

“ハラスメントになりにくいコミュニケーション”の最終回は、効果的な質問のスキルについてご説明します。部下や後輩の「大丈夫です」「順調に進んでいます」といった報告を鵜呑みにし、後々で不備が明らかになって大変な事態になる経験をしたことのある人は多いのではないのでしょうか。そういった事態を防ぐためには、「本質を明らかにする質問」を使いこなすことが肝要です。

ハラスメント防止に役立つ 職場でのコミュニケーションスキル



1. 効果的な質問のスキル ～言葉の本質を明確にする質問～

私たちは職場の中で、「何となく分かった気になって」会話を続けていることがあります。相手の言ったことを「鵜呑み」にしたり、自分の「思い込み」で「早合点」したり…。本来はきちんと確認しなければ分からないことなのに、確認もせずに会話が進んでしまうのは実はとても危険ことです。

ある時、上司が部下に「A社との進捗状況を教えてください」と聞きました。すると部下は「はい、担当のB課長と打ち合わせをして、全て順調に進んでいます」と答えます。この答えに上司は（そうか、全て順調に進んでいるなら安心だ）と思い込み、「では、引き続き進めてください」と言いました。しかし、その後、いくつかのトラブルが発生し、「全て順調」とは言えない状況になってしまいました。

部下が「全て順調に進んでいます」と言った時、上司はその言葉を何となく分かった気になって、「言葉の本質」を知ろうとしていません。部下の話を聞きながら、頭の中で勝手に（そうか、全て順調に進んでいるなら安心だ）と思い込んでしまったのです。このような場合、「言葉の本質を明確にする質問」をすることで、思い込みを取り除き、状況を正確に把握することができます。

言葉の本質を明確にする質問は、

5W1H のオープンクエスチョンで行います。

相手の曖昧な言葉に「いつ（When）、どこで（Where）、だれが（Who）、なにを（What）、なぜ（Why）、どのように（How）」という質問をすることによって、お互いにその言葉に関する具体的な共通認識をもつことができます。

上司が【言葉の本質を明確にする質問】をすると、図 2 のようになります。

「こんな些細な質問をしなくても、大体分かっていれば良い」「部下が細かく報告すれば済むことだ」という考えもあるでしょう。ただ、こんな些細な質問をすることで、ズレた認識を早めに修正し、スムーズに業務が進んでいくことの方が効率的です。言葉の本質を明確にする質問をされると、部下も自分の考えが整理され「それまでに私も予算案を準備しておこうと思います」といった自発的な行動を起こしやすくなるメリットがあります。

図 1. 言葉の本質を明らかにする質問

5W1H（いつ、どこ、どこで、だれが、なにを、なぜ、どのように）のオープンクエスチョンで「言葉の本質」を明らかにする



「～とはどういう意味ですか？」
「～とは、具体的に何ですか？」
「～についてもう少し説明してください」
「～についてどうお考えですか？」
「～とは何ですか？」 「～とはどれですか？」
「～とはいつですか？」 「～とはどこですか？」



2. 効果的な質問のスキル

～言葉の「準拠枠」をそろえる～

言葉の本質を明らかにすることで、「言葉の準拠枠」が明らかになります。

準拠枠とは、同じ言葉を使っている、人それぞれ、その言葉に対する思い描いた「イメージ（絵）」に違いがあるということです。

例えば、同じ職場の田中さんと佐藤さん、女性 2 人でランチに行きました。「今日は私がおごるわね」と佐藤さんが言うと、田中さんが「佐藤さんって、男前ですね」と言いました。その言葉を聞いて、佐藤さんは「男前なんて、いやね～」とムッとしてしました。

このとき 2 人の「男前」という言葉のイメージ、準拠枠が違ったのです。田中さんのイメージする男前は「気前がいい、頼りがいがある、大胆だ」、それに対して、佐藤さんのイメージする男前は「繊細さがなく、大雑把、配慮に欠ける」ということでしょう。

このような食い違いはコミュニ

図 2. 言葉の本質を明らかにする会話



A 社との進捗状況を教えてください。

はい、担当の B 課長と打ち合わせをして、全て順調に進んでいます。（曖昧な言葉）

全て順調に進んでいるということについて、もう少し説明してください。

次の打ち合わせまでに、B 課長が作業計画表を作成してくださいとのことです。

次の打ち合わせはいつですか？

○月△日（口）、14 時から A 社の会議室で行います。それまでに私も予算案を準備しておこうと思います。

状況が分かって安心しました。では引き続き、よろしくお願いします。



