

5分でわかる話題の新刊書「ピックアップ・BOOKS」

「質問力」-話し上手はここがちがう

齋藤孝著 筑摩書房 2003/3 198pp 1,200円(本体)

1. 「質問力」を技化する
2. いい質問とは何か? - 座標軸を使って
3. コミュニケーションの秘訣・沿う技
4. コミュニケーションの秘訣・ずらす技
5. クリエイティブな「質問力」

[梗概]奇しくも、「質問力」をテーマにした本が、2月、3月に3冊出版された。早い順から、飯久保廣嗣著「質問力」(日本経済新聞社 1,400円)、大前研一著「質問する力」(文藝春秋 1,500円)、齋藤孝著「質問力」(筑摩書房 1,200円)である。このうち東京・八重洲ブックセンターのビジネス書ベスト10に載ったのは、大前氏のものが7週、齋藤氏のものが1週だった。なぜ大前氏の「質問する力」が他を抑えてよく売れたのか。

やはり著者の知名度ということなのだろうか。内容的には、飯久保、齋藤両氏の本が、ハウツウ的である(教育コンサルタントの飯久保氏と、「声に出して読みたい日本語」で名をなした齋藤氏とではかなり内容が違う)のに対し、大前氏の本は1985年以降に起きた世界の事件、日本のバブル崩壊、身のまわりに起きた事などを説明しながら、混沌とした時代、変化の激しい時代こそ、あらゆるものに疑問を抱き、質問する姿勢が必要だと説いている。目次を見た時、大前氏の本が気になる話題の小見出しがたくさん並んでおり、幅広い層の読者の目を引いたのかもしれない。

3冊のうちのどれを選ぼうかと迷ったが、大前氏の「いまこそ質問することが大事だ」とする認識に立って、ではどのように質問すればよいかの技を説明した齋藤氏の「質問力」を紹介することとした。

日本では今後間違いなく問題になってくるのは、コミュニケーション能力だろう。にもかかわらず、その能力は低下傾向にある。日本語力だけでなく、体でのコミュニケーション力も落ちてきている。人と会話をする際、自分の体全体で相手に応答する習慣がない世代が増えてきている。「コミュニケーション不全症候群」という言葉もあるほどだ。

テレビを見ている時は、自分の方から何も発信しなくてもよい。テレビに向かってレスポンス(応答)しなくても、テレビは文句を言わない。そのことが、コミュニケーション力の低下を招いているとも思われる。しかし、若い人たちを見ていて、友だち同士のコミュニケーション能力がさほど落ちているわけではない。ただ、自分の言いたいことを一方的にしゃべるという傾向はあるが、それでも彼らの間では了解済みであることが多い。

プライベートな関係では、自分勝手な会話や少ない語彙でも許されるが、友だち以外の人間には通じない。

何百人もの人を前にして、しっかり書き言葉のように話せといわれても、万人ができるわけではない。しかし初めて会う人と3分後には深い話ができたり、相手の専門的な知識や話題を、たとえ自分は素人でもきちんと聞き出せる能力があるかないかは、その人の人生の豊かさを決定づける鍵になる。

出会いが人生の豊かさの本質を決めるのである。「初めて出会う人と、どれだけ短い時間で濃密な対話ができるか」ということが、社会で生き抜く差が生まれてくるのだと実感する。

このような対話に「質問力」がいかに重要か。質問するという積極的な行為によってコミュニケーションを自ら深めていくことができるのである。コミュニケーション力＝質問力とっていいであろう。

普通私たちは、問いよりも答のほうに注目しがちである。だが、おもしろい答、正しい答ができるかどうかは、専門的な知識や経験、言語能力などの差によって違ってくる。要するに、その人の総合的な実力にかかる。知識も経験も乏しければ、答も内容は薄くなるのは仕方がない。急に変えようといっても無理である。

しかし、質問は違う。自分がたとえ素人でも、質問のしかたによって、すぐれた人からおもしろい話を引き出すことができる。頭の中で少しでも質問を工夫するだけで、現実は変わってくる。聞き方がうまければ、自分に実力がなくてもおもしろい人のおもしろい話が聞き出せる。

インタビュアーが優勝した選手に「いまのお気持ちは？」と尋ね、選手のほうは「嬉しいです」と答える。これは不毛に近い対話である。「嬉しい」という言葉に込められた気持ちに複雑なニュアンスはあるかもしれないが、答として出てきたものは明らかに凡庸である。問いは本質であるが、聞き方も、答も抽象的である。これは答えた側が悪いのではなく、インタビュアーの「質問力」のなさと考えたほうがいい。

