

【CL名】坂巻さん 【解答者】アオちゃん 【作成日】2023年9月6日 【作成時間】50分

設問

【問い1】今ならどのような質問ができるか。

・感覚が違ふというのは、どのように違ひますか？

・あ、という間というのは？

・どんなところをがんばってこられたのですか？

・スマホで録音することについては、どう思われますか？

・ルーティンというのは？

・同じことを繰り返しているというのは？

【問い2】良かった点と悪かった点(各2行)

事例IのCC18 (相応しい・相応しくない)

理由: 冒頭の「いろいろどうまいかなんてことがある」というお話から、係長の指導に対する不満を語っていただくことができ、信頼関係が構築されている。

事例IIのCC19 (相応しい・相応しくない)

理由: 従業員への指示の伝わりにくさについて十分にお話を聞けておらず、繰り返し相談者に話をさせてしまった点。

【問い3】クライアントの主訴

従業員への指示が伝わりないときの様子や思いを語っていただく中で、相談者と従業員との間で上司からの指示に対する感覚の違いを感じている。従業員の育成は係長の仕事であるが、指示の伝え方に「同じことを繰り返す」と感じており、自分の言葉で伝えてほしいと思っている。エリアマネージャーは成果主義と考えており、不満を持っていても話せない。

【問い4】今後の展開(どのように進めるか)

指示が伝わりない中で、店長として店舗をマネジメントしている相談者を労いながら信頼関係を構築する。そのうえで、相談者の考える当たり前にやること、普通はやることを明確にし、従業員に期待することを整理する。また、係長と育成についての指導方法について対話するよう促し、必要に応じてエリアマネージャーともコミュニケーションを図るよう促す。これにより、相談者が周囲と協力的ながら、一人で悩みを抱えず前向きに仕事に向かえるよう進めたい。