

## 第5回

## オンラインコミュニケーション

監修

井上志音

情報化・グローバル化の進展に伴い、コミュニケーションの手段は時々刻々と多様化しています。また、世界を巻き込んだコロナ禍は、地域・社会における人と人とのつながりは今後どうあるべきか、その再考を私たちに迫るものとなりました。今回は、オンラインコミュニケーションの実例を知り、オンライン・オフライン双方の長所・短所を考慮することを通じて、今後求められる豊かなコミュニケーションのあり方について学びます。

## 学習のポイント

- ① コミュニケーションの多様化  
比べよう！
- ② オンラインとオフライン
- ③ 豊かなコミュニケーションとは？

## チャレンジ・オンライン懇親会に挑戦し、Tチャートを使って考えをまとめよう

まず、生徒役の2人はオンライン懇親会に挑戦します。インターネット上で、時間を共有しながら映像や音声をやり取りするとき、どのような課題が浮かび上がってくるでしょうか。おいりさんは「連想ゲーム」、飛鳥さんは「漢字一文字で自分を表現するゲーム」を企画してそれぞれ進行しますが、相手の反応を確認したり、発言のタイミングを推しはかったりする際、対面のコミュニケーションにはない難しさがあることに気づきます。

次に、第3回で学んだTチャートという思考ツールを用いて、オンラインとオフラインを比較していきます。オンライン懇親会を念頭に置いて、二人が考えた比較の観点は「距離」「場所」「空気感」等でした。仕上がったTチャートを見返してみると、参加者同士の距離や場所が離れているならオンライン、その場の雰囲気をつかむならオフラインといったように、どの観点を選ぶかによって長所・短所が分かれることがわかります。しかし、ここでまとめた長所・短所は、日常のどのような場面でも真実といえるでしょうか。

## ステップアップ：豊かなコミュニケーションについて考えよう

ここで製薬会社に勤務する原さんのインタビュ映像を見ます。難聴で補聴器を使っている原さんは、音声を文字に変換するアプリを活用して、会社の会議に参加しています。では、原さんの立場を前提とした場合、先ほどのTチャートの各観点や長所・短所の判断は、どの程度妥当といえるでしょうか。二人は、原さんや同僚の体験談や語りを通じて、Tチャートの中身を振り返り、更新していきます。

インターネット上の各種アプリをはじめ、多様なコミュニケーションツールを使いこなせれば、豊かなコミュニケーションを実現できるかというと、そうではありません。便利か否かという価値判断は、コミュニケーションに参加する構成員の数だけあります。そのような中で、豊かなコミュニケーションを築いていくために私たちが考えるべきことは何か。原さんのメッセージをヒントに、自分の日常に引き寄せながら考えていきましょう。

エッセイ

オンラインコミュニケーションとその目的

井上志音

今回番組で用いられたインタビュー映像を見て、皆さんはどのようなことを感じただろうか。自分なりの問いを立てて、ぜひ周囲と意見交換をしてみたい。

映像のなかで「アプリはあくまで手段」という言葉があった。手段の目的化は日常のいたるところで起こっている。例えば皆さんも、単語を覚えようとしていたつもりが、どの単語集にするかということに多くの時間を費やしてしまうといった体験はないだろうか。もちろん手段なくして目的は達成されないケースもあるが、そこにこだわらずすぎると本来の目的を見失ってしまう。

では目的を見失わないために私たちができることは何だろうか。一つ目は、「具体的な課題の発見」である。何が課題なのかを具体的に明確化することだ。今回の映像でも、少人数で会議をするときに、筆談を用いてやり取りするシーンがあった。原さんがコミュニケーションをとるうえで課題を感じていたのは、「人数で会議をするとき」なのである。少人数で交わされる、ゆっくりした日常会話なら、むしろアプリを使わない方が、表情と言葉を同時に理解できて円滑にコミュニケーションをとれるかもしれない。豊かなコミュニケーションを図るためには、何が課題なのかを具体的に見極めるためのプレ・コミュニケーションが必要である。

二つ目は、「チームで最上位の目標を考えること」である。「逆向き設計（バックワード・デザイン）」という教育理論がある。これはアメリカのウィギンズ、マクタイという二人の学者が提唱する理論で、最終的な目標を定めて、評価の枠組みを決め、それに応じた活動を行っていくというものである。この「逆向き設計」のように、チームで活動をするときには、達成すべき最上位の目的を常に確認することが大切だ。

日常のなかで個人行動をする時には、個々の細かな目標に向かって努力したり、「考える前に、まずやってみよう」で行動したりすることもあるだろう。しかし、チームで何かを成し遂げる時にはそうはいかない。一人ひとりの置かれた立場や信念は異なっても、ここだけは一致するという最上位の目標を確認しなければ、今回の映像のようにだれかが「犠牲」となり「疎外」されてしまう。

コミュニケーションは一人で行うものではない。関わる全ての人が対話を通じて最上位の目標を共有し合うことが不可欠だ。今回の音声認識アプリも、社員が「会社の経営理念を実現する」という最上位目標を前提に、「多くの社員が参画し、多様な意見を交わせる会議を実現するためにはどうすればよいか」という問題意識の中から選択されたものではなかったか。

オンラインコミュニケーションに対する見方や考え方は千差万別だ。細かな意見のちがいを駆逐して一つにしぼろうとするのではなく、違いを違いと認めたくえて、具体的な課題を発見していくこと。そして、チームで最上位の目標を見出し、いけるよう対話を重ねること。豊かなコミュニケーションは、そこに関わるすべての人間の歩み寄りの姿勢のなかで実を結ぶのだ。