

令和4年9月1日

松阪市議会議長

山本 芳敬 様

市民クラブ  
東村 佳子

【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～

研修報告書

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、社会構想大学院大学 客員教授、成人教育学博士）

◎目的

住民のニーズが多様化する中、議員はその声を聴き、その代表としてその声をよりの確に施策に反映させることや、わかりやすく伝える事が求められる今、対話や発信力を中心にコミュニケーション能力のさらなる向上を目指す。

◎研修内容

◆住民とのコミュニケーションにおける情報を受信するポイントや発信するポイントについて講義や演習を通して実践的に学ぶ

講師：京都芸術大学 教授 本間正人 氏

日頃の活動の中での住民とのコミュニケーションについてふりかえり

住民の多様な声や地域に潜在するニーズを広く把握し理解する事について考え

地域の情報や施策など、伝えたいことや住民が求めていることをよりわかりやすく発信することについて、SNSなども含めた様々な媒体の活用と注意すべき点について学ぶ。

コミュニケーションの3つの機能は

- ① 理解を増やす 先入観や思い込みや固定観念は相手の未知を理解するところから
- ② 人間関係に影響を与えること 言葉だけでなく距離や視線や表情や動作や声も！
- ③ 信頼関係を築く とにかく聴くこと、言うこととするのは同じ、秘密は守る！

そのポイントは

- ① 相手の立場に立ったわかりやすい伝え方
- 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 映像が浮かぶ、具体的な伝え方

コーチング：大切な人を望むところまで送り届けること

- ① 引き出すこと⇒自発性⇒可能性
- ② 傾聴＝共感・質問＝成功体験ややりがいの問・承認＝あいづち
- ③ 可能性を信じる・良いところを心にとめる・適材適所、業務も目標も任せる

立場と立場のコミュニケーションから心と心の通い合うコミュニケーションへ

- ① 承認のスキル「褒め活かし、褒め育て3か条」
  - ・事実を褒める
  - ・タイミングよく褒める
  - ・こころを込めて褒める
- ② 効果的なしかり方
  - ・理性的対応
  - ・然るべきビジョンを示す
  - ・3つ褒めて1つ叱る
- ③ 聴き合う・否定しない・多様性を楽しむ・自分の意見も言う
  - ・なるほどそういう考えもありますね⇒白か黒でないあいまいさ
  - ・否定しないで受け止める⇒交流する、問答をする

◆他議のない相手の立場に立ったその人を理解したわかりやすい言葉で話す

ストレスマネジメント

- ① 全体性の回復⇒5感を満たす
- ② カタルシス⇒声を出す
- ③ 非日常性⇒いつもと違う環境
- ④ 創作活動⇒自分の思い通りを描く
- ⑤ 洞窟願望⇒ひとりを楽しむ

◆参加体験型学習を通して学び、コミュニケーション能力のさらなる向上をめざす

目を閉じた人を声だけで目的地に誘導する

- ・とにかく話し続ける事、的確な指示、安心を伝える

未来を想定した予祝なヒーローインタビュー

- ・私になりたい10年後をあたかもそうなったように話す

## ◎所感

2回目のJIAM研修は前回よりHOMEな感じで研修に臨めました。

全国から集まった同志たちの声、同じ悩みや希望や共通する思いがたくさん聴けて充実の2日間でした。

本間先生の講義はメリハリがあり、声色があり、参加体験があり、第1声が出しやすい仕掛けがあり、とても参考になりました。

傾聴・共感・挑戦！そしてあきらめないこと！2日間の学びを必ず今後活かしていきたいと思えます。

\*研修の様子

