わたまちスタジオ

傾聴の理解と実践

人との関係を育てる「聴く力」 ～安心して話せる場を、職場につくる～

所属・役職		氏名	

今日おぼえてほしい3つのこと

観る
言葉以外のサインから
「いつもと違う」に気づく

▶

整える
座る位置・目的・人数で
話しやすい場をつくる

▶

聴く
受容・共感・自己一致で
相手のペースで聴く

今日の流れ（180分）

時間	内容	担当
0:05–0:45	**第1部**　人は、どんな時に話したくなるのか	岡﨑
0:45–1:45	**第2部**　傾聴の基本と実践	梅田
1:55–2:50	**第3部**　やってみよう、傾聴（ロールプレイ）	両名
2:50–3:00	まとめ・明日から試すこと	両名

講師：岡﨑 史裕（作業療法士）／梅田 悠子（公認心理師）

1　「いつもと違う」に気づく

- 管理職が担う**ラインケア**の中心は、部下の変化に気づき、声をかけ、聴き、必要に応じてつなぐこと。
- 過去1年間にメンタル不調で休業・退職者がいた事業所は**13.5%**（厚生労働省 2025年労働安全衛生調査）。
- サインは言葉以外にも出ます：**勤怠・仕事ぶり・表情・身なり・人との関わり**。背景には暮らしの変化があることも。

> **ワーク**　あなたの職場で気づけそうなサインを1つ：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

2 傾聴の基本と「場」の整え方

姿勢	意味
受容	良い・悪いで判断せず、そのまま受け止める
共感	相手の立場に立って、気持ちを感じ取ろうとする
自己一致	聴き手が自分を偽らず、正直な態度で向き合う

座る位置	正面より**90度（L字）や横並び**のほうが話しやすいことが多い
目的	面談の目的・確認すること・伝えることは、**最初に言葉にする**
人数	上司2名に職員1名は圧になりやすい。話す役割を分担する
聴き方	相づち・うなずき・繰り返し・要約・間の取り方

ポイント　うまく聴けたかより、**相手が「聴いてもらえた」と感じたか**。

ペアワークメモ

話し手のとき「聴いてもらえた」と感じた瞬間	聴き手のとき難しかったこと

3 やってみよう、傾聴（ロールプレイ）

3〜4名1組（職員役／上司役1〜2名／観察者）。実施8分＋振り返り5分。上司役は始める前に座る位置と最初のひと言を決めます。

事例①　休みが増えている職員A

この1か月で休みが5日増え、特に月曜・火曜に多い。仕事ぶりに大きな変化はなく、声をかけても「大丈夫です」。上司B・Cとの面談に抵抗なく応じた。

練習：責めない目的の伝え方／「大丈夫です」の奥を急がず聴く／2対1の圧への配慮

事例②　ミスが増え、様子が違う職員D

周囲から心配の声。面談には渋々応じ、謝罪はするが自分のことは話さない。

練習：指摘ではなく「心配」を伝える導入／謝罪を受け止めて本人の状態へ／「また話せる」関係を残す

事例③　特に変化のない職員G（入職3年目）の状況確認

練習：「何もない時」こそ関係づくりの機会に／暮らし・役割・今後の希望にも目を向ける／相談窓口を伝える

観察メモ

視点	良かったところ	もっと良くなるところ
言葉		
非言語		
場の構造		

持ち帰りシート　明日から試すこと

いつ	誰に	何をする
例）来週の定例面談で	入職3年目のGさんに	仕事以外の話題から始め、L字の位置に座る

すぐにつないでください　「消えてしまいたい」「死にたい」といった言葉が出たときは、一人で抱えず、その日のうちに産業医・人事・専門機関へ。社外窓口：こころの耳（厚生労働省）

アンケート

Q1．今日の研修はどうでしたか

☐ とてもよかった　☐ よかった　☐ ふつう　☐ あまりよくなかった

Q2．内容はわかりましたか

☐ よくわかった　☐ だいたいわかった　☐ あまりわからなかった

Q3．感想があれば自由に書いてください

ありがとうございました。