

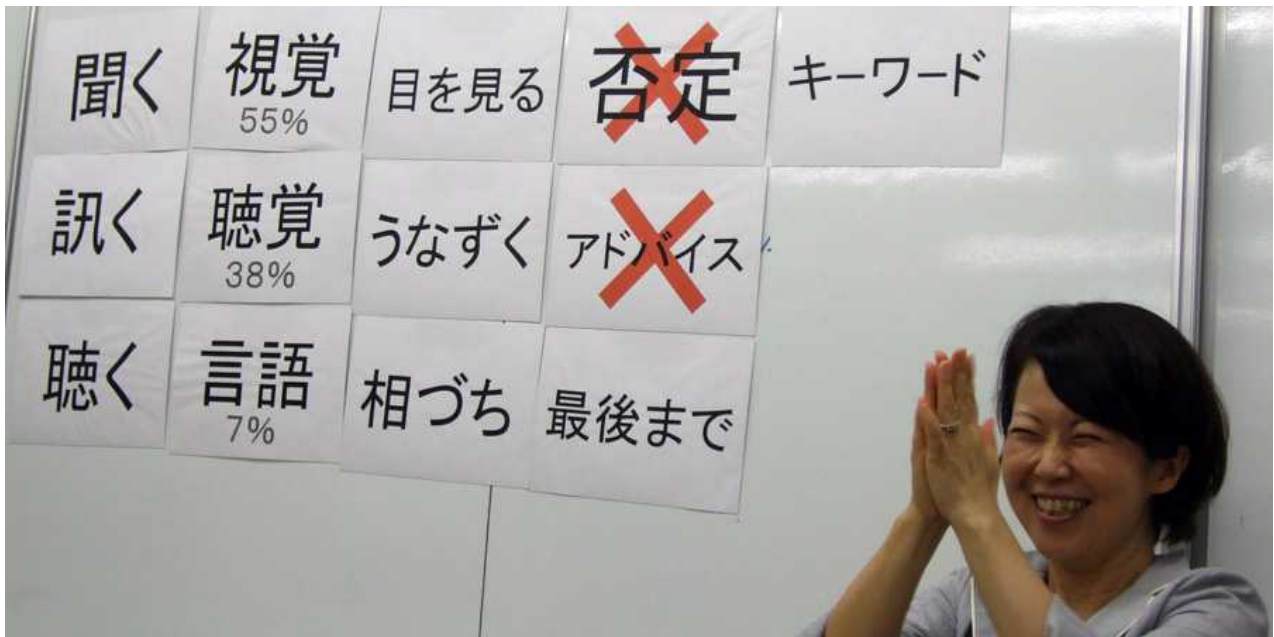
2009(平成 21)年 8 月 29 日

これからのマンションを考える  
第3回 住民交流会 報告書

報告者: マンション住民交流会 運営委員会  
副会長 谷恒夫

今回の交流会は、コミュニケーション・サポーターの横山由紀子先生の体験セミナーを受講いたしました。タイトルは「快適、楽ちん、マンションコミュニティ」です。

横山先生のエッセンスが一杯伝わる内容で「目からウロコ」の 90 分でした。この体験セミナーは管理組合で頑張る全ての人に体験して欲しいと思いました！管理組合活動に一生懸命取り組むと、住民間のトラブルに巻き込まれたり周囲に自身を理解してもらえなくて疎外感を感じたりして苦勞をする場面があるからです。管理組合活動でなくても、社会生活の中でコミュニケーションが上手く取れずに悩んだ経験は誰もが持っていることでしょう。



今回の交流会の企画検討段階で横山先生と初めてお会いした時、先生は「コミュニケーションに興味を持ったキッカケ」について話されました。子育ての最中に「周りの人は自分の苦勞や大変さを分かってくれない！」と気が重くなりイライラと不満が溜まっていたそうです。そんな不満がピークに達しようとした時、先生は不意に「周りには自分の言葉がどう伝わっているのだろうか？」と思ったそうです。そしてコミュニケーションのコツがひらめき、それからは「今までの状況がウソのように好転し、気持ちが一掃して楽になった！」体験をされたことがきっかけだそうです。

今回は、自分のマンションで活用できるヒントだけでなく、今までの自身の反省も身にしみた交流会になったと思います。

## 記

開催日時 : 8月29日 13:30～16:30  
開催場所 : 大阪建築会館 3階会議室  
参加人数 : 25名(参加者25名 NPOサポート4名)

