

# 『聴く』ための基本スキル ～ ベーシック ～



**実 習 用 資 料**  
**（ 模 擬 事 例 文 ① ② ③ ④ 含 む ）**

2023 年 11 月 7 日（ 火 ）

13:00 ～ 17:00

ダイヤル・サービス株式会社

本資料の無断流用・無断配布は固くご遠慮願います

ロールプレイ①：基本編

～ うなずき・あいづち・伝え返しの練習 ～

- ・相談者セリフの（ ★ ）は、うなずき・あいづちを入れるタイミング例です。
- ・担当者セリフの【 】に、伝え返しの言葉を考えて記入し、練習してみましょう。

[相談者のプロフィール] 40代女性、派遣社員、一般事務

[相談内容]

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：少し余裕ができて、楽になったんですね。

相談者：ええ。  
でも、仕事中、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たんです。（ ★ ）

担当者：集中できなくなって、仕事がしづらくなってきたんですね。

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ね??（ ★ ）


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： 最近入った派遣社員たちが、仕事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。
----	--



## 8. ロールプレイ 実践編（3人組）

実践編ロールプレイで相談する内容は、

番です

※P. 8、9、10、11の模擬事例文から選択し、番号を記入。  
または自分の経験、受けた相談事例。

M E M O

① オブザーバー役 観察記録MEMO（ □に✓記入）

☐    うなずき・あいづち

☐    伝え返し

☐    要約

良かった点（Good）

気になった点（Motto）

② 担当者役として感じた課題



## 模 擬 事 例 文 ①、②、③、④

### 事例 ①【上司の不正行為】

〔相談者のプロフィール〕：正社員（課長職1年目）

〔相談者の状況〕：上司である部長が、特定の業者と癒着して、10年以上にわたり不正行為をしていることを知ってしまった。相談者は、部下から「部長の不正行為を会社に通報してください」と頼まれ、相談に来た。通報することは初めてで緊張している。

〔相談者が捉えている事実〕

- ・ 部長は、特定の業者に、通常の倍近い額で商品を発注。  
その見返りとして、毎回リベート（現金）を受け取っている。
- ・ 不正行為の影響からか、顧客から「商品のクオリティが低下している」との声が寄せられているが、部長は対応する姿勢がなく、放置している。
- ・ 部長は、パワハラ気質。誰も部長に逆らえない雰囲気がある。部長の不正行為を疑い通報した部下を異動させたという噂もある。「部長のパワハラに耐えられない」と離職した社員もいる。
- ・ 部下たちから「マスコミに訴えるしかないのでは」との声も出てきている。

〔相談者の気持ち〕

- ・ 通報によって、部長から報復を受けるのではないかと不安。
- ・ 相談者は課長職に就任して間もない。部下からの信頼を壊したくない。

※ 上記の情報をもとに、アドリブをたくさん入れ、リアルな相談者になってください！

〔MEMO〕



### 事例 ②【パワーハラスメント】

〔相談者のプロフィール〕：契約社員（1年ごとの契約更新）

〔相談者の状況〕：上司の課長は、相談者が仕事の質問をすると「何度も聞くな」「そんなことは自分で考えなさい」と怒る。相談者は、いつか課長に大声で叱責されるのではないかと感じ、課長が怖い。最近、朝起きると身体がだるく、気分が落ち込み、会社に行くことがつらくて仕方がない。どうしたらいいか困って相談に来た。

〔相談者が捉えている事実〕

- ・ 課長は短気な性格のようだ。相談者以外の部下に、大声で叱責しているのを何度か見ている。相談者も、今後、同じ目に合うのは確実だと思う。
- ・ 契約社員なので、任された仕事をミスしたら契約更新してもらえない。ミスしたくないので何度も確認するのは当たり前のことだ。
- ・ 初めて事務職に携わるため、仕事のやり方が、わからない時が多い。しかし、課長は、仕事のやり方を教えてくれない。

〔相談者の気持ち〕

- ・ 課長に怒られることが怖くて仕方がないし、不安。
- ・ 相談者が相談したことで、課長に処分が下ったら、課長は相談者を逆恨みをして、契約を更新してくれないのではないかと不安。

※ 上記の情報をもとに、アドリブをたくさん入れ、リアルな相談者になってください！

〔MEMO〕

### 事例 ③【セクシュアルハラスメント】

[相談者のプロフィール]: 正社員(一般職)

[相談者の状況]: 指導役の先輩から「好みのタイプだな」「付き合ってほしい」などのメールが頻繁に送られてくる。仕事に影響しないよう、遠回しに断っているが気づいてもらえない。最近、駅で待ち伏せされたり、会社の帰り道に、後をつけられている気がして、先輩を見ると、恐怖を感じるようになった。今後も、仕事で先輩と関わるのでどうしたいか相談しに来た。

[相談者が捉えている事実]

- ・ 先輩は業務知識が豊富で、指導も丁寧で優しい。相談者は、良い先輩に恵まれたと思っていた。
- ・ 先輩と、帰りの電車で一緒になる時があり、電車内で仕事のことを色々教えてもらっていた。話す機会が多かったと思う。
- ・ 仕事で、今後も先輩と関わらざるを得ない。先輩との関係性が悪くなると仕事に影響が出ると思う。

[相談者の気持ち]

- ・ はっきり先輩に断るべきなのはわかっているが、仕事に影響するのは困るので、できない。先輩との関係性が悪化するのはい避けたい。
- ・ このまま放置していると、先輩から危害を加えられる恐怖心がある。しかし通報したことで、先輩から恨まれ報復されたり働きづらくなるのも不安。

※ 上記の情報をもとに、アドリブをたくさん入れ、リアルな相談者になってください！

[MEMO]

### 事例 ④【業務に関する悩み】

[相談者のプロフィール]: 正社員(営業職)

[相談者の状況]: 相談者は、営業職は初めてだ。テレワーク中心の勤務体系で研修はオンライン、業務指示は全てチャットで行われてきた。上司や同僚と対面で働いた経験は、2、3回ほどだ。  
間もなく入社して1年経つが、相談者は、上司や会社から何を求められているのか、よくわからない。独り暮らしのため、相談できる相手もない。近頃、眠れない日もあり、生活のリズムも乱れがちになり、先週、欠勤してしまった。

[相談者が捉えている事実]

- ・ 初めてのことばかりで、オンライン会議に出席していても、何を求められているのか、何をすべきかわからない。
- ・ 教育担当の先輩はいる。しかし個人的な事は相談すべきではないと思う。
- ・ 営業職が向いてないのかもしれない。入社して1年経つので、会社に残るか辞めるか、決めないといけない。

[相談者の気持ち]

- ・ 独り暮らしで孤独を感じる。相談できる人は誰もいない。1人でいると涙が出る。
- ・ 初めてのことばかりで、強いストレスを感じる。仕事に適応できているか不安。
- ・ 周囲の期待に応え、評価してほしい。失敗したくない。

※ 上記の情報をもとに、アドリブをたくさん入れ、リアルな相談者になってください！

[MEMO]



## 9. グループワーク 課題発表（４－５人組）

【                    : チーム】敬称略

役 割	名 前
進 行 担 当	
発 表 担 当	

グループで出た課題・意見