

令和4年9月1日

松阪市議会議長

山本 芳敬 様

公明党 奥出かよ子

## 研修報告書

### 【市町村議会議員研修 [2日間コース]

#### 住民とのコミュニケーション~対話と発信力の向上】

日時：令和4年8月25日~26日

場所：全国市町村国際文化研修所

講師：本間正人氏（京都芸術大学教授 特定非営利活動法人学習学協会 代表理事）

#### ◎目的

コミュニケーションとは…様々な観点から学び、その上に立っての対話と受発信力の向上

#### ◎研修内容

##### 1. コミュニケーションの3つの機能

- ・理解を増やす
- ・人間関係に影響を与える
- ・信頼関係を築く

##### 2. コミュニケーションのポイント

- ・相手の立場に立ったわかりやすい伝え方
- ・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。

##### ・信頼の3要素

- ・聴くこと
- ・言行一致
- ・守秘義務

##### ・映像が浮かぶ具体性

##### 3. コーチングの基本の考え方

- ・「教え込む」のではなく「引き出す」のがコーチング
- ・3つのスキル（傾聴・質問≠詰問・承認=ほめる）
- ・コーチングの理念=信・認・任  
信：人間の可能性を信じる  
認：良い所を見て心にとめる  
任：適正適所の業務・目標を任せる

4. 傾聴のスキル

- ・「共感欲求」vs「有能性の証明欲求」
- ・アクティブリスニングの3要素（あいづち・うなずき・くりかえし）

5. 質問のスキル「ヒーロー・インタビュー」

- \*心と心の通い合うコミュニケーション

6. やる気グラフ

- ・やる気を主観的に判断してグラフで表現
- ・やる気がでるきっかけ（誰のどんな言葉）
- ・やる気を出すために、自らどんなことができるでしょうか？

7. 承認のスキル

- ・事実をほめる   ・タイミングよくほめる   ・心をこめてほめる\*美点凝視

8. 効果的な叱り方

| 怒る         | 叱る          |
|------------|-------------|
| 感情的反応      | 理想的な対応      |
| 現状・人格の否定   | 然るべきビジョンを示す |
| 禁止の命令文（ダメ） | 3つほめて1つ叱る   |

9. ダイアログ（dia+logue） dia 向き合う logue 言葉・倫理

- ・聴き合う   ・否定しない   ・視点の幅を広げる   ・自分の意見を言う

10. ストレスマネジメントのポイント

- ・5つの原則 ①全体性の回復 ②カタルシス（浄化）③非日常性  
④創作活動 ⑤洞窟願望
- ・自律神経＝交感神経 vs 副交感神経

- ① ストレスレベルに気づく ②小出しにする
- ② レパートリーを広げる

11. タイムマネジメントのポイント

- ① 1週間は\_\_\_\_ ②細切れの時間の活用
- ③ 重要性と緊急性④単位行動の所要時間の把握

## 12. 問題解決の方法「GROWモデル」

コーチングの典型的な進め方。質問によってクライアント（相手）に考えさせ、相手から自ら答えを導きだすのをサポートします。

- G Goal 目標の明確化（大目標から中小目標へ）
  - いつまでにどうなれば望ましいのですか？
  - やってみたいことは何？
  - 一番発揮したい力はどんな力？
  - 今、優先すべき目標はなにですか？
- R Reality 現実把握
  - 今はどんな状況なのですか？
  - どんな所に力を入れて営業活動をしていますか？
  - 10点満点で何点？
  - Resource 資源の発見（人、物、金、情報、時間）
  - 目標達成のために使えるツールは？
  - 誰かの力を借りられませんか？使える道具は？
  - 都合の良い時間帯は？
- O Options 選択肢の創造
  - 無限の可能性を追求し、ベストの選択肢を選ぶ
  - どんな方策がありますか？リスト3？他に？
- W Will 目標達成の意思
  - やる気の確認（コミットメント）、計画の策定
  - まずどこから手をつけましょうか？

## 13 未来のヒーロー・インタビュー

### ◎所感

本間正人先生の講演は、本当に楽しかったです。それでいて、とても大切なことを、教えて頂きました。

\*彼を知り、己を知れば、百戦殆うからず（孫子）の言葉も参照し、相手を理解していく。その中で聞く力がとても重要であることを、再確認しました。

参加型の講演で充実の感動の2日間でした。

