

# 『聴く』ための基本スキル研修 (ベーシック)

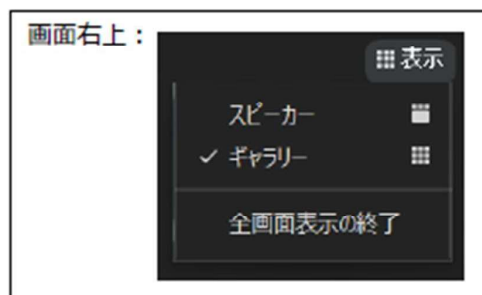
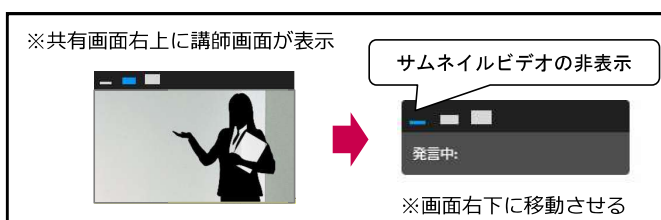
2025 年 9 月 4 日 ( 木 )  
13:00 ~ 17:00

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



- 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）

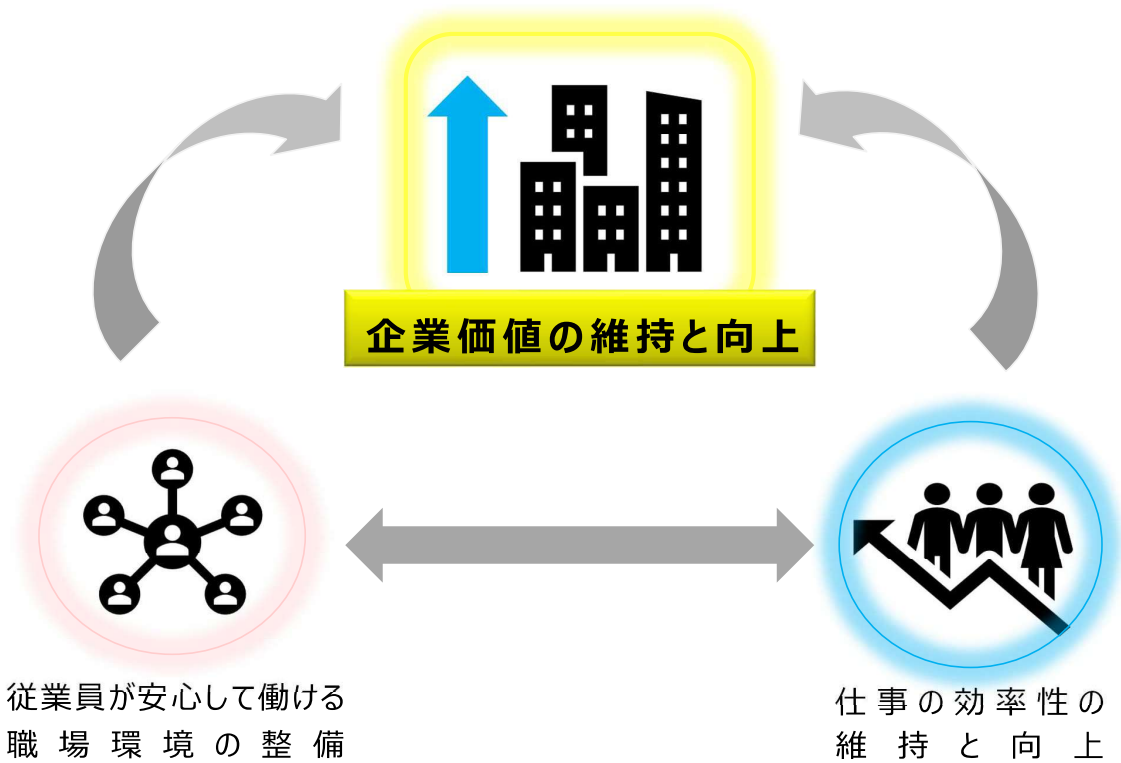
途中、適宜休憩を取る予定です。

## 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 © 2025 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

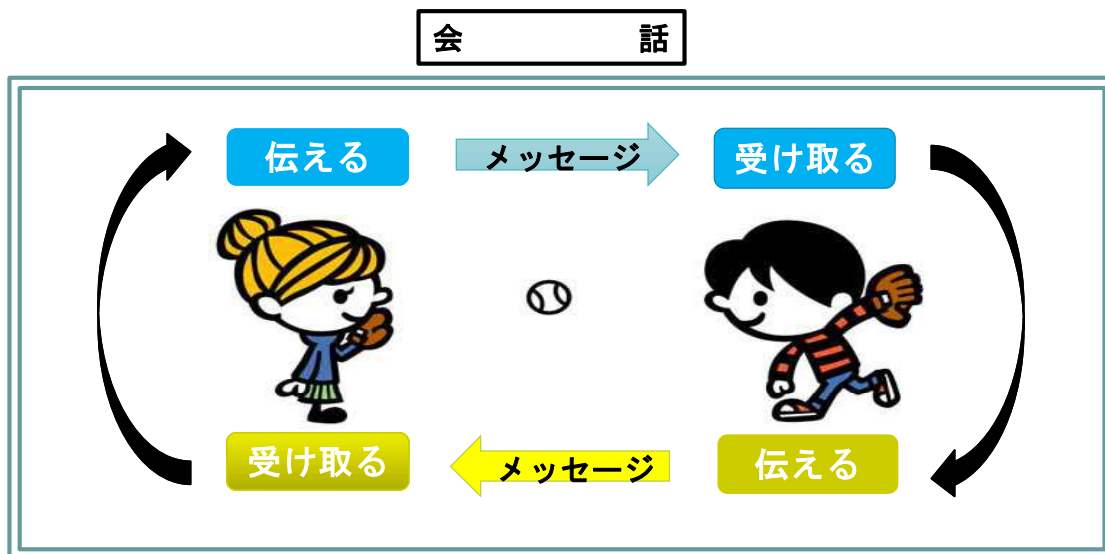


➤ 通報（相談）者から信頼され、  
通報（相談）者を信頼できる

Copyright © 2025 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



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？



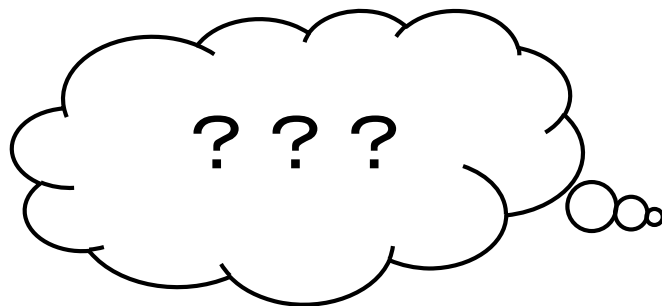
