４．カウンセリング

「カウンセリングの６ステップ」を使って、下記の例題のカウンセリングを行ってみましょう。

（例題１）

ベテランの森さんは、最近 O.T.C のステップ通りに作業を行わなくなってきている。
（慣れてきてマンネリ化し、プロセスを省略することが多くなっている。）
今日も受付でひとりの人の対応が終わったら、後片付けをしてリカバリーすることになっているが、デスクの上が一杯になったままで次の人の応対を行っていた。
先日もそのことが原因で、予約表に書き忘れ、予約のダブルブッキングがありクレームがあった。
北村マネジャーが、本日受付でそのことを注意すると、「忙しいからしょうがないです。マネジャーもピークの時に、ここでやってみたらわかりますよ。」と、ふくれてその後は口をきかなくなってしまった。

（例題２）

クルーの佐々木さんは、明るくて人なつっこく人気のあるクルーさんです。
ある日、気の合う親しいお客様から「プレゼント」をお店の隅でもらっていました。それを目撃した別のクルーが店長に「お客様からものをもらうのは、禁止されているのではないのですか？別のお客様も見ていて、ちょっといやな顔をされていました。」と言ってきた。
以前にもいただきものについては問題になり、ミーティングで話し合って「今後はいただかない」と決めて、お断りしている。店長として、あなたはどう問題解決しますか？

１）あなたがマネジャーとして、その場にいたらどのように対応しますか？
【今、目の前のＱ．Ｓ．Ｃをどう維持するか】

２）その後、「カウンセリング」の時間を取りました。
「カウンセリングの６ステップ」で、問題解決のための面談を行ってください。

ステップ1　目的を述べる

すぐ本題に入る

ステップ2　問題点を説明する

観察した通りのことを簡潔に説明し、P/Aに反応する機会を与える

ステップ3　相手の話しを聞く

相手の立場に立って理解する

《聞き方のテクニック》
a. 受け入れる（OK　うなずく）
b. 言い直す（同じ言葉で）
c. 言い換える（わかりやすく）
d. 自由解答式の質問（なに、いつ、どのように？）
e. 沈黙（もっと聞きたいということ）

ステップ4　問題点に関して合意を得る

P/Aが自分はどのようにみているかを言わせる
↓
・考えが一致したときは次のステップに
・一致しないときは2、3を繰り返す

ステップ5　相手と一緒に解決策を決める

a. 現実的である　…　P/Aは自分で達成できる解決策を選びたがる
b. 自分のアクションプランとして解決策に力を入れるようになる

ステップ6　相手にまとめさせる

フィードバックさせる
↓
何をいつまでに行うかについて、考え違いがなく話し合いを終えるのが大切。