

北海道立市民活動促進センターは、地域社会のニーズを的確に応えようとするNPOなどの道内の市民活動を応援しているセンターです。

## 特集

## コミュニケーション能力を高めよう

フランス語で「橋を架ける」という意味のラポールという言葉を知っていますか。心理学の分野においては「人の心と心に橋が架かった状態」を指します。コミュニケーション能力を高めて、ラポールを作り出しましょう。

私たちは日々の生活の中で、お互いの意思疎通を図ろうとするために会話等を通じて、人とコミュニケーションを取ろうとします。そして、自分の意志を伝え、互いを理解しながら関係を少しずつ深めていきます。

しかし、私たちはコミュニケーションを日常の当たり前の動作と捉え、特別意識していることは少ないかもしれません。例えば、言葉により意思疎通を図ろうとする時、本人の意図とは関係なく、些細な言葉の使い方によって思わぬ誤解を招いてしまったり、間違っただけで受け止められてしまったりすることもあります。どうしたら、スムーズに意思疎通をすることができ、円滑な人間関係を築けるようになるのでしょうか。

カウンセリングの理論の一つにTA (Transactional Analysis) と呼ばれるものがあります。交流分析の創始者と言われるエリック・バーンが開発しました。TAの基本理論には4つの分析方法がありますが、その中の一つ構造分析で、バーンは人は3つの自我を持っていると唱えています。それを「親」のような側面、「大人」のような側面、「子」のような側面と分類した時、ある人物の中で「親」の側面が強く存在すると、他人に対して親のような言動で規制等をする反面、人の面倒をみたり育てようという気持ちも強くなり、「大人」が強く存在すると、筋の通った考え方や冷静な対応ができ、「子」が強く存在すると、わがままになったりする反面、開放的な要素を持ち合わせているそうです。

人と接する際には、それぞれの内面に存在する3つの側面がどのように対話するかによって、相手と上手にコミュニケーションが取れるかどうかが変わってくることになります。

例えば、自分は「大人」としての対話を望んでいるのに、相手に「親」の側面に対応されると、『何だか相手にされていないような気がする』と感じるかもしれません。逆に相手が「子」として相談をしてきても、自分が「大人」として対応すると『ちっとも理解してくれない』と相手に不信感を与えてしまうかもしれません。

すなわち、どの側面からのコミュニケーションなのか、それをしっかりと把握し、その上で対等な関係をつなぐことが大切になるわけです。

また、コミュニケーションは言語によるものと非言語によるものがあります。同じ内容の事柄を伝えようとしても、言葉の選び方、表情や声のトーン、身振り手振り等によって受け取る側の印象が変わってきます。



## コミュニケーション能力を高めよう

例えば、相手から「この資料を明日までに用意して下さい。」と言われたとします。その時「はい。わかりました。」と笑顔で応えるのと、無表情で声のトーンも低く応えるのでは相手の感じ方は当然違ってくるでしょう。

言語と非言語を上手に組み合わせることによって、好感を持たれるか、それとも不快感を与えるか岐路が分かります。好感を持っていれば、相手の言葉により耳を傾けようと思うでしょうし、そうでなければ、その内容がどんなに価値あるものであっても、聞き流されてしまう可能性もあります。

相手にちゃんと伝わっていないければ、そこにはコミュニケーションは成立していないのと同じことになります。相手の「聞く」という気持ちを引き出せたら、コミュニケーション上手に一步近づくことができるかもしれません。

市民活動を行う上でも、当然コミュニケーションが発生します。その対象は自分の活動する団体の仲間であったり、関係する機関や団体・個人であったり、様々な年齢・職業・立場の人と接する機会が多々あります。伝える相手が顔の見える相手だけではなく、不特定多数ということもあるでしょう。

自分たちの活動ミッションを的確に相手に伝え、理解してもらうことは、活動をよりスムーズに行うためにも必要不可欠な事柄と言えます。

その手段として広報があります。活動内容をより多くの人に知ってもらい、実施事業の集客等につなげるために、例えばチラシやポスター、会報誌等を作成したり、ブログやホームページ等を利用する団体も多いと思います。

