

「サポータビリスニング」ベーシックコース

ビジネスやプライベートで必要とされる「聞くこと」についての考え方やノウハウが一日で体系的に学べます。

自分

相手に何を伝えたい? → どうやって伝える?

ここに「大きな穴」がある!

どうやって聞いていく?

相手

この「大きな穴」を埋める研修です

ああ、それなら...



提案・指導

話を聞いていく

本研修で学ぶ「極意」

相手と肩を並べて
同じ風景を一緒に見ているように
会話を進めていく

↓

ストーリーをシェアするように
会話を進めることができる
(ストーリーシェアリングレベルⅠ)



柔道では、技をかける前に「くずし」を行う。
相手の体を崩さずに倒すことができるのは、
よほど両者の腕力に違いがある場合だけ。

相手を動かそうとして、説得・指導・提案ばかりに力を入れるのは、
腕力だけで相手を倒そうとしているようなもので、実は無理がある。
これは、「努力の方向を間違えている」といえる。

「聞くこと(相手を理解すること)」は決して受動的な行為ではなく、
相手を動かすために欠かすことのできない能動的な行為である。

⇒「人の話を聞くことで、人生の80%は成功する」(デール・カーネギー 人を動かす)
⇒「理解してから、理解される」(第5の習慣) (ステイブ・R・コヴィー7つの習慣)

- 「サポータビリスニング」とは
「サポータビリスニング」とは、相手が話しやすいようにサポートしながら、やさしく話を聞いていく行為のことです。実際の場面で話を聞こうとする時、相手の人は、こちらが聞きたいことに答えようとして、万全に準備してくれているわけではありません。そのため、意見が聞きたくて「これについて、どう思いますか?」と問いかけても、思うような答えが返ってこないようなことがよく起こります。ということは、お客様の意見や要望を汲んだり、部下が置かれた状況や問題を掘り下げて聞いていったりするためには、「相手は準備不足である」ということをよくわきまえて、やさしくサポートしながら聞いていく必要があるわけです。しかし、多くの人は、こうした行為の必要性を認識しておらずスキルも磨いていません。そこで、その考え方や具体的なノウハウまで、平易な言葉だけを用いて精緻に体系化して、誰でも学ぶことができる研修に仕立て上げたのが「サポータビリスニング」ベーシックコースです。
- 小手先のテクニックではない、誠実な聞き方を学ぶ
サポータビリスニングは、相手が話しやすいようにサポートすることによって、「相手の話したいことを汲み取っていき」という行為を優先して行います。「こちらが聞きたいことを掘り下げる」のはその後になります。このほうが自然で、相手に対しても誠実だと思われれます。
小手先のテクニックで聞きたいことだけ聞かすような軽薄な手法ではありません。
- 若手からベテランまでメリットが得られる
当初は、経営者・上級管理職を対象にした内容でしたが、「もっと若い方から、こうした概念を学びたい」「全社的に学んで組織の共通概念にしたい」という声が多かったため、若手からベテランまで無理なく学べるように工夫して現在の形になりました。職務内容や年齢に関係なく、幅広い方々に受講していただけます。
若手の方が受講すると、普通の方が長い年月をかけてようやく習得する「聞くこと」に関しての考え方やノウハウを、一日で体系的に学ぶことができます。
経験豊富な方が受講すると、今まで何となくやっていたことが明確に言語化できます。その結果、再現可能性が高まって確実にいえるようになり、他の人に経験を伝えるのも容易になります。
- 普遍性・汎用性がある
「何を聞くか」は企業や職務によって様々ですが、「どう聞くか」ということには普遍性・汎用性があります。そのため、本講座は、日本IBM、UCC上島珈琲、東芝、日本生命、東急電鉄の他、監査法人、製菓、不動産、化粧品、学習塾など、様々な業種の企業研修に採用されています。また、日本のみならず中国でも提供されており、現地の方々に高い評価を受けています。
- 他の「聞くこと」に関する研修との違いについて
コーチング・カウンセリング・ファシリテーションなどとの違いをよく聞かれますが、これらはすべて「専門家が特定の場面で行う聞き方」と言えます。一方で、サポータビリスニングは、「一般的なビジネスパーソンが、営業活動やマネジメントなど、ごく普通の場面でメリットが得られる聞き方」について考察され、その概念からノウハウまで精緻に言語化・体系化されたものです。意外にも、こうした聞き方はこれまでほとんど研究されておらず、教授法も確立されていませんでした。普遍性・汎用性の高さという面では、世界でも類のない研修であると評価されています。
- 定着化しやすい・活用しやすいように徹底して配慮
概念的な説明から具体的なノウハウまでバランスよく学ぶことができるため、学んだ内容がすぐ活かせるだけでなく、継続的な努力が続けられるようになっています。記憶の仕組みを研究して復習しやすい教材を作成しており、学んだ内容を忘れないようにする配慮もなされています。

