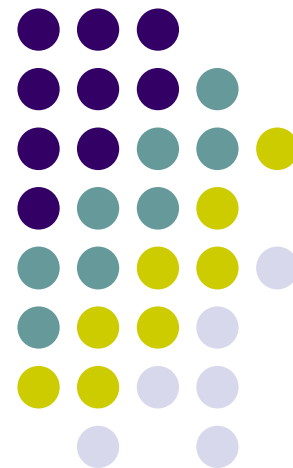


# 『聴く』ための基本スキル研修 (ベーシック)

2023 年 9 月 7 日 ( 木 )  
13:00 ~ 17:00

ダイヤル・サービス株式会社

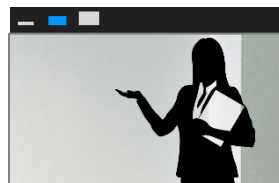
本資料の無断流用・無断配布は固く禁止します



# 受講時のお願い



※共有画面右上に講師画面が表示



サムネイルビデオの非表示



発言中:

※画面右下に移動させる

画面左下:



ミュート解除



ビデオの停止

➤ 画面表示は、「ギャラリービュー・全画面表示」を基本とします。

➤ 講義中は、ビデオオン、ミュートを基本とします。

講師が指名した場合には、挙手いただき、

ミュートを解除して発言してください。

➤ 通信不具合（音声聞こえなくなった、画像が

途絶えた）があった場合は、

**チャットを使ってホストにお知らせください。**

➤ 講義中は、うなずく等、大きめにリアクションをお願いします。

画面右上:



画面下中央:



# 研 修 プ ロ グ ラ ム



1. 研修の目的
2. 内部通報制度の役割
3. 担当者の役割と求められる姿勢
4. 「日常会話」と「通報（相談）時の会話」との違い
5. 基本の『聴き方』
6. ロールプレイ 基本編（別紙 実習資料使用）
7. 相談を受ける際の心得
8. ロールプレイ 実践編（別紙 実習資料使用）
9. GW 課題発表（別紙 実習資料使用）

