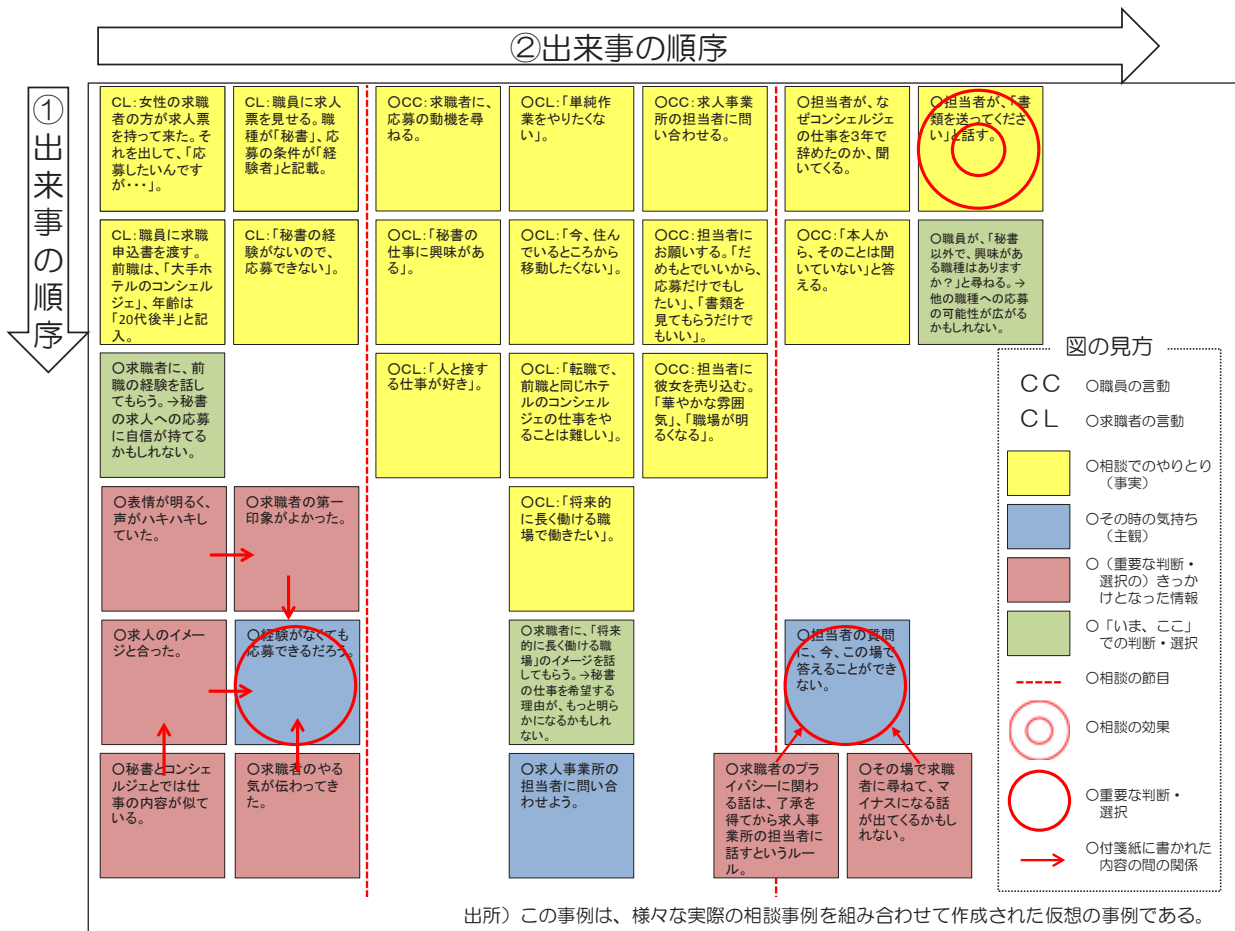
青色の付箋紙には、「相談でのやりとり」において、職員が何を感じ、思い、考えたのか、「その時の気持ち」が記述されています。「その時の気持ち」は、その気持ちが生じた「相談でのやりとり」の下に置かれています。

「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”には丸がつけられています。これを見ると、職員が「相談でのやりとり」の、どのタイミングで、どういう“重要な判断・選択”をしたのか、を知ることができます。

赤色の付箋紙には、“重要な判断・選択”の「きっかけとなった情報」が記述されています。勘コツは<こころ>の働きですが、この「きっかけとなった情報」を見ると、その<こころ>の働きの仕組みが理解できます。

緑色の付箋紙には、参加者が、勘コツマップで整理した相談事例と同様の場面に直面したとしたら、「今なら、どのような対応をしたいか」が記述されています。これを見ると、参加者が「相談でのやりとり」のなかの、どこを、どのような対応に変えたいと考えたか、その結果、「相談でのやりとり」にどのような変化が起こりうるか、を見て取れます。

図10 勸コツマップの例



黄色の付箋紙には、「相談でのやりとり」が記録されています。これを読むと、相談の流れが把握できます。

青色の付箋紙には、「その時の気持ち」が記録されています。これを読むと、職員が、相談の最中、何を感じ、思い、考えていたのかが理解できます。

赤色の付箋紙には、赤い丸のついた職員の「重要な判断・選択」について、その「きっかけとなった情報」が記録されています。

緑色の付箋紙には、参加者が、勸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いか」といった「『いま、ここ』での判断・選択」が記録されています。

(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2に示す6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、勘コツの分かち合い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、勘コツの「見える化」を目的とするグループワークの進め方を説明します。参加者は、勘コツインタビューを活用し、グループで協力し合い、模造紙に勘コツマップを作成します。グループワークでは、相談の経験を話す「話し手」、勘コツインタビューを活用し、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4つの役割があり、参加者はそのいずれかを担当します。役割が決まったら、グループのなかでの役割をはっきりとさせるため、役割カード（5「(3) 準備するもの」(p.27) 参照）を首に付けるようにします。

「5 勘コツの分かち合い」はオプションメニューであり、次節の「イ 全体でのグループワークの分かち合い」(p.22) で説明します。

「6 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、体験的に理解した勘コツインタビューのノウハウなどを、現場に戻ってから、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標準時間は6時間です。そのうち、グループワークの時間が230分（休憩時間30分を含む）です。

具体的な進行については、「6 運営担当者の進行例」に、勘コツワークショップで使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されているので、そちらを参照してください。

表2 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	10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？	14分
	(2) 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？	6分
	(2) ニコラ・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	230分 (休憩時間30分を含む)
	(2) グループワーク	
	セクション1：相談でのやりとり	
	セクション2：その時の気持ち	
	セクション3：重要な判断・選択	
	セクション4：「今、ここ」での判断・選択	
5 勘コツの分かち合い (オプションメニュー)	グループ発表、 クロス・グループ・インタビュー等	85分
6 実践を考える	(1) 実践を考える	15分
	(2) まとめ	

4 勤コソワークショップの実施

イ 全体でのグループワークの分かち合い

複数のグループで実施した場合には、オプションメニューとして、表2の「5 勤コソの分かち合い」をスケジュールに組み込んでよいでしょう。それぞれのグループで〈ことば〉にした職業相談の勤コソを全体で共有することを目的とした、グループ発表やクロス・グループ・インタビューが考えられます。

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について勤コソ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「相談でのやりとり」を説明。②“相談の節目”ごとに、職員の「その時の気持ち」を説明。③“相談の効果”を説明してから、その“相談の効果”に影響を及ぼした“重要な判断・選択”と、その「きっかけとなった情報」を説明。④参加者の「『いま、ここ』での判断・選択」として、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。①～⑤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。その手順を表3に示します（参加者が1グループあたり5人の5グループ、計25人のケース）。



表3 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1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会場内に、各グループで作成された5つの勘コツマップを掲示します。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に指示します。
- 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となります。
- 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」とき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。グループの編成に当たっては、グループ内で性別、配属先などが固まらないよう、バランスがとれるように留意します。

参加者には職業相談業務の経験が求められます。しかし、経験のない参加者であっても、経験のある参加者と組み合わせることにより、勘コツワークショップの運営は可能です。

4 勤コソワークショップの実施

イ グループワークのスケジュール

参加者は、4つのセクションからなる8つのステップのグループワークを体験します。表4に、セクションごとの標準的な所要時間と記録する際に使う付箋の色を掲載しました。

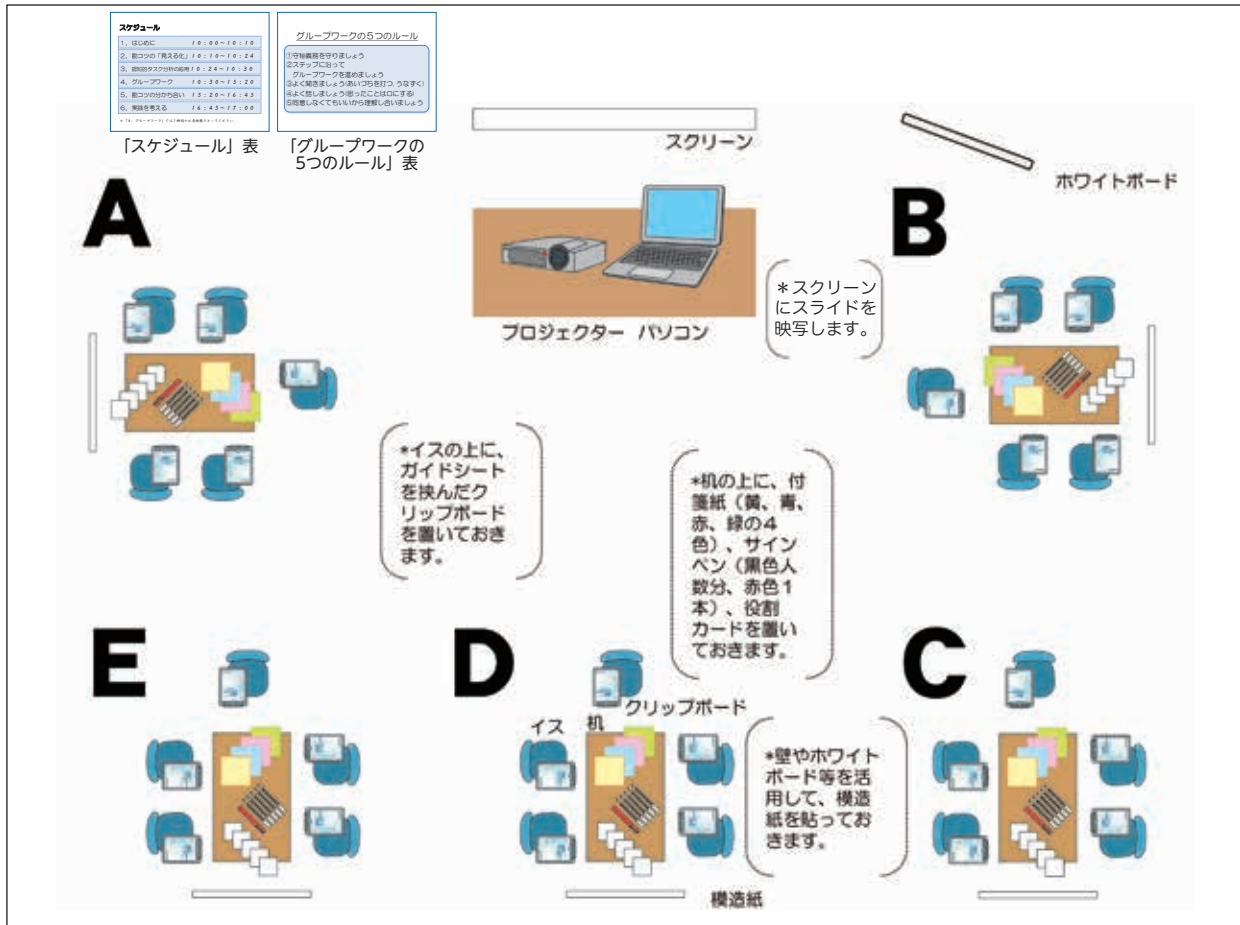
表4 グループワークの内容

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、特に勤コソ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	<こころ>の働きを鍛えるには、「いま、ここ(here and now)」の感覚で、実際に<こころ>を動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

