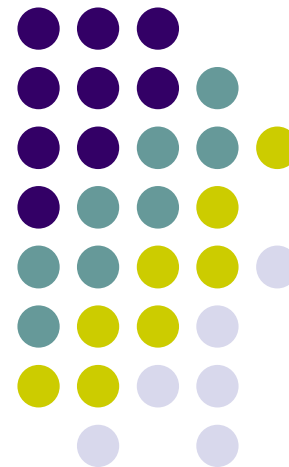


『聴く』ための基本スキル研修 (ベーシック)

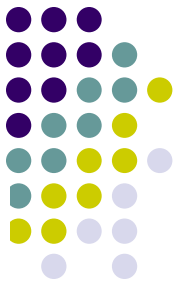
2023 年 10 月 16 日 (月)
13:00 ~ 17:00

ダイヤル・サービス株式会社

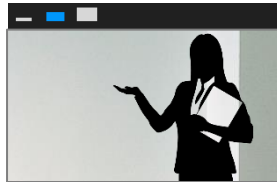
本資料の無断流用・無断配布は固く禁止します



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



※画面右下に移動させる

画面左下：



画面右上：



画面下中央：



➤ 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。

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）

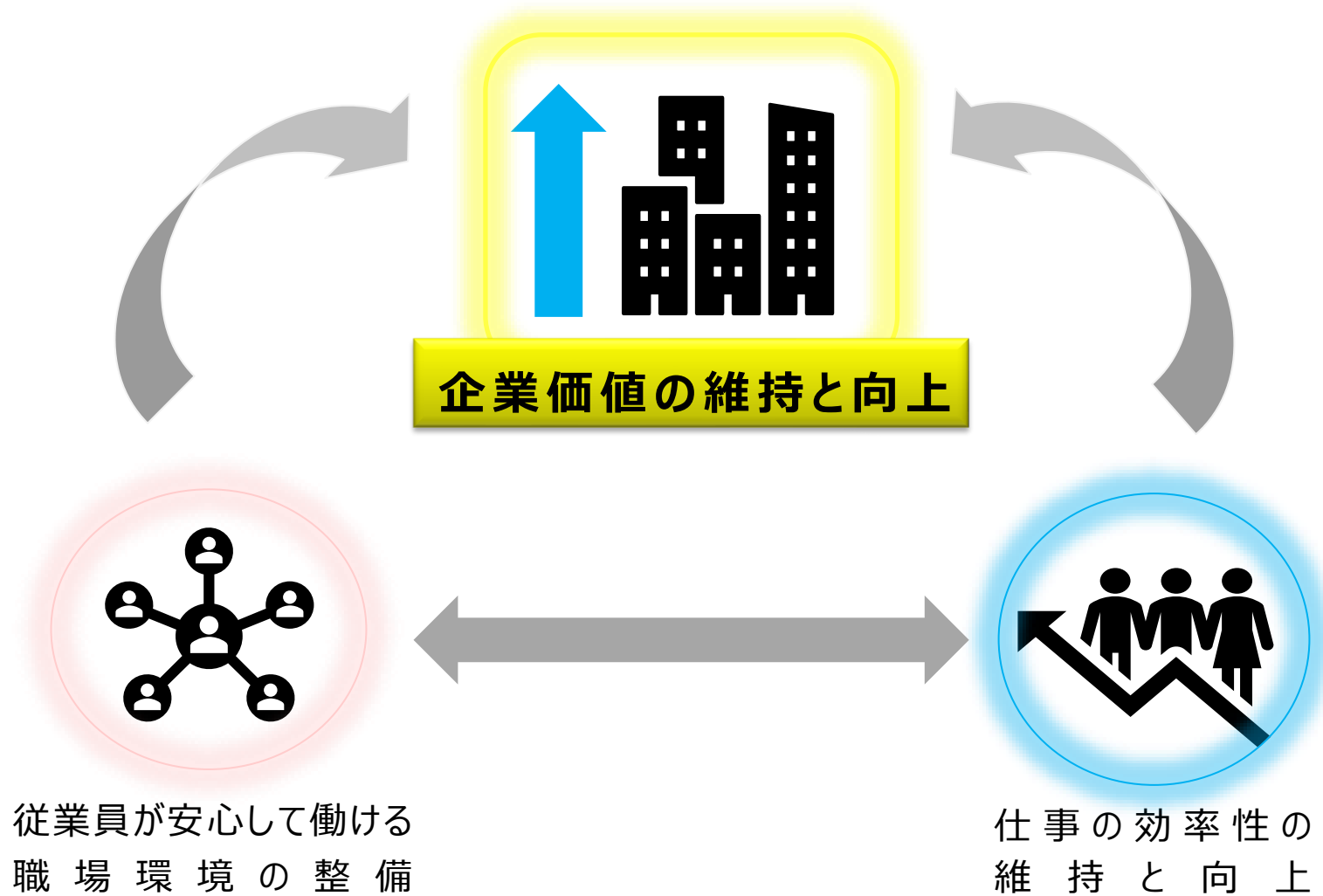
途中、適宜休憩を取る予定です。



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

