

## 対話による経験学習の促進可能性 —フィールド実験による検討—

○今城志保 藤村直子 佐藤裕子 (リクルートマネジメントソリューションズ)

### Possibility of facilitating experiential learning through dialogue

Shiho Imashiro, Naoko Fujimura, Hiroko Sato (Recruit Management Solutions Co.,Ltd.)

#### 背景

ビジネス環境の変化を受けて、社会人のリカレント教育やリスキリングが注目されている。一方で新しい学びに限らず、社会人は毎日の仕事の経験から多くを学んでいる。企業も、従業員が経験から職務遂行力を獲得することを期待している(松尾, 2006)。例えば創造的熟達化は、環境変化にも適応可能な熟達化である(楠見, 2012)。リスキリングのような新しい学びを促進する際にも、日々の仕事経験からの学びを理解することは重要である。

著者らは経験からの学びが言語化されたものとして「持論」について研究を行っている。創造的熟達化には至らないまでも、多くの人が仕事について持つ「持論」は、うまく活用することで環境適応に役立つ可能性がある(今城・藤村, 2014)。持論を持って行動することは、主体的に環境に働きかける、いわゆる行為主体性が高い状態だと考えられるからである(Bandura, 2006)。行為主体性が高いと、行動の意図性や先の見通しを持つようになり、経験からの学びが促進されると考える(Di Stefano et al, 2016)。

加えて、どのように持論が習得されるかを検討した結果、自分の行動に対するリフレクション、特に行動中のリフレクション・イン・アクション(Schön, 1983/1991; 以降 RIA)が重要であること、そこにも主体性やメタ認知などの個人特徴が影響することを示した(今城・藤村・佐藤, 2019, 2020)。リフレクションが学習を促進するプロセスには、①自己効力

感の向上、②仕事の理解が的確になること、の2つがある(Di Stefano et al, 2016)。主体性は自己効力感に、メタ認知は仕事の理解をそれぞれ促進することが期待される。

リフレクションの定義は臨床、教育、看護、経営など分野によって異なるが、概念の初期の提案者である Dewey や Schön に立ち戻ると、リフレクションとは、日々の活動のなかで自然に生じる思考であり、不明瞭な、あるいは理解の難しい状況に一貫性を与え、理解を促すものとされている(Clarà, 2015)。また、経験学習で有名な Kolb (1984) のモデルに出てくる「内省的観察」は、いったん仕事から離れて自分の経験を俯瞰的に振り返ることだとされており、Schön (1983/1991) が行為に関するリフレクション (reflection on action) としたもので、RIA とは区別される。

行為後に行うリフレクションを促進する取り組みは実務場面でも多く行われているが、RIA はどのように促進することができるだろうか。主体性やメタ認知を個人差としてではなく、介入によって高めることは可能だろうか。人は自己に関連する情報を優先的に処理する傾向があるため(例えば, Schäfer & Frings & Wentura, 2016)、仕事への主体な取り組みは、仕事の自己関連性を高めて、それが経験を通じて取得した情報への注意を高める。さらに、事前に仕事の進め方のイメージを持ち、重要なことを意識することで、情報をどのように評価・判断するかの手掛かりができ、RIA が促進されると考えた。

著者らが 2021 年に行った研究では、ある企

業の営業組織において、就業前にその日の仕事の進め方を考えさせる介入を行うことで、就業中の RIA が促進されるかについて検討を行った。その結果、予想通り就業前に仕事について考えた実験群では RIA が高まったが、統制群では、RIA には変化が見られなかった。

この介入実験で、参加者は就業前に仕事について考えたことを記述したが、その記述を読むと内容や書き方にはかなりばらつきがあり、メタ認知の個人差の影響が示唆された。持論の研究では、熟慮された戦略的な持論の方が役立ち感が高いことが示されている（今城・藤村・佐藤，2018）。就業前に仕事について考える際にも、戦略的によく考えて書かれたものほど就業中に活用され、経験からの学びを促進する可能性がある。

そこで本研究では、就業前の考えの質を向上させることを狙いとして、考えたことについて指導者であるリーダーと対話を行う操作を加えることとした。学校教育場面では、対話のなかで自分の考えを述べるのが、メタ認知を高めることや（Bisra et al, 2018）、より複雑で熟慮された思考ができるようになることが示されている（Murphy et al, 2018）。対話を通して新たな視点を獲得したり、より戦略的に考えるようになったメンバーは、対話がなく自分だけで考えるメンバーと比べると、より経験からの学びが促進されるだろう。

