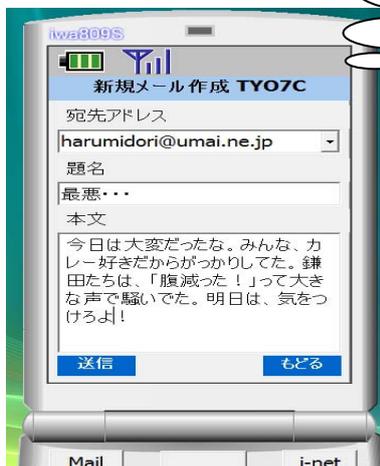


実施日 ____月____日 () ____年____組____番 氏名_____

相手の気持ちになって、誤解の生じない メールを書こう！

タカシは、給食当番。カレーの容器を運んでいる時に、階段を走ってきた先輩とぶつかった。カレーがこぼれてしまい、みんなはいつもの1/3しか食べることができなかった。その日の夕方、友達からメールが届いた。



拡大

件名

最悪・・・

本文

今日は大変だったな。みんな、カレー好きだからがっかりしてた。鎌田たちは、「腹減った！」って大きな声で騒いでた。明日は、気をつけろよ！

設問1 このメールは、友達がタカシを元気づけてやるために送ったものです。しかし、メールを読んだタカシは、明日学校に行きたくなくなりました。

あなたなら、どんなふうにタカシにメールを書きますか？

設問2 空欄に言葉を入れて、まとめてみよう。

メールや掲示板など文字による伝達は、相手の()や声の抑揚が伝わらないので、()が生じやすく、トラブルに発展することがある。誤解を招かないよう、()の気持ちになって言葉を選び、自分の伝えたいことを正確に表現できるようになるよう！

送信する前には、もう一度読み返すことを習慣づけよう！

メールで意図は伝わるか???

→ 90%が伝わると考えているが、実際は50%

月刊誌『人格・社会心理学会ジャーナル』に発表された研究によると、電子メールのメッセージの意味合いを正しく捉えている可能性は50%しかないという結果が出ている。この研究では、人は受信する電子メールの意味合いを90%まで正しく解釈していると考えていることも分かった。

「こうして、感情的な論争が勃発する」とシカゴ大学のニコラス・エプリー助教授（心理学）は述べている。エプリー助教授は、ニューヨーク大学のジャスティン・クルーガー準教授と共同でこの研究を実施した。「協力してくれた人々は、実際にはその可能性が五分五分でしかないのに、メールのメッセージの意味合いを正しく理解したと思いこんでいた」

「書き手がメッセージに込めた意味合いや感情は明確だと往々にして思うのは、書きながら自分が意図する意味合いを頭の中で『聞いて』いるからだ」とエプリー助教授は説明する。同時に、メッセージを読む方は、その時の気分や型通りの考え方、思い込みに基づいて無意識のうちに内容を解釈している。それにもかかわらず、被験者たちは、自分たちがメッセージを10回のうち9回は正しく理解していると答えた。

●そんなつもりじゃなかったのに・・・。

そんなつもりじゃなかったのに、何気なく書き込んだ言葉が誤解され、軽い気持ちで送ったメールが思いがけなく相手を傷つけて、友達とケンカになったり、気まずい思いをしたりということがよくあります。

たとえば、「いいよ」という言葉は、OKという意味とNOという意味の2つがあります。また、「おかしい」という言葉は、「おもしろい・笑える」という意味と「変だ・うたがわしい」という意味にも取れます。

また、面と向かって相手の表情が分かれば何てことのない言葉でも文字だけだときつく感じる言葉もあります。例えば、「バッカじゃないの？」は、文字だけをみると相手が怒っているように感じます。しかし、笑いながら「バッカじゃないの？」と親しみを込めている場合もあります。

文字による伝達（やりとり）で気持ちをうまく伝えるコツは、「言葉を丁寧にする」ことです。さらに、あなたの声や表情のかわりに、気持ちを説明してくれる言葉を加えることで、誤解のないコミュニケーションができるようになります。

