

(4) 職場のあなた再現シート(職場における対応力チェック)

使用の手引き

1. 想定する対象者

- (1) 職場等で課題を指摘されており、職場の勧めでキャリアコンサルティングに来た若者。
- (2) 離転職に関する相談を希望して来たが、離職等の理由・原因が本人の側にあると予見される若者。
- (3) 職場等でのコミュニケーションに課題がありそうな若者。

但し、35歳以上でも短期の転職が多い人や、組織や人間関係の希薄な職業環境が長い人等、新たな環境への適応を支援する目的でも使用可能です。

2. 使用上の注意点

- (1) 相談者の回答について、直ちに正しい・間違っているという判定をしたり、こうすることが「正しい」とか「こういう場合はこう対応せよ」といった想定問答や対処マニュアルではありません。まず、相談者の職場での普段の言動とその言動をとる思い・気持ち・考えを丁寧に聞き、受容・共感的に理解することが第一です。その上で質問技法等を使い、相談者が職業人として求められる行動や、ソーシャルスキル(社会性)等を自己理解するツールとして使用してください。
- (2) 相談者の経験等によって、想定した場面を体験したことがないこともあり得ます。その際には状況設定を補足説明する等してください。

3. 設問の狙い

職場には、それぞれ異なる社風や文化、明文化されていないルールや常識が存在します。当然、労働基準法をはじめとする各種の法律等に反するものについては、キャリアコンサルタントは環境に働きかけて労働者の利益を守らねばなりません。客観的・社会通念上妥当なものについては労働者が適応することを求められることも少なくありません。

本シートは、職場等で遭遇する様々な場面を想定し、その場面における相談者の言動を再現し分析するためのきっかけ作りを狙っています。場面毎の狙い・気づきのポイントは以下のとおりです。

場面1. ゆとりをもった行動(出勤)が安全や生産性の高い仕事につながることや、コンピテンシーの一つであること等に気づくことを狙います。但し、定刻前の出勤を命じることや当然視することは禁物です。

場面2. 業務を引き受ける際には、締め切りや要求される精度等を適切に把握することが必要です。指示する側の特徴に合わせて確認や、復唱といった基本的な行動レベルを分析し、必要な行動に意識を向けてもらうことを狙います。

場面3. 未経験だからこそ成長の機会である、といったポジティブな思考や期待されていることへの気づきを狙います。また、未経験の不安を軽減するための具体的な方策の助言も必要となります。

場面4と5. 自分の状況を適切に上司等に表現する必要性や伝え方に気づくことを狙います。また、仕事の優先順位の判断等のスキルも分析します。

場面6. 組織の一員としてコンプライアンスの重要性や適切な報告・相談の在り方等に気づくことを狙います。

場面7. 職場におけるインフォーマルな人間関係の存在やコミュニケーションの持つ意義やメリット等に気づくことを狙います。但し、そうした業務以外のイベントに参加したくない気持ちを理解することが大前提です。

場面 8. 職場における金銭の貸し借りは就業規則で禁止している企業等も多く、そうしたルールの確認や意識して働くことの必要性や、相手のためになる断り方等に気づくことを狙います。

場面 9. 他者の責任を引き受けていくことは指導的な立場へと成長していく際の一つのハードルであったり、組織の一員としての責任であること等に気づくことを狙います。

場面 10. 周りへの気配りや自発的な声掛けが快適な職場生活には有効であることや、自己の評価を高めること等に気づくことを狙います。但し、残業を推奨したり、当然視することは禁物です。

いずれも、助言・相談するキャリアコンサルタント自身のコンピテンシーや職務遂行能力のレベルが問われるものです。まずは自身が若者のロール・モデルとなれるかを自問自答し、必要ならばコンピテンシーや職務遂行能力を高めるためのビジネス書で勉強する等、自己研鑽してください。(キャリアコンサルタントはカウンセリングスキルだけではできません。)

