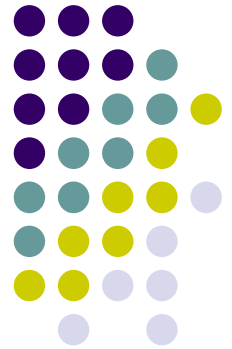


# 『聴く』ための基本スキル研修 (ベーシック)

2024 年 10 月 17 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



※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

発言中:

※画面右下に移動させる

画面左下:



画面右上:



- 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。

画面下中央:



# 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）

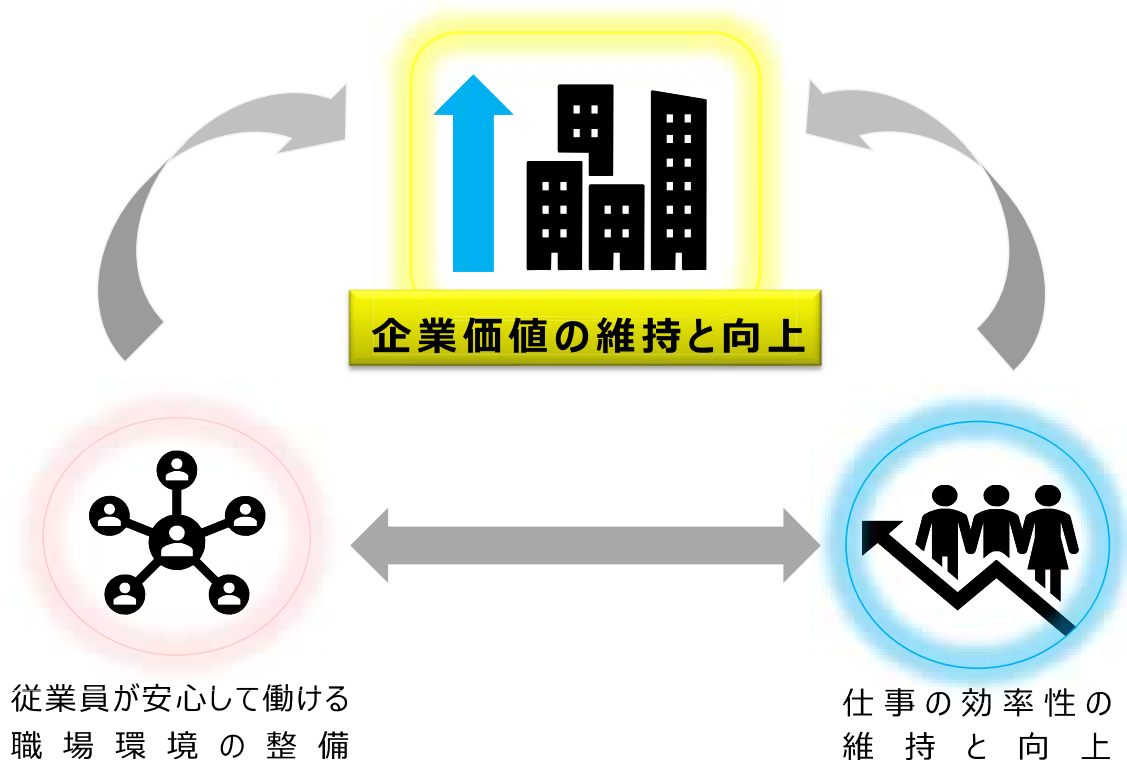
途中、適宜休憩を取る予定です。

## 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



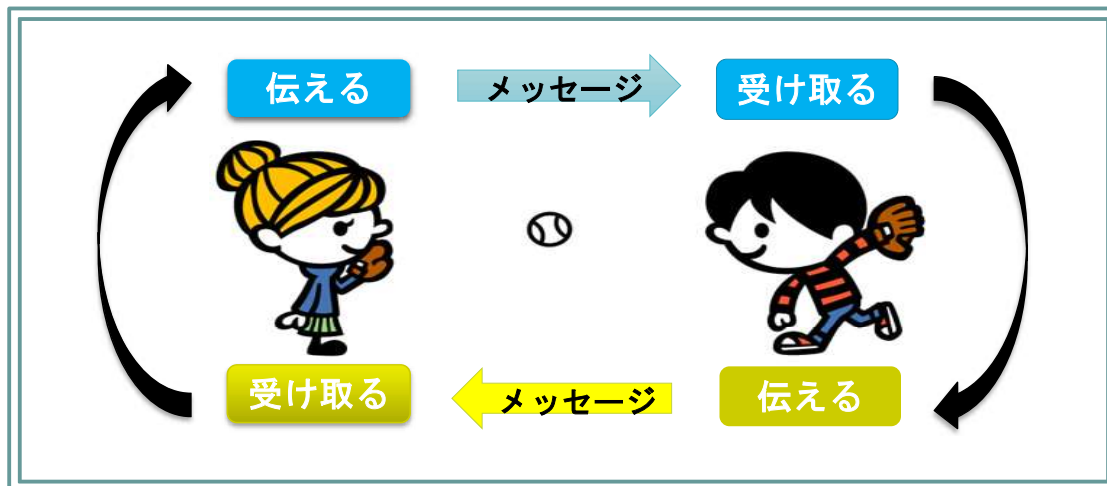
➤ 「通報（相談）者ファースト」で対応し、  
事象の概要を正しく把握する



➤ 通報（相談）者から信頼され、  
通報（相談）者を信頼できる

#### 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



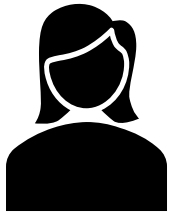
