

最近になって、ビジネスの世界だけでなく、医療の世界でも「職場の上司と部下」や「医師と患者」の間のコミュニケーションツールとして“コーチング”という言葉が一般的になってきました。弊社のホームページを訪れるのは医療の現場で勤務なさっている方々が圧倒的に多いと思いますが、月 1 回のペースで、“コーチング”について自分の頭の中を整理しつつ、思いつくままにお話させて頂こうと思います。

さて、今日は第 11 回目の『コーチングの基本スキル=質問する No 3』です。

1. コーチングって何？
2. コーチングが必要になった時代的背景
3. コーチングの基本原則
4. コーチングとティーチング
5. 心理学からみたコーチングが機能する理由
6. 動機付け要因
7. パラダイムからの脱却
8. コーチングの基本スキル
9. 質問する（4回程度）
10. 傾聴する（3回程度）
11. フィードバックする（4回程度）
12. 部下育成のポイント
13. ミッション・ビジョンを共有する
14. GROWモデル
15. 目標設定のポイント
16. 最後に

## 『第11回：コーチングの基本スキル＝質問する N03』

今回は、質問するときに注意すべきポイントについてお話します。  
最も重要なポイントは3つです。

1. 相手が答えやすい質問をする。  
正確・具体的・シンプル・短い表現、一度にひとつのことだけ質問する、  
論理的であること、意図が明快なことが重要です。
2. あらかじめ答えを予測しないで素直に質問する。  
誘導尋問はしない、特定の答えを強要してはいけません。  
例えば「それは違うだろ？」とか「そうじゃないだろう？」がそれに当たります。
3. 6W2Hを使って質問を掘り下げる。  
相手の考えを掘り下げていくために、拡大・未来・肯定質問の中に、WHAT・WHATELSE・WHERE・WHY・WHO・WHEN・HOW・HOW MUCHを取り混ぜると効果的です。

以下に、細かな質問のポイントを述べます。

### ■質問の基本的スキル

基本的なスキルとしては以下の通りです。

- ① 相手が答えやすい質問をする（何気ない小さな質問から入る）  
「仕事どう？」ではなく、「今日はどこに行ったの？」など
- ② 具体的に質問をする
- ③ 質問した後は相手の答えを我慢して待つ（沈黙を恐れない）
- ④ 視点を変えて向こう側から見させる質問をする  
「そのことで相手はどう思ったと思う？」
- ⑤ 選択肢を与えるような質問をする  
「うまくいった？それとも何か問題あった？」
- ⑥ 答えを用意しないで素直に質問する  
用意した答えと違う答えを相手が言ってきたら、「それは違うだろ？」「そうじゃないだろう？」となってしまうがち
- ⑦ 6W2H（WHAT・WHAT ELSE・WHERE・WHY・WHO・WHEN・HOW・HOW MUCH）を使って質問を掘り下げる  
質問は、『短く』『具体的に』『間を取って』『散らさずに焦点を絞って』
- ⑧ 潜在意識に訴える質問をする  
『拡大質問』『未来質問』『肯定質問』
- ⑨ 直感を働かせる

## ■ “WHY” はなるべく使わない方がよいとされている理由

- ① 日本人は、子供の頃から「なぜ」と訊かれるときは、いつも怒られることが多かったので心を閉ざしてしまう。
- ② その人が直感的に思っていることに対して、「なぜ」と訊いてもその人を苦しめるだけで、何も行動は起こらない。  
→拡大・未来・肯定質問の方が機能する。

## ■ 対等でない関係で行うコーチングの注意点

- 教師と生徒 : 教師の評価で成績が決まる部分がある  
教師と保護者 : 子供を人質に取られている意識がある  
親と子 : 衣・食・住という生存権を親に握られている  
上司と部下 : 上司の評価が人事考課に響く  
医者と患者 : まな板の上の鯉の心境+病気への不安から誰かに頼りたい

普通の関係ではそれほどでもない言葉が、時として相手に強烈に響くことがあるので、以下のことに注意する必要があります。

- ① 同じテーブルに載せる（対等であることを意識する）
- ② 別の考えを持った一個の人格として認める（特に子供の場合）
- ③ 最初は相手の不安や言いにくい状況を取り除くために、アクティブリスニングに徹する。
- ④ どちらかという、カウンセリング寄りの対応、感情に寄り添うことを主体とする。
- ⑤ どんなにくだらないと思う意見でも、遮らない、評価しない、否定しない。
- ⑥ 相手の意見が出尽くしたところで、おもむろにこちらの経験や提案をする。  
（提案を急がない、提案のスキル、私メッセージを使う）

## ■質問するときの注意

### ① 考えない（即座にボールを投げ返す）

常に自分をニュートラルな状態にして、部下からの質問や答えが返ってきたら、心に浮かんだ「質問」をすぐに相手に投げ返すことが重要です。

なぜなら、相手から投げられたボールを自分の手元で弄んでいると、自分の邪念、固定観念、先入観などの「余計なもの」が次に投げる質問の中に混じってしまうからです。

例えば「どうすればいいんですか？」と訊かれたら、「あなたはどうしたいのですか？」と即座に投げ返すことです。考えるのはあくまで相手です。

### ② 予測しない

上司の考えをはるかに越える大きさを持つ部下の潜在意識の中にある答えを、しかも何人もの部下がいる場合、どうして一人の上司がすべてを知ることができるのでしょうか。

部下から返ってくる答えを予め予測するという事は、既に部下の答えを自分の限られた知識や価値観の中で捉えようとしていることに他なりません。

### ③ リードせずにフォローする

コーチングの基本原則は、答えはすべて相手の中にあり、自分の行きたい方向でなく、相手が行きたい方向を見つけてそれをサポートする、つまりフォローすることです。

「フォローする」とは、「自分が聞きたいことを訊くのではなく、相手の聞いて欲しいことを訊く」ことです。相手は、実は心の深い部分では自分がその時何を訊いて欲しいのかを知っている場合があります。そのヒントはたいがい相手が直前に言った言葉の中にある。

例えば、「君はどういうことがやりたいんだい？」という質問に対して、相手が「それがあまりはっきりしていないんです。」と答えたとする。

あなたなら次にどう言いますか？・・・「あ、そう」か、「だめじゃないか、もっとしっかり考えないと」か、「じゃ、こうしたらどうだろう？」ですか？

実は、相手の「それがあまりはっきりしていないんです。」という言葉の中には、「できればそれをはっきりしたい」という意識が含まれています。

従ってあなたが次に言うべきなのは「じゃ、何かはっきりしていることはあるのかい？」とか「どこをはっきりさせたいんだね？」という問いを投げ

かけることです。

もし、何を聞いたらよいか判らない場合は、「今、君は何を聞いてほしいんだい？」と訊いてしまえばよいのです。

なぜなら、求めている答えがすべて相手の中にある以上、何を聞くか困ったときにはその本人に訊くのが一番確実だからです。

そんな時に、いくら自分の頭の中をひっくり返しても、残念ながら答えはいつまでたっても出てこないのです。