

# コンピューターの可能性と人のあり方

斎藤 史郎

## はじめに

パソコンやインターネットが広く普及して、個人でも創作活動や情報発信ができる可能性が広がりました。しかし一方でネット上のコミュニケーション、メディアリテラシーなどの新たな問題が出てきています。

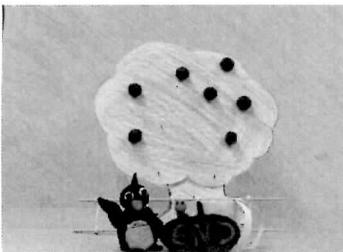
それらの現状を踏まえて、パソコンやインターネットが個人のあり方、生き方にどう影響を与えていくか、などについてお話しします。

## 1. コンピューターが持つ可能性

### 1-1 創作活動

パソコンが一般家庭に普及するに従って、静止画、写真、動画、音楽などを使ったマルチメディア作品が、簡単に作れるようになりました。

上田市マルチメディア情報センターでも、様々な作品を作るセミナーを行っています。例えば、夏休みに行っている「メディアランドキッズ・サマースクール」や、春休みに行っている「上田萬画大学」では、小学生～高校生の参加者がおもしろいアニメーション作品を作っています。



### メディアランドキッズ・サマースクール 2005 (2005/8/5～7)

#### 粘土アニメ作品「いも虫」

キャラクターを粘土で、背景や小道具を紙で作り、ビデオカメラで1コマずつ撮影して、パソコン上でアニメーションを作る



## 上田萬画大学2005 (2005/3/19~21,24) デジタルアニメ作品「ゆめのいちにち」

紙の上に原画・動画を描き、スキャナでパソコンに取りこみ、デジタルで彩色して、アニメーションを作る

これまでは個人でこのようなアニメ作品を作るのはまず不可能だったのですが、パソコンの力を借りて、子供でもこのような作品を作ることができるようになりました。

アニメ作品以外にも、写真入りの年賀状、ビデオ作品、インターネットのホームページなど、家庭のパソコンでも様々な作品を作れます。

また、これは私個人の例ですが、本業以外に地域づくり活動に携わっていて、そちらでもパソコンを活用しています。毎年5月5日に上田城跡公園で行われる「うえだこどもまつり」は、市民の皆さんにはなじみ深いイベントだと思いますが、私は2001年から実行委員会に加わって活動しており、最近のイベントのポスターは私がパソコンで作っています。



## 第34回うえだこどもまつり (2005/5/5) 宣伝ポスター

グラフィックソフト「イラストレーター」で原版を作り、インクジェットプリンタで印刷しました。

中央のイラストは、実行委員長の長野大学生が紙に描いた絵を、スキャナで取りこんで色調整しました。

このように、コンピューターは「個人の創作の可能性を大きく広げるもの」であると言えるでしょう。

## 1-2 産業展開

コンピューターの持つ可能性の一つとして、産業面での効果は皆さんもよくご存知でしょう。

例えば日本の重要な産業の一つとなったアニメーションは、従来は透明なセルに動画を描き、カメラで撮影してアニメを作る方法（セルアニメ）が主流でしたが、現在はテレビ・映画ともほぼ全ての作品がコンピューター上のデジタル彩色で制作されています。

セルアニメはアニメーターの手作業に依存する作業が多く、アニメ制作は優秀な人材を確保するために東京などに集中する都市型産業でした。しかし最近では作業がデジタル化されて簡便になったため、上田などの地方でもアニメ制作の仕事ができるようになりました。作品がデジタルデータになったため、東京の会社とのやり取りもインターネットを使ったファイル転送で行っています。



### アニメのデジタル彩色

紙に描かれた動画をスキャナで取りこみ、パソコン上で彩色する

また、インフラとして普及したインターネットにより、ネット通販やオークションなど、様々な新しい市場・流通の経路ができたのは皆さんもよくご存知でしょう。

## 1-3 デジタルアーカイブ

学術研究分野、特に美術館・博物館など、文化遺産を所蔵・管理している分野では、コンピューターを使った「デジタルアーカイブ」が注目されています。

「アーカイブ」は「書庫」の意味で、絵画、写真、フィルムなどの文化

遺産をデジタル化し、保存・活用を図っていくのが「デジタルアーカイブ」です。

昔の絵画、写真、フィルムなどは、時間が経つにつれてどんどん劣化してしまいます。デジタルカメラやスキャナなどで取りこんでデジタルデータにすることで、半永久的に保存ができ、ビデオへの複製やインターネットでの配信など、様々な活用ができます。

情報センターでもこのデジタルアーカイブ事業を行っており、例えば長野県に関する古いニュース映画や記録映画などをデジタル化した「信州映画百選」には、見る人に懐かしく学術的にも価値のある映像が数多く収録されています。



「信州映画百選」中の1作品  
「全日本氷上決勝」（1953年）

須川湖で行われた全日本のスケート大会のニュース映画。

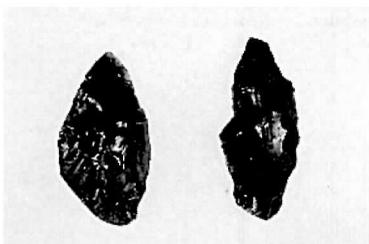
選手が着ているのは空気抵抗が大きそうなセーターとトレパン。スタンドが無いので観客は周囲の山に登って観

戦している。

また、この映画では須川湖が完全結氷しているが、現在は凍らない。水質汚濁による凝固点降下か、地球温暖化の影響ではないかと思われる。

また、「デジタルミュージアム」と題して、市内の国分寺資料館、山本鼎記念館、博物館、図書館などの所蔵品のデジタル化、ホームページでの情報発信を行っています。

これらのアーカイブは、学校や公民館などの学習教材としても使われています。



信濃国分寺資料館所蔵  
旧石器時代の尖頭石  
(和田村男女蔵遺跡)