日常会話

どこが違うのでしょうか？



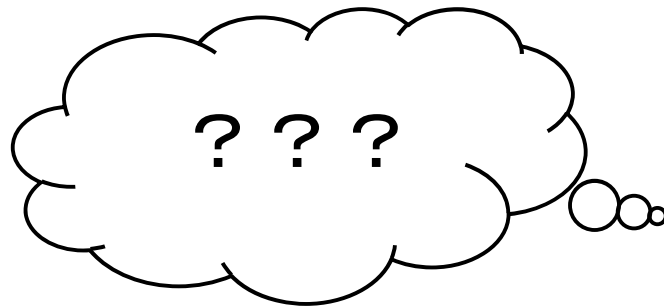
通報（相談）時の会話

#### 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だけど。

**聴き手A：京都はどのあたりに行ったの？**

話し手：いろいろ行ったんだけど...

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。

**聴き手A：私も京都が大好き。毎年行ってる！京都は食べ物もおいしいよね。**

話し手：あ、そうなんだ。確かに。食べ物も、おいしいよね。でね...なんだか...

変な言い方するけど。京都の町を歩いていたら、なんだか...懐かしさを感じたんだよね。

**聴き手A：確かに京都は古い町だしね。懐かしを感じるって、わかるな。私も経験ある。**

**結局、食事は、どこで何を食べたの？**

話し手：え？ああ、祖母が京都出身で、昔よく京都の話をしてくれていたの。

祖母から教えてもらった店が、今も営業してたから嬉しくて！その店で食べたの。

**聴き手A：へえ！私の義理の母も京都の出身！偶然ね。今度一緒に京都行こうよ。**

話し手：えー、そうなんだ...。本当、偶然だね。うーん、また計画しようね...

