

ホワイトカラーに必要なスキルと知識の内容を、調査と実験データに基づいて認知心理学的に検討した。暗黙知の内容には、「タスク管理」「他者管理」「自己管理」があった。さらに、管理職には、環境の変化に対応した学習とその態度が重要であった。その態度には、「挑戦性」「柔軟性」「無難志向性」などがあった。また、「類推」が暗黙知の利用や伝達を支えていた。ある企業における調査の結果、経験から学習する態度は、(a)類推的思考に影響し、上司からの昇進期待度に関わる、(b)暗黙知獲得に影響し、実際の昇進に関わっていた。

また、営業職の業績の差が知識とスキルで説明できるかを検討したところ、高業績者は「営業プロセス管理」「情報収集方法」にすぐれる。さらに、高業績者ほど状況適応的で、より長期的視野から営業の場を自己に有利に展開させようとする知識を働かせることがわかった。最後に、管理職が経験から暗黙知を獲得するモデルを提案した。

1. ホワイトカラーの認知心理学的研究の視点とは
2. ホワイトカラーに必要なスキルや知識とは何か
3. 暗黙知はどのように測定できるか
4. 暗黙知の獲得において大事なことは
5. 営業職の業績の差は知識とスキルで説明できるか
6. まとめにかえて：提言

参考文献

- 楠見 孝 2003 暗黙知：経験による知恵とは何か 小口孝司・楠見 孝・今井芳昭(編)
エminentホワイト：ホワイトカラーへの産業・組織心理学からの提言 北大路書房
- 伊東昌子・平田謙次・松尾睦・楠見孝 2001 営業実践における啓発的問題解決：高業績者の
スキルと知識の実験的検討 第18回日本認知科学会発表論文集, 228-229.