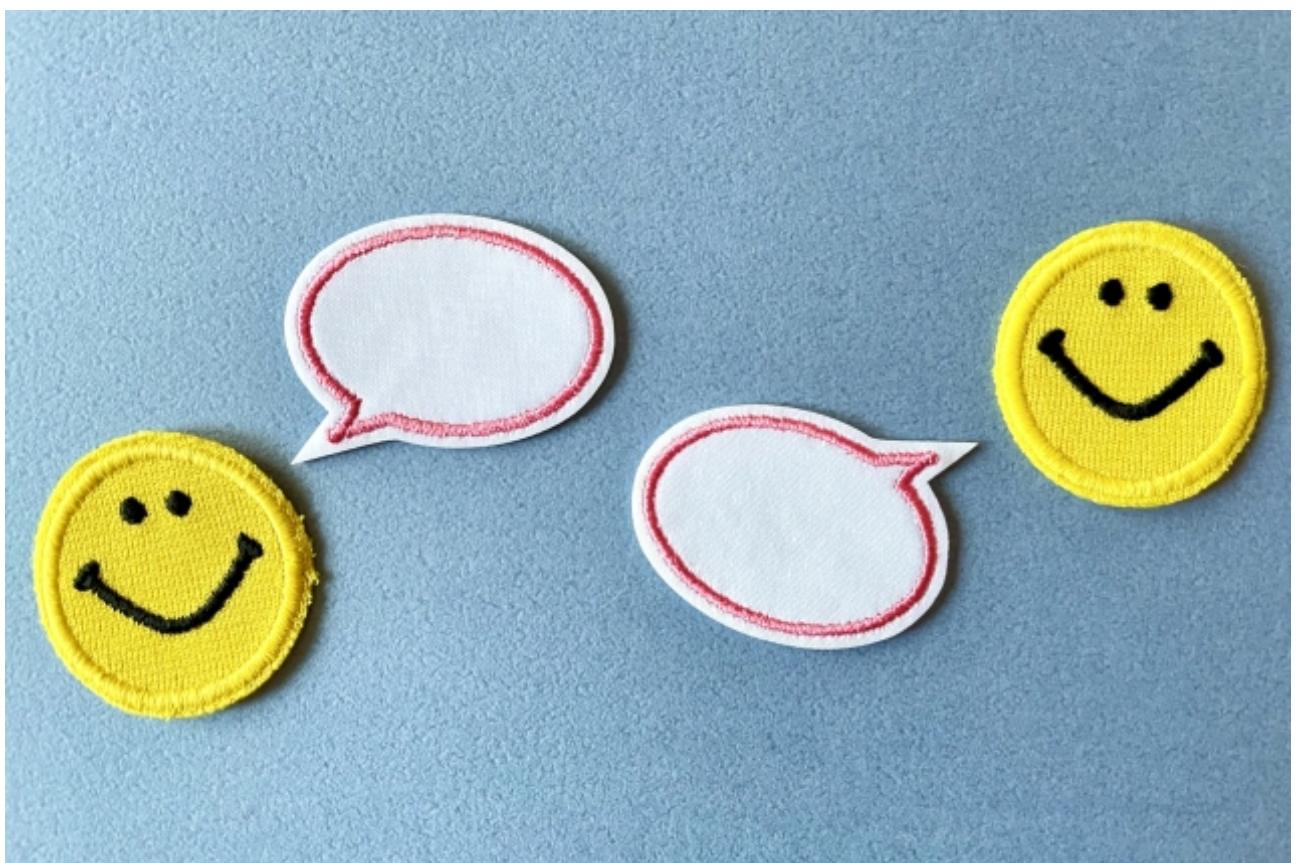


対人スキルの柱21

5W1Hが”尋問”にならないための2つの質問



■著作権について本冊子と表記は、著作権法で保護されている著作物です。本冊子の著作権は、発行者にあります。本冊子の使用に関しましては、以下の点にご注意ください。

■使用許諾契約書本契約は、本冊子を入手した個人・法人(以下、甲と称す)と発行者(以下、乙と称す)との間で合意した契約です。本冊子を甲が受け取り開封することにより、甲はこの契約に同意したことになります。