10



#### 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だけど。

**聴き手B：そう。生まれて初めて、京都に行ってきたんだね。**

話し手：うん。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。

**聴き手B：京都の町は、古い昔の雰囲気が残っていて、素晴らしかったんだね。**

話し手：そうなの。でね...なんだか...。変な言い方するけど。

京都の町を歩いていたら、初めてなのに、なんだか...懐かしさを感じたんだよね。

**聴き手B：初めてなのに、懐かしさを感じたんだ。**

話し手：そう...。実は私の祖母は京都出身で、昔よく京都の話をしてくれていたんだ。

**聴き手B：そうなんだ。おばあさんは京都出身で、昔よく京都の話をしてくれていたんだね。**

話し手：そうそう...嬉しそうに話してくれた。私も話を聞くのが楽しくて...。懐かしいな...。

あ、だからかな...。京都は初めてなのに、よく知っているような気がしたのは。

**聴き手B：おばあさんの話を聞くのが楽しかったんだね。懐かしいのね。**

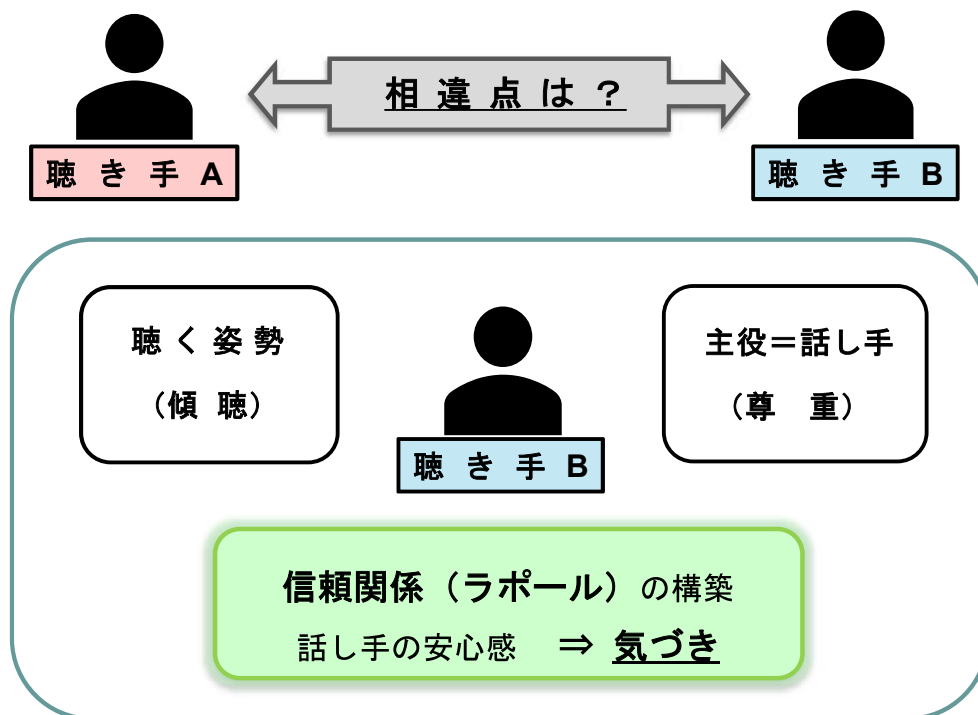
話し手：うん...楽しかった。楽しかった祖母の話を思い出しながら、京都の町を歩いた。

**私...亡くなった祖母を思い出したから、懐かしさを感じたのかも...**

11



#### 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ってしまった。  
それなのに上司は注意をしてくれない。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

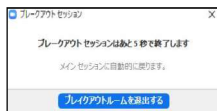
➢ 1回目のセッションで、  
最初に担当者役だった方（起床時間が遅かった方）が、今回、最初に「相談者役」になります

➢ 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」終わったら、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。

