

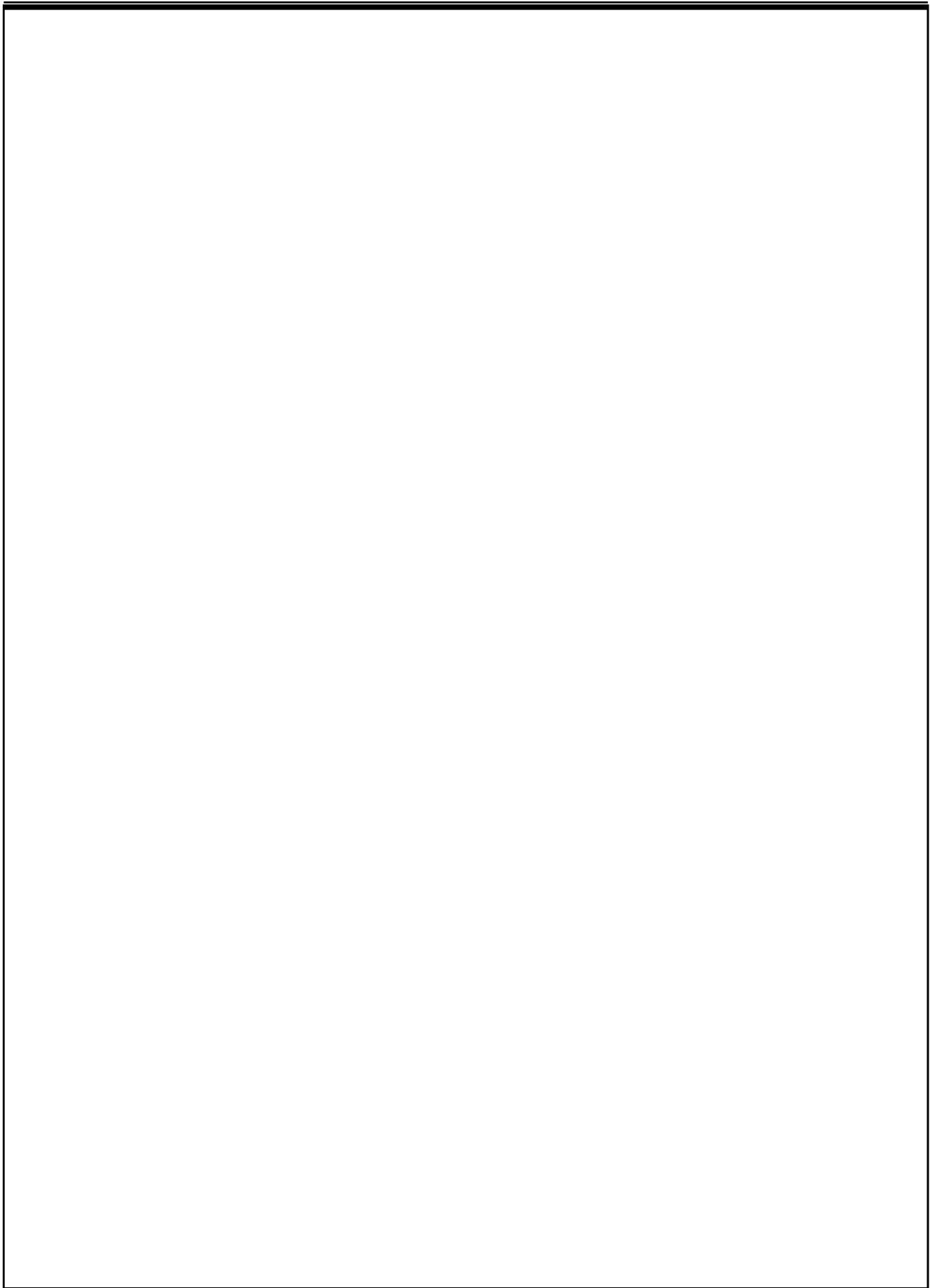
『聴く』ための基本スキル (アドバンス)



2023 年 9 月 21 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



<受講にあたって>

- 講義中はミュート・ビデオオンを基本とします。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。
- 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。
- 大きくうなずく等、少し大げさなリアクションをお願いします。
- 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。

