



TANAKA SHINYA

Make Teaching !

質問の仕方と信頼関係
聞くは一時の恥、聞かぬは一生の恥

質問の仕方

「作業を進める時、分からないことがあって手がとまってしまった…」

こんな時どうしますか？

特に、学生のみんなは思い当たる節があると思います。

質問すること自体を大変に思う人もいると思います。

簡単な問題につまずく（今更こんなこと聞けない…）という状況もある
かもしれません。

しかし、うやむやにしたままだと、同じ問題が起きたときに、また悩ん
でしまいます。

そうならないためにも、**積極的に**質問をしましょう。

質問は、大切なコミュニケーション能力です。

聴き手が**よい質問**をすることで、講義内容に関する理解を深めたり、
学生間の議論を活発にしたりすることができます。

質問の効果

- わからないことを聞き、明確にする
- 情報を明確にし、共有する
- 考えるきっかけを作り、解決策を見つける
- 思い込みをゆるめる
- やわらかくお願いする
- 強調する・納得感を作る
- 選択させる
- 次の会話へつなげる
- 関心・興味があることの表明

質問をするのが嫌い、されるのも嫌い！という人もいます。

それは、過去の経験から・・・

悪い質問をして、望んだ答えが返ってきていない。

返ってきた答えに対して更に深掘りをせず、分からずのまま過ごし
成果に繋がっていない。

などの理由があるのではないのでしょうか？

いい質問と悪い質問を把握できるようになるう！

教師だけでなくプレゼンター、発表者などは、話し方の工夫や、資料選定、カリキュラム作成、資料準備と、聞き手のために様々な工夫をしています。

「自分一人で時間を取るのは悪い」といった遠慮や、「目立ちたくない」「わかっていないと思われ恥ずかしい。」といった消極的な態度から質問しないことは、失礼にあたります。

悪い質問

「学生時代にはどんな本を読めば良いですか？」

「どの会社がお勧めですか？」

「何を勉強すればいいですか？」

「IH・IWどっちがいいですか？」

「学生時代にはどんな本を読めば良いですか？」

「どの会社がお勧めですか？」

「何を勉強すればいいですか？」

「IH・IWどっちがいいですか？」

ANS:人によって異なる

これらが典型的な「答えを求める」タイプの質問です。

これらの質問の背景には、誰にもあてはまる本や会社という「正解」があるという前提があり、「正解を教えてください」という姿勢が根底にあるのです。

このような質問の仕方をする人はほぼ間違いなく

「自分の頭で考える姿勢がない人」と言って良いと思います。

「正解病」に毒された人はとにかく「正解を教えてください」となるわけです。

「学生時代にはどんな本を読めば良いですか？」

→〇〇さんが読んで良かったと思う本は何ですか？

「どの会社がお勧めですか？」

→〇〇さんがいま転職するとしたらどの会社を選びますか？

「何を勉強すればいいですか？」

→〇〇さんが、今学生だとしたら、授業以外で何を勉強しますか？

「IH・IWどっちがいいですか？」

→〇〇さんが、今学生だとしたら、どっち行きますか？

→なぜですか？

悪い質問

考えることを相手に委ねる質問

Googleで検索したら分かるような明確な答えがあるもの

ネガティブな気持ちにさせ、答えたくないと思わせる質問

答えにくく、沈黙してしまう質問

自分を正当化するための質問

要点があいまいで、なにを尋ねているのかがわからない質問

一度説明された内容や、資料・ノートに記載されている内容

※聞いていなかったことの表明になるため厳禁

悪い質問の仕方をしてしまうと、一気に場の雰囲気が変わることもあります。

※これらを質問する方法もある。

いい質問

いい質問

相手の意見や体験など、相手に聞かなければ分からない質問

「よくぞ聞いてくれた！」とうれしくなり、答えたくなる質問

「それはね、〇〇だからね」と簡単に答えられ、会話が弾む質問

「なるほどね。それは考えていなかったなあ」と気づきが得られる質問

「そうそう、それ聞きたかったこと」と他の人も共感できる質問

良い質問の仕方をしていないと、質問する側も答える側も会話が弾みません。

「説明したい」「教えたい」と思わせる人材になる

質問する時は

1. 質問する前に自分で調べる
2. 誰にどんな質問をするのか、目的を明確にする
3. 具体的に質問をまとめる
4. 適切なタイミングを見計らって質問する
5. 自分の考えを最後に伝える

1. 質問する前に自分で調べる

自分で様々な情報を調べることで、調べた内容が忘れにくくなります。

調べる手順を踏むことで、知りたい情報に関連した様々なことを知る

チャンス

自分で調べる力が身につきます。

この力が高ければ高いほど、成長が早まります。

自分で調べる癖がつくと、無意識のうちに（前はこんな手順で解決したな…と）行動するようになり、再び問題が起きた時に活かすことができます。

2. 誰にどんな質問をするのか、目的を明確にする

誰にどんな質問をするのかは、重要。

質問相手は、質問内容によって誰でもいいわけではない。

一番正しい情報を持ってそうな人に聞く

ありがちなのが「聞きやすい人に聞く」だが、避けるべき行動。

聞きやすい人に質問内容を相談するのはアリ。

3. 具体的に質問をまとめる

「なんか…うまくいきません。」

このような質問では、意図がまったく相手に伝わりません。

「この〇〇が△△になるはずなのですが、現在、××と表示されてしまいます。

◇◇をこう治したのですが、それでもうまく表示されませんでした。どうしたら、うまく△△と表示されるでしょうか。」

このように、**分からないことを整理してから質問すると**、相手は質問の意図をしっかりと理解できるため、スムーズに受け答えができます。

もしかすると、整理している間に新たな発想が浮かび、自分で解決できることもあるかもしれません。

4. 適切なタイミングを見計らって質問する

質問したいとき、いつでも上司に話しかけていいかというと、そうではありません。上司が忙しそうにしているとき、とても集中しているようなときは避けたほうが無難です。

話しかけるときは、最初に用件を明確に伝えます。「〇〇の件で質問があるのですが」と用件を切り出した後に「今お時間よろしいでしょうか？」「5分ほどお時間をとっていただけますでしょうか」と、相手の時間を使う許可をもらいます。

