



CMA だより

第86号（2017年11月号）

発行：一般社団法人 千葉県マンション管理士会（Chiba Mankan Association）

会長 赤祖父 克介

編集：広報部会

事務局：〒260-0022 千葉市中央区神明町13-2-104

電話：043-244-9091 FAX：043-244-9094

E-mail：info@chiba-mankan.jp

URL：<http://www.chiba-mankan.jp/>

☆目次

◇アサーション・コミュニケーション研修の紹介	副会長 岡本 洋	P.1
◇千葉県マンション管理士会主催「特別研修会（第2フェーズ）」報告	研修部会 濱田 貢弘	P.5
◇支部の活動報告		
◆東葛支部	支部長 森 健一	P.6
◆北総葛南支部	支部長 野間 一男	P.7
◆総武支部	支部長 小出 進一	P.8
◇お知らせ		

◇アサーション・コミュニケーション研修の紹介◇

副会長 岡本 洋

平成24年7月より船橋北総支部（現北総葛南支部）の支部長を拝命し、本年3月まで務めました。直近では首都圏マンション管理士会と千葉県マンション管理士会の合同という大仕事もありましたが会員の皆様のご協力で大過なく一本化が叶い、野間さんに支部長をバトンタッチすることができました。これで一仕事終わったと肩の荷を下ろす思いでしたが、まだ休むのは早いということで副会長職に任命されました。

微力ですが、赤祖父会長の下で会の運営に今しばらく関わることとなりました。引き続きご指導ご協力をお願いいたします。

CMA だよりの巻頭に何か書け、とのことですので、最近受講したアサーション・コミュニケーション研修について記します。皆様のご参考になれば幸いです。

<アサーション・コミュニケーション研修>

1. 円滑なコミュニケーション

①言葉を交わす前に

- 人は言葉を交わす前にコミュニケーションをしている

- 非バーバル表現（非言葉）＝声・表情・視線・態度
- 所用時間・相手との位置や距離・身だしなみ（その場に相応しいか）
 - ・位置関係⇒正面（理性の空間）、斜め前、横（情の空間）
内容による位置取りの工夫をする
 - ・距離 ⇒親密距離：（肘の距離 45 cm内）恋人
 個体距離：（片手 120 cm）親しみの持った会話の距離
 社会距離：（両手 360 cm）初対面、ビジネス関係
 公衆距離：（360 cm以上）パブリック

②円滑なコミュニケーションの為に

■コミュニケーションは3つのステージがある

- 第一ステージ:インプット（傾聴する・相手の状況を観察する・効果的質問により引き出す）
- 第二ステージ:考察する（相手の気持ちを考える。現状を整理する。話の組み立てを考える。）
- 第三ステージ:アウトプット（わかり易く簡潔に、相手の印象に配慮して伝える）

■コミュニケーションには「感情」と「論理」の2つのサイクルがある

理路整然と話ができたとしてもコミュニケーションが成功するとは限らない。そこには相手の心理が介在しており、相手との心と言葉のキャッチボールを通じて心理的な壁を低くした後に、話術・倫理性が活きる。

■身体信号(右表)

コミュニケーションは通常、言葉で行われているが、実は私たちの本音は言葉以外（非言語）で行っていることが多い。相手の真意や言葉に無い気持ちを察するにはこの非言語に注目する必要がある。



○自分が誤解されるような身体信号を発していないか振り返ることができる。

■インプット

【傾聴】：相手の言いたいことを真剣にきき取る姿勢

- 3つの「きく」 ●「訊く」：質問して引き出す。 ●「聴く」：真意をくみ取る。心で聴く。
- 「聞く」：入ってきた音を生できく

【質問】： 積極的な質問⇒相手の話したいことを正しく把握するため、自分がききたいことを

発信信号	項目	内容(例)	信号の意味
身体	姿勢	猫背	自信がない、やる気がない
		背が伸びている	自信がある、やる気がある
	態度	腕組み	拒絶、意識が内向き
		ほおづえ	退屈、疲れている
顔	表情	真顔	真面目、話しかけづらい
	視線	そらす	関りたくない
声	ボリューム	小さすぎる	自信がない、消極的
		大きすぎ	威圧的、自己中心的
	トーン	低い	落ち込んでいる、不快
		高い	明るい、気分がよい、興奮している
言語	言葉づかい	友達ことば	親しげ、なれなれしい、けじめがない
		敬語	敬う気持ち、距離をおきたい

