

株式会社 ■■■■■■■■■■■■ 御中

「IT系エンジニアのためのコミュニケーション力養成」研修

ー キーパーソン(稟議決裁者)と良好なコミュニケーションを築く方法 ー

この研修は貴社の IT系エンジニアがクライアント企業のキーパーソンと信頼関係を築くことを目的とします。

- ・話し方や聴き方の基本的技術などを体験的に身につけます。
- ・グループワークと演習が中心としたコミュニケーションゲームです。
- ・コーチングのスキルを取り入れています。

研修としてのポイント



2007年2月5日(月)

コーチ&キャリア・コンサルタント 増野 秀夫

Opt Works

コミュニケーションゲームです。

I.ワンウェイ・コミュニケーション

II.ツーウェイ・コミュニケーション

1.研修プログラムの内容

組織の中でスムーズに仕事を進めたり、組織活動を展開していくには、コミュニケーションの技術が欠かせません。

一方、コミュニケーションの欠如(ギャップ)に起因する組織上の問題も多いのも事実です。

もっとも問題が起こるのは口頭によるコミュニケーションです。口頭によるコミュニケーションには、情報、事実、意思などを伝達する働きと、感情、心情などを伝達する2つの働きがありますが、仕事の中で特に問題となるのが前者です。

この研修プログラムでは、口頭伝達過程で起こる言葉のゆがみやコミュニケーションのむずかしさを理解し、話し方や聴き方の基本的技術などを体験的に身につけていきます。

2.期待できる効果

- ・コミュニケーションのむずかしさ、大切さを肌で実感できます。
- ・相手の立場に立ってコミュニケーションすることの重要性を認識できます。
- ・口頭伝達過程では言葉のゆがみ、脱落、推測などが起こることがわかります。
- ・わかりやすい話し方、効果的な聴き方のコツが体得できます。
- ・ミスコミュニケーションの起こる原因がわかります。