### (第1部)アイスブレイク「他己紹介」

初参加の方も多数おられたので、横山先生のセミナーの前に参加者の緊張をほぐす簡単なレクレーションを行ないました。まず、お隣同士で自己紹介をします。自己紹介が終わった後、今度は参加者全員にお隣さんを紹介し合ってもらいました。

参加者全員の紹介は、拍手喝采あり笑いありの和やかな雰囲気の中で行なわれました。お隣さんを皆さんに紹介しているはずが、お隣さんのマンションの紹介で終わってしまったり、ほめるつもりが管理組合での活躍ぶりだけをほめていたり…



短い時間でお隣さんの内面の良い所を見つけて発表するのは難しかったけれど、皆さん一生懸命に楽しく、そして自分なりの言葉で「他己紹介」をしていただきました。

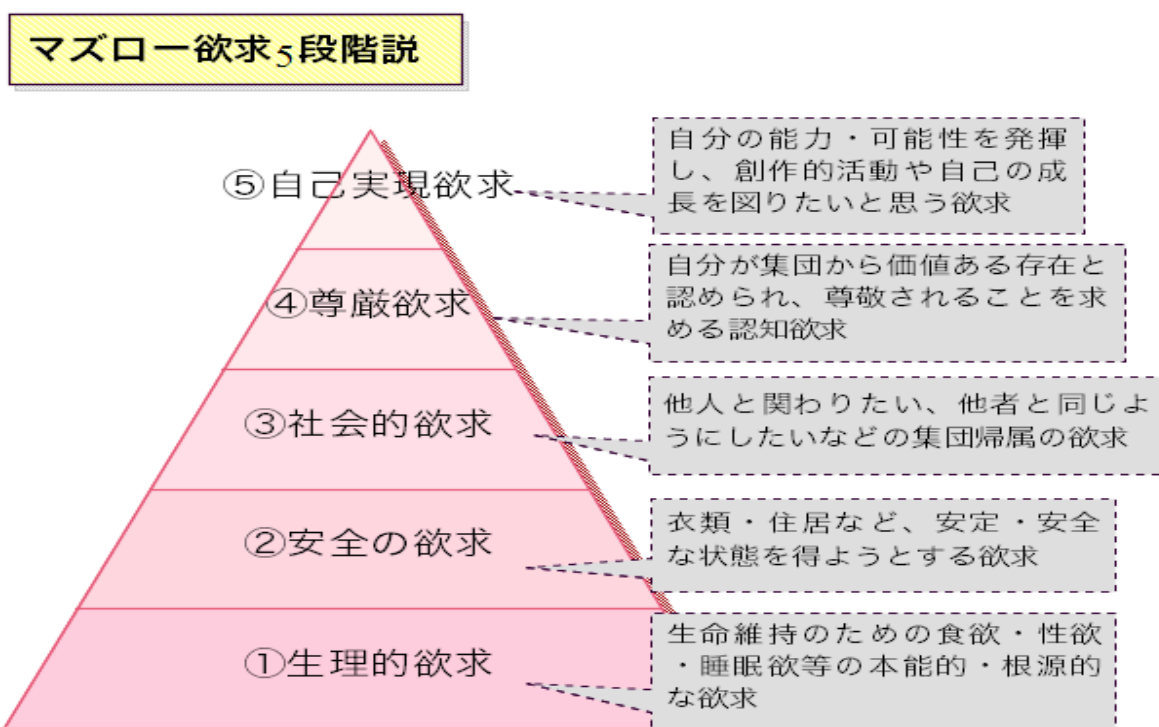
### (第2部)横山先生の体験セミナー

横山先生のセミナーは、相手に自分の言いたいことを伝える「話し方」セミナーではなく、

「聞き方」セミナーでした。「聞き方」というより「相手がドンドン話をしたくなる」セミナーの方がふさわしいかもしれません。セミナーを終えてみて、横山先生が子育て時代にひらめかれたコミュニケーションのコツは真にこれだったのでは？と思いました。「受け入れてもらったと感じて始めて相手に心を開く」のが人間だからです。

