

R流

クチベた技術者のための
コミュニケーション講座

2008年03月29日

R・田中一郎

<http://blogs.wankuma.com/rti/>



Microsoft MVP for Development Tools - Visual C#



わんくま同盟 大阪勉強会 #17

アジェンダ

- はじめに
- コミュニケーションとは？
- 伝え上手になる
- 聞き上手になる
- 考えてみよう！
- まとめ

はじめに

- 自分が「絶対に良い」と思っていることを人に話した時、理解されないことは辛いことです。
- しかし、熱弁をふるっても、時間をかけても理解されません。
- 本当に理解して欲しければ、正しいコミュニケーションこそが大切です。

コミュニケーションとは？

コミュニケーションって何でしょう？

人と人が交わること？

楽しく会話すること？

コミュニケーションとは？

- 人と人が情報交換を行うことです
- 情報交換の手段は様々です
- そして我々は情報処理のプロです！

コミュニケーションスキルの3要素

- 伝達相手（聞き手との接点を探す）
- 整理方法（情報を論理的に整理）
- 伝達方法（伝達する方法を検討）

コミュニケーション(伝達方法)の手段

- インターネット
- 手紙
- 電話
- フェイス to フェイス
- 資料
- 本
- テレビ
- ……etc

コミュニケーション(伝達方法)方法を2つに分類(1)

- 会話によるリアルタイムな情報交換
 - 気軽に楽しく情報交換ができる
 - 相手がいる
 - 情報を受発信する動機付け(モチベーション)につながりやすい
 - 情報交換に集中できる
 - 情報交換の場(環境)できる

コミュニケーション(伝達方法)方法を2つに分類(2)

- 資料(文書・画像)等による時間差による情報交換
 - 情報交換の事前準備ができる
 - 情報のテーマを十分に研究できる
 - 発信したい内容のリソースを検討できる

コミュニケーション(伝達方法)の理想的な方法

- 会話による方法
- 資料(文書・画像)による方法
- 資料を見ながら会話をする複合的な方法

伝え上手になる

自分が伝えたいことを
分かりやすく説明するには？

熱意を持って話す？

面白おかしく話す？

伝え上手になるための基本

- 聞き手が主役である
- 聞き手に理解してもらうために、できる限りの努力をする
- 扇子型・釣鐘型・提灯型をうまく使い分ける

伝える手順に対する方法

- 扇子型

- 理由・背景・具体例などをあげた後にキーマッセージに触れる
- 起承転結の順に話が進む
- 最後にオチがつくような物語りなどに向いている

- 釣鐘型

- 最初にキーマッセージを説明、その後に理由・背景・具体例に触れる方法
- 伝えたい目的が明確になる
- ビジネス上の会話に向いている

用例による理解(問題)

日付の間違っている伝票の束の分類手順順を示しなさい

- ・ 日付が間違っている伝票を分類する
- ・ 1900年以降に発行された伝票
- ・ 閏年も考慮する

閏年は、2月29日が存在する年。

対象年が4で割り切れる年は閏年だが100で割り切れる年は閏年ではない。

但し、400で割り切れる年は常に閏年。

用例による理解(回答1(1))

1. 伝票を1枚手にとります。伝票が無ければ終了
2. 伝票の日付の年の値が1900未満なら間違いの束に置いて1へ戻る
3. 伝票の日付の月の値が1より小さいか、12より大きい場合は間違いの束に置いて1へ戻る
4. 伝票の日付の日の値が1より小さければ間違いの束に置いて1へ戻る
5. 伝票の日付の月が1・3・5・7・8・10・12の場合、伝票の日付の日の値が31より大きければ間違いの束に置いて1へ戻る

用例による理解(回答1(2))