3.研修対象者

- ・新人社員
- ・中堅社員

人数の制限はありません。

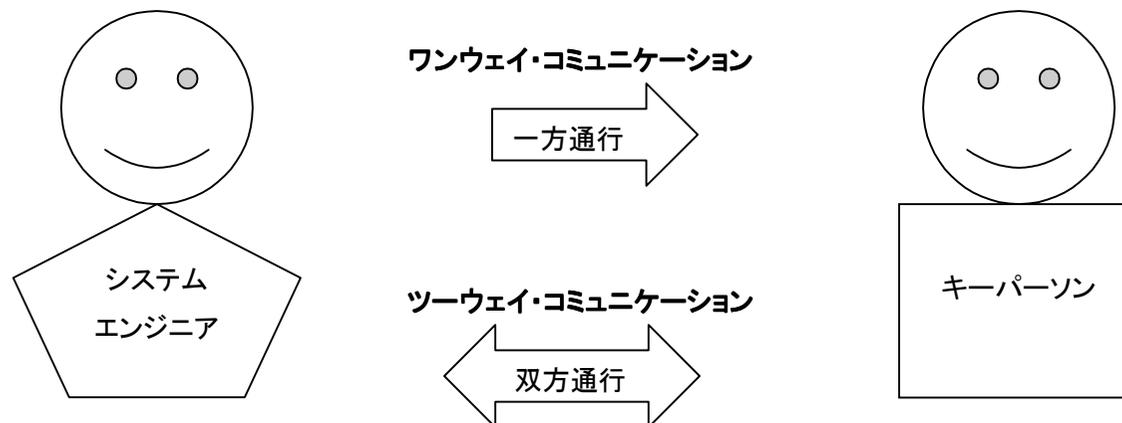
4.研修形式

ゲームが主体ですが、グループワークやロールプレイを用意しています。

5.研修時間

120分

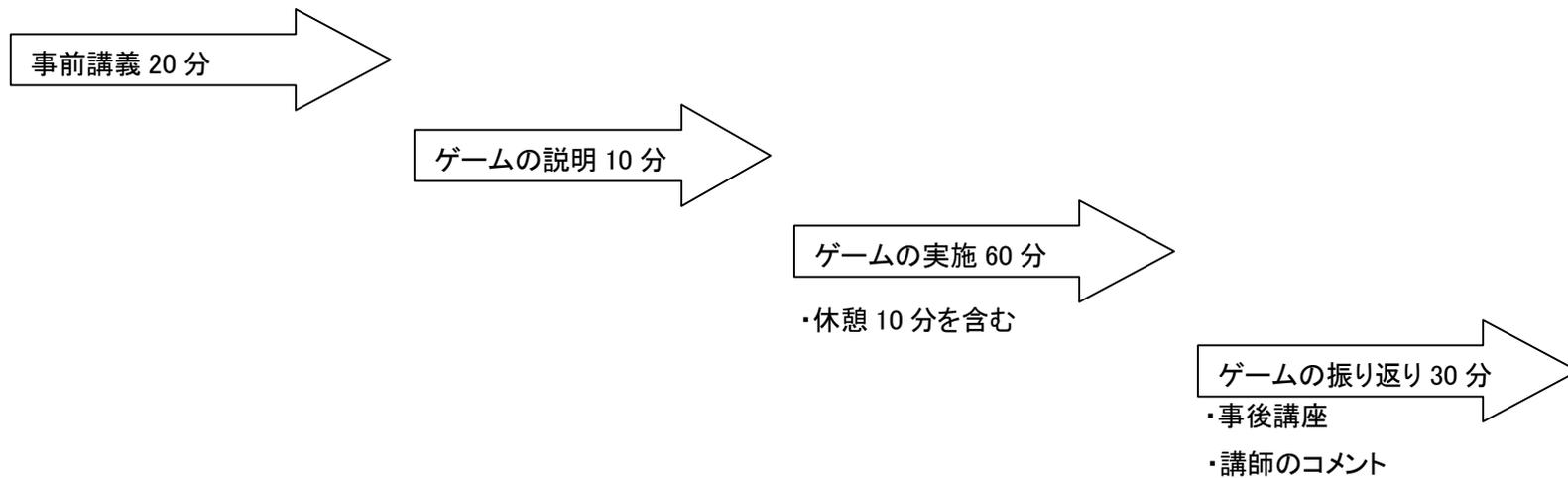
6.研修プログラムの概要



7.チェックポイント

- (1)ワンウェイ・コミュニケーション(一方通行)とツーウェイ・コミュニケーション(双方通行)の違いを理解します。
- (2)両者を比較させて上で、ツーウェイのほうがワンウェイよりも情報、事実、意思を正確に伝達できることを体験的に学びます。
- (3)1人対多数のコミュニケーションゲームでは、受け手の能力や問題意識、準備性の度合いによって受け取り方が変わってくること、また送り手の立場からは、話す手順や説明の簡潔さなどによって伝わり方が異なることも理解します。

