

No. J01	Aグループ	年月日	令和4年7月3日(日)
---------	-------	-----	-------------

## 設問

## [問い1]

事例Ⅰでは、他人に相談するのをためらう自分もいるというCLの話に好意的関心を向けることなく、仕事のやり方がまだ身につけていない、そのやり方にも慣れていくというCCtの固定観念で応答をしている。また、CLに対する上司の姿勢についてもCCtのものの見方でCLに励ましを行っており、CLの内省が促されていない。一方、事例Ⅱでは、相談をためらうCLの気持ちに好意的関心を持って傾聴することにより、CLの能力がないと思われるのは嫌だったかもしれないとの気持ちが語られ、その気持ちに焦点をあてて問いかけることによりCLの内省が促されて、新たな気づきも与えている。

## [問い2]

事例ⅠのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由：今回自分でやろうとした結果、満足度の低いものを提供したことで、自分の考え方を変えないといけないCLの気持ちを受け止めることなく、CCtの意見でCLに対する上司の姿勢を批判している。

事例ⅡのCCt11 (相応しい・相応しくない)

理由：CLが相談や質問をするのをためらう時に、能力がないと思われるのが嫌だったかも、という気持ちに焦点を当てて問いかけることにより、CLの内省が促され、新たな気持ちに気づきも与えている。

## [問い3]

CCtとして私が考えるCLの問題点は主に2つある。1つは、CLは与えられた仕事を自分の進め方でやろうとし、上司・先輩に相談しなかった結果、客の要望を満たすものとならなかった。このことから、CLは求められる仕事に対する理解不足がある。2つ目は、相談や質問をするのをためらう時に「能力がないと思われるのが嫌だったかもしれない」と話しており、このことから、CL自身の仕事に対する考え方や価値観に関して、自己理解不足が伺える。

## [問い4]

まず、これまでの研修や仕事について、改めてCLに質問し振り返ってもらい、CLが求められている仕事についての理解を深めてもらう。そして、CLが相談や質問をためらう時の「能力がないと思われるのが嫌だったかもしれない」という気持ちについても焦点を当て、もう少し話を伺うことにより、CLの仕事に対する考え方、価値観や求める働き方についても内省を促し、整理をしてもらう。その上で、現状、CLが取り得る選択肢について一緒に考え、その中からCLが最適な選択ができるように支援をしていきたい。

No. J02	Bグループ	年月日	令和4年7月7日(木)
---------	-------	-----	-------------

## 設問

## [問い1]

事例Ⅰでは、マイクロ技法の励まし(伝え返し)を活用することなく、CCtのものの見方で終始話を進めている。また、「仕事のやり方がまだ身についていない」「そのやり方にも慣れていく」というCCtの固定観念で応答をしており、上司の姿勢に対してもCCtの経験の開示を示し、CLの内省が促されていない。一方、事例Ⅱでは、CLに好意的関心を持って傾聴することにより、相談や質問をためらうCLに「能力がないとわれるのは嫌だったかもしれない」との本当の気持ちが語られている。その結果、「自分の弱さを見せたくないからかも」とCLの内省が促され、信頼関係の構築が進んでいるように思われる。

## [問い2]

事例ⅠのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由：「自分の考え方を変えないといけない」というCLに対し、「まだ、気にされている」とCCtの主観に基づき決めつけている。また、CLが望んでいないのに上司の姿勢を勝手に考察し、助言している。

事例ⅡのCCt11 (相応しい・相応しくない)

理由：「相談や質問をするのをためらう時に能力がないと思われるのが嫌だったかも」というCLの本音にしっかり焦点を当てている。そのことでCLの内省が促され、新たな気持ちに気づきも与えている。

## [問い3]

今回のCLの主な問題点は次の2点である。(1) 仕事理解不足：CLは与えられた仕事に対し、自分の進め方で対処し、上司・先輩に相談しなかった結果、顧客の要望を満たすものにならなかった。このことから、CLは求められる役割や仕事に対する理解不足があると思われる。(2) 自己理解不足：相談や質問をするのをためらう時に「能力がないと思われるのが嫌だったかもしれない」と本音を話している。このことから、これまで感じてきたCLの考え方や価値観に関して、自己理解不足があるように見受けられる。

## [問い4]

まずは、CLに学生時代も含めたこれまでの新人研修や仕事に関して引き続き傾聴し、これまでの経験を改めて振り返ってもらおう。そして、問い3で上げた問題の解消として、(1) CLが求められている仕事について周囲に確認する、または協力を得ることが出来ないかを一緒に考え、仕事理解を深めてもらう。

(2) CL「能力がないと思われるのが嫌だったかも」という気持ちについて掘り下げていく。そして、仕事の考え方や価値観を言語化し、整理してもらうことで自己理解を促進する。以上により、これからCLが取り得る選択肢について一緒に考え、CLが主体的に最良な意思決定ができるよう支援をしていく。