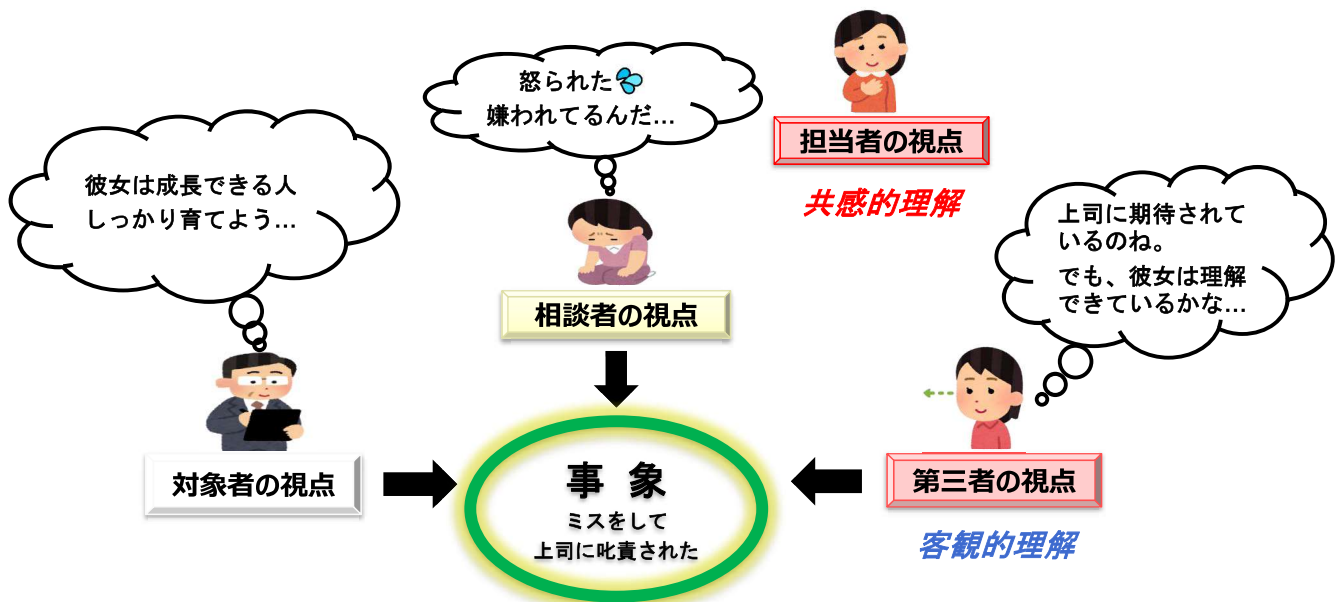
## 7. 相 談 を 受 け る 際 の 心 得



**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 進め方解説 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

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

### ロールプレイ 3回実施

時間：12分間／1回目、11分間／2, 3回目（講師が巡回します）

相談者役、担当者役、オブザーバー、3つの役割を交替しロールプレイを3回実施

**ロールプレイ** 4分間／1回（相談：3分、要約：1分）

**発表** 6分間／1回（1分程度／1人）

※ 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

26

Copyright © 2024 DIAL SERVICE INC. All Rights Reserved

## 8. ロールプレイ 実践編 進め方解説 ②：3回実施

### ロールプレイ 1回目のみ

時間：12分間／1回目

（講師が巡回します）

3つの役割、【相談者役、担当者役、オブザーバー】を、交替する順番を決めます

→ Aさん、Bさん、Cさん を決めます

● 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

※ご自身のグループのAさん、Bさん、Cさんの氏名を記入しておきましょう。

27

Copyright © 2024 DIAL SERVICE INC. All Rights Reserved

## 8. ロールプレイ 実践編 進め方解説 ③ : 3回実施

ロールプレイ **全回共通**

時間: 12分間 / 1回目、11分間 / 2, 3回目


( 講師が巡回します )

**ロールプレイ実施手順** 4分間 / 1回 ( 相談 : 3分、要約 : 1分 )

**相談者役** : 選択した内容について、3分間相談。

**担当者役** : メモは取らず、相談者役の話に集中して聴く。  
最後に相談者役の話を1分程度で要約。

**オブザーバー** : RP開始の合図と時間計測。(3分間)  
RP終了、要約開始と終了の合図と時間計測。(1分間)  
担当者役の聴き方をチェック。  
実習用資料P. 5〔記録用紙A〕の観察記録MEMOに☑記入。  
GoodとMottoを1つ以上記入。

※ ロールプレイ中は → 

28

Copyright © 2024 DIAL SERVICE INC. All RightsReserved

## 8. ロールプレイ 実践編 進め方解説 ④ : 3回実施

ロールプレイ **全回共通**

時間: 12分間 / 1回目、11分間 / 2, 3回目

( 講師が巡回します )

**発表** 6分間 / 1回 ( 1分程度 / 人 )

**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。

※ オブザーバー → 

- ✓ 担当者が最初 ⇒ 課題を投げかけ
- ✓ 相談者は最後 ⇒ 最後に正解発表です

### 《発表内容》

- ① **担当者役** : 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** : 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を発表。
- ③ **相談者役** : 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。

観察者、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 )

29

Copyright © 2024 DIAL SERVICE INC. All RightsReserved



## 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

# MEMO



Copyright © 2024 DIAL SERVICE INC. All Rights Reserved

31

## 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