

アジェンダ

1. コミュニケーションの要素
2. 質問するスキル
3. 話を聴くスキル
4. 話をするスキル
5. 現場で実践すること

質問をする際の姿勢

相手に質問をする際には以下の内容について意識する

- 相手に興味をもつ
- 相手がどう思うかを考えながら質問する
- 相手の目を見る
- 柔らかい口調で聞く
- 質問に対する相手の回答をしっかりと聴く



質問をする際は相手にしっかりと向き合う姿勢が必要

質問の意図を明確にする

質問の意図が何かによって、聞き方が変わってくる

意図	質問例
情報を得たい	「会議の時間と場所を教えてくださいませんか？」
理由を知りたい	「なぜ提出期限に間に合わなかったの？」
詳細を知りたい	「詳細をお聞きしてもよろしいでしょうか？」
相手に何かを 気づかせたい	「こんなトラブルに発展してしまったのはどうしてだと思う？」（原因に気づかせたい）
会話を弾ませたい	「最近どこか旅行に行きましたか？」

質問する際には必ず意図を明確にする

質問の種類 – オープンクエスチョンとクローズドクエスチョン –

オープンクエスチョン

相手に自由に答えさせる質問

例：「スポーツの中で何が好きですか？」 「何色にしますか？」

クローズドクエスチョン

YesかNoで答えさせる質問、選択肢を限定した質問

例：「サッカーは好きですか？」 「赤、青、緑のどれにしますか？」

選択肢	メリット	デメリット
オープンクエスチョン	<ul style="list-style-type: none">・ 相手が自由に回答することができる・ 多くの情報を得ることができる	<ul style="list-style-type: none">・ 相手がどう答えて良いかわからない場合がある・ 予想外の回答が返る場合がある
クローズドクエスチョン	<ul style="list-style-type: none">・ 相手が答えやすい・ 相手の回答を想定しやすい	<ul style="list-style-type: none">・ 相手が答えたい内容を答えることができない恐れがある・ 限られた情報しか得られない

質問の種類 – 5W1H –

質問をする際は、5W1Hを意識すると良い

種類	質問例
Who (だれが)	「どなたが主催者なのですか？」
When (いつ)	「いつ頃開催されますか？」
Where (どこで)	「どこで開催されますか？」
What (なにを)	「何を展示するのですか？」
Why (なぜ)	「なぜ開催するのですか？」
How (どのように)	「どのような方法で開催しますか？」

**5W1Hを意識することで、質問が出やすくなり、
必要情報を漏れなく聞き出すことができる**

演習

後輩からトラブルが発生した旨の報告があった際に、後輩に対してどのように質問するかを 5W1Hを使って考えてください。

種類	質問例
Who (だれが)	
When (いつ)	
Where (どこで)	
What (なにを / なにか)	
Why (なぜ)	
How (どのように)	

注意点①きつい聞き方にならないように

ストレートに聞くと、きつい印象を持たれる場合がある

- × 「なぜそんなミスをしたの？」
- 「ミスが起きたのは何が理由なんだろう？」
- × 「何が不満なのでしょう？」
- 「どのあたりがご満足いただけていない点でしょうか？」



相手が不快にならないようなフレーズを準備する

注意点①きつい聞き方にならないように

以下の質問について、きつい聞き方にならないように書き換えてみましょう。

きつい聞き方	きつくない聞き方
なぜこの業務を行わなければいけないのですか？	
いつになったら書類を送っていただけるのですか？	
早くしてくれないかな？	

注意点②聞きにくいことを聞く場合

聞きにくいことを質問する場合は、聞き方を工夫する

- ・クッション言葉を入れる

例「失礼ですが、ご年齢をお伺いしてもよろしいでしょうか。」

- ・質問の前に一言つけ加える

例「言える範囲で教えてほしいのだけれど、いったい何が起きたの？」

- ・自己開示をしてから質問する

例「実は私は〇〇について悩んでいるのですが、Aさんは〇〇についてのお悩みはありませんか？」

上記以外にも自分なりのパターンを増やす

注意点③複数の質問をする場合

立て続けに質問をする場合は、以下の点に注意する。

- ・はじめに相手の許可を取る

例 「いくつかご質問してもよろしいでしょうか？」

「3点ほどお聞きしてもいいですか？」

- ・相手の回答に対して反応したうえで、次の質問をする

例 自分 「どんなお仕事をしていますか？」

相手 「事務職です。」

自分 「**事務職**なんですね。いつ入職されましたか？」

尋問のようにならないように注意する

演習

2人1組になって、質問をしてください。

1. 質問者は、「相手が現在興味があるもの」について質問をする
2. 回答者からの受け答えに対して、質問者はさらに質問をしていく
3. 回答者は、質問者の「質問の仕方」について「良かった点」と「改善すべき点」をフィードバックする
4. 質問者役と回答者役を交代し、上記1～3を行う

気づいたこと