

2023年公開研修

**『聴く』ための基本スキル研修
（実践ロールプレイ編）**



皇居外苑(一般財団法人国民公園協会HPから)

2023年7月4日（火）

13：00～17：00

ダイヤル・サービス株式会社

<受講にあたって>

- ① 講義中はミュートを基本とします。

①画面左下：



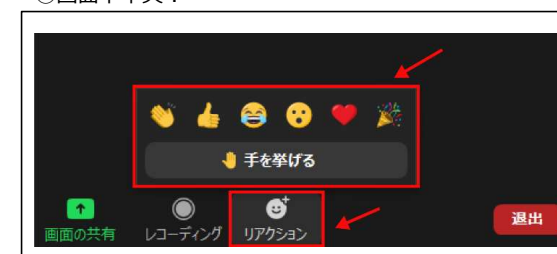
- ② 発言なさる時は、挙手をしてミュートを解除してください。発言が終わったらまたミュートに戻してください。

②



OR

②画面下中央：



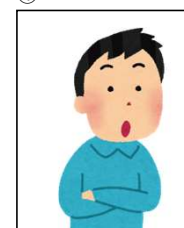
- ③ 通信不具合（音声が届かなくなった、画像が途切れた）があった場合は、チャットを使って事務局（ホスト）宛にお知らせください。

③画面下



- ④ 講師からの問いかけや、参加者の発言があった際は、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。

④



研修の目的

相談を受ける際に、相手をよく理解するためには、自分の中の価値観やフィルターに気づくことが大切です。それを【自己覚知】といいます。
事例検討やロールプレイをすることを通して、価値観やフィルターへの【自己覚知】を深めましょう。それにより、落ち着いた対応につながります。



研修プログラム

1. 聴き方の基本スキル
～基本ロープレ
2. 事例検討グループワーク
3. 実践ロールプレイ
4. まとめと質疑応答



(途中で適宜休憩を取る予定です)

1. 聴き方の基本スキル

傾聴とは？

話し手の価値観（考え方や“今・ここ”で感じていること）を尊重し、話し手の視点に立って、状況や感情を理解しようとする聴き方

大切なこと

- **受容的態度** ～ 話し手をありのままに受け入れる。
- **共感的理解** ～ 話し手の視点から理解する。
- 自分フィルター（偏見、信念など）を意識する。
- 「話を聴いている」「聴いたことを理解している」ことが、話し手にわかるように伝える。

聴き方の基本スキル

- **うなずき・あいづち**
- **伝え返し** ～ ポイントとなる言葉を返す。
- **要約** ～ 話の区切りや終わりに話を要約して返す。
- **質問** ～ じっくり聞くときは①から始める。

