

02. (基本スキル) 質 問



質問の効果

コーチングにおける質問は、コーチングを受ける側にとって大きな効果をもたらします。現在、企業などが新入社員へおこなう人材育成プログラムや、コーチが選手にスポーツを指導場合も、一方的に指導するティーチングが用いられていることがほとんどです。

ティーチングは、指導する側も指示をおこなうだけであるため楽ですが、一方的に、言われたことをやっているだけの部下や選手は一時的な効果は出ますが、主体性を持って動くことができず、指示を待つ形になってしまいます。

このような方法ではその方自身の成長にもならず、やる気も出ません。

そのため、コミュニケーションを重視するコーチングスキルが必要です。

コーチングスキルの中でも重要視されている質問は、コーチングする人間が一方的におこなうのではなく「自分のことを理解してもらおう」目的でおこないます。

質問をおこなうことで、自分では気づけなかった自分の弱みや強みを理解することができるのです。

質問するときの5つのポイント

自分のためではなく相手のために質問する

コーチングにおける質問とは、普段の日常生活で使用する質問とは全く異なります。日常生活でおこなう質問とは、例えば「今日何時に起きましたか？」や「朝ごはんは何を食べましたか？」などで、自分が疑問に思った点を解決するために質問する場面が多いと思います。

しかし、コーチングの目的は相手に自分自身のことを知ってもらうことが目的です。

相手が気づくことが大切

コーチングにおける質問は、相手に気づいてもらわないと成立しません。質問をおこなうことで、質問された側がその質問に対して頭で考え、整理し、新たな発見や気づきを得るものです。

これがもし、質問された側が考えている間に誰かが答えを言ってしまうようなことがあった場合、相手は考えることを止めてしまい気づくことができなくなります。

気づいてもらうには、自分で考えることを破棄させないようにすることが大切です。

相手の話を受け止めてから次の質問【相づち】

質問をおこなうにあたって、コーチングに必要なスキルである傾聴をここでも使用します。質問の答えが思っていた答えではなく、まだ理解できていないなど感じてしまっても相手の話を最後まで聞き、受け止めてから次の質問に行くようにしましょう。

矢継ぎ早に質問を繰り返したり、理解を急いでしまうと相手は問い詰められている気分になってしまい心を閉ざしてしまう可能性があります。

このようなことが起きてしまうと、警戒心が解けず思うようにコミュニケーションが取れなくなってしまうです。

② 質問はシンプルにする

相手に早く理解してもらいたいと感じていると、質問が複雑で難しいものになってしまいます。質問が長くややこしい程、質問された相手は考えるのにも時間がかかり理解が遅くなってしまいます。

③ 質問したら静かにしておく【沈黙のスキルを磨く】

コーチングをおこなう側は、必ず焦らず、相手の答えを待ちます。

「沈黙」がもったいないから質問を変えて相手に分かってもらいやすくすると、先ほどの質問について答えをだそうと考えていたのに、新しい質問が出ることにより、前の質問に対する答えは出てこなくなってしまう。

1つ質問したら、その質問をひっこめることなくしっかり考えてもらうようにしましょう。

その際、質問者は沈黙を貫き、決して答えを出す過程の邪魔をしないことです。

長時間沈黙の中考えても、どうしても答えを出すのが難しいという場合は宿題として持って帰ってもらい、改めて答えを出してもらうようにし、できるだけ自分の力で考えるようにしましょう。

質問の種類

「質問」というと一括りになってしまいますが、質問にもさまざまなものがあります。見当違いな質問を言われると、質問された側はもちろん答えができません。タイミングやその時の状態をしっかりと確認して、質問の種類を使い分けましょう。

相手に確認する質問

<例> 「今、何が起こっていますか」
「この行動についてどう感じますか」
「ここまで行動してきてどうですか」

現状で、このような行動をした自分の思考はどうなっているのか？なぜこんな行動を起こしたのか？など、人間が普通に生活し、無意識に判断した行動の理由を自分で確認するためにおこなう質問です。

答えを掘り下げる質問

<例> 「その答えを出したことについて、どう思いますか」
「その答えはここがマイナス点だと思いますが、どうですか」
「その答えを出すことで、どう変わりますか」

質問に対して返ってきた答えを、さらに深掘りする質問です。この質問により、自分自身の気づきが大きくなります。

この答えについて、自分はどこに向かっているのか、目的は何なのかを明確にすることができます。