きき出すために質問の種類や効果を考えて、意識的に活用する

質問の種類	限定質問	拡大質問
用途	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事実に関すること ・ 複数の選択肢から選ぶ ・ 意思を確認する 	相手の意思、考え、感想など自由に話してもらう
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ 考えなくとも直ぐに答えられる ・ 会話のきっかけになりやすい 	一つの質問から、広がり、あるいは深く話が広げることができる
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一門一答に終始する ・ 会話に広がりがない 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 考えて答えるので時間がかかる ・ 質問が漠然としていて答えに窮する
具体例	<ul style="list-style-type: none"> ・ いつ・どこ・誰・何 ・ いくら・いくつ・ Aですか、Bですか これでいいですか 	<ul style="list-style-type: none"> ・ なぜ ・ どうして ・ ～についてどう思いますか ・ ～はいかがですか

【掘り下げ質問】：相手の答えが漠然としている時や、更に問題を掘り下げたいときに効果的な質問方法である。例えば、「具体的に言うと?」「例を挙げて説明してくれますか?」

- ・ 仕事が大変なんです⇒具体的にはどんなところが大変なのですか
- ・ 前年よりかなり好調だ⇒数字で示すなら、何%ぐらいですか?

具体的な質問をすればするほど相手は具体的に答える。

■アウトプット

【話の組み立て方①】・・・ホールパート法

わかり易く、根拠を示し、簡単に、

(例) コミュニケーションを構成する要素は3点あります。1点目は、インプット (情報の取り込み)。2点目は、考察。3点目は、アウトプット (情報の発信)。

【話の組み立て方②】・・・プレップ法

相手に強く勧めたい情報がある場合や説得したい場合に有効。

・ **結論**：「～して下さい」「～をお勧めします」⇒・ **理由**：「というのは」「なぜなら」⇒・ **事例**：「たとえば」「例として」⇒・ **結論**：「ですから」「よって～」

(例) コミュニケーションにおいては、常に「感情」と「論理」の2軸を意識して下さい。なぜならば、どちらか一方に偏ったコミュニケーションは、結果的に上手く行かないことが多いからです。例えば、いくら論理的に話ができても、相手から感情的に受け入れてもらえなければ、話を聞いてもらうことはできないでしょう。ですから、コミュニケーションにおいては、「感情」と「論理」の2軸を意識して下さい。

2. 貴方も OK！私も OK！ アクション・コミュニケーション

■アクション・コミュニケーションのイメージ

①ある人が、会議で自分の話に何度も割り込んでくる

・ 相手が割り込んでくると黙ってしまう

攻・受・A

- ・ちょっと！割り込むのは止めてください 攻・受・A
- ・お話中失礼ですが、私の話はまだ先があります。
○○さんのお話の前に話ささせて頂いてよろしいでしょうか？ 攻・受・㊤
- ②トラブルをうまく処理したとって、日頃厳しい上司にほめられる
 - ・ありがとうございました。 攻・受・㊤
 - ・いえ、私がいつもお役に立たないから 攻・受・A
 - ・このくらいの仕事なぞ、大したことじゃないですよ 攻・受・A
- ③家族と食事の約束をしていたところ、上司から飲みに誘われた。
 - ・今日はいけません！（ムリッす！） 攻・受・A
 - ・今日は家族と約束があるので、またの機会にお誘い頂けると 攻・受・㊤
 - ・いいですよ・・・ 攻・受・A
- ④友人と映画に行くとき、友人は貴方の嫌いなホラーを見ようとします。
 - ・あなたって、趣味がわるいは 攻・受・A
 - ・う〜ん・・・。じゃ一緒に行くか 攻・受・A
 - ・ホラーは苦手なので、あっちの映画はどうか？ 攻・受・㊤

