

～「相談で人を伸ばし、組織を活かすためには？」



五十嵐 仁 (いがらし hitoshi)

(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。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)。

今回のテーマは「相談で人を伸ばし、組織を活かすためには」。これまで主に組織における個人の相談について①「相談していますか、されていますか」、②「相談は誰のためにするのか」、③「相談は何のためにするのか」、④「2つの相談力～相談活用力/対応力」、⑤「報告・連絡と相談との関係」、⑥「相談で社内外のリソースを活かす」の6テーマでお伝えしました。本シリーズ最終回は、個人の相談から「職場・チーム視点での相談」の活用です。

「職場・チーム視点での相談」の活用とは、第3回で述べた4つの相談で2段階から早期に3段階、4段階へと相談をステップアップさせること、そして4段階目「もっとこうしたらいいのでは相談」で「相談事」の目的・内容が職場や組織についての現実課題についての解決に取り組むこと、最後は、そのような相談が解決される職場風土づくりまでを目指すものです。

まず「どうでしょうか相談」から「どうでしょうか相談」というのは、「私困ってます」相談ではなく「自分の意見や解決策を持っています」相談ができることです。そうなるためには、相談を受けた人が、すぐにアドバイスするのではなく、相談してきた人に質問をして考えさせ、自分の意見を出させることです。つまり相談者に考えさせることの促進・支援です。この体系的なアプローチを「コーチング」と言います。

次には、自分の担当業務内での相談だけではなく、その仕事の進め方や職場全体での業務遂行の改善、さらには業務・事業自体を変革するための相談事が出てくる事です。そのような相談が出るように仕向けること、又は、自らそのような相談事(課題)提起をすることです。これが4段階目の「もっとこうしたらいいのでは相談」です。

この段階では、相談者と相談を受ける人の2人だけ

で解決する問題・課題の相談というより、その人がキーマン(主体者)になって周囲を巻き込んで職場の改善・変革を進める相談となります。

このような相談事(課題)は、多くの場合、3、4名から7、8名くらいまでの人数で相談を行うことが効果的です。言わばグループ相談、もっとわかりやすく言うと問題解決ミーティングの実施です。

私の研修では、「問題解決のための会議」「問題解決ミーティング」のテーマで、参加者各人の職場や仕事での現実課題を話し合い、解決の具体策を作成していきます。紙面の関係でその詳しい解説まではできませんが、「相談事(現実課題)」を提起した後は、大きく次の3つのステップで進めます。

①何が問題の本質(本質的又は焦点を当てるべき問題)かを質問中心で明確にするステップ、②その本質的問題の解決された姿、目標設定のステップ、③その解決案を提示し、最初に実行する解決策(解決行動)を幾つか決めるステップ、です。研修ではこの3ステップで40分～50分で1テーマ(1つの現実問題)の解決策を作成します。さらに、その解決策を実施して、必ず振り返りミーティング(成果を評価し、次なる解決策を作成し、目標達成まで継続する)を行います。

問題の解決策作成で終わるのではなく、実施を振り返る中で、前進したこと・進まないこと、気づいたことを共有することにより共に学ぶ職場(チーム)ができるのです。

まずは、お互いの相談事(解決したいこと)を積極的に聴き合うことからスタートして、日頃からこのように皆で考える「もっとこうしたらいいのでは相談」ができる職場を目指していきましょう。(了)

※ 2019年5月号から五十嵐仁氏の新シリーズが始まります。