

column

# 「質問の力」

新年あけましておめでとございます。

一年の終わりに、今年はどうだったかを訊かれたり、そして新しい年を迎えると、今年はどうな一年にしようと思っっているのか、考えたり伝えたりする機会も多いと思います。職場でそれらを共有する時間があった皆様は、共有することで「〇〇さん、そんな風に考えて仕事していたんだ」「こういう部分をスキルアップしたいと思っっているんだ」などと、互いを知る時間に繋がったのではないのでしょうか。

人は質問を投げかけられると、答えを探そうとします。瞬時に答えが出なかったとしても、脳は考え続けているようです。例えば、街を歩いていて、ばったり会った人がいるとします。「あれ？誰だったっけ。名前が思い出せないなあ」と思って数週間後、シャワーを浴びているときに、なぜだか急に名前を思い出します。これは実は質問の力です。「誰だったっけ？」と自分に質問を投げかけていることで、脳は答えを見つくるまで検索し続けていると



言われています。質問を投げかけるだけで、無意識に脳が動いて答えを探しているとしたら凄いことですよ。逆に考えると、意識して効果的な質問を自分にも周りの人にも投げかけることができたら、思考が整理され、相手の目標設定をサポートすることに繋がります。

先日、家で6年生の息子と畳の上でゴロゴロしていたら、突然「今日の仕事どうだった？」と聞いてきました。私は「うん、楽しかったよ」と答えました。すると「じゃあ、10点満点で何点？」と聞いてきました。「8点かな」と答えました。「そうか、あと2点は、なんで？」とさらに質問をしてきたので、そこで、うーん、と私は考え始めました。なんとなく、感覚的にパツとつけた8点ですが、自分の中から瞬間で出てきた言葉は「2つ反省点があるんだけど、1つは今日の研修で最後時間が足りなくなりそうでバタバタしてしまっただんだよね。もう1つは、なんだか、今日は滑舌が悪くてね。もっとハキハキ喋れたら良かったなあと思ったよ」と答えました。うっすら自分の中で思っていたことが、言語化された瞬間でした。そしてさらに息子は「じゃあ、次からどうしようと思うー？」と聞いてきたのです。「次からは、研修



前に、もっと小刻みに時間配分を設定しておこうと思う」と答えると「もう1個の、滑舌は？」と忘れずに聞いてくれました。「そうそう、いつも車の中で発声練習するんだけど、今日しなかったんだよね。ちゃんと研修前はやるようになります」と答えました。息子は「ふーん、オッケー、じゃあ頑張ってね！」と言いました。

私はびつくりして、「なんで、こんな質問ができるの？」と聞きました。すると、「担任の先生がさ、良くこうやって質問してくれる」と言うのでした。お気づきの方も多いかと思いますが、これはコーチング的な関わりの一部です。相手に質問を投げかけて、自らの中にあるものを引き出し、本来持っている力を発揮できるようにサポートすることをコーチングといい、コミュニケーションのスキルの一つです。先生が日常的に質問してくれているから、息子も自然に覚えたのでしょうか。その時から、半年経ちましたが、実は今でも、毎回研修のたびに、「細やかな時間配分をイメージしてメモ

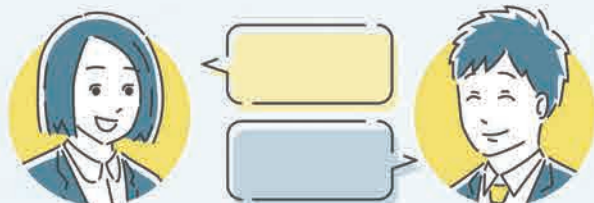
すること」と「一人で運転しているときには車の中で発声練習をすること」を欠かさずやっています。このように質問によって考えが引き出され、明確な行動計画を自ら決めることができる、人はそれを忘れずに実行するものなのだ、改めて痛感しました。

ついつい、相手の思いや意図を聴くより前に「もつとこうしたらいいよ」とアドバイスしたくなったりすることがあります。アドバイスや指摘をすることが悪いわけではないかもしれませんが、必要なタイミングがありません。ただ、そればかりだと、自ら考えるところを奪ってしまふことになる場合もあります。何よりも「すべてを否定された」という感覚に相手になってしまったら残念です。考えをシェアし合うことは、新しい考えや知識の発見にも繋がります。自分の思考の幅を広げるためにも、ぜひ質問の力を活用してみてください。

最後に2つの質問のスキルをお伝えします。1つ目はオープン・クエスチョン。「どうだった？」



「どう思う？」などのような質問は、相手が自由に答えることができる質問です。相手がどんなことを考えているのか、何に関心があるのかなど知ることが出来る利点がある一方、考えがすぐに出てこない場合には答えにくいです。2つ目はクローズド・クエスチョンです。「今日の仕事忙しかった？」「予定通り終わった？」などの質問は、



プロフィール

比嘉 華奈江 氏

株式会社Life is Love代表取締役  
大分県出身、98年沖縄へ移住  
14年間航空会社の客室乗務員として勤める  
2012年株式会社Life is Love設立

株式会社ワーク・ライフバランス  
上級認定コンサルタント

日本コミュニケーション能力認定協会  
本部トレーナー/上級トレーナー

著書  
『上司に信頼される話し方部下を傷つけない話し方』  
(ダイヤモンド社)



働き方改革・チームビルディングを柱とし、管理職研修やリーダー育成、女性活躍推進の研修をはじめ、組織の活性化コンサルティングをおこなう。クライアント企業様は医療業・不動産業・旅行業・製造販売業・IT通信業・建設業など多岐に渡る。企業支援数は500社以上、登壇回数は2000回を超える。

まずはYESかNOかで反応ができるため、相手が答えやすいです。答えを絞り込んだり、決断を促すときに、活用できる利点がある一方、そればかりだと相手の自由な発想が聞けなかったり、尋問的になってしまう場合もあります。どちらの利点も知りながら、相手との会話の場面で効果的に活用し、自分も周りの人にもより豊かな、気付きや発見の多い一年になるといいと思います。