



教育資料

討論を導き、コントロールすることを学ぶ

基本的なことですが、洗練された言語技術は、討論を導きコントロールすることができます。相手から良い反応を得るには効果的な言葉の束を道具として持っていることが大切です。即ち的確な質問をして、正確に聴くことです。

ここに、説得力ある技法を、如何に効果的に働かせるかということについて要点ごとにまとめました。

例えば、聴く価値のある答えを導くような**良い質問をするための5つの指針**があります。

短い、Wで始まる質問：ポイントは1つにしぼり、あなたの目的を明らかにしないもの

1. **短い質問**：聴衆は一度に多くの言葉を記憶することはできませんし、多いと正確に答えられないかもしれないからです。

2. **オープンな質問**：聴衆が動きがとれなくならないように、意見や判断を加えるような言葉を使わない。オープンな質問ほど考え方や表現方法が自由になります。

例：経済をどのように感じていらっしゃいますか。

3. **Wで始まる質問**：Who, Where, When, What, Why, How など
who, where, when で始まる質問は事実に基づく情報を引き出します。

例：誰が会合に出席しますか？

手紙はどこへ送付されますか？

何時その計画は開始されますか？

What, Why, How で始まる質問では更に詳しい答えが求められます。

例：その事態についてのあなたのお考えは、どのようなものですか？

あなたはこの手順をどのように評価されますか？

何故それは起きたのですか？

4. **ポイントがひとつだけの質問**

ポイントが2つある質問への答えは、どちらのポイントに答えたのか明らかでないからです。次のようにポイントが2つある質問に「ハイ」と答えたとします。例えば「あなたは、年次大会に出席されますか？そして、年次大会後の特別ツアーに参加されますか？」

さて、どちらのポイントに「ハイ」と言ったのでしょうか？

5. あなたの目的を明らかにしない質問

あらゆるタイプの質問の中でこれが一番良い質問です。即ちこれは決して話し手を束縛しないからです。「納入業者にあなたは何を求めているのですか?」と聞く方が、「どのような理由で XYZ 社と取引をしているのですか。」とたずねて相手の答えを制限するよりもずっとよいのです。

後者の質問には、沢山の良い理由が明らかにされるでしょうが、サービスの悪さなどは開示されないかもしれません。そしてあなたは、その人物が納入業者に何を期待しているのかをいまだ判断できないでしょう。

良い質問は会話が進みますが、もし話し手の考えをもっとよく知りたいと思うならば掘り下げる技術が必要です。**掘り下げることがよく聴くための鍵**なのです。

ここに、話し手に話し続ける勇気を与える7つのタイプの**掘り下げ**方法があります。

1. **言葉を使わないで**：うなづく、微笑みかける、目を輝かせるなど
2. **短い言葉で**：「ハイ」、「うんうん」、「そうですね」
3. **Wで始まる単語で**：「それは何を意味するのですか?」「それはどのようにして起きたのですか?」
4. **要求する言葉で**：「もっと話してください」
5. **繰り返す**で：話し手の言葉を繰り返す。「もっと情報が必要だと言われましたね」など
6. **反射的な言い換え**で：(意味をそのままにして言葉を変える)「あなたは何らかの文献が必要なのですね?」
7. **専門的な反射的な言い換え**で：(話し手が意図するよりももっと深く考えて)「あなたは他の方に相談される必要がありますね?」

相手を更によく知るための最善の方法は、質問し、よく聞き、時折話しかけ、観察し、掘り下げることです。話されていることに同意したり反対したりしてはなりません。あなたが忍耐強く聴くならば、話し手に動機を与えて意欲を起こさせるような気持ちが最終的に現れるでしょう。

質問し、掘り下げ、よく聞くことによって、あなたは相手の考えていることが分かってきます。このような詳細な情報により、その相手にあなたの考えを支持するよう、あるいはあなたの考え方に同意するよう説得するには何を言うべきか、または何をすべきかが分かるようになります。

ここに、**説得するコミュニケーション スキルの4つのステップ**があります。

ステップ 1：**最初に**、相手にとって一番関心があつて、やる気を起こさせて利益になることを提起しましょう。相手の質問「私にとってどう役に立つのですか」に答えてください。あなたの質問や調査にたいする相手自身の答えから、このことが分かりました。

ステップ 2: 聞き手個人にやる気を起させて利益になることを 「どうやって」という案を出してさらに続けましょう。あなたが提案するものは何か、あるいは、目的を達成するためには何をする必要がありますか、を説明するのです。

どうやって利益を得るか、の例:

積極的な参加が鍵となります。すなわち組織の活動には出来るだけ参加することです。

ステップ 3: 理解させるために必要ならば、どんなことに役立つのかを説明しましょう。

例: あなたは、実行することで学び、あなたの考えを述べ、また試してみる機会が与えられ、多くの大切な一生の友人もできるのです。

ステップ 4: 人は供述より質問に対してよく反応しますので、あなたの説得するための話を **評価となる質問**で終わらせましょう。これは、聴き手を刺激して、様々なやる気を起こさせて利益になることを気付かせます。

