

1 自信のなさから不適應になりかけているケース

学習日 月 日 理解度 A B C

ケース

島田君は栄町支店に配属されて2年目。上司の横沢支店長は島田君が来るのを楽しみにしていました。なぜなら、島田君の前の上司から「すごく実力のある、有能なやつだ。生き生き仕事をするよ」と聞いていたからです。しかし、栄町支店に来た島田君はうわさと違ってあまり実力があるようには見えません。そこそこ仕事はこなしますが、うわさほどではないのです。またあまり生き生き仕事をしているようにも見えません。少しがっかりした横沢支店長でしたが、「始めはこんなものかな」と思っていました。

その島田君が、2年目に入って病欠することが多くなりました。風邪をひいたと言っては休み、下痢をしたと言っては休み。有給の範囲内ですが、どうも急な欠勤が増えてきました。気になった横沢支店長は、前の上司に「島田君は身体が弱いのか?」と聞いてみました。ところが前の上司は「俺の支店にいたときには病気一つしなかった」と言うのです。おまけに島田君、休みの日には早朝から同僚とテニスをして元気に過ごしているようなのです。「テニスをしているときの島田君は本当に楽しそうに生き生きしている」と同僚は言います。気になった横沢支店長は思い切って島田君に声をかけて話をしてみました。

ケースのポイント

1. 前の支店では生き生きと実力を発揮していたのに、新しい支店ではあまり力を発揮していないようだし、生き生きしていない。
2. 前の支店では病気一つしなかったのに、新しい支店ではよく病欠する。
3. 休日は元気に楽しく過ごしている。

では、このポイントを意識しながら、会話例を見ていきましょう。

会話例

- 横沢「この支店に来てから、どれくらいになるかな?」
 島田「ちょうど2年になります」
 横沢「もう慣れたかい?」
 島田「はい」
 横沢「なんだかこのごろ体調が悪いようだね。疲れているのかな?」
 島田「少し疲れ気味かもしれません」
 横沢「そうか疲れ気味なんだね。新しい商品も増えてきたし、覚えるのは大変だろうね」
 島田「えー、実はそうなんです」
 横沢「どうもこの支店に来てから、君の力が発揮できていないように見えるのだけれど、何か気になっていることがあるのではないかな? よかったら話してくれないかな。力になれることがあったら言ってくれよ」
 島田「実は、この支店に来てから扱う商品が変わってしまい、またそれもどんどん新しいものができってくるので、知識が追いつかないのです。お客様への説明も前のように自信を持ってできなくて……。こんなに自信を失ったのは初めてのことなので、どうしていいか分からなくて……」
 横沢「そうか、自信がないのか。そういうときもあるよな。私にもそういうことがあったよ」
 島田「そうだったんですか」
 横沢「そうだよ。それで、君はいったいどうなりたと思っているのかい?」
 島田「私はもっと自信をつけたいんです」
 横沢「そうか。それは大事なことだね。では君が自信

限定質問で会話を始めやすくしています。

相手の言葉を繰り返して受け取っています。

相手の気がかりを聞いています。

自信のなさを否定したり、抽象的に励ましたりせずにそのまま受け取っています。また自分にもあったと自己開示しています。

相手の意思を訊いています。