

# 「きく力」を鍛える②

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

「きく」は、「聞く」「聴く」「訊く」の3つの漢字で表すことができます。

職場のコミュニケーションにおいては、何気なく「聞く」のではなく、自分から積極的に「聴く」ことで、相手に話しやすい環境をつくるのが大切だということを前回ご紹介しました。

今回はそこからさらに一步踏み込んだ「訊く」について考えてみたいと思います。

「職員と年2回面接をしています。話しやすくなるよう言葉や態度などには配慮しているつもりですが、こちらから一方的に話すだけになってしまうか、話が散漫になり、伝えるべき事柄を伝えられないまま終わってしまうこともあり悩んでいます」

これはある施設でリーダーを担っている職員の声です。職員同士仲がよく、日頃から雑談なども活発にしているはずなのに、いざ仕事の話となると途端に言葉が少なくなりぎこちない関係になってしまう。あるいは、問題点について話しあうべきところなのに、不平や不満を聞くだけで終わってしまったりするというのです。

人間関係や自身の処遇に影響が及びやすい仕事の話は構えて話しがちなため、きく側がどんなに「聴く」態度を示しても、話のきっかけがなければスムーズに会話がすすまないことがあります。

「訊く」という言葉は、自分の分からないことを明確にする（尋ねる）という意味があります。相手が自分

の考えや思いを言いやすくなるよう、答えやすくわかりやすい質問を用いて訊いていくことが、職場内のコミュニケーションにおいては重要です。「尋ねる（質問をする）⇄ 答える」の繰り返しで相互の理解を生み出し、

相手の気持ちに立ったメッセージを返すことができるようになるのです。

質問はよりよいものであるほどよい答えを得やすくなります。よい質問をするための方法をいくつかご紹介します。

## ●「開かれた質問」と「閉ざされた質問」を使い分ける

「開かれた質問（open question）」は、質問された人が思ったことを自由に答えられる質問であるため、話が盛りあがる反面、答えが自由な分答えづらいといった側面があります。一方、イエス・ノーで回答できる「閉ざされた質問（closed question）」の場合は、答えやすい分、会話の内容は広がりづらくなります。深く掘り下げて聞きたい内容とそうでないものの違いや、相手との信頼関係の度合いなどで使い分けるとよいでしょう。

## ●訊く目的を明確にして掘り下げながら質問する

訊く目的がはっきりしていないと、話題が次々に変わってしまったり脱線してしまったりして、何を訊いていたのか分からなくなってしまうことがあります。目的を常に意識し、一つひとつの話題をしっかりと掘り下げながら訊いていきましょう。

## ●バックトラッキング（おうむ返し）などを使って答えを引き出す

相手の言葉や要点を用いて質問することで、気持ちを受け止めてもらっていると感じてもらうとともに、自身の気持ちを再確認してもらうきっかけとなりますので、的確な答えを得やすくなります。しかしそれが頻繁となると、尋問されているような印象を与えてしまうこともあるので、答えを得た時に感謝の気持ちを述べるなどの配慮が必要です。

## ●5W1Hの質問を心がける

会話のすれ違いや誤解を招かないよう、言葉の基本要素である「いつ（When）・どこ（Where）・誰（Who）・何（What）・なぜ（Why）・どのように（How）」を意識した質問をしましょう。

いずれも、基本は「答えやすい・分かりやすい」ものであることが大切です。また、質問を通して互いが明るい気持ちになれたり、新たな行動へのきっかけとなれたりするもの

であればあるほど、よい信頼関係を築くことができるものだということを意識しながら、コミュニケーションを図るように努めていきましょう。

プロフィール  
Profile

久保田 真紀（くぼた まき）

社会福祉士、保育士。都道府県社会福祉協議会にて、法人の経営基盤強化や施設の運営に向けた支援のほか、当事者活動支援、福祉教育にかかわる業務に従事。現在は、(株)川原経営総合センターにて、法人・施設等の設立、運営支援、職場内環境改善に向けた調査分析などに携わる。