
部下・メンバーの成長を促進する

質問スキル向上研修

■ 質問の種類

- ・クローズドクエスチョン: Yes、Noやひと言、ふた言で終わる回答 →
- ・オープンクエスチョン: 自由な回答 →
 - 6W: When(いつ)、Where(どこ)、Who(だれ)、What(何を)、Which(どれを)
Why(なぜ)
 - 1H: How(どのように、どうしたら)

事例)

- ・映画:
- ・仕事:

【活用ワンポイント】 ※WhyとHowは注意が必要

- ・Why ※意図せぬ受け止められ方につながる可能性がある
確認したい場合:
考えさせたい、意思表示が欲しい場合:
- ・How ※若手や知識、経験の浅いメンバーが回答するには難易度が高い

→

■ 質問の役割 1

①情報収集

②人の心を開く

③考える訓練

ポイント: 1 相手に気付いて欲しいこと、伝えたいことを考える
2
3
4 考えられる限りの回答を出させる

④意思表示(=その気にさせる)

■ ワーク1:質問置き換えワーク(心を開く、考える訓練、意思表示)

サポートできる内容を引き出す質問、アクションにつながる質問に置き換えましょう

①「最近、仕事(職場)の調子はどう？」

→「仕事(職場)でいちばん大変だったことは何？」「最近、成長できたと思えたことは？」

②「実践できる？」 →

③「手伝うことある？」

→

④「あの案件はまだ片付いていないの？」

→

⑤「何故、その決断にそんなに悩むの？」

→

⑥「今後どうしたらいいだろうね？」

→

■ 質問の役割 2

⑤視点の切り替え、行動促進

【手法】

質問により、「気持ち」を「事象」に変えることで行動につなげる
(物事、プロセス、アクションに焦点をあてる)

例)上司の指示により、企業への提案書をまとめて上司に報告したら、
「この提案書、全然ダメだ」とやり直しを命じられた。

パターン①「自己否定、自己嫌悪」

「私はなんでこんなにできないのだろうか?」「なぜ何をやっても駄目なのだろうか?」

パターン②「」

「どうすればいいんだろう」

⇒

■ ワーク2: 質問置き換えワーク(視点の切り替え、行動促進)

視点の切り替え、行動促進につながる質問に変えましょう

①「なんでこんなクレームを起こしてしまったんだろう？」

→「今後同じことを起こさないために、具体的にしておくことは何だろう？」

②「こんな難しい問題解決を一人でどうしよう？」

→

③「なぜ今日のプレゼンテーションはうまくいかなかったんだろう？」

→

■ ワーク3: 質問置き換えワーク(成長のためのツール)

各状況のあい成長につながる質問に変えましょう

①「私にはできません」



②「(進捗に)問題ありません」



③「順調に進んでいます。」



■ ワーク4:質問ロールプレイング 1

ケース1) 部下は自分から話すタイプではなく、普段会話が盛り上がらないので、質問を活用して会話を広げる

いつも特に問題なし、という感じですぐにコミュニケーションが終わってしまいます。部下のことをしっかり理解するために、質問を工夫して会話を広げるコミュニケーションを取ってください。

確認ポイント:

ケース2) 部下の思いをしっかり受け止める(前に向かわせる)

確認ポイント:

ケース3) 部下を更に成長させる

確認ポイント:

■ ワーク5:質問ロールプレイング 2

ケース4) 部下が今後は自ら考えて適切な行動に移せるようにする

店舗のメンバーが、相談にきました。「すみません、先程あるお客様がお店にいらっしゃって、購入した商品が間違っていて入っていたと、クレームを頂きました。たまたまそこに居合わせた私に対応したのですが、すごくお怒りになってしまいました。。。」

そのお客様は怒って既に帰られたとのこと。クレームの報告には来たものの、そのメンバーはどこか他人事である。

そのメンバーに対して、あなたはどんな話をしますか？

確認ポイント:

【想定される可能性】

・お詫びをしなかった。

- ・
- ・
- ・