(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グループ当たり5人の参加者を想定しています。

図11 会場の設営例



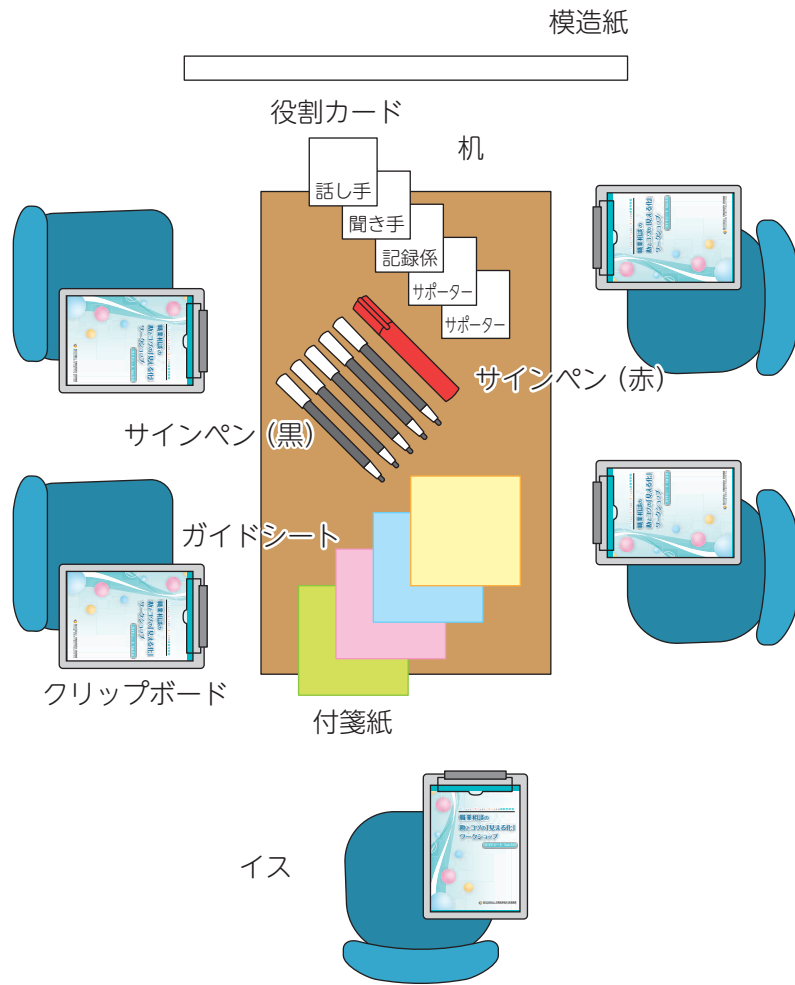
<会場の準備>

- ① 運営担当者の席は、全体を見渡せる場所に設置します。
- ② 机やイスの位置を工夫して、参加者同士で、適度な声の大きさに話し合える間隔をつくるようにします。
- ③ 参加者に時間とグループワークのルールを意識してもらうため、予定の時間を書き込んだ「スケジュール」表と「グループワークの5つのルール」表（「CD教材の説明」(p.83) 参照）を、参加者から見える位置に掲示してもよいでしょう。

(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12 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6 勘コツワークショップで準備するもの

準備するモノ	個数	
A. 運営担当者用		
<input type="checkbox"/> パソコン（スライドを活用）	1台	
<input type="checkbox"/> プロジェクター	//	
<input type="checkbox"/> スクリーン	//	
B. グループ用		
<input type="checkbox"/> 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グループあたり、それぞれ100枚ずつ準備します。	//	
<input type="checkbox"/> サインペン（赤色）	//	
C. 参加者用		
<input type="checkbox"/> 椅子	参加者数	
<input type="checkbox"/> クリップボード *決裁板でも代替可能です。	//	
<input type="checkbox"/> ガイドシート *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

運営担当者が勘コツワークショップ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が把握できます。

運営担当者の事前準備としてお勧めするのは、研修の前日に、この進行例に目を通し、勘コツワークショップの流れをつかんでおくことです。研修の当日は、**図11 (p.25)** に示したように会場に設置したスクリーンにスライドを映写し、運営担当者は、そのスライドを説明しながら勘コツワークショップを進行するとよいでしょう。なお、進行例とともに示したスライドは、巻末のCD教材のなかに、そのPDFファイルが入っていますので、ご利用ください。

- “●”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。

1. はじめに

00:00~00:10

10分

- 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。
- 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、その勘コツを分かち合い、職場の相談力を向上させることにあります。
- この勘コツワークショップの運営を担当する○○○○です。よろしくお願い致します。
- ◀運営担当者の自己紹介▶。
- ◀スライドを示して▶職業相談の仕事を始め

<スライド①>



- たばかりの新人は、「職業相談に勘やコツがあるのかな？」と半信半疑です。
- 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。
- 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くださいほしい」と思うようになります。
- 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」と思うことでしょう。
- 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？

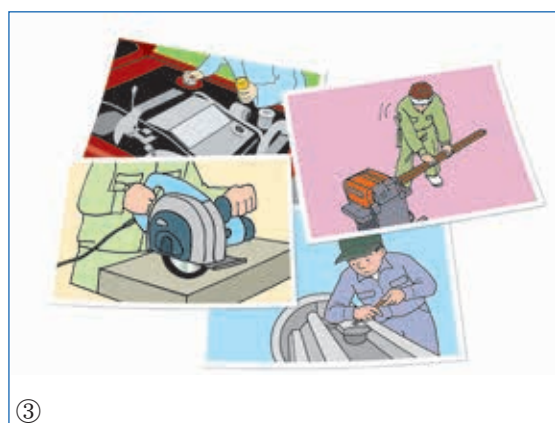
- 職場で職業相談の勘コツを分かち合う難しさは、どこにあるのでしょうか。ものづくりの技能と比較して説明します。

<スライド②>



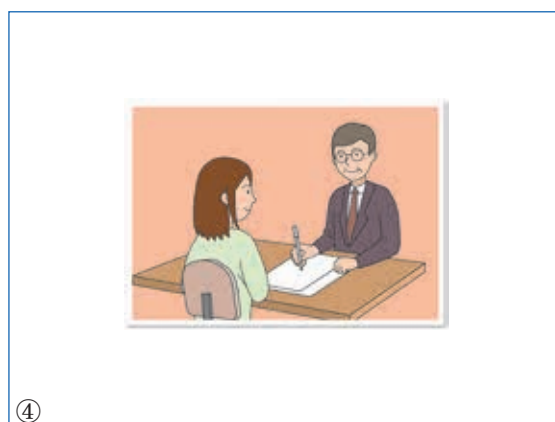
- ものづくりの技能は、指先の器用さ、すばやい手の動き、無駄のない体全体の動き、これらを活用した成果である製作物など、目で観察して技能を理解できます。ですから伝承もしやすい！

<スライド③>



- 職業相談の技能はどうでしょう？
- 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<ことば>のやりとりが中心です。
- その<ことば>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。
- 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。
- 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。
- 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<ことば>を活用して、目には見えない求職者の<こころ>に働きかけます。

<スライド④>



6 運営担当者の進行例

- 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。

(1) 目的

- 勘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。
- 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>の働きや、その仕組みに焦点を当てた分析の手法です。

<スライド⑤>

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

⑤

- 皆さんは、普段、相談の窓口で様々な勘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、瞬時に勘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、勘コツが意識できなくなっています。
- 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。
- ①勘コツインタビューの手法を活用して、職業相談の勘コツを<ことば>で表現します。この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。後で詳しく説明します。
- 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」を作成します。これが「勘コツ」の見える化になります。「勘コツの見える化」により、参加者同士で勘コツを分かち合う体験をします。
- ③皆さん1人1人が、この研修の場で、「勘コツマップ」で整理した相談事例と同様の相談場面に直面したら、「今なら、どのような対応をしたいか」を検討し、自分自身の勘コツを鍛えます。

<スライド⑥>

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の相談場面に直面したら、「今なら、どのような対応をしたいか」を検討し、自分自身の勘コツを鍛える。

⑥

(2) スケジュール

- 勘コツワークショップのスケジュールを説明します。
 - 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。
 - 「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、勘コツの分かち合い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。
 - 「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。
 - 「5. 勘コツの分かち合い」では、1つ1つのグループで明らかにした勘コツを、全体で分かち合うようにします。
 - 「6. 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。
- 巻末のCD教材のなかに「スケジュール」表のファイルが入っています。時間を記入し、時計が置いてある場所など、会場の目に付くところに掲示したり、参加者に配布してもよいでしょう。標準的な時間配分は、このマニュアルの表2 (p.21) に記載されています。

<スライド⑦>

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	

<「スケジュール」表>

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	

スケジュール	
1. はじめに	10:00~10:10
2. 勘コツの「見える化」	10:10~10:24
3. 認知的タスク分析の応用	10:24~10:30
4. グループワーク	10:30~15:20
5. 勘コツの分かち合い	15:20~16:45
6. 実践を考える	16:45~17:00

*「4. グループワーク」では1時間のお昼休憩をとってください。

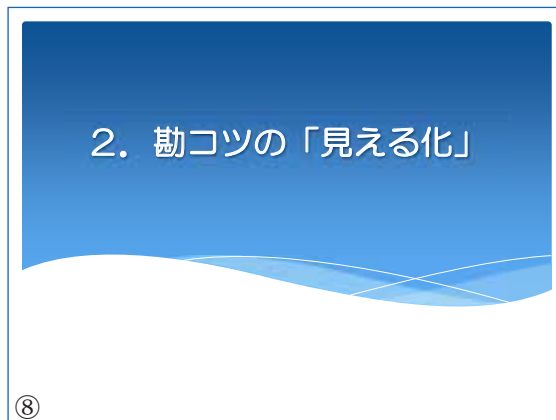
2. 勘コツの「見える化」

00:10~00:24

14分

- 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。

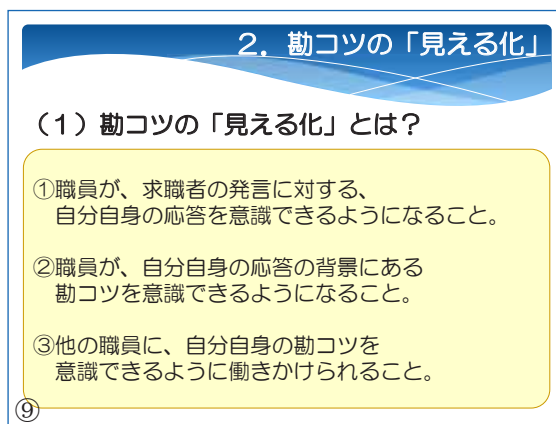
<スライド⑧>



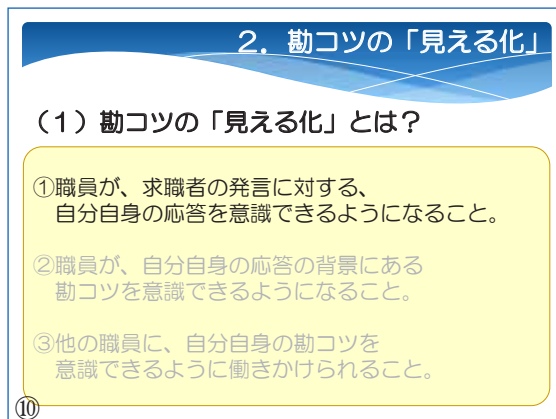
(1) 勘コツの「見える化」とは？

- 勘コツの「見える化」には、次の3つのことが大切です。
- 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。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。
- 1つずつ説明していきます。

<スライド⑨>



<スライド⑩>



- 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。
- これは、職員が求職者の発言に対し、どう応答したのか。そして、その応答に対し、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す。
- これがなかなか難しい。ご自身の職業相談の経験をふり返ってください。
- 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。

- 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？
- 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。
- 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。
- 職員と求職者のやりとりの例をあげて説明しましょう。

- 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、ついていけますか？」。
- 皆さんだったら、どう応答されますか？
- <<まわりを見回す>>。

<スライド⑪>

○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？

⑪

- このやりとりでは、求職者の「がんばったら、ついていけますか？」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察し、「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。

- 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。そうすると、自分自身の応答が、求職者の発言に及ぼした影響、つまり応答の効果が意識できるようになります。
- 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、をより具体的に話すようになったことと考えられます。

<スライド⑫>

○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……。

⑫

6 運営担当者の進行例

- 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。
- 職員は、求職者が「がんばったら、ついていけますか?」と話したら、常に、「ついていけるかどうか、不安なんです」と応答すればよいわけではありません。
- このため、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。

<スライド⑬>

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。

⑬

- 先ほどの例ですが、求職者が「がんばったら、ついていけますか?」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」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。

<スライド⑭>

○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。

(求職者)

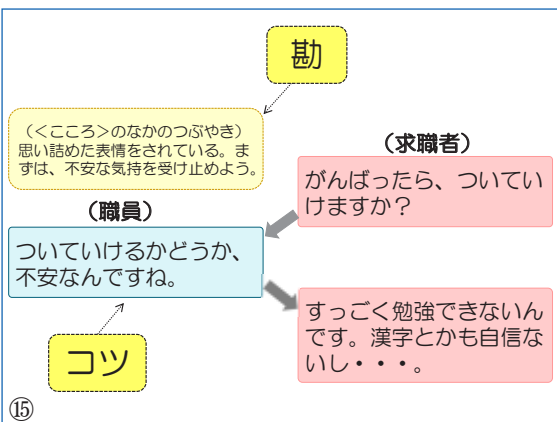
がんばったら、ついていけますか?

すっごく勉強できないんです。漢字とかも自信ないし……。

⑭

- 「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>が出て来ないことはよくあります。
- 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」と<ことば>を発します。

<スライド⑮>



⑮

- 「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。「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」。

<スライド①⑥>

○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!」という気持ちを感じられる。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?

①⑥

- 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。
- 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。
- 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。

<スライド①⑦>

○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!」という気持ちを感じられる。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?

(職員)

がんばってみませんか!

がんばります!

