

現代社会解体新書

第16回（最終回）コミュニケーション

DAS ジャパン 萩原 睦幸

●今起きていること

今若者の間で、他人との会話を避ける人が増えています。若者ばかりではありません。大の大人も面と向かって話をするのが苦手な人も少なくありません。この傾向はインターネットが普及しだして、相手とのやり取りはもっぱらメールで済んでしまうことが大きな要因だと思われます。確かにメールのやり取りは大きなメリットがあります。わずかな文字情報で簡単に相手とコミュニケーションができてしまいます。

一昔前の主な情報伝達手段は電話でした。しかし、電話もインターネットの普及でずいぶん利用率が減少しています。特に各家庭の固定電話は、携帯電話やスマホの普及で今や「死物化」寸前です。毎月まったく使っていないにもかかわらずしっかりと基本料金は徴収されてしまいますので、この料金体系はどうかして欲しいと思う人はたくさんいることでしょう。さて、電話は一見便利なのですが、相手が電話に出ないことには会話は成り立ちませんので、相手の都合に引きずられるデメリットがあります。逆に電話は相手から何時かかってくるかもわかりませんので、即対応できる場合とそうでない場合が生じます。したがってエチケットとして、電話を掛けて相手が出た場合には、「今お話してもかまいませんか？」の一言ぐらいは最低限の礼儀だと思います。こちらの急な電話に時間を割いて対応してもらいますので。とはいってもこの最低限の礼儀さえできない人が世の中にはたくさんいます。困ったものです。

●コミュニケーションとは？

さて、コミュニケーションとはどのようなことをいうのでしょうか？

岩波辞典によると「気持ち・意見などを、言葉などを通じて相手に伝えること」と定義されています。現代ではここでいう言葉がインターネットによる文字情報などにも当てはまりますが、相手にこちらの気持ちを伝えるためには、一方的な情報伝達だけでは本来のコミュニケーションが行われたとはいえません。つまり、伝達する方・される方が相互にその内容を確認できてはじめてコミュニケーションが成立したといえるでしょう。

わが国には昔から、「あうんの呼吸」という言い方がありました。これは言葉でいわずとも相手の気持ちがわかるということですが、長年のお付き合いのある友人同士とか、日常親しくしている近所の住民とか、ごく限られた人々の間で通用する伝達手段ではないかと思えます。これもひとつのコミュニケーションには違いありませんが、昔のように交際範囲がごく限定されていた時代の産物にすぎず、今の時代にはあまりお勧めできません。というのは、言葉をいっさい交わしていないのですから、こちらの真意が相手に伝わらなかったり、誤解を受けることも十分考えられるからです。

真のコミュニケーションとは、どのような手段であれ、こちらの考えていることを相手に正確に伝えるということに尽きます。そこで電話による口頭での伝達とFAXやメールなどの文字情報の違いが表面化してきます。電話は急いでいる場合にはきわめて便利なツールですが、相手の記憶に残るだけでいっさい目には見えません。よく起こるトラブルに「いった・いわない」というのがあります。伝達したことが証拠として残っていないことから、トラブルに発展してしまいます。もっとも昨今の電話は発信・着信履歴などが残るようになってきていますので、内容はともかくとりあえずやり取りした

証拠は残っているといえます。一方文字情報は、何らかの形で伝達内容が文字に変換されていますので、電話よりもその後のトラブルは防げはらずです。

●激増する孤独死

新聞のニュースでときどき孤独死について報道されていますが、これも近隣や家族とのコミュニケーションが欠如した結果だと思われれます。この孤独死は当初は身寄りのいない老人が多かったのですが、昨今は若者の孤独死も少なくなく、いかに若者の間でもコミュニケーションが不足しているかが証明されました。職を失ったフリーターや派遣社員であれば、外出する機会も減って部屋に閉じこもりつきりになることも多く、なおさら他人とのコミュニケーションができなくなります。あるフリーターは、もう半年以上誰とも口をきいたことがないといいますから、こうなると「孤独死予備軍」になってしまいます。一方、昨今個人情報保護などの関連で、他人のプライバシーについてあれこれ詮索することが犯罪とみなされる恐れもあり、これでは孤独死を防ぐどころか、逆に後押しをしかねません。

