

「サポーティブリスニング」アドバンストコース

クロスロード株式会社 聞くだけで、相手の考えを整理させる、やる気にさせる、行動に移させる。そんな「すごい聞き方」を習得します。

人は、「他人に言われたこと」ではなく、「自分で言ったこと」をやろうとする。

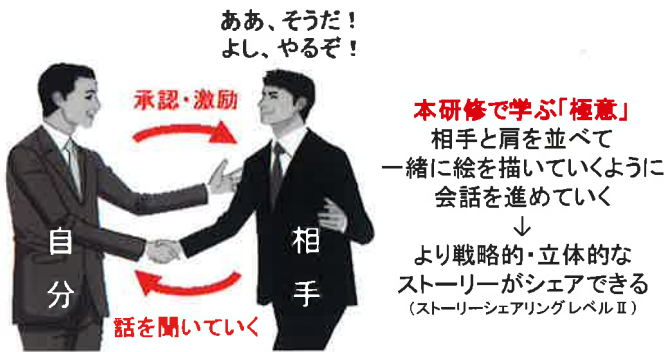
人から押し付けられた意見よりも、自分で思いついた意見のほうを、我々は、はるかに大切にしているものである。

ということは、人に自分の意見を押し付けようとするのは、そもそも間違いだといえる。

暗示を与えて、結論は相手に出させるほうが、よほど利口なのだ。

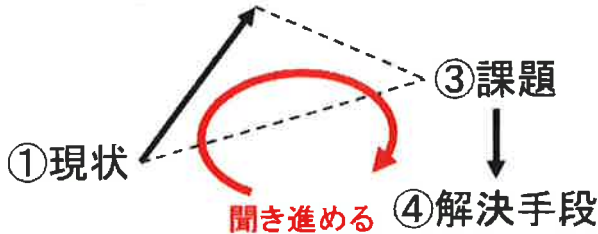
この方法論を実践的に学びます (D・カーネギー「人を動かす」)

指示・命令・指導や、説得によって相手を動かそうとするよりも、相手に考えさせて、決断させて、その内容を宣言させたほうが、前向きに動いてくれるもの。この方法論を実践的に学びます。



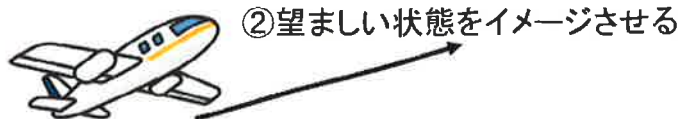
相手との間に戦略的・立体的なストーリーを共有する

②望ましい状態



●コーチングとの違いについて

コーチングは、「クライアントの目標達成を支援する行為」であり、目標を持っているエグゼクティブを対象にして発達した技法です。そのため、「目標を明確化した上で現状認識をさせる」というプロセスを辿ります(上図でいうと②⇒①)。一方、サポーティブリスニングは、「ごく普通のビジネスパーソン」を対象にしており、相手の目標が不明確であることを前提にしています。そのため、「現状認識をさせてから、望ましい状態をイメージさせる」というプロセスを辿ります(上図でいうと①⇒②)。これは、「現状は思い出せば答えられるが、望ましい状態は考えなければ答えられない」という、ベーシックコースで学んだ考え方を基にして作られた技法だからです。



①現状をきちんと認識させて

●「現状認識」を大切にする

サポーティブリスニングは「現状認識」を何よりも大切にします。サポーティブに話を聞いていってもらえると、話し手は自分の置かれた現状がきちんと認識できるようになります。そうしていると、「望ましい状態」がフワッとイメージできる瞬間がやってきます。まるで飛行機が離陸するような感じです。これができるようになると、相手との会話が堂々巡りにならないで、戦略的・立体的なストーリーが共有できるようになります。アドバンストコースでは、たくさんの演習(演習1～演習6まであります)を行うことで、この感覚が得られるようにしていきます。

研修内容

1. 概論 ベーシックコースの復習
 - ①ベーシックコースとアドバンストコースの違い
 - ②基本となる考え方と内容の有用性
 - ③ベーシックコースの復習 演習1「ウォーミングアップ」
2. 多角的に聞いていく(聞き広げる)
 - ①多角的に聞いていくためのツール「4つの価値観」
 - ②ネガティブな発言の受け止め方
 - ③話に割って入るタイミング
 - ④演習2「趣味や仕事の魅力を多角的に聞いていく」
3. 話のポイントを整理する(聞きまとめる)
 - ①「整理」と「整頓」の違い
 - ②話の内容をまとめる「3つの視点」
 - ③「ポイント3つ」が動められる理由
 - ④演習3「面接内容をまとめる」商品説明の内容をまとめる」
4. 課題を導き出す(聞き進める)
 - ①「課題」とは何か
 - ②「現状把握」が何よりも大切
 - ③離陸するように望ましい状態をイメージする
 - ④現状把握のコツ
 - ⑤テレビショッピングや大阪商人のトークにも使われている「起承転結」
 - ⑥コーチングとの違いについて
 - ⑦演習4「組織をもっと活性化させるにはどうすればよいか」という相談を受ける
5. 意思決定をサポートする(「聞き寄り添う」の完成形)
 - ①話を聞くことでやる気にさせる。
 - ②ゴールまでの道のりを聞いていくコツ
 - ③演習5「知人を喜ばせるのに何をどうプレゼントするか」という相談を受ける
 - ④演習6「リアルに自分が悩んでいること」について相談を受け、解決の糸口を見出せるようにする
6. 総括
 - ①研修で学んだことの総括、気付きの共有、どこで活かすか表明
 - ②より高い効果を得るために取り組むべきことを説明
 - ③「聞くことの素晴らしさ」を再認識
 - ④「言い合うことは争いにつながるが、聞き合うことは協力につながる」ことを強調して終了

一般的なタイムスケジュール

9:00～9:30	導入講義 ベーシックコースの復習 ウォーミングアップ
9:30～11:30	「聞き広げる」という概念と方法論の理解 演習2
11:30～12:00	「聞きまとめる」という概念と方法論の理解 演習3
12:00～13:00	昼食(60分)
13:00～14:30	「聞き進める」という概念と方法論の理解 演習4
14:30～16:00	「聞き寄り添う」という概念と方法論の理解 演習5
16:00～17:00	「リアルに悩んでいること」の解決の糸口をつかむ 演習6
17:00～18:00	総括 気づきの共有 質疑応答 まとめ