

ビジネス心理研究家 神岡真司

ロベタでも、
人を動かす

うまい 質問



決めつけ質問 → 気づかせ質問

× これは、明らかに
君のミスだね？



決めつけられた
のでは注意を
促せない

○ このミスの原因は、
どこにあったの？



原因を探らせる
ことで気づきが
生まれる

心理学×質問

永岡書店

で状況が好転する!

話すのが苦手な口ベタな人ほど 質問型の会話は武器になる！

うまい質問には、人を動かすさまざまな効用があります。人は、質問されると「すぐに答えなければ」と反射的に思います。これが、強制力となり、有無を言わず、質問内容に向き合わせられます。

質問をはぐらかしたり、無視する態度は、相手に不信感を与えるために、条件反射的に答えるという対応を余儀なくさせるのです。

つまり、質問を上手に使えば、多くを語らなくても相手に考えさせ、自発的に行動させることが可能になります。そのため、口ベタな人ほど質問のカードを数多く持っている円滑なコミュニケーションの武器になるのです。



質問型の会話のメリット

▶ 知りたいことを聞き出せる

君がやりたい企画は、
具体的にはどんなもの？

▶ 相手に「気づき」を与える

君の給料は、
誰からもらってるの？

▶ 相手に考えさせる

どうしたら
うまくいくと思う？

▶ さりげなく命令できる

この書類、5枚ずつ
コピーしてくれるかな？

▶ 原因・理由を究明できる

なぜ、こういう状況に
なったんだろう？

▶ 会話内容を明確にできる

いつ、どこで、
それに気づいたの？

▶ 相手を前向きにさせる

君の実力なら実現可能
だと思わないかい？

▶ 相手をやんわり断れる

この企画では厳しいと、
そう思わない？

01

挨拶をする時に 好印象を与える質問

ポイント

相手が返事をしやすい質問型で挨拶すると好印象に！

人には、自分が安心できる「パーソナルスペース」という空間があります。他人に近づかれると、不快に感じる自分の周囲の「心理的縄張り空間」のことです。知らない人とは、3〜4mぐらいいは離れていたいでしょう。知っている人とでも、2〜3mぐらいいは離れていないと落ち着きません。親しい友達や恋人となら、その距離はもう少し縮まっても大丈夫でしょう。

人に近づく時には、必ず相手のパーソナルスペースを侵すことになります。そのため、一定の間合い（距離）をとった上での「声かけ」が必要になるのです。

人は、誰かに無言で近づかれると脅威を感じます。これはとても不快なことです。相手に近づく時に「こんにちは」とか、「お疲れ様」などと声をかけるのは、驚かせないように、安心してもらうためのマナーなのです。

この時、挨拶された相手も容易に返事がしやすいほうが望ましいでしょう。そのため、**挨拶の言葉に質問を組み合わせると、相手もその質問に答えればよいだけなのでとても楽になります。**次のような軽い感じの質問がよいわけです。

「こんにちは。ご無沙汰だね。何か月ぶりかな？」 ↓ 「半年ぶりくらいだね」
「お元気ですか？ 最近の調子はどう？」 ↓ 「相変わらず、ぼちぼちかな」

挨拶の言葉も、こんな軽い質問型で声かけされると、とても応じやすいのです。

※パーソナルスペース：他人が侵入すると、不快に感じる心理的な縄張り空間。

ポイント

お互いの共通項を探る質問で親近感がアップする！

相手との会話が、急に弾んで盛り上がる瞬間があります。それは、出身地が同じだったり、誕生日が近かったりといった、自分と相手との共通するつながりを感じさせられた時でしょう。

好きな食べ物や苦手な食べ物、好きな芸能人やスポーツチームが同じ……といった共通項が、何か一つでもあると、「実は私も一緒です！」となって嬉しくなります。「仲間・同類」といった似た者同士を認識させられるからです。



初対面の相手との 会話を弾ませる質問

うまい質問 × へたな質問

天気的话题を絡めた 質問型の挨拶

相手のパーソナルスペースを侵さず軽めの質問で声をかけましょう。

OK

こんにちは。
雨も上がり、
いいお天気になって
よかったですよね？



うまい質問

相手が同意しやすい

気分や感情に関わる質問は、「よかったですよね？」などの、相手もすぐに同意できるものが適しています。ややこしい質問では、何と応じてよいのか困るからです。

NG

こんにちは。
雨上がりに
ここで何やってるの？
ヒマなのかい？



へたな質問

相手が反発心を抱く

挨拶ついでに質問が、相手をとがめるようなものだったり、行動を否定的にとらえるような質問では、相手も答えようがなく、反発心を芽生えさせるでしょう。

04

相手を気遣い好印象を与える質問

P.31

「雨の日に届けてくださり、助かります。
お洋服は濡れてませんか？」

相手を気遣う質問は、相手へのリスペクトに通じます。自分を大切にもてなしてくれる気遣いの質問は、相手を快にさせるので、「返報性の原理」から、「またサービスしてあげたい」という気にもさせます。

05

相手をほめて気分良くさせる質問

P.34

「〇〇さんの英会話はさすがですね。
どうすれば早く上達できるでしょうか？」

上司の進歩や上達をダイレクトに「上手になりましたね」とほめると、上から目線になり無礼です。そんな時には、上達の理由や原因を尋ねる質問型の賞賛で好印象を与えることができます。

06

落ち込んでいる人を元気づける質問

P.37

「失敗してよかったんだよ。
そう思わないかい？」

失敗してよかった——とは常識とは違った逆説です。人は、逆説を唱えられると認知が歪みます。歪んだ認知に、納得できる解説を唱えてやると、心が氷解するのです。

07

自分を嫌う相手との関係を改善する質問

P.40

「ちょっとだけ、赤のマジックペンを
貸していただけませんか？」

「極小依頼」を丁寧に行い、応じてもらったら大いに感謝しましょう。相手にとって「嫌いなヤツ」にモノを貸すのは不快なことですが、これを何度か繰り返されるうちに、認知が「いいヤツ」として変換されます。

第1章の実践編

「好感度を一瞬で上げる」 質問フレーズ

01

挨拶をする時に好印象を与える質問

P.22

「こんにちは。
今日もお天気でよかったですね？」

天気や気温などへの同意を求める質問は、挨拶の定番です。相手がすぐに同調でき、「そうですね」と肯定的に返せば、たちまち「YESの関係」が作れるからです。

02

初対面の相手との会話を弾ませる質問

P.25

「ご出身はどちらですか？」
「よく見るテレビ番組は何ですか？」

相手と共通項が多いほど、「似た者同士の仲間意識」が刺激され、親しみを感じるのが人間です。好きな食べ物、よく見るテレビ番組など、共通項を早く見つけることが目的です。

03

相手の懐に飛び込み、好感度を上げる質問

P.28

「〇〇さん。パソコン操作について
ちょっと教えていただけますか？」

相手が得意なこと、詳しいモノに限定し、そのことへの相談をもちかける質問は、相手の自尊心をくすぐります。先生と生徒の関係性が築け、相手は自分を評価してくれたと感じ、あなたへの印象がアップします。