

～「情報共有は、話す・聞くにプラス質問の活用で深まる」



五十嵐 仁 (いがらし ひとし)

(株)インタフェース代表取締役

1958年、樺戸郡新十津川町生まれ。1980年東北大学文学部（心理学）卒業、同年(株)リクルート入社。その後東京と札幌で人材開発関係の会社2社を経て、1999年(株)インタフェース設立、代表取締役。企業・団体のマネジメント研修トレーナー、人事組織コンサルティングを専門とする。著書：『リーダー必須の職場コミュニケーション61のスキル』（セルバ出版、2018年）。

前回（5月号）「いい職場をつくるコミュニケーション」とは、『「いい仕事」ができる関係の集団・場所をつくるために、情報共有化と共感が深まっていること』とお伝えしました。皆さんご自身の職場は、この「いい職場をつくるコミュニケーション」はどのくらいできていますか（前回のこの質問の答えはいかに？）。

今回は、職場での情報共有を深める三つめのコミュニケーション『質問』がテーマです。

職場でのコミュニケーション、最近はメールでのやり取りも増えていますが、ここでは、口頭でのコミュニケーションについて考えていきます。口頭のやり取りとは「話す」ことと「聞く」ことからなっています。それでは「質問」は、「話す」「聞く」のどちらでしょうか。質問は、言葉を発しているけれど、何かを伝えるための話をしてはいない。質問は、話を聞くためにしているけれど、質問している時点ではまだ聞いてはいないですね。つまり、「質問」は「話す」でも「聞く」でもない三つめの、しかも重要な口頭コミュニケーション手段なのです。

こう考えると日頃あまり意識していなかった「質問」がクローズアップされます。

人は率直なコミュニケーション、つまり伝えたいこ

とを言って、その伝えたいことを素直に聞くことでお互いを理解し合うことができます。しかし、常に相手に分かるように話したり、相手の言いたいことを正確に理解したりすることは簡単ではありません。

ただ聞くだけではなく、この「質問」することで相手が伝えたいことについての自分の理解を深めることができます。双方の理解している内容の確認、共有化、そして何が合意して何が合意できないかもハッキリさせることができます。さらに、質問を活用して、話している相手の考えを明確にし、理解を深めて、良い結論を導くこともできます。時にはお互いに質問することで新しいアイデアが生まれてくることさえあります。

質問の目的は大きく分けて3つあります。一つめは、「自分がよく分からない時に」、「自分の考えを確認したい時に」、「知らないことを理解するために」等。以上の質問は自分のための質問です。二つめはお互いが言っていることについて双方の理解にズレがないかを確認するための質問があります。これは、「自分と相手双方のための質問」と言えます。三つめに「相手のため」という質問があります。具体的には、相手の考えを引き出す質問、相手の考えの曖昧な点を明確にさせるための質問、相手自身が迷っていることを決断させるための質問、等です。

役職の上下や先輩後輩、経験年数の関係なくお互い率直に素直に質問し合える関係があり、この三つの目的、特に上述の二つめ、三つめの目的を意識して「質問」を活用することで、情報の共有化を深めることができるのです。

次回は、この三つのコミュニケーションの中で「聞く」前にすることをお伝えします。

