

傾聴ロールプレイの方法【基本】

初めに「知識編」のシェアを行ってから行うとよい

実施要領

時間は35分、人数は6名ほど（最高10名）
担当者2名（書記1名、進行役1名）の方が進行しやすい
手ぶらで行う事（参加者） メモは×
対応の上手い人、苦手な人のミックスを図る

良いコミュニケーションの方法と具体的なまとめの振り返り、シェア

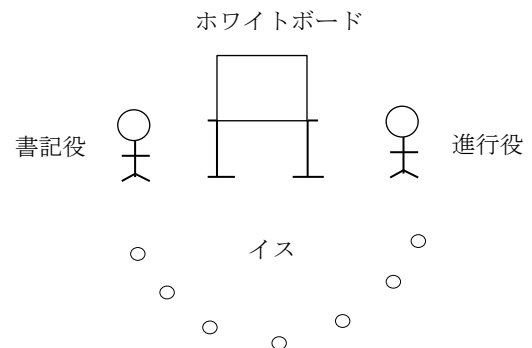


これは冒頭で毎回確認すると効果的

手順

①ロールプレイの決まりを最初に説明すること

- ・批判しない
- ・文句を言わない
- ・どうすればもっとよくなるか、皆で意見を出し合う事



②具体的に手順の説明をする

- ・ペアを組んで立場を変えて練習するという説明をする
- ・対応の違いでどう感じるか、具体的に体験することが大切だと伝える
- ・もっと良い対応が浮かんだ人は言ってもらいシェアを図る、そして次につながるよう進行すること

③事例を説明する

伝えきれない場合はホワイトボードに書く

④着眼点、気を付ける事について、気づいた人に発言を求める

（全員に回すが、答えられない人にパス。無理しいは避ける）

⑤担当者が（典型的な）着眼点について伝える

次は良い対応の仕方、よくない対応の仕方を伝える（あらかじめホワイトボードに書いておくとよい）

⑥ペアを組んで対応の体験をお互いにしてもらう

注意 自分の言葉で出来るだけ話してもらうことが大切だが、無理な場合はホワイトボードの対応を見ながらでも可

⑦みんなでもっと良い対応がないか、意見を出し合いシェアして終了する

傾聴ロールプレイの方法【応用】

実施要領

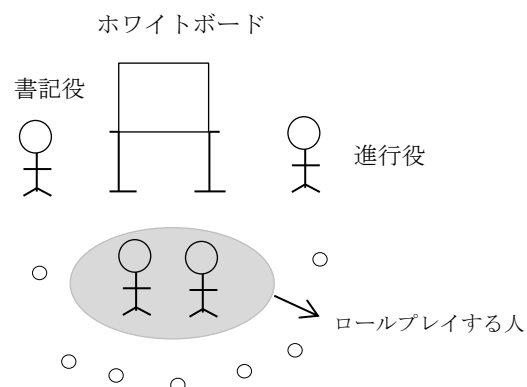
- ・時間⇒35分くらい
- ・参加者⇒手ぶらで行う事
- ・ホワイトボードを中央に置き円陣を組み、前にロールプレイする人用のいすを置く
- ・担当者はできれば2人（書記1名、進行役1名）
⇒ホワイトボードに書いて皆でシェアする場合などに書記役がいると効率的な為)
- ・週1回～週2回の割合で行う事が望ましい（基本的に参加したい人も含む、またスキルアップしたい人も可）

手順

①ロールプレイのやり方を説明する（基本編と手順は同じ）

- ・気を付けること（決まり）の確認をすることを忘れないことが重要

批判しない、欠点を言わない
どうすればよくなるか、だけ伝えるにとどめる事



②参加者の悩みを言ってもらう

どんな些細なことでもよい、その中で解決しやすいものを決める。（コミュニケーション、傾聴の分野に限る）



参加者の悩みを書記役がホワイトボードに書く

③本人と相手、役割を決める

悩みに応じて時間が取れなければ、悩みを1テーマに絞る

本人と相手をしてくれる人だけで良い

④ロールプレイをする、そしてどうすればもっとよくなるか意見を出し合い、もう1回ロールプレイを意見を参考に行う

1回目と2回目の違い、よくなった点を挙げてもらう、この時悪い点は決して言わないこと。

⑤終了