

〔仕事の便利術〕

上手な 質問力

はじめに

豊かな人間関係を築き、困難を乗り越える 「質問力」を身につけよう

私たちは、家族や友人、仕事関係者などと、毎日たくさんのコミュニケーションを交わしています。しかし、うまくいかないことや悩ましい問題にぶつかることもあって、とかく人間関係は難しいと感じることも多いのではないのでしょうか。

仕事をするうえでは、報告・連絡・相談、指示や説明、ミーティングや会議、商談や交渉、面談といったさまざまな場面で、コミュニケーションが求められます。それらの中には、文書によるものもありますが、本テキストでは、多様なビジネス場面における対面のコミュニケーションに焦点を当てています。対面コミュニケーションは、当事者同士が顔を合わせ、直接やり取りをする、とても贅沢なコミュニケーションですが、それでも意思疎通ができなかったり、誤解が生じたり、相手を傷つけたり、自分が傷ついたり…、コミュニケーションにまつわる悩みは尽きない、というのが実際のところでしょう。一人ひとりは一生涯懸命なのに、なぜ噛み合わないのだろう？ なぜすれ違うのだろう？と思ったことはありませんか。

コミュニケーションは、話し手が何かを伝え、聞き手がそれを理解することで成立するものですが、このシンプルなプロセスの中に、多くの難しさがあるわけです。話し手の脳と聞き手の脳はつながっていないために、それぞれが「話したいように話し」「聞きたいように聞く」からです。

個人個人の性格の違い、価値観の違い、表現力や理解力の違いなどにはじまり、当事者を取り巻く利害関係、パワーバランス、立場の違いなどが関係してきますから、複雑でこんがらがった状況に直面するほど、コミュニケーションの難しさは深刻度を増すように思います。

こうした問題に直面したときに、皆さんを助けるひとつの戦略（戦略）が、本書のテーマである「上手な質問力」を身につけ活用することだと考えます。

質問力を身につけることで、豊かな人間関係を築き、迫りくる困難な状況をも乗り越える強さを手に入れていただきたいと願っています。

目次

はじめに	3
第Ⅰ部 上手な質問でコミュニケーションがこんなに変わる	5
第1章 「質問」に慣れ親しみ、使いこなしてみよう	6
1. あなたのコミュニケーションスタイルは？	6
2. 質問にはこんな力がある	10
3. 知っておきたい質問の基本	14
4. 質問を支える傾聴の力	18
5. まず心がけたい質問のマナー	22
◆研究課題1	25
第2章 人間関係は質問でつくりあげる	26
1. 気持ちのよいコミュニケーションをつくる質問の仕方	26
2. 相手を動かすのは質問の力	30
3. 相手の本音を引き出す質問の仕方	36
4. 難しい場面で活躍する質問のスキル	40
5. つなぎ質問で、チーム力をアップする	43
◆研究課題2	46
第Ⅱ部 仕事の成果と自己成長につながる質問力の発揮	47
第3章 質問は思考を深化させビジネス脳を磨く	48
1. 質問によって問題解決の質とスピードを上げる	48
2. より良い解決案を探るための質問	52
3. 相手のニーズを引き出す質問の仕方	56
4. 複数の脳を使って問題を解決する	60
5. 質問を使って会議の進行をスムーズに	64
◆研究課題3	67
第4章 質問力は自分のために身につける	68
1. 質問には自分を変える力がある	68
2. 質問には人々を変える力がある	72
3. コンフリクト（葛藤）は質問中心の対話で乗り切ろう	76
4. 苦しいときは、自問自答で自分を立て直す	80
5. 仕事の中の学びを醸成する質問の力	84
◆研究課題4	87

第Ⅰ部

上手な質問で
コミュニケーションが
こんなに変わる

第1章

「質問」に慣れ親しみ、 使いこなしてみよう

1

あなたのコミュニケーション スタイルは？

意見を言う
質問する

あなたは、意見を言うほうですか？ それとも質問するほうですか？

あなたは、どんなときに質問していますか？

質問することは好きですか？ それとも苦手でしょうか？

いくつかの事例を見ながら考えてみてください。

事例1 — 親の子供への対応

学校から帰ってきた息子が言いました。

「今日、健太君とケンカしたよ。あいつなんか大嫌いさ」

さて、親であるあなたは、まずどんな返答をするでしょうか？

① 説教タイプ

親「ケンカなんかしちゃダメでしょ。お友達とは仲良く遊ばなきゃ」

子「いやだよ。あんなやつ大嫌いさ。もう絶対遊ばない！」

② 詰問タイプ

親「なんでケンカなんかしたの。わけを言いなさい」

子「だって、あいつが悪いんだよ。僕の本、返してくれないんだ」

③ 受け止めタイプ

親「あらあら、健太君とケンカしたのね。健太君のこと、大嫌いになっちゃったのね。いったい何があったの？」

子「大嫌いになっちゃったわけじゃないんだけど…。健太君、僕の本、返してくれないんだ」

* * *

どうでしょうか？ 説教タイプでは、子供の状況がまったくつかめないばかりか、子供の感情も増幅するばかりです。

一方、詰問タイプでは、いちおうは質問をしているので、ケンカの原因には近づきました。しかし、子供の感情はおさまらず、**自己防衛と他者攻撃**の構図がより強く出てしまいました。

自己防衛
他者攻撃

それに比べ、受け止めタイプでは、いったん子供の感情を受け止めてから質問をしています。子供のほうにも、**冷静に事態を受け止める準備**ができはじめたようです。

冷静に事態を
受け止める

事例2 — 良くない報告への上司の対応

では次に、ある職場を想定して、上司と部下の例をあげてみます。

連絡ミスが原因でお客様に大きな迷惑をかけてしまった、というAさんの報告に対する上司の反応です。上司の第一声は、どのようなはじまるのでしょうか？

① 指示・命令

「何をやっているんだ。すぐに先方にお詫びに行きなさい。あとで結果を報告するように」

② 注意・脅迫

「困ったことをしてくれたね。もし、これでお客様の信頼を損ねたら、どう責任をとるつもりだ？」

③ 訓戒・説教

「だから、いつも言ってるだろう。連絡には細心の注意を払えって」

④ 忠告・解決案提示

「いつも言っているように、連絡すべきことは、ちゃんとポストイットに書いて、デスクにでも貼っておきなさいよ」