通報（相談）時の会話

#### 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、

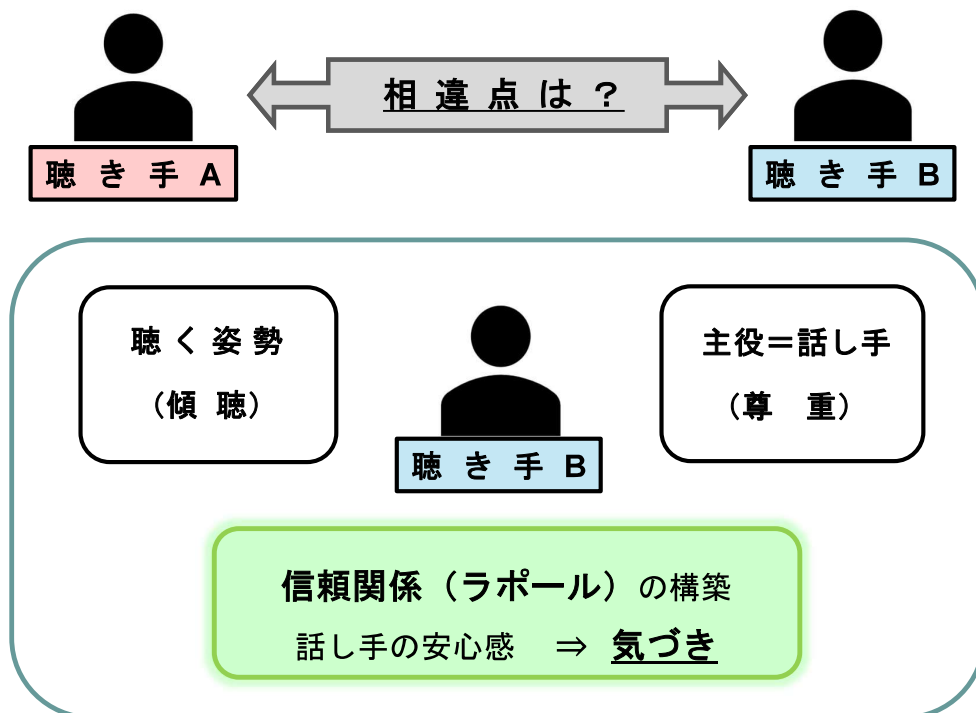
私も京都の話聞くのが楽しくて…。懐かしいですね。

**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、くやしき、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、しっかりと聴いてくれている」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

＜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

時間：8分間

★ 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

ブレイクアウトルーム  
入室

・自己紹介&  
順番決め  
・ロールプレイ  
実施  
＜画面右上＞  
残り時間表示

➢ 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

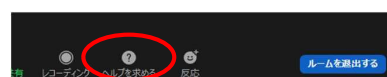
➢ 時間になったら、全員の画面に自動的に戻ります



※メッセージが表示 → クリックせずにそのまま待機

ブレイクアウトルーム  