いい質問のキーワードは「具体的かつ本質的」な質問をするということにある。しかし、本質であることと抽象的であることは一見似ているから、大事なことや真面目なことを聞こうとする場合、どうしても具体性がなくなってしまいがちである。

レンタルビデオのベンチャーTSUTAYAに転職した小城武彦氏は、iモードが登場した時、これを使って市場調査をした。金曜日の昼間30分以内にアンケートに答えてくれたら特典をさしあげますという実験をやった。3万通のメールに対して2,000通もの返信があったという。

このアンケートで彼が出した質問がすばらしかった。「今、あなたはどこにいますか？」という質問である。驚いたことに過半数の人が、学校か職場にいることがわかった。授業中や勤務時間中に携帯を操作してアンケートに答えてくれているということを知り、iモードがとんでもないメディアであることを悟ったという。もしこの時、「あなたは1日にiモードをどれくらい使いますか？」と聞いてもiモードの効果を知る的確な答は得られなかったに違いない。

具体的な事柄を訊ねながら、本質的な事柄に迫ることができるのが、具体的かつ本質的な質問のしかたの真髄である。

コミュニケーションの秘訣は「沿いつつずらす」ことだというのが、私の持論である。人と対話する時、相手に沿った話をしないと乗ってこない。しかし、沿っているだけでは話は発展しない。沿うことを前提とした上で、角度をつけて少しずつしていくのが私が経験的に得たコミュニケーションのコツである。これは武道でも、相撲でも見られることである。

相手のことを無視して、自分中心に話をする人が少なくない。会話をする場合、相手と自分がどこでつながっているか強く意識しながら対話をするのが、いい質問を生み、コミュニケーション全体をいきいきとしたものにする。これが「相手に沿う」ことである。

「沿いながらずらしていく」には、質問を通して相手の真意を確かめながら、相手の言葉を少しずつ言いかえていくというのも一つの技である。「具体的に言うかどうかということなんですか」という質問も、話を発展させていくのに便利に使える。

(本書は、随所に著名人の対談集から一節を引用して、それを材料に、質問の妙を説明しているが、引用文は除外して、上手な質問のヒントになるコメントを紹介しておこう。)

- ・楽しい場を作っていくためには、お互いに経験世界を混ぜ合わせる事が大切である。
- ・質問は網だ。しっかり作っておけば、いい魚がとれる。
- ・質問は思いつくものではなく、練り上げるものと思うのが上達の近道。
- ・聞いたことがない専門用語や固有名詞が相手から出た時は、繰り返すことで自分のほうが慣れていく。
- ・その人間がいちばん力を入れている部分をしっかり認めることがコミュニケーションには必要である。
- ・相手の言ったことに対して、「それは別のこれと似ていますか？」と質問するのは、質問の王道である。
- ・「どちらへ?」「ちょっとそこまで」は意味のないやりとりだが、これが潤滑油として必要だと、司馬遼太郎は言う。
- ・相手に起こった変化について語ってもらう。その答は豊かになることが多い。劇的に変わった瞬間については、人は熱く語るものである。
- ・「質問力」のなさを決定付けるのは、勉強不足である。相手に関する情報がなければ、いい質問はできない。
- ・答えている当人が、その質問をされるまで思いもしなかったことが導きだされるものが、最もすぐれたクリエイティブな質問である。
- ・相手が言ったことに対して「どうして?」と聞き、その答に対して「ああ、そうですね。わかりますよ」と受ければ、共感が生まれる。
- ・一つでもインスピレーションを得ることができれば、コミュニケーションは完全な成功である。
- ・質問は短いのに答は長い。ということはそれだけ答を引き出すパワーをもった質問ということになる。

コメント：名選手のやり方を分析すれば、力を発揮している秘訣はわかるかもしれない。だが、そのとおりにやってみても、うまくいかないものだ。性格がなかなか変えられないように、自分の会話の仕方を変えることは至難なことだと思う。できるのは、問題意識である。問題意識は好奇心から生まれる。いつでもなぜ、なぜと疑問を抱いていれば、質問は上手になる。

ただ「相手に沿う」という気持ちが大事だという著者のアドバイスは守ったほうがいい。飯久保氏は、自書「質問力」のなかで、日本人は「なに」と問うことは得意だが、「なぜ」の質問が苦手だと書いている。

BD0-0010-MNX / Copyright:株式会社情報工場