

No. J01	Aグループ	年月日	令和5年3月6日(月)
---------	-------	-----	-------------

設問

[問い1]

事例Ⅰは、CCtが主導で話が展開している。また「エリアマネージャーは強いリーダーシップがいるのではないか」「もし、エリアマネージャーを辞めるとすると」等、ものの見方に決めつけがある。一方、事例Ⅱは、冒頭で会議の話などCLの背景から話を聴き、CCt主導で話が展開している。そして「でも、もやもやしているのですね」とCLの気持ちに共感したことで、CLが「能力のない人と思われるのが怖いのかな、それだと何かおかしいですよ」と自己探索し、内省を促している。またCCtは、CLに好意的関心を持ち傾聴し話しやすい雰囲気を作り、柔軟でものの見方に決めつけがない。

[問い2]

事例ⅠのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由:信頼関係が構築できていないと思われる段階で、上から目線で「店長とエリアマネージャーでは立場が違いますよね」と切り出し、CCtの気持ちを受容し、傾聴する姿勢が見受けられないため。

事例ⅡのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由:CCtと信頼関係が構築できた段階で「どうしてですか」と問いかけ「どうしてかな」と内省を促しCCt自身が気づいてない「能力のない人と思われたくない」という気持ちを明確化できたため。

[問い3]

主な相談者の問題は2つある。(1)「会議で話されるエリアマネージャーとしての役割に戸惑いがある」「事業部長に認められてエリアマネージャーになれたと思う」等の発言からエリアマネージャーとしての役割や抜擢された理由について理解できておらず、仕事理解不足である点。(2)「やっつけ自信がなくなった」「自分の企画を提案することに躊躇する」「自分はエリアマネージャーに向いてない」等の発言から、エリアマネージャーとして働くことに自信が持てず、自己肯定感が低い点。

[問い4]

エリアマネージャーとして頑張って来た相談者を労い、傾聴し引き続き信頼関係を構築する。そのうえで、(1)状況により、エリアマネージャーの役割や抜擢された理由について、人事に確認すると共に、店長との違い等、その役割についてご自身で考えて頂き、仕事に対する理解を促進する。(2)今までの経験やご自身の強みや弱み、自分に合ったマネジメントやリーダーシップ、コミュニケーションのスタイルについて一緒に整理し、(1)で考えたエリアマネージャーの役割に活かさないか内省を促す。最終的には相談者が、自信を取り戻し、エリアマネージャーの仕事が続けられるよう支援する。

No. J01	Bグループ	年月日	令和5年3月7日(火)
---------	-------	-----	-------------

設問

[問い1]

事例Ⅰは、エリアマネージャーの役割についての戸惑いを需要せず、Cct7でエリアマネージャーは強いリーダーシップがいる等Cctの決めつけで応答している。また、Cct10で整理がついていないCLに共感的理解をせず、信頼関係が築けていない可能性が高い。一方、事例Ⅱは、Cct6で提案しようとした背景を質問し、もやもやしている感情に焦点を当てて傾聴をしている。また、Cct10で先輩の意見を尊重しようとするというものの見方の裏にある気持ちを確認することで、CLに自己探索を促し、CLが周りに認められたいという思いや能力のない人と思われるのが怖いという気づきにつながった。

[問い2]

事例ⅠのCct10 (相応しい・相応しくない)

理由：企画を会議に出すことを躊躇してしまっているCLの感情を受容せず、Cctの価値観でエリアマネージャーには強いリーダーシップが必要であると決めつけており、信頼関係が構築できていない。

事例ⅡのCct10 (相応しい・相応しくない)

理由：年上や先輩の意見を尊重しようとするという思いの裏にどういった感情があるのかを質問で問いかけ、内省を促すことで、能力のない人と思われたくない等、CLの気づきにつながったため。

[問い3]

