

特集 コミュニケーション + コミュニケーション



必要なのはモラルと想像力

菊陽町まちづくり大学講演会

インターネットが普及し、携帯電話やスマートフォン、タブレット端末などのツールの発達によって、情報の収集はとも便利になりました。これらを通じて人となりが合うことは簡単にできるようになりましたが、その分いろいろな問題も発生しています。

3月3日に図書館ホールで菊陽町まちづくり大学が開かれました。近年全国で起きているネットいじめ問題をテーマとして、メディアジャーナリストの渡辺真由子さんの「ネット上のいじめと犯罪」と題した講演がありました。携帯電話を利用したいじめや犯罪が増えてきたと渡辺さんは話をはじめます。「昔はいじめられていたとしても家に帰れば安全でした。しかし、携帯電話を使うことで、いじめられる側は『24時間7日間』悩まされるようになりました。プロフィールへの悪口、いじめの様子をネット上に投稿す

る、出会い系サイトへ誘うなど、従来のいじめや犯罪よりも心理的な圧迫が強く、被害者に与えるダメージは大きくなっていきます」。

インターネットやメールを利用したやりとりは、相手が目の前にいないのでどんどん表現がエスカレートしてしまします。「一度投稿されると半永久的に記録され、いろいろなサイトに貼り付けられれば回収は困難になります。『情報モラル教育』が必要です」と渡辺さんは訴えます。

情報を扱うときには、モラルを持つて接することが大切です。実はインターネットやメールに代表される文字コミュニケーションは、非常に高度で難しいもので、言葉一つで相手に与える印象が違ってきます。面と向かえば表情や声で冗談だと分かることも、メールの文字だけではその思いが伝わりません。言葉は暴力になることがあると言われてきましたが、

これからは「文字も暴力になる」ということを伝えなければならぬ時代になってきました。

相手の表情が見えないからこそ、どうすれば相手に誤解されずに伝わるかをしっかりと考えていく必要があります。特に、文字は記録されるため何回でも読み返すことができます。そこで大事なことは「想像力を育む」ことです。「自分がこんな文章を送ったら相手はどんな風に思うだろう」と、相手の受け取り方を想像する力が必要」と渡辺さんは想像力の大切さを訴えます。想像力を育めばトラブルを未然に防ぎ、コミュニケーションを深め、より良い人間関係を築くことにつながります。相手の痛みを想像するには、思いやる心を持つことが必要なのです。

あらためて考えると、コミュニケーションとはどういうものなのでしょうか。その定義を考えてみましょう。



①「ネット上のいじめと犯罪 その現状と大人の役割」と題して講演したメディアジャーナリストの渡辺真由子さん。ネット上に存在する「危険」から子どもたちを守るために▶子どもとネット犯罪について情報を共有する▶被害を訴えやすい環境をつくる▶大人がいじめに対する誤解をなくすなどの方法を伝授した。②約150人が参加。時折うなずき、メモを取るなど、真剣に聞き入る姿が見られた。

菊陽町には3万8千人もの人が住んでいます。人口は年々増加し、昔から菊陽町を知っている人と、これから知ろうとする人のコミュニケーションがとても大事になってきています。今はインターネットや携帯電話の普及が進み、コミュニケーション方法も時代と共に変化しています。今回はさまざまなコミュニケーション方法を活用して、私たち一人一人がつながり合い、住みよいまちづくりをしていくための方法を考えます。



コミュニケーションと向き合ってみる

なぜコミュニケーションは必要なのでしょう。
そもそもコミュニケーションとは何なのでしょう。
コミュニケーションの定義を考えることで、その必要性を探ります。

INTERVIEW

東ヶ丘が約35年続いているのは、住民同士の交流があったから



東ヶ丘区長 古川 武志さん

私は東ヶ丘団地ができた当初から住んでいます。当時は、新しい人が入居する度に交流会を開き、コミュニケーションを取り合ってきました。最近では、若い世帯も入居し、子ども会を中心によく動いてくれています。夏祭りや文化祭などを開催することができているのも、住民同士のコミュニケーションが取れているからこそですね。そして開催できていることがコミュニケーションを深める機会にもつながっているのだと思います。