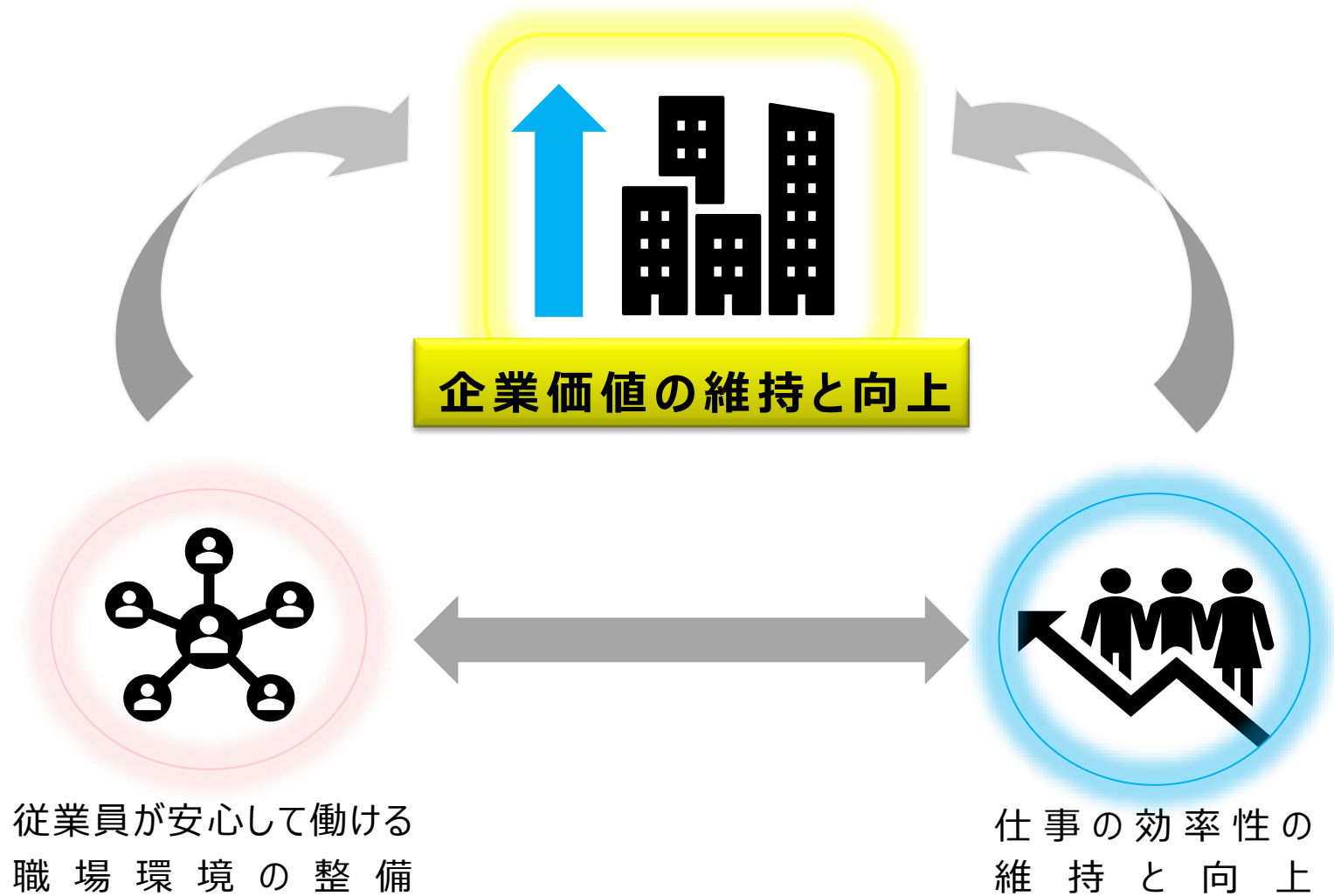
途中、適宜休憩を取る予定です。



## 1. 研修の目的

- 基本の『聴き方』を知る
- 基本の『聴き方』を身につける
- 実習を通じ、自分の「課題」を知る
- 実習を通じ、「気づき」を得る

## 2. 内部通報制度の役割





### 3. 担当者の役割と求められる姿勢



➤ 職場環境のコーディネーター役



➤ 公平な立場であり続ける存在



➤ 「通報（相談）者ファースト」で対応し、  
事象の概要を把握する

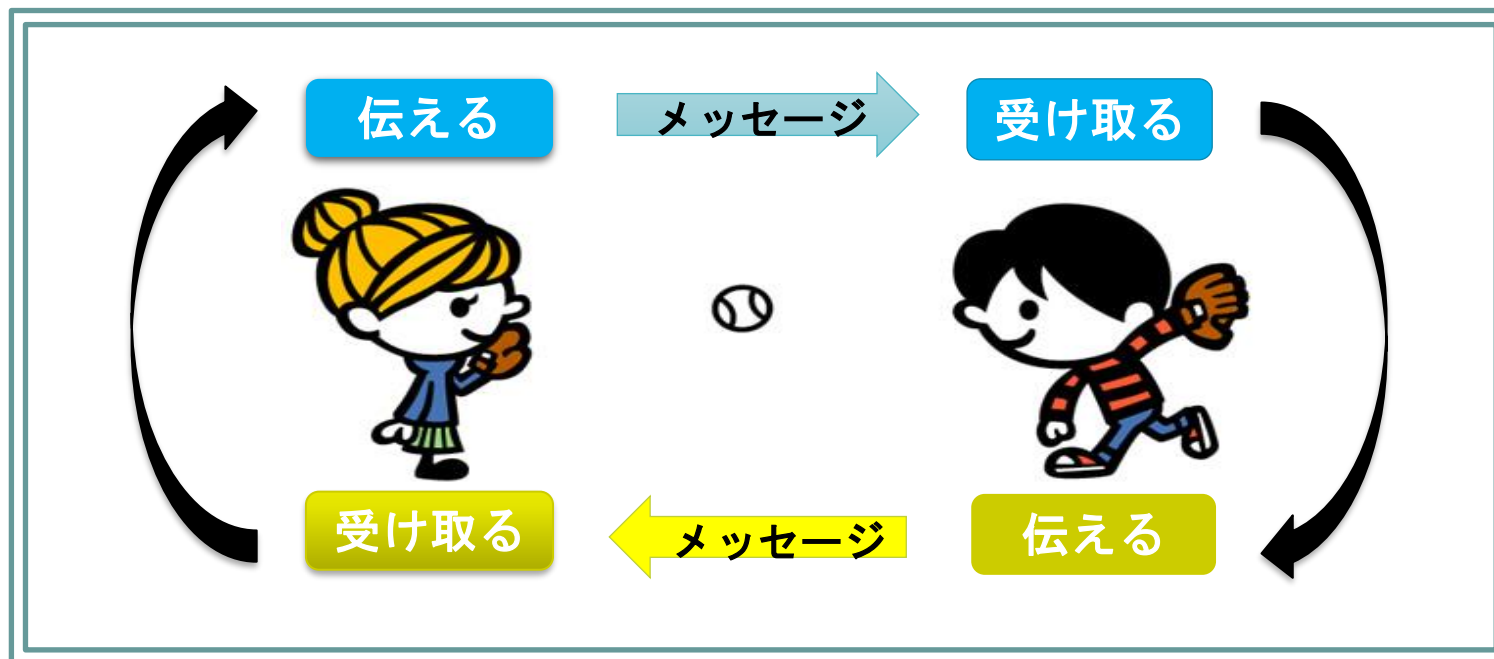


➤ 通報（相談）者から信頼され、  
通報（相談）者を信頼できる

#### 4. 「日常会話」と「通報（相談）時の会話」との違い



会 話



言語や非言語のキャッチボール

