

ケース1:氏名: 佐々木佳織 23 歳

●このケースの特徴・注意点

- 1) 5月連休明けから配属されて 3週間ほどで相談に来た
- 2) 上司や先輩の信頼も失ってしまったよう… とは思い込み ではないか？
- 3) これだけで自信もやる気を失うとは、今まで温室育ち？ 自己理解不足 仕事理解不足
- 4) どうしたらよいか分からないの 含み表現は明確にすることが大切。

●推奨フレーズ(注) ……は前後の固定のフレーズ

- 6) ……「実際に仕事を始めて、ミスが続き上手く行かず、自信ややる気もなくして、
今後どうしたらよいか分からない」……
- 7) 「〇〇ということですね、(又は) 〇〇もあるんですね、はいよく分かりました」
- 10) 「ご相談の中で、今後どうしたらよいか分からない とは、 どうしたら仕事が上手くできるか？
又は 何をどうしたら良いか全然分からない のどちらのお気持ちですか？ 他にも何かありますか？」
- 11) 「もしかしたら転職又は職種を変えた方がいとか考えることはあるんですか？」
- 12) 「佐々木さんはもともと教育や研修のお仕事に関してはどんな思いがありますか？」
- 13) 「ミスが続き上手くいかない、とは どんなことがあったかもう少しお話しください」
- 14) 「そのことについては、先輩などに相談しましたか、あればどんなことを言われましたか？」
- 15) 「新人ですから、初めはミスが多くても、どんどん慣れていけばいいとは考えられませんか？」
- 16) 「上司や先輩の信頼を失った とは どうしてそう思われるのか もう少し詳しくお聞かせ下さい」
- 17) 「そのようなことは、他の同期の新人も言われていることありませんか？ 同期とお話ししますか？」
- 18) 「上司の指摘は、早く仕事ができるようになって欲しい為のアドバイスや助言と考えられませんか？」
- 19) 「今回ミスが続きましたが、自信を失った原因はどんなところにあると自分で思いますか？」
- 20) 「今の上司や先輩でも 新人の頃は沢山失敗もして 仕事を覚えてきたとは思いませんか？」
- 23) ……「仕事をする上で自分にとって何ができ何が足りないがまだ十分ではないかなと思います」
- 24) ……「その理解を深めると、今後どうしたらいいかが見えてくると思います。まずはそこを一緒に
考えることから初めて見ませんか？ 佐々木さんはどう思いますか？」
- 25) 「そうですね、佐々木さんはそう思うのですね、そのお気持ちは尊重したいので、別の角度から
ご相談の解決の糸口を考えたいと思いますが、いかがですか？」
- 28) 「その為には、私と一緒に入社から今までをブレインストーミング形式で振り返りと整理を
して見ましょう。」
- 29) またジョブカード使って自分の能力や期待されている役割などを整理することも有効です。

以上