No. J03	Cグループ	年月日	令和4年9月11日(日)
---------	-------	-----	--------------

## 設問

## [問い1]

事例Ⅰは、CCt7「まだ入社2年目ですので…」やCCt8の「これからはそれが当たり前になっていますので…」といった発言は、CLの感情を無視して励ましを行っている。これらは、CCの固定概念に基づいての発言であり、一方的なものの見方をしていると考えられ、CLとの信頼関係が築けていない可能性がある。一方、事例ⅡではCLの相談をためらう感情にCCt7やCCt8の発言より、好意的関心をもって傾聴し、CCt11では「自分の力でやるべき」という思いについて内省を促している。また、CCt12にて「自分の弱さを見せたくない」という気づきを与え、信頼関係の構築に繋がったと考えられる。

## [問い2]

事例ⅠのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由： CCt7やCCt8等の発言にもあるようにCCtの固定観念により、CLの立場や気持ちを無視した上司の持つべき姿勢を決めつけてしまっており、CLとの信頼関係が築けていない可能性がある。

事例ⅡのCCt11 (相応しい・相応しくない)

理由： CCt7、CCt8等の好意的関心に基づく問いかけにより、「能力がないと思われるのが嫌」という感情を自己開示してもらい、さらにCCt11で内省を促し、CL12の気づきが生まれたと考えられる。

## [問い3]

CLの問題は、自己理解不足と仕事理解不足であると考えられる。まず自分でやってみることを大事にするという自己概念があったが、仕事での失敗により仕事の進め方に自信をなくしてしまっている。また、CL9のように仕事に対する不安があったのに相談できなかったという点により、仕事に関する価値観の自己理解不足がある。そして、CL11により、質問した時に相手から能力がないと思われることに対する一方的な考えもあり、現在の職場の設計課としての仕事理解不足があると考えられる。

## [問い4]

まずは、CLの自分を守る必要があるのかという発言に対して、さらに内省を深め、CLの自己理解を促進する。また、その上で同意が得られれば、ジョブカードの職務経歴シートを紹介し、作成を通じてCLのスキル・能力についての棚卸しを行い、今後習得すべき能力と現在まで培ってきた能力に関しての理解も促す。そして、CL11で語っているようなことが職場で起こりえるのか、CL4における先輩の対応や上司の言葉に対する行動と一致するのかなどCLに問いかけ、仕事に対する理解を深められるよう一緒に考える。以上により、今後CLが仕事に対して前向きに取り組めるよう支援していく。

No. J03	Dグループ	年月日	令和4年9月24日(土)
---------	-------	-----	--------------

## 設問

## [問い1]

事例Ⅰでは「入社2年目で、まだ仕事が…」(CCt7)とCCtの固定観念を押し付け、「何か考え方を変えないといけない〜」(CL10)というCLの発言に好意的関心を示さず、CCtのものの見方を押し付けている(CCt8/9/10)。その結果、CLとのラポール形成に至っていない。一方、事例Ⅱでは、CLに好意的関心を寄せ、励ましの姿勢で、CLの経験の再現を促している(CL10)。「どんな気持ちが湧く〜」(CCt10)とCLの内省を促した結果、CLは「自分の弱さを見せたくない」「自分を守る必要があるのかな」(CL12)と内省の深まりを見せている。

## [問い2]

事例ⅠのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由：「何か考え方を変えなければいけない」(CL10)というCLの気持ちに寄り添っていないから。その結果、CLは、必ずしも上司についての見方に賛同せず、ラポール形成ができていない。(CL11)

事例ⅡのCCt11 (相応しい・相応しくない)

理由：CLの「能力がないと思われる〜」(CL11)という発言に内省の始まりに寄り添い、気付きを与える言葉だから。実際に、「自分の弱さを〜」(CL12)とCLの内省は深まりを見せて始めている。

## [問い3]

CLは、学生時代の成功体験から「まず自分でやってみることを大切にする」(CL5)という自己概念を持っている。営業や上司かに迷惑をかける結果となり、自己概念が揺らいでいることがCLの問題と思われる。また、「他の人に相談するのをためらう」(CL7)と、先輩や上司とのコミュニケーション不足も見受けられる。それは、自己概念の揺らぎを受け入れられず、「弱みを見せたくない」(CL12)というCLの姿勢が問題となっていると思われる。

## [問い4]

CL6にあるCLの強みも共感しながら、CLの気持ちに寄り添う姿勢を続け、「そんなに自分を守る必要があるのか」というCLの内省の深まりを促す。そして、CLが仕事で果たす役割について、「自分でやってみる」(CL5)というCLの考えと、周囲の期待のギャップを認識してもらい、CLの仕事に対する新たな自己概念の形成を応援する。また、先輩・上司と相談して成就した経験の再現を促しながら、コミュニケーションの意味を考えてもらう。以上の会話を通じ「自分の弱さを見せたくない」(CL12)CLが抱えている不安を解消し、自信を持って、後悔することなく仕事に向き合えるよう支援する。