1. 本契約の目的: 乙が著作権を有する本冊子に含まれる情報を、本契約に基づき甲が非独占的に使用する権利を承諾するものです。

2. 禁止事項: 本冊子に含まれる情報は、著作権法によって保護されています。甲は本冊子から得た情報を、乙の書面による事前許可を得ずして出版・講演活動および電子メディアによる配信等により一般公開することを禁じます。特に当ファイルを第三者に渡すことは厳しく禁じます。甲は、自らの事業、所属する会社および関連組織においてのみ本冊子に含まれる情報を使用できるものとします。

3. 損害賠償: 甲が本契約の第2条に違反し、乙に損害が生じた場合、甲は乙に対し、違約金が発生する場合がございますのでご注意ください。

4. 契約の解除: 甲が本契約に違反したと乙が判断した場合には、乙は使用許諾契約書を解除することができるものとします。

5. 責任の範囲: 本冊子の情報の使用の一切の責任は甲にあり、この情報を使って損害が生じたとしても乙は一切の責任を負いません。

前回は雑談のキホンとして
フォローアップクエスチョン（5W1H）
を解説しました。

「まずどう質問したらいいか分からない」

という不安はこれである程度
解消されたのではないですか？

最初はうまく質問できなくても大丈夫。

まずは少しでも質問や雑談に対する
苦手意識を減らしていきましょうね。

さて、今回お伝えするのは
タイトルにもあるように

5W1Hが”尋問”にならないための2つの質問

まずはこちらのワークを考えてみましょう。

相手「新しいクルマ買っちゃったんだよね」

さて、あなたなら
どんな質問を返しますか？

前回学んだ5W1Hを参考にしてもOK。

When 「いつ」

Who 「だれ」

Where 「どこ」

Why 「なぜ」

What 「なに」

How 「どのように」

思いつく限り書き出してから
次のページに移りましょう。

いかがでしょうか？

おそらく以下のような質問が
思いついたのではないですか。

「いつ買ったんですか？」 (When)

「どこで買ったんですか？」 (Where)

「何ていうクルマですか？」 (What)

「いくらしたんですか？」 (How much)

「クルマがお好きなんですか？」

このように5W1Hを使えばたしかに
いろんな切り口からの質問は
できるようになります。

では、これらの質問に対する
相手の回答もイメージしてみましょう。

「いつ買ったんですか？」 (When)
→ 先月

「どこで買ったんですか？」 (Where)
→ 家の近くの中古車屋さん

「何ていうクルマですか？」 (What)
→ トヨタのアクア

「いくらしたんですか？」 (How much)
→ 100万円

「クルマがお好きなんですか？」
→ Yes

いかがでしょうか？

5W1Hを使えばたしかに
いろんな切り口からの質問は
できるようになります。

しかし、お気づきかもしれません
正直この方法だけでは
質問が尋問っぽくなってしまい、

相手に不快感を与えててしまう
可能性があるんですよね。

その最大の原因是…

これらの質問はすべて
“情報”だけに注目しているから。

いつ (When) 、 どこ (Where) 、
なに (What) 、 . . .

これらは『情報質問』
つまり情報を引き出す質問なので
どうしても返答が機械的になりがち。

ただし情報質問が
必ずしも悪いわけではありません。

でも『情報質問』ばかりだと
相手は尋問を受けているような気分に
なってしまうのです。

逆の立場になってみると
わかりやすいのではないでしょか。

また、質問する側のあなたも
情報を聞くばかりで話が上手く広がらず
雑談嫌いから抜け出せない原因にも。

そこで大事となるポイントが
『感情質問』と呼ばれる質問方法です。

これは文字通り、
相手の『感情』を引き出す質問のこと。

尋問にならないためには…

「情報質問」と「感情質問」を使い分ける

これができるようになればOK！

では、具体的に
『情報質問』と『感情質問』の違いを
見ていきましょう。

○情報質問

具体的には後述しますが、まずはざっくりと“5W1HのWhy以外”と覚えてください。

例えば先ほどの例で言うと、

「いつ買ったんですか？」 (When)