研修内容

1. 概論・現状認識
 - ①「サポータタイプに話を聞いていく」ということについて概要を説明
 - ②「自分は聞いていない・聞けていない」という現状を認識する
2. 重要性の認識と全体像の理解
 - ①「聞くこと」の重要性を再認識する
 - ②「聞くこと」の全体像を把握し、必要な項目について理解する
 - ③自分が聞き上手になるメリットを理解し、学ぶ意欲を向上させる
3. サポータタイプに話を聞くために必要な項目の理解
 - ①基本的な配慮をする(プレーキを解除する・アクセルを踏み込む)
 - ②興味・関心・問題意識を持つ(相手について・聞くことについて)
 - ③適切な質問をする(思い出せば答えられる・考えなければ答えられない)
 - ④積極的に傾聴する(相手の話につき合ってあげることの重要性)
 - ⑤相手の立場になって親身に話を聞く(共感する・想像力を働かせる)
 - ⑥考えを深めるための題材を提供する(「視点のずれ」を活かす)
4. フレームと具体的なノウハウの理解
「カラオケで、自分が聞きたい歌を相手に大いに歌わせる」というイメージで、話を聞くプロセスをフレーム化。それに沿って具体的なノウハウを理解する。
 - ①話しやすい雰囲気を作る ⇒ 歌いやすい雰囲気を作る
 - ②聞きたいことの主旨を問いかける ⇒ 歌って欲しい曲をリクエストする
 - ③話し出しやすい質問から始める ⇒ 話し出しやすいようにイントロを流す
 - ④聞きたいことを、どンドン話させる ⇒ 調子をとりながらどンドン歌わせる
 - ⑤相手の立場になって親身に話を聞きながら、会話を活性化させるための題材を提供する ⇒ 自分も一緒に盛り上がり、サビと一緒に熱唱する
 - ⑥しゃべり過ぎた後後悔させないようにする ⇒ アフターフォローする
5. 演習
 - ①「相手の話したいこと」を汲み取りながら聞いていく
 - ②「自分の聞きたいこと」を掘り下げながら聞いていく
6. 活用について
 - ①研修で学んだことの総括
 - ②「学んだことを忘れないようにするために取り組むべきこと」を説明
7. 最後に
 - 本当に大切なことは、細かいノウハウや小手先のテクニックではなく、「相手をよく理解しようとする誠実さ」であることを強調して終了

一般的なタイムスケジュール

9:00~12:30	講義:「聞くこと」に関する考え方やノウハウを集中的に解説
12:30~13:30	昼食(60分)
13:30~15:30	演習1:「相手の話したいこと」を汲み取りながら聞いていく
15:30~16:00	講義:演習2に向けて必要な考え方やノウハウを補足説明
16:00~17:00	演習2:「自分の聞きたいこと」を掘り下げながら聞いていく
17:00~18:00	総括:気づきの共有、何に活用したいか表明、質疑応答