

就業前の行動の意識化は経験学習を促進するか

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 組織行動研究所）

キーワード：リフレクション・イン・アクション，経験学習，フィールド実験

背景

社会人は経験から多くのことを学ぶが、経験は個人で異なるため、学びも異なる。一方で企業では、経験から職務遂行力の学びを期待する（松尾, 2006）。本研究では、このような経験からの学びを促進するための介入可能性について、ある企業組織で行ったフィールド実験の結果を報告する。著者らの研究では、経験から仕事で活用する持論を習得する際には、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；以降 RIA）が重要であること、そこには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）。また、私たちは自己に関連した情報を優先的に処理する傾向があることから（例えば、Schäfer & Frings & Wentura, 2016）、主体的に取り組むような介入を行えば、仕事の自己関連性が高まり、それが経験を通じて取得した情報への注意を高めると考えた。これらの情報は、職務遂行中の RIA に活用されることで、経験からの学びが進むことが期待される。具体的には、事前に自分のとる行動を考えさせる介入効果の実験を行った。

予測 事前に自分の取るべき行動を考えることで、リフレクション・イン・アクションが促進されるだろう

方法

サービス業 A 社において、法人営業に従事する入社 2 年目の社員 100 名を対象に、無作為割り当てによる 5 日間の介入実験を行った。2 日以上回答のなかった人を除く実験群 46 名、統制群 44 名のデータを分析に用いる。

実験群、統制群ともに、介入前に主体性やメタ認知などの個人特性を測定する質問紙にオンラインで回答を求めた。実験群は、就業前にその日の重要な仕事うまくいったときの状態を記述し、どの程度その状態が実現

できそうかを予測し、実現の確率を高めるために自分が行うことを記述してもらった。記述する量の目安等は与えておらず、記入文字数の平均は 38.4（2~146）であった。統制群は就業前には何も記述を求めていない。就業後に、実験群、統制群ともに、その日の仕事の様子を振り返る質問紙に回答を求めた。結果変数には、毎日、夜に回答した、「RIA」（6 件法 4 項目、 $\alpha=85$ 、項目例「仕事に様々な発見があった」）を用いた。

結果と考察

日々の RIA の平均値を示したのが図 1 である。初日、実験群の方が統制群よりも有意に低く、その状態は 5 日後もそのままであった。「メタ認知」「主体性」の平均値は 2 群間で差がなく、実験群の就業前の介入が、RIA に想定とは逆の影響を及ぼしたと考えられる。「メタ認知」「主体性」と RIA の相関は、実験群ではともに有意（0.41, 0.34）であったが、統制群ではともに有意ではなかった（-0.00, -0.11）。実験群では、参加者は介入によって自分のとる行動を事前に意識するようになり、適切な自己評価が促され、特に主体性やメタ認知の低かった個人の RIA が低くなった可能性がある。

上記の効果と個人差を統制したうえで、2 日目から 5 日目の RIA の得点が上昇する線形モデルを想定した。切片と傾きを潜在変数とし、これらに、実験条件が影響を及ぼすかを検証した。当初、主体性とメタ認知の影響をモデルに入れたが、有意になったメタ認知から傾きへのパスのみを残し、最終モデルを作った（図 2）。その結果、実験群は統制群よりも有意に傾きが大きくなっており、日々の RIA が実験群において徐々に高まる傾向が強かったことが示された。今後は、より長期的に RIA が経験への学びにつながるかについて、さらに検討を進めたい。

図1 RIAの変化

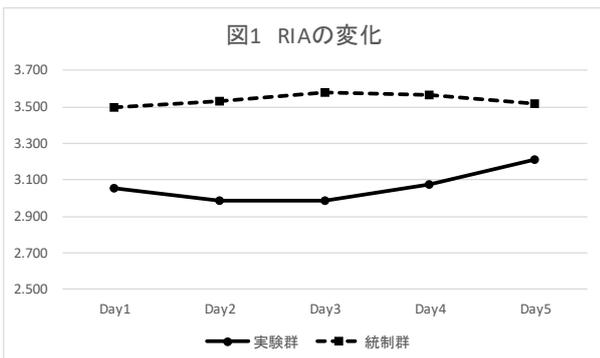


図2 RIA変化の潜在変数モデル