退室

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

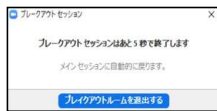
➢ 1 回目のセッションで、  
最初に担当者役だった方（起床時間が遅かった方）が、今回、最初に「相談者役」になります

➢ 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。

M E M O



## 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。

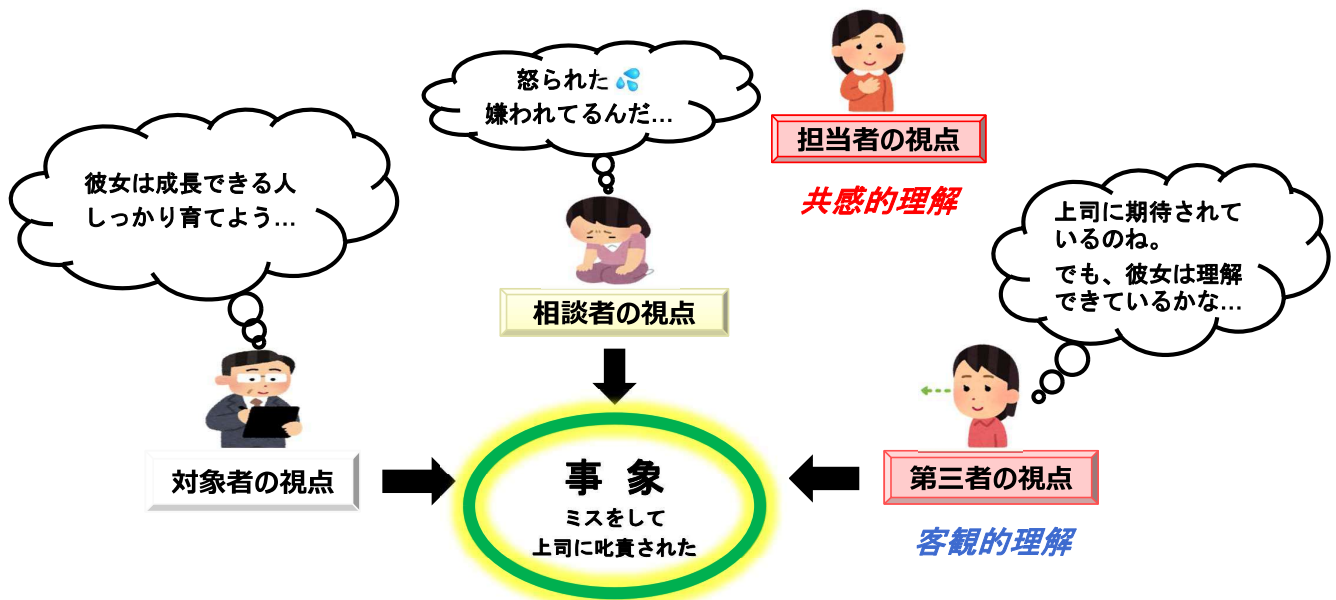
## 7. 相 談 を 受 け る 際 の 心 得



**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った感じがしたか。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）



## 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

【 時間 】

1 回目:12分  
2・3 回目:11分

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 © 2025 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