具体的には以下の作業仮説を、フィールド実験で探索的に検討する。

H1：実験群の方が統制群と比べて、介入後の RIA がより上昇する

H2：実験群の方が統制群と比べて、介入後のメタ認知がより上昇する

H3：実験群の方が統制群と比べて、毎週の RIA がより上昇する

## 方法

### データ収集

2022 年 11～12 月にサービス業 A 社で法人営業に従事する入社半年～1 年半の社員（以下メンバー）22 名とメンバーを指導するリーダー 8 名を対象に 5 週間の介入実験を行った。

**対象** リーダー 4 名・メンバー 12 名を実験群、リーダー 4 名・メンバー 10 名を統制群に、1 拠点に 2 群が混在しないことを条件に、ランダムアサインメントを行った。

**介入方法** 実験群メンバーは、毎週火曜日に、翌日の大事だと思う仕事についての初期計画（「うまくいった状態」「そうなる確率」「確率を 100% に近づけるために重要なこと」）を自分で考えて記述したうえで、それを持ち込んでリーダーと 15 分間の対話を行う。リーダーには事前にガイダンスを行い、「不足している視点に自ら気づかせること」「より具体性の高い計画が作れるようになること」を目的として、問いかけを中心とした会話を依頼した。対話後にメンバーは計画を見直し、翌日業務を遂行する。統制群は、毎週火曜日に翌日の仕事について同様の計画を記述するが、リーダーとの対話は行わずに、翌日業務を遂行する。これらを 5 週にわたり実施する。

**検証のための測定・データ** 両群のメンバー・リーダー全員が、介入の前後に個人特性等に関するアンケート「介入前アンケート」「介入後アンケート」を回答。介入期間には、メンバーは両群ともに「初期計画」「就業後ア

表1 検証のための測定・データと使用変数

	実験群	統制群	使用変数 [メンバー]
介入前	介入前アンケート [メンバー/リーダー]	介入前アンケート [メンバー/リーダー]	RIA、メタ認知
介入期間 週1回 ×5週	初期計画 [メンバー]	初期計画 [メンバー]	
	メンバー・リーダーの対話逐語録	-	
	対話後アンケート [メンバー/リーダー]	-	
	就業後アンケート [メンバー]	就業後アンケート [メンバー]	仕事評価、計画役立ち度、RIA
介入後	介入後アンケート [メンバー/リーダー]	介入後アンケート [メンバー/リーダー]	RIA、メタ認知

ンケート」を回答。加えて実験群は、対話を録音して文字起こしした逐語録と、メンバー・リーダーによる「対話後アンケート」がある。メンバーは対話後に見直した計画と対話の役立ち度について「対話後アンケート」に回答している。

実験の実施に先立って、著者らが所属する研究機関での倫理審査を受けている。また実験参加者から、参加への同意を取得している。

### 使用した変数

**介入前後のアンケート** 「RIA」(6件法8項目,  $\alpha=.62, .72$  [ $\alpha$ は前後の順で2021年の研究時, 以下同], 例:「仕事に、さまざまな発見がある」)。「メタ認知」(6件法8項目,  $\alpha=.67, .81$ , 例:「仕事に取り組むときは、目的や背景を意識している」「新しい仕事をするときには、過去の経験を思い出して、進め方を工夫している」)。

**就業後アンケート** 「仕事評価」(6件法1項目,「今日の仕事は、どれくらいうまくいきましたか」)。「計画役立ち度」(6件法1項目,「『明日の仕事について考えたこと』は、今日の仕事をうまく進める上で、どの程度役に立ちましたか」)。「RIA」(4件法7項目,  $\alpha=.56 \sim .73$  [ $\alpha$ はDay1~Day5の値で2021年時], 例:「仕事に、さまざまな発見があった」)。

### 結果

実験群と統制群のRIAとメタ認知が、介入の前後でどのような変化をしたかを表したものが、図1.1と1.2である。介入後の平均値で、RIAのみ、実験群が統制群よりも有意に高い結果となった。メタ認知は、群間でも事前事後の比較においても有意差はなかった。

