



# チームコミュニケーションスキルを強化する ～全員で創る「かみ合い・深まる」チームミーティングの進め方～

## ■ ねらい

職場・プロジェクトチームが実現したい成果への最善の意思決定・合意形成に向けて質の高い意見交換を行うためのチームとメンバーのコミュニケーション能力の強化を図る

## ■ 2つの目標

1. チーム内コミュニケーションの質を高めるスキルを強化する
  - ・発言者: 伝わる発言スキル
  - ・聴き手: 発言を理解する聴き方スキル
  - ・かみ合い、深まる意見交換の環境整備を行うスキル
2. 参加メンバーのコミュニケーションスキルを強化する
  - ・目的的に考え、まとめるスキル・手法
  - ・意見交換を準備するスキル・手法
  - ・問題を解決するスキル・手法

## ■ 対象とする職場・チームと参加メンバー

「職場・チーム」

- ①意見交換をしても誤った意思決定をしてしまう
- ②意見がかみ合わず、深まらないコミュニケーションが続き、意思決定ができない
- ③特定の人だけが発言し、その内容が意思決定されている
- ④議論が尽くされず意思決定され、全員の合意形成ができていない
- ⑤問題解決のための意見交換が手段ありきになっている

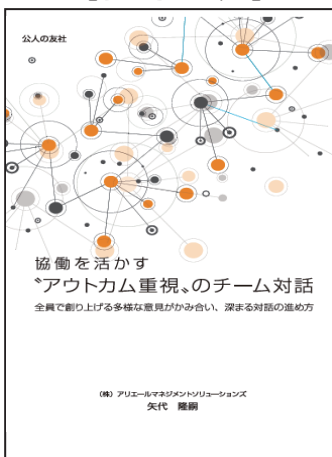
「参加メンバー」

- ①自分の言いたいことがまとめられない
- ②自分の言いたいことが他のメンバーに伝わらない
- ③他のメンバーの発言が理解できない
- ④会議などに場当たりの・受け身的な参加となっている

## ■ カリキュラム概要(具体的な内容は裏面)

1. 職場・チームの意見交換の現状と課題
2. 最善の意思決定・合意形成のための課題克服の方向性
3. チーム・コミュニケーションの質を強化する(集団思考を回避する)
4. 参加メンバーのコミュニケーションスキルを強化する
5. ロールプレイング

### [参考書籍]



#### I編 チーム対話の期待と実態

- 1章 チーム対話への期待
- 2章 残念な結果とその影響  
【事例1: 残念な結果となる対話】

#### II編 残念な結果を生む対話の実態とその背景

- 3章 残念な結果となる対話の中で起きていること
- 4章 「意見がかみ合わない、深まらない対話」の背景

#### III編 残念な対話に影響している4つの要因の深掘り

- 5章 なぜ、発言者の言いたいことが伝わらないのか
- 6章 なぜ、聴き手は発言内容を理解できないのか
- 7章 なぜ、意見がかみ合い、深まる対話の環境が整っていないのか
- 8章 なぜ、問題解決に大切な項目が共有できないのか

#### IV編 残念な対話が克服すべき課題

- 9章 チーム対話の過程(プロセス)上の課題
- 10章 チーム対話の参加メンバーの課題

#### V編 成果を出すチーム対話に変わる

- 11章 「自分の意見(考え)」が聴き手に伝わる発言者になる
- 12章 発言内容を理解できる聴き手になる
- 13章 意見がかみ合い、深まる対話環境にする  
【事例2: 対話の環境づくり】

#### VI編 チーム対話に貢献する参加メンバーに変わる

- 14章 「自分の意見(考え)」を創り出す
- 15章 計画的・自発的に活動をする
- 16章 問題解決活動の質を高める  
【事例3: 問題解決に向かっている対話】

## ■ モデルタイムテーブル

### 【基礎コース】

時間	概要	進め方
9:00	1. 職場・チーム内コミュニケーションの現状と課題 (1) 職場・チーム内コミュニケーションへの期待 (2) 職場・チーム内コミュニケーションの残念な結果 (3) 残念な結果となっている職場・チーム内コミュニケーションの現状 【演習】事例研究:現状の会議で起きていることとその背景	講義 個人演習 グループ演習
11:00	2. 最善の意思決定・合意形成のための課題克服の方向性(集団思考を回避する) (1) チーム・コミュニケーションの課題 (2) 参加メンバーの課題 【演習】事例研究:現状の会議を改善するための対策	講義 個人演習 グループ演習
13:00	3. チーム・コミュニケーションの質を高める (1) 伝わる発言方法 【演習】伝え方のポイント (2) 理解するための聴き方 【演習】聴き方のポイント (3) 意見をかみ合わせ、深める環境整備の方法 【演習】①ミーティングの企画作成, ②意見交換を交通整理するポイント	講義 個人演習 グループ演習
15:00	4. 参加メンバーのコミュニケーションスキルを高める (1) 目的的に考え、まとめるスキル・手法 【演習】筋道立て考え、まとめる方法 (2) 意見交換を準備するスキル・手法 【演習】事前準備の方法・手法 (3) 問題を解決するスキル・手法 【演習】事例研究:職場の問題解決のポイント	講義 個人演習 グループ演習
16:50	まとめ 実践に向けてのポイント	

### 【ロールプレイング】

時間	概要	進め方
9:00	1. 参加の事前準備 【演習】自分の言いたいことを伝えるように表現する	グループ演習
10:30	2. ロールプレイング (1) 意見交換の進め方 【演習】事例研究:問題解決に向かう意見交換	グループ演習
13:00	(2) ロールプレイング 【演習】全員参加のロールプレイング (3) ロールプレイングの評価	
16:50	まとめ 実践での活かし方	