

設問  
J01

[問い 1]

事例Ⅰでは、新しく人事で常務管理を担当するCLに自信を失っているCLに対し、研修や学びを継続して新しい組織に問題があり、上司に相談するように助言をする等、CLの話に充分に聞くことなく問題解決を急ぐ展開となっている。一方、事例Ⅱでは、おどろきと違うと感じた経験について伺い、その上で、他の人だったらどうやって仕事を行うのだと周囲の気にかけて返答に焦点を当て深掘りしている。そのため、今でも周囲の目を気にしてしまっているCL自身に内省が促され、ドライバーの経験を求められている以上、弱音が吐けないと感じているご自身へも展開となっている。

[問い 2]

事例Ⅰの CCt10 (相応しい・相応しくない)

理由：どうしたらいいか不安だというCLの気持ちに寄り添うことなく、今の部署でまだ1年だから経験を積んでいけば、今後にわたる小ごとをこなしては、としか考えない内省ができていないから。

事例Ⅱの CCt10 (相応しい・相応しくない)

理由：新しい仕事に慣れず、依前組合の慣れで人事に対して怒りをぶつけた経験から、今でも周囲の目が気になってしまっているCLに対し、それらと改めて問いかけることで内省を促す展開となっているから。

[問い 3]

CLの問題点は主に2つあると考えられる。(1)コミュニケーション不足。新しく常務管理の仕事を行なうことになったが、今の職場のメンバーが私を避けているように感じ、わからないことがあっても聞きづらく、反応も好意的とは思えない、ということから、職場の方と必要なコミュニケーションができていないと感じる。(2)自己効力感が低い。組合の立場で常務について勉強した経験が通用せず、人事の常務管理担当者等、経験がある方にはかなわない、と自分に自信が持てなくなっている点が挙げられる。

[問い 4]

定年退職後に新しい職場で常務管理を苦常しながら担当しているCLの気持ちに寄り添い共感を示し、信頼関係の構築に努める。その上で、(1)CLを避けているように感じ、不明点を聞きづらいと感じている気持ちを上司にお話することができたら、(2)自己効力感が低いという点については、おどろきが難しいと感じるのかCLと一緒に業務を把握した上で、ご自身で更に勉強を深めるのか、また周囲に協力を求められるのか等、対応策と一緒に考えていき、最終的には、ドライバーのご経験を活かして現在の業務に主体的に対処していくよう支援していきたい。

[問い 1]

事例Ⅰでは「組織に問題や「そのまでは意味がない」など CC のものの見方で応答しており、CL の「やりがい」という感情に寄り添えていない。また、「とにかく行動あるのみ」と主張し、無理に問題解決を行おうとしようとするように見受けられる。一方事例Ⅱでは「実務では全然違う」と CL の感情に焦点を当て、現在 CL が抱えている問題について確認できるように応答をおこなっており CL の「周囲の目が長になろう」という本音を聞くことになっている。そして弱音は吐けないう「結局どうしたいんだろう」と CL の中で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1年ぐらい」や「今長に立っている」はなにと CC のものの見方で決めつけた応答をしているため、CL の納得感が得られず、CL の中で内省も促されず、ため。

事例Ⅱの CCt10 (相応しい・相応しくない)

理由: CL の「大変」との長持ちに寄り添いながら「今でも周囲の目が長になろう」という事例に焦点を当てることにより、CL の中で弱音は吐けないう「結局どうしたいんだろう」と CL の中で内省が促されるため。

[問い 3]

現時点で CC としては (1) 仕事理解不足... 「想像していたお仕事」や「労務管理」簡単で楽、「人事がもっと詳しく」など仕事に対してイメージだけでとらえており、実際の業務も把握できていない点。(2) コミュニケーション不足... 「私も辞めているような気がする」や「他の人ならどうやってこの仕事をこなすんだろう」と思っているが周りに聞けていないところから周りとコミュニケーションがとれていない点。この2点が問題点だと思います。

[問い 4]

おが43年間定年までドライバーのお仕事を頑張ってきたことを労い、「結局どうしたい」と思っている長持ちなど傾聴を続け、関係構築に努める。その上で問3の(1)の解消として労務管理のお仕事について再度マニュアルや周りの方の同僚など理解を深めもらうように促す。また(2)の解消として今の職場の方にも労務管理のお話を伺ってみたい、上司の方にも現在の状況を伝えたりコミュニケーションをとってみるよう提案してみる。その上で CL が現在のお仕事に対して前向きな気持ちで周りの方と良好にお仕事に取り組めるように支援していく。