FlashPix（フラッシュピックス）という技術を使っていて、画像を自由に拡大したり回転させたりして見ることができる。

### 1-4 コミュニケーションツール

一般家庭にインターネットが普及するにつれて、情報発信やコミュニケーションの新しいツールとして使われるようになってきました。

遠く離れた人へ文章やデータを送る電子メール、個人でも簡単に情報発信ができるホームページ、ネット上でおしゃべりするチャットなどが使われるようになり、これまで縁がなく出会えなかった遠くの人達と出会い、コミュニケーションができるようになりました。

また、身近な人達とのコミュニケーションにもインターネットが大きな変化をもたらしています。サークル活動、地域づくり活動などでは、メールを使った会員間の連絡や、ホームページによる情報発信などが利用されるようになってきました。



うえだイベントカレンダー  
<http://uedaevent.com>

上田地域の様々なイベント情報をカレンダー式に見られる。  
情報登録は会員制（無料）

## 2. コンピューターが持つ問題、課題

前述のように、コンピューターの発展と普及によって私達の生活も便利になってきましたが、同時に様々な問題、課題も出てきています。それらについて書いてみたいと思います。

## 2-1 メディアリテラシー

「リテラシー」とは直訳では「読み解く能力」です。「メディアリテラシー」とは、これまでは新聞やテレビなどのメディアの情報をどう読み、理解するか、といった能力を指していたのですが、最近ではパソコンやインターネット上の情報の読み解き能力を含めた、総合的な「情報活用能力」を指すようになってきています。

私自身も最新ニュースはほとんどホームページ（Web）で見えていますし、何か調べたいことがあった時はまずWeb検索を試みます。しかし注意しなければならないことは、「ホームページに載っている情報が全て本当とは限らない」ということです。

ここで、旧来のメディアとインターネット上のホームページとの比較をしてみます。

### 【旧来のメディアとの比較】

- ◇本・新聞…ある程度知識のある作家・記者が書く。編集によるチェックが入る。
- ◇TV…放送法などによる規制がある
- ◇ホームページ…誰でも簡単に情報発信できる。ほとんど管理・規制されていない

つまり、ホームページは誰でも簡単に情報発信できる自由なメディアである反面、その中身の正しさや品質は保証されていません。

従って、ホームページを見る読者側が、ページの中身を100%鵜呑みにせず、きちんとした判断力を持つ必要があります。

また、時には自分と合わない考え方や納得できない意見に出会うこともあるでしょう。しかしネットの中には多種多様な人がいるのですから、自分と違う見方や考え方を理解し、認めるようにしましょう。

### 【インターネットのメディアリテラシー】

- ◇情報源をネットだけに頼らず、複数のメディアから情報を得て、総合的に判断する。

- ◇ホームページに書かれていることを100%鵜呑みにしない
- ◇自分と違う価値観や見方があることを理解する。認める。

## 2-2 ネットの危険性(1) コンピューターウイルス

コンピューターウイルスはコンピューター上で動く「悪意を持ったプログラム」です。

最近インターネットに接続されたコンピューターが増えたため、電子メールなどを介して被害が大きく広がる傾向があります。

私は1995年からマルチメディア情報センターに勤務していますが、2000年辺りまでは年に1～2回ウイルスに出会うというくらい珍しいものでした。それが今では、毎日大量のウイルスメールを受信するようになってしまいました。それだけコンピューターウイルスの被害は広がっています。

また、以前のコンピューターウイルスはいわゆる「愉快犯」で、多くのパソコンに感染させておもしろがるものが多かったのですが、最近のウイルスはパソコンの中のファイルやパスワードなどの個人情報盗み出す悪質なものが増えています。

もし自分のパソコンがコンピューターウイルスに感染してしまうと、自分自身が困るだけでなく、インターネットを通じて他のパソコンにウイルスメールを大量に送る「加害者」になってしまいます。ウイルス対策ソフトは必ず入れてください。

## 2-3 ネットの危険性(2) 架空請求、ワンクリック詐欺

最近インターネットのメールや携帯メールを介して増えてきたのが、「架空請求」「ワンクリック詐欺」です。

例を挙げると、ある日「おもしろいページがあるから見てね」と書かれているメールが届きます。そこに書かれたホームページのアドレス（URL）をクリックすると、突然「会員登録されました。利用料金〇万円を3日以内に支払ってください」などのページが表示されます。「滞納した場合は裁判などの司法手続きを取ります」などの脅し文句が書かれているため、怖くなってついお金を払ってしまったりします。

これまでも普通の郵便などでこうした架空請求はあったのですが、最近

はインターネットや携帯メールなどが使われ、1回のクリックで契約したように見せかけられる手軽さから、広範囲に被害が広がっています。対応策について以下にまとめますので、参考にしてください。

◇お金を払わない

ネットを使った通販においては、訪問販売法などで「『ここから先は有料である』ことを明示しないといけない」「利用者に確認を求める画面を出さないといけない」「利用規約を明示しなければならない」などと細かい決まりがあります。架空請求をしてくるサイトはこうした決まりに則っていない場合がほとんどなので、そもそも契約が成立しているとはみなされません。

ですから、お金を払う必要はありません。一度払ってしまうと「優良顧客」とみなされて、ますます架空請求が来るようになります。

◇返事を出さない、問い合わせをしない

架空請求メールの中には業者の連絡先などが書いてあることがありますが、そこへメールや電話で問い合わせや抗議をしないでください。電話番号などの個人情報が業者に知られてしまい、業者の思うツボです。まずは無視しましょう。

◇わからない場合は消費生活センターや警察などに相談する

対応策がよくわからない場合は、最寄りの消費生活センターや警察などに相談してください。

なお、架空請求メールに裁判所などの連絡先が書かれていることがありますが、それは嘘ですので、必ず電話帳などで正式な連絡先を調べて問い合わせてください。

ある新聞に、携帯メールを使った架空請求業者に潜入取材した記事が出ていました。こうした業者は元締めが1人いて、まず大学生のバイトを10人くらい雇います。そしてマンションの一室に籠もって、携帯電話を10台くらい使って、アドレスリストを元に一斉にメールを送りまくるのだそうです。