東ヶ丘区も将来は高齢化が予想され、高齢化が進めば自治会活動も減ってしまいます。そんな時でも、地域の人たち同士が仲良くなっていけば「あの人の代わりに活動を代わってあげよう」「あの人が動くなら私も動こう」という気持ちを持ち合えるのではと思います。そのために、「あれこれお知らせ」などを作って配布し、目に見える自治会活動を行って、住民同士がつながり合い、周りにも目を向けながら生活していきたいと思っています。

求められる能力 NO1

当たり前のように使われる「コミュニケーション」という言葉。子どもでも大人でも必要とされるこの能力は、時代が進むにつれ、さらに高いものが求められています。平成23年に日本経済団体連合会が発表した結果によると、企業が新卒者に対して重視する要素の第1位は「コミュニケーション能力」でした。平成13年～23年の10年間の調査で15年以外は全て1位となっています。「コミュニケーション能力」を重視する企業がこの数年で増えてきているのです。

この結果から、企業においてコミュニケーション能力が必要とされていることが分かります。採用する側は新卒者のコミュニケーション能力を不安視しているとも考えられます。現代社会においてこの能力が重要とされていることは、企業で必要とされる技術力よりもコミュニケーション能力の高さが求められています。しかし「コミュニケーションの意味は？」と聞かれても意外と説明しづらいものです。

それは動き、反応すること

一般にコミュニケーションというと、思いや感情を互いに伝え合うこととされています。「コミュニケーションが取れている」といえば、お互いに気持ちが分かり合っているといった意味で使われることも少なくありません。

伝えたいことが伝わって相手に理解してもらおう。しかし、そこで終わりではありません。伝わった後に相手の何かしらの行動が伴って初めて、コミュニケーションは成立したといえます。

例えば、相手に「その本を取ってください」と伝えたとします。相手がその言葉を理解したとしても、本を取ってもらえなければコミュニケーションは成立したとはいえません。それは、行動でなくても、何かの反応が返ってくることで同じといえます。

「伝える」ことは、相手に伝わらなくては意味がありません。伝えるや伝えたでは、双方向性が前提であるコミュニケーションが取れたとは言いがたいもの。伝えるではなく相手を思いながら「伝わる」ようにすることが大事です。

外国語でのコミュニケーション



▲武蔵ヶ丘中学校1年生のALTによる授業

町にはALTが2人います。ALTは、町立保育園と小・中学校を訪問し、たくさん子どもたちに英語を教えています。

保育園では、音楽やゲームを通して英語の楽しさを教えています。小学校では、5・6年生が英語の音声や音楽を聞いて、英語に親しむための外国語活動の授業を受けています。中学校では、ALTが本場の英語、本場の発音で話しながら授業

を行い、生徒たちに生きた英語を教えています。町は、連携してALTを派遣することで、英語に親しみやすい環境を整えています。

英語が完全に話せなくても、コミュニケーションを取ることはできます。伝えたいことを相手に伝えるように心掛ければ、例えば言葉が異なっていたとしても、私たちは一緒に笑い合えるし、喜びを分かち合えることができます。

傾聴ボランティア養成講座



▲傾聴について理解を深めようと大勢が参加

傾聴ボランティア養成講座は2月27日～3月25日、福祉支援センターで行われました。講座には傾聴ボランティアに関心のある46人が参加。NPO法人傾聴ネットキーステーションの菊池美保子さんを講師に「聴くこと」の重要性について学びました。

「傾聴」とは、相手の話を目と耳、心で受容・共感し、相手の気持ちを理解していくことです。菊池さんは傾聴のポイントとして▶相手の言う

ことをありのままに受け止める▶目の表情や身振り・手振り、うなずきや繰り返して「聴いている」姿勢を示す▶相手の調子や声、気持ち、時間に合わせる▶相手の話に関心を持って聞くことで、コミュニケーションや信頼関係につながるなどを挙げました。