#### 4. 「日常会話」と「通報（相談）時の会話」との違い



日 常 会 話

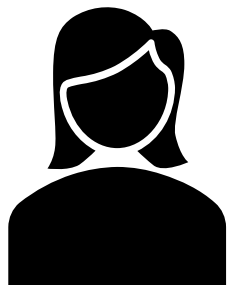
どこが違うのでしょうか？



通 報（ 相 談 ） 時 の 会 話

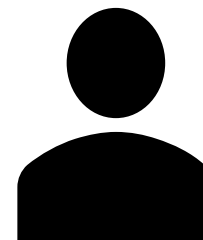
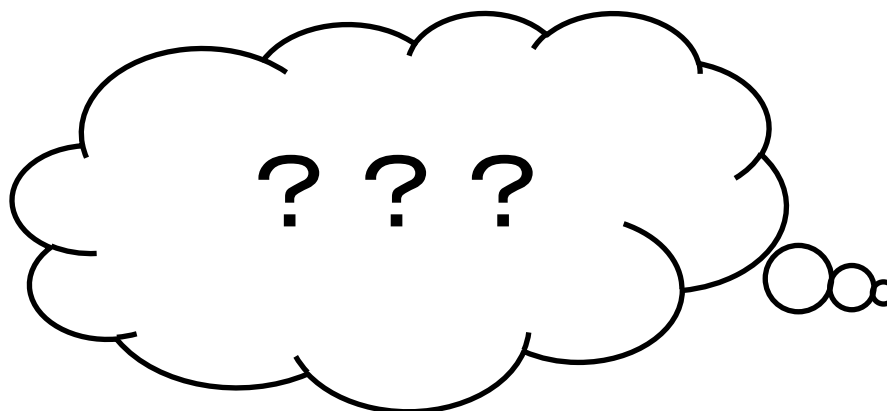


#### 4. 「日常会話」と「通報（相談）時の会話」との違い



京都に行ってきました

- あなたは何を思い浮かべますか？
- 普段のあなたの聴き方は？



# MEMO



## 4. 「日常会話」と「通報（相談）時の会話」との違い

### 聴く姿勢の違いを感じ取る 《聴き手Aの場合》

話し手： この間、生まれて初めて、京都に行ってきました。

**聴き手A： 京都のどこを回ったんですか？**

話し手： いろいろ行っただんですが...