6. 伝票の日付の月が2以外の場合、伝票の日付の値が 30 より大きければ間違いの束に置いて1へ戻る
7. 伝票の日付の年が4で割り切れない場合、伝票の日付の値が28 より大きければ間違いの束に置いて1へ戻る
8. 伝票の日付の年が400で割り切れる場合、伝票の日付の値が 29 より大きければ間違いの束に置いて1へ戻る
9. 伝票の日付の年が100で割り切れる場合、伝票の日付の値が 28 より大きければ間違いの束に置いて1へ戻る
10. 伝票の日付の値が29 より大きければ間違いの束に置いて1へ戻る
11. 正しい束に置いて1へ戻る

```

void Main() {
    var 未分類伝票の束 = Get伝票の束();
    var 正しい日付の伝票の束 = new 伝票の束();
    var 間違った日付の伝票の束 = new 伝票の束();
    foreach(var 1枚の伝票 in this.未分類伝票()) {
        var 日付 = 1枚の伝票.日付;
        if (Is日付(日付.年, 日付.月, 日付.日)) {
            正しい日付の伝票の束.Add(1枚の伝票);
        }
        else { 間違った日付の伝票の束.Add(1枚の伝票); }
    }
}

bool Is日付(int 年, int 月, int 日) { return Is年(年) && Is月(月) && Is日(年, 月, 日); }
bool Is年(int 年) { return 年 >= 1900; }
bool Is月(int 月) { return 月 >= 1 && 月 <= 12; }
bool Is日(int 年, int 月, int 日) { return 日 >= 1 && 日 <= Get末日(年, 月); }
int Get末日(int 年, int 月, int 日) {
    var 2月末日 = Is閏年(年) ? 29 : 28;
    return (new [] { 31, 2月末日, 31, 30, 31, 30, 31, 31, 30, 31, 30, 31 })[月 - 1];
}

bool Is閏年(int 年) { return 年 % 400 == 0 || (年 % 100 != 0 && 年 % 4 == 0); }

```



回答2 - 日付の間違っている伝票の分類

1. 伝票を1枚手に取る。
伝票が無ければ終了
2. 日付が正しい？
3. 「はい」なら正しい束へ
「いいえ」なら間違いの束へ置く
4. 1へ戻る

回答2 -日付が正しい？

1. 年が正しい？

2. 月が正しい？

3. 日が正しい？

4. 全て「はい」の場合だけ日付は正しい

回答2 - 年は正しい？

1. 1900以上なら正しい

回答2 - 月は正しい？

1. 1～12の範囲内なら正しい

回答2 - 日は正しい？

1. 年月を元に末日の値を取得する
2. 1～末日の範囲内なら正しい

回答2 -年月を元に末日の値を取得する

1. 月が1・3・5・7・8・10・12 なら31
2. 月が4・6・9・11なら30
3. 閏年である？
4. 「はい」なら29「いいえ」なら28

回答2 - 閏年である？

1. 年が400で割り切れれば「はい」
2. 年が100で割り切れれば「いいえ」
3. 年が4で割り切れれば「はい」
4. 「いいえ」

各回答パターンの考察 - 回答1の特徴

- 起承転結による説明
- 時系列による説明
- 全てに目を通さないと、何をやっているのかわかりにくい。
- 全ての情報を頭の中に置いて理解しなければならない。
- 順を追う過程で、終りが見えない。

各回答パターンの考察 -回答2の特徴

- 問題を全体的な視野から捉えて大きく分類し、各要素を更に分類していく
- 物事をシンプルに考える
- 全体が理解しやすい
- 各シーンごとに行うべきことを理解すれば良い
- 詳細がわかっている場合は、その内容に触れなくて良い

理解できていますか？

できているつもりでも意外とできていない

1. ここからコンビニでチョコレートを買ってくるまでの手順を考えてみよう！
2. 今朝起きてから、ここに来るまでの経緯を考えてみよう！

その他に気をつけるべきこと(表記)

- 分類のレベルを等しくする
- 分類は3つを目安にする
- 可能なら数字を明記する

その他に気をつけるべきこと(会話)

- 定期的に相手に問いかける
- 一定の間を置く
- 相手が「はい」と返事をするように問いかける
- 相手を観察する

プレゼンテーションの手順は提灯型で

- イン트로ダクション(テーマやキーメッセージ)
- ボディ

メインポイント1

サブポイント1

サブポイント2

サブポイント3

メインポイント2

サブポイント1～3

メインポイント3

サブポイント1～3

- コンクルージョン(まとめ)