①開かれた質問

話し手が自由に回答できる質問

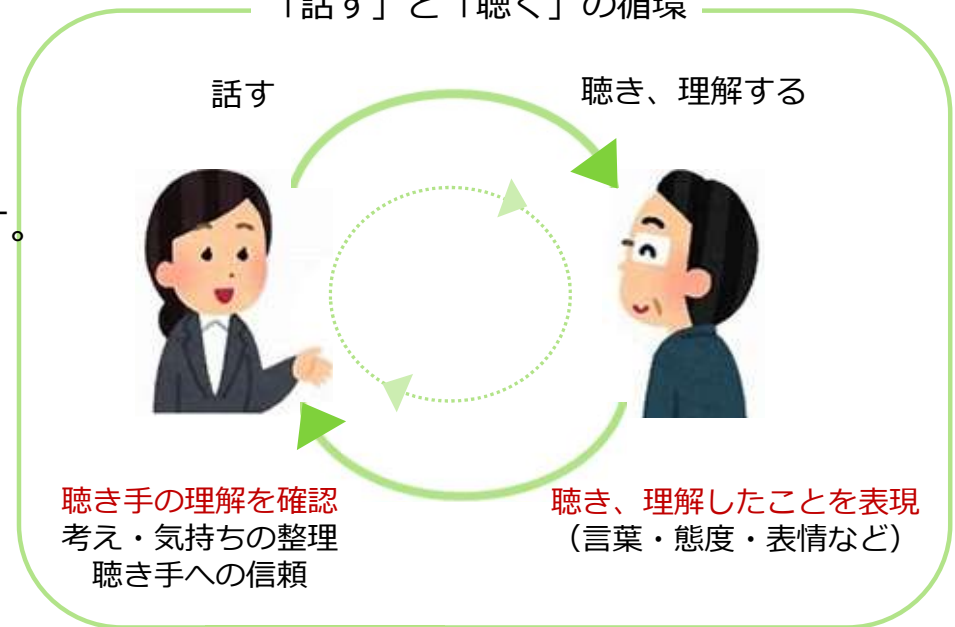
例) 「その時どう思われたんですか？」など

②閉じられた質問

「はい」「いいえ」などひと言で回答できる質問

例) 「〇〇さんが●●と言ったのですか？」

「話す」と「聴く」の循環



※相手の意見に同調して、全てを鵜呑みにするということではない。

「あなたは〇〇だと考えているのですね」「あなたは〇〇だと感じたのですね」という態度が相手を尊重することにつながる

1. 聴き方の基本スキル <ロールプレイ>

2人1組のブレイクアウトルームを作り、
順番に聞き役、話し手になり、ロールプレイを行います。（8分）

話を聴く（2分）⇒要約する（30秒）⇒話し手が聞き役にフィードバック（30秒）×2回

★最初にお互いに自己紹介をしてください。（1分×2人）

1. 聞き役の人は

①うなずき・あいづち、伝え返し、質問の基本スキルを使って話を聴いてください。
今回は、最初の所は「ええっ！」か「へえ」のあいづちを使ってください。
話を聴いている中で、頭に浮かんでくる考えや感情にも気づきを向けましょう。

②合図があったら、そこまでに受け取った内容を要約しましょう。

2. 話し手の人は

「実は私、こう見えて～なんです」or「実は私、～なことをしています」と話し始めてください。

3. 要約が終わったらフィードバックを行います

話し手は、聞き役の良いところ、気づいたところを伝えてください。

○役割を交代して2回目を行ってください。

※早めに終わったところはフリートーク

①うんうん、娘さんが…。
②お誕生日にケーキを作ってくれて嬉しかったですね。

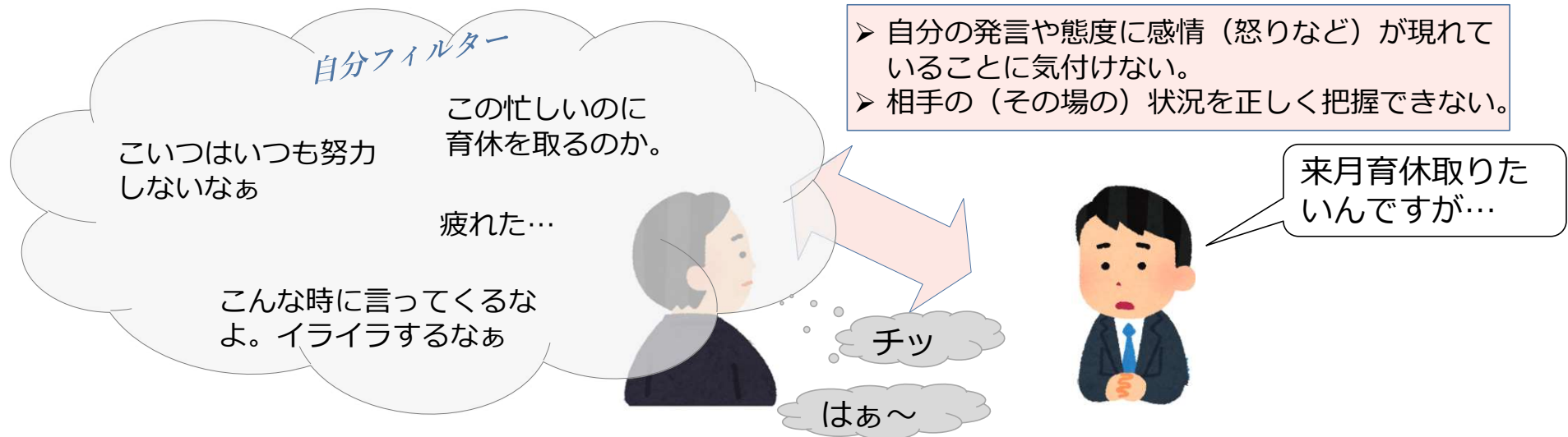


昨日、私の誕生日だったんですけど、娘がケーキを作ってくれて、とても嬉しかったです！

なぜ、自分の中の価値観やフィルターに気付くこと（自己覚知）が大切なのか？

自分フィルター

思考（偏見・信念）や感情に気づいていないと、言動がこれらの思考や感情に影響されてしまう。



自分フィルター

思考（偏見・信念）や感情に気づいていると、それらの思考や感情に言動が影響されないよう気をつけることができる。

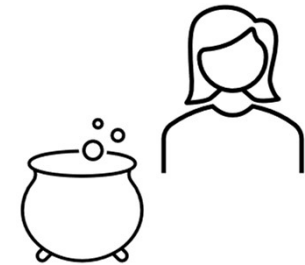


自分の感情や考えに気づくことは、意外と難しい・・・

自分フィルターに気づけと言われても・・・ 具体的にどうすればいいの？



Tips !