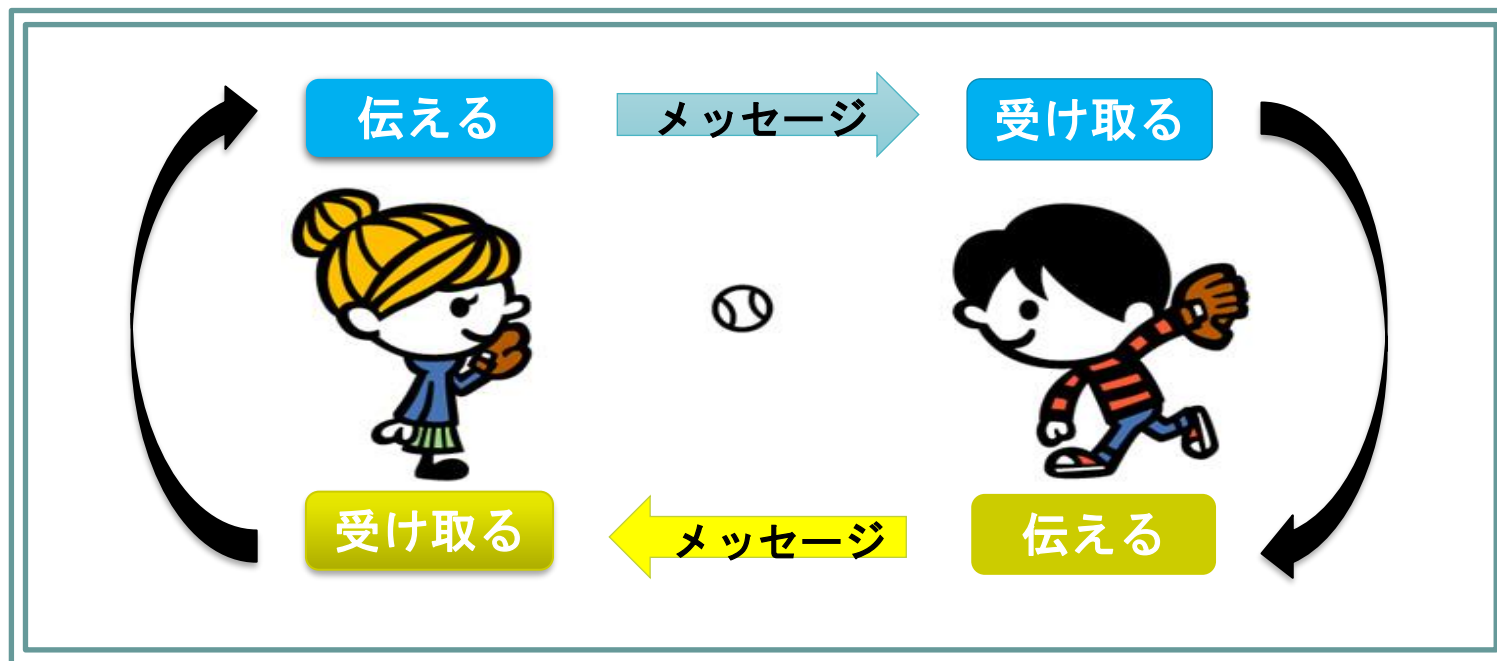


➤ 通報（相談）者から信頼され、
通報（相談）者を信頼できる

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



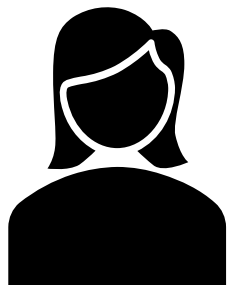
日 常 会 話

どこが違うのでしょうか？



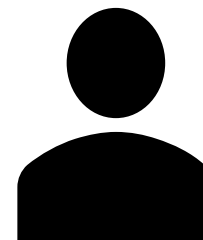
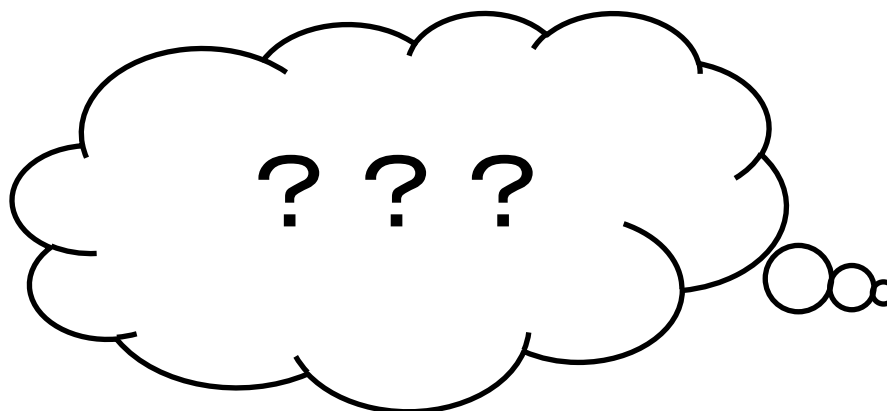
通 報（ 相 談 ） 時 の 会 話

