

連載コラム

「ご用心！相手の心を閉ざしてしまう質問について」

みなさん、こんにちは(*´▽`*)

コーチング研修会社ドリームフィールド、ユッキーこと阿部侑生です。

私は今、秋の研修シーズンでして、東北六県、関東エリアなどを中心にいろいろなところを回っています。

普段は行かないような場所への出張も多く、旅行している気分も味わえてちょっと得した気分です。

さて、先日、スーパーマーケットで買い物中に、

お母さんと4歳くらいの娘さんがこんな会話をしているのを耳にしました。

母「○○ちゃん、夕御飯、なにが食べたい？」

娘「私、ピザが食べたい！」

母「ダメ！ピザは」

娘「・・・」

この会話、ちょっと変だとお気づきになられましたか？なんだか、違和感ありますよね。

コーチングには「質問」のスキルがあるのですが、

こういう質問の受け答えはしないようにお伝えしているのです。

なぜなら、やがてお子さんがあなたの質問に答えてくれなくなるからです。

というか、大人でもこういう質問の対応をされると

相手に本音が言えなくなってしまいますよね・・・。

解説すると、実はこの時、お母さんがしたのは

「拡大質問(オープンクエスチョン)」というもので、

相手がなんでも自由に答えることのできる質問のやり方です。

なんでも自由に答えていいよというスタイルで、答えに正解がないのです。

しかしお母さん、いきなり娘さんの答えを真っ向から「ダメ」と否定していましたね。

多分、娘さんの頭の中は「??？」マークでいっぱいでしょう。

ではこの時、お母さんは娘さんになんといえば良かったのでしょうか。

もうひとつの事例をあげると、以前、面談した男子高校生からこんなお話を聞きました。

ある時、父親に「お前は将来、何になりたいんだ？」と聞かれた彼は、

恥ずかしいけれど正直に「声優になりたい」と答えたそうです。

するとお父さんは、「そんな馬鹿なこと言うな、どんな仕事をしたいのかを聞いているんだ！」

とって彼を怒ったのだそうです。

きっとお父さんにとって「声優になりたい」という答えは期待はずれだったのでしょう。しかし彼は大切にしていた思いを正直に言ったのに受けとってもらえず、とても傷ついたそうです。そして「二度と親父の質問には答えません」と言っていました。その気持ち、わかります。

相手がなんでも自由に答えることができる質問のことを「拡大質問」というのですが、ポイントは、この拡大質問をしたら、質問した側の責任として「相手の答えを一旦受け取る」ということをしなくてはならないのです。

たとえば、先ほどのお母さんの場合でしたら「〇〇ちゃんはピザが食べたいんだね」と、一旦受け取る。それから「でも、今日のご飯を炊いたから、ご飯にあうおかずを考えてくれるとお母さん助かるんだけどなあ」と言ってみる。

お父さんの場合なら「なるほど、お前は声優になりたいと思っているんだな。そうか、お父さん知らなかったよ。詳しく聞かせてくれないか」と一旦受け取ってみる。そうすれば、不安な時に相談したくなる頼れる父ちゃんになるわけです。

ちょっとしたことなんですけれど、相手の心に効くと思いますので、よかったら試してみてくださいね～。
質問も心もオープンに！ですよ。ではまた来月、お会いしましょう♪

プロフィール

阿部 侑生（あべ ゆき）

ドリームフィールド代表。

文部科学省認可（財）生涯学習開発財団認定プロフェッショナルコーチ。
フリーアナウンサーとしてミヤギテレビ「OH！バンデス」（95～04）等、レギュラー出演、その後、ビジネスコーチとして独立。

「コミュニケーションスキルの向上」「自発的な部下の育成」

「子どものやる気を引き出すコーチング」「人生を変えるスマイルパワーについて」等をテーマにしたコーチング研修、コミュニケーション研修講師として活動中。

経営者、起業家へのパーソナルコーチングも行っている。