東北の被災地のボランティア活動も、最近は大いぶその内容が変わってきているようです。津波でかけがえのない家族を失い、仮設住宅に一人暮らしの人が大幅に増えているとのことで、その人たちの面倒を見るボランティア活動が活発化しています。震災後何日も他人とコミュニケーションがなかった老人が、ボランティアの一言で大いに元気づけられたとニュースで報道されていました。ここでのボランティアの活動は大いに評価されてしかるべきで、人命救助に匹敵する内容ではないでしょうか。この孤独死は「核家族化」の進展で加速されました。昔のように大家族で生活することを嫌った若者が自身で生活の場を作るといのが核家族化進展の主な要因です。独立後結婚して家族を持てば孤独死は回避されますが、結婚



もせずずっと一人暮らしでは将来孤独死のリスクはますます大きくなります。

●ゲームに熱中する若者

日常の電車の中で、スマホや携帯のゲームに熱中する若者が激増しています。若者ばかりではありません。大の大人がゲームに熱中している姿を見るとこの国の将来はどうなるのかとの思いに駆られます。「ゲームに熱中してなぜ悪い」とゲーム愛好者から避難されそうですが、少なくともこの現象は、他人とのコミュニケーションの機会を奪われ、人間的な触れ合いを経験しない人々が生み出されるものになるのは確かでしょう。ゲームの世界は現実とは違います。ゲームはコンピュータのプログラムがすべてであり、ゲームの途中で判断をさせられたとしても、所詮プログラムの域を出ることはありません。しかし現実の世界では予想だにできなかったこと、思いがけない出来事、それに一度も経験していないことなどにも遭遇するものです。いわばかなり「ファジーの世界」に近いのです。これらの出来事に遭遇した時に求められる人々の判断や行動は、まさにそれまでに経験したことがベースになるはずで、さまざまな経験は他人との交わりで実感できるものであり、他人と交わるためにはそこにコミュニケーションが発生します。お互いの意見交換や情報の相互伝達があつてはじめてコミュニケーションは進展しま

す。従ってゲームに熱中する若者にコミュニケーション力を高めることは期待できません。他人とのコミュニケーションを通じてこそ、人間性が豊かになり、他人の気持がわかるというものです。

●コミュニケーション力

どこの企業でも、求人募集で一番重要視するのが「コミュニケーション力」だといいます。仕事は一人でやるものではなくチームで行うからです。IT企業でソフトウェア開発を一人で請け負っている人にはコミュニケーション力など必要なく、開発力さえあればいいと反論されそうですが、当初の仕様の取り決めや開発後の説明など、他人との交わりは必ずあるわけで、やはりコミュニケーション力は問われるはずです。一方メーカーのような場合は、1つの製品についてさまざまな部門が絡んでいますから、関係部門と都度調整するのは日常茶飯事となり、コミュニケーション力は大いに必要となります。

ましてやマネージャークラス以上ともなれば、社内の部門はもとより多くの顧客や関係先との折衝や駆け引きなどが必要となり、高度なコミュニケーション力が求められるはずです。多くの企業の幹部は、コミュニケーション力に長けた人が評価され登用されています。自社の幹部をチェックしてみてください。コミュニケーションが苦手な人はあまりいないはずです。

さてここでのコミュニケーション力とは、単なる口先だけで調整がうまい人をいうものではありません。一昔前はそのような人が幹部に登用されたものですが、今の厳しい世の中では調整だけではとても任務を果たすことなどできません。

自身の置かれた立場での責任を自覚し、かつリーダーシップを発揮し他部門と協調しながら一つの目的を果たすことができる人が、コミュニケーション力があると認められるのです。就職試験でしばしばグループディスカッションが取り入れられていますが、まさにここでのコミュニケーションの力量が問われているのです。他人の意見を無視した一方的な発言や自分勝手な行動は、コミュニケーション力の欠如として不採用と判断されるでしょう。

●パソコンとコミュニケーション

パソコンやインターネットの爆発的な普及で、本来のコミュニケーションが損なわれてしまったのは事実だと思われます。職場で、目の前に座っている人に情報をメールで伝達するのが普通だという企業も出てきています。もうこうなれば、異常としか言いようがありません。一声かけるだけで十分伝わることを、どうしてメールで伝える必要があるのでしょうか？ ちょっとした声掛けで、メールで伝える数倍の情報量をお互いにやり取りできてしまうことに気づくべきです。会話をすればお互いの表情も読み、相手が今どのように考えているかを即座に判断できてしまうメリットもあります。すべて会話せよとはいいません。

