

『聴く』ための基本スキル研修 (ベーシック)

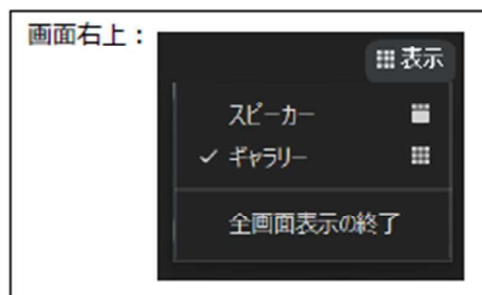
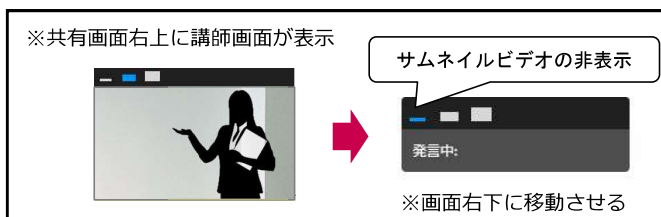
2024 年 11 月 11 日 (月)
13:00 ~ 17:00

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



- 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、「ビデオはオン、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。
- 通信の不具合（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）

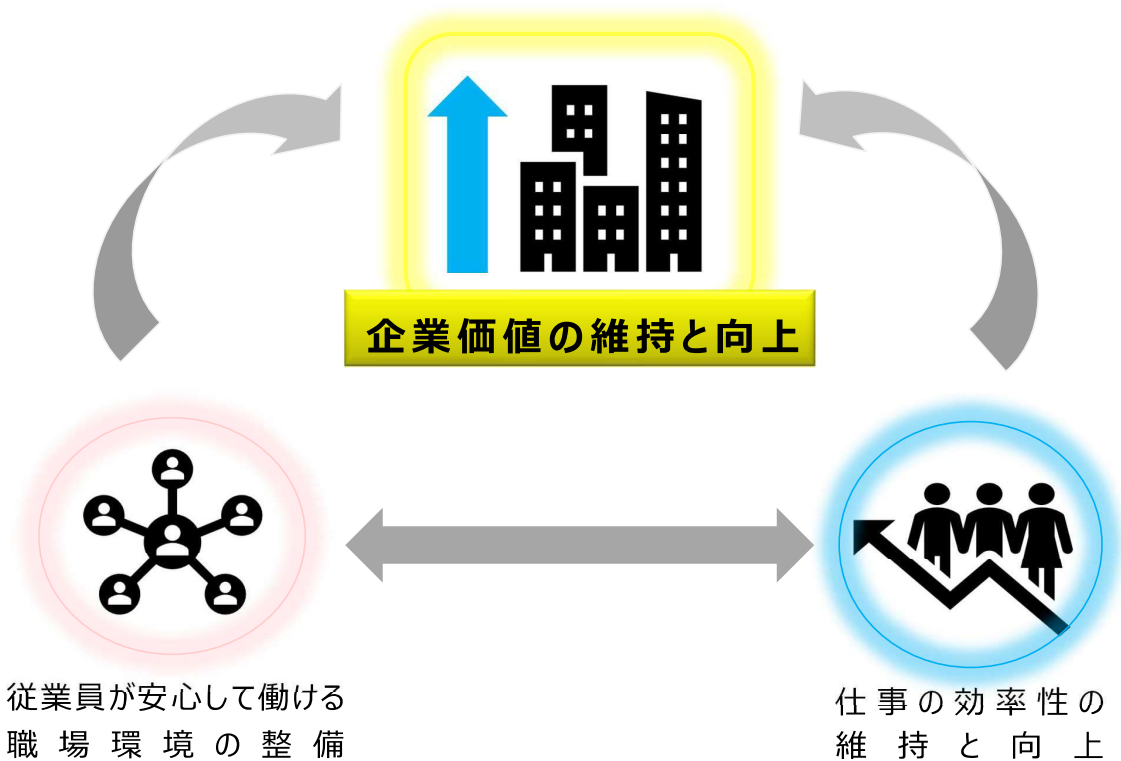
途中、適宜休憩を取る予定です。

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



Copyright © 2024 DIAL SERVICE INC. All Rights Reserved

4