■アサーション・コミュニケーションの基本条件

- ①私も OK、貴方も OK : 自分自身の考え方を受容し、相手の考え方も受容する
- ②自己一致 : 自分自身のバランスをとる 無理に繕わない
- ③自己責任 : 自分の行動に責任を持つ

自分を受け入れる。他人との比較は必要ない。人は相手から自分のスタイルを変えられたくない
気持ちを持つと同じで、相手のスタイル（考え方・行動）を認める。

■自己一致

- ・思考（考えていること⇔感じる、行動するよりも考えることを大切にする）
- ・感情（感じていること⇔考える、行動するよりも感情を重視する）
- ・行動（やっていること⇔動くことが好き、考えるよりもまず行動する）

*この3つのバランスがよいこと

- ・言語（言葉）相手に
- ・非言語（表情・態度）

*この2つが一致していること

例)「喜んでやります」「心からやらせてもらいます！」のケースで意に沿わない場合 ⇒表情、態度にでる

■自己責任

- ・人間関係は50 : 50 相手が傷つく ⇒ 自分の伝え方の問題 相手の感じ方、考え方の問題
- ・アサーションしなかった結果を引き受ける（主張しない決心）

例) 外食中、注文と違うものが出てきた。

アサーションの場合 ⇒相手に配慮した言い方で、注文と違うと伝え換えてもらう

アサーションしない場合⇒時間のロスを考えるとアサーションしない方が良いと考え出てきたものを食べる。

自分で決めた事なので、相手を非難しない。（権利の視点で考えると相手も失敗する権利がある）

＊アサーションとは主張するだけではなく、主張しない決心をすることでもある。どちらも自分が選択する。⇒申し訳ないのですが自分の選択に責任を持つ⇒自己責任

■演習1 「書類の提出延期を断る。」

○攻撃的な伝え方

依頼：提出書類が期限までに間に合わない

断り：財務に○日までに提出は変えられない。紙ベースは後で良いから、まずデータで AM 中 ください。

○アサーティブな伝え方

大変申し訳ないのですが、財務部より提出期限が○日と定められています。現時点で資料が集まっているもので集計して残りは後日という形にして、ひとまず書類一式をご提出お願いいたします。残りのデータの期限につきましては、こちらで財務と相談してご案内いたします。ご多用のこととは存じますがご協力をお願いいたします。

<研修後の感想>

研修は前半に「コミュニケーション・スキル」について、後半が、本題の「貴方も OK、私も OK アサーションについて」であった。後段のアサーションは、自己の永年慣れ親しんだ習慣、感情、ものの見方、表現などについて、今までとは違った視点から見直して、行動してみても・・・という研修であり、講義とともに演習を数多く行った。本報告では紙幅の関係から演習は1例のみ紹介とした。アサーションに習熟するためには、気持ちにゆとりを持って、自己を客観的にみられるよう日頃から心がけることと、コミュニケーションの肝は「傾聴」といままさらながら想いを新たにしたい。

以上

◇千葉県マンション管理士会主催「特別研修会（第2フェーズ）」（報告）◇

～ 会員向けDVD視聴研修会 ～

研修部会 濱田 貴弘



当管理士会主催の日管連研修教材DVD「能力開発研修の第2フェーズ」を使用した研修セミナーを11月3日（金・祝日）に千葉生涯学習センターホールで開催しました。当日は3連休初日にもかかわらず42名の会員が参加され、9時30分に榎本副会長の挨拶で始まり、昼食をはさんで17時50分までの長時間、熱心に受講されました。

本研修会は、「マンション管理士スキルアップコース」

として、マンション管理士による継続的な管理組合運営のサポートを行うためのスキルアップを図るDVD講義で、1科目「一般的な顧問業務」、2科目「管理規約の見直し業務」、3科目「管理委託契約の見直し業務」、4科目「大規模修繕工事のコンサルタント業務」の各科目について、マンション管理士としての顧問業務について、管理組合へ専門的見地からトータル的な助言、指導その他の援助等の詳しい内容及び業務項目、作業時間数による業務報酬の算出方法、見積書の内容等について、日管連・親泊会長から詳細な講義がありました。