メールのやり取りも現代の立派なコミュニケーションの一つですので、大いに活用すべきでしょう。要は使い分けなのです。メールを活用して情報交換の証拠を残したい目的があれば、堂々とすればよいし、電話や面談で簡単に済ませられる内容であれば、わざわざメールを活用する必要はないはずです。それにしても職場の雰囲気は一昔前とだいぶ様変わりしてきました。昔は電話でのやり取りがあちこちから聞こえたものですが、今はシーンと静まり返り、キーボードの入力の音がカシャカシャするだけの会社が少なくありません。電話の声が一切しないので仕事の能率が上がるという社員も多く、この現象はコミュニケーションはともかく静かな環境を好む仕事や職場では歓迎すべきかもしれません。

●あり得ない殺人

昨今親子や兄弟を殺す尊属殺人が増えてきました。まさに親子や兄弟間のコミュニケーションが不足した結果だと思われます。少子高齢化で子供の数が減り、その分子供を過保護にする傾向が顕著となり甘やかした結果も大きく影響しています。親子や兄弟の日常のコミュニケーションはお互いの人間性を豊かにする上でも必要なことです。親は子供を育てる責任があり、子供は親の庇護である年齢まで面倒をみてもらう義務があります。そのためのごく当たり前のコミュニケーションは誰

に制限されるわけでもなく、大いに奨励されるものでしょう。朝晩のあいさつに始まり、食卓を囲んでの何気ない会話、将来の進路や困りごとの悩み相談など、家族や兄弟の幸せや成長のために、日常のコミュニケーションはきわめて大事なものです。家族や兄弟だからこそ一緒に悩んだり喜んだりする日常がそこにはあります。

しかしその大事なコミュニケーションが何らかの要因で失われるとすれば、親子や兄弟であってもお互いに疑心暗鬼になり、やがては思ってもみない方向に行くこともあり得ます。子供の思春期あたりでは、よく親子の「ボタンの掛け違い」が発生しやすいものです。親は子供に過剰に期待し、子供はその期待に敏感となり、双方の衝突が起こります。親の子供への期待はどの親も必ずありますが、思春期の子供は親から離れた一人の人格として認められたい気持ちも持ち合わせているものです。つまり、過剰な期待よりもむしろ大人への脱皮を後押しするような気持ちで接すると、親子間のコミュニケーションはうまく行くのではないかと思います。自分の子供はいつまでも子供だと思いがちですが、子供は親の私物ではありません。思春期以後は少し離れて温かく見守り、人間の道を逸脱しない限り子供を信用することが子供の自立と健全な成長を促す最善の方法ではないでしょうか？

●ちょっとした一言が

コミュニケーションのひとつに、「ちょっとした一声」をかけることがあります。その重要性に気づいて欲しいものです。現代の若者はこの一声かけが苦手のようなのですが、ちょっとした一声があるかないかで人間の気持ちは大きく左右されるものです。

例えば電車の中で、一声「降ります」「すみません」「失礼します」という言葉があれば、よほどへそ曲がりでない限り、周囲の人は配慮してくれるものです。逆にその一声がないために、乗客



同士のトラブルに発展してしまうのです。会社の中でのあいさつも同様です。「おはよう」「どうぞお先に」「ごめんなさい」「お疲れ様でした」などの一言でお互いの気分は爽快です。社内でのトラブルで一番多いのが「コミュニケーション不足」だといわれています。「私は聞いていない」「断りなくなぜ実行したのか?」「どうして事前に知らせてくれなかったのか?」など、お互いのちょっとしたコミュニケーションの欠如が、みなトラブルのもとになっているのです。都内の某IT企業は、日頃のコミュニケーション不足を解消するために、毎週1時間ほど各職場で「フリートーキング」の時間を設けているそうです。仕事以外のテーマもOKだとのことで、最近ではその雑談の中から新製品のアイデアが生まれたりしたそうで、フリートーキングの効用を実感しているとのこと。

どのような仕事であれ、その仕事の成果は「人間のやる気や信頼」がベースになっているのは間違いありません。であれば仕事の成果は、お互いのコミュニケーションがスムーズにいった初めて実現できるものです。何気ない日常のコミュニケーションの重要性をあらためて認識したいものです。(完)

執筆者

萩原 睦幸(はぎわら むつゆき)
DASジャパン株式会社 代表取締役
TEL : 03-6666-0501 FAX : 03-6666-0594
Email : info@das-japan.jp