

～「相談は何のためにするのか」



五十嵐 仁 (いがらし ひとし)

(株)インタフェース代表取締役

1958年、樺戸郡新十津川町生まれ。1980年東北大学文学部（心理学）卒業、同年(株)リクルート入社。その後東京と札幌で人材開発関係の会社2社を経て、1999年(株)インタフェース設立、代表取締役。企業・団体のマネジメント研修トレーナー、人事組織コンサルティングを専門とする。

『相談力』を活かす3回目となる今回のテーマは、「相談は何のためにするのか」です。相談の目的、何を求めて相談するのかを考えます。

新人だった頃の事を思い出してみましょう。どんな相談をしていましたか。

社会人になって、仕事を覚えるため、また職場に慣れるために、教わったことや学んだことをまずはやってみる、そんな日々の繰り返しだったと思います。初めてのことでばかりで失敗したり、どうしたらいいかわからなくて迷ったり、不安になったこともあったと思います。そんな時、身近な上司・先輩に、困っていることを相談したのではないのでしょうか。

相談をする目的（何のためにするのか、相談をして得たい結果は何か、相談する動機や意図、等）は様々なものがあるでしょう。以下に、考えられる相談の目的をいくつか挙げてみます（《 》内は得たいこと）。

- i) 仕事で分からないこと（知識、情報等）を質問する相談《情報を得る》
 - ii) 仕事で自分一人ではどう進めたらいいかわからなくて相談する《アドバイスをもらう》
 - iii) そもそもまったくどうしたらいいかわからないので相談する《未経験の新しい仕事や案件で、経験者や専門家に取り組みの方向性をきく》
 - iv) 自分で考えたことを整理・確認するために相談する《考えを整理し明確にする》
 - v) 自分の提案や解決策をさらに良いものにするために相談する《一緒に考えてもらいよい解決策を得る》
 - vi) 悩みや不安を何とかしたい相談《ストレス解消、気持ちの問題解消》
- 最後vi)の相談は、仕事そのものの相談というより

は、カウンセリング的傾聴が必要なものです。悩みや不安が積み重なっていくと、しまいには、自分はこの仕事（会社）に向いているだろうか、というキャリア・生き方の問題になったり、またメンタルな問題へ至ることもある大事な相談です。

仕事の面では、i) からv) までの目的が多いでしょう。このような相談を活用することで仕事が進み、一人ではできない大きな仕事、問題解決もできるようになります。

新人の頃の相談から、目的を段階的に考えて、次の4つの相談に整理します（⇒相談の動機・意図）。

1. 「知らないことをきく相談」（専門用語、知識、スキルについての質問）⇒知りたい
 2. 「どうしましょうか相談」（どのように進めたらいいか一人で分からない相談）⇒アドバイスがほしい
 3. 「こうしましょうか相談」（こうしたらという自分の意見を持っている相談）⇒理解してほしい
 4. 「もっとこうしたらいいのでは相談」（自分の提案・解決策を進めたい相談）⇒承認し・支援してほしい
- もちろん、実際には、相談する人によって、また相談する内容によって、相談する意図・目的は様々なものがあるでしょう。何のために相談するのかを本人自身が明確にして相談することが、相談で成果を得るために重要なポイントとなります。

さて今回は、相談する側からみた「相談」の目的、そしてその目的から相談の4つの段階という整理をしてきました。

今回は「相談を受ける側」の視点も加えて『2つの相談力（相談を活用する力／相談に対応する力）』のテーマで考えていきます。