5科目は、「マンション管理士業におけるマーケティングとは」について、経営コンサルタントの久木田講師から講義がありました。研修会終了後には、各受講者に赤祖父会長名の「受講証」が渡されました。受講者の皆様には長時間の受講、大変お疲れ様でした。

なお、今回の研修会受講後アンケート結果42名中36名から以下の回答がありました。

- (1) 本日の研修会はあなたにとって有用な内容でしたか？・・・「はい」が35名の97%で好評との回答でした。
- (2) 特に参考となった講義は？（複数回答）・・・1科目：23名、2科目：26名、3科目：27名、4科目：28名、5科目：20名、すべて：16名で、全般的に参考になったとの回答でした。
- (3) 本日の研修会は今後の業務に役立ちましたか？・・・ はい：32名、その他：4名、これから役立てたい（2名）、業務を行っていないから（1名）、わからない（1名）」との回答でした。

コンサルタント業務を行っている方にとっては、業務に役立つ講義との回答でした。

- (4) 本日の研修会を受講された感想は？（27名回答）

時間が長く、きつかった（7名）、非常に参考になった（5名）、実務に活用できる資料あり（2名）、このような話をリアルタイムでまた聞きたい（2名）、その他各1名で、5科目は希望者のみでも良い、質疑の機会が欲しい等の意見でした。

◆東葛支部

支部長 森 健一

（野田市、流山市、柏市、我孫子市、松戸市、浦安市、及び近隣地区）

■支部例会報告

- 9月22日(金) 18:30～20:30 パレット柏 出席会員16名
 - ・各市セミナー・相談会の講師、テーマと出席者の確認をしました。
 - ・来年度実施予定の松戸市マンション実態調査について状況を報告しました。
 - ・理事会報告を行いました。
 - ・各市相談会やアドバイザー派遣の相談事例をもとに勉強会を行いました。
- 10月20日(金) 18:30～20:30 パレット柏 出席会員21名
 - ・各市セミナー・相談会の講師、テーマと出席者の確認をしました。
 - ・浦安市派遣アドバイザー、適正化診断の担当者について報告しました。
 - ・理事会報告を行いました。
 - ・各市相談会やアドバイザー派遣の相談事例の勉強会を行いました。

■行事活動報告（セミナー・相談会）

- ・10月 4日(水) 松戸市相談会
- ・10月 7日(土) 我孫子市相談会
- ・10月14日(土) 柏市相談会
- ・10月22日(土) 松戸市セミナー相談会
- ・10月28日(土) 浦安市セミナー相談会
- ・11月 1日(水) 松戸市相談会

■今後の活動予定（セミナー・相談会）

- ・11月26日(土) 柏市セミナー相談会
- ・12月 2日(土) 我孫子市セミナー相談会
- ・12月 6日(水) 松戸市相談会
- ・1月27日(土) 浦安市セミナー・意見交換会
- ・1月27日(土) 流山市セミナー相談会
- ・2月 3日(土) 我孫子市相談会
- ・2月 7日(水) 松戸市相談会
- ・2月17日(土) 東葛4市交流会
- ・2月 25日(日) 松戸市マンション管理基礎講座
- ・3月 7日(水) 松戸市相談会
- ・3月11日(日) 柏市セミナー相談会

以上

◆北総葛南支部

支部長 野間 一男

(船橋市、市川市、八千代市、佐倉市、成田市、印西市、白井市、鎌ヶ谷市及び近隣地区)

■行事報告

○支部例会

10月例会を22日(日)15:00より船橋中央公民館で開催しました。出席は、15名。理事会、日管連の報告及び今年度のセミナーの日程・内容の打ち合わせと確認を行いました。また、荒天のため、勉強会は中止しました。

