

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～
その37 その気にさせる質問パワー



猪俣 恭子
中央大学文学部卒
卒業後足利銀行に7年間勤務。窓口業務を経て、人事部研修グループで行内研修の企画・運営および講師を担当。退職後は家業の印刷会社に従事。2004年からはコーチングを用いた社内の人材育成を手掛け、「良質なコミュニケーションが実現されている現場こそがビジネスの成功をうむ」と実感し、2006年 Coaching Press 株式会社を設立、代表取締役として現在に至る。
国際コーチ連盟プロフェッショナル認定コーチ
財生涯学習開発財団認定マスターコーチ
コーチ21CTPクラスコーチ
米国CCE,Inc.認定 GCDF-Japan キャリアカウンセラー

少し前のことです。

「なぜ、あなたは電話のときはあんなに楽しそうなのに、僕と一緒にいると楽しそうでないの？」

「……!？」

どうやら夫はコーチングを指しているよう。言われてみれば、電話のときはよく笑っていますし、はつらつとしています。電話をきって2人きりの空間に戻ると、確かにテンションは下がっているような。どうしてだろう？ この謎を解く鍵は2人の会話にあると予測をたて、彼との会話を第三者的に観察してみることにしました。次の会話は、軽井沢で結婚式をあげた友人の話題に及んだときのことで。

彼「軽井沢まで新幹線で行ったの？」

私「うん。」

彼「寒かった？」

私「うん。」

彼「ホテルは駅から遠かった？」

私「うん。」

彼「ホテル、いいところだった？」

私「うん。」

彼「食事美味しかった？」

私「うん。」

なるほど！ さっきから私は「うん」しか言いません。彼の問いかけはクローズドクエスチョンばかり。これではつまらないはずです。(※一口メモ※ 質問のスタイルにはクローズドクエスチョンとオープンクエスチョンの2種類があります。オープンクエスチョンは相手に自由に考えさせるための質問で、答えの内容は様々ですが、クローズドクエスチョンは答えにYesかNoを要求する質問です。) 順調にすすむ謎解きに、やおら楽しい気分になってきてそのまま観察を続けました。

彼「たくさん人来てた？」

私「うーん。そうね、たくさん…かな。」

彼「スピーチ上手くいった？」

私「ああ、スピーチね。あんまり上手くいかなかったなあ。」

彼「なんで!？ なんで上手くいかなかったの!？ (声高に)」

うわあ、上手くいかなかったことに対して「なんで？」って聞かれてもなあ。もう思い出したくないなあ。それに上手くいかなかったことを責められているようで、いやーな感じ。

私「緊張していたし、準備不足もあったし。まあ、いいんじゃない。」

このとき言い訳をしたくなっている自分に気づき、はっとしました。

彼「じゃあ、上手くいったの？」

私「(考えるのももう面倒。半ばやけっぱちに。) そうだね、まあ、上手くいったほうじゃない。」

彼「上手くいったんだね。よかった。あれ？ 今日はいつもよりしゃべらないね。どうしたの？」

どうしたの？ といわれても…。the end.なるほど！ 彼との会話があまり楽しくない理由がよくわかりました。その鍵は、クローズドクエスチョンのオンパレード。そして、とどめの一発は、上手くいかなかったことに対して必ずやってくる「なぜ？」の問いかけでした。あとは、あいづち、うなづき、促しや、言葉の繰り返しなどの共感のフレーズがまったくありませんでした。これではつまらないはず…。

人は質問されると必ず答えを出そうと考えます。「はい」か「いいえ」の二者択一の質問が続くと、だんだんと考える力は衰えていくともいわれています。相手のやる気を引き出したいのなら、まずは自分がどれくらいクローズドクエスチョンを投げかけているかに気づくこと。そして、相手が失敗したときに「なんでこうなったの？」と聞きたいところをぐっと抑えること。この二点から振返ってみることをおすすめします。



コーチングプレス株式会社

〒336-0021 埼玉県さいたま市南区別所6-17-17-310 電話 048-863-8914 FAX 020-4665-3162

<http://www.coaching-press.com/> (「コーチング解体新書」バックナンバーも掲載中!!)