CLは店長やスタッフと一緒に企画を作りあげていこうと考えていたが、強いリーダーシップを発揮することが大事であると先輩に言われ、自分は向いていないのかと思ってしまっている。事例ⅡのCL11より、「能力のない人と思われるのが怖い」という発言より、今の職場で求められている仕事の仕方についての理解不足があると思われる。また、事例ⅡのCL11より、「周りに認められたい」という発言より、自身の習得してきた能力と今後習得すべき能力についての理解不足があると思われる。

[問い4]

能力のない人と思われるのが怖い、というCLの気づきを丁寧に傾聴し、周りに認められたいことの意味について内省することを促す。そして同意が得られれば、先輩と仕事の進め方について話すことを支援し、求められている仕事の進め方について理解を深めてもらう。また、入社後の経験の棚卸しを行ってもらい、CLが今までに習得した能力と、今のエリアマネージャーとしての仕事に必要な今後習得すべき能力・スキルについての理解を促す。これらにより、CLが店長やスタッフ達と計画してきた案を出すことを躊躇することなく、新たな仕事の進め方を見出し続けるように支援していく。

No. J02	Aグループ	年月日	令和5年3月7日(火)
---------	-------	-----	-------------

設問

[問い1]

事例Ⅰは、CCtのものの見方から店長とエリアマネージャーの役割を決めつけ、CLに自己探索を促すように面談を進めている。そのために問題点の解消が、遅れる展開となっているように思われる。事例Ⅱは、CLが抱える悩みの要因の背景と考えられるエリアマネージャー会議についてのやり取りを傾聴することで、CCtがCLの気持ちや感情言語にフォーカスを当て、共感的理解を示すことで、自己探索を促すように面談を進めている。このことから、後半には、CL自らエリアマネージャーの役割について内省が促され、問題点の解消の展開に繋がるように思われる。

[問い2]

事例ⅠのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由： 「まだ5ヶ月」や「経験を積んでいかれると自然に自信も出てくる」等の応答は、CCtの見立てが強く、CLの現時点で抱える問題点の解消には繋がり難いと思われる。

事例ⅡのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由： 悔しいという思いと、年上や先輩のエリアマネージャーへの気遣いに悩むCLに対して自ら内省を促し、自身の役割について、改めて考える機会となる応答と思われる。

[問い3]

「エリアマネージャーになっても自分のスタイルでやっていけると思っていたのですが、ちょっと甘かったかもしれません」や「エリアマネージャーの役割に戸惑いがある」等の発言からCLの仕事理解不足が見受けられる。また、先輩たちからエリアマネージャーの強いリーダーシップへの言及に対して、「自分はエリアマネージャーには向いていないのかなと思ったりしてしまいます」の発言からCLの自己肯定感の低下が見受けられる。

[問い4]

エリアマネージャーとして仕事に向き合い、業績回復を懸命に企画案の取りまとめ苦労しているCLを労い、寄り添いながら一緒に問題点の解消に向けて検討する。仕事理解不足の解消のために、事業部長からエリアマネージャーの期待される役割について話せる機会を持てるかCLに考えて頂き、仕事に対する戸惑いの解消に繋がるよう背中を押す。自己肯定感の低下の解消に向けて、エリアで検討した企画案を担当エリアの全店長と共有する場の設定を検討頂き、多くの人から意見を得るよう促す。以上から、CLが自律的に自信を持って役割が果たせるよう支援する。

No. J01	Cグループ	年月日	令和5年3月6日(月)
---------	-------	-----	-------------

設問

[問い1]

事例Ⅰはエリアマネージャーには向いていないというCLの気持ちに共感することなく、CCtのものの見方で「強いリーダーシップがいるのでは」と決めつけた言い方をしている。そして「うーん」と納得できておらず内省が促されていない展開となっている。一方、事例ⅡではCLの「自分の企画を提案することに躊躇してしまう」という気持ちに共感を心がけている。躊躇する気持ちの背景に焦点をあて応答することにより、「周りに認められたい」や「思われるのが怖いのかな」と自己探索が始まり内省が促される展開となっている。