- ★話を受ける“器”は自分の中に置かず、斜め前に置いて受け止めるイメージで！
- ★相談を受けたときにはわからなくても、録音を聞き直すと気づくことがある。
やり取りに違和感があったときは、聞き直して、相談者の言葉と自分の応答、その時に何を考えて言ったのかを書き出してみる。
- ★あくまで役割として聴く！（あなたそのものではない）

3. 事例検討＜グループワーク＞

- ① 一つの事例について、**4人1組**のブレイクアウトルームに分かれ、意見交換をします。
- ② その後、**全員**が再び集まり、各グループの代表者に話し合った内容を発表していただきます。



【進め方】

1. **事例を読む** 講師が事例を読み上げます。
2. **ワークシートに考えをまとめる（2～3分）** 事例を読んで、どう感じましたか？心に浮かんだことを書いておいてください。また、あなたなら、どう聴きますか？
3. **グループでディスカッション（25分）** 個人の意見を基に、グループで意見交換してください。一つの結論に達する必要はありません。（発表者を決めておいてください）
4. **発表と解説** 各グループの発表者に、話し合った内容を発表（**2分ずつ**）していただきます。



3. 事例検討＜グループワーク＞

相談者（ハラスメント行為者）名：立川 善治（たちかわ よしはる） 性別：男性 年齢：55才
職業：電子機器メーカー 製造部長（部下40名）

【ハラスメントの経緯】

半年前、立川氏の部下の一人（A氏、新卒入社1年目、男性）から、「何をしても立川さんに怒られる。眠れなくなった。受診したら、適応障害と診断を受けた」と人事に訴えがあり、調査を行った結果ハラスメントがあったと判断した。立川氏の意図した通りになっていないと、「なんでこうなるの?」「どうしてこうしなかったの?」と責めるような言い方され、その状況が1年以上続いているとのことだ。A氏から相談があったことは立川氏に伝えないでほしいと希望している。

立川氏は、2年前にも当時の部下からハラスメントだと声があがり、当時の上司を通して「部下への言動が厳しすぎる」と注意した経緯がある。以降、立川氏自身も気を付けている様子ではあったが、今回部署内で聞き取りを行った結果、部下への厳しい言動は少なからず続いていたようだ。

他の部下からは、以下のような声があがった。

- ・立川氏の仕事のクオリティは尊敬するが、誰もがその通りにできるわけではない。しかし常にそのクオリティを求められているように感じるため苦しい。
- ・立川氏自身が手順を間違えているのに、「優先順位が違う」と理不尽に怒られた。
- ・締め切りが迫っているのに「こうしろ」と考えを押し付けられ、修正させられた。

【立川氏の訴え】

2か月前に、急に上長に呼び出され、「あなたの言動がハラスメントだと相談を受けた。思い当たることはないか」と聞かれた。部下達とは普段から関係づくりを心がけており、実際、皆向こうから話しかけてくる。指導や注意を行う際も、言い方には気を付けている。上長に「自分の言動の中でハラスメントと言われるものはないはずだ」と告げた。

すると上長は厳しい口調になり、「立川さんの言動によってメンタル不調になり受診中の者がいる」と言われた。通報者保護のため、それが誰で、どの言動のことを言っているのかは教えてもらえないとのことだ。

部下の言い分だけを聞いてハラスメントと判断したのか。

いったい自分の何が悪かったのか、上長の話があって以来考え続けているがわからない。私の方こそ夜も眠れなくなった。

相手がわかれば今すぐにでも謝罪したい。

思い当たることとして、先日、Aがミスをしたため注意した。Aは元々ミスが多く、一緒に予防策を考え、逐一励ますように声を掛けている。そのため他の部下と比べても良く話す方だ。最近体調を崩したようで数日休んだが、出てきた時に声を掛けたら、「いつもありがとうございます」と言われた。もしAが人事に訴えたのだとしたら、私の方が人間不信だ。

もう一人考えられるのは、私が話しかけてもニコリとせず、背を向けて一言だけ返答するような陰気な印象のBがいる。話しかけられたくないのだろうと思い、他の部下に比べて声を掛けることは少ない。Bが訴えたのなら、元々メンタルがおかしかったのだろう。

