

リカレントビジネス・カレッジ

～クライアントを成果へと導く効果的な質問集～



ONLINE
RECURRENT EDUCATION

主催：株式会社OnLine

質問

クライアントへの【質問】に求められるのは、パートナーが知りたい情報を手に入れるためだけではなく、クライアントの視点を広げ、気づきを起こさせるためでもある。

今現在、進みたい方向（フォーカス）はどちらなのか？何を求める質問なのか？等、質問の意図や目的を明確にすることが重要。

パートナーは相手が置かれている状況を的確に判断し、どのようなタイミング・目的での質問が最も効果的であるか判断する必要がある。

＜質問の目的例＞

問題点をはっきりさせる/考えを整理する/物事を具体的にする/視点を変える/他の選択肢を出させる/目的を設定する/アイディアを出させる/モチベーションをあげる/価値観を知る/気づき・発見を促す等

①質問の種類

質問には大きく分けて[クローズド・クエスチョン]と[オープン・クエスチョン]の2種類がある。

②限定質問と拡大質問

オープン・クエスチョンには、いつ・どこ・誰など、物事を特定していく[限定質問]となぜ・どうやってを使う[拡大質問]がある。

前者は行動プランをより明確にし、目標を具体的に設定留守際に効果的。

後者は考えを広げ、深める場合に効果的である。

質問集

●価値観・考え方をさぐる質問

- ・価値観や座右の銘といったものは何でしょうか？
- ・その価値観を大事にしている理由は何でしょうか？
- ・いつからその価値を大事にしているのでしょうか？
- ・その考え方が大事だと身につけた時に比べて、今違うことは何でしょうか？
- ・その価値が仕事で現れているのはどんな時でしょうか？

●目標の明確化を行う質問

- ・このセッションであなたが達成したい目標は何ですか？
- ・何のために、その目標を達成したいのですか？
- ・目標を達成することで、何を手に入れることができますか？
- ・目標の達成度合いを測定する基準は何ですか？

●現状の明確化を行う質問

- ・目標が達成された状態を100点とすると、現状の点数は何点ですか？
- ・目標の達成に向けてこれまでにどんな変化や進展がありましたか？
- ・現在あなたが取り組んでいることに対して、あなたの周りの人たちはどんな評価をしていますか？

●目標が達成できない原因を探る質問

- ・目標と現状の間にギャップが生じている原因は何だと思えますか？
- ・目標を達成するためにあなたが変えなくてはいけない習慣は何ですか？
- ・目標の達成を妨げているあなた自身の課題は何ですか？
- ・あなたの周りの人が認識しているあなたの課題は何だと思えますか？

●行動計画を作成する際に効果的な質問

- ・さっそく今日からはじめられる行動、やめられる行動は何ですか？
- ・その行動をいつ、どこで、誰に対して実行しますか？
- ・その行動をさらに効果的にするために工夫できることは何ですか？
- ・次のセッションまでに達成することは何ですか？

●セッションで繰り返される代表的な質問
(どんなサポートをパートナーがしていくか明確化する)

<セットアップ>

- ・目標達成に向けて、今日のセッションは何をテーマとして扱いたいですか？

<現状の明確化>

- ・前回立てた行動計画を実行してみてどうでしたか？

<望む未来の明確化>

- ・次のセッションまでにどこまで前進したいですか？

<目標達成を妨げる原因分析>

- ・そのために解決しなくてはならない課題は何ですか？

<行動計画の作成>

- ・その課題を乗り越えるために取るべき行動はなんですか？

●本気かどうかを確かめる質問

- ・なぜその目標を達成したいと思っているのですか？
- ・その目標を達成することはあなたの人生にとって、どのくらい重要なことでしょうか？
- ・その目標について普段ならどれくらいの時間を割いて考えていますか？
- ・その目標を達成するためにどんな行動を取ってきましたか？
- ・その目標が達成できなかったとしたら、どうしますか？
- ・その目標を達成した後の次の目標として、何を設定していますか？
- ・本当に・本当に・本当にその目標を達成したいと思っていますか？

●過去を手掛かりとするための質問

人は空白の未来について考えたり話すことが苦手。
一方で、何かを比較対象としてながら考えることは得意である。
未来について考えるときは、過去の体験を比較対象にすることが有効な場合がある。

- ・これまでにどんな仕事をやってきましたか？
- ・何の仕事をやっているときに、楽しさや充実感を感じましたか？
- ・仕事において、譲ることができないこだわりは何ですか？
- ・これまで何を大切に生きてきましたか？
- ・座右の銘や好きな言葉、大切にしてきた言葉は何ですか？
- ・寝食を忘れて、没頭してきた趣味などがありますか？

●課題や、汚点に直面したときに投げかける質問

- ・自分自身のどんな態度・言動・行動があなたに
そういう印象を与えるのでしょうか？
- ・あなたはどうして、そのような態度・言動・行動を取ってしまうのでしょうか？
- ・あなたが自分で理想とする態度・言動・行動とはどのようなものなのでしょうか？

●自己を客観視するのを助ける質問

- ・フィードバックを受けてどう感じますか？
- ・特に気になったことは何ですか？
- ・なぜそれが気になったのだと思いますか？
- ・自己評価と他者評価のギャップが大きかったフィードバック、
小さかったフィードバックは何ですか？
- ・そのギャップの大きい・小さいは何が原因で生じたと思いますか？
- ・今後はどうしていきたいと思っていますか？

●自己を客観視させるための質問

<自分の感情を客観視させる>

- ・何を感じたか？何を感じているか？

<自分の思考のプロセスを客観視させる>

- ・なぜそう思ったか？

<自分の欲求を客観視させる>

- ・どうしたいと思っているか？