○セミナー・相談会

- ・10月1日の船橋市無料相談会には、申し込みがありませんでした。
- ・10月7日の成田市セミナー・相談会

セミナー出席組合数：	4	出席者数：	5名	
相談会出席組合数：	1	出席者数：	1名	出席管理士数：9名
- ・10月28日の八千代市セミナー・相談会

セミナー出席組合数：	11	出席者数：	14名	
相談会出席組合数：	3	出席者数：	3名	出席管理士数：6名
- ・11月4日の船橋市管理基礎講座（県主催）

基礎講座出席組合数：	12	出席者数：	13名	
相談会出席組合数：	1	出席者数：	4名	出席管理士：11名

- ・11月11日の白井市セミナー・相談会

セミナー出席組合数：7 出席者数：19名

相談会出席組合数：1 出席者数：2名 出席管理士数：10名

○マンション適性化診断

- ・9月に2件の依頼がありました。（10月末現在、今年度適性化診断依頼は9件）

○派遣事業

印西市遣事業3件、9月～11月6日間に受け付け

（派遣事業は、11月10日現在、市川市1件、印西市5件、白井市1件）

■行事予定

○支部例会

11月例会

日時：平成29年11月22日（水） 18:00～

会場：船橋中央公民館 第2集会室

○セミナー・相談会・交流会

①印西市講習会 11月18日（土）13:00～16:40

○船橋市無料相談会 船橋Face5Fにて13時～

- ・12月3日（日）：担当—小林、新田

以上

◆総武支部

支部長 小出 進一

（千葉市、四街道市、習志野市、市原市、木更津市、東金市、勝浦市及び近隣地区）

■支部例会報告

9月15日（金） 18:30～20:10 出席者16名、 於：千葉市新宿公民館

総武支部の行事の活動状況や理事会での討議事項等について支部会員への報告を行った。その後、勉強会では吉澤会員から“マンション標準管理規約の読み方・注意点—その2—”のテーマで、敷地及び共用部分等の用法、バルコニー等の専用使用権、駐車場の使用について解説があった。その他、標準管理規約改正に絡んで“民泊”の規定についても説明された。例会後、12名で懇親会を行った。

■行事活動報告

1. 9月9日（土）13:00～16:00 千葉県マンション管理基礎講座（習志野市） 於：サンロード津田沼

千葉県、習志野市、（公財）マンション管理センターの主催、国土交通省、マンション管理業協会、CMAの後援で千葉県マンション管理基礎講座を開催。千葉県県土整備部住宅課の太田副課長より主催者挨拶があった後、（公財）マンション管理センターの五反田管理情報部長により「マンション管理の基礎」、そして本庄技術部長より「大規模修繕工事の進め方と相談事例について」のテーマで講演が行われた。この他、習志野市から「習志野市マンション管理士派遣事業」についての説明が行われた。管理組合から14管理組合18名、その他戸建住人1名で合計19名の出席があった。CMAからは6名が出席し対応した。なお、午前中に開催予定の相談会は申し込みがなく中止した。

2. 9月30日（土） 13:00～16:00 千葉市中央区相談会 於：千葉市中央 CC
1件（滞納問題）の申し込みがあり、CMAからは2名が出席し対応した。
3. 10月28日（土） 13:00～16:00 千葉市緑区相談会 於：千葉市鎌取 CC
2件（長期修繕計画、ごみ処理問題）の申し込みがあり、CMAからは2名が出席し対応した。

■今後の活動予定

1. 11月17日（金） 18:30～20:30 支部例会
2. 11月25日（土） 13:00～16:30 第38回千葉市セミナー

以上

◇◇ お知らせ ◇◇

■入退会

会員数：118名（平成29年11月16日現在）

■理事会日程

1. 次回理事会：12月20日（水）15:00～ 船橋中央公民館
2. 次々回理事会：1月18日（水）15:00～ 船橋中央公民館

※総会議事録、理事会議事録はホームページに掲載しています。

URL：<http://www.chiba-mankan.jp/> 「会員専用ページ」→「理事会・部会等報告」

■マンション管理士の法定講習会

首件の講習会の時期が来ました。該当される方は、マンション管理センターのHPを確認し、受講忘れのないようにしましょう。

以上