冒頭、先生から「うちのマンションはとても素敵だから是非住んでください！」とマンションを売りたいと下見に来た人にPRできますか？と投げ掛けがありました。普通はできません。ところが、先生が知り合われたデイケアサービスに通うお年寄りの中に、自分が通うデイケアサービスを積極的にPRされる方がおられたそうです。この差は何なのか？先生は「コミュニケーション力の差」と表現されました。つまり、住民に「自分はマンションの大事な核の1つとして他のみんなから大事にされている。」と認識があれば、「自分もマンションのために色々なことをしたいし、新しい人にもお勧めして仲間になって欲しい！」と自然に思ってしまうという訳です。

先生は、マズローの5段階欲求を取り上げて「（尊厳欲求）まで満たすマンションになれば、住民の多くは次の（自己実現欲求）を自然と満たしたくなり、どんどん良いマンションになる。」とご説明されました。私は、マズローの5段階欲求説を大学の教科書で見た記憶があります。でも、マズローの表を見ていると管理組合活動に参加していない人に質問や意見をリクエストしても全く反応がないカラクリが見えてきました。集団帰属の欲求が満たされていない人には帰属意識を持ってもらうことが第一だということです。



では、マンションが（社会的欲求）や（尊厳欲求）を満たすためには、どうすれば良いでしょうか？先生は、それが「コミュニケーション力」で、メッセージを発する人に対して「あなたの言動や存在を認識していますよ！」とプラスのストローク(レスポンス)を返してあげることが最も重要だ、とおっしゃっていました。

次に、「コミュニケーションの「きく」には3つのタイプがある。」というお話がありました。その

3つとは、「聞く」、「訊く」、「聴く」の「きく」です。

「聞く」	聞き流す。何気なく聞く。	生活力	例：テレビを見ながら。家事をしながら。
「訊く」	尋ねる。質問をする。	質問力	例：行き方を訊く。病状を訊く。
「聴く」	集中して聴く。聴き入る。	人間力	例：講演会を聞きに行く。相談を聴く。



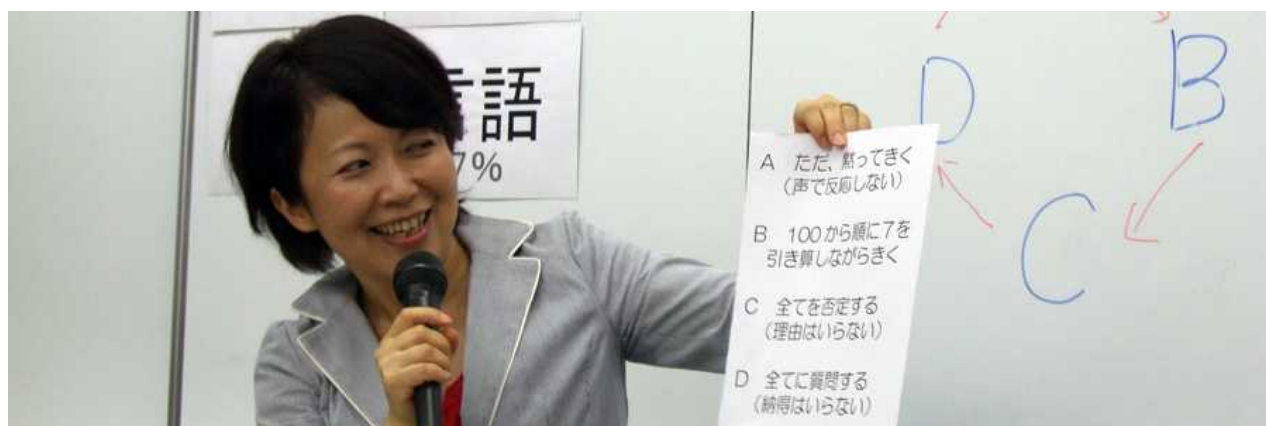
この3つの「きく」はモードが違うだけで優劣はありませんが、TPOに合わせて使い分ける必要があるそうです。例えば、全て「聴い」ていては神経が持ちませんし、相手が真剣に話している時に「聞き」流しても、いちいち「訊い」て話を中断させ続けても相手は怒るでしょう。適切なモードで最高のストロークをすれば、相手も共鳴し、積極的なコミュニケーションが可能になる訳です。

次に「メラビアン」の法則が紹介されました。人はメッセージを何の情報で判断するか？を実験した法則です。メラビアンによると、言葉情報(言語的コミュニケーション)からは僅か7%なのに対し、言葉以外の情報(非言語的コミュニケーション)からは93%(視覚=55%、聴覚=38%)もあるそうです。つまりコミュニケーションは言葉情報だけでなく言葉以外の情報(表現)が重要というお話でした。

