

わかりにくい相談 わかりやすい相談 相談を受ける上司は困っています(1/2)

● 報告、連絡と同様に、相談の核心も「情報の共有化」です

何か問題が起こったら、一人で抱え込まずに早期に相談しましょう。仕事上の問題を自分の責任で解決しようとするのは責任感のある態度ですが、その場合でも、「中間相談」をしましょう。仕事は組織ですものだからです。

あなたの問題は、同時に上司の問題です。あなたが問題解決に当たっていることを知っていなければ、上司は役割を果たせません。

とにかく、早く上司に伝えることが大切です。伝える名前は、報告でも、連絡でも、相談でも、何でもよいのです（厳密な区別は不要です）。

報告し・相談するのです。相談のなかで連絡事項を含めることもあります。いずれにしても、報告・連絡・相談に共通する核心は「情報の共有化」です。

状況（事実と背景）を早く、明確に知らせ、情報の共有化をしながら、相手の知恵と力を借りるのが相談です。

● 相談を受ける上司は困っています

報告も、連絡も、相手がありますが、とりわけ相談は相手との双方向のやりとりです。相手に時間とエネルギーの負担をかけますから、相談相手を困らせない、効果的な相談の仕方を心得ましょう。上司は、このようなことで困っています。上司の言葉に耳を傾けましょう。

～上司の声です～

- ・相談がなかった。
- ・そこまで悩んでいたのなら、なぜ相談してくれなかったのだろうか。
- ・納期が切迫し、手の打ちようがない、タイミング遅れの相談をする。
- ・勝手に実行したあと相談にくる（相談という名の事後承認を求める）。
- ・相談したいポイントがはっきりしないので、質問すると、本人もわかっていない。
- ・自分の意見を通したいため、同じことを幾度も相談する。
- ・相談といいながら、自分の失敗を正当化するための言い訳をする。
- ・入社3年目になっても「どうしましょうか」というような、自分の意見のない、指示待ち相談は困る。
- ・自分の専門、自分の知識・経験では答えられない（相手違い）。
- ・「君はどう思う？」と訊くと、「わからないから相談にきたのです」という…不愉快だ。
- ・相談にはくるが、その後の結果報告がない。

わかりにくい相談 わかりやすい相談 相談を受ける上司は困っています(2/2)

● 相談する人に求めたいこと・相談のコツ

あなたは相談をするとき、相手にわかりやすくなるよう心がけていますか？
以下、わかりやすい説明をするための3つのポイントを説明します。

1. 説明する自分自身が、状況を整理してよく理解する

上司への相談の「目的」は、アドバイスとか指示を求めるものですから、相手が判断できるように、わかりやすい状況説明をしなければなりません。

そのためには、まず「自分自身」が、状況を整理してつかむことが必要です。5W2Hで「自問自答」して、状況を整理し、よく理解してから相談しましょう。

5W1Hは、「なぜ、なに」／「どこ、いつ、だれ」／「どんな方法」と、3つに区切って、日本語で覚えておくといえでしょう。複雑な状況や、込み入った話を整理するのに役立ちます。

あと1つのHは、企業人にとってはHow Much(お金)を忘れてはなりません、Heart(心)とか、Honest(正直な)といった、自分の大切にしたいHを持つようにしましょう

2. 相手の理解度を推察しながら、それに応じた説明をする

次に、相手が、予備知識(関連する知識・経験)を持っているかどうかを推察し、また話しながら感じとる必要があります。

「相手」の持っている予備知識がどの程度かによって、簡潔な説明でよいのか、ある程度詳しく説明したほうがよいのか、説明の仕方を変えましょう。

聞き手が予備知識を持っていれば、事実を簡潔に述べるだけで十分です。

持っていない場合には、相談内容の事実(選別機が止まる)だけでなく、「経緯(いきさつ)」とか「全体状況」などの関連情報も伝えないと、相手には理解できません。

理解できなければ、相手は質問します。その質問によって相手の理解度とか、知りたいことがわかります。さりげなく、どの程度知っているか訊いてみるのもよいでしょう。

また、相手の反応を目でたしかめながら話しましょう。相手の表情・雰囲気には注意をはらいながら話すのがコツです。「わかったという顔」か、「げげんそうな顔」か、などで相手の理解度を知ることができます。

3. わかりやすい表現を工夫する

時として、畑違いの人にも相談することがあります。その場合には、自分が普段使い慣れている専門用語を使わないように気をつけましょう。

パソコンの操作がわからないときに、マニュアルを読んでもわからなかった経験はありませんか。これは、自分の知らない専門用語が出てくるからです。たとえ話を使うと、わかりやすくなります。

もちろん、自分も相談相手も、その分野の専門用語に通じている場合には、専門用語を使ったほうが効率的な相談ができます。

場合によっては、メモ、図、絵、グラフ、表など、目に見えるものにするると自分の頭の中も整理できるし、相手にもわかりやすいものです。