要は「メールを100通送って、1人でも引っかかればいい」という商売

なので、メールに書かれているような「裁判所に提訴する」「取り立てにいく」といった面倒なことはしません。

そうした業者にお金を払わないように、余計な個人情報を与えないように注意してください。

## 2-4 ネットの危険性(3) フィッシング詐欺

最近銀行やクレジット会社を騙ってカード番号や暗証番号を盗み出す「フィッシング詐欺」が増えてきています。日本ではまだ少ないのですが、アメリカではかなりの被害が出ています。

実は私の所にも一度VISAカードを騙ったメールが来ました。ちゃんと日本語で「お客様の個人パスワードでVISAカードのセキュリティを強化します」などと書かれていました。メールに書かれていたURLをクリックすると、VISAカードそっくりの綺麗なページが出てきて、カード番号と暗証番号の入力を求めるようになっていました。

ここでカード番号や暗証番号を入力してしまうと、その情報が盗まれて悪用されてしまいます。これがいわゆる「フィッシング (phishing) 詐欺」です。

自分で実際に体験してみても思うのですが、ネット初心者がこうしたメールやホームページの内容から「偽物である」と見抜くのはまず不可能でしょう。

以下に対処策をまとめます。

◇銀行やクレジット会社がメールやホームページで個人情報を求めることはない

銀行やクレジット会社が、メールやホームページ上でカード番号や暗証番号などの個人情報を求めることはありません。ですからそのような内容のメールが来たら、まずは嘘だと思ってください。

◇よくわからない時は銀行やクレジット会社に問い合わせる

判断が付かない場合は、銀行やクレジット会社に問い合わせてください。相手は「メールを100通送って、1人でも引っかかればいい」という商売なので、メールに書かれているような「裁判所に提訴する」「取り立てにいく」といった面倒なことはしません。

### 3. ネット上のコミュニケーション

インターネットが一般家庭にも普及してきた現在、メール、電子掲示板(BBS)、チャットなど、ネットを使ったコミュニケーションがごく当たり前に行われるようになってきました。

しかし主に文字だけのコミュニケーションなので、様々な誤解・曲解が生じて、ケンカや言い争い、極端な場合は殺人事件の原因にもなったりしています。

私は趣味でカウンセリングの勉強などもしていますので、ネット上のコミュニケーションについて、稚拙ですが心理学やカウンセリングの面から考察してみたいと思います。

#### 3-1 言葉で伝わるのはほんの一部

私達が他人とコミュニケーションする時、言葉で伝わる部分、それ以外で伝わる部分というのはどのくらいの割合なのでしょう。

「二者間の対話では、ことばによって伝えられるメッセージ（コミュニケーションの内容）は、全体の35%にすぎず、残りの65%は、話しぶり、動作、ジェスチャー、相手との間のとり方など、ことば以外の手段によって伝えられる。」

——「非言語（ノンバーバル）コミュニケーション」マジョリー・F・ヴァーガス著 石丸正訳

ということで、言葉によって伝わるものより、言葉以外のもので伝わるものの方が、実はずっと多いのです。私達はそれだけいろいろなものを見て、相手からのメッセージを多面的に受け取っています。

しかしネット上のコミュニケーションの場合、主に文字でのやり取りに

なりますから、それ以外の身振り手振り、空気、雰囲気などはなかなか伝わってきません。

ですから、以下のように注意しておくといいでしょう。

◇文字に表れているのは、その人のほんの一部分でしかない

例えば、電子掲示板（BBS）でのメッセージで

「最近ちょっとウツなんですよね～」

と書かれていたとしても、その人が実際どの程度落ち込んでいるのかはわかりません。文字の上ではちょっと軽い感じですが、実は今にも死にそうなほど苦しんでいるのかもしれない。

それを文字の上だけで捉えて、

「そんなこと言ってないで、これから春なんだし、元気出していこうよ」

と軽く返してしまったり、

「あら、そうなの？実は私もこの前ね…」

と自分の経験に持ち込んで話してしまったりすると、相手は「この人は全然わかってくれない」「私の問題はそんな簡単なことじゃない！」などと怒ってしまうかもしれません。

人の中には様々な思いがあります。その思いの中から言葉が出てくる訳ですが、言葉や文字に表れるのはその人のほんの一部分でしかありません。ですから、

- ・文字に書かれていることがその人の全てではない
- ・文字の裏にはいろいろな思いがある

とあって、メッセージの文字を読むようにしてください。

◇自分が書いた言葉も、相手にはその一部分しか伝わらない

逆に自分が書いたメッセージも同様です。自分でいろいろなことを考えて書いたメッセージでも、相手にはその内のほんの一部分しか伝わらない、と思った方がいいです。

うまく伝わらずに誤解が生じて、「どうしてわかってくれないの」と相手を責めたくなることもあります。が、「簡単に伝わらないのが当たり前」と思って、伝えていく努力が必要です。

◇よって「わかろうとする」「確かめ合う」努力が必要

ネット上のコミュニケーションはこのように誤解やすれ違いが生じやすいため、ネットのマナー＝ネチケットの解説などでは、「感情的な、難しい話はネットではしないように」といった注意が書かれていることがあります。

確かにネット上のコミュニケーションはまだ歴史が浅く、しかも変化や進歩が速い世界なので、「こうすればいい」という答えやルールが見つげづらい状況にあります。しかし、もはやネットを使わない訳にはいかない、というくらいの現代社会です。「うまく伝わらないからやらない」のではなく、「何とか伝える」「わかろうとする」努力をし続けなくてはならないでしょう。

メールや電子掲示板の文字だけのメッセージでも、相手がどの言葉に反応して返事をしたか、あるいはメッセージを送るタイミングなどで、文字に表れない雰囲気や伝わってくることもあります。