「どこで買ったんですか？」 (Where)

「何ていうクルマですか？」 (What)

「買った時期」や「買った場所」といった情報を聞き出す質問であることが分かりますよね。

これが情報質問です。

5W1Hの型に当てはめれば

手軽に質問が思いつくというメリットはあります
が、**“使いすぎは禁物”**です。

ちなみに例外として、上記の例で言えば
お互い”クルマ”に興味がある状態なら
情報質問が多めでもOKです。

例えばお互いが”アニメ好き”という共通点が
すでに分かっている場合は、

「今期のアニメはどれが面白い？」

といった情報交換をするだけで
十分楽しめたりするもの。

でもそういった”すでに仲がいい関係”では
そもそも会話に悩んだりしないですね。

職場の上司など世代や価値観が異なると
あまり興味を持てない話題を

振られることもあるはず。

そこで役に立つのが『感情質問』です。

○感情質問

「どうしてそのクルマにしたんですか？」

「どの部分が気に入ったんですか？」

「綺麗な青ですね！青が好きなんですか？」

「決めるまでやっぱり結構迷いました？」

「新しい車はテンション上がりそうですね」

相手の好みや興味、価値観といった
内面的な部分にアプローチしていますよね。

これが『感情質問』です。

なぜ情報質問だけでなく

感情質問が必要だと思いますか？

これは、質問された側の気持ちをイメージしてみるとよく分かります。

「～がお好きなんですか？」

みたいな感じで質問してもらえると自分に興味を持ってもらえた感覚からなんだか嬉しい気持ちになりませんか？

ピンと来たかもしれませんね。

そう、これが「承認欲求を満たす」ということに繋がります。

「私はあなたに興味を持っていますよ」

というメッセージとして相手に伝わるので

相手にとっては
嬉しいわけがないんですよね。

つまり、『感情質問』というのは
『相手への思いやり』そのもの。

会話の流れとしては

- ①まず情報質問を投げかける。
- ②その中から感情質問を投げかける。

の順番がオススメ。

感情質問に繋げるために
まず情報質問で情報を集める
ということですね。

これができるだけで
尋問にならず自然な形で
雑談を成立させることができますよ♪

さて、それでは実際に
感情質問を作る練習をしてみましょう！

↓ ↓ ↓

ある日、会社で同僚がこう言いました。

「実は最近、英会話の通信教育を
受け始めたんだ。」

↑ この発言に対する感情質問を
思いつく限り書き出しましょう！

書けましたか？

参考までに、
僕の回答例をいくつか書いておきますね！

- ・すごい！何かきっかけとかあったの
 - ・もともと英語は得意だったりするの？
 - ・なんで英会話はじめたの？
 - ・やっぱり英語って難しい？
 - ・どのくらい前から始めたの？（情報質問）
→ 1ヶ月でどれくらい話せる自信わいた？
（感情質問）
 - ・いくらくらいかかった？（情報質問）
→ 10万なんて大金！不安じゃなかった？
（感情質問）
-

さて、今回は情報質問と感情質問について解説しましたが、いかがでしたか？

大事なことなので何度も言いますが、最初から100%を目指そうとしないように！

0点から1点でも増えていればそれでいいんです。

なぜなら、それを積み重ねていくことがコミュニケーション上手になるための一番の近道だから。

最初は不安でも取り組んでいくうちに少しづつ上達し、

気づけば苦手意識が薄れていて、いつの間にか会話が楽しい状態になっているスキルってそういうものです。

今回の内容の中から1つでもいいので
実際の生活の中で
活かしてみてくださいね(^^)/