画面左下：



画面右上：



画面下中央：



研修プログラム

1. 研修の目的
2. 聴き方のおさらい
3. 訊き方の基本
4. 訊き方のロールプレイ_基礎編
5. 訊き方のロールプレイ_応用編
6. 振り返りと課題共有

途中で適宜休憩を取る予定です。

1. 研修の目的

◆ 通報・相談窓口のながれ

通報・相談
一次受付

＜聴くスキル＞

調査対応

＜調査スキル＞

処分検討
是正措置

□ 環境を整える

プライバシーが守られる環境

□ 通報・相談者に信頼されるように配慮する

第一印象、話しやすい距離や向き、安心できる雰囲気

□ 通報・相談者を尊重し、ゆっくり丁寧に時間をかけて 聴く

傾 聴



整 理（要約）



確 認・質 問



意 思 確 認



一次受付の記録
（報告内容）確認

訊く

信頼関係を築く

信頼関係を保つ

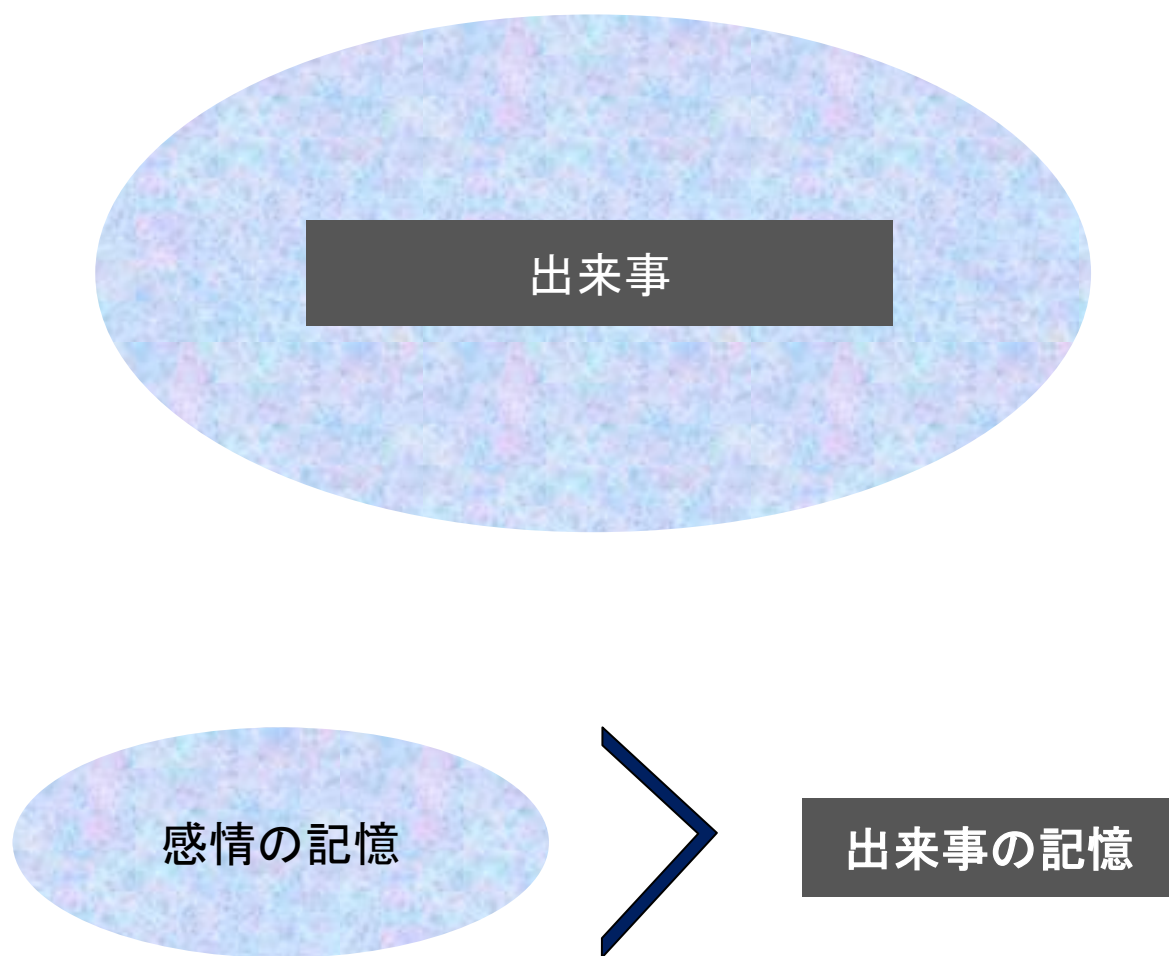
調査対応へ
つなげる

ベーシック

アドバンス

◆ 「訊くこと」の基本を身につける

出来事は玉虫色でおおわれている . . .



