

2022.9.18
12:30 - 13:20

2022.9.17. ロ-グループ"30151".

解答用紙

受験者 氏名	マリンちゃん
-----------	--------

受験者シールのバーコードシール
1枚をこの上に貼り付けてください。

【設問1】 事例記録の中の「相談の概要」【略A】の記載に相当する、相談者がこの面談で相談したいことは何か。事例記録を手掛かりに記述せよ。

CLは居酒屋の店長をされている中で自分の世代と若い従業員たちの間で仕事に対する価値感に違いがあり、会話ができないと感じている。仕事を物ようかとも思っているが「誰にも相談できる」悩んで相談にきた。

【設問2】 事例記録の【下線B】について、この事例を担当したキャリアコンサルタントがどのような意図で質問を行ったと考えるかを記述せよ。

- ① CLの言葉に添って丁寧に話を聞いてあげたので、お仕事への価値感や従業員の事について聞けた。
- ② 途中何を質問しようか悩んでしまい唐突に過去にさかのぼる質問をした事で、CLが抵抗した部分があった。

【設問3】 あなたが考える相談者の問題①とその根拠②について、相談者の言動を通じて、具体的に記述せよ。

- ① 問題 主な問題点は次の3点である。(1)会話ができないのは、世代間のギャップのせいでという思い込み。(2)物ようかとする理由に対する自己理解不足。(3)従業員や周囲とのコミュニケーション不足。
- ② その根拠 その根拠は、(1)CLが新入社員(夏)一部を悩ましている人がいたと言っているのに、我々の時には考えられなかったと言っている点(2)周囲のコミュニケーションがとりづらくなる事や物ようか理由を挙げている点、(3)物ようかと思える事を誰かに相談できるわけはないという発言や従業員とのコミュニケーションに関して会話ができないと片付けてしまう点。

【設問4】 設問3で答えた内容を踏まえ、今後あなたがこのケースを担当するとしたら、どのような方針でキャリアコンサルティングを進めていくか記述せよ。

方針としては、従業員は、お話を下げざる必要性を理解しているのを考えたとき、指示どおりでいていない理由が本当に世代間のギャップなのかどうかを考えていただく。また、CLは店長の仕事どう感じているのか、今後は今の店をどの様にしていくのかお気持ちや考え、本当に悩まされたのかを整理して考えていただく。そして、CLの新入社員の時のお話を通して、どの様なコミュニケーションをとっていいかは、従業員たちも、前向きに仕事に取り組めるか、CL自身が悩んだ時に上司や周囲に相談できる様になるためにどうすればいいかと一緒に考え、周囲のコミュニケーションの悩みが解決でき、今後について前向きな意志決定ができる様支援する。

注：解答用紙の裏面および行外に記述されたものは採点されません。

設問

[問い1] 今更な5 どの様な質問ができるか。

- (1) 坂巻さんと同じ仕事感を持つ方は、お店の中にいらっしゃいますか？
- (2) 従業員の方は、なぜ由加注文の時にお皿を下げなければいけないのかを理解しているのでしょうか？
- (3) 坂巻さんは今のご自分のお店がどの様になってほしいと思っておりますか？
- (4) お店で働かれているのは、坂巻さん以外は、おなじ若い従業員さんですか？
- (5) 周囲とのコミュニケーションの他に何か悩まれている事はありますか？
- (6) コミュニケーションがうまく取りずらくなったとしたら、今後お仕事をどうしたいですか？

[問い2]

事例IのCCt10 (相応しい・相応しくない) 良かった点

理由: CLの発言に対して丁寧にお話をうかがって来たことで、CLの仕事に対する価値感や、従業員たちとの間に感じているギャップについてたくさんお気持ちをお話しいただけた点。

事例IIのCCt11 (相応しい・相応しくない) 悪かった点

理由: 途中、質問に悩む部分があったため、また、現在のお仕事に対するお気持ちや、誰にも相談できなかつた事を聞く前に唐突に過去の質問をしてしまい、CLがお仕事に困る部分があった点。

[問い3] 相談者の主訴

CLは、周囲との会話ができないと感じており、それは若い従業員たちとの世代間のギャップであると思っ
ている。周囲とのコミュニケーションのとりがたさは、ずっと続いており、このまま続くのであれば、居酒屋
の店長の仕事をやめてしまおうとも思っているが、それを誰にも相談できず悩んでいる。店長業務として、
店舗の様々な業務の中でもマネジメントの部分に特化したという思いもあるが、周囲との会話がい
けない事により、従業員の管理についてもうまくいかないという思いがあり、悩んでいる。

[問い4] どの様なやりとりを面談で展開していくか。

CLの会話ができないという部分について、もう少し詳しくお話をうかがいながら、会話ができないことで、従業員
の管理面で、他にどのような事で困っているのか、原因はどこにあるのかを考えていただく。そして、こちらが
何を理解しているか、又従業員たちは何を思っているのかと一緒に考え、お互いのコミュニケーションを
良くするために坂巻さんにできる事を考えていただく。また、今後、店長として、このお店をどうしていきたいのか
をいながら、本当にお仕事をやめてしまいたいのかどうか整理して考えていただく。そして、CLが
今後について、前向きに最良な意志決定ができる様に支援していく。