①⑦

- 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。
- 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。
- 求職者の「がんばったら、ついていけますか?」の発言に、どのように応答すればよいでしょう?
- <<まわりを見回す>>。
- 「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。

<スライド①⑧>

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。

①⑧

6 運営担当者の進行例

- たとえば職員は、求職者には医療事務の職業訓練についていけるぐらいの能力が十分にあり、ただ自信がないだけと考えている。それで、気持ちを後押しするほうがよいと判断した場合、「がんばれば、ついていけます」と断言してもよいかもしれません。
- ここで注意して欲しいのは、このように限定された状況であっても、適切な応答は「これだ」と言い切ることはできません。「～かもしれません」としか言いようがないのが職業相談です。
- なぜならば、私たちは、他者の<こころ>を完全には理解できないからです。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、そして、その人にとって何が問題なのかを、「～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も同様です。その支援が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<こころ>次第だからです。
- 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？
- 勤コソ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。職員は、自分自身で働かせている勤コソを意識するだけでなく、他者が活用している職業相談の勤コソを学んで、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。バリエーションが増えることにより、求職者に対し、より柔軟な対応ができるようになると考えます。
- このためには自分自身の勤コソを意識するだけでなく、他の職員の頭のなかにある勤コソを<ことば>にしてもらおうよう、働きかけられるようになることも大切です。そのためのノウハウが勤コソインタビューです。

6

2

(1) 勤コソの「見える化」とは？

- 先ほどと同じような場面に、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？」。
- ベテラン職員は、<こころ>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、よく理解せずにコースを選んでいるかもしれない」。

<スライド⑱>

○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？

⑱

- 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」。
- 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イケないですね」と発言し、職員の提案に納得してくれたようです。
- ベテラン職員が、どのような判断や選択のもと、どういう応答をしたのか？ その応答により、求職者はどのように変化したのか？
- 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。
- 勤コト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りますと考えます。

<スライド⑳>

○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。

(＜くことば＞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、ついていきますか？

(**職員**)
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イケないですね。

⑳

(2) 職場の相談力の向上

- 皆さん、ここまでお話したような勤コトを <ことば> にする体験を通して、次のことが期待されます。
- ①勤コトを意識できるようになります。私たちは、普段、水や空気のようにあまり意識せず、<ことば> を使っています。その<ことば> を意識できるようになると、勤コトをコントロールできるようになります。
- そして、②職場に戻ってから、意識的に勤コトを活用できるようになる、につながります。
- すると、③勤コトを<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、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。

<スライド㉑>

2. 勤コトの「見える化」

(2) 職場の相談力の向上

①勤コトを意識できるようになる。

②職場に戻ってから、意識的に勤コトを活用できるようになる。

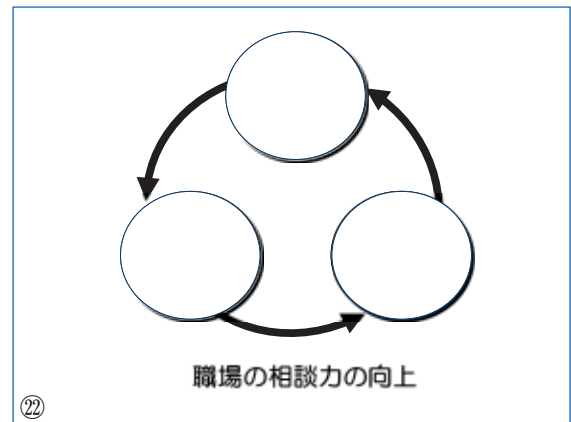
③勤コトを<ことば> にできるようになり、職場で分かち合えるようになる。

㉑

6 運営担当者の進行例

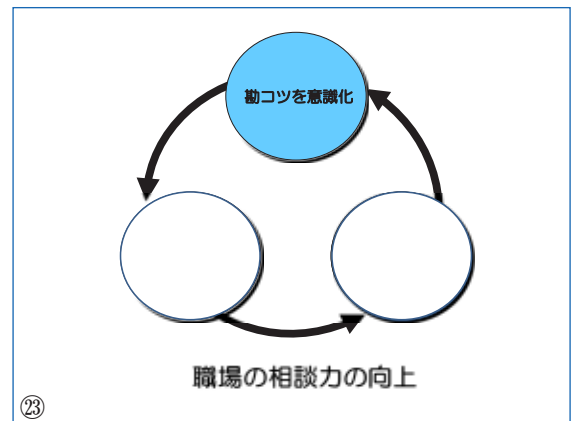
- 図を使って、このサイクルを説明します。

<スライド②>



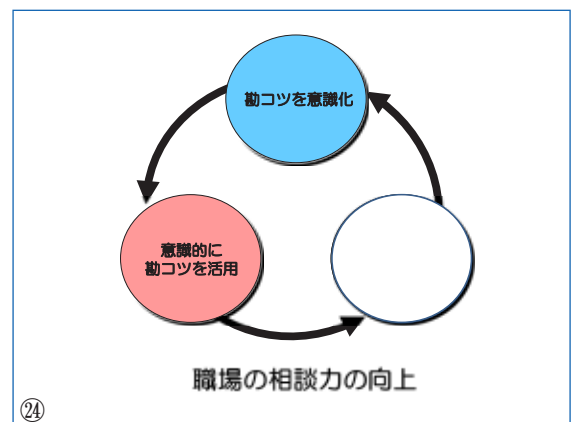
- このワークショップを通して、普段はあまり意識せず、自動的に活用している「勘コツを意識化」します。

<スライド③>



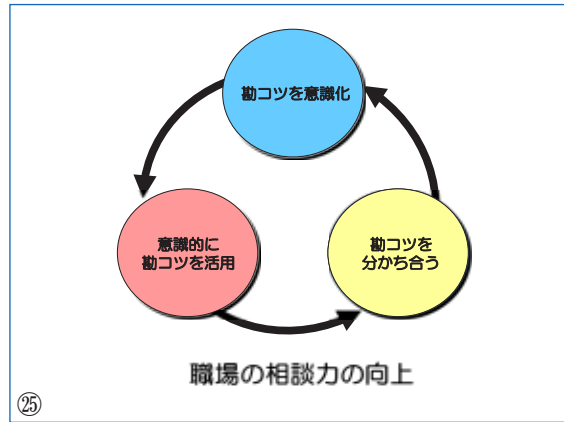
- 「勘コツを意識化」が進むと、職場に戻ってから、「意識的に勘コツを活用」できるようになります。

<スライド④>



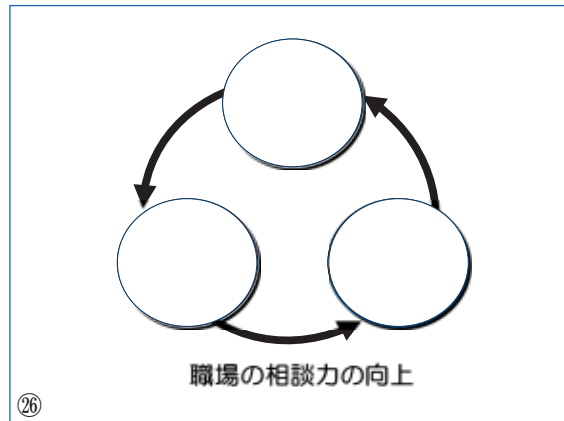
- 意識的に勘コツを活用できるようになると、今度は具体的に<ことば>にできるようになり、職場で「勘コツを分かち合う」ことができるようになります。

<スライド②⑤>



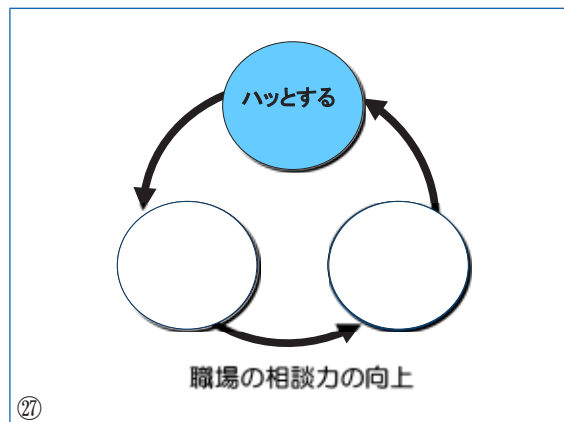
- これを感覚的に把握しましょう。

<スライド②⑥>



- 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。

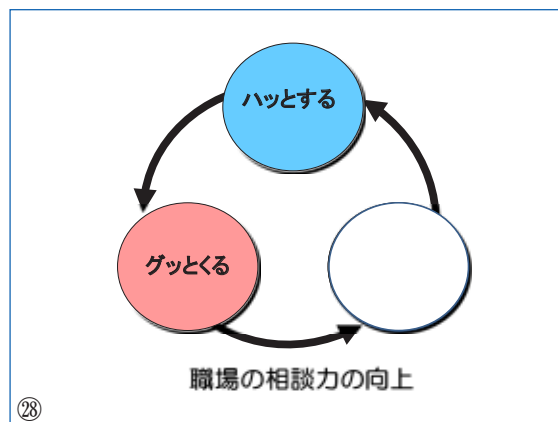
<スライド②⑦>



6 運営担当者の進行例

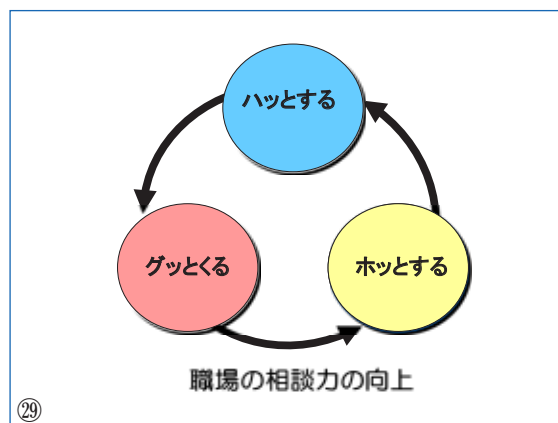
- そして、意識できた勘コツを活用できるようになります。ここで勘コツを働かそう、という感じですね。それが「グッとくる」体験です。

<スライド⑳>



- そして、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ります。
- 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。
- 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です。

<スライド㉑>



- 実際の職業相談には、皆さんが、まだ知らなかったり、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<ことば>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<ことば>にして、お互いに分かち合います。
- 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。

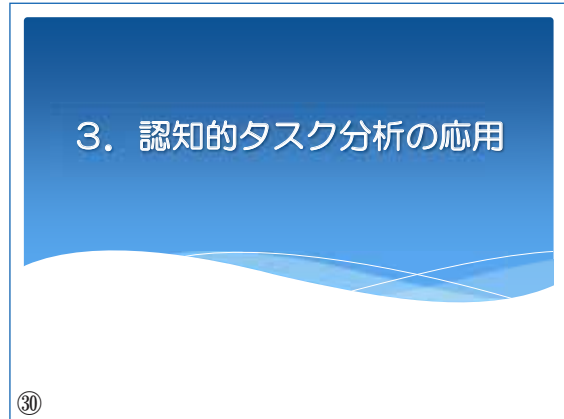
3. 認知的タスク分析の応用

00 : 24 ~ 00 : 30

6分

- 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。

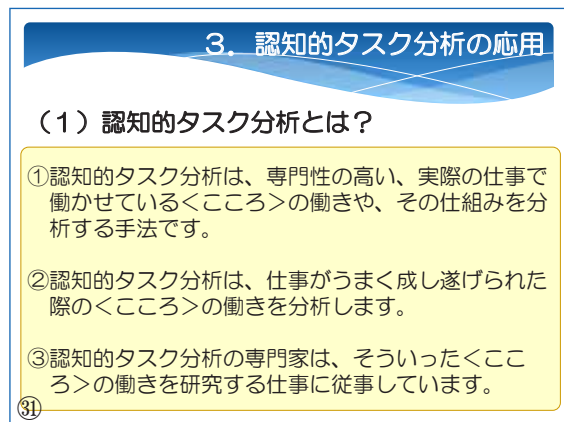
<スライド③⑩>



(1) 認知的タスク分析とは？

- 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<ところ>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、ものづくりのプロセスなど、目に見える作業や動作ベースで分析することが一般的です。
- 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<ところ>の働きや、その仕組みの分析に力点を置きます。
- ②特に、仕事がうまく成し遂げられた際の<ところ>の働きに焦点を当てます。
- ③このようなくところ>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が、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。

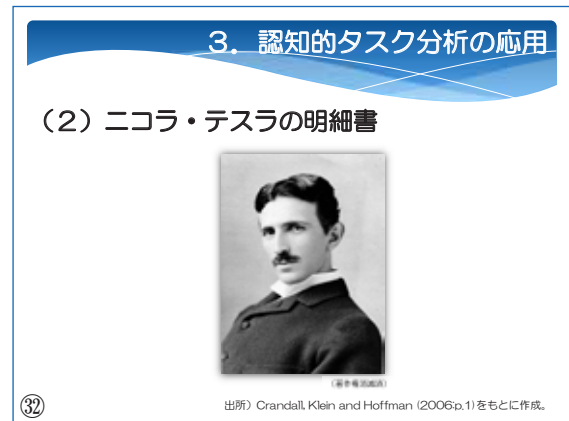
<スライド③⑪>



(2) ニコラ・テスラの明細書

- 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。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。
- 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。
- 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。
- 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、それが何なのか分からず困っていました。

<スライド③②>



- フォードは、テスラに「どこに問題があるか？」と尋ねました。

<スライド③③>



- テスラは、ボイラーをとり囲む金属板に行き、サッと見回すと…

<スライド③④>



- 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。
- 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。
- 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。

<スライド③⑤>



- 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知っていること」が9,999ドルと書いてありました。
- 認知的タスク分析のポイントは、ここです。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？

<スライド③⑥>

明細書	
ヘンリー・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	

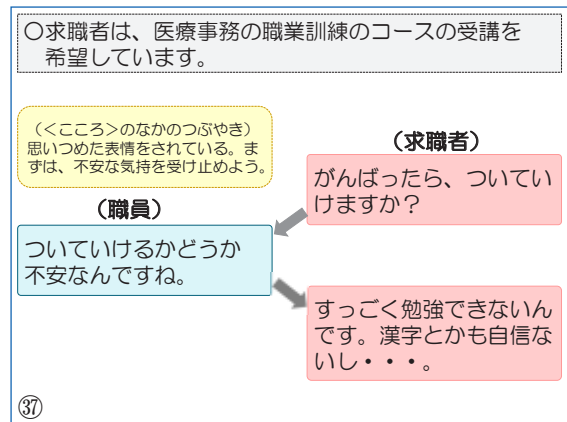
出所) Crandall, Klein and Hoffman (2006p.1)をもとに作成。

