

下手の道具調べ？ コミュニケーションの3つのレベルとは？

合同会社 5W1H 代表 高野 潤一郎

こんにちは、合同会社5W1Hの高野潤一郎です。

2014年6月19日のFacebookページへの投稿記事：[2種類の変形…「脆い」ってどういうこと？](#)では、「『堅いけど、脆い』のは『強い』か？…で、どうする？」と、【剛・柔・強・弱】に絡んだ話から、フレームワーク質問力® や合同会社5W1H流コーチング学習プログラムで、『粘り強い思考』、『柔軟な思考』を重視している旨をお伝えしていました。今回は、あの話をもう少し深めつつ、さらに「コミュニケーションの3つのレベル」という観点を合わせて、「フレームワーク質問力®」「合同会社5W1H流コーチング学習プログラム」の秘密？に迫ってみたいと思います。

「質問を機械的に投げかける」だけでは、質問力があるとは言えません！

Facebookページでは、「**脆性** ⇔ **韌性**、**展延性**」という話を差し上げており、以前のニューズレター記事：「ハマると勝てる」のと「大抵は負けない」の、どっちを選ぶ？（[ブログ版](#)）（[PDF版](#)）では、

「『ハマれば効くが、ハマるかどうかは相手や状況次第』という『**殺人刀**』的アプローチ」と異なり、「『話の内容や相手のステージに合わせて自分の役割も変化させるなど、相手への働きかけ方を柔軟に変更していく』のが、『**活人剣**』的アプローチ」を取るのが『フレームワーク質問力®』や『合同会社5W1H流コーチング』であるとお伝えしていました。

これらの話について、もう一度、別の形式で整理しておきましょう。

A:「上手に質問しなければ！ 相手から優秀だと思われなければ！ 自分たちに有利に話を進めなければ！」など、主に『**I**』（質問者）に意識を置いた質問力

- 「こうきたら、こう返せ」と「質問フレーズの暗記」を重視する質問法
- 「質問」の形式を取ってはいるが、実際には「指示・命令」である話し方
- 裁判のような場で、一方的な「勝ち」を重視する質問法
- 既存の解決策を用いようと、特定のモデルに当てはめようと情報収集を行う質問法
- 事前に決めた「落とし所」へと誘導する質問法

など

B:「真実や、共存共栄の解決策を共に探求する仲間として、既存の枠組みや制約から相手を解放し、創造力を引き出す手伝いをする」など、主に『**You**』（質問の受け手）や『**We**』に意識を向けるフレームワーク質問力

- 「問題”症状”への対処」と「本質的問題解決」の区別を重視する質問法
- 安易に「わかったつもり」にならず、「適切な課題の設定」を重視する質問法
- 「複数の視点」から関係者の「納得解を協創」していこうとする質問法
- 「選択の自由」を与え「主体性」を引き出す質問法
- 目的、相手、状況などに応じて「異なる価値を創出」する「対応力」を重視した質問法

など

図表1： I, You, We の内、どの視点で用いる質問力か？

図表1では、「A:『**I**』に意識を置く質問力」が『**殺人刀**』的アプローチの質問力」に対応し、「B:『**You**』や『**We**』に意識を置くフレームワーク質問力」が『**活人剣**』的アプローチのフレームワーク質問力」に対応するという内容を、新たな形で表現しています。

「(コミュニケーションのツールでしかない)質問フレーズそのものが持つ力」に頼り過ぎ、「質問フレーズの暗記」を重視するのであれば、こちらが質問を投げかければ回答してくれる携帯電話や自動車、ロボットなども出てきていることだし、「質問は機械に任せればよい」あるいは「強引で機械的という冷たい印象を与えても、尋問調のメールで、自分たちにとって必要な情報だけを収集できればよい」という解釈になるのかもしれませんが。

しかし、弊社では、そういった立場を取ってはいません。

「下手の道具調べ」(下手な職人にかぎって自分が下手であることを道具のせいにする; 下手な者にかぎって、使う道具にいろいろと文句や注文をつけるものだ)という表現もありますが、やはり、「質問フレーズそのものが持つ力」に頼り過ぎ、「相手と共に真実や解決策を探求しよう! とする心構え」が疎かになっては、交渉、説得、相談、営業、会議などといった大切なコミュニケーションの場面において、望ましい『質問力』の効果を発揮することはできないと、弊社では考えています。

そのため、弊社「フレームワーク質問力®」では、「質問力を発揮する上で大切なマインドセット(心構え)」の部分に時間を割き、さまざまな演習を通して学んでいただいた上で、「質問フレーズの体系」をお伝えするという順番を採用しています。そして、その後、「質問の選び方・組み立て方」、「各参加者の個別具体的な課題を用いた実践演習」に進んでいきます。

「単なる道具収集家」(質問フレーズを暗記しただけの、機械のような存在)になってしまわないよう、「コミュニケーションとは、そもそもどういうものなのか」「ヒトの認知のメカニズムがどうなっているから、質問というツールをどう用いるのが良いのか」といった点にも配慮して、弊社では、「フレームワーク質問力®」(法人向け、個人向け)をお伝えし、その内容を基盤として、「合同会社5W1H流コーチング学習プログラム」(法人向け、個人向け)など、さまざまなコンテンツやサービスを提供させていただいています。

「質問を機械的に投げかけるだけでは、質問力があるとは言えない! 」という話について、あなたはどんなことを考え、何を感じられるのでしょうか?

