

設問

[問い 1]

事例Ⅰでは、「組織に問題がある(CCt7)」や「上司に相談してみてもは(CCt8)」というCLの立場や気持ちを考えずに助言・指導型の展開となっている。また、「めげずに打診、行動あるのみ(CCt9)」の発言からCCtがCLの行動変容を無理やり促し、結論を導きだそうとする誘導型の問題解決思考に陥っていると思われる。一方、事例Ⅱでは、全体的にCLの感情に焦点を当てながら内省を促している。その結果、「他の人なら自分の仕事をどうこなすか(CL7)」や「弱音は吐けない(CL11)」等、本音を引き出し、CLの気持ちに寄り添う丁寧な応答を心がけている。以上、CLの主訴を明確にするような展開になっていると推察。

[問い 2]

事例Ⅰの CCt10 (相応しい・相応しくない)

理由：相談者が抱えている不安に対して、「小さなこと」とCCtの主観に基づく応答となっている。また、「そのうち忘れてしまうではないか」とCLに寄り添う姿勢が感じられない応答であると思われる点。

事例Ⅱの CCt10 (相応しい・相応しくない)

理由：CLの周囲の目が気になっている気持ちをしっかり受け止めている。同時にその背景には今の仕事に対する思いがあることを引き出し、主訴を明確化しようとする意図性が伝わる応答である点。

[問い 3]

現時点で考える主な問題点は次の2つである。(1)仕事理解不足：労務管理の仕事を安直に捉えていたことと、会社からの役割を果たせていない。「労務管理って簡単で楽(CL5)」や「一通り勉強したつもり(CL6)」等の発言から仕事に対する先入観が強い点。(2)コミュニケーション不足：周囲に対する関係性に思い込みがある。「人事担当が詳しく教えてくれれば(CL4)」や「職場の人たちが避けている、反応が好意的でない(CL5)」等、周囲に対して協力が得られないとも感じており、全体的に他責の傾向が見られる点。

[問い 4]

まずは、これまで相談者が高校を卒業してから現在まで長年勤めてきたことを労い、引き続き傾聴していく。そして、問い3であげた(1)の解消として、業務マニュアルやチェックリスト等を用いて労務管理の仕事の内容を再認識してもらう。その過程で相談者が求められている役割について、上司や人事担当者等に再確認するよう促し、明確化する。(2)の解消は、まずは部分的焦点づけやレッテル貼り等の認知の歪みを解消するよう自己認識してもらう。くわえてアサーションのスキルを伝達し、周囲との関係性を改善していく。以上により、相談者が会社からの役割を果たし、新たな仕事へ適応できるよう支援する。