

「文字を使ったコミュニケーションにおける 問題点とその対策について」

インターネットの発展やスマートフォン等の普及につれて、仕事だけでなく、日常でも、文字を使ってやりとりをする機会が増えました。児童生徒の間でも、SNSやLINEを使ったやりとりは、日常的なものになっています。文字を使ってのやりとりは、口頭よりも正確に情報を伝えることができたり、遠方の相手とも気軽に連絡がとれたり、大変便利なものです。しかし、誤解からトラブルが起こりやすいのも事実です。今回は、文字を使ったコミュニケーションにおける問題点とその対策についてお話しします。

【文字だけでは微妙なニュアンスが伝わりにくい】

対面でコミュニケーションをとる場合、私たちは言葉以外に、相手の表情や身振り手振り、声のトーンなどの情報を含めて相手の感情を判断しています。しかし、文字を使ってのやりとりには、こうした情報がありません。つまり、文字だけで相手の感情を判断しなくてはいけないのです。そのため、微妙なニュアンスが伝わりにくく、誤解を招いてしまうことがあります。具体的には、どういったやりとりから誤解が生まれてしまうのでしょうか。ここで1つ、誤解が生まれたやりとりの例をご紹介します。

〔例〕

A子：明日C子の家に10時集合でよかったよね？

B子：そうだよ～

A子：了解！

B子：A子何でくるの？

A子：えっ？　なんでそんなこと言うの？

このやりとりでは、B子は、「明日はどのような交通手段で（電車で？ 車で？ など）集合場所に来るの？」と尋ねたつもりでした。しかしA子は、「なぜあなたもC子の家に来るの？（来ないで欲しい）」といった意味に受け取り、誤解が生まれてしまいました。このように、普段のおしゃべりと同じような感覚で文字のやりとりをしていると、思いもよらない伝わり方をすることがあります。そうした誤解が、けんかやいじめなどのトラブルに発展してしまうこともあるのです。

【文字でのやりとりには、冷静さと相手を思いやる気持ちが必要】

こうしたトラブルを避けるためには、まず、文字でのやりとりは誤解を生みやすいものである、ということを児童生徒に理解させることが必要です。そのうえで、

- ・メッセージを送る前に必ず読み返し、相手がどう感じるか、誤解されそうな表現がないか、確認する
 - ・相手の発言で頭にくることがあっても、感情的になって言い返すのではなく、冷静になって相手の発言の真意を考える
 - ・文字だけでは微妙なニュアンスを伝えるのが難しい、相手に誤解されるかもしれない、と感じた時は、電話か会って話をする
- こうした点に気を配りながら、相手を思いやる気持ちを持ってやりとりをするよう、指導していくことが大切です。

埼玉県教育局県立学校部生徒指導課