例えば、相手に何かアドバイスをするつもりで、

(a)「あなたのこういう所はこうした方がいいと思うんだけど…」

とメッセージを書いたら、相手からの返事が

(b)「それはできないの。無理」

と返ってきた場合。

(a)を書いた直後、例えばその日の内に(b)の返事が返ってきたのだったら、相手は「そんなの無理に決まってるじゃない！」とかなり怒って感情的に

なっている可能性があります。その代わり何日か時間が経てば、冷静になって違う意見になってくるかもしれません。

逆に(a)から数日後に(b)の返事が返ってきたのだったら、相手はかなり考えてから返事を書いたことになります。気分は落ち着いているかもしれませんが、この「無理」は長く考えた末に出た結論ですから、引っ繰り返すのは困難かもしれません。

ただし、こちらのメッセージが実は相手の痛い所を突いていて、そのショックから回復して返事を書くまでに時間がかかった、というケースもあります。その場合は「無理」ときっぱり言い切る文章にはならず、「ごめんなさい。それは無理なんです…」といった書き方になるかもしれません。そんな文章の書き方も、相手の今の気持ちを推測する材料になります。

これは一例ですが、「文字だけじゃどうせわからない」とあきらめてしまうのではなく、「わかろうとする」努力は必要でしょう。

ただ、こうした推測はこちらの誤解、勘違いの場合も多いですから、必ず相手に確認するようにしましょう。

“わかったつもり”でいるよりも、「あの時こう書いていたけど、本当はどんな意味で書いていたの？」などと“確かめ合う”ことが大事です。

逆に自分がメッセージを書く時も、「わかってくれて当たり前」ではありません。本当にわかって欲しいのなら、様々な形で伝えて、「わかってもらう」努力をしましょう。努力無くしてわかってもらえることはありません。

### 3-2 本当のコミュニケーションとは？

私は情報センターで、上田市内の小中学校の情報教育支援の仕事をしているのですが、ある学校へネットワーク設定作業に行った時に、先生にこんなことを言われました。

「ネット、ネットっていうけれど、我々教師はちゃんと顔を合わせてコミュニケーションしていかなきゃダメなんだ」。

こうして言葉だけ見ればもっともな意見なのですが、口調からしてどうもネットのコミュニケーションに関して否定的な感じだったので、私はつ

い心の中で「じゃあ、先生は実際に顔を合わせた時に本当のコミュニケーションができていますか？」とつぶやいてしまったのですが…。

このように、「ネット上のコミュニケーションなんて、所詮本当のコミュニケーションじゃない」という意見を結構聞きます。しかし、実際に顔を合わせていても他人の話を全然聞かない人や、うまくコミュニケーションできない人はたくさんいます。それで「本当のコミュニケーション」と言えるでしょうか。

そもそも「本当のコミュニケーション」って何でしょうか？

こう聞かれて、「これが本当のコミュニケーションだ」と答えられる人はなかなかいないのではないかと思います。私も確かな答えを持っているわけではありませんが、カウンセリングの理論の中から少し考察してみたいと思います。

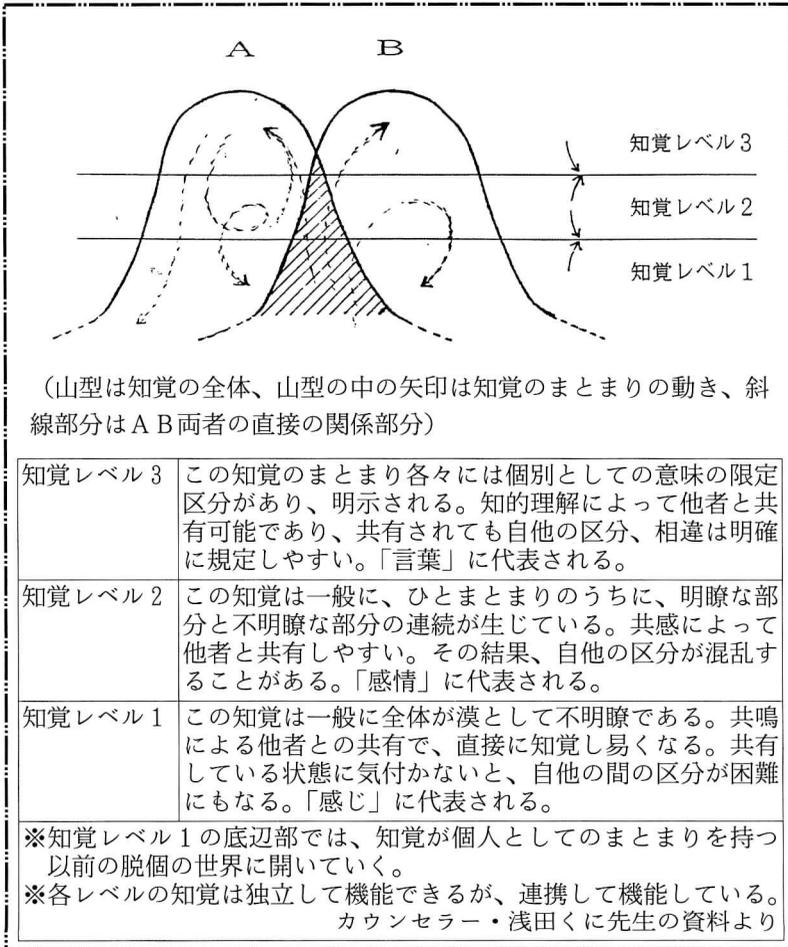
私はカウンセリングの一技法である「クライアント中心療法」を主に勉強しています。アメリカの心理学者・心理療法家のカール・ロジャーズが創始した技法で、心理学の中では「人間性心理学」という分野になります。

クライアント中心療法では、基本的に「その人がその人らしくある」ことを理想とし、クライアント（相談に来る人）がそうした状態になれるようにカウンセラーは援助します。ですから一般的なロジャーズ流カウンセリングでは、クライアントが悩んでいる問題を具体的に解決するというよりも、クライアントが人間として変化・成長していくことを目的にしています。

