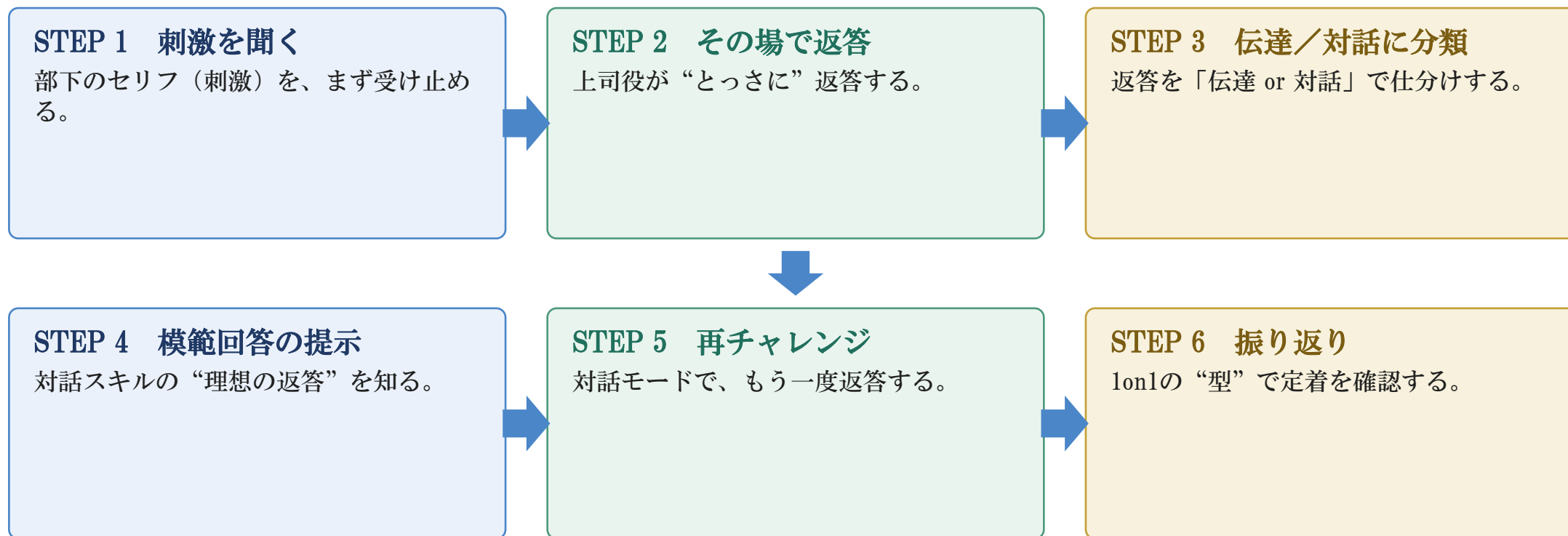


演習131：共感ダイアログの実践（全体プロセス）

ロールプレイ演習：部下のミス対応

上司の“伝達モードの癖”を可視化し、対話スキルを実践で身につけるロールプレイ演習です。



演習の目的と「最初の返答」 (STEP 1-2)

上司の“伝達モードの癖”を、まず体感する

【演習の目的】

- ・ 上司の“伝達モードの癖”を可視化する
- ・ 対話スキル（背景質問・共感・深掘り・共同解決）を実践で身につける
- ・ 部下の行動改善につながるコミュニケーションを習得する

【始めに】 ①部下役と上司役を決める ②台本「10ケース×スキル×良い言葉」を参考にする

STEP 1 部下のセリフ（刺激）を聞く

「すみません…またミスしてしまいました。自分でもどうしたらいいかわからなくて…」

※上司の癖が出やすい“絶妙な難易度”のセリフです。

STEP 2 参加者（上司役）が“その場で返答”する

「今の部下の言葉に、あなたならどう返しますか？」 → あなたの返答（ ）

返答を分類し、模範回答を知る（STEP 3-4）

ここで“癖”が露呈する——それが演習の核心

STEP 3 返答を「伝達 or 対話」で分類する

ステップ2では、ほぼ必ず“伝達モード”が出ます（例：「なんでミスしたの？」「次は気をつけて」）。

返答例	分類	理由
「なんでミスしたの？」	伝達	詰問で、背景を聞いていない
「次は気をつけて」	伝達	行動改善につながらない
「どんな状況だった？」	対話	背景を聞いている
「どこが難しかった？」	対話	深掘りしている