2. 聴き方のおさらい

◆ 傾聴とは

話し手に寄り添って、じっくりと話を受けとめる聴き方

- : 話し手を尊重し、話をさえぎらずに、ありのままを受けとめる。
 - 出来事を話している間も、出来事を語る中でにじみ出る様々な感情を受けとめる。
(例：つらい思い、相手への強い怒り、仕方がなかったという思い)
- : 話し手の価値観や、話し手が何を思い・感じながら話しているのかを理解する。同意ではない。
 - 自分の経験や価値観、物の見方は脇に置いて、話し手の思いをそのまま聴く。
(批判、価値観の押し付け・決め付け・指示はしない)

◆ 基本スキル

テンション、テンポ、声のトーン

(1) うなずき、あいづち

話し手の発言に合わせて、うなずきなどの動作や、「はい」「ええ」「ああ」「うーん」などの言葉で応答する。

→ 話をさえぎられずに、自分の話したいように話すことができる。

(2) 伝え返し

話の中のキーワードとなるような言葉を、言い換えずに繰り返したり、話の内容のキープポイント（出来事だけでなく、感情も）を話し手の言葉をそのまま使って伝え返す。

→ 話がきちんと伝わっていることを感じられる。

(3) 要約

話が一区切りついた時や相談の終りなどに、要点をまとめて伝え返す。

- ・ 要点には、出来事だけでなく、話し手の感情や考えも含まれる。
- ・ 何が要点になるのか、話し手との間にずれが生じないように。

→ 話を理解してもらえていることを感じられる。

信頼関係を築く

3. 訊き方の基本

◆ 訊き方のポイント

- 話し手の考えを、話し手の言葉で語ってもらう
→ 選択を迫るような問いかけ（クローズドクエスチョン）は控える
- 話し手、相手のどちらにも偏らない姿勢を保つ
→ 公正公平な立場で問いかける

信頼関係を保つ



情報を訊き出す



本音を引き出す

（１）信頼関係を保つ

話し手が自由に話すのを待つ（せかさない／さえぎらない）

！注意！

安易な慰め、話し手を不安にさせる発言

→ 信頼関係が途切れそうになったら「聴く」に戻る

（２）情報を訊き出す

具体化する（いつ／どこで／だれが／なにを／どのように）

！注意！

勝手な判断、たたみかけるような質問

→ まずは、調査対応が必要となる最低限の情報

（３）本音を引き出す

オープンクエスチョンで問いかける（どう思いますか／どうしたいですか）

！注意！

選択を迫る、相手（対象者）に偏った問いかけ

→ 返事の強要、誘導、考えの押し付けにならないように

～ 調査対応へつなげる問いかけ（前置き）例 ～ ！無理強いにならないように！

「職場での解決（改善）は難しいように感じるので、」

「解決（改善）に向けた1つの方策になるのではないかと思いますので、」

3. 訊き方の基本

◆ 事実関係の整理・確認

基礎情報	<ul style="list-style-type: none">通報・相談者名、所属部署、雇用形態対象者名、所属部署、<u>通報・相談者との関係</u>
通報・相談内容	<ul style="list-style-type: none">どのようなことがあったのか → <u>いつ、どこで、どのように</u>行われたのか<ol style="list-style-type: none">日時、場所、具体的内容(発言・態度等)繰り返し行われているか(頻度、期間)目撃者はいるか／証拠になるようなものはあるか通報・相談者はどのように対応したか／他の人はどうか共謀／同調している人はいるかきっかけとなった出来事に思い当たるものはあるか → 全てを聴取する必要はない → 事案に対して必要最低限の情報で可上記のことを、どのように感じているのか／考えているのか<ol style="list-style-type: none">不快感、怒り、恐怖心、傷つき等、その気持ちと程度どのような影響が出ているか(業務面・心理面)窓口以外への通報・相談の有無<ol style="list-style-type: none">通報・相談した結果、どのように考えたのかどのような対応を望むか → 具体的な考えを持っていない場合は、一緒に考える → 無理に答えを得る必要はない

留意事項

- 報告範囲の限定
 - ① 通報・相談者の名前を開示していいか
 - ② 誰にどの範囲まで伝えても大丈夫か
／絶対に伝わらないようにすべき人(部署)はいるか
 - 心身の状況
 - ① 心理的反応はあるか
→不安、恐怖、緊張、抑うつ、気力低下、過敏等
 - ② 身体反応はあるか
→不眠、食欲不振、疲労感、倦怠感、動悸、腹痛、めまい等
- 場合によっては、医療につなげる声掛けを