#### ◇二山（ふたやま）モデル

そのカウンセリングの勉強の中で私がお世話になったカウンセラーの浅田くに先生が、人のありようを表す「二山（ふたやま）モデル」というものを提唱しています。

2人の人が一緒にいる時にどんなありようになるかを示すモデルですが、後でカウンセラーのありようについて解説するのに便利なので、まずこのモデルについて説明します。



図で「A」「B」と書かれているのが、2人の人間を表します。カウンセリング中のカウンセラーとクライアントとの関係でもありますし、一般に2人の人が一緒にいる時に起こる状態でもあります。

それぞれの人のありようが山型を描いていて、説明にあるように、上から「知覚レベル3」「知覚レベル2」「知覚レベル1」と3つに分けられます。

一番上の「知覚レベル3」（意識のレベル）はきちんと言葉になること、論理的な思考などです。仕事や勉強のこと、今日の夕御飯のことなど、普

段「頭で考えている」部分です。

真ん中の「知覚レベル2」(感情のレベル)は、うれしい、楽しい、苦しい、つらいといった、感情の部分です。

一番下の「知覚レベル1」(感覚のレベル)は、漠然とからだで感じている感覚(なんとなく、こんな感じなど)の部分で、もやもやとした、はっきりしないものです。

全体が山の形になっているのは、下のレベルに行くに連れてだんだんと自分と相手との自他の区別が不明瞭になってくる、ということを表します。図でわかるように、下のレベルに行くほど2つの山が重なり合っています(斜線部分)。2人の人が一緒にいる時は、重なり合っている部分を通じて、お互いの山のありようにそれぞれ影響していきます。

例えば、「私はどうもあの人と会っていると疲れる」ということがあります。会っている間も何だか疲れるし、別れて家に帰ってからもどうも変な感じが残っていたりします。そんな時は、山のモデルで言うと、自分の山と相手の山が重なっている部分で何かが起きている、あるいは自分の山の中に相手の山が入り込んで影響しているような状態です。

この「二山モデル」はあくまでモデルですから、本当に「今、私の山の裾野がその辺りまで行ってる」といったように、現実に見えるものではありません。人のありようや関わり方などをわかりやすくするモデルです。

しかし、私のこれまでの体験でも似たようなことを感じたことがありますし、実際起きている現象に近いようです。

#### ◇カウンセラーの3条件

クライアント中心療法を創始したカール・ロジャーズが、クライアント(相談に来る人)に対する時のカウンセラーのありようについて、3つの条件を挙げています。

\* (1) 純粋性 (genuineness)

端的に言えば、カウンセラーが「あるがままの自分」でいることです。「自己一致」(self-congruence)という言葉を使うこともあります。

「自分が今こんな風でいる」という自己概念と、実際の自分のありようが一致している。あるいは、自分の今の状態(知識、感情、感覚など、全ての部分)がちゃんと自分でわかっている、感じられている、ということを指します。

先に「二山モデル」の話を書きましたが、そのモデルで言えば、レベル1(身体レベル)、レベル2(感情レベル)、レベル3(知性レベル)の山の形が整っていて、その中で起きていることがスムーズに流れていて、しかも自分でそれを理解している、という状態です。つまり知性、感情、身体感覚など自分の全ての部分がうまく使えている状態です。

なぜこれが大事なのかと言うと、カウンセリングでクライアントと向かい合ってやり取りしていくと、カウンセラーの中にいろんなことが起こってきます。

例えば、知識のレベルで「クライアントはこんなことを言っているけど、これは親に依存したい気持ちの表れではないか」と考えたり、クライアントを見ていて感情のレベルで悲しい気持ちが起こってきたり、もっと低いレベルで何だか暗く重たい感じになってきたりします。

そうしたいろいろなことが起こった時に、「日頃の自分の感じ」がわかっていると、自分の中で感じられるそれらのことにすぐに気がつきますし、どこから起きているものなのかがわかります。

例えばカウンセラーの中に「悲しい気持ち」が起こってきた時、話を聴いている自分自身に何か同じような経験があって悲しくなったのか、それともクライアントの中で起こっている悲しい気持ちをそのまま引き受けてしまっているのか、といった区別がつきます。

(相手の感情が入ってきてしまう、あるいは引き受けてしまうという事は、カウンセリングの場面で実際に起こります)

カウンセラーが自分のことと相手のことをちゃんと区別して、2人の関係で起こっていることをちゃんと捉えて、「あなたの話を聞いていて、今こんなことを感じるんだけど」といった具合にクライアントに返していくことで、クライアントも自分自身の中のことや、自分が人に与えている影響などをだんだん受け止められるようになってきます。

自己一致しているカウンセラーと反対に、悩みを持ってやってくるクライアントは自己不一致（自己疎外）な状態にあります。自分自身でいられない、自分のことが自分でわからない、そういった状態です。

そのクライアントが、自己一致したカウンセラーと関わっていくことで、だんだん自分自身に戻っていく、自分のことを自分で受け止められるようになっていく。それがロジャーズ流カウンセリングのプロセスの大事な部分です。

#### \* (2) 共感 (empathy)

あるいは共感的理解 (empathic understanding)

クライアントが感じている感情や、クライアントの今のありようを、あたかもクライアント自身であるようにカウンセラーも感じていくこと、を指します。

例えばクライアントが「私は悲しいんです」と感情を表現したとき、同じようにその悲しみを感じつつ、「あなたは悲しいんですね」と返していく、そんなあり方です。ただクライアントの言葉をオウム返しで返すのではなく、共感しながら返すのが大事です。

また、ここで注意が必要なのは、「共感」(empathy) と「同情」(sympathy) とは違うということです。

二山モデルで言えば、カウンセラーとクライアントの「山」の境目が不明確になってクライアントの感情がそのままカウンセラーの中に入ってきてしまったり、あるいはカウンセラーが「私に任せなさい」とばかりにクライアントの感情をそのまま背負い込んでしまったりすることがあります。これらは「共感」とは言えません。

あくまでカウンセリングの最中は、カウンセラーは自己一致して個として自立した人間でいる訳ですから、クライアントと同じようなことを感じていたとしても、自分という「山」（まとまり）はちゃんと持っているようにしないとけません。

