

コーチング解体新書

～やる気を引き出す源泉を探る～

その73 人が「育ち」、「気づき」が
目覚める「質問」をしよう



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（現 株式会社 story 1）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
コーチエィCTPクラスコーチ
米国CCE,Inc.認定 GCDF-Japanキャリアカウンセラー

質問にはパワーがある。私たちは質問されたら答えを考えざるを得ない。それがたとえどんな質問であろうとも。

長崎の梅ヶ岡八幡宮に行ったときのことだ。60歳くらいの女性が「どちらから来たんですか？」と話しかけてきた。「埼玉です」ここまではいつもの会話である。旅先ではよくあることだ。しかし次の質問が違った。

「この梅の木って何本あると思います？」

えっ、何本？ 考える。意外と多かたりして？ 深読みしつつ、答えあぐねる。困った表情の私を楽しむようにその方は答えた。「20本よ」と。それから3年も経つが、梅ヶ岡八幡宮のあのときの光景は今でもはっきり記憶に残っている。他にも有名な観光スポットはいくらでもあるにも関わらず。理由はわかっている。質問されたからだ。

『脳が教える！ 1つの習慣（講談社 ロバート・マウラー著）』によると、脳は変化を恐怖として避ける一方、創造性をつかさどる大脳新皮質というところは質問を好む性質があるそうだ。つまり、質問は脳を目覚めさせ、喜ばせる。たとえば、ばかばかしい質問だろうと奇妙な質問だろうと、脳は質問を受け入れ、じっくり考えるのが好きなのである、とのこと。

確かに、「これは、〇〇だよ。」と何かを教えるような説明よりも「これは何かな？ 〇〇かな？」と質問のかたちで話しかけられたほうが、じっくり考えるのはもちろんのこと、自分で答えを導き出そうとする。だからこそ、この効果は人の育成にも大いに活用できるのだ。相手にもっと「自分でも考えてほしい！」と思うのなら、「教える」に加えて「質問」を投げかけてみよう。

私は、社会人になった最初の2年間は、本当の意味で自分で考えながら仕事をするということは

なかった。上司がよりよい判断ができるように、いち早く現場の情報を上司に届けることが、部下としての自分の役割と思っていたからだ。ところが、3年目の春に出会ったAさんは違っていた。課の会議が終わったあと、こう質問されたことがある。

「福田さん（私の旧姓）はどう思うの？」と。

瞬間的に口が動く。

「Bさんと同じ意見です。」

これで会話は済むはずだった。

「Bさんと同じです、じゃなくて、福田さんはどう思うの？」

「えっ、私ですか？ えっと…。」

「あなたがどうしたいのか、それがなくっちゃ、この課にいる意味がないよ。」

プレッシャーを感じた。しかし、上司として信頼していたAさんの期待に応えたいという思いも手伝い、その質問をきっかけに考えに考えに考えた。それからAさんは繰り返し質問した。「どう思うの？」と。自分の意見を自分の言葉としてAさんに伝えられるまで、どれくらい時間がかかっただろうか。ゆうに1年はかかったと思う。

今まで、ずっと先生や親や上司や先輩の話を「聞く」ことに慣れてしまった人は、自分にも意見があることを忘れていた。心の中には「答え」はあれど、どのように表現すればいいのかわからない人もいた。しかし、実はいい「アイデア」を結構持っているのだ。

それを信じて質問してみよう。ただし、相手が自分と一緒にいて安心感がなければ、「質問」はただの「詰問」になってしまう。では、そのうえで、具体的に何をどのように質問すればいいのだろうか？ そこで今回は、相手が思わず目標を達成したくなるような「質問」についてお伝えしようと思う。



株式会社 story 1

〒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.storyione.com/（「コーチング解体新書」バックナンバーも掲載中!!）