京都は、古い昔の雰囲気が残っていて、素晴らしかったですよ。

**聴き手A： 私も京都が大好きで、よく行くんですよ！ 食事もおいしいですね。**

話し手： あ、そうなんですか。確かに、食事おいしいですね。

変な言い方ですけど、京都の町を歩いていたら何だか懐かしさを感じました。

**聴き手A： 確かに古い町だし。懐かしいって、わかりますよ。**

**食事は何を召し上がりました？**

話し手： 祖母が京都出身で、よく話を聞いていたので。

祖母から教えてもらった店で食べました。

**聴き手A： へえ！ 私の義理の母も京都の出身なんです。**

話し手： そうなんですか...。偶然ですね。



## 4. 「日常会話」と「通報（相談）時の会話」との違い

### 聴く姿勢の違いを感じ取る《聴き手Bの場合》

話し手： この間、生まれて初めて、京都に行ってきました。

聴き手B： *そうですか。京都に行かれたんですね。*

話し手： ええ。京都の町並みは昔の雰囲気が残っていて、素晴らしかったですよ。

聴き手B： *町並みが素晴らしかったんですね。*

話し手： ちょっと変な言い方ですけど、初めて行ったのに、何だか懐かしさを感じたんです。

聴き手B： *初めてなのに、懐かしさを感じたんですね。*

話し手： そうなんです。実は祖母が京都出身で、昔よく京都の話をしてくれたんですよね。

聴き手B： *おばあさまが、京都の話をよくしてくれてたんですか。*

話し手： ええ…。そのせいか、初めての場所なのに、前から知っているような気がして。

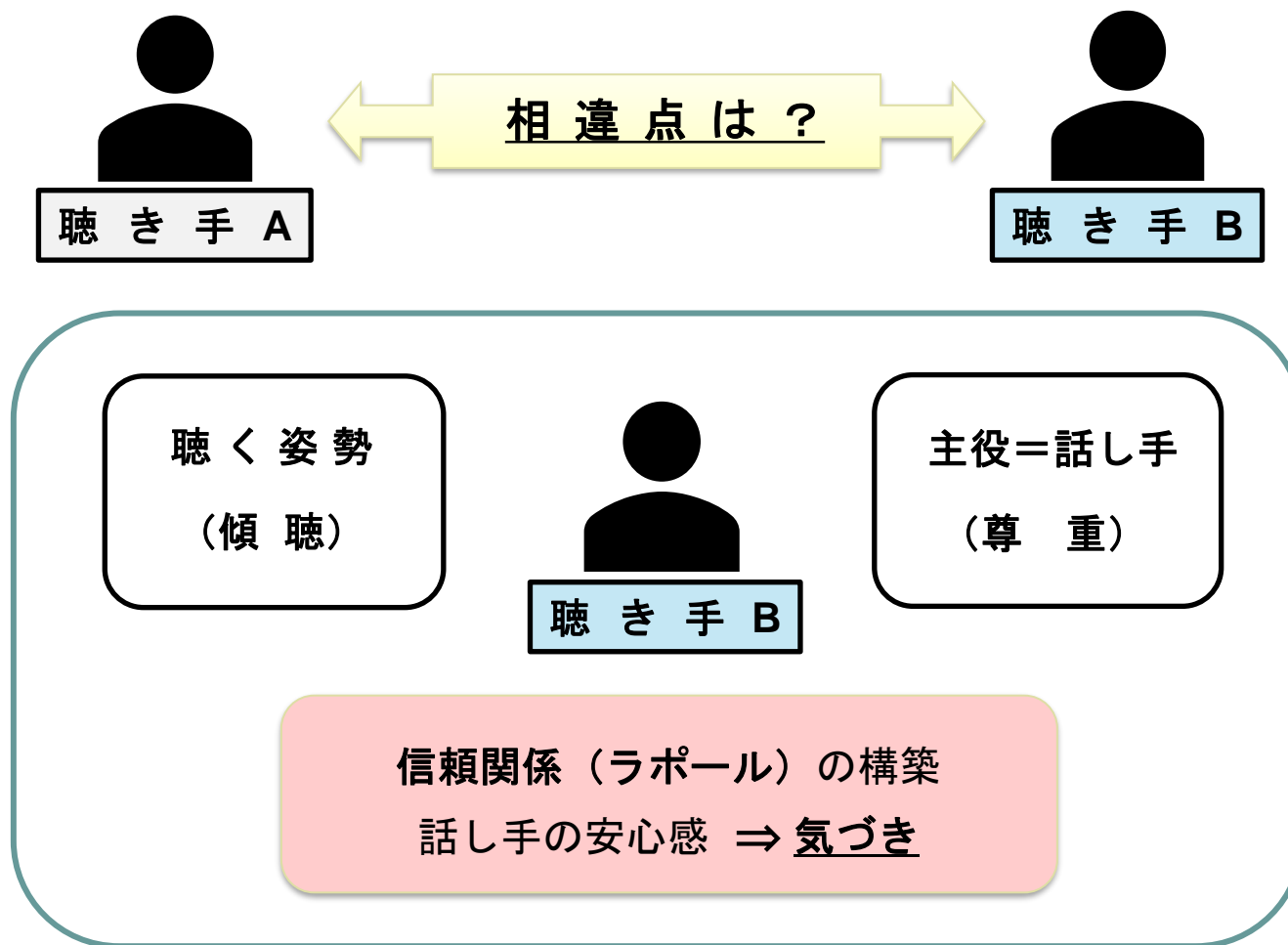
聴き手B： *初めての場所も、前から知っているような気がしたんですね。*

話し手： そうなんです…。祖母から聞いていた話の中を歩いているような感じがしたんです。

亡くなった祖母を思い出して、懐かしさを感じたのかもしれませんが。



#### 4. 「日常会話」と「通報（相談）時の会話」との違い



## 5. 基本の『聴き方』

### 傾聴の効果

相談者は・・・

- **尊重**されると、**安心**でき、担当者に対して**信頼感**を抱く

↓

- ありのままの自分で良いと感じ、**感情を発散**できるようになる

↓

- 相談者自身から**自己開示する**ようになり、**本心や気づき**を得る



担当者は・・・

- 相談者の伝えたい事柄と感情を掴むことが可能となり
- 相談者の気づきを共有してもらえる



## 5. 基本の『聴き方』

### 傾 聴

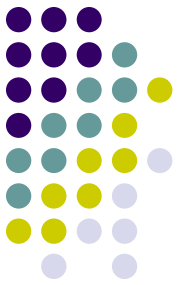
相談者を尊重し、寄り添い、

相談者の話をありのままを受けとめる聴き方

- ◆ 受 容 : 相談者を尊重し、話をさえぎらずに、ありのままを受けとめる。
  - ➡ 相談者が事象を話す中で、にじみ出る様々な感情や思いも受けとめる。  
(例：つらさ、くやしさ、不安、強い怒り、納得できない、悲しさ…など)
- ◆ 共感的理解 : 相談者が大切にしたい価値観、  
相談者が事象をどう捉え、どう思い・感じているのか、  
そのまま捉え、理解する。同意ではない。
  - ➡ 自分の経験や価値観・捉え方・思い込みは脇に置いて聴き、  
目の前の相談者の捉え方、思いをそのまま理解する。  
(批判、価値観や考え方の押し付け・決め付け・指示・アドバイスはしない)