もう一つ、「所詮他人なのだから、クライアントと同じ気持ちになれるわけがない」と言われることもあるのですが、それは違っていても構わないのです。物理的に厳密にイコールである必要はありません。

それでも、カウンセラーが同じような気持ちを感じて、自分（クライアント）と同じ場所にいる、そのあり方がクライアントに伝われば、クライアントは勇気づけられます。そしてカウンセラーと一緒に、落ち着いて自分のことをやっていけるようになっていきます。

これは精神分析をやっている神田橋條治氏の著書「治療のこころ」という本に出てくる話ですが、患者と治療者との関係は“二者関係”ではなくて“三者関係”なのだそうです。三者とは「患者」「治療者」、そしてもう一つは「二人で向かう目標」で、例えば「いい人間関係が作れるようになる」とか、「ある問題が解決する」といった、その治療が目指していく目標です。そして、ちょうど四国八十八カ所を廻るお遍路さんが「同行二人」（自分はお大師さまと二人で歩いている）と笠に書くように、患者と治療者が同じ目標に向かって一緒に歩いていくのがよい治療関係になります。

それに対して、「私にお任せください」とか「治療します」といった具合に単純に治療関係を始めてしまうと、これは「患者」と「治療者」の二者関係になってしまって、患者が治療者に依存してしまったりしてしまうので、良い関係にならないのだそうです。

これは精神分析での話ですが、ロジャーズ流のカウンセリングにも通じる話ではないかと思えます。

カウンセラーが同情して相手の悩みを背負い込んだりするのではなくて、二人が個人対個人として関係していく中で、クライアント一人ではできないことが何かできるかもしれない。あるいは今は二

人ともわからないけれど、何か新しいことが出てくるかもしれない。そういった可能性に賭けていくのがカウンセリングです。

\* (3)無条件の肯定的尊重、無条件の積極的肯定

(unconditional positive regard)

クライアントの話の内容、感じていること、全体のありようなどを、カウンセラーが無条件に肯定的に尊重して受け入れていく態度をいいます。言い換えれば、「You are OK」「あなたはあなたそのままここにいていい」というメッセージをクライアントに伝えていくことです。

まず「無条件の」というところが一つのポイントです。

カウンセリングの場面で、「こういうあなたならOKだけど、違うあなたならダメ」といった条件を付けられると、クライアントはとて不自由になります。カウンセラーに認めてもらえないような考えや感じが浮かんできても、それを口に出せなくなりますし、ちゃんと自分のものとして受け取れなくなります。

カウンセラーがいったい条件や評価をつけずに、「あなたの中で感じられること、起きていることは全てそれでいい。そのまま話していいし、受け取っていいんだよ」というメッセージをクライアントへ伝えていくことで、クライアントは安心してより自分自身に近づいていきます。

また、カウンセラーがクライアントを尊重して受け入れていることが、クライアントにも伝わっていなければいけません。カウンセラーがいくら口で「尊重している」と言っても、クライアントにその雰囲気やありようが伝わっていないと意味がありません。

日常生活で考えてみると、例えば親子の関係で「おとなしくしていたらおやつをあげる」とか「あの人と結婚するのはいいけどこの人とはだめ」というのは、条件付き肯定です。

仕事場で「この目標を達成できればOKだけど、できなかつたらだめだよ」というのも、条件付き肯定です。

そうやって考えてみると、日常生活の中では条件付き肯定がとても多いことがわかります。

だからこそ、カウンセリングの時間の間だけでも、無条件の肯定の場を作って、あらためて自分のありように触れてみるのが大切なのではないかと思います。

#### ◇自分が言いたいことをうまく伝えるには？…メールの書き方

ここまでは主に「相手の話を聴く（読む）こと」について書いてきましたが、逆に自分からメッセージを書いて相手に伝える時も注意が必要です。

二山モデルで言えば、上の方の知覚レベル3（言葉や知識）の部分は文字で伝わりますが、下の知覚レベル2（感情）や知覚レベル1（感覚）はなかなか伝わらない訳ですから、「こちらが思っていることのほんの一部分しか相手には伝わっていない」と考えていないといけません。

例えば、情報センターで市民の方からの問い合わせメールを受けることがあるのですが、最近多いのが「自分の聞きたいことだけ一行メール」です。

最近来たメールを例に挙げますと…

件名：ご存知なら・・・。  
教えてください。上田駅前のイタリアンの店、タベルナボンソールはいったいどこに行ってしまったのでしょうか？今日貸し店舗の張り紙にショックです。

これで全部です。

メールを受けたこちらからすると、「あなたはどこの誰ですか？」「何のためにその情報を知りたいのですか？」と聞き返したくなります。また「ショック」なのはわかりますが、質問とは直接関係ありません。（カウンセリングの理論からすれば、そうした気持ちも含めて聴き取らないといけないのですが）

このメールは3行ありますからまだいい方で、「〇〇について教えてください。」と本当に一行だけのメールも結構あります。

こうしたメールを受けた時、私は質問の内容に答えた上で、このように返信しています。

最近、今回のメールのように、自分が聞きたい用件しか書かずにメールを送ってくる方が多いのですが、初対面の人に送るメールとしては大変失礼ですので、やめましょう。

例えて言うなら、道を歩いていて、通りすがりの知らない人の肩をいきなりつかんで「ボンソーレはどこへ行ったのか教えてください」と話しかけるのと一緒です。

最低限、以下のことは書くようにしてください。

- 自分がどこの誰であるか、どんな人間なのか
- なぜその情報を知りたいのか、背景事情など  
(以下これらの詳しい説明。略)

相手を思いやり、理解してもらおうネチケット（ネット上のエチケット）を身につけて、ネットコミュニケーションを楽しんでください。

このように返信すると、たいがいの人からは「すみませんでした。実は私はこういう者で、こんな事情があって…」と返事が来ます。

つまり、相手に悪気はなく、メールの書き方を知らないだけなのです。

どうしてこんな「自分の聞きたいことだけ一行メール」が増えてしまったのでしょうか。原因として、友達同士の携帯メールに慣れてしまっているからではないか、と私は考えています。

