

パートナーシップの基礎・コミュニケーション類型

PPPの展開、とくに地域住民とのパートナーシップの展開には、核となる人材、組織のコミュニケーション能力の有無がその成果を大きく左右する。人的資源としてのコミュニケーションを展開する能力の形成には、コミュニケーションの類型をモデルとして明確に認識し、それを基本に日々起こる事象に対して臨機応変に対応する資質を常に養うことが重要となる。コミュニケーションの基本的類型は、相手と自分の関係で如何に情報を受け取り、如何に情報を発信するかの「応答性」の類型によって整理できる。応答性は、「相手の伝えたいことを素直に理解するか理解しないか」、相手の伝えたいことに対して「自分の意見を伝えるか否か」の二つの軸で整理される。こうした整理は、自分自身が相手とコミュニケーションをとる時の座標軸となるだけでなく、第三者間のコミュニケーションを分析する上にも重要な類型と言える。

Aの「受容的コミュニケーション」は、相手の伝えたいことは素直に理解するものの、それに対する自分の意見は伝えず応答しない方法である。この手法は、一方的な相手、不満だけを述べる相手、あるいはカウンセル的なコミュニケーションにおいて有効な類型である。Bの「積極的コミュニケーション」は、相手の伝えたいことを素直に理解すると共に、それに対する自分の意見を伝え、応答性を極めて高く形成する方法である。相互の信頼性と情報の共有によって成り立つコミュニケーションと言える。一方で、パートナーシップに関心がなく何も発言しない相手にコミュニケーションの入口を提供する方法でもあり、受け手が積極的コミュニケーションの姿勢を示すことでコミュニケーションとして信頼関係を形成する入口の形成にも有効性がある。Cの「無視」は、相手の伝えたいことを素直に理解せず、自分の考えも述べない状況であり、コミュニケーションとして成立していない領域である。

これに対してDの「攻撃型コミュニケーション」は、相手の伝えたいことを素直に理解しない点では、「無視」と同様の性格を持つものの、自分の意見を伝える点で異なる。相手の意見を理解しない中で、自分の意見を展開することから応答性は極めて低く、相手に対して攻撃的な姿勢を示すコミュニケーションである。しかし、「無視」の類型と大きく異なる点は、相手を意識している点であり「無視」の類型よりコミュニケーションとしての可能性は高い。

対人に関係を中心とするパートナーシップの場合、とくにコミュニケーションの形成が不可欠であり「無視」や「攻撃型」を「積極型」に育てて行く動機づけが重要となる。