評価となる質問の例: 皆さんは自分自身の努力で成功し、家族や友人の賞賛を浴びると、
どれほど幸せを感じるでしょうか。

次の「**4つの言葉の要素**」は、成功をおさめる個人相互のコミュニケーションの基礎となるものです。

1. 聴き手にとって関心のある動機となる利益の鍵は「私のためにそこに何かがあるか」という質問です。
2. 利益を生み出すもの一考え方、提案、行動計画など。「どのようにしてその利益を手に入れることができるか」ということです。
3. 何故、利益が生まれるのか、それはなすべきことをおこなった当然の結果です。
4. 評価する質問、これは考え方を刺激して同意に持ち込むために行います。

この成功をおさめるコミュニケーション スキルに従ってあなたの説得する考え方をまとめるとするならば、今あなたがやるべきことは同意を求め、約束を取り付けることです。

ここに **6** つの異なったタイプの質問があります。これはあなたが、相手に自分の考えに賛同してもらい、かつあなたの行動計画に従ってくれるように求める際に、柔軟に言葉を使うことができるようにします。

1. 否定語のある質問文を使う: これには、「ハイ」という答えが出ます。

例: 今、始める方がよいのではないのでしょうか?

2. 付加疑問文のついた肯定文を使う: 同じことを別の言い方でいう。

例: 今、始める方がよいですね?

3. Wで始まる質問を使う: 方向を指示するが、聞き手に決定はまかせる。

例：いつ、会合を予定なさりたいですか？

4. If の質問を使う：素晴らしい交渉のツールになります。何かを手に入れるために与えるのです。

例：もう 10%値引きをすれば、全会合をわれわれのところで開く予約をしてください
ますか？

5. 否定の付加疑問文を使う：時には「ノー」という答えは、積極的な「イエス」を示唆することができます。

例：行動を遅らせることはできませんよね？

6. 選択疑問文を使う：英語では、助動詞(do, does, will, can, may, is, are など)で始めて or を使用する疑問文です。(A にしますか、それとも B にしますか？)

W で始まる質問は「どちらを」を使って、2 つのうちどちらか 1 つを選択する形ですが、助動詞で始まる疑問文の例として：調査委員会と仕事がしたいですか、それとも生産部門の方がいいですか？

あなたの建設的な努力にもかかわらず、あなたの意向を妨げるような質問や申し出があるのも事実です。

ここに、もう 1 つ別の、**コミュニケーション戦略の 4 つのステップ**があります。これはあなたが苦情、反対、賛成の妨害などを乗り切るために役立ちます。

1. 妨害や反対に耳を傾けましょう。目を大きく開けて、頭を働かせ、注意深く聞き口を閉じます。

起こりうる反対発言：「あなたの委員会運営方法には反対です」

2. 気持ちを抑えます。すぐに答えてはいけません。すぐに答えると火に油をそそぐことになり、反対に対してあなたが十分に考慮していないように見せてしまうからです。掘り下げる... 1 つより多い理由があるかもしれません。

例：「あまりよくわかりませんが」とか「あなたは私たちのやり方に賛成ではないのですね」など。

3. 可能な限りの確な答えを知的に考えます。声を荒げたりせず、あなたの答えを、注意深く言葉を選んで、巧みな質問へと変えていくのもさらによい戦略です。

例：「私たちには、私たちを成長させて下さる、とか、意見交換のできる、とか、私たちの同業者にとって力強い声となって下さるあなたのような方が必要なのです」など。

4. 質問は、めったにそれだけでしてはいけません。考えを導き出す質問のための舞台を設定する、共感を示す発言や了承などが先に行われる必要があります。

共感を示す発言は、強力な言葉の道具であり、それは、あなたが理解していることを示し、発言された考え方に真摯に注意を払い、よく考慮していることを表すことになります。また、それは、あなたの巧みな質問への自然な導入でもあります。

それにより、あなたの巧みな質問に自然に導いて、相手があなたの心の中にある答えを考え出すか、またはその答えを教えて欲しいと頼むことにもなるのです。

共感を示す発言：「あなたが私に話してくださいましたことに感謝いたします。このことに関して感じられたことを述べてくださり有難うございます。」

巧みな質問：「どのように私たちのところに参加されたいか、あなたの感じたことを他の方にも話してください。私たちを成長させる、考え方を話し合う、私たちの組織の全員にとって力強い声となる...など」

このような質問を心にとめておきましょう。

1. あなたが聞き手ならば、誰の考え方がよりあなたに影響を与えますか。あなた自身の、それとも話し手の考え方？
2. あなたは、何をよく聞く傾向にありますか。あなた自身の質問への答え、または自由に述べられた発言？

相互コミュニケーション活動において、質問をする、掘りさげる、説得する、賛同を得る、賛同の妨害を克服する、などに関するこれらの考え方をすべて利用してください。あなたはそのまま進歩していく卓越した技量により、会議のマネージャーとして、また良きコミュニケーターとして成功をおさめることになるでしょう。