

令和5年度 市町村議会議員研修

『住民とのコミュニケーション
～対話と発信力の向上～』

研修日時 令和5年5月18日～5月19日

場 所 全国市町村国際文化研修所（J I A M）

主 催 財団法人 全国市町村研修財団

全国市町村国際文化研修所

報告者 東野敏弘

講義内容

【講師】 本間 正人 氏

京都造形芸術大学 客員教授・社会構想大学院大学客員教授・成人教育学博士

【内容】

序 ー 教育学から学習学へ

- ・人間は学習する存在である
- ・いつでも、どこでも学べる ー 学ぶことは楽しい（年齢制限がない）
- ・学校教育と生涯学習（最終学歴より最新学歴の更新が人生を豊かにする）

1. コミュニケーションの3つの機能

- (1) 理解を増やす ー 相手を理解する
- (2) 人間関係に影響を与える
 - ・フェイス・トゥ・フェイス・コミュニケーションが基本
 - ・人間関係に対する影響度は、言語コミュニケーションより非言語コミュニケーション（距離・視線・表情・動作・声）
- (3) 信頼関係を築く
 - 1) 聴く
 - 2) 言行一致
 - 3) 守秘義務

2. コミュニケーションのポイント

- (1) 相手の立場（多様性）に立ったわかりやすい指示
- (2) 何も問題のない時にも意識的にコミュニケーションをとる
- (3) 信頼の3要素（聴くこと・言行一致・守秘義務）
- (4) 映像が浮かぶ具体性
 - * ブラインドウォークや2人1組でのコミュニケーションの取り方の体験

3. 傾聴のスキル

- ・共感欲求と有能性の証明欲求
- ・アクティブリスニング（あいづち・うなずき・くりかえし）

4. 質問のスキル「ヒーローインタビュー」

インタビュアー ・相手の立場に立って、相手が答えやすい質問から始める。
・映像が浮かぶように質問する。

ヒーロー ー ・一番頑張ったこと、いきいきやりがいを感じた時。
・具体的に細かく映像的に話す。

* コミュニケーションが人間関係を創る

ー 心と心の通い合うコミュニケーション

5. 議員ニュースで気を付けるべきこと

- ・ 読んでもらえるかどうかが一番重要ー読者は一秒で決める。
- ・ 絶対に伝えるべきことは？ー情報を厳選する。
- ・ 文字を大きくする。多すぎる文字はダメである。

6. ブログやFBで気を付けるべきこと

- ・ こまめに更新すること、日々発信する。
(政治・行政・地域・趣味・個人的な記事)
- ・ 自問すべきこと
読み手は誰？自分が最も伝えたいことは？どうすれば読み手の関心を引くことができるか？どのようにすればわかりやすく伝えられるか？
印象に残る工夫。
- ・ 文字より図・グラフ・写真・イラスト、さらに動画の活用が良い。

7. コーチングの基本的な考え方

- ・ 「教え込む」のではなく「引き出す」のがコーチング
- ・ 質問で引き出すので、質問の仕方が重要。
- * コーチングの実践例を示される。また、2人1組コーチングを行う。

『住民とのコミュニケーション～対話と発信力の向上～』所感

東野 敏弘

私は、住民とのコミュニケーションをよりスムーズにとれるようになりたい、自分自身の議員力を高めたいと考え、市町村議会議員研修『住民とのコミュニケーション～対話と発信力の向上～』を受講しました。

講師は、京都芸術大学客員教授の本間正人氏でした。本間先生の講義は今回で2回目の受講でした。本間先生の軽妙な語り口で、立場・立場で話し方を変えられ、受講生を魅了していかれ、楽しく聞くことができました。参加型で講義を進めたいと言われたとおり、2人1組での対話や4人1組でのディスカッションなど、講義内容と同様、コミュニケーションをとった講義の進行でした。

コミュニケーションが持つ3つの機能とは、①理解を増やすことであり、②フェイス・トゥ・フェイスが基本で人間関係に影響を与え、③信頼関係を築くことができる。

次に、言語コミュニケーションのポイントとして、①相手の立場に立った分かりやすい指示、②急に指示するのではなく予告が大切、③相手に合わせて表現を変える、④何も問題のない時にも意識的にコミュニケーションをとる、⑤信頼の階段、⑥人を育てるために手を離す、の6点を挙げられました。このポイントをつかむために、2人1組で伴歩（目の見えない人に語りかけながら一緒に歩く）の練習を行いました。

続いて、傾聴のスキルを高めるためには、「あいづち、うなずき、くりかえし」であること、この3要素は、夫婦円満の秘訣でもあるそうです。質問のスキルを高めるためには、応えやすい質問から入り、映像が浮かぶように質問をすることだと話されました。質問のスキルを高める手法として、「ヒーロー・インタビュー」を2人1組で行いました。「自分がこれまでの人生で最も輝いたときはいつどんなことですか？」というインタビュー形式で行いました。相手の方のことが少しわかったように思います。

本間先生が力説された「コミュニケーションが人間関係を創る」、そのために、心と心の通い合うコミュニケーションが大切であることが少し理解できたように思います。

2日目は、議員ニュースやフェイスブック、ブログ等、議員の発信力の向上に関してでした。議員ニュースで気を付けるべきことは、①読んでもらえるかどうかが一番重要ー読者は一秒で決める。②絶対に伝えるべきことは？ー情報を厳選する。③文字を大きくする。多すぎる文字はダメである。

私の議員ニュース『架け橋』を読み返すと、文字が小さく、文字数が多すぎだということが一目瞭然です。

また、ブログやFBで気を付けるべきことは、①こまめに更新すること、日々発信する。（政治・行政・地域・趣味・個人的な記事）②自問すべきことー読み手は誰？自分が最も伝えたいことは？どうすれば読み手の関心を引くことができるか？どのようにすればわかりやすく伝えられるか？③印象に残る工夫ー文字より図・グラフ・写真・イラスト、さらに動画の活用が良い。

私の毎日更新しているブログも紹介されました。文字が多く、写真等が少なく、恥ずかしい思いがしました。

クライアントの問題解決の方法として、コーチングの典型的な進め方を実践も交えながら、説明されました。質問をして、目標の明確化を行い、次に現実把握と共に目標達成のために使えるツールも確認していきます。続いて、ベストな選択肢を選んでいきます。コーチングは、クライアントの問題解決に役立つだけでなく、コーチングしている人自身にも学びが生まれます。

コーチングは、①「教え込む」のではなく「引き出す」のがコーチング。②質問で引き出すので、質問の仕方が重要。このことがよく理解できました。

2日間の研修は、自分自身のこれまでの住民との接し方、これまでの議員活動を振り返るいい機会になりました。議員ニュースやブログの書き方も、実践的に反省することができました。