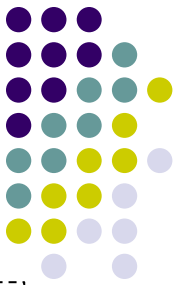
留 意 点

共 感 的 理 解 ➡ 共 感 ≠ 共 感 的 理 解 ≠ 同 意  
相談者と全く同じ体験、感情を持つことは難しい。



## 5. 基本の『聴き方』

### 傾聴の基本的なスキル



#### □ うなずき・あいづち

**目的** 相談者に、**傾聴**しながら、じっくり話を聴いていることを伝える

うなずきなどの動作や、「はい」「ええ」などの言葉で応答する。

→ **相談者**：「話を遮られず、しっかり聞いてくれている」と安心して自由に話すことができる。

#### □ 伝え返し

**目的** 相談者と話の内容を、ありのまま受け止め、**受容**していると伝える

相談者が繰り返す言葉（**キーワード**）や、事象だけでなく、感情や考え方を表す言葉（**キーポイント**）を、言い換えず、相談者の言葉をそのまま使い伝え返す。

→ **相談者**：受け止めてもらっていると**信頼感**を抱く。自身の言葉を客観的に振り返り、**気づき**を得ることも。

#### □ 要約

**目的** 相談者の話の内容や気持ちを、どう捉え理解したか、相談者に伝え、**確認**しあう

話が一区切りついた時や相談の終わりなどに、**要点**をまとめ、相談者の言葉を使い伝え返す。

事象だけでなく、**相談者の感情や考え**も含める。

→ **相談者**：話が理解してもらえたと安心できる。相談者自身も話を客観的に確認できる。





## 5. 基本の『聴き方』

### 気をつけたい言葉①

- 相談者を否定・批判・疑う言葉

（例：あなたにも問題があったんじゃないですか？／本当ですか？等）

- 対象者をかばう言葉

（例：そんな人には見えないけど…／何か考えがあつての発言かも…等）

- 担当者の価値観や経験値から、判断や説得、アドバイスする

（例：気にしないで仕事に集中しなさい／そういう人は無視したらいい…等）

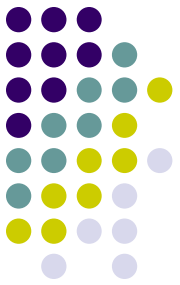
★相談者は・・・

⇒ ・不安を感じ、安心して話せなくなる

・ 憤りや不信感が生じ、「セカンドハラスメント」と思うことも

## 5. 基本の『聴き方』

### 気をつけた言葉②



#### ■ 共感・同意を示す語尾には注意する

△ 「わたしも、〇〇だと思います」 「わたしも、〇〇だと感じます」 etc

⇒ ○ 「**あなたが**、・・・と思われた（感じた）ことは、理解できました」

「**あなたは**、・・・と思われたのですね（感じたのですね）」等

★ 相談者を主語にして、相談者の言葉で伝え返す。

#### ■ 正しい理解を妨げる危険性のある言葉

△ 「そういうことだったんですね」 「そうなんですね」

⇒ ○ 「**〇〇**だったんですね」 「**〇〇**なんですね」

★ 「そう」で省略する危険性 ⇒ 間違って理解していた、理解が足りなかった際、相談者に確認してもらえない。

特に要約時は省略した表現を使わない。「あいづち」での使用は頻繁でなければOK。

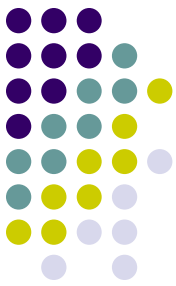
#### ■ 公平な関係性、信頼関係の構築を妨げる可能性のある言葉

△ 「なるほど」

⇒ ○ 「（なるほど、）〇〇だったんですね」 「〇〇と思われた（感じた）んですね」

★ 違う考えや意見に触れた時、感嘆して出る言葉。しかし相談者の心理状態は不安定で、日常時より言葉に敏感です。

「聞き流している」「適当に対応している？」「早く終らせようとしてる？」等、不信感を抱かせることがあります。



## 5. 基本の『聴き方』

### 参考資料

5. 相談者の話をゆっくり、最後まで傾聴しましょう。 ※相談者に共感を示さない以下のような言葉は、厳禁です。	
(1)	「パワハラを受けるなんて、あなたの行動にも問題（落ち度）があったのではないかと相談者を責める。
(2)	「どうして、もっと早く相談しなかったのか」と相談者を責める。
(3)	「それは、パワハラですね／それは、パワハラとは言えません」と断定する。
(4)	「これくらいは当たり前、それはあなたの考え過ぎではないか」と説得する。
(5)	「そんなことはたいしたことではないから、我慢した方がよい」と説得する。
(6)	「（行為者）は決して悪い人ではないから、問題にしない方がいい」と説得する。
(7)	「そんなことでくよくよせずに、やられたらやり返せばいい」とアドバイスをする。
(8)	「個人的な問題だから、相手と二人でじっくり話し合えばいい」とアドバイスをする。
(9)	「そんなことは無視すればいい」とアドバイスをする。
(10)	「気にしても仕方がない。忘れて仕事に集中した方がよい」とアドバイスをする。

参照：厚生労働省参考資料10「相談窓口(一次対応)担当者のためのチェックリスト\_項目5より抜粋加筆  
<https://jsite.mhlw.go.jp/tokyo-roudoukyoku/content/contents/000952964.pdf>

# MEMO





[相談者のプロフィール] 40代、女性、派遣社員、一般事務

[相談者内容]

相談者：仕事量が多いのに、人手が足りなくて大変だったんです。

それで先月、派遣社員が3名増員されました。

余裕をもって仕事ができるようになり、少し楽にはなりました。

**担当者：人手が増えて余裕ができて、少し楽になったんですね。**

相談者：ええ。でも、工作中、大声で笑ったり、話す声が聞こえたりして、  
なんだか、集中できなくて…仕事がしづらくなってきました。

**担当者：集中できなくなって、仕事がしづらくなってきましたね。**

相談者：そうなんです。

仕事の合間にちょっと雑談というのなら私も付き合えるんですが、  
四六時中、おしゃべりして大声で笑っているっていうのは…

それって、ちゃんと仕事をしていないということですよ？

**担当者：【**

相談者：私以外の派遣社員は、皆20代の女性なんです。

周りを気にもせず、いつまでも楽しそうに話しているんです。

でも上司は彼女達に話しかけられると嬉しそうに話しに加わって、  
何にも注意してくれないんですよ。

**担当者：上司は、何も注意してくれないんですね…。**

相談者：そうなんです。でも…私が注意したりするのは立場的におかしいし角が立つ  
と思うんですね。それに、何か私だけ仲間外れにされそうで不安なんです。

要  
約

**担当者：**

最近入った若い派遣社員たちが、工作中に雑談をするので、仕事に集中できなくなりました。  
それなのに上司は注意してくれない。あなたが、注意すると角が立つのではないかと、仲間外れ  
にされるのではないかと、不安なんですね。