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、
事象の概要を正しく把握する



➤ 通報（相談）者から信頼され、
通報（相談）者を信頼できる

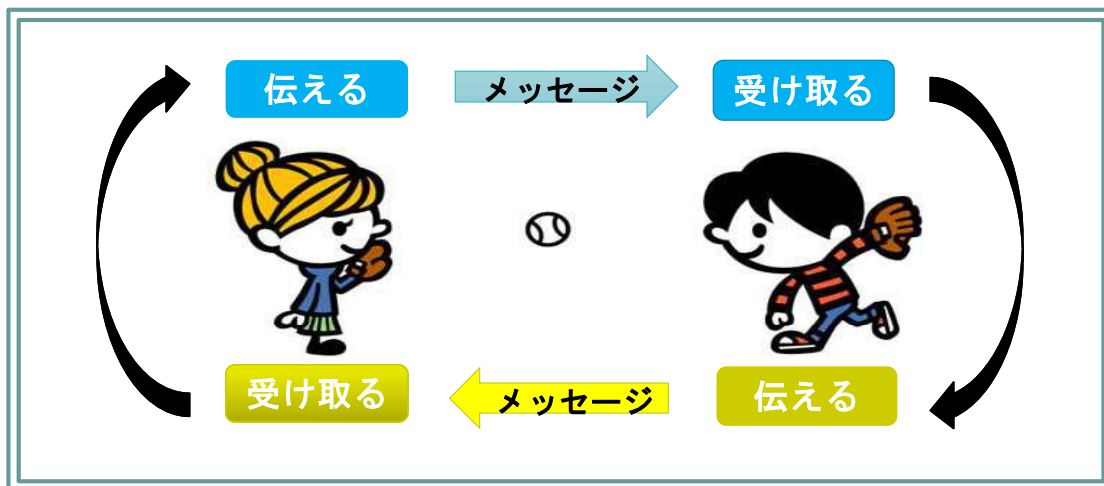
Copyright © 2024 DIAL SERVICE INC. All Rights Reserved

5

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？



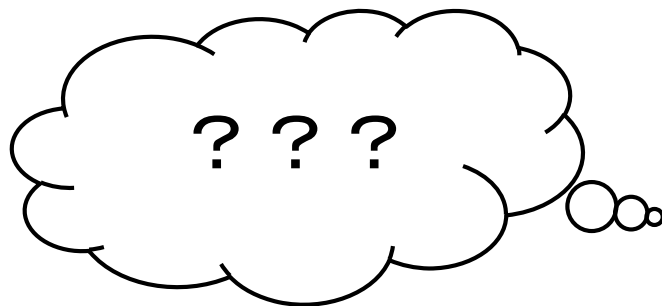
通報（相談）時の会話

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、京都に行ってきたんです。

聴き手A：京都はどのあたりに行ったんですか？

話し手：いろいろ行ったんですけど…。

京都の町は、古い昔の雰囲気が残っていて、本当に素晴らしかったですよ。

聴き手A：私も京都が大好きで、毎年行ってるんです！京都は食べ物もおいしいですね。

話し手：あ、そうなんですか。確かに。食べ物も、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…なんだか…懐かしさを感じたんです。

