

One to One

相談対応を極める

NPO支援センタースタッフ・スキルアップセミナー「相談力を高めるために」開催

現在、宮城県内で活動するボランティア・市民活動団体は、NPO法人だけでも500団体を超え、任意団体を加えると2,000とも3,000とも言われる団体が活動しています。しかし、その多くは、資金や人材、組織運営など、本当に様々な課題を抱えているのが現状です。

その団体の課題を解決するために、市民活動支援センターや支援組織、行政など、無料相談や専門相談などを設けて相談対応にあたっているところが増えています。そこで宮城県は、NPO法人せんだい・みやぎNPOセンター代表理事の加藤哲夫さんを講師に、支援センタースタッフのスキルアップセミナー「相談力を高めるために」を開催しました。今回は、そのセミナーから「相談対応力を高める道」を探ってみます。

まずはしっかり調べる

相談に訪れる人は、新しく団体を立ち上げようとしている方から、団体運営を改善したい方など、相談者はそれぞれ目的も様々です。そのため、対応する人が共通して知っておくべき情報は、NPO全般に関わる知識と個別の団体情報です。

NPO全般に関わる知識としては、窓口で相談される(又は質問される)ことを想定してリストを作成し、分類することで、相談者へどのような情報を提供すればよいかわかります。

また、身近に活動しているNPOの活動状況はもとより、その成り立ち(歴史的背景)や取り組んでいる社会的課題を知ることが、団体がどのステップでどのような悩みを持っているか、本当に必要としている事は何かを推測することができます。

このように団体の背景を知ることがとても大切です。日々の情報を団体ごとにファイリングすること、データの整理・更新をすることなども、施設や組織としての相談対応の準備として欠かせないことなのです。

信頼が無ければ、相談には来ない

窓口で相談が来ないのは、地域に市民活動が無いわけでも、団体に課題が無いからでもありません。団体内部の話をしても大丈夫という信頼関係が築かれていなかったり、相談しても解決に結びつかないと思われていたりすることも原因です。そのため、相談に必要な情報を引き出し、団体の課題解決につなぐためには、信頼関係を構築していく取組みが重要となります。

相談対応では、**傾聴**＜**カウンセリング**＜**コンサルティング**と、より専門知識と経験が必要になります。日常的な相談では、カウンセリングする能力が必要とされていることが多く、その際に、次のような対応が必要とされます。

- ①単なる「傾聴」ではなく「質問」をすることで「課題の見える化」へ的確な質問をして課題をあぶりだす。
- ②「個人の悩み」から「組織の課題」へと焦点を絞る
個人の思いではなく、組織の課題にシフトする。
- ③「回答」を「提案」へ
答えを出すのではなく、事例などを挙げながら提案する。

これらを踏まえて、「質問力を高めることが相談による成果を上げる」と加藤さんは話しています。

相談に対して、ただ質問に直接答えるというのではなく、団体が持つ背景を理解し、原因となる課題を見つけ、改善するポイントを提案することで、解決への道筋を見つける機会となることが大事なポイントです。

