

## 【 In the Line of Fire: How to Handle Tough Questions...When It Counts 】 Jerry Weissman

### ■Introduction: Agility versus Force

- ・私が相手に質問をすることで求めるのは、「発表者自身が、その問題について、率直に、徹底的に、考えたかどうかということ」と「発表者が、ストレス下で、自分自身をどのように扱うかということ」に関する情報です。 [p.XXI, the 3-5 lines of the 4th paragraph]

☞今まで以上に、「誰も事前に正解を知らないこと」について、意思決定をすることが求められる社会になってきていることも背景にあって、「質問によって、唯一絶対的に正しい解を得る」のではなく「質問によって、当事者が物事に取り組む姿勢やセルフ・マネジメント能力を探る」すなわち「相手が扱っている内容のみならず、相手自身について知る」「(共に何かに取り組んでいこうとする際に)信頼できる相手かどうか見極める」機会が相対的に増えてきていると解釈しました。

【Q1】「公的なプレゼンテーションの場における質疑応答」など、何か具体的な場面を思い出すと、やはり「コミュニケーション相手の何かを変える」ために、上記の視点は大切だと思われるでしょうか？

【Q2】上記のような視点が重要になるのは、「公的なプレゼンテーションの場における質疑応答」など特殊状況に限られるのでしょうか？それとも、「普段の言動」(メール・電話・SNSなどでの情報発信、社外での立ち居振る舞いなど)について、改めて検討するのが大切だと思われるのでしょうか？

### ■Ch.1 The Critical Dynamics of Q&A

- ・「Contentious」(争いを好む、議論好きな)、「Evasive」(回避的な、はぐらかすような)、「Defensive」(防衛的な、保身的な)という形容詞は、ストレスに対するヒトの本能的な反応「Fight or Flight or Freeze」(闘争か、逃走か、(言動の)凍結か)に対応するという趣旨の表現がありました。 [p.11, the 6-8 lines] ...本文では「freeze」対応箇所が抜けていたので補足し、順序も私なりに並べ替えて記述しています。

☞取り上げられている事例が、「競争や勝負」の要素が強いこともあってか、著者は「コントロール」という表現を好んで用いるとともに、上記のような表現からも「質疑の時間を、ストレスの高い場である」と解釈している雰囲気伝わってきます。

【Q3】一方、「誰も事前に正解を知らないこと」について自分(たち)の調査研究の成果や見解を発表するような場では、発表者と聴衆のダイアログ(弊社定義:話の内容のみならず、関係者の思考プロセスや感情に意識を払い、特定の立場や手段に固執せず、率直な意見交換を行うことによって、目的を達成しようとするコミュニケーションの方法)により、協働して新たな知見を得ることを目指すようなこともあるのではないかと。そのような場合には、「コントロール」よりも「マネジメント」という色が強くなるのではないかと。...弊社「コンフリクト・マネジメント入門」セミナーで、「処理」と「処置」を区別し

ていることに関係するよう感じました。

## ■Ch.2 Effective Management Implemented

【Q4】「The Q&A Cycle」に関連して、特に、「講演・質疑応答の時間配分と、参加者の満足度」「残り時間に対して質問者が多い場合の、質問者選びの基準」について、みなさんはどのように考えていらっしゃるのでしょうか？ [p.17-20]

## ■Ch.3 You're Not Listening

【Q5】Marisa Hallの質問に答えるBill Clintonのアプローチのうち、みなさんが実生活でこれを活用してみようと思われた方法、あるいは、彼のアプローチを知ったことで新たに思いつかれた方法には、どのようなものがあるのでしょうか？ 個人的には、「会場全体に対して答えるのではなく、質問者個人に近づいていき、質問者に直接回答する」方法；Hallさんの記憶を喚起する言葉をかけること（≠バックトラッキング）で「あなたの話を聴いています」というメッセージを伝える方法；「I heard you」のみならず「I care about you」を伝える表現として「I feel pain」や「people like you」を選んだことなどに興味を覚えたので、これらに関してもみなさんのご意見をうかがいたいと思っています。 [p.33, the latter half-p.36]

以上

P.S.

スペースが余ったので、「次期C研」および「年末年始の関連イベント」をご紹介します。

- 2日間「コーチング漬け」体験：2011年12月29日（木）～30日（金）  
詳細 & お申し込みは、こちら→ <http://www.5w1h.co.jp/seminar/coaching2days.html>
- 「質問力」一般公開セミナー：【前編】2012年1月7日（土）、【後編】2012年1月8日（日）  
詳細 & お申し込みは、こちら→ <http://www.5w1h.co.jp/seminar/question.html>
- コンフリクト・マネジメント入門 セミナー  
2012年1月12日（木）～13日（金）、2012年2月11日（土）～12日（日）  
詳細 & お申し込みは、こちら→ <http://www.5w1h.co.jp/seminar/conflict.html>
- 「変化促進研究会」第4期：早期申込み割引期間：2012年1月20日（金）まで  
2012年3月13日（火）～：“The Skilled Facilitator Fieldbook”を用いて、「ファシリテーション」を学びます！ 詳細 & お申し込みは、こちら→ <http://www.5w1h.co.jp/community/CLV.html>
- 合同会社5W1H流「コーチング学習プログラム」：2012年2月18日（土）～全12回  
詳細 & お申し込みは、こちら→ [http://www.5w1h.co.jp/coaching\\_consulting/CLP.html](http://www.5w1h.co.jp/coaching_consulting/CLP.html)
- コーチング演習パートナーシップ：早期申込み割引期間：2012年1月10日（火）まで  
2012年2月25日（土）～全4回  
詳細 & お申し込みは、こちら→ <http://www.5w1h.co.jp/community/CLP.html>