参考文献：夏川立也著「パワーコミュニケーション」

紙あるいはインターネット等の媒体を利用する場合、伝える相手の存在を忘れ、一方的な情報発信を行ってしまうことも往々にありますが、どんな手立てを使用しても、「伝える」ということは対「人」という相手あって初めて成り立つという考え方が必要な要素かと思われま

す。つまり、コミュニケーションとはどんな媒体を使おうとも、どんな時にも相手にどう伝えたいのか、どう伝えるのかということを考えなければ、いくら立派な「物」を作成しようとも、必ずしも効果的に反映されるとはいえないでしょう。

また、広報も媒体を利用する方法の他に、言葉を使い相手に伝えることも含まれると考えられます。狭くはちょっとした声かけや挨拶、広くは多方面への周知・説明や講演会での講話等、直に発する言葉によってそれぞれの考えや思いを伝えることもあるでしょう。その伝わり方によっては、活動や人とのつながりの範囲を広くもすれば、狭くもすると考えられます。

私たちは、特段意識することもなく人とコミュニケーションを取っています。しかし、対する相手への心配りというスパイスをほんの一振りするだけで、今までとは違う関係が生まれるかもしれません。コミュニケーションスキルを磨く努力を積み重ねることで、人と人はつながり、新たな状況や展開の広がりがもたらされ、お互いが心地良いと思える関係を築くことで、周りには笑顔あふれる環境が出来上がっていくかもしれません。

当センターでは、広報&コミュニケーションを取り上げてスキルアップ講座として今秋開催する予定です。

### 当センターでは、市民活動に関する疑問・質問に相談員がお答えしています。

「NPOって何ですか?」、「ボランティア募集の情報を知りたい」、「助成金に関する情報を得るにはどうしたらいいの?」、「市民活動団体の運営についてアドバイスを受けたい」、「現在の活動団体をNPO法人化したい」など市民活動に関わる相談に相談員・職員がお応えします。

直接来所、電話、FAX、メール、ホームページの「質問箱」で、お気軽にご相談下さい。

・TEL 011 261 4440 ・FAX 011-251-6789

・E-mail center@do-shiminkatsudo.jp (7月20日からのメールアドレス)

札幌国税局から「認定NPO法人制度」のお知らせです。 みなさんご存じですか？

18年度税制改正により

要件が緩和されました！

## 認定NPO法人制度

### 1 認定NPO法人とは

認定NPO法人とは、NPO法人のうちその運営組織及び事業活動が適正であること並びに公益の増進に資することにつき一定の要件を満たすものとして、国税庁長官の認定を受けた法人のことをいいます。

### 2 認定NPO法人になると

認定NPO法人になると、認定NPO法人へ寄附をしていただいた方(個人・法人)に次のメリットがありますので、寄附が集めやすくなることにつながります。

#### 個人が寄附をする場合

所得税(国税)の算定において、認定NPO法人への寄附金の額から5千円を差し引いた額が所得金額から控除することができます。

#### 法人が寄附をする場合

法人税(国税)の算定において、認定NPO法人に対する寄附金については、一般の寄附金の損金算入限度額とは別に、同額の損金算入限度額が設けられています。

#### 相続または遺贈により財産を取得した方が相続財産を寄附する場合

相続税(国税)の算定において、認定NPO法人に対し相続税の申告期限までに寄附した相続財産は、相続税の課税対象から除くことができます。



### 3 認定NPO法人になるためには

認定NPO法人になるためには、次の要件を満たしていなくてはなりません。

- パブリック・サポート・テストに関する要件(広く一般からの支援を受けていること)
- 活動の対象に関する要件(広く一般を対象とした活動を行っていること)
- 運営組織及び経理に関する要件(役員を選定や経理は適正が etc )
- 事業活動の内容に関する要件(役員等に特別の利益を与えないこと etc )
- 情報公開に関する要件(一定の書類を閲覧させること)
- 不正行為等に関する要件(法令違反、公益に反する事実がないこと etc )
- 設立後の経過期間に関する要件(設立後1年を超える期間を経過していること)
- 所轄庁の証明に関する要件(所轄庁から法令違反等がない旨の証明を受けていること)