4. 使用方法

- (1) シートの 10 個の場面の吹き出しに、相談者の普段の自分の言動を書き込んでもらいます。あまりかしこまらず、リラックスした雰囲気ですの自分が出せるようにガイドしましょう。文字だけでなく「！」やイラストを用いたりして自由に表現してよいことを伝えましょう。
- (2) 相談者の回答の持つ意味を共感的に理解するため、まず相談者の考えや気持ちを丁寧に教えてもらいましょう。
- (3) 次に、以下のような質問技法を用いる等して自己理解や職場で求められるソーシャルスキル等について気づきをもたらすよう働きかけます。

【質問例】

- ①そのような行動（発言）をする理由があれば聞かせてください。
- ②周囲の先輩等はどのように行動していますか？
- ③あなたが〇〇という行動（発言）をした結果、相手（周囲）からどんな反応がありましたか？
- ④その行動（発言）をすると相手（周囲）は、あなたに対してどんな気持ちになると思いますか？
- ⑤逆の立場だとしたら、あなたはどんな気持ちになるでしょうか？

必ず上の質問をする必要はありません。あくまでも相談者との関係性を理解し、相談者を十分に理解した上で、必要に応じて掘り下げましょう。また、年代による価値観や一般論の相違もありますので、相談者が職場等で適応していく上で課題となるものを中心に扱きましょう。

職場のあなた再現シート（職場における対応力チェック）

次の場面の吹き出しに普段のあなたの言動を表現してみましょう。普段の職場の人とのコミュニケーションの課題や、周囲から評価されるために必要な意識についての課題が見えるかもしれません。作成したらキャリアコンサルタントと一つずつの場面について分析していきましょう。

場面	
1	<p>朝ギリギリ出勤したら先輩たちは何やらミーティング中。遅刻した訳じゃないけど...なんて言おう</p>  <p>あれ？今日って早く集合するん でしたか？</p> <p>ですよね～</p> <p>そうそう、あれは○で△△は...だよな。まいつか？</p>
2	<p>上司から曖昧な仕事を依頼されたとき...</p>  <p>この書類、今度の会議で配布するから参加者分準備しておいて！</p> <p>ハ～イ！ わかりました～</p> 
3	<p>上司から未経験の仕事を依頼されたとき...</p>  <p>〇〇さん、世間があっと驚くイベントを企画してみないかね？</p> <p>やったことないから、無理です！</p>
4	<p>締切が迫っている仕事を抱えているときに、上司から別の仕事を頼まれた</p>  <p>〇〇さん、悪いけど大至急で見積書 20社分作ってくれ！</p> <p>いま、むりっす！！</p>
5	<p>デートがある日なのに、上司から食事に誘われた...</p>  <p>よーし今日は仕事が終わったら皆でバーツと行こう！</p> <p>イヤです！！</p> 

6	<p>会社のコンプライアンスに触れそうなことをやっている同僚がいる ...</p> <p>みんな 楽しそうだね!</p> 
7	<p>会費制の懇親会に誘われた ...</p> <p>来月のプレ金の夜、隣の部署と懇親会をやるけど来られる？ 会費 5,000 円だよ!</p> <p>自腹なら 行きません!</p> 
8	<p>友人から先月貸したお金も返してもらっていないのにコンパ代を貸してと頼まれた ...</p> <p>明日コンパなんだ... 10,000 円貸して</p> <p>先月のお金はいつ返すの？</p> 
9	<p>後輩のミスなのに自分が怒られた ...</p> <p>君はこの責任をどうとるつもりなのかね!</p> <p>それ、自分じゃないんですけど!</p> 
10	<p>自分は帰ろうと思ったのに、先輩がまだ工作中 ...</p> <p>先輩、ご苦労様です!</p> <p>〇〇さんは仕事終わった？ 私はまだ山盛りなのよね~</p> 

お疲れ様でした！大切だと思った助言などはメモしておきましょう。