- テスラは、そういった<こころ>の働きに対する対価だと言いたかったのです。
- 認知的タスク分析は、この<こころ>の働きや、その仕組みに注意を向け分析するノウハウなのです。
- ニコラス・テスラの逸話を用いた認知的タスク分析の説明は、Crandall, Klein and Hoffman (2006: p.1) をもとに作成されています。

6 運営担当者の進行例

- 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。
- 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ね？」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。
- しかし、この応答が必ずしも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。
- 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という判断、つまり<こころ>の働きと、その判断が何をきっかけとして生まれたのかという<こころ>の働きの仕組みが重要なのです。

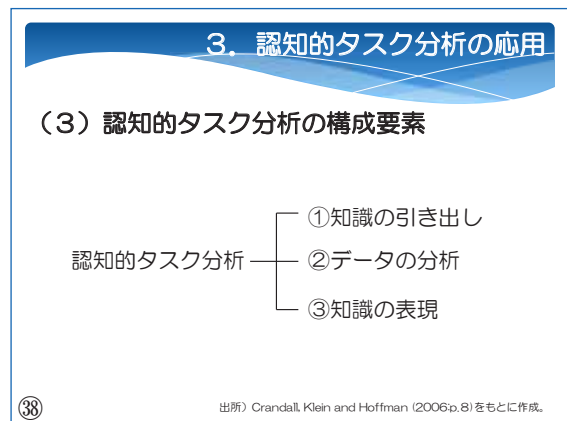
<スライド③⑦>



(3) 認知的タスク分析の構成要素

- 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。
- <こころ>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<ことば>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」。
- 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。

<スライド③⑧>

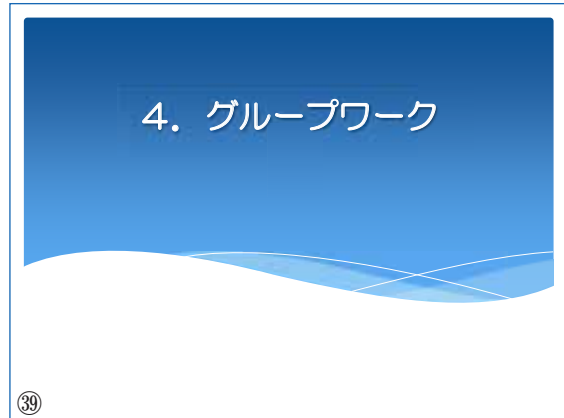


4. グループワーク

00 : 30 ~ 04 : 20

230分

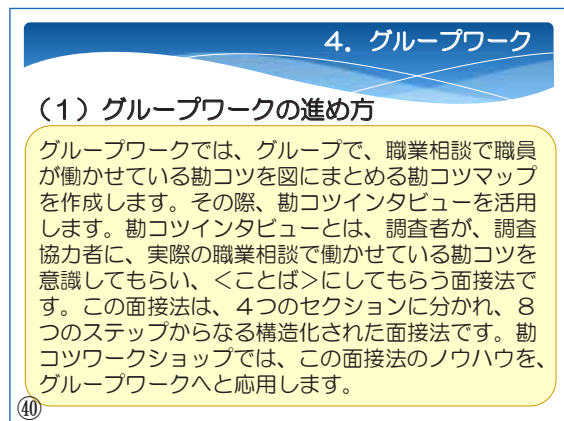
<スライド③⑨>



- 認知的タスク分析は、そ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。
- 皆さん、「QCサークル」をご存知ですか？ QCとは「クオリティ・コントロール (Quality Control)」の略称であり、「品質管理」を意味します。
- 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。
- 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と考えています。
- 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。職員の皆さんが現場で取り組める小集団活動へと、それを展開しようと考えています。
- 「4. グループワーク」の間に、10分の休憩を3回入れるなど、合計して30分の休憩を入れるようにします。
- グループごとにグループワークの進行状況に違いが見られる場合、グループに休憩時間の管理を任せてもよいでしょう。

(1) グループワークの進め方

<スライド④⑩>

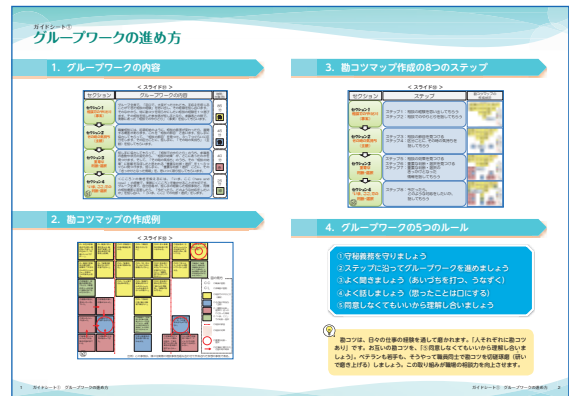


- グループワークでは、グループで協力し、職業相談のなかで職員が働かせている勘コツを図にまとめ、勘コツマップを作成します。その際、勘コツインタビューを活用します。
- 勘コツインタビューとは、調査者である聞き手が、調査協力者である話し手に、実際の職業相談で働かせている勘コツを意識してもらい、<ことば>にしよう面接法です。
- この面接法は、4つのセクションからなる、8つのステップに構造化された面接法です。
- 勘コツワークショップでは、この面接法のノウハウをグループワークへと応用します。

6 運営担当者の進行例

- これから説明することは、皆さんに配布しています「ガイドシート①：グループワークの進め方」にも掲載されているので参照してください。

< ガイドシート① >



- まずグループワークの流れを説明します。
- セクション1では、皆さんがそれぞれ「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」を思い出します。それをグループで話し合い、特に勘コツを明らかにしたいと思う相談の経験を1つ選びます。その選ばれた相談の経験を話した方が話し手となり、求職者との間で実際に行われた「相談でのやりとり」を話してもらいます。

< スライド④1 >

セクション	グループワークの内容	時間/付箋(枚)
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

6

4

(1) グループワークの進め方

- 「相談でのやりとり」を、その始まりから終わりまで話してもらおうのですが、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。
- セクション2では、話し手と協力して、その“相談の節目”を見つけて、「相談でのやりとり」を3~7つぐらいに区分します。そして、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。

< スライド④2 >

セクション	グループワークの内容	時間/付箋(枚)
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では、話し手と協力して、「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”があったと思われるところを見つけます。
- 次に、「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。
- そして、話し手に、それぞれの“重要な判断・選択”における「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。

<スライド④3>

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、手前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てます。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

④3

- セクション4では、グループで、皆さんそれぞれの「『いま、ここ』での判断・選択」を話し合います。「いま、ここ」とは、記録された「相談でのやりとり」を振り返り、この場にいながらも、皆さんが「いま、ここ」でクライアントに対応している感覚を持つことです。
- その感覚を持ちながら、相談での対応を検討します。具体的には次の3つです。①同様の「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。

<スライド④4>

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、手前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てます。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>の働きを覚えるには、「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

④4

- グループワークの進め方をイメージしましょう。まずは全員で、相談の経験を思い出し、グループでその経験を話し合います。
- そのなかから、グループで話し合って、勘コツを明らかにしたい相談の経験を1つ選びます。

<スライド④5>



④5

6 運営担当者の進行例

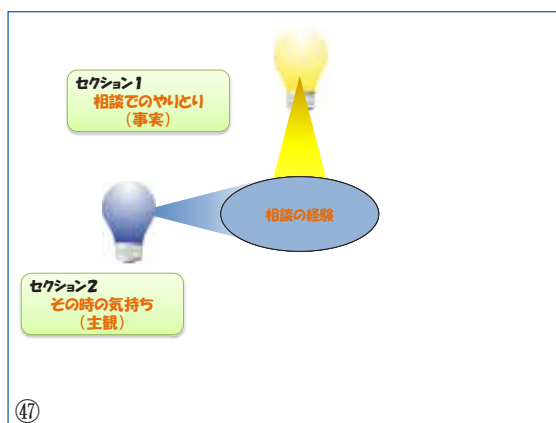
- セクション1では、その相談の経験を話した方が話し手となり、求職者との間で実際に行われた「相談でのやりとり」を、その始まりから終わりまで話してもらいます。
- 黄色の電球から相談の経験に光を当てるようなイメージです。

<スライド④6>



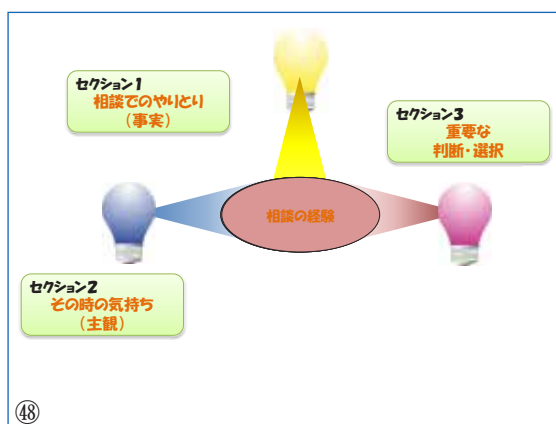
- セクション2では、“相談の節目”を見つけ、その相談を3～7つぐらいに区分し、その区分ごとに、「その時の気持ち」を話してもらいます。
- 青色の電球から相談の経験に光を当てるようなイメージです。黄色の電球から光を当てた時とは違い、相談の違った側面が見えるようになります。

<スライド④7>



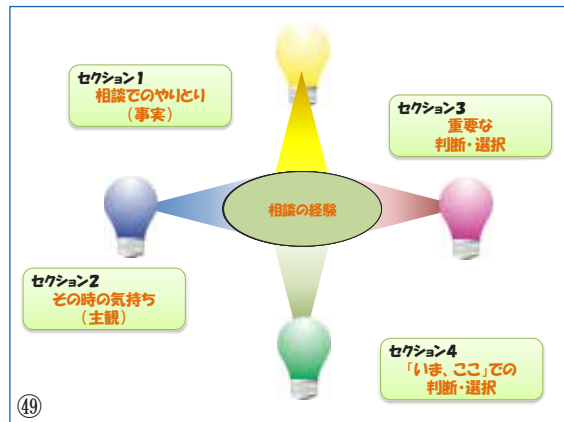
- セクション3では、「その時の気持ち」のなかから、“重要な判断・選択”を見つけ、その“重要な判断・選択”の「きっかけとなった情報」を話してもらいます。
- 赤色の電球から相談の経験に光を当てるようなイメージです。青色の電球から光を当てた時とはまた別の側面が見えるようになります。

<スライド④8>



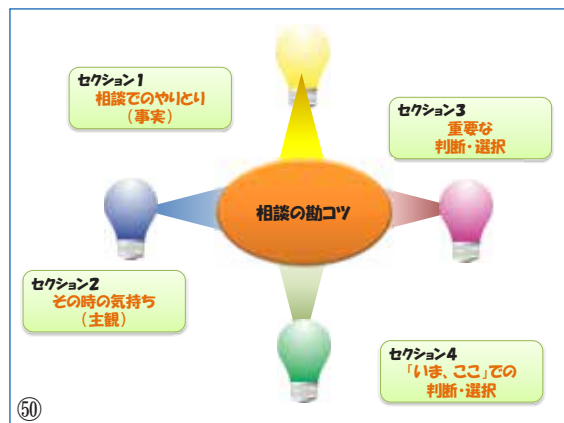
- セクション4では、この相談事例と同様の相談場面に直面したら、「今なら、どのような対応をしたいか」を話し合い、1人1人が、自分自身の勘コツを鍛えます。
- 緑色の電球から相談の経験に光を当てるようなイメージです。これまでとは、また違う側面が見えると思います。

<スライド④9>



- こうして、1つの相談経験に様々な角度から光を当て、その側面を見ていくと、これまで<ことば>になっていなかった職業相談の勘コツが、ポコッと浮き彫りになります。

<スライド⑤0>



- では次に、勘コツインタビューをもとに勘コツマップを作成する流れを説明します。
- これまでのインタビューの内容をセクションごとに色を分けて、付箋紙に記録します。
- セクション1の「相談のやりとり」は黄色の付箋紙に、セクション2の「その時の気持ち」は青色の付箋紙に、セクション3の「重要な判断・選択」の「きっかけとなった情報」は赤色の付箋紙に、セクション4の「『いま、ここ』での判断・選択」は緑色の付箋紙に、それぞれ記録します。

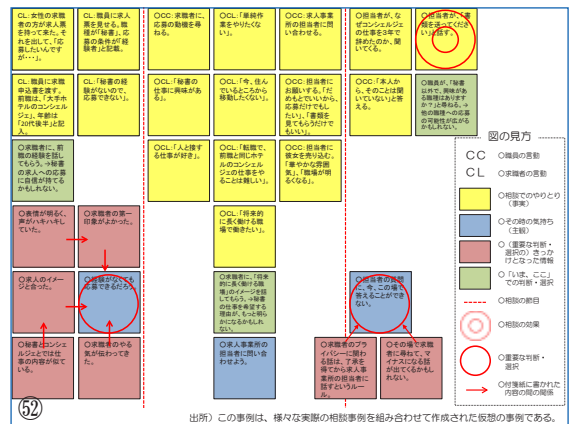
<スライド⑤1>

セクション	グループワークの内容	時間/付箋紙色
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、軽承転結のように、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てみます。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つぐらい見つけてみます。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	<ここら>の働きを鍛えるには、「いま、ここ (here and now)」の感覚で、実際に<ここら>を動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