聴き手A：確かに京都は古い町だし。懐かしさを感じるって、わかりますよ。私も感じたことがあります。

結局、食事は、どこで何を食べたんですか？

話し手：え？ああ、実は祖母が京都出身で、昔よく京都の話をしてくれていて。

祖母から教えてもらった店が、今も営業していて嬉しくて！その店で食べました。

聴き手A：へえ！私の義理の母も京都の出身ですよ！偶然ですね。今度一緒に京都行きましょうよ。

話し手：あ、そうなんですか…。本当、偶然ですね…今度、計画しましょうか…。

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、京都に行ってきたんです。

聴き手B：そう。生まれて初めて、京都に行ったんですね。

話し手：そうなんです。京都の町は、古い昔の雰囲気が残っていて、本当に素晴らしかったですよ。

聴き手B：京都の町は、古い昔の雰囲気が残っていて、素晴らしかったんですね。

話し手：そうなんです。なんだか…変な言い方ですけど、

京都の町を歩いていたら…なんだか…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ので。

聴き手B：おばあさんが京都出身で、昔よく京都の話をしてくれたんですね。

話し手：そうなんです。祖母は、いつも嬉しそうに京都の話をしてくれたので、

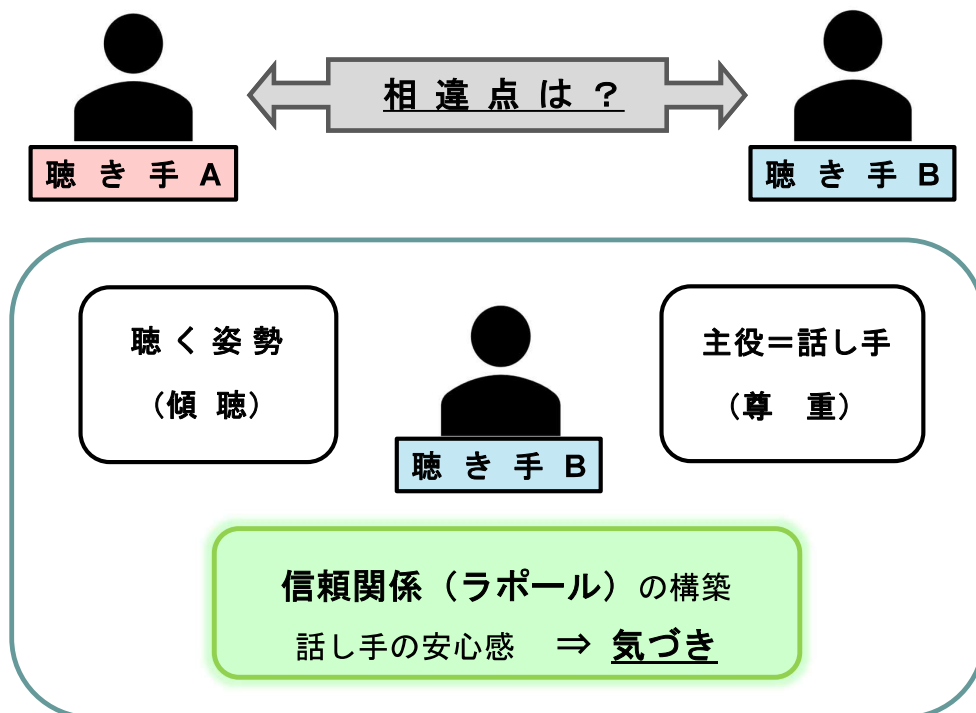
私も京都の話を聞くのが楽しくて…。懐かしいですね。

聴き手B：おばあさんの話を聞くのが楽しかったんですね。懐かしいですね。

話し手：ええ…楽しかったです。京都の町を歩いてたら、祖母の話を思い出してしまって…。

あ…亡くなった祖母を思い出したから、京都は初めてのなのに、懐かしさを感じたのかも…。

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、相談者の話を**傾聴**しながら、しっかりと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」等の言葉（あいづち）で応答する。
➡ **相談者**：「話を遮られず、しっかり聴いてくれている」と安心でき、自由に話すことができる。

□ 伝 え 返 し

目 的 相談者と、相談者の話す内容を、ありのまま受け止めている（**受容**）と伝える
事象だけでなく、相談者が繰り返す言葉（**キーワード**）や相談者の感情や考え方を表す言葉
（**キーポイント**）を言い換えず、相談者が話した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、相談者の話から捉えた要点をまとめ、
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**：話をきちんと聴いてもらい、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』

厳禁とされる言葉・対応

■ 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』

避けた言葉

■ 共感・同意を示す言葉（語尾）

△「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（伝わりました）」

「**あなたは**、・・・と思われた（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。

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

△「そうだったんですね」「そうなんですね」「そういうことですか」

⇒ ○「**〇〇**だったんですね」「**〇〇**なんですね」「**〇〇**ということですか」

★ 「そう」で省略する危険性

⇒ 誤った理解、理解が足りていない際、相談者に確認、訂正してもらえない。

特に要約時は省略した表現を使わない。「あいづち」する際、頻回でなければ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」

⇒ ○「**〇〇**（『なるほど』と感じた事がら）だったんですね」

「**〇〇**（『なるほど』と感じた事がら）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、不信感を抱くことがあります。



5. 基本の『聴き方』

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

【相談概要】同僚の勤務態度に疑問を感じる

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、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たんです。

担当者：集中できなくて、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。（★）
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、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。

6. ロールプレイ：基本編 - 1回目：8分間

講師が巡回します

時間：8分間

★ 任意の2人組で実施 ★

《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

➢ 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

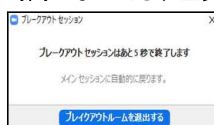
➢ 2名ルームに揃ったら、「氏名・今朝の起床時間」を伝えあいます（1分程度）

➢ 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」まで終えたら、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 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

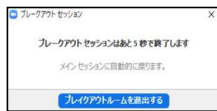
➤ 1 回目のセッションで、
最初に担当者役だった方（起床時間が遅かった方）が、今回、最初に「相談者役」になります

➤ 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ですか？
- (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ますか？（逆光は✕）
画面の背景に、余計なものはないですか？