友達同士だったら、相手は自分のことをよく知っています。自分からメールが届けば相手の画面には自分の名前が表示されますから、メールの本文で「〇〇です」と名乗る必要はありません。また携帯のボタンで長文を打つのは大変ですから、必要な本題だけのメールになります。

つまり、メールの書き方を学ばないまま、いきなり携帯電話からネット世界に入ってしまう人が増えているのではないのでしょうか。

私の小学校時代には、国語の授業の中で「手紙の書き方」を習いました。今でも授業で行われているのかはわかりませんが、これからの時代は「メール作文教育」が必要ではないでしょうか。紙の手紙は筆無精な人はあまり書かないと思いますが、今の子供達がこれからのネット社会でメールを出さないことはまずないでしょう。

特に初対面の相手に出すメールのポイントは、以下の2つです。

\* 自分がどこの誰なのかを最初に書く

本文の最初で「○○の△△です。」と名乗ることで相手に安心感を与えますし、続く文章を読む時に「△△さんが書いているんだな」と意識しながら読んでくれますから、より正確に伝わりやすくなります。「差出人」欄のメールアドレスだけでは誰だかわかりません。

\* なぜその情報を知りたいのか、背景事情などを書く

何か質問をする場合は、なぜその情報を知りたいのか、その理由や背景事情を書くようにしましょう。受け取った相手は、それらの事情がわからないと何を求められているのかわからず、返事の書きようがありません。

◇ ネット上での「本当のコミュニケーション」

これまで書いたカウンセリングの理論などを踏まえて、ネット上での「本当のコミュニケーション」を考えてみます。

\* 言葉・文字に表れていることが全てではない

先に書いたことの繰り返しになりますが、メールや電子掲示板などに書かれている言葉・文字だけがその人の全てではありません。その人の中には様々なレベルがあり、様々な思いが動いています。相手の言葉が出てくる元の部分、言葉に表れないその人の気持ちやありようを含めて読み取り、受け取るようにしましょう。

**\* 相手を尊重する**

自分が聞きたいように聞くのではなく、相手を尊重して、まずはそのまま相手の言葉を受け取りましょう。評価したり反論したりするのはその後です。

また、自分と相手とは違う人間なので、ものの見方・考え方、感じることなどはそれぞれ違います。「～が当たり前」「常識」と自分の考え方を押しつけてはいけません。何でも相手に合わせることはありませんが、自分と違うものを認める度量は必要です。

**\* 自分からメッセージを送る時も、相手に伝える努力をする**

自分の聞きたいことだけ、言いたいことだけを書くのがコミュニケーションではありません。文字だけでは相手にはほんの一部分しか伝わらないのです。なぜそのことを聞きたいのか、どんな意味を込めて言いたいのか、きちんと伝える努力をしましょう。「わかってくれて当たり前」ではありません。

**\* 対面のコミュニケーションがネット上のコミュニケーションにつながる**

つまり、ネットだからといって特別なことではなく、「実際に対面した時のコミュニケーション能力がそのままネット上のコミュニケーション能力にもつながる」ということです。日頃から「言葉に表れていない気持ちや相手のありようを聴き取る」「相手を尊重して受け入れる」ことを注意していきましょう。それがメールや電子掲示板でも役立ちます。

**4. ネットワーク社会で求められる人のあり方 ～自立と自己責任へ～**

これまでの内容を踏まえて、これからのネットワーク社会で求められる「人のあり方」についてまとめてみます。

**4-1 判断力、メディアリテラシーが必要**

ネットからの大量の情報の流入はもはや止められません。それらの情報の中から自分で取捨選択し、判断することが大事です。

自分ではよくわからないからと言って、マスコミ、行政などに頼ってしまってはいけません。それらはあくまで判断材料の1つであり、最終的には自分で判断していくようにして下さい。

#### 4-2 コミュニケーション能力を高める

現実社会でもネット上でも、これからはコミュニケーション能力がより大切になってきます。パソコンやネットの向こう側には人間がいます。決して無機物と対しているわけではありません。

また、メールや電子掲示板の文字で表れているものだけが相手の思いではありません。人の中には様々な思いがあり、文字に書かれているのはほんの一部です。

人間対人間の関係として相手を尊重し、言葉に表れないその人の気持ち、ありようを聴き、受け取るようにしましょう。

#### 4-3 自立、自己責任

これまでの内容からの発展ですが、少し詳しく書いてみます。

##### ◇自分を確かめる「私はこんな人間」

最初に「コンピューターが個人の可能性を広げる」例として、パソコンを使ったイラストやアニメーション作りなどを挙げました。こうした創作活動は、カウンセリングからの見方をすると、正に「自分のありようを確かめる」作業になります。

例えばイラストを描く時、自分の中には「こんな色を塗りたい」という願望や、完成したイラストのイメージがあります。色パレットをマウスでクリックして色を選び、イラストの上に塗った時に、「この色でいいかな？ どうか？」と自分の中の気持ちやイメージとの照合が行われます。

そうやってできたイラスト作品は、まさに自分の“分身”であり、その時の自分のありようが反映されています。

自分で自分のありようを確かめ、「私はこんな人間だ」とちゃんと把握していれば、周囲のことに惑わされずにいられますし、違うありようの他

人に出会っても慌てなくてすみます。

#### ◇人間は自立へ向かって成長する

先に紹介した心理療法師のカール・ロジャーズは「人間は成長する方向性を持っている」と言っています。植物の根が土の中へどんどん伸びていくのと同じように、人間も自立へ向かって成長する方向性を持っているし、それが本来のあり方なのだと説明されています。

これまで私達は「～が当たり前だ」「みんな～だ」「～が常識」「行政が／マスコミがこう言っている」といった根拠でものを考え、語るが多かったと思います。

それらは一見正しいように見えますが、「みんな」「常識」というのは実は心の幻想です。例えばインターネットのホームページで検索すれば、全然違うものの見方、価値観がたくさんあることがわかるでしょう。