6 運営担当者の進行例

- 黄色、青色、赤色、緑色の付箋紙を模造紙に並べて、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。
- この勘コツマップを見れば、「相談でのやりとり」の流れが把握でき、職員はどのタイミングで重要な判断や選択を行い、それは、どのような情報がきっかけだったのか、知ることができます。さらに「相談でのやりとり」のなかで職員の対応のどこをどのように変えると、相談がよりよくなるか、そのヒントを得ることができます。
- これから、各グループで協力して、この勘コツマップを作成していきます。

<スライド⑤2>



- セクション1~4は、グループワークの分野と言ってよいでしょう。具体的には、これから説明する1~8のステップを踏んで、勘コツマップを作成します。

<スライド⑤3>

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おう ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう	[勘コツマップの作成状況]
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おう	[勘コツマップの作成状況]
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おう	[勘コツマップの作成状況]
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、話してもらおう	[勘コツマップの作成状況]

(2) グループワーク

- これからグループワークを行うにあたって、次の5つのことを守ってください。
- 第1に守秘義務を守ってください。ここで話し合った内容は、この会場のなかだけに止めましょう。決して外部に漏らさないようにしてください。
- 第2に、ステップに沿ってグループワークを進めてください。私が順を追って説明しながら進行します。その進行に沿って、グループワークを進めてください。
- 第3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

<スライド⑤4>

グループワーク

(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)
- ⑤ 同意しなくてもいいから理解し合ひましょう

いづちを打ったり、うなずいたりしましょう。

- 第4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、考えたことを口にするようにします。職員同士で自由に活発に意見を出し合い、話し合しましょう。
- 第5に、無理に同意をする必要はありませんが、理解し合うようにしてください。相手の考え方と違っていてもいいのです。しかし、相手の考え方を理解するようにしましょう。
- 想像してみてください。ご自身が話をした時に、相手から「理解してもらえず、だから同意もしてくれない…」という気持ちになるよりも、「理解してもらったけれど、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。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。
- 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、同じ気持ちにはならなくても、相手の感じていること、思っていることを相手の身になって理解するという「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。
- さらに、勘コツは日々の仕事の経験を通して磨かれます。「人それぞれに勘コツあり」です。「同意しなくてもいいから理解し合いましょ」。ベテランも若手も、そうやって職員同士で勘コツを切磋琢磨、つまり研いで磨き上げましょう。この取り組みが職場の相談力を向上させます。
- 巻末のCD教材に、この「グループワーク5つのルール表」のファイルが入っています。時計が置いてある場所など、会場の目に付くところに掲示してもよいでしょう。

<「グループワーク5つのルール」表>

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、うなづく)
- 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

セクション1 相談でのやりとり (事実)

85分

- セクション1の「相談でのやりとり」には、2つのステップがあります。
- ステップ1では、皆さんがそれぞれ「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」を思い出します。それをグループで話し合い、特に勘コツを明らかにしたいと思う相談の経験を1つ選びます。
- ステップ2では、その選ばれた相談の経験を話した方が話し手となり、求職者との間で実際に行われた「相談でのやりとり」を話してもらいます。

<スライド⑤⑤>

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おう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

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。

⑤⑤

6 運営担当者の進行例

ステップ1：相談の経験を思い出してもらおう

- 「ステップ1：相談の経験を思い出してもらおう」を始めます。
- これから説明することは、皆さんに配布しています「ガイドシート②：ステップ1：相談の経験を思い出してもらおう」にも掲載されているので参照してください。
- 「あなたが、窓口で、大変だったけれども、手応えを感じる事ができた相談の経験」を思い出しましょう。
- ポイントは2つあります。1つは「窓口で」というところ。窓口で相談をされていて、手ごたえを感じた経験です。
- 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、手応えを感じる事ができた経験でいいのです。

<スライド⑤6>

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おう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

□「あなたが、窓口で、大変だったけれども、手応えを感じる事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。

⑤6

<ガイドシート②>

<スライド⑤7>

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おう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

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。

⑤7

- 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、『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」。

- 赤色で書かれている『「他の職種も見てみたい」と話し』のところ、ここが、職員が手応えを感じたところになります。
- 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。現場の職員の感覚からすると、手応えを感じる場面と想像できます。こういった変化を積み重ねて、求職者が希望する仕事に就くことにつながると考えられます。

<スライド⑤8>

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おう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

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。

⑤8

- 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」。

<スライド⑤9>

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おう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

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。

⑤9

- 赤色で書かれている「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。きっと手応えを感じることでしょう。

<スライド⑥0>

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おう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

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。

⑥0

6 運営担当者の進行例

- 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。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」。

<スライド⑥1>

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おう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

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。

⑥1

- 赤色で書かれている「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」。仕事探しで、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。

<スライド⑥2>

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おう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

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。

⑥2

- それではステップ1を始めましょう。
- くり返しますが、話し合うのは一般的な例ではなく、実際に行われた相談です。
- 相談回数などは問いませんので、実際の経験を思い出して話してください。

<スライド⑥3>

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おう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

- 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。

⑥3

- 1人の持ち時間は**5分**です。5分経ったら「そろそろ交替してください」と合図を出しますので、交替する目安にしてください。
- 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。
- «まわりを見回す»。
- «質問がないようであれば»では、始めてください。
- «5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»。
- «全てのグループが話し終えていたら»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。

<スライド⑥4>

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おう
 ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

□「あなたが、窓口で、大変だったけれども、手応えを感じる事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。

⑥4

ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

- 「ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう」を始めます。
- これから説明することは、皆さんに配布しています「ガイドシート③：相談でのやりとりを話してもらおう」にも掲載されているので参照してください。
- 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つ選びましょう。
- その相談の経験について、勘コツマップを作成します。
- 次のワークでは、選ばれた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、記録係以外の人は、聞き手や記録係のサポーターとして、質問や記録を手伝ってください。

<スライド⑥5>

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おう
 ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

□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」以外の人は、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。

⑥5

<ガイドシート③>

6 運営担当者の進行例

- 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。

<役割カード>



- このワークの時間は**5分**です。
- 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。
- <<まわりを見回す>>。
- <<質問がないようであれば>>では、始めてください。
- <<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。

<スライド⑥⑥>

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、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」以外の人は、適宜、「聞き手」と「記録係」をサポートして、質問したり、記録したりする「サポーター」になります。

⑥⑥

6

4

(2)

セクション1

相談でのやりとり
(事実)

- 各グループで聞き手の方、手を挙げてください。
- <<聞き手に手を挙げてもらう>>。
- 聞き手は、話し手から、求職者との間で、実際に行われた「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。
- 各グループの記録係の方、手を挙げてください。
- <<記録係に手を挙げてもらう>>。
- 記録係は、「相談でのやりとり」を黒色のサインペンで黄色の付箋紙に記録してください。その際、メモ程度で構いませんが、できる限り、話し手の<<ことば>>を使うようにしてく

<スライド⑥⑦>

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。
- 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。

⑥⑦

ださい。

- 各グループのサポーターの方、手を挙げてください。
- ≪サポーターに手を挙げてもらう≫。
- 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、分担して記録するとよいでしょう。

- 各グループの話し手の方、手を挙げてください。
- 話し手は、これから「相談でのやりとり」を話してもらいますが、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。
- 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。まずは事実のみを意識して話すようにしてください。
- 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。

<スライド⑥8>

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おう
ステップ2：相談でのやりとりを話してもらおう

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。

⑥8

- 「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』と聞いた」。これらは事実になります。
- 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。「相談でのやりとり」で、実際に起こった出来事や言動を事実と考えます。
- また、話し手の話す内容は、この場で思い出せる範囲で十分です。勘コツインタビューでは、面接の場で思い出せる情報こそが重要であると考えます。
- 話し手が「相談でのやりとり」を話す際、思い出せる範囲でよいということを強調しておきましょう。勘コツインタビューでは、相談の記録や求職申込書等の情報を調べたり、準備しておく必要はありません。面接の場で思い出せる情報、つまり話し手の記憶に残っていたり、想起しやすい情報こそが勘コツを働かせる際、重要であると考えます。反対に、重要でない情報は記憶に残っていなかったり、想起しにくいと考えます。

- 聞き手の質問例は次の通りです。
- 「それから、どうなりました？」と話し手に聞いて、「相談でのやりとり」を話してもらいます。話し手は自分の言動を見落として話す傾向があります。そうなった場合は、「そこで、あなたはどのように対応したのですか？」と聞くようにします。
- 「その時、相手は何と言ったのですか？」。「それに対して、あなたはどうかどう応答したのですか？」。

6 運営担当者の進行例

- 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？」と質問し、話し手が実際に経験した話に戻します。
- 事実から離れ、話し手の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」と、やんわり話題を換えましょう。

<スライド⑥9>

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、あなたはどのように応答したのですか？
- (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。

⑥9

- してはいけない質問、NG質問は次の通りです。
- 「なぜ、そうしたのですか?」、「なぜ、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?」などです。
- このワークでは、聞き手やサポーターが話し手に理由を尋ねたり、助言をすることはしません。話し手には、あくまでも実際の「相談でのやりとり」のみ、話してもらうよう働きかけましょう。

<スライド⑦0>

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

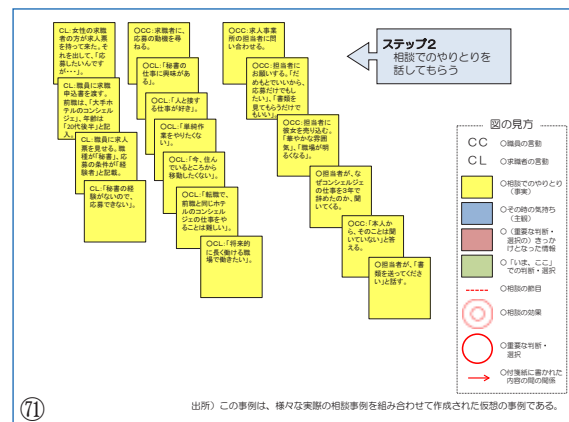
- なぜ、そうしたのですか/そうしなかったのですか?
- 普通は、〇〇するのではないですか?

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。

⑦0

- 記録係は、話してもらった「相談でのやりとり」を記録します。ここでは黒色のサインペンで黄色の付箋紙です。1人では大変ですので、サポーターも手伝いましょう。
- 後で、この付箋紙を模造紙に貼って、勘コツマップを作成し、その勘コツマップ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。
- 時間があれば、黄色い付箋紙に書かれてある内容を読み上げ、「相談でのやりとり」の流れを説明してもよい。

<スライド⑦1>



- 付箋の記入の仕方を説明します。
- 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、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」と話したとしましょう。

<スライド⑦②>

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」。

⑦②

- 今話を1枚の付箋紙にまとめて書くと内容が詰まり過ぎ、後のステップの作業がやりにくくなりますので、まとめて書かないようにします。

<スライド⑦③>

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。

⑦③

- <<スライドを示して>>このように、できるだけ小分けにして記録してください。「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」という感じです。

<スライド⑦④>

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。

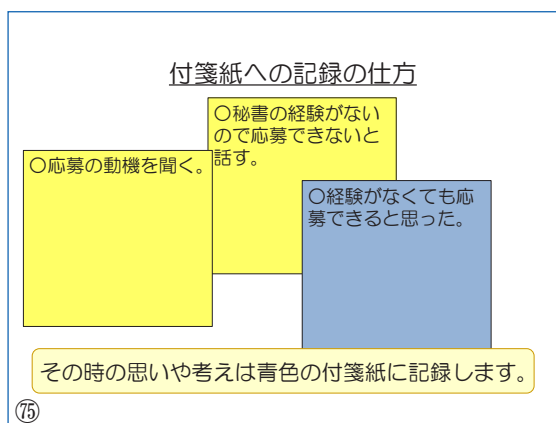
小分けにして書きます。

⑦④

6 運営担当者の進行例

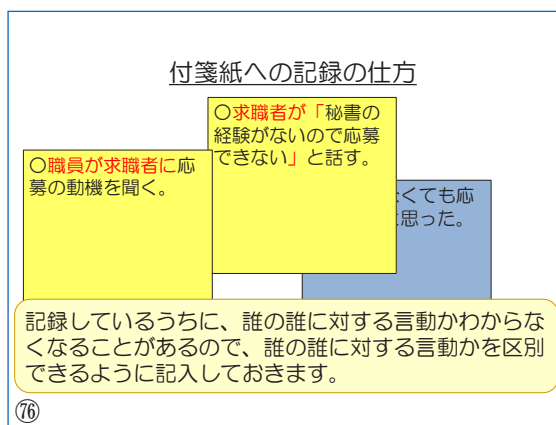
- 話し手には事実のみを話してもらうようお願いしていますが、そうは言われても、ついつい思いや感じたことなど主観を話してしまう、ということはよくあります。
- しかし、そのことを一々、注意しては、話がすぐに止まってしまう。このため、記録係は、話し手の主観、たとえば、「経験がなくても応募できると思った」については、青色の付箋紙に分けて記録します。