## 6. ロールプレイ：基本編（2人組）－ 1回目：7分間



講師が巡回します

時間：7分間

ブレイクアウトルーム  
入室

ロールプレイ  
実施

<画面右上>  
残り時間カウント  
ダウン表示

ブレイクアウトルーム  
退室

《 1回目のねらい》

基本の「聴き方」を実践しながら、相談場面の流れを体験する

★ 任意の2人組で実施 ★

➤ 講師の「では、始めてください」の声掛けで、左下の画面に自動的に移動します



※メッセージが表示 → クリックせずに、そのまま待機

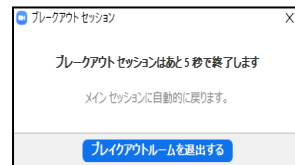
➤ 2名ルームに揃ったら、「会社名・氏名・今朝の起床時間」を伝えあいます

➤ 起床時間が早かった方が先に「相談者役」を担当し、  
実習用資料P.2、〔ロールプレイ基本編（2人組）- 事例文〕に沿ってロールプレイを実施

➤ 「担当者役」が「要約」まで終わったら、役割を交替してください

➤ 2名とも相談者役・担当者役を終了したら、感想、意見交換をしながらルームでお待ちください

➤ 時間になったら、全員の画面に自動的に戻ります



※メッセージが表示 → クリックせずにそのまま待機

ロールプレイ実施中、通信不具合（音声、映像が途絶えた）等が発生した場合は、



画面下部右寄「ヘルプを求める」



→ 「ホストを招待」をクリックしてお待ちください。

## 6. ロールプレイ：基本編（2人組）－2回目：7分間

講師が巡回します

時間：7分間

ブレイクアウトルーム  
入室

ロールプレイ  
実施

<画面右上>  
残り時間カウント  
ダウン表示

ブレイクアウトルーム  
退室

《2回目のねらい》

自分のタイミング、自分の言葉で、相談者に対応し相談場面の流れを体感する

★ 1回目と同じ2人組で実施 ★

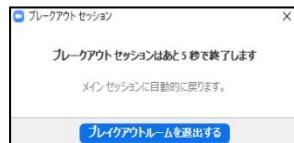
- 講師の「では、始めてください」の声掛けで、下の画面に自動的に移動します



※メッセージが表示 → クリックせずにそのまま待機

- 1回目のセッションで、最初に担当者役だった方（起床時間が遅かった方です）が、今回、最初に「相談者役」になります
- 担当者役は、**自分の言葉とタイミングで対応**してください
- 担当者役が要約を終えたら、役割を交替。  
2名とも相談者役・担当者役を終了したら、感想、意見交換をしながらルームでお待ちください  
→ 待機時間に、2回のロールプレイを体験して、気づいたことや感じたことを伝えあいましょう

- 時間になったら、全員の画面に自動的に戻ります



※メッセージが表示 → クリックせずにそのまま待機

ロールプレイ実施中、通信不具合（音声、映像が途絶えた）等が発生した場合は、



画面下部右寄「ヘルプを求めよう」



→ 「ホストを招待」をクリックしてお待ちください。



# MEMO





## 7. 相 談 を 受 け る 際 の 心 得

### 安 心 し て 話 し て も ら う た め の 配 慮



#### ① 環境を整える ～ 気持ちが落ち着けられるように ～

- ・ **プライバシーが守られる環境**であること
  - (1) 面談・・・部屋の雰囲気、遮音性、他者の出入りの心配がない場所か？
  - (2) 電話・・・周囲の音はうるさくないか？話に集中して聴ける状況ですか？
  - (3) オンライン・・・相談者に、自分の顔の表情が見えるように映っているか？（逆光は✕）  
画面の背景に、余計なものはないか？

#### ② 相談者に信頼されるように配慮すること

- ・ **第一印象**が大切。身だしなみ、**表情**を面談前に確認する。
- ・ 話しやすい距離、向きを相談者に確認する。（緊張を避ける）
- ・ 相談者が安心できる雰囲気を持つよう意識する。
- ・ 話にくいことを話そうとする、相談者のためらい、緊張、不安等、感情を理解し支える。
- ・ 相談者の**沈黙を恐れない**。沈黙の意味を理解して待つ。（相談者がつくった沈黙は、相談者がやぶる）

#### ③ 相談者を尊重し、ゆっくり丁寧に時間をかけて聴く

- (1) 面談開始時・・・相談者のペースに合わせる。プライバシーと個人情報への配慮。
- (2) 面談途中・・・**傾聴**。主役は相談者。相談者にも自分にも、率直に向き合い続ける。  
相談者に一致できない自分を認め、相談者に集中する。
- (3) 終了時・・・捉えた事象の概要と相談者の感情を要約して伝え、間違っていないか相談者に確認。  
相談者の希望も確認。

