

| | | | |
|-------------------------------|---|---|-----------------------|
| あて先 | 各 | 位 | 自 研 - 592 |
| 題名「自治研修あきた No.58」について (送付) | | | 平成21年11月17日 自治研修所長 |

発行 平成21年 11月
 発行者 秋田県自治研修所
 TEL 018(873)7100



研 修 ル ポ ①

【折衝力・交渉力向上】 ～折衝・交渉を科学する～

10月6日（火）から10月7日（水）まで、自治体職員に不足していると言われる折衝力・交渉力について、その技術やノウハウを学び、住民等にわかりやすく説明できるコミュニケーション能力の向上を目指し、この研修が実施されました。

この研修ルポでは全てをお伝えすることはできませんので、そのエッセンスを少しだけお伝えします。

■研修の目的

折衝・交渉の場面では、主張の論理性だけではなく、受け止める側の心理・感情面まで考慮する必要があります。

その意味で、説得・折衝・交渉における「論理」と「心理」は車の両輪のようなものと言えます。

主張の正当性や論理性だけではなく、相手の心理・感情面まで考慮した“納得感”にスポットをあてる必要があります。



■折衝・交渉者に求められる資質とは・・・

①「相手に受け入れられること」

人間関係を構築していく第一歩は、第一印象です。

第一印象によって、その人物に対するその後の評価がある程度決定づけられています。

つまり、第一印象が悪ければ、その後いくら良い印象で接したとしても、最初のイメージから抜けきることができず、悪い印象を引きずってしまうこととなります。

【参考】コミュニケーションにおいて影響を受ける要素とは・・・

| | | |
|-------------------|----------------------|-------|
| 【メラビアンの法則】 | | |
| Visual | (視覚情報：見た目・表情・しぐさ・視線) | = 55% |
| Vocal | (聴覚情報：声の質・速さ・大きさ・口調) | = 38% |
| Verbal | (言語情報：言葉そのものの意味) | = 7% |