コミュニケーションのレベルと質問力

「フレームワーク質問力®」の中でも「コミュニケーションのレベル」という話を紹介することがあるのですが、それとは

別に、第8期「[変化促進研究会](#)」で扱っているテキストでは、図表2に示したような形で「コミュニケーションのレベル」について紹介されていました。

<p>レベル1: 相互交流のコミュニケーション(伝える&尋ねる)</p> <p>(例) 3つのたたき台の内、2番目の内容を、当社のマーケティング資料に採用するという点でよろしいでしょうか? など</p>
<p>レベル2: 立場を踏まえたコミュニケーション (意見を主張する&役割に基づき質問する)</p> <p>(例) 3つのたたき台の内、私は2番目の内容に興味を持ちました。あなたはどうでしたか? 2番目を採用するというのはいかがでしょうか? 2番目の案に基づいてプロジェクトを進めることへの懸念などがあればおっしゃってください。何か思いつかれるでしょうか? など</p>
<p>レベル3: 変革をもたらすコミュニケーション (視点を共有する&納得解を発見する)</p> <p>(例) マーケティングや営業の活動を進める上で、どの案が最も望ましい成果を上げそうだと思いますか? 他の方々の意見をうかがった今、改めて、この打ち合わせを進める上で、プロジェクトを成功させるための条件として、どんな事柄について検討しておくことが重要だと思いますか? 私たちが置かれた状況を踏まえ、プロジェクトの成功イメージとして、どういった内容のものを共有しておくことが望ましいでしょうか? 採択案を決定する前に、さらに掘り下げて検討しておいた方が良さそうな事柄は、何かありそうでしょうか? など</p>

図表2: コミュニケーションの3つのレベル

[出典: 『Conversational Intelligence: How Great Leaders Build Trust & Get Extraordinary Results』Judith E. Glaser 著を基に、合同会社5W1Hにて改変]

新聞記者やインタビューアーの方が講師の「質問力」は、レベル1のコミュニケーションである場合があり、また、「勝ち負け」を争わざるを得ない弁護士業などに就かれている方や一部のコンサルタントの方(相手の話をタイプ分けし、既存のモデルに当てはめようと情報収集をする方)が講師の「質問力」は、レベル2のコミュニケーションである場合が多いという話をうかがったことがあります。一方、「フレームワーク質問力®」や「合同会社5W1H流コーチング」では、レベル3のコミュニケーションを身につけていきやすいようにプログラムを構成しています。

ご自身の日常会話を振り返ってみると、レベル1～3のコミュニケーションをどんな割合で使っているのでしょうか？ 普段、あなたが頻繁にコミュニケーションを図っておられる相手の方々はいかがでしょうか？ 個人として、あるいは、所属組織やプロジェクト・チームとして、今後どうしていくことが望ましいでしょうか？

もちろん、どれか特定のレベルのコミュニケーションが常に望ましいわけではありませんが、「レベル1が9割以上です」というように偏りがある場合には、現在のコミュニケーションの仕方に改善の余地があるかもしれませんね。

例えば、「レベル3のコミュニケーションの割合を増やしていきたい方」であれば、図表1のBに相当する「フレームワーク質問力®」や「合同会社5W1H流コーチング」を学んでいただくのも、ひとつの方法かもしれません。(…図表1のAは、図表2のレベル1と2に関係が深く、図表1のBは、図表2のレベル2と3に関係が深いですね。)

今回の記事を書いている私自身も、目的、前後関係、相手の心身状態、緊急度など、そのときの状況に合わせて、レベル1～3を絶妙に組み合わせて用いることができるようになることを目指していきたいと考えています。

さて今回は、Facebook ページへの投稿記事で、弊社が『粘り強い思考』、『柔軟な思考』を重視している旨をお伝えしたことを踏まえ、「コミュニケーションの3つのレベル」という観点を合わせて、「フレームワーク質問力®」や「合同会社5W1H流コーチング学習プログラム」の秘密(他社様が提供される質問力との違いなど)？について紹介して参りました。あなたは、どういったことを考えたり、感じられたりしたでしょうか？

以上、今回の記事も、あなたの「QOLの向上」にとって、何か少しでもお役に立てれば幸いです。それでは、また次回のニュースレターでお会いしましょう♪

セミナー・イベント情報

6月28日(土)、29日(日) [フレームワーク質問力\(前編・後編\)](#)

7月13日(日) [教養醸成の会【第26回】](#)(単発参加可能)

7月24日(木)、25日(金) [フレームワーク質問力\(前編・後編\)](#)

8月3日(日) [教養醸成の会【第27回】](#)(単発参加可能)

8月9日(土)、10日(日) [2日間「コーチング漬け」体験](#)

9月13日(土)スタート **【早割:7月18日(金)まで】**

[合同会社5W1H流「コーチング学習プログラム」](#)

→ 最新のセミナー・イベント情報は[こちら](#)

発行・編集

「自律共栄の納得人世」の実現に向け、
「人財と組織の育成を支援」する 合同会社 5W1H

代表 高野 潤一郎

<http://www.5w1h.co.jp/>

- ニュースレターの購読・配信停止・配信先変更は [こちら](#)
- ニュースレターのバックナンバーは [こちら](#)

「著作権法」で認められる「引用」を超えて、合同会社5W1H高野潤一郎の許可なく転載およびそれに類する形式で情報発信されることを禁じます。(引用されるときには、出典の明記をお願いいたします。)

※ [著作権・引用・免責事項・個人情報の取り扱い・リンク](#)

[参考情報]

- 著作者人格権の侵害に関しては、著作権法 18～20 条
- 著作権の侵害に関しては、著作権法 21～28 条
- 差し止め請求権に関しては、著作権法 112 条 1 項
- 損害賠償請求権に関しては、民法 709 条
- 著作権侵害の場合の刑事罰に関しては著作権法 119～124 条
- [著作権情報センター](#)