

Lecture 質問技法

一方的に聴く技法だけでなく、相手に質問する技法について学習しましょう。

1. 質問の目的

- ①自分が知りたいことを明らかにする。
- ②相手に関心があることを伝える。
- ③どれだけ正確に深く聴いていたかを伝える。
- ④相手の考えや感情を引き出す。
- ⑤相手に自分の考えや感情を気づかせたり明らかにさせたりする。
- ⑥コミュニケーションを深める。

2. 質問の種類

① 質問の興味

	自分が聞きたい	
相手が話したくない	× 自己チューゾーン その服どこでいくらで買ったの？	自他共有ゾーン 成功の秘訣があればもう少し話してくれますか？
	× 意味なしゾーン 空はどうして青いの？ 鳥はどうして飛べるの？	気配りゾーン 阪神は昨日も勝ったの？ 彼女とうまくいってる？
	自分が聞きたくない	相手が話したい

相手の興味と自分の興味が一致した質問が、**自他共有ゾーン**です。互いにメリットがあるので話が盛り上がります。**気配りゾーン**は、自分は興味がないけれども相手が喜ぶような気を使った質問です。友好的な雰囲気を作る最初の質問には有効です。しかし、続くと自分がイライラしてきます。**自己チューゾーン**は、相手の興味を無視して自分の興味だけをする質問で、相手を不愉快にさせ嫌われます。**意味なしゾーン**は互いに興味のない、どうでもいい、答えの出ない質問です。

② 質問の質

	具体的	
話題に合っていない	○ ホッとゾーン あなたの星座は？ 昨日9時から何を見た？	◎ 掘り下げゾーン 失敗の原因は何ですか？ どこが変わりましたか？
	× ミステリーゾーン 「わかる」とはどういうことかわかりますか？	△ ほんわかゾーン 何かわかりましたか？ 今どんな気持ちですか？
	抽象的	話題に合っている

質問が、話題に関連することでしかも具体的な掘り下げゾーンであれば、話は建設的に展開し新しい意味を生み出します。また、話題には関連していないけれども具体的なホッとゾーンは、たわいもない質問ですが場が和みリラックスします。話題に入る前などに最適です。話題に関連しているが抽象的なほんわかゾーンは、よくありがちな下手な質問です。漠然としていて焦点は定まりませんが思わぬ発想が湧くこともあります。ミステリーゾーンは、何のために何を聞こうとしているのかわけのわからない質問です。

③ 質問の流れ

現在の話の流れに沿っている

相手が過去に経験していない	なりゆきゾーン (食事中に) これは何の肉ですか？	タイムリーゾーン (食事中に) この店には来たことがありますか？	相手が過去に経験している
	× とんちんかんゾーン (食事中に) 今夜は満月ですか三日月ですか？	× 昔話ゾーン (食事中に) 今までで一番つまらなかったことは何ですか？	

現在の話の流れからずれている

相手が過去に経験したことを現在の話の流れの中で質問するのがタイムリーゾーンです。相手の頭の中の整理を助けます。なりゆきゾーンは、相手の過去の経験を引き出すことはありませんが、会話の流れをスムーズにします。昔話ゾーンは、相手の過去の経験を引き出そうとしますが、話の流れに沿ってないので唐突な感じがしてうまくいきません。とんちんかんゾーンは、相手の過去の体験も話の流れも無視しているので話す気がなくなります。

④ 質問の形

	閉じた質問	開いた質問
特徴	「はい」「いいえ」で答えられたり、答えが限定される質問	「ハイ」「イエ」では答えられない、さまざまな答えの内容が期待される質問
用途	話のはじめや、特定の必要な情報を収集するのに役立つ 話し手は受身的になり、責められているような感じになる	ある点についてさらに詳しく聞きたい時や、具体的なものを引き出す時に役立つ 話し手は主体的になり、自分の感情や考えを整理できる
例	「あなたは高校生ですか？」 「あなたは何歳ですか？」	「～について、どう思いますか？」 「具体的にどんなことがありましたか？」

3. 質問のポイント

- ① 質問のポイントを絞り、何を答えてほしいか明確にする。

× 「小学校時代はどうでしたか？」
「小学校時代で、一番うれしかったことは何ですか？」

- ② できるだけ開いた質問をするが、閉じた質問とのバランスも考える。
③ 1つの話題について、いろいろな角度から質問する。

「小学校1年の担任の先生の名前は？」
「その先生のあだ名は？」
「その先生について、一番覚えていることは？」

- ④ 相手の答えに関連した質問をする。

A 「小学校時代の一番の思い出は何ですか？」 B 「修学旅行です」
A 「どこへ行ったのですか？」 B 「ディズニーランドです」
A 「どんな乗り物に乗りましたか？」 B 「スペースマウンテンです」

- ⑤ 質問は1回に1つにする。

× 「小学校の時、何になりたかったの？ それを卒業文集には書いたの？」

- ⑥ 話題を変える時は、そのことを告げる。

「ちょっと、ここで話題を変えますが、いいですか」

4. 答え方のポイント

- ① 質問する人の意図を理解して答える。
② 結論から答える。
③ 明確で具体的な答えをする。
④ 関連した事柄を付け加える。
⑤ いくつか答えがある時は、箇条書きのように、番号をつけて答える。
⑥ 答えたくない時は、そのことを告げる。