〔問い1〕

事例Ⅰは、Ct6で受領してきた実務と違う点ではなく、研修の有無に焦点を当て質問し、Ct8で早急に問題解決のために上司への相談を助言し、Ct10でどうしたらいいのかわからず不安を抱えるCLの感情を受容せず、経験を詰めばそのうち忘れると根拠の無い口げをし、CLと信頼関係が築けないと思われる。一方、事例Ⅱは、Ct6で実務との違いに焦点を当てて問いかけ、Ct8でベテランの人を見たCLの感情を質問し、Ct10で周囲の目を気にする理由を問いかけることで、内省を促し、弱音を吐けないという今の状況をCLが言ったと思われる。

〔問い2〕

事例Ⅰの Ct10 (相応しい・相応しくない)

理由：仕事の自信をなくしており、どうしたらいいのかわからず不安を抱えるCLの感情を受容せず、経験を詰めばそのうち忘れるといはれまわす一方向で行っている為、信頼関係がCLと築けないと思われる為。

事例Ⅱの Ct10 (相応しい・相応しくない)

理由：周囲の目を気にしてしまう理由について問いかけることで、ドライバーの経験を求められていることで、弱音が吐けず、どうしたらいいかわからないCLの感情を何となく受け止めたと思われる。

〔問い3〕

CLの問意は、普通事例CLより業務管理の仕事は簡単で楽だと思っていたが、実務を経験すると難しい仕事だと思えてきており、事例ⅡCLの「周囲が何を言っているのかわからない」、「弱音を吐けない」という発言より、上司に求められている役割についての理解不足があると思われる。また、事例ⅠCLの「新しいことなので、わからなくて当然」、事例ⅡCLの「パソコンを操作することさえ大変」という発言より、これまでの経験・スキルと今後習得すべき能力の理解不足も問題である。

〔問い4〕

仕事への自信がなくなり、どうしたらいいのかわからないCLの感情を丁寧に傾聴し、静かに業務管理の仕事に向き合えるよう促す。その上で、上司へ人事の仕事について話すことをCLに提案し、求められている役割の理解を促す。また、ドライバー時代の経験を棚卸しすることを行い、これまでの培ってきた経験・スキルについての理解を深めよう。さらに、現在の業務内容と慣れない作業を確認し、今後習得すべき能力の理解も促す。以上により、CLが今後のセカンドキャリアを主体的に意思決定できるよう支援していく。

## [問い1]

事例Ⅰでは新しい仕事に悩むCの感情に寄り添わず、仕事に対する思いについて問いかけることなく、組織に問題があると決めつけ、「行動あるのみ」とCLに口先を言う。さらに「そのうち忘れてしまうのではないですか」と一方的にCが問題を解決しCLの内省が深まる関わりが出来ていない。一方、事例Ⅱでは、以前と違う仕事に取り組む難しさを語るCLに語ってもらったから、対人関係に焦点をあてる問いかけを行うことで、CLの内省が深まり、「周囲が何を考えているか気になる」と自己理解が始まりつつあるように見受けられる。

## [問い2]

事例ⅠのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由：素晴らしい仕事に直面しながらも自分なりに頑張っているCの気持ちに寄り添わずCCの価値観で「そのうち忘れてしまうのでは」と決めつけ、Cの内省を促す関わりができていない。

事例ⅡのCCt10 (相応しい・相応しくない)

理由：慣れない仕事をするにあたり周囲からの協力が得られず、助けられているように感じて悩むCLに対して、自己理解が深まる問いかけを行い結果、Cの内省が始まっている。

## [問い3]

冒頭で長年西を送「ドライバー」として勤務してきたCLが、定年退職後に新しい仕事に直面し、思っていたより大変なうえ、過去の「ドライバー」としての経験が生かせず、周囲にも助けを求めることができず、とまどっている点。また「常務管理に詳しい人ならやり方が違うのかな」と思い、人事の仕事の大変さを感じ、助けを求めることができず、過去の怒りをぶつけた経験から、他の人に相談をすることができず結局どうすればいいか悩みコミュニケーション不足がある。

## [問い4]

長年「ドライバー」として勤務した後、全く新しい仕事に自分なりに工夫しながら前向きに取り組んでいるCLを常勤、信頼関係の構築に努める。そのうえで、周囲に助けを求めることができず、仕事の進め方に悩むCLの周囲から求めらることも、自身の思いについて問うことで、仕事理解を深める。また周囲とのコミュニケーション不足も見受けられるため、上司等との面談の機会を提案し、周囲の目を気にするCLの気持ちに寄り添う。最終的には主体的にCLが「セカンドキャリア」として選択した新しい仕事に前向きに取り組めるよう支援していく。