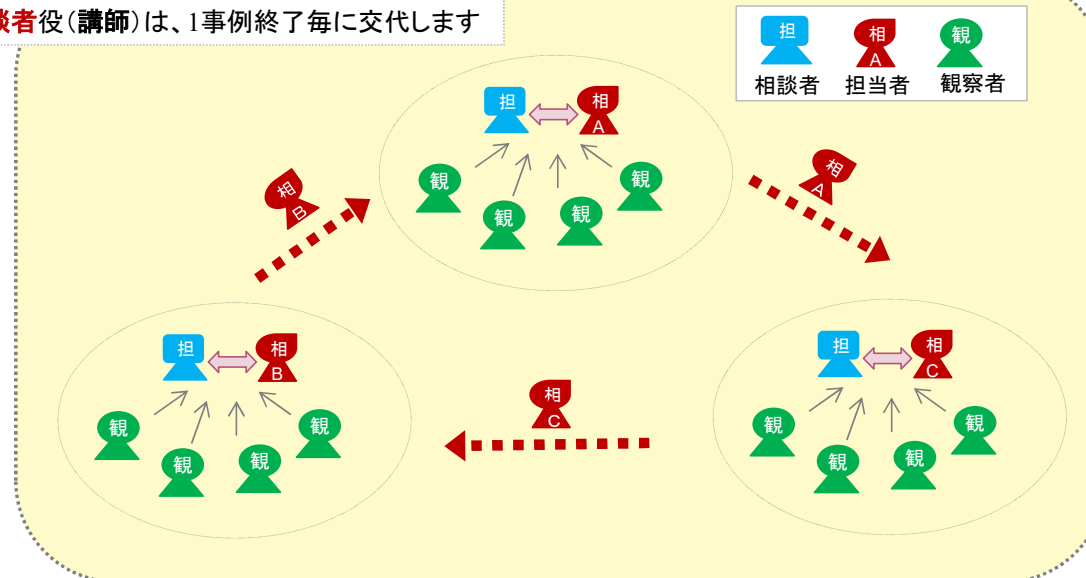
他の部下は、私が冗談を言えば笑い、お互いに良好なコミュニケーションが取れている。

これまで、会社の業績に結び付くよう部下の指導を行ってきた。厳しい口調になることはあったかもしれないが、私自身が上長から受けてきた言動と比べたら緩いものだ。上司からのプレッシャーがあったからこそ、なにくそと頑張り、力をつけられた。

4. 実践ロールプレイ

- ロールプレイを行い、より良い聴き方について検討します。
- 講師が**相談者**役となり、**担当者**役の受講者の方に対応していただきます。
- 3事例（A、B、C）行います。1事例につき、2回（2名）、ロールプレイを行います。

相談者役（講師）は、1事例終了毎に交代します



- ① 4人1組（3グループ）のブレイクアウトルームに分かれる。
- ② 各グループで、1事例につき2名**担当者**役をやっていただきます。担当者役以外の参加者は**観察者**となります。**担当者**役の聴き方について、気づいたこと（特に、良かったところ）をメモしておいてください。
- ③ 1回目（1人目）のロールプレイを行う。（7分）
- ④ **担当者**役→**観察者**→**相談者**役（講師）の順で、感想を言い、聴き方について話し合う。（5分）
- ⑤ **担当者**役を交代し、2回目（2人目）のロールプレイを行う。（8分）
- ⑥ **担当者**役→**観察者**→**相談者**役（講師）の順で、感想を言い、聴き方について話し合う。（10分）
- ⑦ 講師が交替し、③～⑥の手順を、他2事例についても繰り返し行う。

4. 実践ロールプレイ

【場面設定】

職場：コールセンター（商品についての問い合わせ、お客様相談センター）

3班で交代制：1班15名

社員のSVが1名おり、他の従業員はパートか派遣社員。

【相談者】

林田さん（50代）：ベテランパート（勤続15年）



佐野さん（42歳）：中堅パート（勤続2年）



井沢さん（38歳）：新人派遣社員（勤続半年）



【受講者の役割】

受講者：従業員向け内部相談窓口担当者チーム

同じ職場の3人の人が相談に来る。

内部相談窓口担当者として傾聴してください。

○傾聴を基本的なスタンスとしながら、その人の中で何が起きているのか考えながら聴いてください。

※人手が足りないので、会社としては従業員に辞めてほしくない。