相手を尊重し共感・同意・同調の心を持って接することが、コミュニケーションを取る上で必要なのです。

※ALT…日本の学校で外国語授業を補助する外国語指導助手のこと。



1751年の創業以来、熊本で代々みそしょうゆづくりを営んできた(株)山内本店の取締役会長。1970年に工場を菊陽町に移し、現在も営業中

山内本店会長 山内 彰雄さん

新しいツールでつながる

時代と共にコミュニケーションツールは進化してきました。今は直接話さなくてもコミュニケーションを取る方法がたくさんあります。それぞれのメリット・デメリットを知り、新しいコミュニケーションのあり方を考えます。

それぞれのやり方

これまでのコミュニケーション方法は、面と向かって話す、手紙を書く、電話をするなどがありました。時代と共にコミュニケーションツールは進化し、その方法も増加しています。近年はソーシャルネットワークキングサービス(SNS)が普及し、世界中の人とコミュニケーションが取れるようになりました。日本のSNS利用者は、スマートフォンなどが普及したことで急速に増え続けています。

コミュニケーションの方法には、今も昔もそれぞれメリットとデメリットがあります。例えば、面と向かって話すことは表情や声を感じることができず、相手が遠くにいる場合は会うこと自体が難しくなっています。電話は会わなくてもすぐに連絡を取れますが、相手の顔が見えなかったり、プライベート

がなくなったりしてしまいます。メールやSNSは、相手の時間に気を遣わず即効性がある分、思いが込めづらいため、伝えたいことがそっけないものになってしまい誤解を生む可能性があります。しかし、これらを否定しないで受け入れることが必要な時代になっているのです。

新しい時代の到来

進化したコミュニケーションツールは、私たちの価値観を変化させました。昔ながらのコミュニケーションが必要なものもありませんが、それにとられず新しいコミュニケーション方法を使えば、もっと多くの人とつながることが出来ます。状況に合わせて使い分けをして、それぞれのメリットを生かしていくことが、新しい時代のコミュニケーションなのです。人とのつながりを大事にしなが、新しい方法を取り入れている山内さんに話を聞きました。

フェイスブックでもメールでも、大事なのはあいさつや感謝です。

現

在は、多くのコミュニケーションツールが生まれています。昨年、商工会が開催したフェイスブックの講座に参加し、その歴史や使い方について学びました。興味を持ったのでフェイスブックに登録し、今も時間があるときに更新しています。

フェイスブックは自分自身を登録し、友達や同僚、同級生、仲間たちと「友達」になって交流を深める仕組みです。初めは知らない人から「友達」の誘いが来るといふ噂を聞いていたので不安でしたが、自分が慎重になれば大丈夫だと思っっています。「友達」になると相手の近況報告や自分の投稿が相手に見えて、コメントを書き合えるのがおもしろいですね。普段連絡を取らな

い相手でもフェイスブックを見ればお互いの近況が分かるので、会うよりも近くに感じ、より親しみを感ずります。

フ

ェイスブックをしない友達とはメールでやりとりをすることが多いです。今度、小学校時代の同級生が開催する写真展に行きま

すが、メールで誘い合っ行くことになりました。メールの良いところは、相手の時間を奪わず都合の良いときに連絡が取れることです。手紙のように格式張ったものではなく話し言葉で気軽に書けるし、言葉では恥ずかしくて言えないようなことも正直に書けるといいうメリットもあります。しかし、相手の表情が見えないので、相手があんな風に捉えるかを考え、親しみ度合いで文面を変える工夫もしています。

人と連絡をとるためには、その都度使い分ける必要があると思います。例えば、同窓会の案内など重要なものは

メールとはがき、メールができない友達がいるときには電話とはがきにするなどの心遣いも必要です。便利とはいっても一定のマナーは守り、誤解を招かないよう気をつけています。

私

はまだスマートフォンを持っていません。フェイスブックに投稿するには便利かもしれませんが、私には本を読んだり、家族や友達と話したりする時間も大切にしたいと思っています。これからもうまくバランスを取っていきたいと思っています。