つまり、「みんなが～だ」「～が常識」というのは真実ではありません。それではなぜそういう言葉を使うのかといえば、「みんな」「常識」と言っておけば自分で責任を取らなくて済むからです。しかし、本当は「みんな」「常識」ではなくて、「～だと私は思う」「私は～してほしい」と自分の意見や願望として、自分の責任でものを言わないといけません。

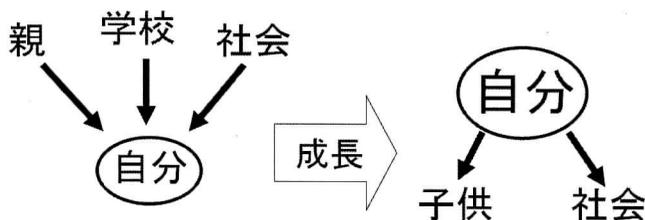
「自分の責任で…」というはある意味怖いことですが、逆に考えれば自立した人間としてここにある、という意味で、とても豊かなことだと思います。

コンピューターやインターネットは、そうした豊かな「自己確立」「自己責任」を促す働きがあると思います。

#### ◇「もらう側」から「与える側」「創る側」へ

第1章でパソコンを使った個人の情報発信や地域づくり活動の例を書きましたが、個人の自立や自己責任から発展して、社会の中での自立、言い換えれば「もらう側」から「創る側」への成長にコンピューターが役立つ部分があると思います。

## ●個人の成長と自立、社会人としての自立



子供の頃は、親や学校や社会からいろいろなものを「もらう」立場でした。成長して大人になると、今度は親として子供にいろいろなものを「与える」あるいは「創る」立場になります。これが「個人としての自立」だとすれば、同時に社会人の一人として社会に対して何かを与えたり創ったりする「社会の中での自立」もあると思います。

「自分にとって社会はこんなだ」と言う人は多いですが、逆に「社会にとって自分はこんなだ」と言う人は少ないです。社会の中で周囲に何かを与えたり、創り出したりする「自立した社会人」になるために、コンピューターやインターネットが役立つのではないかと思います。

## 5. 参考情報

### 5-1 参考になる本

- ◇ロージャズ全集 12「人間論」 村山正治訳 岩波学術出版  
論文集ですが、カウンセリングが目指す理想的な人間のありようなどについて書かれています。
- ◇香山リカ+森健「ネット王子とケータイ姫」 中公新書ラクレ  
今回の講義では省いた、子供たちのネットや携帯電話利用の実態と対策について、多くのフィールドワーク（調査）を元に説明されています。
- ◇「非言語（ノンバーバル）コミュニケーション」マジョリー・F・ヴァーガス著 石丸正訳  
言葉に表れない人間同士のコミュニケーションについて書かれています。

## 5-2 参考になるホームページ

- ◇上田市マルチメディア情報センター <http://www.umic.jp/>  
上田萬画大学、サマースクールなど、過去のセミナーやイベントで作られた作品がホームページ上で見られます。以下に一例を示します。
  - \* 上田萬画大学2005  
<http://www.umic.jp/2005manga/>
  - \* メディアランドキッズ・サマースクール2005  
<http://www.umic.jp/05sschool/>
- ◇上田市デジタルアーカイブポータルサイト  
<http://museum.umic.jp/>  
上田市マルチメディア情報センターで取り組んでいるデジタルアーカイブ事業の一部で、信濃国分寺資料館、山本鼎記念館、市立図書館、博物館などのホームページが見られます。
- ◇はじめの一步 <http://www.ippo.ne.jp/>  
パソコンやインターネットのいろいろな疑問に答えるページ。ネットコミュニケーションについても書かれています。
- ◇インターネットのルールとマナー  
<http://www.netkun.com/manners/>  
小学館が運営。ドラえもんなどのキャラクターが登場して、子供向けにネットのルールやマナーを解説しています。
- ◇フィッシング対策協議会 <http://www.antiphishing.jp/>  
フィッシング詐欺についての総合サイト。最新の事例や対策について書かれています。
- ◇日本語版のフィッシングメール事件についての調査中間報告  
[http://www.visa.co.jp/newsroom/NR\\_jp\\_111104.shtml](http://www.visa.co.jp/newsroom/NR_jp_111104.shtml)  
「VISA認証サービスプログラム」を騙ったフィッシング詐欺メールについての情報です。私の所に来たメールもこれでした。
- ◇消費生活情報（長野県）  
<http://www.pref.nagano.jp/seikan/seibun/jyouhou/>  
架空請求を始め、様々な消費トラブルの事例が載っています。各地の消費生活センターの案内もあります。

ちなみに上田消費生活センターの問い合わせ先はこちらです。

TEL 0268-27-8517 FAX 0268-25-0998

Eメール uedashohi@pref.nagano.jp

<http://www.pref.nagano.jp/xseikan/uedasyohi/uedapage.htm>

◇架空請求事業者データベース <http://www.yumenara.com/kaku/>  
様々な人から寄せられた架空請求の事例や業者のリストがあります。  
恐らく皆さんの所に来た架空請求メールの業者も載っていると思います。

◇文化庁 <http://www.bunka.go.jp/>

「著作権 ～新たな文化のパスワード～」のページで、著作権に関する説明があります。小・中・高校生向けの教材ソフトもダウンロードできます。

◇愛奈です <http://pasoru.under.jp/contents/aina.html>

小中学生のネットコミュニケーションの実例。中学生の子供を持つお母さんが「愛奈・13歳」というハンドル名で子供向けコミュニケーションサイトに潜入した記録です。画像の無断使用、掲示板での荒らしなど、いろいろ大変な目に遭っています。

ただし、こうしたサイトがあるからと言って「子供はネット禁止」とはできません。携帯電話と一緒に、まず親からの「正しいネットの使い方」の指導が必要でしょう。