日常生活で自分の言葉が相手の胸に伝わらないもどかしさを感じている私には、ドキッとする法則でした。「ちゃんと話したのに何で分かってくれないの！」とイライラした経験が多々あるからです。思い返すと、そういう時は非言語情報に何か問題があったのでは？と思えてきました。言語情報だけを頼りにコミュニケーションを取りがちな自身を反省したいと思いません。

ここで4人グループに分かれての「聴き方の違い体験」がありました。順番に話し手と聞き手がに分かれて、話し手や聞き手がちゃんと話したり聞いたりできない仕掛けが施されていました。聞き手には秘密の指令が出されており、話し手の話を聴きながら指令を実行しなければならないからです。対応次第で話し手がどう嫌になるのか？とても良く分かる体験でした。私は秘密の指令を真剣に遂行し過ぎたようで、体験が終わってから話し手の方に「も

「うあなたとは二度と話したくない！」と心から拒否されてしまいました。これが実際に自分のマンションで起きたらと思うとゾッとしました。



次に、相手が話したくなる聴き方についてレクチャーがありました。  
相手が話したくなる聴き方のポイントとは…

- |            |     |   |
|------------|-----|---|
| 「目を見る」     | ( = | あなたの話を聴いている合図)  |
| 「うなづく」     | ( = | 話が届いている合図)  |
| 「あいづちを打つ」  | ( = | 同意 「なるほど！」 共感 「本当だね！」<br>促進 「それで」 驚嘆 「へえ！」<br>整理 「つまり…」 ) |
| 「否定しない」    | ( = | あなたは「そうなんだ！」と認めてあげること)                                    |
| 「アドバイスしない」 | ( = | 自分の考えを押し付けないということ)  |
| 「最後まで聴く」   | ( = | 話を中断しないこと)  |
- より積極的に聴くために…
- |            |     |                         |
|------------|-----|-------------------------|
| 「キーワードを返す」 | ( = | 相手のキーワードを探して繰り返してあげること) |
|------------|-----|-------------------------|

…以上の7つだと教えていただきました。私は、 から以降が全くできていないので、今までの自分を振り返り大反省しました。参加者の皆さんは如何でしたでしょうか？

そして最後に、先生から学んだコミュニケーション術を駆使して「信頼関係を築く聴き方体験」を行いました。「キーワードを返す」も多くの方ができたようです。私も学んだことを生かして聴き役をした結果、最初の体験で「二度と話したくない！」とおっしゃっていた方に「本当は話しやすい良い人だったのですね！」と、無事に名誉挽回？することができました。(良かった！)

そうして、あっという間に90分が過ぎ、横山先生の体験セミナーは終了しました。マンション管理組合のことだけでなく、これから色々な場面で使えるノウハウが一杯詰まったセミナーを受講できて体験できて、大変よかったですと思いました。

予定の時間となり、運営委員会の吉岡委員と三宅委員より締めめの挨拶がありました。

次回の住民交流会は、11月21日(土)に三宅委員のマンション(ルネ大津団地)で行なわれますので、三宅委員に次回交流会の概要をご説明いただき、閉会いたしました。

追伸 ルネ大津団地は今年の12月竣工を目指して給排水設備配設備管更新工事を実施されており、当日は現場見学会や現場で撮影された VTR 鑑賞会などを企画したいと思っております。皆様のご参加をよろしくお願いいたします。

(コミュニケーションのコツ・まとめ)

まず「聴く」姿勢で臨んで相手を「受容」する(=受け入れる)こと  
「受容」とは相手の「自尊心」(=自分自身では育めず、周囲から褒めてもらったり認めてもらったりして初めて形成される)を尊重すること  
そうして同じ土台に立たせてもらう所から「コミュニケーション」が始まる  
人間は自分を受け入れてくれた相手のことはもっと理解したいと思う  
理解したいと思うから、こちらのメッセージを必死で聴いてくれる  
聴いてくれるから、もっと聴こうとする・・・というキャッチボールのスパイラルが「コミュニケーション」ということ  
相手の内にある「感情」という名の門扉(バリア)を開放してらえるかどうかは、自分に相手の話を根気良く「聴きとげる余裕」があるか？ないか？で決まる



以上