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。

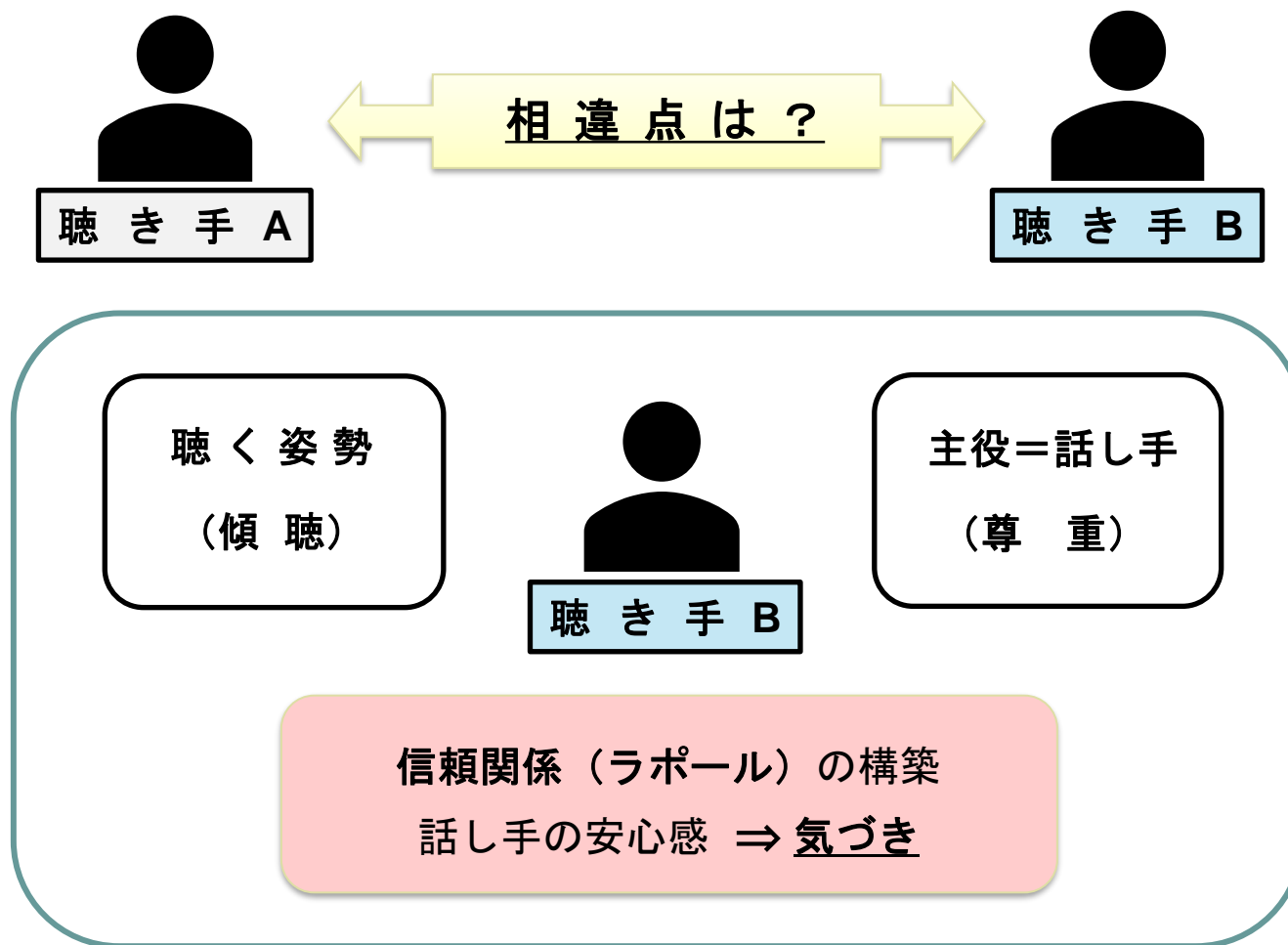
聴き手B： *初めての場所も、前から知っているような気がしたんですね。*

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

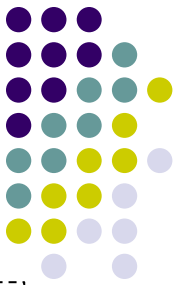
- ◆ 受 容 : 相談者を尊重し、話をさえぎらずに、ありのままを受けとめる。
 - ➡ 相談者が事象を話す中で、にじみ出る様々な感情や思いも受けとめる。
(例：つらさ、くやしさ、不安、強い怒り、納得できない、悲しさ…など)
- ◆ 共感的理解 : 相談者が大切にしたい価値観、
相談者が事象をどう捉え、どう思い・感じているのか、
そのまま捉え、理解する。同意ではない。
 - ➡ 自分の経験や価値観・捉え方・思い込みは脇に置いて聴き、
目の前の相談者の捉え方、思いをそのまま理解する。
(批判、価値観や考え方の押し付け・決め付け・指示・アドバイスはしない)

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）

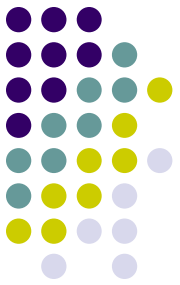
★相談者は・・・

⇒ ・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。

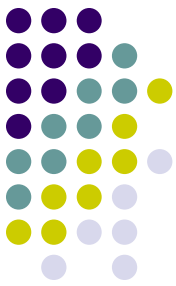
■ 公平な関係性、信頼関係の構築を妨げる可能性のある言葉

△ 「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

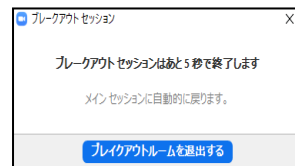
➤ 2名ルームに揃ったら、「会社名・氏名・今朝の起床時間」を伝えあいます

➤ 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 ★

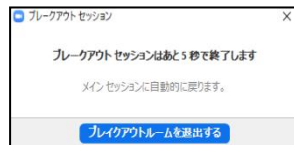
- 講師の「では、始めてください」の声掛けで、下の画面に自動的に移動します



※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「ヘルプを求める」



→ 「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。
- ・ 話し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。