構造方程式モデルで図2のモデルの適合を検討した。実験群か統制群かは、1,0の2値としてモデルに入れた。また、いずれの変数も介入前のレベルが高いほど、上昇幅が抑え

られる平均への回帰のような状況が考えられるため、その想定を個人差から上昇へのパスとして、モデルで表現した。適合は十分な水準であった ( $\chi^2=6.01, df=6, p=0.422, CFI=1.000, TLI=1.000, RMSEA=0.008, AIC=34.008$ )。介入後の上昇の値は、RIAが1.56, メタ認知が1.37といずれも有意なプラスの値となった。実験群と統制群の違いは、RIAについて実験群の上昇幅が有意に大きい結果となったが、メタ認知については2群間で上昇の程度に違いは見られなかった。以上のことから、H1は支持され、H2は支持されなかった。

毎週の就業後アンケートでもRIAを測定していたため、こちらを用いて、実験群でよりRIAの上昇が生じているかを見た。加えて、

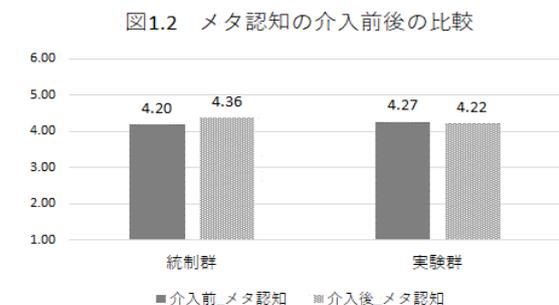
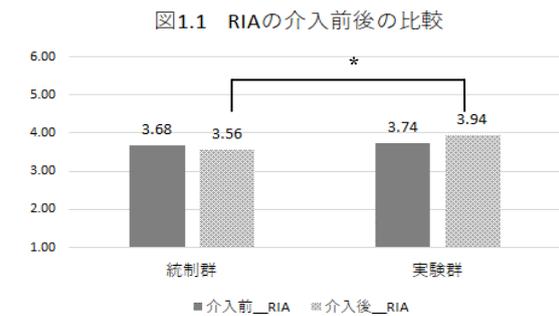
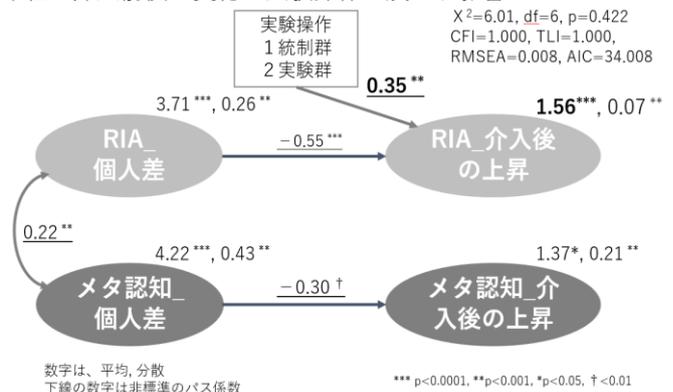
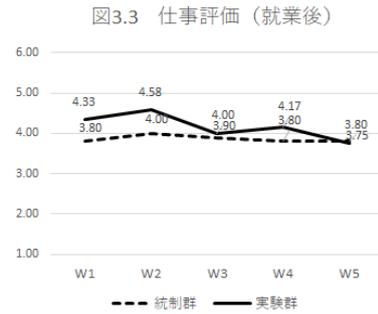
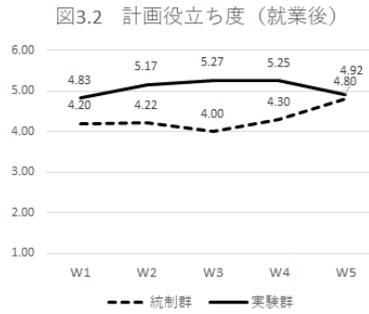
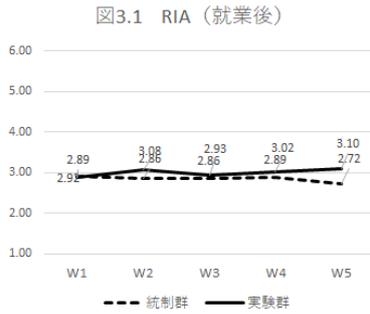