② 「親近感を感じさせること」

相手と自分との心理的障壁（ミゾ）を取り除くことです。

人は自分と同質なものに安心感を覚え、異質なものに緊張感を覚えます。

相手との共通点を見つけたり、相手の行動を真似することで親近感が生まれます。

◆◆◆ テクニック ◆◆◆

通常は親しくなってからプライベートなことを話しますが、逆に、最初にプライベートなことを話すと、脳は「この人は親しい人だ。」と勘違いをします。

親しくなりたい人に対しては、早い段階でプライベートな話しをするのも手です。

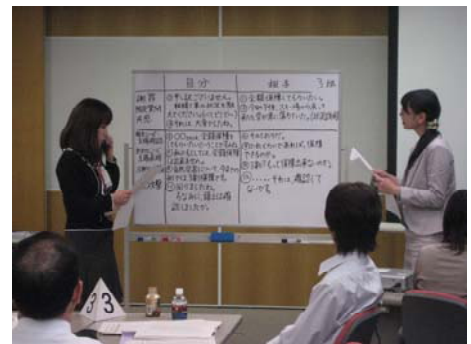
③ 「相手に信用してもらうこと」

親近感とは、相手と自分が同質であることが求められますが、信頼感とは異質であっても構いません。

むしろ、自分にはないものを持っている人に憧れたり、魅力を感じることはよくある事です。

逆に同質であろうとするばかり、相手に迎合するような姿勢はかえって信頼感を損なうことにつながります。

知識と経験を示し、自身を持って話すことによって信頼が生まれます。



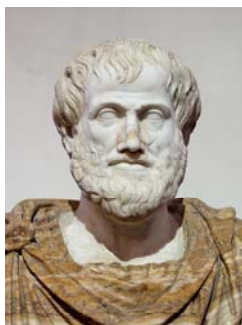
~~~~~

哲学者アリストテレスは、説得力の要素は「エトス」「パトス」「ロゴス」の3つだとしました。

**エトス（人格・性格）** … 話し手の信頼度という側面。いくら話しの内容が良くても話し手が全く信頼されていなければ、相手はその話を聞かないし、聞こうともしない。

**パトス（感情）** … 相手の感情に訴えて説得するという側面。理屈ではなく、主観的な感動で相手の心を動かす。

**ロゴス（論理）** … 証拠に基づき理論でつめていく側面。理詰めで相手を説得する。



特に人を動かそう、説得しようとする時に必要なのは、理論ではない。  
論理的に言い負かしても人は動かない。

## 研修ルポ ②

### 【地域づくりに生きるワークショップ企画・運営法】

～「住民が主体的に考え、学び、話し合う手法」を学ぶ～

今回は平成21年度能力開発研修「地域づくりに生きるワークショップ企画・運営法」の一部を紹介します。

#### ■これからは「市民参加」と「協働」で

地域づくりの担い手は、行政だけではありません。市民と協働することで、行政の仕事の質も上がります。

ワークショップは、議論に積極的に参加できるように工夫された手法・会議のことをいい、自治体行政においても、計画づくり、条例づくり、施設づくり、組織づくりなどの場面で使われることが増えています。

#### ■ワークショップとは？

【定義①】 積極的に参加できるように工夫されたコミュニケーションの場

ワークショップは、もともと「工房」「共同作業所」等の意味があり、積極的に参加できるように工夫されたコミュニケーションの場、全般を指して使われます。

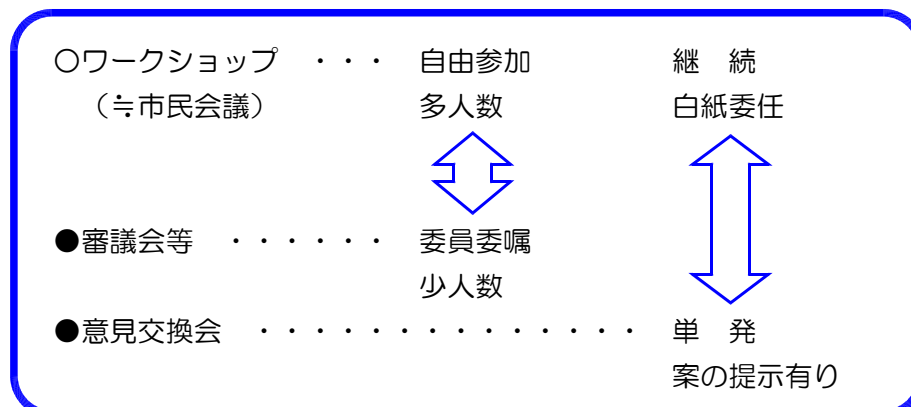
そのための様々な技法が開発されています。

- ・ ファシリテーショングラフィック、デザインゲーム、KJ法 など

#### ■市民参加の会議としてのワークショップ

【定義②】 比較的自由に参加でき、継続的に開催することで結論を得る会議。  
多人数になることが多く、案が示されず、白紙委任されることが多い。

ワークショップは、自治体の市民参加条例などでは、多人数で継続的に行われる特徴をもつ会議とされています。



#### ■ファシリテーションのポイント (ファシリテーションとは、「会議の手助け法」)

ワークショップに欠かせないのが、「ファシリテーション」です。「ファシリテーション」とは、参加者が議論しやすいように第三者的に手助けすることを意味します。

### 【ファシリテーションの3か条】

- 其の壱 … 時間をキチンと管理する（タイムキープ）  
⇒ 予定の時間に終わらせる。集中して参加するには、これが大事！
- 其の弐 … できるだけ多くの人に発言機会を提供する。  
⇒ 公平な参加を保障することで、個々の意見を相対化できる。
- 其の参 … みんなの見える場所に発言を書きとる。  
⇒ 意見が大事にされていると感じられ、さらに意見が出る。  
⇒ 下線や囲みをつけて、論点を整理する。  
⇒ 議論の筋道が見え、合意形成が図りやすくなる。

### 【ファシリテーターの役割のイメージ】

ファシリテーターを、他のものにたとえると、

- スポーツにおける審判 … 中立な立場で議論のプロセスを管理する。
- 船長 … 議論の荒波の中で、目的地に向かって舵を取る。
- オーケストラの指揮者 … タクト（指揮棒）を振って議論に緩急をつける。

### 【ファシリテーションの7つ道具】

- ① 模造紙 …… アナログだけど、議論を書きとるならこれが一番。
- ② 水性マーカー … 8色もあれば、かなり見やすい書きとりができる。
- ③ 付箋 …… 貼って、剥がせて、意見の整理に便利。数色準備
- ④ サインペン …… 付箋に書くのに使う。ボールペンでは見えづらい。
- ⑤ コピー用紙 …… メモ用紙、プレゼンの紙芝居など、用途は多様。
- ⑥ セロハンテープ … 模造紙などを貼る。マグネットと違い何でも貼れる。
- ⑦ タイマー …… 発表時間を管理するとき、さりげなくピピピ。

《参考》 「ファシリテート（facilitate）」＝「促進する」「容易にする」の意味です。

#### 《 担当者所見 》

ワークショップでは、単にたくさんの意見を出し合うだけでなく、その中からいかに有用な意見を見つけ出し、そして、合意形成を図れるかは進行役（ファシリテーター）の力量に左右されます。ワークショップをスムーズに運営し、そしてより有意義なものにするためのポイントを、実際の事例や演習をとおして、とても分かりやすく学ぶことができていたと思います。

#### ▽編集後記

最近、テレビで見ました。皆さん知ってました？バイ菌のイラストって大抵イガ栗のように書かれてますけど、実際のウイルスもイガイガになってるみたいです。手洗いすることによって、手に付いたウイルスのイガイガが取れて丸くなり、体内に入っても体内に定着しにくくなるそうです。手洗いって大切ですね。