STEP 4 模範回答（対話スキル）を提示する

「今回の件、どんな状況だった？」／「焦る場面だったんだね。どこが一番難しかった？」

「じゃあ次に同じ状況になったら、どうすれば防げそう？」

→ 背景 → 共感 → 深掘り → 共同解決 の流れが自然に身につきます。

対話モードで再チャレンジし、振り返る（STEP 5-6）

“行動変容が起きる瞬間”を、自分の言葉で体験する

STEP 5 再チャレンジ（対話モードで返答）

部下のセリフ（例）

「すみません…またミスしてしまいました…」

上司のセリフ（例）

「どんな状況だった？」「どこが難しかった？」

「一緒に改善策を考えようか」

→ **行動変容が起きる瞬間です。**

STEP 6 振り返り（1on1の“型”でチェック）

最後に、以下の4つで振り返ります。

背景 → 共感 → 深掘り → 共同解決の流れで確認

チェック項目	できたか
「背景」背景を聞いたか	☐
「共感」感情を受け止めたか	☐
「深掘り」意図を確認したか	☐
「共同解決」一緒に整理し、本人が次の行動を決めたか	☐

この振り返りが、スキル定着の**決め手**になります。

管理職向け 1on1 ロールプレイ台本（10ケース × スキル × 良い言葉）

対話スキルを「すぐ使える言葉」に落とし込む —— 場面別フレーズ集

ケース1：信頼関係づくり（初回1on1）

段階	使用スキル	良い言葉（対応）
導入	目的共有	「今日はあなたの考えを一緒に整理する時間にしたい」
背景	背景質問	「最近の仕事で印象に残っていることは？」
共感	感情の確認／強みの言語化	「その時どう感じた？」／「それはあなたの強みだね」
深掘り	深掘り質問	「その強みが、いちばん活きたのはどんな場面？」
共同解決	要約	「つまり〇〇ということだね」

ケース2：部下のミス対応

段階	使用スキル	良い言葉（対応）
背景	背景質問	「今回の件、どんな状況だった？」
共感	共感	「それは大変だったね」
深掘り	深掘り質問	「どこが一番難しかった？」
共同解決	共同解決／本人の言葉で改善策	「次はどうすれば防げそう？」／「あなた自身はどう改善したい？」

管理職向け 1on1 ロールプレイ台本（10ケース × スキル × 良い言葉）

対話スキルを「すぐ使える言葉」に落とし込む —— 場面別フレーズ集

ケース3：遅刻・勤怠の問題

段階	使用スキル	良い言葉（対応）
背景	背景質問	「朝はどんな状況だった？」
共感	感情の受容	「それは負担が大きかったね」
深掘り	障害の特定	「何が一番の障害になってる？」
共同解決	共同解決／行動の明確化	「どうすれば続けられそう？」／「まず一歩として何をやってみる？」

ケース4：態度が悪い・反抗的

段階	使用スキル	良い言葉（対応）
背景	背景質問	「最近、どんなことが気になってる？」
共感	感情の確認／共感	「その時、どんな気持ちだった？」／「そう感じるのは自然だよ」
深掘り	意図の確認	「あなたとしてはどうしたかった？」
共同解決	未来志向	「これからどうしていきたい？」

管理職向け 1on1 ロールプレイ台本（10ケース × スキル × 良い言葉）

対話スキルを「すぐ使える言葉」に落とし込む —— 場面別フレーズ集

ケース5：報連相不足（報告が遅い／来ない）

段階	使用スキル	良い言葉（対応）
背景	背景質問	「報告が遅れたのはどんな状況だった？」
共感	共感	「整理が追いつかなかったんだね」
深掘り	障害の特定	「どこで詰まった？」
共同解決	共同解決／行動の明確化	「どうすれば報告しやすくなる？」／「次回はどう進める？」

ケース6：仕事の優先順位がつけられない

段階	使用スキル	良い言葉（対応）
背景	背景質問	「今どんなタスクを抱えてる？」
共感	共感	「それだけ抱えていたら、落ち着かないよね」
深掘り	判断基準の整理／深掘り	「優先順位を決める基準は何だと思う？」／「どのタスクが一番影響が大きい？」
共同解決	共に整理／行動の明確化	「一緒に並べ替えてみよう」／「まずどれから着手する？」

