

令和2年度 市民活動スキルアップ講座

オンライン・コミュニケーション講座 実施報告書

令和2年9月10日
菊川市市民協働センター

1. 背景

新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、Web会議の需要が高まり、多くの企業でリモートワークが導入される等、オンライン・コミュニケーションが急速に広がりを見せている。オンラインを活用したコミュニケーションは、時間の有効活用やコスト削減、多様な働き方の実現という点でメリットが大きい。一方で、画面を通して話すのはあまり得意でない、やりづらいと感じる人は少なくない。そこで協働センターは、コミュニケーションに関する研修を数多く手掛けている「ことのはスクエア」に依頼し、こうした苦手意識を軽減するための「オンライン・コミュニケーション講座」を開催した。

2. 目的

- ① オンライン・コミュニケーションの「コツ」を掴む。
- ② オンライン・コミュニケーションの楽しさに気づく。
- ③ オンライン・コミュニケーションを実践したくなる。

3. 実施概要

開催日時	8月24日（月）19:00～20:30
会場	オンライン
講師	ことのはスクエア代表 橋本 恵子 氏
対象	まちづくりや地域活動に関心のある方
受講者数	6名
主催	ことのはスクエア
共催	市民協働センター

4. 講座内容

元テレビ局アナウンス室長でことのはスクエア代表の橋本恵子氏を講師に招き、個々

の参加者と Web 会議システム「Zoom」で接続しながら行った。講師自身がオンライン・コミュニケーションを経験してきた中で感じたことをまとめたコツの紹介を中心で、コミュニケーションの基本はリアルもオンラインも変わらないこと、オンラインでは画面の中だけでしか表現できないのでミラーリングは 3 割増しくらいがよいこと等、話しのプロからのアドバイスに受講者の多くが納得した様子だった。また、少人数での開催だったため、講師と受講者とでコミュニケーションを取り合いながら、終始和やかな雰囲気で進めることができた。

研修の概略は以下の通り。

- ① 講師による自己紹介、研修のゴールとルールの説明
- ② 受講者による自己紹介（名前、職業、オンラインの活用について）
- ③ オンライン・コミュニケーションとリアル・コミュニケーションの違いと共通点
 - ・コミュニケーションの 3 つの視点（マインド、スキル、コンテンツ）
 - ・伝わるコミュニケーションとは
- ④ 「傾聴」に必要な 5 つのスキル（表情、うなずき、あいづち、要約、汲み取る）
 - ・オンラインでの表情
 - ・オンラインでのジェスチャー
- ⑤ 伝わる声を出すために必要な 3 つの基本
 - ・リラックスしていること
 - ・お腹で支えていること
 - ・声のベクトルを意識すること
- ⑥ オンライン・コミュニケーション 何から始めるか？

5. 所感

当日は協働センターのスタッフ 3 人も受講者として参加した。スタッフそれぞれがオンライン・コミュニケーションに苦手意識を感じていたが、本研修を通して「実は楽しいかもしれない」「オンラインも悪くない」と感じられたことは大きな成果だった。他の受講者からも概ね好評で、「勉強になった」「楽しかった」との声が聞かれた。このことからも当初の目的は達成できたと感じている。

今回のオンライン・コミュニケーションに限らず、新しいことを始める時は誰でも不安を感じるものである。不安に打ち勝ち、多くの人が新たな一步を踏み出すことができるよう、今後も協働センターは様々な支援を続けていきたいと考えている。

以上