<スライド⑦⑤>



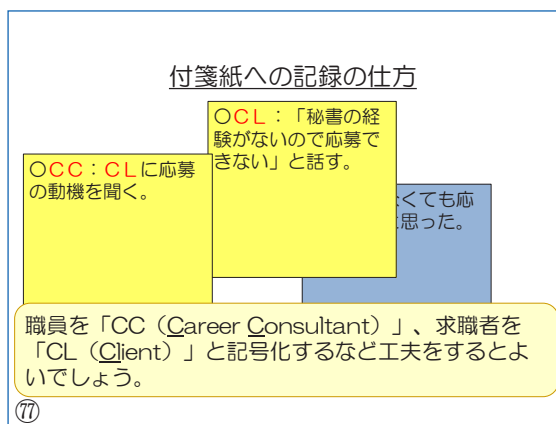
- どんどん記録していくと、誰の誰に対する言動かわからなくなる場合があります。
- <スライドを示して>左側の黄色の付箋紙に「応募の動機を聞く」と記録されていますが、「職員が求職者に」とつけると、誰が誰に話しているのかが明らかになります。

<スライド⑦⑥>



- そのとおりに記入するのは大変ですので、職員を「CC」、求職者を「CL」と記号化すると効率的に記録できます。

<スライド⑦⑦>



6 運営担当者の進行例

流れが変わったと捉えているのでしょうか。これはあくまで個人の感覚です。話し手の感覚的な判断のもとに並べていきましょう。

- 付箋紙を並べている間に、話し手が「相談でのやりとり」の新たな事実を思い出すかもしれません。その時は、それも追加で付箋紙に記録して勘コツマップに加えましょう。

- このワークの時間は**10分**です。
- 終了の3分前に、合図を出します。
- 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。
- <<まわりを見回す>>。
- <<質問がないようであれば>>では、始めてください。
- <<終了の3分前>>あと、3分になります。
- <<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。

<スライド⑧1>

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。

⑧1

セクション2 その時の気持ち（主観）

45分

- セクション2の「その時の気持ち」には、2つのステップがあります。
- 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ではグループで協力し、「相談でのやりとり」の中から“相談の節目”を見つけて区分します。
- ステップ4では、その区分ごとに、今度は話し手の主観、「その時の気持ち」を話してもらいます。

<スライド⑧2>

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。

⑧2

ステップ3：相談の節目を見つける

- 「ステップ3：相談の節目を見つける」を始めます。
- これから説明することは、皆さんに配布しています「ガイドシート④：ステップ3：相談の節目を見つける」にも掲載されているので参照してください。
- 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。
- まず“相談の節目”を見つけましょう。
- “相談の節目”が見つかったら、記録係は赤色のサインペンで線を書き込んでください。3～7つ程度に区分すると、後のワークが比較的やりやすくなります。
- 聞き手以外の方も、サポートとして、話し手に質問などをしてもよいでしょう。

<スライド⑧3>

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おう

- 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。

<ガイドシート④>

ガイドシート④「相談の節目を見つける」の解説ページ。1. グループワークの内容、2. 勘コツマップの作成例、3. “相談の節目”の解説が記載されています。解説には、「相談のやりとり」である問いかけや回答、別な意見を述べること、相談の節目は必ずしも明確な区切りがあるとは限りません、必ずしも決まらず、展開が変化したときに区切ります、という説明があります。

- <<スライドを示して>>ここまでの勘コツマップの例です。
- “相談の節目”のところに赤色の線を引きます。
- “相談の節目”は、これもまた感覚的で構いません。
- たとえば、この勘コツマップの例では、“相談の節目”が2本引かれており、「相談でのやりとり」が3つに区分されています。
- 前半は、職員が求職者の希望を聞いている段階。中盤は、職員が求職者の動機を聞き、求人事業所の担当者に問い合わせる段階。後半は、職員が担当者からの質問に答え、応募の許可を得た段階。
- “相談の節目”には特に基準がありません。感覚的で構いませんから、話し手に協力してもらい、グループで納得のいく“相談の節目”を見つけてください。ただし、いくらグループで話し合っ

<スライド⑧4>

スライド⑧4の勘コツマップの例。会話内容が色分けされており、赤い線で「相談の節目」が2箇所引かれています。図の見方として、CC（職員の話）、CL（求職者の話）、黄色（やりとり）、青（主観）、赤（感想・気づき）、緑（質問・選択）、赤線（相談の節目）、赤丸（重要内容・節目）、赤矢印（前後に書かれた内容の関係）が説明されています。

6 運営担当者の進行例

も「相談の節目」が決まらない場合、最終的な判断は、話し手の感覚に合わせましょう。

- このワークの時間は**7分**です。
- 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。
- ≪まわりを見回す≫。
- ≪質問がないようであれば≫では、始めてください。
- ≪7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。

<スライド⑧5>

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。

⑧5

ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう

- 「ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう」を始めます。
- これから説明することは、皆さんに配布しています「ガイドシート⑤：ステップ4：区分ごとに、その時の気持ちを話してもらう」にも掲載されているので参照してください。
- 聞き手は話し手から、先ほど分けた区分ごとに、「その時の気持ち」を聞いてください。今度は「気持ち」ですから、話し手は主観を中心に話してください。
- 聞き手以外の方も、サポートとして、話し手に質問などをしてもよいでしょう。
- 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、黒色のサインペンで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。
- 記録した付箋紙を、「その時の気持ち」が起こった「相談でのやりとり」の記録の下に並べます。

<スライド⑧6>

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。
- 動コツマップに、「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。

⑧6

<ガイドシート⑤>

ガイドシート⑤の概要:

- 1. グループワークの内容**: 話し手から「その時の気持ち」を聞き取り、記録係が黄色の付箋紙に記録する。聞き手は話し手をサポートする。
- 2. 動コツマップの作成例**: 話し手の発言を時系列で整理し、黄色の付箋紙を並べ、動コツマップを作成する。
- 3. 質問例**: 「その時の気持ち」を聞き取るための質問例が示されている。
- 4. 付箋紙への記録の例**: 話し手の発言と「その時の気持ち」を青色の付箋紙に記録する例が示されている。

- 質問例は次の通りです。
- 「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？」。
- 話し手に「何を考えていましたか？」と聞くと、少し身構えてしまうかもしれません。「どのような気持ちでしたか？」と聞くと、論理的に答えなくてもいいので、話しやすいかもしれません。

<スライド⑧7>

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おう

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？

⑧7

- してはいけない質問、NG質問は次の通りです。
- 「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？」などです。
- このワークでは、話し手の判断や選択の問題点、改善点の検討はしません。

<スライド⑧8>

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おう

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。

⑧8

- 勘コツマップの例で説明すると、「その時の気持ち」としては、たとえば職員が「経験がなくても応募できる」と思ったり、「求人事業所の担当者に問い合わせる」と判断したり、「担当者の質問に、今、この場で答えることができない」と感じるなどです。

<スライド⑧9>

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。

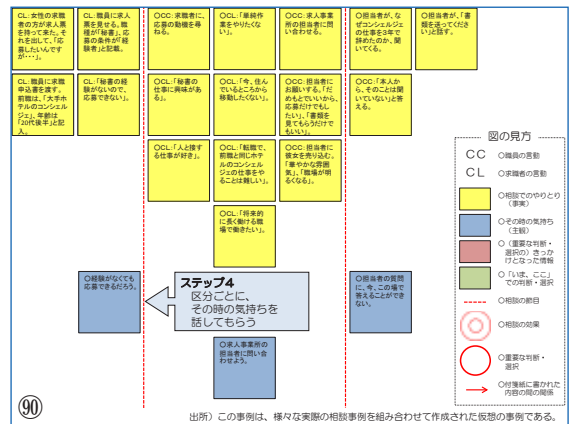
○求人事業所の担当者に問い合わせる。

⑧9

6 運営担当者の進行例

- 記録した「その時の気持ち」の付箋紙を、勘コツマップの「その時の気持ち」が起こった「相談でのやりとり」の下に並べます。
- 記録係が並べている間に、話し手が、新たに「その時の気持ち」を思い出すかもしれません。その場合は、それも追加で付箋紙に記録して、勘コツマップに加えてください。

<スライド⑨0>



- 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、合図を出します。
- 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。
- <<まわりを見回す>>。
- <<質問がないようであれば>>では、始めてください。
- <<15分経った頃>>15分経ちました。
- <<終了の5分前>>あと、5分になります。
- <<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。

<スライド⑨1>

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おう

□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。気持ちですらから、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、簡単なメモ程度でもいいですから、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。

⑨1

6

4 (2)

セッション2

その時の気持ち (主観)

セッション3

重要な判断・選択

セクション3 重要な判断・選択

40分

- セクション3の“重要な判断・選択”には、3つのステップがあります。
- ステップ5では、聞き手は話し手と協力して、「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”があったと思われるところを見つけます。
- 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。

<スライド⑨2>

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おう

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。

⑨2

- ステップ7では、話し手に、それぞれの“重要な判断・選択”における「きっかけとなった情報」を話してもらいます。

ステップ5：相談の効果を見つける

- 「ステップ5：相談の効果を見つける」を始めます。
- これから説明することは、皆さんに配布しています「ガイドシート⑥：ステップ5：相談の効果を見つける」にも掲載されているので参照してください。
- 聞き手は話し手と協力して、「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”があったと思われるところを見つけます。
- 聞き手以外の方も、サポートとして、話し手に質問などをしてもよいでしょう。
- 記録係は、“相談の効果”が見つかったら、赤色のサインペンで該当する記録に二重丸を書き込みます。

<スライド⑨3>

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ます。

□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。

⑨3

<ガイドシート⑥>

ガイドシート⑥
ステップ5 相談の効果を見つける

1. グループワークの内容

2. 駒コママップの作成例

3. 質問例

4. “相談の効果”の解説

- “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、黄色の付箋紙に記録した「相談でのやりとり」を中心に探します。
- ①の求職者の言動の変化の例として、『「他の職種も見たい」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

<スライド⑨4>

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。

⑨4

6 運営担当者の進行例

しつつも、自分で探した求人も持って来るようになった」が挙げられています。

- ②の求職者の置かれている状況の変化の例は、「担当者が、『書類を送ってください』と話した」が挙げられています。“相談の効果”として、よく取り上げられる「就職できた」も、求職者の言動の変化というよりも、求職者の置かれている状況の変化と言ってよいでしょう。

- 質問例は次の通りです。

- 「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?」。
- ステップ1で、「窓口で、大変だったけれども、手応えを感じる事ができた相談の経験」を話してもらっています。この質問では、その「手応えを感じる事ができた」ところを、はっきりと話してもらうようにします。
- 「相談の前後で、求職者の行動や発言などで、何か変化が見られましたか?」。見られた場合、「それはどこですか?」と掘り下げます。
- 「この相談が終わってから、求職者の置かれている状況や環境などに、何か変化は見られましたか?」。見られた場合、「それは、どんな変化ですか?」と掘り下げます。
- “相談の効果”の検討中に、黄色の付箋紙に記録されていない事実が見つかったら、新たに黄色い付箋紙に記録して、勘コツマップに追加してください。

<スライド⑨5>

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おう

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?

⑨5

6

4 (2)

セクション3 重要な判断・選択

- “相談の効果”が見つかったら、記録係は赤色のサインペンで、該当する箇所に二重丸を書き込みます。
- “相談の効果”を見つける際、何か基準があるわけではなく、感覚的で構いません。話し手以外の聞き手、記録係、サポーターが思う“相談の効果”の意見を取り入れてもよいでしょう。

<スライド⑨6>

CL 女性の求職者の学生人妻を伴って来たり、それを聞いて「おもしろいですね」と話した。	CL 職員に求人票を見せると、求職者の「就職したい」という意図が伝わり、応募の意向が確認できたと記録。	OCL 「相談がうまくいかなかった」という結果が得られた。	OCL 「相談がうまくいかなかった」という結果が得られた。	OCL 「相談がうまくいかなかった」という結果が得られた。	OCL 「相談がうまくいかなかった」という結果が得られた。
CL 職員に相談内容を話す。相談は、「大手企業のコンシェルジュ」を頼って求人票をもらうことになった。	CL 「相談の経験がなかったため、応募できなかった」。	OCL 「相談の経験がなかったため、応募できなかった」。	OCL 「相談で、求職者の状況が改善された」という結果が得られた。	OCL 「相談で、求職者の状況が改善された」という結果が得られた。	OCL 「相談で、求職者の状況が改善された」という結果が得られた。
	OCL 「人と話すのが苦手なため、応募できなかった」。	OCL 「相談で、求職者の状況が改善された」という結果が得られた。	OCL 「相談で、求職者の状況が改善された」という結果が得られた。	OCL 「相談で、求職者の状況が改善された」という結果が得られた。	OCL 「相談で、求職者の状況が改善された」という結果が得られた。
	OCL 「将来的に求職者の状況が改善された」という結果が得られた。	OCL 「将来的に求職者の状況が改善された」という結果が得られた。	OCL 「将来的に求職者の状況が改善された」という結果が得られた。	OCL 「将来的に求職者の状況が改善された」という結果が得られた。	OCL 「将来的に求職者の状況が改善された」という結果が得られた。

図の見方

- CC ○職員の活動
- CL ○求職者の活動
- 相談でのやりとり（言葉）
- その他の気持ち（主観）
- （重要な判断・選択）のきっかけとなった情報
- 「いま、ここ」での状況・選択
- 相談の経過
- 相談の効果
- 重要な判断・選択
- 付箋紙に書かれた内容の経緯

⑨6

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的な事例である。

- このワークの時間は**7分**です。
- 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。
- ≪まわりを見回す≫。
- ≪質問がないようであれば≫では、始めてください。
- ≪7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。

<スライド⑨7>

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おう

□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、赤色のサインパンを使い、該当する箇所に**二重丸**を書き込みます。