② 相談者に信頼されるように配慮すること

- ・ **第一印象**はとても大切です。身だしなみ、**表情**を面談前に確認しましょう。
- ・ 話しやすい距離、向きを相談者に確認しましょう。（相談者が不安を感じないために）
- ・ 相談者が安心できる**雰囲気**を保つよう意識しましょう。
- ・ 話しにくいことを話そうとする、相談者のためらい、緊張、不安等の感情を理解し支えましょう。
- ・ 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、相談者のプライバシーと個人情報への配慮を大切に。
- (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ましょう。
相談者に一致できない自分を認め、とにかく相談者に集中しましょう。
- (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、相談者に正しく捉えられているかきちんと確認しましょう。相談者は「どうしたいのか」希望も確認しましょう。

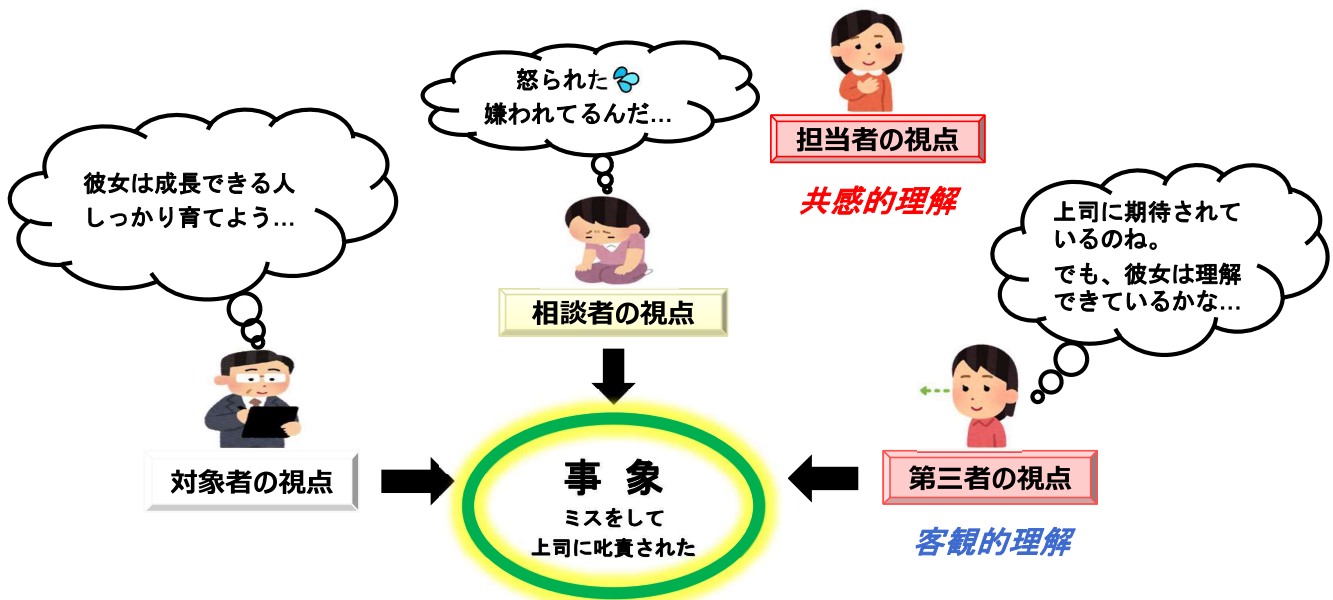
7. 相 談 を 受 け る 際 の 心 得



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聴きましょう。
- 相談者役に寄り添い、相談者役の話を共感的理解をしながら話を聴きましょう。
- 聴き方の基本に沿い、「うなずき」「あいづち」「伝え返し」で、相談者役を支えながら話を聴きましょう。

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: 12分間 / 1 回目、11 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

● 昨夜の就寝時間が ・ ・ ・ ≪ 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: 12 分間 / 1 回目、11 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。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:12分
2・3 回目:11分

8. ロールプレイ 実践編 : 3 回 実施

= ブレイクアウトルーム入室後の流れ = 講師が巡回します



I : 役割決め
※1回目のみ
1~2分間

- 3名揃ったら、「氏名・就寝時間」を伝えあう
- Aさん、Bさん、Cさん、を決める（P. 27 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」（基本の聴き方。相談者に集中しましょう！）

～ 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っ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）

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>

残り時間表示

Copyright © 2024 DIAL SERVICE INC. All Rights Reserved

28

M E M O



9. グループワーク課題発表：15分間

《グループワークのねらい》

- 課題や気づきをグループ内で共有。自分の課題、気づきを明確にする。

講師が巡回します

時間：15分間

自己紹介
2～3分間

・課題発表
実施
9～10分間

・全体発表内容
まとめ
2～3分間

<画面右上>
残り時間表示

- **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・気づきを発表し、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（氏名のみ）

➤ 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 記録用紙B〕に記入
全体発表で発表する課題、意見、質問等を、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