

230513

シーズン8(1) 坂巻さん

はく(=やん) 40分

設問

[問い1] 新たな質問視点

- 1) 指示したことをやっているようでやっていないとのことですが、"とか"という指示をするのでしょうか。
- 2) 接客業だったら普通やるというのは、例えば"と"のようなことなのでしょうか。
- 3) 伝わっているようで伝わっていないというのは、どういう時にそのように感じますか。
- 4) マネジメント業務について、店長というお仕事をされていてどのように感じますか。
- 5) 本来自分の仕事ではない、係長の仕事、というのは、どういうことなのでしょうか。
- 6) 働いているんだったら最低限はやってほしいことが、できなさいについてどう感じますか。

[問い2]

良かった点

事例IのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由: 冒頭うまくコミュニケーションがとれず、悩んでいるCLに話を伺っていくなかで、少しづつ自身の考えや、伝わらず分かってもらえなかったやりづらさを語ってもらえた点。

悪かった点

事例IIのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由: 実際の部下とのやりとりの出来事を語っていたが、内省を促めるような問いかけができなかったため、面談の展開が遅く、CLの自己理解が深まらなかった点。

[問い3] あなたの考える相談者の問題

CLは20年の接客業の経験のなかで、「普通やるでしょう」「最低限やってほしい」という仕事に対する価値感を持っているが、部下に対して伝えようと努力しても伝わらないと感じており、やりづらさを感じている。また、店長の仕事はマネジメント業務と認識しているが、「本来自分の仕事ではなく係長の仕事」という発言より、実際には係長がどのような業務をしているか見うけられ、仕事の役割についての理解が不足しているように感じる。

[問い4] とのどのようなやりとりで面談を展開するか

まずコミュニケーションがとれず悩んでいるCLに寄り添い、やりづらさを感じながら日々の業務に就いているCLの労をねぎらい、信頼関係の構築に努める。そのうえで、日頃部下との間でどのようなやりとりがあるのか出来事を語っていたとき、指示が伝わらないことに対して気持ちを問いつけ、内省を促す。また、マネジメント業務についてどのように感じているかを問いつけ、管理職としての役割や、仕事内容について整理していく。そのうえで、CLが前向きに部下とのコミュニケーションがとれ、CLらしい働き方ができるよう支援する。