⑨7

ステップ6：重要な判断・選択を見つける

- 「ステップ6：重要な判断・選択を見つける」を始めます。
- これから説明することは、皆さんに配布しています「ガイドシート⑦：ステップ6：重要な判断・選択を見つける」にも掲載されているので参照してください。
- 聞き手は話し手と協力して、「その時の気持ち」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”を見つけます。
- セクション2の「その時の気持ち」では、相談の雰囲気や求職者の印象など、話し手が相談の窓口で感じたり思ったりした、様々な気持ちが話されたと思います。勘コツマップの例で説明すると、女性の求職者が秘書の仕事を希望し、職員が、「経験がなくても、応募できるだろう」と思ったり、求人事業所の担当者から質問を受け、「今、この場で答えることができない」と感じたところです。
- これらの「その時の気持ち」ですが、職員が求職者の就職の可能性を「判断」したり、担当者への対応を「選択」しているプロセスと言えるでしょう。
- 判断・選択という視点で、「その時の気持ち」を見てみましょう。そして、“相談の効果”の視点から、“重要な判断・選択”を見つけてください。1~3つほど、見つけるとよいでしょう。

<スライド⑨8>

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おう

□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、赤色のサインパンを使い、**丸**を書き込みます。

⑨8

<ガイドシート⑦>

1. グループワークの内容

① 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。

② 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。

③ 記録係は、該当する“重要な判断・選択”に、赤色のサインパンを使い、丸を書き込みます。

3. 質問例

- 求職者の「（得意、得意、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、これですか？」
- ここで、聞き手が「感じましたか？」
- これは、「相談の効果」につながる重要な「判断、選択等」と思われるべきでしょうか？

4. “重要な判断・選択”の解説

① 「その時の気持ち」のなかから“重要な判断・選択”を探そう

● ステップ5（自分ごと）に、その時の気持ちを見つけてもらおう。話し手は、自分の気持ちや求職者の印象など、相談窓口で感じたり、思ったりした様々な気持ちを話してもらいましょう。本席の勘コツマップが活用される場合があります。自分の気持ちや求職者の印象を話してもらいましょう。職員の経験がなくても、応募できるだろう」という思いや、求人事業所の担当者から質問を受け、「今、この場で答えることができない」と感じたことなどです。

● これら「その時の気持ち」は、職員が、気づいたり、思ったりしているだけでなく、求職者の気持ちや印象（得意、得意）したり、担当者への対応（選択）している場合もあります。

● 相談の効果につながる判断や選択の観点から、「その時の気持ち」を見てみましょう。“重要な判断・選択”が見つかるはずです。

2. 勘コツマップの作成例

6 運営担当者の進行例

- 聞き手以外の方も、サポートとして、話し手に質問などをしてもよいでしょう。
- 記録係は、該当する“重要な判断・選択”として選んだ「その時の気持ち」に、赤色のサインペンで、丸を書き込みます。

● 質問例は次の通りです。

- ステップ5で見つかった求職者の発言、行動、状況の変化などの“相談の効果”を確認してから、それらに「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？」と質問します。
- 話し手が、「その時の気持ち」を、判断や選択の視点から見ていない場合は、次のように質問をしてもよいでしょう。
- 「ここで、あなたは～と感じた」と、「その時の気持ち」を確認してから、「それは、“相談の効果”につながる重要な判断だと思うのですが、いかがですか？」と質問します。
- こうして、話し手が、積極的に<こころ>を働かせ、判断や選択をしていたことに気づいてもらうように働きかけます。

<スライド⑨>

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？

⑨

6

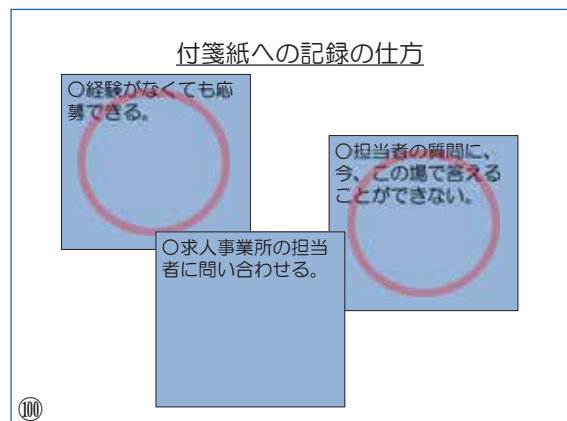
4 (2)

セクション3 重要な判断・選択

- 勘コツマップの例で説明すると、「その時の気持ち」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」などが挙げられています。
- 二重丸のついている“相談の効果”の「担当者が、『書類を送ってください』と話す」に影響を及ぼしたと思われる“重要な判断・選択”を見つけます。職員が、相談の冒頭で「経験がなくても応募できる」と判断したり、相談の後半に「担当者の質問に、今、この場で答えることができない」と選択したところに丸がついています。これらが“重要な判断・選択”と位置づけられています。
- “重要な判断・選択”を見つける際、何か基準があるわけではなく、感覚的で構いません。話し手以外の聞き手、記録係、サポーターが思う“重要な判断・選択”の意見を取り入れてもよいでしょう。

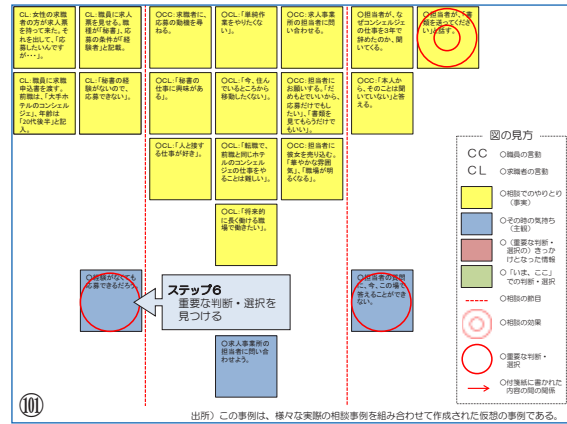
<スライド⑩>

付箋紙への記録の仕方



- 赤色のサインペンで勘コツマップに丸を書き込みます。

<スライド101>



- このワークの時間は7分です。
- 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。
- <<まわりを見回す>>。
- <<質問がないようであれば>>では、始めてください。
- <<7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。

<スライド102>

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。

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」を始めます。
- これから説明することは、皆さんに配布しています「ガイドシート⑧：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」にも掲載されているので参照してください。
- 話し手に、先ほど丸をつけた「重要な判断・選択」ごとの「きっかけとなった情報」について、思いつく限り話してもらいます。
- 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。できる限り、話し手の<ことば>を使うようにしてください。その際、セク

<スライド103>

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。

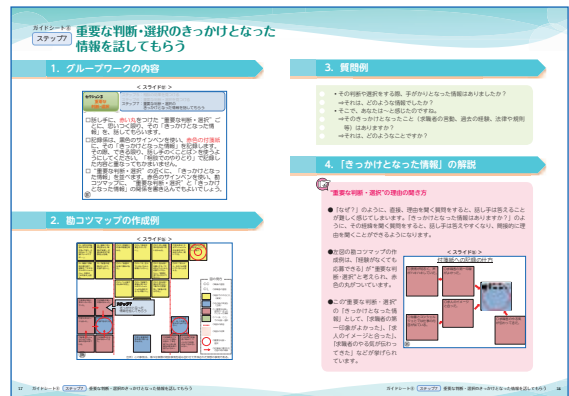
□「重要な判断・選択」の近くに、「きっかけとなった情報」を並べます。赤色のサインペンを使い、勘コツマップに、「重要な判断・選択」と「きっかけとなった情報」の関係を書き込んでよいでしょう。

6 運営担当者の進行例

シオン1の「相談でのやりとり」で記録した内容と重なっても構いません。

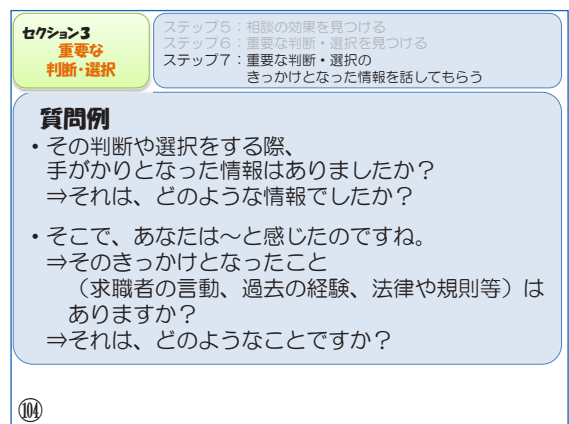
- “重要な判断・選択”の近くに、それぞれの「きっかけとなった情報」を並べます。

<ガイドシート⑧>



- 質問例は次の通りです。
- 「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？」と聞き、あれば、「それは、どのような情報ですか？」と掘り下げます。
- 話し手が、「その時の気持ち」を、判断や選択の視点から見ることに慣れていない場合は、次のように質問をしてもよいでしょう。
- 「そこで、あなたは、～と感じたのですね」と、「その時の気持ち」を確認してから、「そのきっかけとなったことはありますか？」と聞き、あれば、「それは、どのようなことですか？」と掘り下げます。「きっかけとなった情報」として、求職者の表情やしぐさなどの言動、同じような印象の求職者との相談の経験、法律や職場のルールなどの例をあげてもよいでしょう。

<スライド⑩4>



6

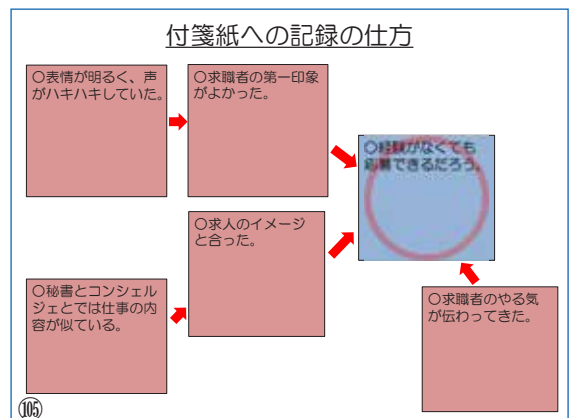
4 (2)

セクション3

重要な判断・選択

- 勘コツマップの例で説明すると、“重要な判断・選択”として、「経験がなくても応募できる」に丸がついています。
- そして、この“重要な判断・選択”の「きっかけとなった情報」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」が挙げられています。
- さらに、これらの“重要な判断・選択”の「きっかけとなった情報」の、さらに「き

<スライド⑩5>

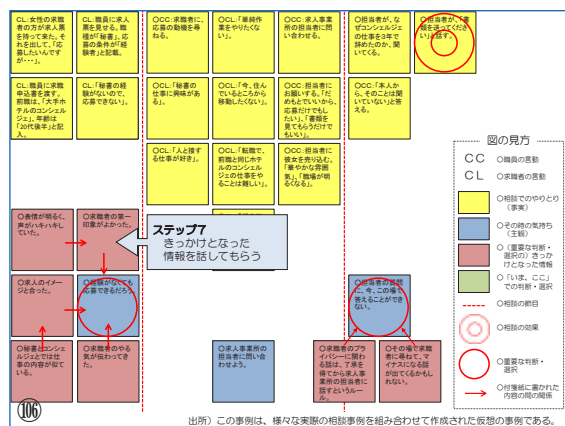


かけとなった情報」として、「表情が明るく、ハキハキとしていた」や「秘書とコンシェルジェとでは仕事の内容が似ている」が挙げられています。

- 「なぜ？」と理由を直接、尋ねると答えることが難しく感じます。しかし、この例のように、「きっかけとなった情報はありますか？」と、経緯をたどる質問の仕方をするると答えやすくなり、間接的に理由を聞き出せるようになります。

- 一通り話を聞き終えたら、“重要な判断・選択”の近くに、それぞれの「きっかけとなった情報」を並べます。勘コツマップに、赤色のサインペンで“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みましょう。

<スライド⑩6>



- このワークの時間は**18分**です。半分の9分経った頃と、終了の5分前に、合図を出します。
- 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。
- <<まわりを見回す>>。
- <<質問がないようであれば>>では、始めてください。
- <<9分経った頃>>9分経ちました。
- <<終了の5分前>>あと、5分になります。
- <<18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。

<スライド⑩7>

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おう

□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みましょう。

セッション4 「いま、ここ」での判断・選択

25分

- セクション4の「『いま、ここ』での判断・選択」はステップが1つです。
- <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、1人1人が「『いま、ここ』での判断・選択」をしてみます。

<スライド108>

セッション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、話してもらおう

<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、参加者1人1人が、「『いま、ここ』での判断・選択」をします。

108

ステップ8：今だったら、どのような対応をしたいか、話してもらおう

- 「ステップ8：今だったら、どのような対応をしたいか、話してもらおう」を始めます。
- これから説明することは、皆さんに配布しています「ガイドシート⑨：ステップ8：今だったら、どのような対応をしたいか、話してもらおう」にも掲載されているので参照してください。
- 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同様の「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。1人1人、皆さん考えてください。
- ②については、「～かもしれない」という<ことば>を使って説明するようにします。

<スライド109>

セッション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、話してもらおう

- 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。
- ②については、「～かもしれない」という<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。

109

<ガイドシート⑨>

今だったら、どのような対応をしたいか、話してもらおう

1. グループワークの内容

2. 駒コママップの作成例

3. 質問例

4. 「いま、ここ」での判断・選択の解説

- 質問例は次の通りです。
- 「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？」と尋ね、具体的な対応が話されたら、「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思いますか？」と質問し、その答え方として、『「～かもしれない」という言葉を使って、説明してください』と説明します。
- その対応の理由が知りたい場合、「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？」と尋ね、具体的な判断や選択が話されたら、「その判断や選択のきっかけとなった情報は何かですか？」と質問します。
- これらの質問例は、聞き手が話し手に尋ねるといよりも、参加者1人1人が自問自答する形になります。