8.コミュニケーションゲームの流れ



9.準備する教材

(1)伝達する図柄

資料1の「伝達図柄」はゲーム開始直前に伝達者(送り手)に渡しておきます。

(2)メモ用紙

A4判用紙を1人3枚ずつ受講者全員に渡します。

(3)振り返りチェックシート

資料2の「振り返りチェックシート」はゲーム終了後に受講者全員に配布します。

グループ討議で活用するので人数分用意します。

10.コミュニケーションゲームの進め方

受講者を6名のグループ(5グループ)に分けます。

(1)事前講義

1)コミュニケーション技術について講義します。

- ・仕事の成果をあげるため
- ・組織活動を円滑に進めるため

2)コミュニケーションによるトラブル

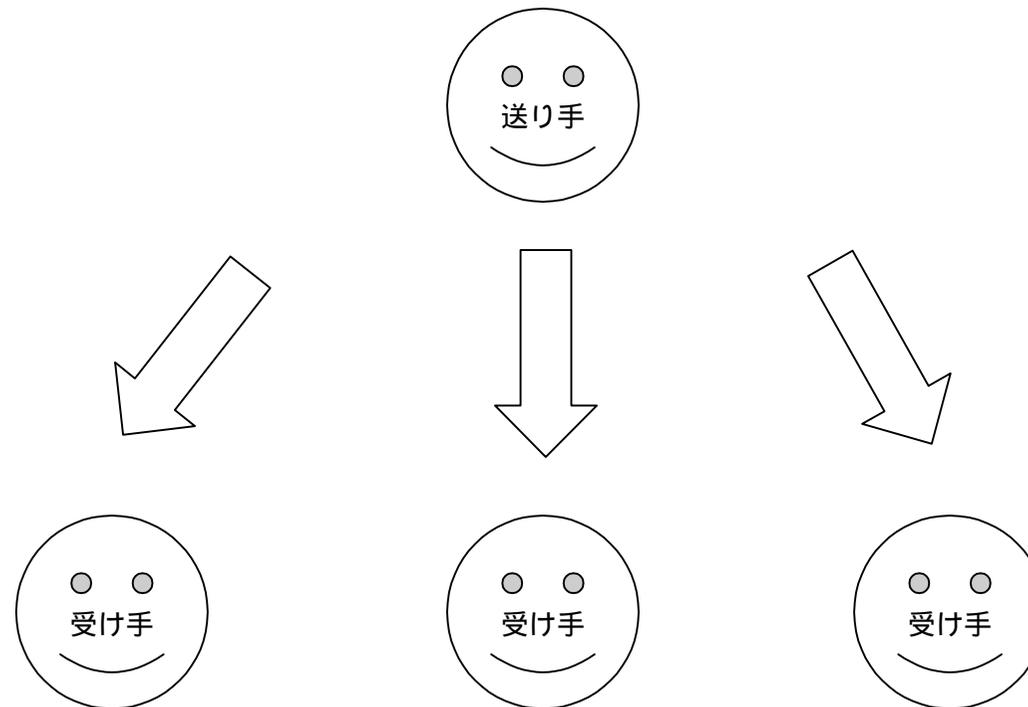
実例をあげて説明します。

(2)ゲームの説明

送り手(1人)と受け手(その他全員)に別れて伝達演習を行ないます。

※同じ伝達図柄を 사용합니다。

※ワンウェイ・コミュニケーション(一方通行)とツーウェイ・コミュニケーション(双方通行)の2回行ないます。



(3)伝達者の選定

受講者の中から伝達者を1人選びます。選び方は希望者を募っても、指名でもいいです。

(4)ゲームの実施上における注意点の説明

まず白版(黒板)に「一方通行によるコミュニケーション」というタイトルを書き、以下の注意点について説明します。

- 1)伝達者(送り手)は受信者(受け手)に絶対に伝達する図柄をみせてはいけません。
- 2)伝達者はジェスチャーを用いてはなりません。
- 3)受信者は質問できません。
- 4)受信者は伝達者に言われたままの伝達図柄を一枚目のメモ用紙に書きます。

(5)1回目のゲームの実施(ワンウェイ)

- 1)留意点を伝えたら、伝達者に伝達図柄を手渡します。
- 2)伝達者(送り手)は前に出て、受信者に伝達図柄を口頭で伝えます。伝達する前に1分間、どう伝えるかを考えさせます。
- 3)準備ができたら伝達をはじめ、説明が終わった段階で打ち切ります。ワンウェイなので3分以内に説明させます。受信者は聴きながらメモ用紙に書き込みます。
- 4)伝達者には伝達図柄を他の受信者にみせたり、教えたりしないように注意して、受信者の席に戻させます。
- 5)受信者はグループ内でそれぞれが描いた伝達図柄をみせ合い、いかにできあがり異なるかを確認させます。

(6)2 回目のゲームの実施(ツーウェイ)

- 1)白版(黒板)に「双方向通行のコミュニケーション」とタイトルを書き、2 回目のゲームを実施します。
- 2)受信者から新しい伝達者を 1 人選んで、1 回目で使用したものと同一伝達図柄を手渡します。
- 3)第 1 回目に送り手となった者は何もいわず席に座っていただきます。
- 4)伝達図柄をみせてはならない点、ジェスチャーを用いてはならない点は同じですが、今回は受信者からの質問に答えてよいという条件でゲームを実施します。
- 5)受信者は伝達図柄をメモ用紙に記入します。
- 6)伝達図柄の説明には質疑の時間を十分に取るが、ある程度(10 分くらい)時間がすぎ、質問が少なくなったところを見計らって終了します。

(7)ゲームの振り返り

- 1)2 回のゲームが終了したら、伝達図柄を全員にみせ、それぞれ 1 回目のメモと 2 回目のメモを比較させます。
- 2)次いで 2 人から 3 人で比較し合い、ツーウェイのほうが正確に伝わっていることを確認させます。
- 3)「振り返りチェックシート」を配布し、それぞれに各項目をチェックさせます。
- 4)受信者を 6 人のグループに分け、次のテーマで 15 分程度、討議させます。