◆ 記録（報告内容）についての合意・謝意の表明

- 記録した（報告）内容を伝えて、齟齬や間違いがないか確認してもらう
 - 希望する対応については、同意しない、期待させない、落胆もさせない
 - 今後の流れについては、「後日、ご連絡させていただきます」程度で
- 通報・相談してくれたことに感謝の意を表す
 - 不安から安心感へ

4. 訊き方のロールプレイ_基礎編_進め方

◆ ロールプレイは「任意」の2人組で行っていただきます

➤ 記録（報告）に必要な最低限の情報を訊き出しましょう。

時間: 7分間／回

(講師が巡回します)

ブレイクアウト
ルーム
入室

➤ 講師の「では、始めてください」の声掛けで、自動的に2名だけの画面に移動します

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

➤ 2名揃ったら、「会社名・名前・今朝、起きた時間」を伝えあう

➤ 今朝、早く起きた方が先に「担当者役」

※通報者役は事例を
読む必要はありません

① 要約を伝えて、調査対応を促す

② 記録（報告）に必要な項目を訊き出す

～ 3～4項目訊き出せたら ～

③ 記録（報告）する内容を伝えて、合意を得る

➤ 時間に余裕があったら、通報者役が感想を伝える

ブレイクアウト
ルーム
退室

➤ 時間になったら、自動的に全員の画面に戻ります

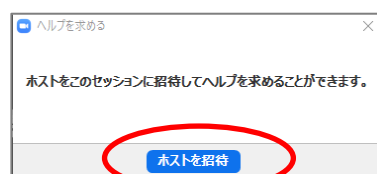
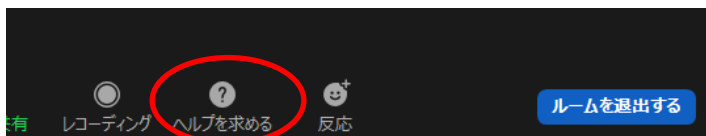
POINT ① 無理強いせずに、あくまでも本人の意向を大切にする


② 会社が調査対応しようと思える必要最低限の情報でOK

③ 出来事だけでなく、心情も含めた記録（報告）にする

ロールプレイ実施中に、通信不具合（音声聞こえなくなった、映像が途絶えた）等が発生した場合は、画面下部の「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。

画面下右寄り





4. 訊き方のロールプレイ_基礎編_事例

【同僚の不正行為】

* 通報者：正社員_実名通報

[通報者の置かれた状況]

- ・ 通報者は、同僚であるAから、自宅から会社まで電車とバスを乗り継いで通勤していると聞いていた。
- ・ だが最近、自転車で出社している姿を目撃するようになった。どうやら、会社から数分の場所にAの娘の家があり、そこから通っているようだ。
- ・ Aには、定期代として月5万円ほどが支給されているはずだ。Aは、通勤手当を不正受給しているのだと思う。
- ・ Aは、職場でムードメーカー的な存在。通報者が通報したことがAに分かると、職場に居づらくなりそうだし、Aから嫌がらせされそうで不安。
- ・ 通報者の名前は、Aには絶対分らないように調査して、然るべき処分をしてほしい。

要約	<p>➤ 状況を全て盛り込む必要はありません。ざっくり（数行で）まとめた出来事に通報者の考えと心情をプラスして、簡潔にまとめます。</p> <p>例）あなたは、同僚から電車とバスで通勤していると聞いていたのに、自転車で出社している姿を目撃するようになったのですね。</p> <p>それで、その同僚が通勤手当を不正受給しているのだと思ったのですね。</p> <p>でも、、、あなたが通報したことが同僚に分かると、職場に居づらくなったり、同僚から嫌がらせされたりしそう、という不安もあるのですね。</p>
確認項目	

5. 訊き方のロールプレイ_応用編_進め方

◆ ロールプレイのねらい

- 信頼関係を保ちながら訊き出せるでしょうか。
- 記録（報告）に必要な最低限の情報を訊き出せるでしょうか。
- 誘導することなく、話し手の本音を引き出しているでしょうか。

