



通信 Vol.39

【人を伸ばす言葉、潰す言葉 ～質問の仕方が未来を変える～】

日々のコミュニケーションの中で、私たちは言葉の力に気づかずにいるかもしれません。しかし、言葉は時に人を励まし、勇気づけ、成長を促す力となります。一方で、人を傷つけ、自信を失わせ、可能性を閉ざしてしまう力も持ち合わせています。特に、人に対する「質問の仕方」ひとつで、相手への影響は大きく変わります。

あなたはどんな質問をしていますか？

<否定質問 vs 肯定質問>

人の欠点や失敗ばかりに着目する「否定質問」は、相手をネガティブな気持ちにさせ、自信を失わせてしまう可能性があります。例えば、「なぜできないんだ？」「どうして失敗ばかりするんだ？」といった質問は、相手を責めているように聞こえ、自己肯定感を低下させてしまうかもしれません。一方、人の長所や成功に目を向ける「肯定質問」は、相手をポジティブな気持ちにさせ、やる気を引き出すことができます。「何が得意なの？」「どんな時に成功したと感じた？」といった質問は、相手の才能や能力を認め、自信をつけさせることができるでしょう。

<過去質問 vs 未来質問>

過去の失敗にこだわる「過去質問」は、相手をネガティブな感情に縛り付け、前に進むことを阻んでしまう可能性があります。「どうしてあんなことをしてしまったんだ？」「あの時、なぜあしなかったんだ？」といった質問は、過去の出来事を蒸し返し、後悔や自責の念を増幅させてしまうかもしれません。一方、未来の可能性に目を向ける「未来質問」は、相手を前向きな気持ちにさせ、目標達成への意欲を高めることができます。「これからどうしたい？」「成功するためにはどうすれば良いと思う？」といった質問は、相手の未来への希望を育み、行動を促すことができるでしょう。

<クローズドクエスション vs オープンクエスション>

答えが一つしかない、または「はい」か「いいえ」で答えられる「クローズドクエスション」は、相手の思考を制限し、自主性を奪ってしまう可能性があります。「やる気はあるのか？」「できるのか？」といった質問は、相手を追い詰め、プレッシャーを与えてしまうかもしれません。一方、答えが複数あり、相手に考えさせる「オープンクエスション」は、相手の思考を刺激し、創造性を育むことができます。「どうすれば改善できると思う？」「どんな方法があると思う？」といった質問は、相手に主体的に考えさせ、問題解決能力を高めることができるでしょう。

<言葉の力を信じよう>

人は言葉にプラスの力、マイナスの力を持たせることができます。何気ない一言が、人を伸ばしたり、潰したりする力を持っているのです。肯定質問、未来質問、オープンクエスションを意識することで、私たちは相手の可能性を引き出し、成長を促すことができるでしょう。言葉の持つ力を信じ、日々のコミュニケーションの中で、人を伸ばす言葉、励ます言葉を積極的に使っていきましょう。