聞き上手になる

相手が何を伝えたいのかを理解するには？

熱心に聞く？

メモをとる？

聞き上手になるための基本

- 伝え手が主役である
- 「What(何)を言っているのか？」と同時に「Why(何故)それを言うのか？」を聞く
- 言葉だけではなく、相手の表情や声の抑揚にも注意を傾ける

その他にきをつけるべきこと

- テーマを基本にして全体的な視野で受けとる
- 情報を要点ごとにまとめて分類する
- 矛盾点などがいないかを確認する
- 適度に相槌をうつ
- できるかぎり肯定的に情報をうけとめる
- 相手の立場を考察する

考えてみよう

ここまで来れば、もうコミュニケーションの達人です

今まで得た知識を使って、実施に考えてみましょう。

事例1 - 電話の伝言を上司に伝える例

わんくま商会の中さんから電話がありまして、課長がいないと言ったら伝言を頼まれました。

明日の打ち合わせの予定ですが、急要のために延期にして欲しいそうです。

で、代わりにいつにするのかを折り返し電話が欲しいと言っていました。

中さんは、今日の3時までは会社にいるので、

3時までに課長が帰ってきたら会社の方へ電話が欲しいと言っていました。

間に合わなければ6時以降には自宅にいるので、そちらにかけて欲しいそうです。

今日戻らなければ明日以降会社に電話をして欲しいと言っていました。

ちなみに、伝言を伝えた時刻は3時を過ぎていました。あなたなら、上司に何と報告しますか？

事例1 – 分類・整理・優先順位を付けてみる

わんくま商会の中さんから課長に伝言

明日の打ち合わせを延期にして欲しい。

急要のため。

代わりの日程を決めたい。

明日以降、会社に電話が欲しい。

急ぐなら本日6時移行に自宅に電話。

事例2 – サービス部門の担当者が上司に報告している例

今日の朝の10時頃だったと思うのですが、営業の佐藤さんから内線がかかってきたんです。で、今まであまりそういうことが無かったもんですから、不思議に思って聞いていると、この前、わんくま商事からパソコンの調子が悪いから見てくれって電話があったじゃないですか。で、自分が行っていろいろ設定を変更したことでトラブルを解決したんですよ。ほら、課長にも報告したじゃないですか。

で営業の佐藤さんから、つい1週間前に買ってもらったばかりのパソコンのトラブルなのに何で設定費用を請求したんだって苦情を言われたんですよ。

でも、僕は大変な思いをしてトラブルを解決した訳ですし、そもそもそんな話を聞いていなかった訳ですから、そんなこと言われても困るんですよね……

- ここで報告している上司がストップをかけて言いました。「愚痴をこぼされても困る！」聞き手・伝え手のコミュニケーションがうまくいかなかったのは何故でしょうか？

事例2の失敗の理由

● 伝え手

- 自分が何を報告したいのかがわかっていない。
- 必要な情報と不要な情報が混在している。
- この結果、本当に愚痴ってしまっている。

● 聞き手

- 相手が何を報告したいのかを理解できていない。
- 本件の問題点を抽出できていない。
- 正しい方向ができるように誘導していない。

事例2の要点を抽出

- 営業から苦情を受けた
- わんくま商事のパソコンに関して
- トラブルを解決して費用を請求
- 1週間前に当社で設定したばかり
- 苦情を言われて腹立たしい
- 本件の経緯を自分は知らなかった
- 自分に落ち度が無い

事例2の要点を分類

- 営業から苦情を受けた
 - わんくま商事のパソコンに関して
 - 自分はトラブルを解決して費用を請求
 - 他者が1週間前に設定したばかり
- 苦情を言われて腹立たしい
 - 自分に落ち度が無い
 - 本件の経緯を自分は知らなかった

まとめ

- 常に相手が主役であることを念頭に
- 相手の理解を得られるために努力する
- 相手の言いたい事を理解するよう努める



ご清聴 ありがとうございました

2008年03月29日

R・田中一郎

<http://blogs.wankuma.com/rti/>

Microsoft MVP for Development Tools - Visual C#



わんくま同盟 大阪勉強会 #17