### 4 18年度税制改正の主なポイント

#### (1) パブリック・サポート・テスト(PST)に関する要件緩和

会費の一定額(一定の要件を満たす場合)をPSTの計算において、分子に算入できるようになりました。(創設)

国の補助金等をPSTの計算において、分母、分子に算入することが可能となりました。(選択適用)

小規模法人の特例が創設され簡易な計算式で判定を行うことができるようになりました。(創設、選択適用)

#### (2) 運営組織に関する要件

社員の数が100名以上のNPO法人については、社員の親族等割合制限(1/3以下)が不要となりました。

### 5 詳しくは

制度の概要、18年度税制改正などは、[国税庁ホームページ http://www.nta.go.jp](http://www.nta.go.jp)に掲載しています。

なお、認定NPO法人制度についてご質問等がございましたら、お気軽に《札幌国税局 法人課税課 審査企画係(代表011-231-5011 内線4180)》へお尋ねください。



# センターインフォメーション

新たに「研修コーナー」を設置しました。ぜひご利用ください。

講座やセミナーなどにご利用できます（定員 10 名～30 名）。

詳しくは、当センターのホームページをご参照いただくか、電話でお問合せ下さい。

7月20日から「ホームページアドレス」及び「Eメールアドレス」が次のとおり変更になる予定です。

URL <http://www.do-shiminkatsudo.jp>

E-mail [center@do-shiminkatsudo.jp](mailto:center@do-shiminkatsudo.jp)

## 当センターの研修コーナーで開催する事業のお知らせ

### 企画募集

#### 市民活動協働開催講座

市民活動の基礎知識の修得や地域が抱えている問題点などをテーマにした講座の企画を募集します（採択した市民活動団体と協働開催）

- ・募集団体：6 団体
- ・開催場所：北海道立市民活動促進センター  
1F 研修コーナー
- ・経 費：5万円を上限に当センターが経費を負担します
- ・応募締切：平成18年7月21日（金）必着

#### 市民活動ミニフェア

当センターの研修コーナーを利用して、日頃取り組んでいる市民活動をテーマとした展示会やパネル展などのミニフェアを開催する市民活動団体を募集します。

- ・募集団体：3 団体
- ・開催期間：3 日間程度
- ・経 費：7万円を上限に当センターで経費を負担します
- ・応募締切：平成18年7月21日（金）必着

### 参加者募集

#### 市民活動基礎講座

開催日

平日コース：7月26日（水）、9月5日（火）  
夜間コース：7月31日（月）、8月22日（火）  
土日コース：10月28日（土）、2月18日（日）

場 所：北海道立市民活動促進センター  
1F 研修コーナー

対象者：市民活動に関心のある方、始めたい方  
内 容：講義「市民活動の基礎知識」等  
参加費：300 円（資料代）

#### NPO法人設立講座

開催日

平日コース：9月12日（火）、2月予定  
夜間コース：8月29日（火）、3月予定  
土日コース：11月予定、12月予定

場 所：北海道立市民活動促進センター  
1F 研修コーナー

対象者：NPO法人の設立を考えている方  
内 容：講義「NPO法人のはじめかた」等  
参加費：300 円（資料代）

#### スキルアップ講座

市民活動団体のスタッフなどを対象に、団体の抱える課題解決策や実践に活かせる知識や手法などを具体的に学ぶ講座を開催します。

詳細が決まりしだい別途お知らせ致します。

開催日程などは変更になることがありますので、詳しくは、当センターホームページ等でご確認下さい。

## 編集後記

話す、読む、書く、聞くはコミュニケーションの基本動作ですが、なかでも「話す」ことの難しさを痛感しています。常に相手ありきだということを心にとめて、コミュニケーション能力を高めていきたいと、改めて考えるきっかけとなりました。

特集のイラストは、イラストの得意な利用者さんが書いてくれました。ご協力ありがとうございました。（い。）