<スライド⑩>

セッション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、話してもらおう

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思いますか？
- 「～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かですか？

- 勘コツマップの例で説明すると、相談の前半では、職員が「求職者に、前職の経験を話してもらおう」ように働きかける。このように「相談でのやりとり」を変えると、求職者は「秘書の求人への応募に自信が持てるかもしれない」。
- 相談の中盤で、職員が「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おう」ように働きかける。そうすると、求職者が「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」。
- 相談の後半で、「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」。そうすると、求職者の「他の職種への応募の可能性が広がるかもしれない」。
- このように、「相談でのやりとり」のどこを、どのように変えると、相談がどう変わるのか、皆さん1人1人、考えてください。

<スライド⑪>

付箋紙への記録の例

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

○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。

○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おう。→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。

6. 実践を考える

05:45~06:00

15分

- クロス・グループ・インタビューをした場合、運営担当者は、参加者に、元いたグループに戻るよう指示します。

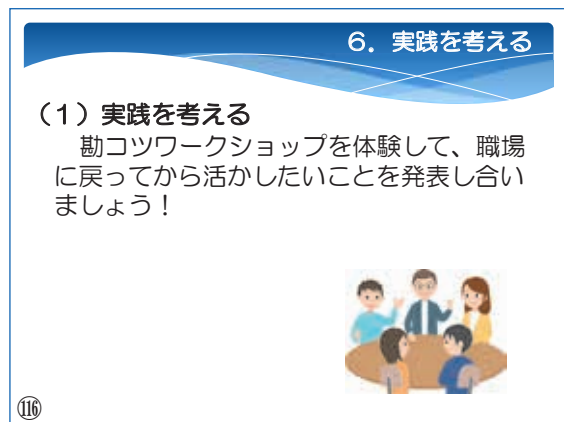
<スライド⑩>



(1) 実践を考える

- 勘コツ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！
- 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、職場でどのように活用するかを話し合ってみてください。
- このワークの時間は**10分**です。
- 終了の3分前に、合図を出します。
- 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。
- <<まわりを見回す>>。
- <<質問がないようであれば>>では、始めてください。
- <<終了の3分前>>あと、3分になります。
- <<10分経ったら>>そろそろ、よろしいですか？<<まわりを見回し>>これでグループワークはすべて終了しました。

<スライド⑩>



(2) まとめ

- まとめに移ります。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、をふり返るのです。
- それから、自分自身が、その時、どのような判断や選択をしたのか、<こころ>の働きをふり返ります。この順番が大切です。
- 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「相談でのやりとり」として残ります。事実を押さえ、それを手がかりとして、<こころ>の働きをつかむのです。
- では、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。事実である「相談でのやりとり」の分かち合いから始めます。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<こころ>の働きを記述するやり方も1つの方法です。
- 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“相談の節目”に注目します。“相談の節目”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。
- 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。
- 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<こころ>の働きを思い出すようにします。

<スライド⑱>

5. 実践を考える

(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？

⑱

- この研修をきっかけに、皆さんの職場で、職業相談の勘コツを分かち合い、職場の相談力の向上につながることを期待します。
- 今日は、長い時間、勘コツワークショップに参加していただき、どうもありがとうございました。

<スライド①⑧>



- スクリーンに「引用&参考文献」を映写しておきます。

<スライド①⑨>



筆者は、勘コツワークショップが、職業相談の現場で普及する意義として、次の2つのことを考えています。

(1) 職業相談技法についての新しい考え方の提案

職業相談は、求職者の発言や職員の応答によって、その流れが様々に変化します。職員が特定の技法を実行できるようになることを重視し過ぎると、実際の相談の窓口で、その技法を実行することに注意が向きすぎるようになり、求職者への応答が相談の流れから外れた不自然なものになってしまう可能性が高くなります (Peavy, 1996: p.223-224)。

勘コツワークショップでは、特定の技法を実行できるだけでなく、相談の流れを判断し、求職者の発言に対し、どのような応答をすればよいかを選択する、<こころ>の働きも含めて重視します。そのため、認知的タスク分析の手法を取り入れています。

たとえば、こういう相談場面を想像してください。求職者が何回応募しても、採用試験の書類審査の段階で落とされてしまう。相談の窓口で求職者が職員に、「私に就職できるところなんてあるんでしょうか？」と聞いてきたとする。

こういった求職者の発言に応える技法として、マイクロ・カウンセリングの「感情の反映」が考えられる。クライアントによって表現された感情／情緒をクライアントが納得する姿勢と言葉で言い換えます (福原, Ivey and Ivey, 2004: p.71)。具体的には、「感情の反映」技法を活用して、求職者の発言に対し、「就職できるかどうか、不安なんですね？」と応答することが考えられます。

しかし、どのような場面であっても、この「感情の反映」技法を活用して応答すればよいというわけではありません。たとえば、相談の流れによっては、職員が、求職者の発言のうち、「就職できるところ」という<ことば>をキーワードと捉え、この<ことば>をくり返し、話を促す「はげまし」技法も考えられるでしょう。

職業相談では、この「相談の流れによっては」という判断が重要です。もちろん、職業相談の技法として、「感情の反映」技法の活用も重要です。しかし、それ以上に重要なことは、相談の流れを読み、どのタイミングで「感情の反映」技法を活用して応答をした方がよいか、という状況の判断です。マイクロ・カウンセリングでも、こういった状況の判断を重視しますが、認知的タスク分析では、この状況の判断に、特に焦点を当てた、職員の<こころ>の働きを重視します。

(2) 認知的タスク分析の新たな展開

認知的タスク分析の新たな展開です。認知的タスク分析に期待される効果は仕事の改善になります。認知的タスク分析の専門家が職場に入り、仕事を分析し、その仕事の基本原理を明らかにする。その基本原理から、仕事のミスや失敗を予測し、事前に、そういったミスや失敗が起こらないように職場を指導します (Crandall, Klein and Hoffman, 2006: p.9)。

認知的タスク分析の手法を取り入れたグループワークは、品質管理活動と同様、認知的タスク分析の専門家に限定せず、現場で働く人を対象としています。品質管理活動は、日本に導入された当初、アメリカで開発された統計的品質管理技法を活用し、職長クラスが中心となり職場の改善を指導しました。しかし、時間が経つにつれ、職長クラスに限らず、現場で働く一般の従業員が主体となった小集団活動や改善活動として普及しました (上田, 1980: p.26; 上田, 1985: p.133)。

筆者は認知的タスク分析も同様の展開を期待しています。しかし、職業相談の場合、客観的に効果や技能を把握することが難しい。このため、基本原理の特定も難しいと言えるでしょう。このことは、ものづくりの仕事と比較すると明らかです。ものづくりの仕事は、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、これら技能の活用成果である製作物など、目で観察して、その効果や技能が容易に特定できます。これに対し、職業相談は、職員と求職者のコミュニケーション、そのなかでも、主に<ことば>のやりとりが中心です。職員は、この<ことば>のやりとりを通して、やる気、意欲、そして仕事や求人を選択など、目に見えない求職者の<こころ>の動きを支援します。このため、基本原理を明らかにし、その原理をもとに事前にミスや失敗が起こらないよう、職員を指導することが難しいと言えるでしょう。

勘コツワークショップでは、参加者が、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」する「ハッとする」体験、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、「さあ、勘コツを働かせよう」と「グッとくる」体験、さらに勘コツを<ことば>にできるようになり、職場で勘コツを分かち合えるようになる「ホッとする」体験、これら「ハッとする」、「グッとくる」、「ホッとする」体験をくり返し、それまで<ことば>になっていなかった職業相談の勘コツが職場に蓄積され、職場の相談力が向上すると考えます。

このように、勘コツワークショップにおける仕事の改善の考え方は、従来の認知的タスク分析の仕事の改善の考え方とは違います。しかし、現場の職員が、職業相談で働かせている勘コツを<ことば>にし、職員同士で分かち合うことにより職場の相談力を向上させる小集団活動へと展開できれば、認知的タスク分析の新たな可能性を開くことになるでしょう。

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) 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).
- 5) Peavy, R. V. (1992) A Constructivist Model of Training for Career Counselors. *Journal of Career Development*, 18 (3), pp.215-228.
- 6) 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).
- 7) 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—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.
- 8) 上田利男 (1980) 『小集団活動の手引き』 日本経済新聞社.
- 9) 上田利男 (1985) 『小集団活動のダイナミックス』 日本能率協会.

CD教材の説明

巻末のCD教材のなかには、次の①～④のPDFファイルが入っています。

① 「スライド」のPDFファイル

「勤コツワークショップ」で活用する「スライド」は、全てPDFファイルになっています。このPDFファイルを会場のスクリーンに映写してお使いください。



② 「スケジュール」表のPDFファイル

参加者に勤コツワークショップの進行の時間を意識してもらうため、「スケジュール」表に時間を記入し、時計が置いている場所など、会場の目に付きやすいところに掲示してもよいでしょう。

スケジュール	
1. はじめに	
2. 勤コツの「見える化」	
3. 認知的タスク分析の	
4. グループワーク	
5. 勤コツの分かち合	
6. 実践を考える	

スケジュール	
1. はじめに	10:00～10:10
2. 勤コツの「見える化」	10:10～10:24
3. 認知的タスク分析の応用	10:24～10:30
4. グループワーク	10:30～15:20
5. 勤コツの分かち合	15:20～16:45
6. 実践を考える	16:45～17:00

* [4. グループワーク] では1時間の休憩時間をとってください。

③ 「グループワークの5つのルール」表のPDFファイル

参加者にグループワークの5つのルールを意識してもらうため、「グループワークの5つのルール」表を、時計が置いている場所など、会場の目に付きやすいところに掲示してもよいでしょう。

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)
- ⑤ 同意しなくてもいいから理解し合ひましょう

④ 「ガイドシート Ver.3.0」のPDFファイル

「ガイドシート」は9種類あります。ステップごとのグループワークの内容が説明されています。参加者が、このガイドシートを利用すると、グループで自主的にワークに取り組めるようになります。参加者の人数分印刷し、配布しましょう。



「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」の マニュアルとCD教材の利用にあたって

利用にあたって

「職業相談の勘とコツの『見える化』ワークショップ」（以下、「プログラム」と言う。）のCD教材の印刷・利用は自由です。ただし、ご利用にあたってはプログラムの趣旨、目的等を十分ご理解の上お使いください。

著作権について

プログラムの著作権は、（独）労働政策研究・研修機構（以下「機構」と言う。）が保有します。

免責事項

プログラムの利用等によって生じた損失・損害等について、著作権者である機構は一切の責任を負わないものとします。

引用について

プログラムの引用につきましては、公正な慣行に合致するものであり、かつ、報道、批評、研究その他の引用の目的上正当な範囲内であれば自由にご利用できます（著作権法第32条第1項）。上記以外の目的、要件で引用を行う場合は、事前に必ず機構に連絡し許可を得てください。なお、引用に際しては著作者及び出所を明示して下さい。

商用利用の禁止について

プログラム、または内容的にプログラムとほぼ変わらないとみなされる制作物の販売や商用利用を禁じます。同様に、プログラムの「マニュアル」と内容的に同一とみなされる書籍等の販売や商用利用も禁じます。

内容の改変、新規プログラムの開発・利用について

プログラムの内容（項目等）を改変して利用したい場合、またはプログラムの内容・形式・手法を元にした新たなプログラム等を開発して利用したい場合は、事前に必ず機構に連絡し許可を得てください。ただし、プログラムの趣旨、目的等を正しく理解し、研究目的または教育目的（例：セミナー用、授業用等）での適切な改変のみに限らせていただきます。なお、改変または新規開発したプログラムの利用による損害についても、機構は一切の責任を負わないものとします。

* 以下のようなケースは、「内容の改変、新規プログラムの開発・利用」にあたらなため、機構への事前連絡や許諾は不要です。

- プログラムの一部を実施する場合
- プログラムの手順を変更して実施する場合
- 他の教材等とプログラムを連携させる目的で新たなワークシート、教材等を作成する場合（例えば、全プログラムを通じてのまとめや感想を書くためのシートを作成する等）

お問い合わせ（利用等に関するご質問、ご連絡など）

プログラムの利用に関するご質問、引用や改変等に関するご連絡につきましては以下にお問い合わせください。

【連絡先】 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
研究調整部研究調整課 TEL：03-5991-5104

マニュアル開発グループ (50音順)

大関 義勝	HRDファシリテーションズ代表、元・キャリア・コンサルティング協議会理事・事務局長
上市 貞満	独立行政法人労働政策研究・研修機構 キャリア支援部門 統括研究員
榎野 潤	独立行政法人労働政策研究・研修機構 キャリア支援部門 主任研究員*

*は、本マニュアルの執筆を担当

CD教材

ハツとして、グツときて、ホツとする体験型研修 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.3.0

発行年月日 2016年5月
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
研究調整部研究調整課 TEL: 03-5991-5104
印刷・製本 大東印刷工業株式会社

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」の目的は、職業相談の勘コツを「見える化」し、参加者同士で、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、参加者は次の3つのことを体験します。

● ハッとする体験

普段はあまり意識せず活用している勘コツに気づく「ハッとする」体験

● グッとくる体験

相談の窓口で意識的に勘コツを働かせようと感じる「グッとくる」体験

● ホッとする体験

勘コツを参加者同士で分かち合う「ホッとする」体験