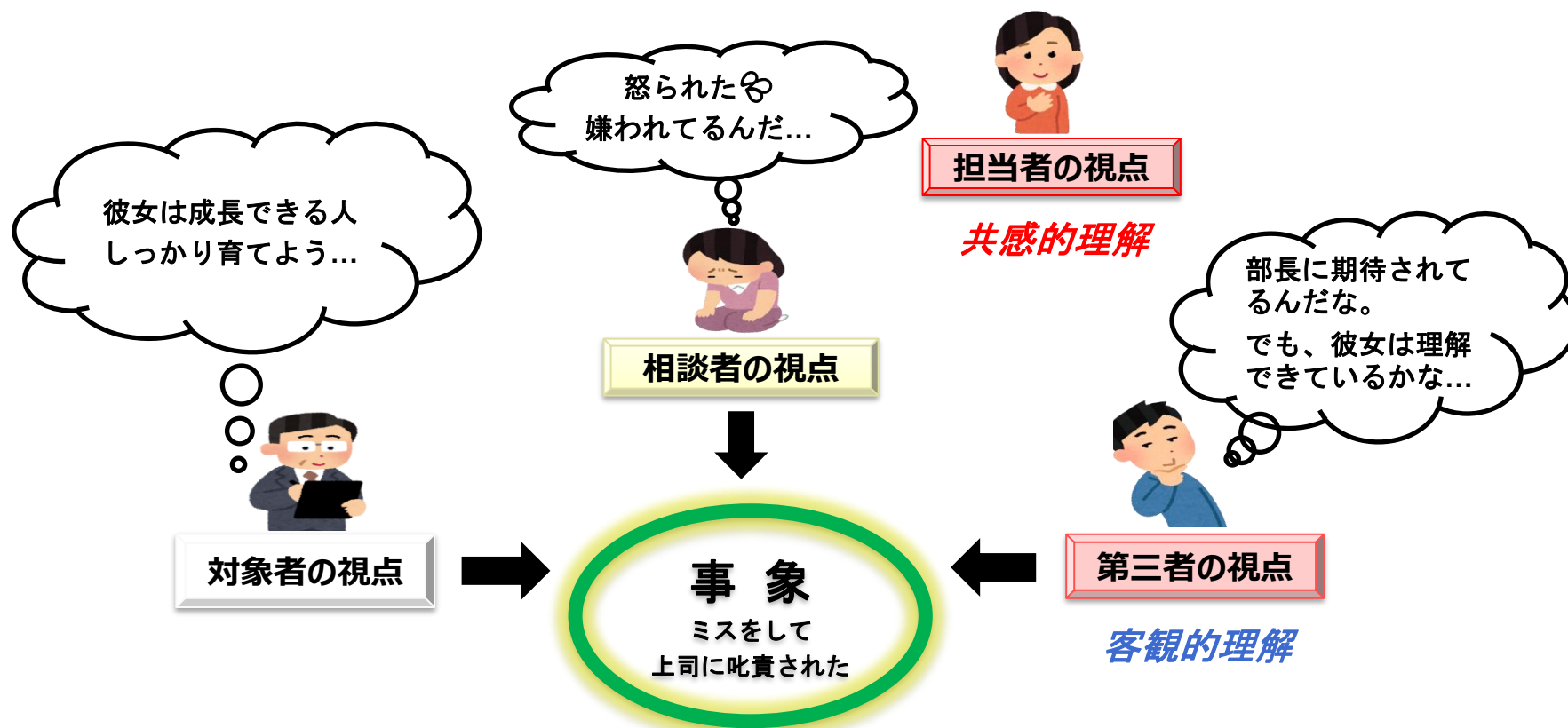
## 7. 相 談 を 受 け る 際 の 心 得



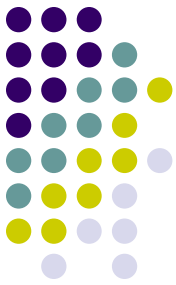
共感的理解と共に客観的理解を持つことも大切



価値観、経験、立場によって、物事のとらえ方は異なる



## 8. ロールプレイ 実践編 進め方 ① : 3 回実施



### 《 ロールプレイ：実践編のねらい》

- 相談者役の話を受容して聞けるでしょうか。
- 相談者に寄り添い、共感的理解をしながら聴けるでしょうか。
- うなずき・あいづち・伝え返しなどの、聴き方の基本に沿って聴けるでしょうか。

### 実習前準備

I : 相談する内容を選択 ・ ・ ・ 模擬事例 ①、②、③、④（実習用資料 P.8, 9, 10, 11）から選択

※ ご自身の経験でもOKです

### ブレイクアウトルーム入室後 ① : 1 回目のみ

★ 任意の3人組で実施 ★

時間:11 分間 / 1 回目、10 分間 / 2・3 回目 （講師が巡回します）

II : A さん、B さん、C さんを決めます ➡ 担当者役、相談者役、オブザーバー、3つの役割を交替しRPを3回実施

※1回のブレイクアウトルームで実施するロールプレイは、1回です

● 昨晚の就寝時間が ・ ・ ・ 《 一番遅い方 : A ⇒ 中間の方 : B ⇒ 一番早い方 : C 》

	相談者役（相）	担当者役（担）	オブザーバー（OB）
1回目	A（氏名： ）	B（氏名： ）	C（氏名： ）
2回目	C	A	B
3回目	B	C	A

## 8. ロールプレイ 実践編 進め方 ② : 3 回実施



ブレイクアウトルーム入室後 ② : 1, 2, 3 回目共通

★ 任意の3人組で実施 ★

時間: 11 分間 / 1 回目、10 分間 / 2・3 回目 (講師が巡回します)

