

議員派遣結果報告書

1	名 称	令和5年度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～」
2	場 所	滋賀県大津市 全国市町村国際文化研究所（JIAM）
3	期 間	令和5年5月18日（木）から19日（金）までの2日間
4	内容・成果	内容：住民とのより深い相互理解に必要な信頼関係の形成と、住民の理解を得やすい情報の発信方法 成果：①関係性の構築 ▶対話における信頼関係の重要性 例えば様々な問題解決や相談などの対話において、片方からの視点で一方的にマニュアル通りに教え込む teaching ではなく、お互いの信頼関係を築くためには相手の立場になりその人の可能性を引き出す coaching(coach:人を望むとこまで送り届ける)が重要視されるべきであることを再認識した。coaching の理念は以下の3点である。 ・ 信：人間の可能性を信じる ・ 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 文字にすればこれだけだが、相手の話を黙って聞くだけ聞いて、最終的に相手にとってよりよい方向性を探り出し相手の納得に至る過程など、信頼関係に基づいた効果的な対話により結果が導き出される現場を実際に経験すれば「目から鱗」の思いである。 ▶「共感」の大切さ 講義の中で、一般的な認識だが対話の中で男性は「問題解決」を、女性は「共感」を求めるとあった。師によればコミュニケーションにおいて重要なポイントは以下の3点。 ・ あいづち ・ うなずき ・ 繰り返し 簡単な単語が少し並ぶだけだが、自分が内包する悩みやわ

		だかまりを、少しでも周囲の人に話し共感を得ることにより、その人の心理的負担が軽減される傾向がある。 それが問題解決に至らずとも、住民との「position to position から heart to heart」（原文のまま）の信頼関係の構築に努め、傾聴する姿勢の大切さを認識した。 成果：②発信力の向上 ▶読者は手に取ったものを読むか否か、瞬時に判断する。以下議会広報にも共通する点もあるが、要点は以下の通り。 ・絶対に伝えたいことを厳選し、その他の項目を欲張らない。 ・文字数が少なくても理解してもらえる努力。 ・文字が小さすぎない。 ・図、写真、グラフ等の積極的活用。情報量の目安だが、文字は KB、図やグラフは MB、さらに動画なら GB と使用される同じスペースでも情報量は 1000 倍ずつ増える。 ・ブログには身近な話題を掲載し、適宜更新を。 ・Facebook は日ごろの挨拶。相手へのコメントを大切に。 ▶媒体を問わず工夫されるべき重要な点 ・自分が最も伝えたいことは何か ・読み手は誰か ・読み手が最も知りたいことは何か ・どのようにしたら読み手の関心を引くか ・どのようにしたら分かりやすく伝えられるか などなど、有意義な研修に感謝。
--	--	---

提出期限 令和5年5月31日（水）まで