

## ～「2つの相談力：相談活用力／対応力」



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、神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。著書：『リーダー必須の職場コミュニケーション61のスキル』（セルバ出版、2018年）。

相談力を活かす4回目、今回のテーマは、「2つの相談力：相談活用力／対応力」です。

相談は、相談をする（相談者）と相談をされる（相談を受ける人）の2つの立場から成り、それに対応して2つの「相談力」があります。①相談をする⇒相談に乗ってもらい、メリットを得る。②相談を受ける⇒相談に乗ることで、相手を支援する。前者を「相談活用力」、後者を「相談対応力」としました。

この2つの「相談力」のコミュニケーションスキルとポイントを整理してみましょう。

相談をする人の「相談活用力」は、以下の3つがポイント。

- i) 相談する前に自分自身の相談する目的と成果（相談した結果何をしたいのか、何が分かればいいのか、何が進めばいいのか、等）を明確にしておくこと
- ii) 整理した相談内容を、相談する相手に分かりやすく伝えること
- iii) 相談相手が、伝えてきたアドバイスや支援内容をよく理解・把握し、必ず確認すること

以上の3つのポイントで、必要なコミュニケーションスキルが、i)、ii)では「伝える力（説明力）」、iii)では「傾聴力」「質問力」です。

次に、相談を受ける人の「相談対応力」のポイントは、以下の3つとなります。

- i) 相手の相談の目的と相談内容を相手の立場、視点から、聴き理解すること「傾聴力」
- ii) こちらの理解したことを確認し、相手の考えを共有し、さらには、相手の考えを整理する、引き出す等のために効果的な質問ができること「質問力」
- iii) 相手の目的・意図（要望、期待や求める成果）に

合わせて必要なアドバイス・支援等の対応ができること「伝える力（応答力）」

上述した通りで「相談活用力」と「相談対応力」のどちらでも「傾聴力」「質問力」「伝える力（説明力／応答力）」の3つのコミュニケーションスキルが基本となります。

同じ伝える力でも、相談活用力では「説明力」として、相談対応力では「応答力」としたのは、相談対応では、単に自分の考えを言うだけではなく、あくまでも相談者の求めに応じたアドバイス、解決のヒント、参考になる考え方、等を答えることが大事だからです。

そして、円滑な相談をするためには、双方の「傾聴力」そして効果的な「質問力」が不可欠です。十分な相互理解と相談ごとについての共有化がされないと、得るものが少ない相談になってしまいます。

前回（第3回）で述べた4つの相談に対しての相談対応力は、以下のようになります。

1. 「知らないことをきく相談」⇒○知りたいことについて「回答」する相談対応力
2. 「どうしましょうか相談」⇒○分からないことについて「教示」する相談対応力
3. 「こうしましょうか相談」⇒○相手の意見を高めるための「助言・支援」の相談対応力
4. 「もっとこうしたらいいのでは相談」⇒○さらに良い解決策を「対話・共有化」を通して一緒に作り出す相談対応力

以上2つの相談力について、読者の皆さま、ご自身を振り返ってみて、いかがでしたでしょうか？

今回は、「報告・連絡」と「相談」の関係から職場コミュニケーションの秘訣を探ります。