Ⅲ : ロールプレイ開始 : 4 分間 / 1 回 (相談 : 3 分、要約 : 1 分)

カメラOFF

オブザーバー (OB) : ロールプレイ開始と終了の合図と時間計測。担当者役の聴き方をチェック。

(GoodとMottoを 実習用資料P.5 : ロールプレイ 実践編 (3人組) 記録用紙A ① に記入)

相談者役 (相) : I で選択した内容について、3分間相談。

担当者役 (担) : メモは取らず、相談者役の話に集中して聴く。 3分経過後、相談者の話を1分程度で要約。

Ⅳ : 感想発表 : 6分間 / 1 回

カメラON



発表順序 : ① 担当者役 ⇒ ② オブザーバー ⇒ ③ 相談者役

の順で発表してください。

《発表内容》

① 担当者役 (担) : 要約で伝えられなかった内容。補足で伝えたいこと。



※ 補足がない場合は「補足はありません」で終了。★担当者役をした感想ではありません！！★

② オブザーバー (OB) : 担当者役の良かった点、気になった点。聴き方の基本に沿っていたかどうか発表。



③ 相談者役 (相) : しっかりと話を聴いてもらえた感じがしたか。相談中、相談後の気持ちなどを発表。

OB、相談者役からの  
フィードバック

担当者役 : 課題記入

(実習用資料P.5 : ロールプレイ 実践編 (3人組) 記録用紙A ② に記入)

時間  
1 回目: 11分  
2・3 回目: 10分

I : 役割決め  
※1回目のみ

II : ロールプレイ

4～5分間

OB: 時間計測

III : 発表

5～6分間

<画面右上>  
残り時間カウント  
ダウン表示

## 8. ロールプレイ 実践編 : 3 回 実施

= ブ레이크アウトルーム入室後の流れ =

➤ 3名揃ったら、「会社名・名前・就寝時間」を伝えあう

➤ Aさん、Bさん、Cさん、を決める（P. 26 参照）

=== 以下、相談者役：相 担当者役：担 オブザーバー：OB と表記 ===

OB : カメラを**オフ**にして、「では、始めてください」と声掛け  
同時に・・・時間計測スタート + 担当者役の聴き方を観察（記録用紙 A ① 欄に記入）

相 : 相談内容を話す（事例の相談者になりきって！）

担 : うなずき、あいづち、伝え返し（リアクション大きめに！）

～ ロールプレイ開始から **3分経過** ～

OB : 「**3分経ちました、担当者は要約してください**」と声掛け

担 : 要約する（捉えたこと、要点を、1分間で簡潔に）

～ ロールプレイ開始から **4分経過** ～

OB : 「**終了です**」と声掛け

OB : カメラを**オン**にし、「担当者役の〇〇さんから、発表をお願いします」と声掛け

① **担当者役** ⇒ ② **オブザーバー** ⇒ ③ **相談者役** の順番で発表

担 : 要約で伝えきれなかったことがあれば、補足。補足内容なければ「**補足はありません**」

OB : 担当者役の聴き方を観察した結果（基本の聴き方+GoodとMotto）を発表

相 : しっかり話を聴いてもらえた感じを得られたか、相談した感想を発表

OB : 「**担当者役の〇〇さんは、課題を書いてください**」と声掛け

担 : 課題を記入（記録用紙 A ② 欄）

# MEMO



## 9. グループワーク課題発表（4 - 5人組）： 12分間



講師が巡回します

時間:12分間

自己紹介

課題発表  
実施

<画面右上>  
残り時間カウント  
ダウン表示

### 《グループワークのねらい》

➤ 課題や気づきを共有しあい、自分の課題、気づきを明確にする

- 進行役の方が司会
- ロールプレイを実施して得た、自身の課題を発表し、メンバー内で共有
- 発表者は、グループ内で共有した課題や意見をまとめ、発表内容を記録用紙Bに記入

➤ ルームにグループメンバーが揃ったら、進行役から自己紹介

➤ 全員の自己紹介が終わったら進行役から課題を発表（発表時間は1分/1人 程度を目安に）

★ **進行役**： 司会を担当し、順番にメンバーを指名し、全員に課題発表を促す

➤ メンバー全員の課題発表を終えたら、他の方の課題を聞いて、気付いたことや疑問等、グループ内で意見を交換、共有しあう

★ **発表者**： メンバーから出た課題や意見を集約し、  
実習用資料P.13〔グループワーク 課題発表（4 - 5人組）記録用紙B〕に記入  
全体発表で発表する課題、意見等を、1つ or 2つに絞り、発表内容をまとめておく

➡ グループワーク終了後（ブレイクアウトルーム退出後）、発表者から全体に発表

### ～ フリートークしながら待機 ～

- ・ 講師への**質問**なども、まとめてみましょう
- ・ 時間に余裕があれば、担当者としてのエピソードや困っている事等、差し支えない範囲で**情報交換**してみましょう



## 長い時間、お疲れ様でした！

本日、得られた課題や気づき、新たな情報を日々の業務に活かし、

日常会話においても、ぜひ「傾聴」を実践してみてください