資料 3

- ・「ワンウェイの欠点とツーウェイの利点」
- ・「伝達するときの留意点やポイント」

(8)コメントと事後講義

グループ討議した結果を代表者が発表し、講師がコメントを加えてまとめます。

11.講評のポイント

- (1)伝達者の説明はわかりやすく、理路整然としていたか
- (2)最初に伝達図柄の全体像を説明したか
- (3)具体性に欠ける表現はなかったか
- (4)質問を的確に受け止め、答えていたか
- (5)感情的な質疑応答にならなかったか

講師は、伝達者に対する批判が出ないようにコメントしていきます。

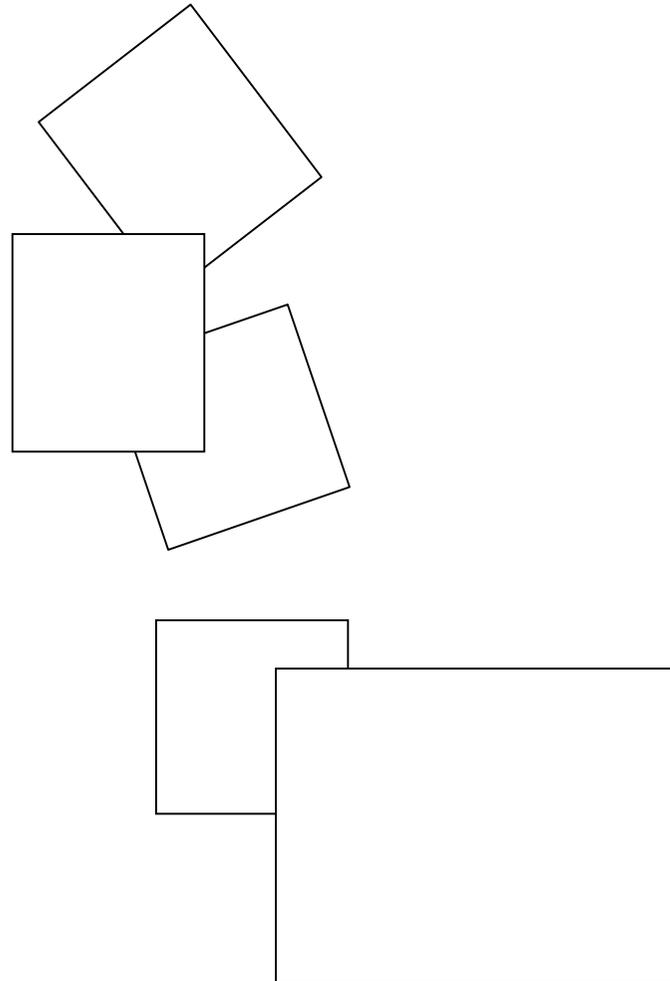
最後に、コミュニケーションの基本や聴き方・話し方の技術について簡単に追加講義を行ないます。

12.実施上の留意点

このゲームでは、伝達のプロセスで起こった現象をどう研修内容に結びつけていくかが重要になります。したがって、講師はゲーム展開中、伝達者の伝達の仕方や受講者(受け手)とのやりとりなどをよく観察します。

観察するポイントは、説明の仕方や手順、質問の仕方と受け方、伝達者は受信者の対応の仕方などです。研修内容に結びつくものはすべてメモして、あとのコメントに役立てます。

資料1 伝達図柄



資料 2 振り返りチェックシート

- ワンウェイ・コミュニケーションのとき質問したい衝動にかられ、いらいらしませんでしたか？
- ツーウェイ・コミュニケーションになって、ほっとしましたか？
- 自分で正しいと思って聴いたことが、実は間違っていたということはありませんでしたか？
- 説明の仕方によっては内容がゆがんで相手に伝わるのがわかりましたか？
- ポイントとなるところを具体的に説明されると正確に伝わるのがわかりましたか？
- 同じ説明でも人によって受け取り方が違うのがわかりましたか？
- ツーウェイ・コミュニケーションのとき、質問すればするほど正確さが増すのがわかりましたか？
- ツーウェイ・コミュニケーションで正確に伝えようとしても、パーフェクトに伝わるのが少ないのがわかりましたか？
- 伝達にも効果的な順序があるのがわかりましたか？

資料3 グループディスカッション

振り返りチェックシートをもとに、グループで次の点をディスカッションしてください。

1. 一方通行(ワンウェイ・コミュニケーション)の欠点と双方通行(ツーウェイ・コミュニケーション)の利点をいくつかあげてください。

2. 伝達するときの留意点やポイントを2つから3つあげてください。