◆ ロールプレイの進め方

時間：18分間／回

（ 講師が巡回します ）

	通報者役	担当者役①	担当者役②	オブザーバー
1回目				
2回目				

通報者役 ： 役になりきる → 別途、講師から演技指導します

担当者役 ①： **要約を伝えて**信頼関係が築けたら、情報・本音を訊き出す
（5分間） 担当者役②にバトンタッチしたら ②の訊き方を観察

担当者役 ②： 担当者役①の訊き方を観察、バトンタッチされたら
（4分間） 信頼関係を保ちながら①が訊いていない情報・本音を訊き出す

※担当者役は、通報者の本音は何か？を意識しながら訊き出しましょう

オブザーバー： 担当者役①②の訊き方をチェック（ ロールプレ応用編MEMO ① ）
+ **進行役**

→ Good と Motto を最低でも1つずつ見つける

→ **ビデオはオフにして**、開始の合図と時間計測、
開始から5分経過したところ、および、
9分経過したところで声掛け（ P11参照 ）

◆ ロールプレイの流れ

時間：18分間／回

講師が「通報者の置かれた状況」を読み上げます

=== 以下、通報者役：通 担当者役：担 オブザーバー：Ob と表記 ===

ブレイクアウト
ルーム
にて待機

6～7分間

担①、担②、Ob：

相談しながら
・要約を策定
・訊き出す項目を検討

別室

通：

講師から演技指導

通報者役が入室

ロールプレイ
実施

9～11分間

Ob：時間計測

<画面右上>
残り時間カウント
ダウン表示

Ob：ビデオをオフにして、「では、始めてください」と声掛け
＋ 時間計測スタート
＋ 担当者役の聴き方をチェック
（ ロープレ応用編MEMO ① ）

担①：要約を伝えて信頼関係が築けたら、情報・本音を訊き出す

通：担①を信頼できたら、本音も話す

～ 開始から 5分経過 ～

Ob：「5分経ちました、担当者交代してください」と声掛け

担②：信頼関係を保ちながら、情報・本音を訊き出す

通：担②を信頼できたら、本音も話す

～ 開始から 9分経過 ～

Ob：「終了です」と声掛け

～ フリートークしながら待機 ～

※通報者役：本音の発表はしないでください※

時間になったら、自動的に全員の画面に戻ります

ブレイクアウト
ルーム
退室

全員の画面に戻ってから、感想発表ワークを行います

5. 訊き方のロールプレイ_応用編_感想発表

◆ 感想発表の進め方

時間：6分間／回

（ 講師が巡回します ）

担当者役 ① ⇒ 担当者役 ② ⇒ オブザーバー ⇒ 通報者役

<発表内容>

・ 担 当 者 役： 通報者役の本音はどのようなものだったか

オブザーバー： 担当者役の訊き方のGoodとMotto、基本に沿っていたかどうか

通 報 者 役： 本音を話せたかどうか ⇒ 本音の発表

話せた人＝どのタイミング（問いかけ）で話そうと思えたか

話せなかった人＝どうして話そうと思えなかったのか
どのような問いかけがあれば話そうと思えたか

→ 担当者役：課題を記入（ロープレ応用編MEMO ②）

◆ 感想発表の流れ

感想発表

6分間

<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

Ob：「担当者役は、感想発表お願いします」と声掛け

担①②： 通報者の本音はどのようなものだったかを発表

Ob：担当者役のGoodとMottoを発表 ＋
「通報者役の△△さん、お願いします」と声掛け

通：本音を話せたかどうか発表

目安：残り時間2分～「担当者役は課題を書きましょう」のメッセージ ～

Ob：「担当者役は、課題を書いてください」と声掛け

担：課題を記入（ロープレ応用編MEMO ②）

発表時間
割り振り
不要

～ フリートークしながら待機 ～

時間になったら、自動的に全員の画面に戻ります

6 . 振り返りと課題共有

◆ グループワークの流れ

時間:10分間

(講師が巡回します)

役割決め

- メンバーが揃ったら、★の方が今回の司会役を指名
- 今回の司会役の方が、全体に発表する方を指名

課題共有
実施

<画面右上>
残り時間カウント
ダウン表示

- 司会役の方から課題を共有、全員の課題共有を促す
- 全員の課題共有を終えたら、他の方の課題を聞いて気付いたことや疑問等の意見交換
- 発表者は、グループで出た課題や意見を集約してメモを作成
→ グループワーク終了後、全体への発表

～ フリートークしながら待機 ～

講師に質問してみたいことなどもまとめてみましょう

時間に余裕があれば、コンプライアンス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

お疲れ様でした

本日見い出した課題を意識して、
時々、日常会話において「傾聴」での聴き方・訊き方に
チャレンジしてみましょう