

設問

[問い 1]

事例Ⅰでは、「元の仕事に戻してもらおうという選択肢(CCt7)」というCLの気持ちを考えずに話を進めようとする問題解決思考に陥っている。また、「他の人たちも押し付けようとしている(CCt8)」からCCtの決めつけを前提とした応答をしている。くわえて「努力の方法が間違っている。上司に相談することが必要(CCt10)」等、的外れな助言を繰り返している。一方、事例Ⅱでは、CLに共感しながら労いの言葉もしっかり伝え、終始CLの自己探索を促すような応答を心がけている。また、CCt11の応答からCLの強みを受け止めつつ、今後の働き方に対して、迷いの背景(主訴)を的確に捉えた応答になっていると思われる。

[問い 2]

事例Ⅰの CCt8 (相応しい・相応しくない)

理由：相談者と周囲の人達への配慮が感じられないCCtの主観に基づく勝手な推察の域を出ない応答となっている。また、寄り添う姿勢が感じられない応答からはCLに意図性も伝わらないと思われる点。

事例Ⅱの CCt9 (相応しい・相応しくない)

理由：CLが楽しかったという御用聞きの仕事に対する価値観をしっかり受け止めている。また、仕事を続けていくか迷っている気持ちにも焦点をあて、主訴を明確にしようとした意図性が伝わる点。

[問い 3]

現時点でCCtとして考えた主な問題点は次の2つである。(1) 仕事理解不足：仕事をアナログかデジタルかという2元論で捉えており、客観性に欠けている。「アナログ人間」や「デジタルには向いていない」(CL11)等の発言から仕事に対して視野が狭くなっている点。(2) 自己効力感の低下：適性のない仕事に対し主体性を持っていない。「この仕事をこれからも続けていくべきか(CL9)」や「自分の決断に納得していない(CL10)」等、今の仕事に対して、強みを活かせずに消極的な姿勢で取り組んでいると思われる点。

[問い 4]

まずは、これまで相談者が19年間、今の会社に貢献し頑張ってきたことを労い、傾聴していく。そして、問い3であげた(1)の解消として、安価で簡便なVRTカードを用いて仕事に対するイメージを具体化する。その過程で相談者の仕事観を再定義していく。(2)の解消としては、仕事に対する強みや弱みを明確にし、現在の気持ちを可視化する。その際、自己理解の促進にもつながるマイジョブ・カードのサイトを活用し、スキルチェックや興味・価値観診断を通じて相談者の特性・強み等を再認識してもらい、自己効力感の向上を促す。以上により、相談者がDX化に伴うリスクリソリングへ適応できるよう支援していく。