【解説】メールや掲示板など文字による伝達では、送り手が考えてもいないような伝わり方をし、別の意味に受け取られてしまうことがある。直接会って話をしたり、電話で会話したりする場合は、表情や声の抑揚から相手の気持ちを理解できるが、メールではちょっとした言葉の遣いからトラブルに発展することがある。こういった特徴をしっかりとらえた上でメールや掲示板を利用し、受け取る側の気持ちを考えて十分に言葉を吟味し、何度も読み返してから発信する必要がある。また、受け取り側もあいまいな表現でどちらにも意味が取れる場合は、しっかり確認する姿勢が求められる。トラブルになった時は、保護者や先生に相談し、お互いに顔を見て話をする必要がある。

【ポイント】

- ・文字による伝達は、送り手が考えてもいないような伝わり方をすることがある。
- ・文字による伝達は、相手の表情や声の抑揚がないために、誤解が生じやすい。

【メールのトラブル対処方法】

- ・文字による伝達は、誤解が生じることがあるので何度も読み返して言葉を吟味すること（丁寧な言葉遣いをする）。
- ・トラブルが発生した時は、直接会って話をする。

メールで意図は伝わるか???

→ **90%が伝わると考えているが、実際は50%**

月刊誌『人格・社会心理学会ジャーナル』に発表された研究によると、電子メールのメッセージの意味合いを正しく捉えている可能性は50%しかないという結果が出ている。この研究では、人は受信する電子メールの意味合いを90%まで正しく解釈していると考えていることも分かった。

「こうして、感情的な論争が勃発する」とシカゴ大学のニコラス・エプリー助教授（心理学）は述べている。エプリー助教授は、ニューヨーク大学のジャスティン・クルーガー準教授と共同でこの研究を実施した。「協力してくれた人々は、実際にはその可能性が五分五分でしかないのに、メールのメッセージの意味合いを正しく理解したと思いこんでいた」

「書き手がメッセージに込めた意味合いや感情は明確だと往々にして思うのは、書きながら自分が意図する意味合いを頭の中で『聞いて』いるからだ」とエプリー助教授は説明する。同時に、メッセージを読む方は、その時の気分や型通りの考え方、思い込みに基づいて無意識のうちに内容を解釈している。それにもかかわらず、被験者たちは、自分たちがメッセージを10回のうち9回は正しく理解していると答えた。

●そんなつもりじゃなかったのに・・・。

そんなつもりじゃなかったのに、何気なく書き込んだ言葉が誤解され、軽い気持ちで送ったメールが思いがけなく相手を傷つけて、友達とケンカになったり、気まずい思いをしたりということがよくあります。

たとえば、「いいよ」という言葉は、OK という意味と NO という意味の2つがあります。また、「おかしい」という言葉は、「おもしろい・笑える」という意味と「変だ・うたがわしい」という意味にも取れます。

また、面と向かって相手の表情が分かれば何てことのない言葉でも文字だけだときつく感じる言葉もあります。例えば、「バッカじゃないの？」は、文字だけをみると相手が怒っているように感じます。しかし、笑いながら「バッカじゃないの？」と親しみを込めている場合もあります。

文字による伝達（やりとり）で気持ちをうまく伝えるコツは、「言葉を丁寧にする」ことです。さらに、あなたの声や表情のかわりに、気持ちを説明してくれる言葉を加えることで、誤解のないコミュニケーションができるようになります。

【解説】 メールや掲示板など文字による伝達では、送り手が考えてもいないような伝わり方をし、別の意味に受け取られてしまうことがある。直接会って話をしたり、電話で会話したりする場合は、表情や声の抑揚から相手の気持ちを理解できるが、メールではちょっとした言葉の遣いからトラブルに発展することがある。こういった特徴をしっかりとらえた上でメールや掲示板を利用し、受け取る側の気持ちを考えて十分に言葉を吟味し、何度も読み返してから発信する必要がある。また、受け取り側もあいまいな表現でどちらにも意味が取れる場合は、しっかり確認する姿勢が求められる。トラブルになった時は、保護者や先生に相談し、お互いに顔を見て話をすることが必要である。

【ポイント】	【メールのトラブル対処方法】
<ul style="list-style-type: none"> ・文字による伝達は、送り手が考えてもいないような伝わり方をすることがある。 ・文字による伝達は、相手の表情や声の抑揚がないために、誤解が生じやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・文字による伝達は、誤解が生じることがあるので何度も読み返して言葉を吟味すること（丁寧な言葉遣いをする）。 ・トラブルが発生した時は、直接会って話をすること。