コミュニケーションを取る上で大切なことは、あいさつ、笑顔、感謝、マナーなどを積み重ねていくこと。それは、人と人の間では変わら

ない大切なことです。どんなコミュニケーションツールであつたとしても、これからは人とのつながりを大切にしていきたいと思えます。

パソコンを使ってフェイスブックに投稿する山内さん。コミュニケーションの手段は違えど、相手のことを考えた行動を一番大切にしている



互いを認め合い、高め合う

たくさんの人たちが交流し合うことのできる現代、その方法も人それぞれです。いろいろな価値観を持った人たちが互いに認め合い、高め合うことが、コミュニケーションによるまちづくりの始まりです。菊陽町でも、私たち一人一人がつながり合っていくために必要なことは何かを考えます。

子育て中のお母さん

飯田 由紀さん



私は自分から話しかけることが苦手なので、相手に話しかけてもらって仲良くなることが多いです。いろんな行事に積極的に参加したことでママ友も増え、お互いに話しをする中で、子育てで悩んでいた気持ちが軽くなることもありました。これからこのつながりを大事にしたいです。

傾聴ボランティア参加者

元村 健太さん



もっと「傾聴」を深めたいと思い、傾聴ボランティア講座に参加しました。講座を受けて、受容・傾聴・共感を持つことが重要だと感じました。話を「聴く」ことはとても大切なことです。今後は、地域の高齢者の人たちの話を「聴く」事業などを開設できればと思っています。

農家を営む青年

東 竜祐さん



農家の人たちと交流する機会が多いので、「相手の話を真剣に聞く」ことを特に大事にしています。会話はキャッチボールなので、しっかり受け止めるように心掛け、また笑顔で接することも大事だと思っています。いろんな農家の人と話しをする中で自分の仕事に役立てていきたいです。

民生委員児童委員

久保田 信子さん



民生委員児童委員として、一人暮らしの高齢者の家を訪問し、いろいろなお話を聞かせてもらっています。私がお話を聞くことで、少しでも喜んでもらえれば私もうれしいです。今後はもっと「聞き上手」を心掛けて、話をしてくれる人がもっと喜んでくれるように心掛けていきたいです。

交通指導隊長

西岡 和明さん



通学路に立って、子どもたちの登校の見守り・交通指導を行っています。まずはあいさつを交わし、コミュニケーションを取ることから始めます。そうすると危険な行動をしないように指導しても、きちんと話を聞いてくれるんです。これから子どもたちを見守っていききたいと思います。

思いが「伝わる」ように

インターネットが普及し、パソコンや携帯電話などのコミュニケーションツールは、現代では欠かすことのできない存在になってきました。コミュニケーションツールの進化によって他人と交流することは便利になりましたが、代わりに私たちは時間や場所など状況に合わせたツールの選択が必要になっていきます。

コミュニケーションとは、双方向性のやりとりです。一方的に相手に思いを「伝える」のではなく「伝わる」こと、そして「反応する」ことで成り立ちます。大前提として、直接会うことができれば、思いも伝わりやすく、行き違いや誤解はなくなるでしょう。しかし、必ずしもそれができるとは限りません。それを補う方法として、手紙や電話、メール・SNSといった方法が考え出されてきたのです。

生活を豊かにするために進化し続けているコミュニケーションツール。あくまでもツールは道具でしかありません。それは、私たち一人一人が思いを伝え合っていくために存在するのです。

コミュニケーションを取る方法に正解はありません。大事なことは、相手の心を思いやる気持ちを持ち、その時々合ったコミュニケーションツールを使うことです。例えば、うれしいメールや手紙が来たとき、何回も読み返した経験はないでしょうか。話し言葉ではなく形に残る文字で思いが伝わるように書くこともとても大事です。

コミュニケーションとは、相手を思いやること。菊陽町に住む3万8千人に相手を思いやる心をもっと育てば、気持ちがつながって団結力も高まるでしょう。私たちのコミュニケーション能力の高まりが「住みよいまち」につながり、それ自体がまちづくりとなるのです。

それぞれのコミュニケーション方法の「良いとこ取り」をすればコミュニケーション能力はもっと上がります。今までと新しいコミュニケーション方法をプラスしていけば、私たちはもっとつながれます。思い、伝え、動く、そんなまちが「人が輝くまち」への一歩なのでしょう。

特集 コミュニケーション+コミュニケーション(完)