



令和元年度 大山町議会議員研修報告書

1	日 時	令和元年5月20日～21日	
2	研 修 地	滋賀県大津市 全国市町村国際文化研修所	
3	研 修 内 容	(内 容)	(場 所)
		(1)講義 住民とのコミュニケーション 1 (2)講義 住民とのコミュニケーション 2 (参加議員数 65人)	滋賀県大津市
4	研修結果 又は概要 (意見・感想)	<p>(1日目)</p> <p>(1)住民とのコミュニケーション 1 講師：京都造形芸術大学 副学長 本間 正人 氏 本間氏はテレビなどにも出演、人気の講師</p> <p>開講第一声、「議員報告会はやめましょう！」議員は聴くことから始まりである。 「住民」って誰？「住民の声」って何？</p> <p>1、コミュニケーションの3つの機能 ①理解を深める ②人間関係に影響を与える ③信頼関係を築く</p> <p>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分かりやすい指示・説明 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何も無い時にも意識的にコミュニケーションをとる ⑤信頼の構築は一步步</p> <p>3、「教え込む」ではなく「引き出す」コーチング理念の応用 信：人間の可能性を信じる、上司部下の信頼関係 認：良いところを見て心にとめる 任：適材適所の業務・目標を任せる</p> <p>4、傾聴のスキル アクティブリスニングの3要素 ①あいづち ②うなずき ③くりかえし アイコンタクト活用し、相手に気持ち良く話させる</p> <p>5、質問のスキル！→「ヒーローインタビュー」の活用 相手の成功体験など質問し、コメントしてもらう</p> <p>6、承認のスキル →「褒め活かし、褒め育て」3カ条 ① 事実を褒める ② タイミング良く褒める ③ 心を込めて褒める → 美点凝視し褒める重要性、大切さを知る</p> <p><u>ワークショップの実施</u></p> <p>1、ブラインドウォーク 二人一組、一人が盲目役(相方が言葉で誘導) 中庭で6分づつ。</p> <p>2、ヒーローインタビュー (二人一組、片方が成功者、相方がインタビューアー) ① 興味・好奇心を発揮 ② 映像が浮かぶように質問する ③ ヒーロー側は、成功体験、一番頑張ったこと、充実感など答える</p> <p>3、他者紹介 自己紹介をデータに、相手の長所・実績の素晴らしさを褒めて紹介</p> <p>4、アイデンティティー・ポートフォリオ 以上、講義とフィールドワークと演習によりユニークなコミュニケーションスキルを学習、 私を含め 研修生のほとんどが興奮ぎみ且つ積極的に取り組んでいた</p>	

(2日目)

(2) 住民とのコミュニケーション 2

講師：東京外語大学 市瀬 博基 教授 (オックスフォード大博士号取得)

1、コミュニケーション 2つの対話をバランスさせる

①ディスカッション(ニーズ)

- ・どのような状況か
- ・氷山の一角で具体的に見える事項
- ・明確な欲求を比較検討し具体化

②ダイアログ(インサイト)

- ・水面下に隠れ気付いていない事項
- ・本人も気づいてない隠れた欲求
- ・意見視点を共有し方向を見出す

2、立場の違いをどう乗り越えるか (パブリックカンバセーションプロジェクト)

例：二つの小学校統合問題についての住民集会

①賛成派

- ・友達が増える
- ・教員が充実する
- ・校舎などリニューアルされ安全

②反対派

- ・通学路が遠くなる
- ・進学する中学が変わる
- ・少人数学級の方がきめ細かい指導

→対立するだけで議論が進まない

☆保護者が主役ではなく生徒の立場でテーマを設定し「壁」を取り去る

3、「変化力を持つ対話」

ともに意義をつくり出すコミュニケーションの条件

- ①人格を否定しない
- ②お互いさま →相手が悪いではなく「お互いさま」だと考える
- ③タテマエではなく、自分が何を考えてるか相手に伝える
- ④ストーリーを語る
- ⑤相手を受け入れる →相手に同意、支持する →新たな視点が得られる

4、SNS 活用

誰に、何を、どのように伝えるか

多くの人に知ってもらい ↓ 支持者や興味・関心のある人に
支持者になる ↓ 日々の活動を詳しく伝える

	ツイッター インスタグラム	⇒	ブログ FaceBook	⇒	ホームページ
・拡散の度合い	◎		○		X
・リアルタイムの反応	◎		○		△
・コンテンツの寿命	X		◎		◎
・検索エンジンとの相性	X		◎		◎
・熟読される度合い	△		○		◎

それぞれ発信する内容に合わせてSNSアイテムを活用する

* 添付資料 ; 講師配布テキスト 2部

以上