

平成29年度 市町村議会議員研修
『住民とのコミュニケーション
対話と受発信力の向上』

研修日時 平成29年4月20日～4月21日

場所 全国市町村国際文化研修所（JIAM）

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 高瀬 洋
東野敏弘

講義内容

【講師】

本間正人

京都造形芸術大学 副学長
NPO学習学協会 代表理事
成人教育学博士

【内容】

1. コミュニケーションの3つの機能
 - (1) 理解を増やす
 - (2) 人間関係に影響を与える
 - (3) 信頼関係を築く
 - 1) 聴く
 - 2) 言行一致
 - 3) 守秘義務

2. 言語コミュニケーションのポイント
 - (1) 相手の立場に立ったわかりやすい指示
 - (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) 手を離す=人を育てるポイント

3. コーチングの基本の考え方

4. 傾聴のスキル
 - ・あいづち
 - ・うなずき
 - ・くりかえし

5. 質問のスキル
6. やる気グラフ
7. ダイアローグ
 - (1) 聴き合う
 - (2) 否定しない
 - (3) 視点の幅を広げる⇒多様性を楽しむ
 - (4) 自分の意見を言う

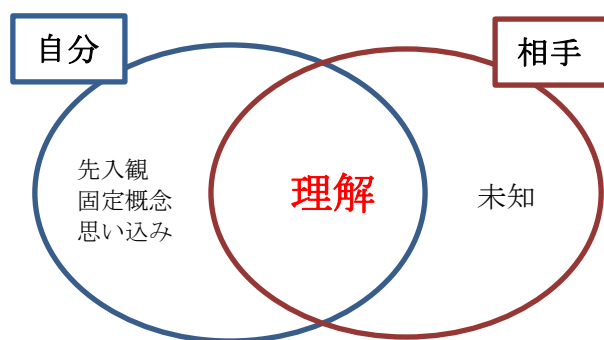
8. ストレスマネジメントのポイント
9. 問題解決の方法
10. ブレーンストーミング
11. 情報伝達のポイント
12. まとめ

平成29年度 市町村議会議員研修

『住民とのコミュニケーション 対話と受発信力の向上』を受講した所感

高瀬 洋

コミュニケーション力は、人々が集団で生活する上で大切な能力です。この能力を高めるためには、どうすれば良いのか。学生の時代から、そして社会人になってからも同様の研修を受けてきましたが、議員としての住民とのコミュニケーション向上という観点での研修に興味を持ち、今回の研修を受講しました。コミュニケーションに



より、それまで相手に対して、**先入観**や**固定概念**、**思い込み**であったものが次第に薄れてきて、理解が深まります。左の図は、このことを表しており、図の中の「理解」の面積をどうすれば大きくできるのか、更には活かせるのが今回の研修のテーマです。

情報通信技術の発達等により、業務上の指示や連絡等は電話やメールで済ませることができですが、重要なお願い等の要件は直接面談して行うのが一般的です。お願いする側は、言語だけではなく、身振り手振りで自分の思いを相手に理解してもらえよう努力しますし、聴く側も、ビジネスにつながる可能性があるなら、判断材料になる多くの情報を引き出して、理解できるように、相手が話しやすい雰囲気をつくろうとします。講師の本間先生は、こういう場面を想定して、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も**非言語コミュニケーション**である**相手との距離、視線、表情、動作、声**の方が大きいことを説明されました。また、聴く側は、**あいづち、うなずき、くりかえし**などの**アクティブリスニング**が大切であると説明され、演習により我々受講生も体験することができました。歴史上の有能な君主は聞き上手であったと言われていますが、議員も時には聴く訓練も必要であると思います。

さて、本間先生は「理解」の次のフェーズにも触れられました。例えば「安心して暮らせるまちづくり」という目標に対して、A、B、Cの3つの政策的課題が考えられたとして、ある市民がAをやるべきと提案しているとします。しかし、議会としてはCを優先したいといった時の対処の考え方ですが、この場合、最初からAかCかという議論に持ち込むのではなく、上位の目標である、安心して暮らせるまちの構築が重要であるという総論としては、議会は提案者である市民に共感していることを説明し理解してもらう必要があります。その上で、この目標を達成するための解決すべき優先課題は、議会としてはCと考えていることへの理解を求めるのです。このような市民の提案に**共感**はできるが、**賛同**はできない政策的課題は沢山あるように思います。

最後に市民への情報伝達のポイントについても講義がありました。議員個人の会報は、自分の成果ばかりを列挙するのではなく、市民の活動（市民の顔、声なども含む）を宣伝し、それに議員としてどう関わったかなど、市民中心とした伝達に心がけること。また、ホームページ、ブログ、Facebookなどの使い分け、プロの活用についてのアドバイスなどもしていただきました。全体として、とても中身の濃い内容であり、受講生の満足度が非常に高い講義であったと思います。

以上

平成29年度 市町村議会議員研修
『住民とのコミュニケーション—対話と受発信力の向上—』所感
東野 敏弘

市町村議会議員研修『住民とのコミュニケーション—対話と受発信力の向上—』は、全国の地方議員から要望あり、新しく開設された研修です。住民とのコミュニケーションをスムーズに行うことは、議員として必要な能力であり、私も自分自身の議員力を高めたいと考え受講しました。

講師の本間正人氏は、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ました。2人1組での対話や4人1組でのディスカッションを行うなど演習を多く取り入れ、実践的な研修でした。

また、明日からの住民とのコミュニケーションで役立てたいと思ったことも、いくつかありました。

例えば、傾聴のスキルを高めるために必要な「あいづち、うなづき、くりかえし」の3要素をいつも意識すること。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。その具体的な手法として、「ヒーロー・インタビュー」の実践方法も学びました。

次に、クライアントの問題解決の方法として、コーチングの進め方を学びました。正確に質問をして、目標の明確化を行い、次に現実（現状）把握を行う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も学びが生まれます。本間氏は、議員同士でコーチングをしあって、一緒に伸びていくことが大切だとも話されました。特に地方議会では、会派等に縛られるのではなく、一緒に伸びていくことが市民やまちのためになるとも話されたことも指摘されました。

議員ニュースを作成する上での情報伝達のポイントについて、助言がありました。①目的は何か、②HP、ブログ、FBとの連携の大切さ、③文字を少なめにしてビジュアルを多めに！④市民の顔、市民の声を紙面に載せる、⑤プロの活用も大切！を挙げられました。

2日間の研修は、私が期待していた以上の学びのある内容でした。市民の皆さんに意見を聴くことは、共感することがキーワードだと再確認しました。その中で、受発信能力を高めるには、聴き上手になること、そして、聴き上手になるためには、あいづち・うなづき・くりかえしが大切であることを、肝に銘じたいと思いました。このことを、議員活動の中ですぐに実践したいと考えています。