No. J03	Eグループ	年月日	令和4年9月24日(土)
---------	-------	-----	--------------

## 設問

## [問い1]

事例Ⅰでは、「それが当たり前になっていく」や「自分でやろうとするのは、いいことですよね」等、CCtの固定観念にとらわれた物の見方により励ましの発言が多くみられ、CLに内省を促す問いかけができていないように感じる。一方、事例Ⅱでは、CLに好意的関心を持って、相談をためらったり、周りの様子を気遣ったりするCLの気持ちに寄り添っている。CLの気持ちに問いかけることで、CL自身にその時の事についてよく考えてもらうことができている。結果的に「自分の力でやるべき」というCLの価値観はどこから来るものなのかについても内省を促すことができている点に違いがある。

## [問い2]

事例ⅠのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由： CCtの固定観念による励ましを繰り返したうえで、自分を見つめなおしているCLの姿を「まだ気にしている」ととらえ、CCt視点で上司の対応について批評する発言をしてしまっている点。

事例ⅡのCCt11 (相応しい・相応しくない)

理由： 先輩たちの忙しそうな様子から、そのタイミングで相談や質問をすることによって「能力がないと思われるのが嫌だった」というCLの感情に対して、新たな気づきを促すことができている点。

## [問い3]

今回のCLの主な問題点は次の2点である。(1) 仕事に対する「自分の力でやるべき」という思い込みは、能力がないと思われたくないという気持ちから来ており、そのせいでクレームにつながってしまい仕事を続けることに不安を感じている部分で自己理解不足がある点。(2) 今までの経験から、周りに頼らず自分でやるのがよいという価値観を持っており、社会人2年目の現在においても、任された仕事は自分でやるべきという思い込みが任せられた仕事に対する仕事理解不足につながっていると考えられる点。

## [問い4]

まずは、自分でやろうとするCLの姿を労いながら、自分の弱さを見せたくないというCLの気持ちを傾聴する。そして、問い3で上げた問題の解消として(1)相談や質問をした結果、どうなるかを考えていただくことで「自分でやるべき」という固定概念や、思い込みに対して内省を促す。(2)今回の失敗から、CLはどのようにしたらお客様に満足していただける資料を提供できたかを一緒に考え、社会人2年目の自分が会社から期待される役割や仕事に対する理解を促す。以上により、今後CLが質問や相談に悩むことなく、周囲と適切なコミュニケーションをとりながら、前向きに仕事に取り組んでいけるように支援する。

No. J04	Fグループ	年月日	令和5年2月12日(日)
---------	-------	-----	--------------

## 設問

## [問い1]

事例Ⅰでは、CCt7で「仕事のやり方が、まだ身につけていないのかもしれないね」とかCCt10で「上司の方もしっかり伸ばしてやろうとする姿勢が求められますね」といったCCtの主観的なものの見方と思われる固定観念を押し付けている。そのため、自己探索が進まない展開となっていると思われる。一方、事例Ⅱでは共通部分のCL7で「他の人に相談するのをためらう自分があります」というCLの発言に対して、CCt7で「相談することをためらわれたことがあったのですか」と好意的関心で応答した。その後何度か「ためらう」という言葉等、マイクロ技法の「励まし」を意識することで、内省が進み、自己探索を更に深めていく展開となっていると思われる。

## [問い2]

事例ⅠのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由：「しっかり伸ばしてやろうとする姿勢が求められますね」という発言はCCtの主観的な考えと思われ、それを指導的助言として押し付けており、自己探索の機会を阻害してしまっているため。

事例ⅡのCCt11 (相応しい)・相応しくない)

理由：「能力がないと思われるのが嫌だったかもしれません」という発言を受け止め、その「思いの裏にはそういう気持ちがあるのですか」と感情に問いかけ、CLの内省が進んでいると思われるため。

## [問い3]

CLは大学までの陸上部での活動経験などにより「まず自分でやってみることを大事にする」という考えを持っていた。今回大切なお客さん向けの説明資料を頼まれたが、上司や先輩に相談することもなく、自分ひとりで作成し、提出したところ、営業からクレームがついて突き返されてしまうという経験をした。この経験から、ひとつは何でも自分ひとりでできるという思い込みによる自己理解を不足が考えられる。また、自分の弱さを見せたくないということから他の人に相談できないというコミュニケーションの取り方にも問題があると思われる。

## [問い4]

まず、CLが「そんなに自分を守る必要があるのかな」という気付きの発言をしたことをうけ、共感することで信頼関係の構築を進めていく。そして、「自分を守る必要」ということに焦点をあて、「自分を守る必要」事項についての経験について、何があったのかを問いかけ続ける。その経験を語っていただくことでCLの「何でも自分ひとりでできるという」思い込みの自己理解不足と他の人に相談できないというコミュニケーションの取り方の問題についても自己認識していただき、仕事を続けることへの不安緩和の糸口をつかんでいただく。そして、CL自らが自信を取り戻し、最適な意思決定をしたうえで、主体的に仕事へ取り組んでいけるように支援していく。