

# きょうどうニュース

岸和田市では、市民と行政がお互いに力を合わせて、まちづくりに取り組んでいく「協働(きょうどう)」を目的に、さまざまな取組みが行われています。今回は、その一環として先日行われた職員研修についてお知らせします!

今回の職員研修は「**こうすればうまくいく!“市民会議”**」と題し、3回連続の講座として開催しました。今回は、第1回、2回の研修内容を振り返りながら、「**考えを整理する**」、「**相手に伝える**」をテーマに行いました。コミュニケーションは、相手のことを理解するだけでなく、自分の考えを相手にわかりやすく伝えることも重要な内容の一つです。今回は「ひと目でわかる企画書づくり」を通じて、どのようにわかりやすく伝えるか、そのためのポイントについて学びました。

## 相手に伝えるとは?~相手に伝えるコツとツボ~



相手に自分の考え・想いを伝えることに難しさを感じたことはありませんか?

会議で自分が話すことをメモにまとめたけど、どうもうまく伝わっていない...、場がシラけている...。一体なぜでしょう?

**「相手に伝える」とは、自分の言っていることを相手が理解して、それに対して意見をしてくれること**です。それが続いていくことがコミュニケーションです。相手に伝わってなければ、コミュニケーションが十分に取れたとは言えません。そのためには何に注意すれば良いのでしょうか?

### ~相手に伝えるコツとツボ~

いつもの話し方にチョット工夫してみませんか? たったこれだけのことでスゴク変わりますよ!

- 1、聞き手とのアイコンタクトを十分に取らしましょう。
- 2、ダラダラ話すのではなく、要点を絞って話し、効果的な身振りなどを入れましょう。
- 3、書き言葉と話し言葉の違いを活かしましょう。
- 4、聞き手がその場で求めていること、その場の雰囲気を読んで話す内容を柔軟に変更しましょう。
- 5、時間配分や流れも計算しながら話しましょう。
- 6、聞き手とのコミュニケーションを積極的に行う気持ちを忘れずにしましょう。

当たり前のことですが、つい忘れがちになっています。一方的な資料の説明、議事どおりの進行に捉われ過ぎないように注意しましょう。

## 皆さんへ一言~プロが語るコミュニケーション術~

「短くインパクトのある表現は必須! **場面場面での要約**を行い、**全員の情報共有を促す**ようなプレゼンを心掛けている」  
by Kさん(松山市の市民活動実践者)

「まずは**自分の思いや意見を常に発信する努力**が必要! 会議はワイガヤ習慣を組織で持つと良いのでは!」  
by Oさん(大阪ボランティア協会理事)

「情熱と熱意は必要なことを伝えるに不可欠かもしれませんが、**情熱と熱意は信頼や共感を引き出します**。会議は目的により、ワイガヤ共感場づくりから、成果への競争や責任感を引き出すような、観察重視の場づくりまで**何種類か使い分け**ることが大事だと思います」  
by Nさん&Aさん(Nさんは西宮市、Aさんは津市の市民活動実践者)

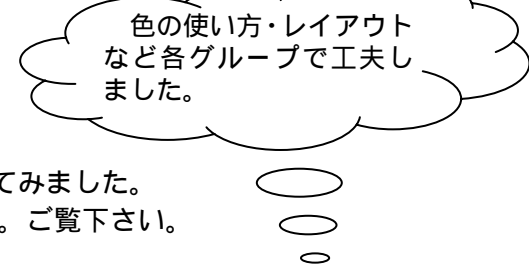
## ひと目でわかる企画書作り~図表化して相手に伝える~

相手に伝える際に、「**わかりやすさ**」は重要です。今回は企画書づくりを通じて相手に伝える(理解を促す)ことを学びました。企画書作りで大事なことは、「**簡単明瞭な話の組み立て**」です。

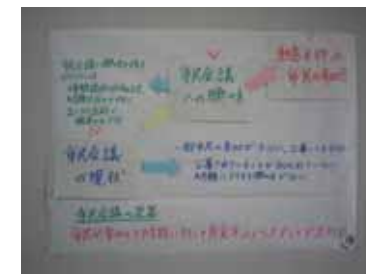
企画書は、現状から問いを立て(起)分析をし(承)答えを示し(結)解決への道筋を示す案内図です。そのためには**話の起承結をしっかりと絞り込む**事が必要です。

- 起・現状(Scene): 問題、気づき、背景
- 承・見解(View): 解決、提案、気づき発想型、課題
- 結・中核概念(Concept): 具体案(Idea)

今回は**SVC Iの流れをはっきりさせ、理解を促すために図式化**してみました。なお企画書の様式の一例を別添PDFファイルで添付しています。ご覧下さい。



各グループで作成した企画書です。今回は「市民会議の見直し」をテーマに企画書を作りました。



## 今回の職員研修を通じて~「コミュニケーションの形成」に向けて

今回の研修は、市民と行政の協働のまちづくりに向けた取組みの一つとして開催しましたが、「**コミュニケーションの形成**」がメインテーマでした。そのため研修内容の多くは、グループワークの時間でした。グループワークでは進行係、記録係、タイムキーパー係など、参加者自身が主体的に取り組まなければなりません。1回目のグループワークでは、相手の意見を引き出すこともできず、自分の意見を話すことで精一杯...。初めはそんな感じでしたが、3回の研修を通じ、大きく変わりました。自然と自分たちでグループ内での役割を決め、議論の中で、相手の意見を聞きだそうとしていました。**自分の意見を伝えながら、相手の意見も聞きだす姿勢**こそ、今回の研修の目的である「**コミュニケーションの形成**」の**第一歩**ではないでしょうか。

そういった意味で、今回の研修では、参加者自身が自然と変わり、「自己への気づき」も出来たことは非常に大きな成果でした。参加された皆さん、本当にお疲れ様でした。



## 皆さんへ一言

石井布紀子さん((有)コラボねっと代表取締役)  
今回の講座は、「**試し創りながら身に着ける**」ことが前提になっていましたが、みなさん積極的に参加し、場を創る技を高めて下さったことに感謝しています。  
さまざまな立場の人々が、まちをよくするために話し合い、具体的解決を促すために必要な存在として、それぞれの強みを活かして、補い合いあえるよう促す人、間の立場から企て・調整・引き出す役割を担う人(ファシリテーター)が重要になると考えています。  
自分の立場や体験・個性を活かし、市民の活力を引き出すとする仲間の輪の広がりに期待し、学び・変わり続けたいと思っています。

山本優子さん(NPO法人今治NPOサポートセンター)  
皆さんにご活用いただいた提言書提出に向け、行政とのコミュニケーションを積極的に進めてきました。齟齬もあり、気まずい思いをしたこともありましたが。提出した後、担当職員の方に「大変だったけど、楽しかったですね」と声をかけると、苦笑い。垣間見た素顔に、すっと心が晴れました。すったもんだのやり取りが双方の意識改革につながると実感です。行政、市民という立場の違いを超えて、協働を育むためにつながっていきたい、皆さんの研修の様子に、そんな思いを強くしました。