[問い2]

事例ⅠのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由：「まだ整理ができません」というCLの気持ちに寄り添うことなく、CCtのものの見方で「自然に自信もでてくるのでは」と応答しており、CLの中で内省が促せていないため。

事例ⅡのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由：「我慢する悔しさ」というCLの気持ちに寄り添い、「先輩の意見を尊重しようとするのはどうしてですか」と応答することにより、自問自答が始まり内省が促されているため。

[問い3]

現時点でCCtとして(1)自己効力感の低下：「やっつけ自信がなくなって」や「自分はエリアマネージャーにはむいていないのかな」との発言からも新米で経験も少ないことから自信をなくしている。(2)仕事(役割)理解不足：「エリアマネージャーの役割に戸惑いがある」や「先輩の人たちの意見は尊重しないといけない」との思い込みがありエリアマネージャーとして役割を理解できていない。この2点が相談者の問題とされます。

[問い4]

好きなブランドに就職して頑張ってきた事を労い、引き続き傾聴し信頼関係の構築に努める。そして問い3の(1)解消として今までお仕事で楽しかったことなど思い出して頂くためにマイジョブ・カードのサイトを活用してスキル・興味・価値観など確認することにより、ご自身の特性や強みを認識してもらい自己効力感の向上を行う。(2)の解消としては手軽にできるVRTカードなど用いて仕事や役割に対する理解を深めてもらう。そのうえで相談者が現在の仕事を前向きな気持ちでキャリアの構築ができるように支援していきます。

No. J03	Aグループ	年月日	令和5年6月11日(日)
---------	-------	-----	--------------

設問

[問い1]

事例Ⅰでは、エリアマネジャーは「強いリーダーシップがいるのではないか」や「エリアマネジャーになってからまだ5か月のためこれから経験を積めば自信が出るのではないか」等、CCtによるものの見方による決めつけで、話が展開してしまっている。一方、事例Ⅱでは、もやもや悔しいと感じている気持ちに共感を示しながら、自信がなくなってしまった背景を語ってもらった。そのうえで、なぜそう思うのかという気持ちへの問いかけを何度か行うことで、「周りに認められたい」や「能力がないと思われるのが怖い」という内省を促し、自己探索へつながる展開に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 :エリアマネジャーになってから5か月ということから、やっつけ自信がなくなっているのは経験不足が原因で経験を積めば解決するのではという CCt の偏ったものの見方になっているから。

事例Ⅱの CCt10 (相応しい) 相応しくない)

理由 :CL が店長たちと一緒に相談をしながら良いと思う企画を作り上げてきたのに、年上や先輩の意見を尊重し提案することができない悔しい気持ちに焦点を当て、問いかけを行うことで内省を促している。

[問い3]

主な問題点としては次の2点と推察される。(1)CL 自身のエリアマネジャーの仕事理解不足。「会議で話されるエリアマネジャーの役割に戸惑いがある」(CL5)より、CLの中で、エリアマネジャーとして求められるスキルや、どのような仕事を行うのが腑に落ちていない点。(2)CLの自信のなさ。年上や先輩の意見を尊重しなければならないという自己概念があり、自分は新米で経験も少ないため尊重されるべきではないと CL は感じている。そのことから自信が持てず企画を提案することをためらっていると思われる。

[問い4]

まず、CL のもやもやしている、悔しいという気持ちに引き続き共感を示し、信頼関係の構築に努める。次にエリアマネジャーとして求められている点を CL に洗い出してもらい、事業部長とすり合わせができる関係かを伺う。可能であればその内容を踏まえて仕事理解を深めていただく。また、年上や先輩の意見を尊重しなければならないという CL のものの見方にも焦点を当て、なぜそう思うのか内省を促す。そして、尊重することでのメリット・デメリットも CL と共に整理をする。最終的には CL が描くエリアマネジャーと求められるエリアマネジャー像を比較し、CLらしいリーダーシップのあり方を共に考え支援する。