図2 介入前後の変化に実験操作が及ぼす影響





計画役立ち度や仕事評価についても、5週間の変化を見た。結果は図3.1、図3.2、図3.3のとおりである。RIAについては、実験群と統制群の間にも有意差がなく、またいずれの群でも週を経るごとに上昇するトレンドはなかった。従って、H3は支持されなかった。同様に仕事評価についても、有意な群間差はなかった。計画役立ち度については、上昇のトレンドはなかったものの、W1~W4では実験群の方が統制群よりも有意に高い値であった。

### 考察

就業前に仕事について考えることで、5週間の介入後にRIAもメタ認知も高まること示された。加えて、考えたことをめぐってリーダーと対話することで、実験群の方が、統制群と比べてRIAが有意に多く上昇した。メタ認知の上昇の程度には、群間での違いが見られなかったが、RIAが日々の行動を問う質問であるのに対して、メタ認知の項目は抽象的で自己評価が反映されやすいため、対話の効果がすぐに表れないのかもしれない。また先行研究での対話によるメタ認知の向上は生徒を対象としたもので、成人を対象にした場合や、対話の内容によって効果が変わる可能性もある。今後対話のデータの分析を進めることで、対話の効果の詳細な検討が必要である。

週ごとに測定を行っていたRIAには、2021年の研究で示したような上昇のトレンドは確認できなかった。ただし、前の研究では、毎日計画の記述とRIAの測定を5日間連続して

行った結果であったため、今回のように1週間ごとに行う場合、RIAは上昇のトレンドを示しにくいかもしれない。

RIAの週単位の測定では、2群間の違いも見られなかった。一方で、計画役立ち度は、W1~W4で実験群は統制群よりも有意に高い値を示した。対話をすることで、計画の有効性が増したとメンバーが認知したことを示している。就業中に計画を意識したことを示唆するものだとすれば、RIAの程度は変化しなかったとしても、質が異なった可能性がある。こちらも計画の記述等について、今後の検討が今後必要だと考える。

Bandura, A. (2006). Toward a psychology of human agency. *Perspectives on psychological science*, 1(2), 164-180.

Bisra, K., Liu, Q., Nesbit, J. C., Salimi, F., & Winne, P. H. (2018). Inducing self-explanation: A meta-analysis. *Educational Psychology Review*, 30, 703-725.

Clarà, M. (2015). What is reflection? Looking for clarity in an ambiguous notion. *Journal of teacher education*, 66(3), 261-271.

Di Stefano, G., Gino, F., Pisano, G. P., & Staats, B. R. (2016). Making experience count: The role of reflection in individual learning. *Harvard Business School NOM Unit Working Paper*, (14-093), 14-093.

今城・藤村 (2014) 中高年ホワイトカラーのキャリアチェンジキャリアの継続性と適応の観点から。経営行動科学学会第17回大会

今城・藤村・佐藤 (2018) 「持論」の性質の違いが適応に及ぼす影響。産業・組織心理学会第34回年次大会

今城・藤村・佐藤 (2019) 持論形成プロセスの検討—グラウンデッド・セオリーを用いて—。産業・組織心理学会第35回年次大会

今城・藤村・佐藤 (2020) 仕事の経験学習における主体性とメタ認知の役割とは—ホワイトカラーの『仕事の面白さ』を高めるための持論を題材として—。日本心理学会第84回大会

今城・藤村・佐藤 (2021) 就業前の行動の意識化は経験学習を促進するか。日本社会心理学会第62回大会

Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Murphy, P. K., Greene, J. A., Firetto, C. M., Hendrick, B. D., Li, M., Montalbano, C., & Wei, L. (2018). Quality talk: Developing students' discourse to promote high-level comprehension. *American Educational Research Journal*, 55(5), 1113-1160.

Schäfer, S., Frings, C., & Wentura, D. (2016). About the composition of self-relevance: Conjunctions not features are bound to the self. *Psychonomic Bulletin & Review*, 23, 887-892.

Schön, D. (1991). *The reflective practitioner. How professionals think in action*. Aldershot, UK: Arena. (Original, 1983)