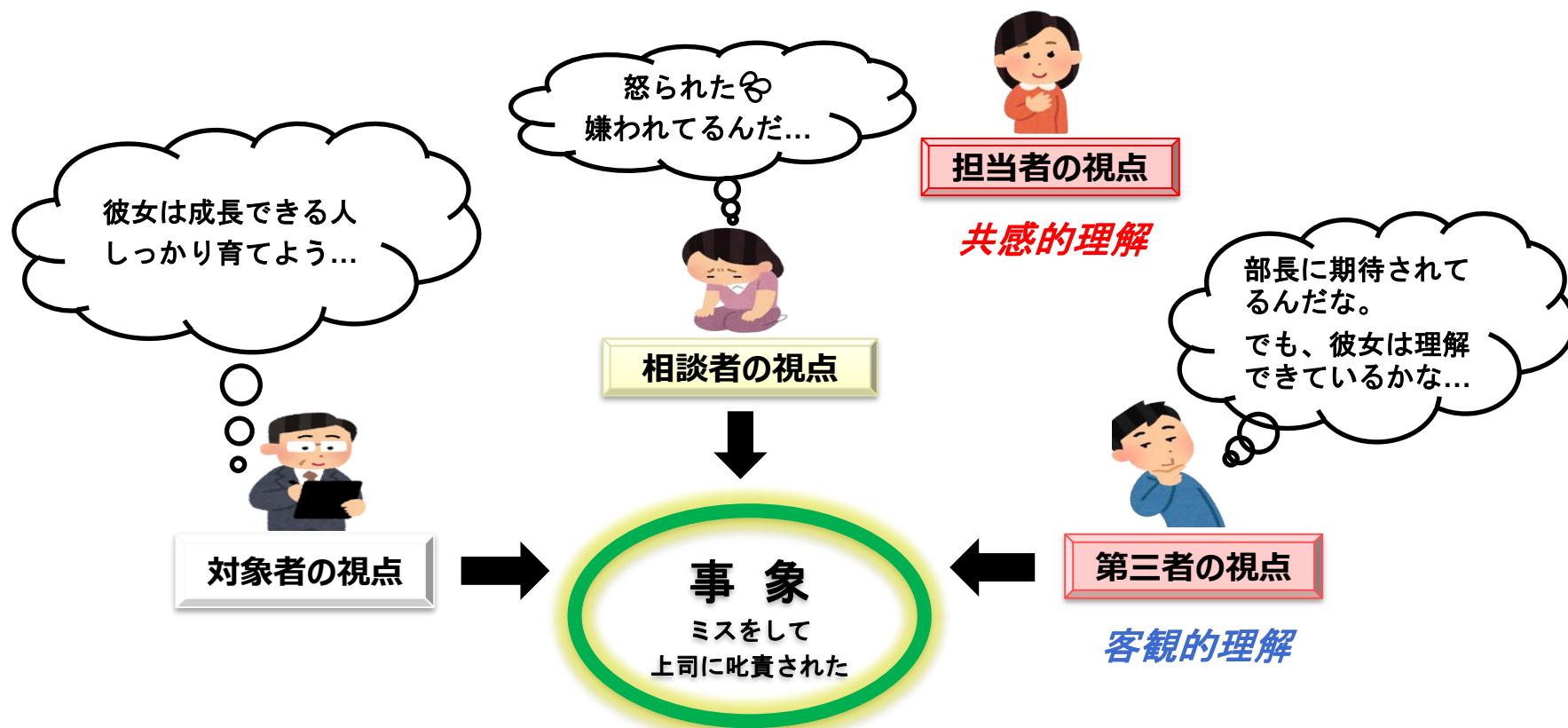
7. 相 談 を 受 け る 際 の 心 得



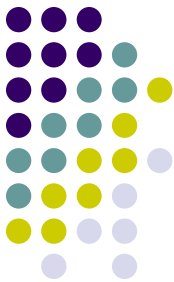
共感的理解と共に客観的理解を持つことも大切



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