

## コミュニケーション研修

「開かれた質問と閉ざされた質問を使い分ける」

### 質問の技法

- コミュニケーション技法の開かれた質問と閉ざされた質問について、2つの演習（演習①と演習②）で学ぶ。
- 演習① ペアワークで閉ざされた質問を体験する。
- 演習② 演習シートの閉ざされた質問を、開かれた質問に変換する。

- ・ 私たちが普段使っている質問には、以下の2種類があります。

閉ざされた質問<クローズド・クエスチョン>

: 「はい」「いいえ」で答えることができる

開かれた質問<オープン・クエスチョン>

: 自由な表現で答えることができる

- ・ それぞれの質問の特徴を理解して、上手に使い分けることが大切です。

# 演習①

1. 2人のペアを作り、AさんとBさんを決めて下さい。
2. Aさんは、単語を1つ頭の中で選んでください。  
好きな食べ物、好きな動物、集めているもの、欲しいもの、など  
※固有名詞以外
3. Bさんは閉ざされた質問のみを使って、Aさんが選んだ単語を当ててください。Aさんは「はい」「いいえ」のみで答えます。

例： 「それは、食べられますか？」 「いいえ」  
「それは、普段使っているものですか」 「はい」

## 演習①

4. 正解できるまで質問を重ねます。

Bさんは単語がわかったら「選んだ単語は〇〇ですか？」とAさんに確認してください。正解できたら終了です。

5. 正解できなくても、2分経過したら中断します。

役割を交代して、2. と3. を行います。

- 閉ざされた質問は、以下の場合に使うと効果的です。

会話の導入

「はい」「いいえ」の特定

コミュニケーション障害のある人への質問

- ただし、会話の導入だけでなく、その後も閉ざされた質問ばかりを続けると、相手は、聞き取り調査をされているような窮屈さを感じてしまいます。

- 「『はい』の時もあるし、『いいえ』の時もある」という場合や、「はい」「いいえ」とはっきり答えることが苦手な人の場合、閉ざされた質問をすると、「ええ、まあ」などと曖昧な答えが返ってくることもあります。
- 閉ざされた質問だけでなく、開かれた質問も上手に使うと、より多くの情報を得ることができます。

## 演習②

1. 2人のペアを作ってください。  
奇数の場合は3人組でも大丈夫です。
2. 演習シート：質問の言い換えをペアに1枚配布してください。
3. 演習シートにペアで取り組みます。  
閉ざされた質問を、「はい」「いいえ」では返事できない開かれた質問に言い換えてみましょう。  
例) 出来ましたか？ → どこまで出来ましたか？
4. スライドの解答例を確認しましょう。

# 演習シート 解答例

1 ○○に参加してみて、楽しかったですか？

➡ 参加してみて、いかがでしたか？  
参加した感想を教えてください など

# 演習シート 解答例

## 2 お身体は大丈夫ですか？

- ➡ お身体の調子は、いかがですか？  
今日はどのような感じですか？ など

## 演習シート 解答例

3 参加しますか？それとも、やめておきますか？

➡ どうなさいますか？

どのようにしたいとお考えですか？ など

# 演習シート 解答例

## 4 問題がありますか？

- ➡ どのようなことが心配ですか？  
お困りごとを教えてください。 など

# 演習シート 解答例

## 5 目標はありますか？

- ➡ 1ヶ月後、何ができるようになっていたいですか？  
どのようななれたら嬉しいですか？ など

教材作成  
昭和大学保健医療学部  
大谷佳子

お疲れ様でした。