5分10分で終わらないような質問事項の場合は、質問のための時間を予約しましょう。

5.自分の考えを最後に伝える

調べた中でまとめあげ、**自分なりの答えを出す**ことにより、もっと理解力が深まります。

「私は〇〇だと思ったのですが、△△さんはどうお考えでしょうか？」

このように、自分が思ったことを添えることによって、相手に「どこまで理解しているのか」を具体的に伝えることができます。

また、相手は「ちゃんと自分で考えてから質問しているんだ」と思ってくれます。

聞き返したり、相槌を打ったりなどのリアクションを取りながら、
次の会話へつなげる

相手の話に反応することは、とても大事なことです。

自分が話しているときに相手が反応を示さないと、話を聞いてくれているのか不安になります。

相槌を打つことや、うなずき、目線を合わせる、内容をオウム返しするなどのリアクションを取りながら、会話をしましょう。

相手が答えてくれた回答のなかで浮かんだ新たな興味点を聞くことは、話の広げ方として、とても良い方法です。

しかし、矢継ぎ早に質問をしてしまったりは、相手は尋問を受けているような気分になってしまうこともあるので、注意が必要です。

再度質問することを怖がらない

質問後、理解したと思っても、いざ実際に作業に入ると実はよくわかっていなかったというのもよくあることです。

そんなときは勇気を出して改めて質問をしましょう。

「先ほど教えていただいたのにすみません、間違いのないようにもう一度確認したいのですが」と、上司に手間をかけさせることを**詫びたうえで**もう一度教えてもらいましょう。

わかったふりをして質問しないまま次のステップへ進むと、後々「わかったって言ってたのに全く理解してない」となり、信用を失いかねません。

※限度もある。質問後、即座に実施（行動）してみるが大事。

回答について

先生に質問しに行って、質問で返されたことはないだろうか？

「画像が表示されません。」

「なぜ表示されないの？」

「画像を表示しているソースはどこ？」

「どこが間違ってるやと思う？」

単に正解を教えることは、質問者の「自分のアタマで考える」習慣を奪い去る。

注目を得たい、デキると思われたい、教える意味を間違えてるなどの理由から、正解を教えたがる人がいますが、その人の言うことが常に正解であると思って「そのまま」行動すると長い目で見ると痛い目に遭うことになります。

「自分のアタマで考える」というのは、「回答・意見・ヒント・アドバイス」を聞いた上でそこから自分がどうするかは自ら考えて具体化するということ

メモをとる

相手に本気で何かを語ってもらいたいときは、相手の目の前で、メモを取るといいでしょう。

メモを取るという行為は、相手の言葉を記録しておこう、という誠意の表れです。

メモを取る相手に対して、いい加減なことを言う人や、デタラメなことを言う人は、そうはいないでしょう。

人間は、自分の話を真剣に聞いてくれる人に好意を感じやすい。好意の先にあるものは、「信頼」にほかなりません。

※メモを取ることに集中しすぎて、聴くことが疎かにならないように注意

意図しない回答について

「そんなこともわからないのか」

「それぐらい自分で考えるよ」

「ほんとバカだなあ」

このようなパターンは、相手の態度によります。

相手が笑っていて、その後回答を返してくれる場合は、コミュニケーションが成立しています。「いや、ほんとわからないんです」など会話を続けましょう。

ただ、鬱陶しいと感じていたり、怒っている態度をとっている場合は、質問の仕方が不適切だった場合、もしくは相手の器が小さい場合です。

こちらの場合はコミュニケーション不足の可能性もあります。

生じる矛盾点

「まずは先生に質問して。」

「考えてる時間があるなら、まず質問しろ」

「自分で考えて行動しろ！」

ど
っ
ち
？

「友達に聞け」

「自分で調べてから、質問しろ」

「勝手にするな！質問しろ！」

ことわざ

「当たって砕ける」と「石橋を叩いて渡る」

「三度目の正直」と「二度あることは三度ある」

「善は急げ」と「急がば回れ」

環境や精神状態、タイミング、個人か団体か、何に対する事柄なのかなど様々な要素によって掛けられる言葉が違う。
受け取るべき言葉も違う。

TPO（時間・場所・場合・機会）に合わせた判断が必要。

判断力は行動からの経験値からしか成長しない。

環境や精神状態、タイミング、個人か団体か、何に対する事柄なのかなど様々な要素によって掛けられる言葉が違う。
受け取るべき言葉も違う。

TPO（時間・場所・場合・機会）に合わせた判断が必要。

判断力は行動からの経験値からしか成長しない。

まずは**行動（質問）**しよう！

「作業を進める時、分からないことがあって手がとまってしまった…」

こんな時どうしますか？