管理職向け 1on1 ロールプレイ台本（10ケース × スキル × 良い言葉）

対話スキルを「すぐ使える言葉」に落とし込む —— 場面別フレーズ集

ケース7：落ち込んでいる／モチベ低下

段階	使用スキル	良い言葉（対応）
背景	感情の確認	「最近、気持ちの面でどう？」
共感	共感	「それはしんどかったね」
深掘り	背景質問	「どんな出来事があった？」
共同解決	強みの再確認／未来志向	「あなたの強みは○○だよ」／「これからどうしていきたい？」

ケース8：部下からの相談（曖昧な相談）

段階	使用スキル	良い言葉（対応）
背景	背景質問	「まず状況を教えてもらえる？」
共感	感情の確認	「どこが一番気になってる？」
深掘り	意図の確認	「あなたとしてはどうしたい？」
共同解決	判断基準の整理／行動の明確化	「選ぶ基準を一緒に整理しよう」／「次にどう動く？」

管理職向け 1on1 ロールプレイ台本（10ケース × スキル × 良い言葉）

対話スキルを「すぐ使える言葉」に落とし込む —— 場面別フレーズ集

ケース9：キャリア相談（将来の方向性）

段階	使用スキル	良い言葉（対応）
背景	価値観探索	「どんな時にやりがいを感じる？」
共感	共感	「迷いがあるんだね」
深掘り	強みの深掘り／嫌悪ポイントの確認	「その行動のどんな点が評価された？」／「逆に、あまりやりたくない仕事は？」
共同解決	未来質問／行動の明確化	「どんなキャリアを描きたい？」／「そのために今できる一歩は？」

ケース10：成長が止まっている／伸び悩み

段階	使用スキル	良い言葉（対応）
背景	背景質問	「最近、どんなことに挑戦してる？」
共感	強みの再確認	「あなたの強みは〇〇だよ」
深掘り	課題の特定	「どこが一番伸ばしたいところ？」
共同解決	未来質問／行動の明確化	「半年後、どうなっていたい？」／「そのために何から始める？」

部下のセリフ × 対話モードの模範回答（良い例）

どんな投げかけにも“対話モード”で返す —— 10ケースの早見表

ケース	部下のセリフ	対話モードの模範回答（良い例）
① 信頼関係づくり	「最近、何を頑張ってるかって聞かれると…ちょっと難しいです」	「そう感じるのは自然だよ。最近の仕事で、少しでも達成感があった場面はある？」
② ミス対応	「すみません…またミスしてしまいました。自分でもどうしたらいいかわからなくて…」	「今回の件、どんな状況だった？どこが一番難しかった？」
③ 遅刻・勤怠	「朝がどうしても間に合わなくて…すみません」	「朝の準備が大変だったんだね。どこで一番時間がかかっている？」
④ 態度が悪い・反抗的	「別にこの仕事、やりたいわけじゃないです」	「そう感じる理由を教えてもらえる？どんな仕事ならやりがいを感じそう？」
⑤ 報連相不足	「報告しようと思ったんですけど、タイミングがなくて…」	「報告しづらい雰囲気だったのかな？どんな時に報告しやすいと感じる？」
⑥ 優先順位がつけられない	「どれから手をつけていいかわからなくて、全部中途半端になってます」	「今抱えてるタスクと一緒に整理してみようか。どれが一番影響が大きい？」
⑦ モチベーション低下	「最近、何をやっても評価されない気がして…」	「そう感じた場面があったんだね。どんな時に“頑張った”と思えた？」
⑧ 曖昧な相談	「ちょっと相談があるんですけど…うまく言えなくて…」	「大丈夫だよ。まず最近気になっていることから話してみようか」
⑨ キャリア相談	「このまま今の仕事を続けていていいのか、正直迷ってます」	「迷いがあるんだね。どんな時に“この仕事が向いてるかも”って感じた？」
⑩ 成長が止まっている	「最近、自分が成長できてる実感がなくて…」	「そう感じるのは大事な気づきだね。最近挑戦したことって何かある？」