



リーダー・管理職のための「質問する」 3つのスキル

質問する目的は何？

質問する目的は、相手に考えてもらうこと

マネジメントにおける質問は「事実を確認する」目的もありますが、もう1つ大事な質問の目的が「メンバーに考えてもらう」ことです。質問を通じて、①：問題を主体的に解決する習慣を身に付けさせる、②：実行に対する責任感を高める、③：実践の継続率を高めることが可能です。上司からの質問1つで部下の主体性・意欲・責任感・継続力を高めることができます。

目的を果たすために取るべき姿勢

質問したら、“待つ”

人は早く答えを欲しがるものです。“考えてもらう”ために質問したとしても、「分かりません」という回答が返ってくることも多くあります。その時に上司が答えを伝えてしまうと、部下は『待っていればアドバイスをもらえるんだ！』と考えるようになります。じっくり待つ、場合によっては、その場で答えられなければ、回答期限を区切って宿題として考えを整理してもらうことも有効です。

SKILL 1 “拡大質問”で思考を広げる

“拡大質問（オープンクエスチョン）”とは、「どう思いますか？」といった、回答の幅が広く、考える量が多い質問のことです。逆に「AかBか」「はい・いいえ」等で答えられる質問のことを限定質問（クローズドクエスチョン）といいます。相手に考えさせたい時は、限定質問で少し焦点を絞ったうえで、拡大質問を行うことが効果的です。

SKILL 2 “肯定質問”で前向きに考えさせる

肯定質問とは、物事の肯定的側面に焦点を当てた質問です。マネジメントにおいては、「どうすれば●●できると思う？」「どんな方法があると思う？」といった形で、“答えや方法がある”といったことを前提に質問することが有効です。肯定質問を使うことで、思考を前向きな方向に誘導することで、答えを考え出したり実行できるようになったり可能性が高まります。

SKILL 3 “掘り下げ質問”で具体的に考えさせる

相手の考えをより具体的にするための質問です。部下の能力を高めるために、GOAL（どのような状態にするか？）・HOW（どのように行うか？）・WHEN（いつ行うか？）の3つの視点で掘り下げ質問を行うことがおすすめです。