

# SBlinc.聞き出す作法とは

～ センス・スキル・経験に裏打ちされた技 ～

## high touch

五感をフルに使い、目的・問題意識をもって人物の反応を見ながらききます。  
観察・面接・インタビューを縦横無尽に組み合わせて対象者の行動を妨げず行うことが肝要です。

## high-skilled

また、聞き手と話し手の両者の関係(赤の他人に近い)が、「業界仲間同士」「友人同士」「師匠と弟子」「趣味仲間」「遠来の客」のようになることが望ましく、聞き取りは「実際のことを教えてもらう」「失敗談や苦労話を聞かせてもらう」「アドバイスやコツ・ノウハウを教えてもらう」といった感じで話してもらえるようになります。

## high performance

やがて対象者の「問わず語り」「つぶやき」が聞けて、さらにこちらに意見やアドバイスを求めるような関係になります。  
聞き手の姿勢・態度としては、聞きたいことだけ聴いていくのではなく、相手の話したいことが何かを理解し、相手にとって会話が楽しく心地よく、そして有意義になることを心がけます。

## 対象者の態度変容プロセス



# 聞き出す作法とは

## ～ 洞察ポイント ～

### 視る

五感をフルに使い、目的・問題意識をもってみます。  
試みる、体験してみるも含まれます。

現場を視るとは：  
検知、視点、観点、見地、見解といったレベルでみる。

姿勢・態度：  
さりげなく、ゆとりをもってみる。  
みていないようできて、ちゃんとみている。

### <ビューポイント>

視点を定めてみる。変えてみる。  
次元を変えてみる。立体的にみる。  
撮像機器や道具(スケールetc)を利用してみる。  
現場の人を通してみる。  
専門家を通してみる。  
複数の目を通してみる。  
観点・立ち位置を定めてみる。変えてみる。俯瞰してみる。  
仮説・判断・思想・意見・知見などに沿ってみる。  
既存の価値観・雰囲気・邪念・邪推を排し、白紙でみる。  
時間・歴史的経過/短編・長編/静学・動学/虚像・実像

### 聴く

五感をフルに使い、目的・問題意識をもって人物の反応を見ながらききます。回答反応を見極めながら、質問内容・仕方・聞きだし方\*を即座に判断し、柔軟に対応します。

\*フォーマル・インフォーマル/半・非構造化

### <チェックポイント>

1. 外見 顔つき、体形、肌色・肌つや、髪型・髪色、体臭・口臭、服装、ワイシャツ、ネクタイ、靴、時計、徽章、眼鏡
2. 表情 目と口の動き、目つき・正視・横目、笑い、咳払い、呼吸、
3. 喋り方 声の抑揚・調子、イントネーション、アクセント、語勢、冗舌、回答反応、語彙、比喩、連用、方言……
4. 態度 着席姿勢、手の置き方、動揺、足・肘の位置・ひろげ方、メモとり、録音、隠し撮り……
5. 癖仕事 貧乏ゆすり、腕組・足組、指たたき、時計をみる、口を手で覆いながら、ネクタイを触る、窓をみながら、髪触り……
6. 印象 話し上手、誇示、握手時の手の温かさ・湿り気・握力……
7. 性格 用心深い、論理性、好奇心、商売熱心……
8. 経歴・キャリア