

◆連載◆ バリューアッププログラム（第3回）

よりよい人間社会を創るために

IT時代の 対人協調

井上 誠一（いのうえ せいいち） SEF コミュニケーション研究会

この「バリューアッププログラム」の第1回で栢木氏は、「生きるということは非線形非平衡のシステムを形成・維持することである」と述べられた。また、「ヒューマンコミュニケーションの観点から国語教育で修辞学とは何か？を教えていない」とも述べられた。

また、「どんな問題が今の世の中を覆っているか？」は、第2回で平田氏が、「ペコちゃん劇場」に模して、その問題点を鋭く指摘された。

今回は、「今、われわれはどういう行動を起こせばよいのか？」を考えてみたい。「人間は言葉が話せる—その第1歩—挨拶から始めよう」について、考察する。

先月号で、平田氏から「あってはならぬ今日の世相」が具体的に紹介された。

それではどうすればいいのだろうか？

人は皆生身の人間である。皆、幸せな人生を送りたいと願っている。そういう人が集まつたのが社会である。よりよい人間社会のためにはどこから始めればいいのだろうか？

「コミュニケーション」という 観点から見た人間の多様性

人は生まれた時代、生まれたその国、その土地の環境、家族環境などによって、それぞれ異なる育ち方をしている。言葉、食習慣、生活環境など、すべて異なり、お互いに隣人と、ある種の協力関係を維持しながら生活している。

私が、シンガポールにいた時代、ある友人が



私に言った。

「東南アジアはサラダボールのようなものだ！」と（図1）。

サラダボールの上にいろいろな果物が載っている。マンゴもあればバナナもある。オレンジもあれば、ドリアンもある。その一つひとつが、それぞれ独特の味があり風味がある。これが東南アジアの国々だ！と。この独特の味のある果物をジュースにしてしまったのが、人種の坩堝「アメリカだ！」と。

社会で生きていくために、人は相手の言うことをわからうとするし、相手にわかる言葉で話そうとする。そこには、人間の持つ「同じ」を認識する能力が強く作用している。

例えば、今、一つのリンゴを思い浮かべてみ



図1 東南アジアはサラダボール（半分人間の顔（後ろ半分は果物）があり、そういうのが5～6人サラダボールの上に載っている。真ん中の中心に向かって口角泡を飛ばしてお互いの違い「私の常識ではそんなこと聞いたこともない！」と言い、反対側の人は「あの人気違い？ じゃないか？」などしゃべっている。しかし、同じサラダボールに載っている）



図2 3分割した大きなリンゴ（例えば、赤-青-黄色の色が付いているとすると、外部から眺める4～5人の人間の考えはそれぞれ違う。「リンゴなのだけれど味は相当違うそうだな！」）

よう。私がイメージしているリンゴと話し相手（コミュニケーションしている相手）が頭の中に浮かんでいるリンゴとは違うものである（図2）。

色も違うし形も違う。しかし、「リンゴ」という意味では「同じ」であって、この「同じ」を互いに了解する能力を持っているからこそ、「リンゴが食べたい」といったコミュニケーションが成立する。この「同じ」と言う能力は社会生活を営むために不可欠なものである。

ところが、リンゴのような物質ではなく、「資本主義」、「公平」、「正義」、「改革」といった「観念の世界」に属する言葉の場合、それらは形として見えない。にもかかわらず、それらの言葉を強引に「同じ」としてコミュニケーションを図ってしまうと、時には大きな対立を生む「混同」が生じる。「改革」を巡って政争が起き（今、現実に起きている）、「正義」を建前とした紛争が起きる。

このいろいろな種類のある違いを乗り越えて、譲るべきは譲り、人間社会の安寧・平和を目指す手段は…？ この答えは、人間同志の心のこもった「コミュニケーション」（たとえ、言葉が違っても、また、たとえ手真似でも）ではないだろうか？

日本は、四方海に囲まれ、さらに、徳川300年にわたる鎖国の歴史の影響もあって、世界の中でも独特な“Harmonization”（＝同族意識）

の強い国民性を持っている。この意識がマイナスに動く場合とプラスに動く場合がある。一例にしか過ぎないが、マイナスに動いたのが第2次世界大戦であり、プラスに動いた例としては戦後経済の復興があげられる。

民族や環境による異なりとは別に、もう一つ大きな作用をするものとして、時代の違いということがある。18～19世紀に産業革命を経験した人類は、21世紀に突入した今IT技術の急速な発展に伴い、世の中はグローバリゼーションという呼び名で情報の速さによって、ややもすれば人間個人の違いがわからなくなっている。

人は皆、生まれてから育つ過程で、自分の周りの環境から学び成長していく。つまり、年齢に応じた経験を積み重ねていくことが必要である。

人は大器晩成型など、それぞれの育ち方があるが、概して10歳ぐらいまでの少年期の経験が大きく影響するという見方をする人が多くおられる。われわれシニア世代は、5～8歳の少年期には、遊び場所が田畠のあぜ道だったり、川のほとりだったりした。そこで、川には丸太橋が架かっており、「川に落っこちると危ないぞ！」と注意して橋を渡るという体験をして、子供心にも「危険」という概念を体感して育ってきた。

しかし、最近の世相では、町は整備され田舎の橋といつてもコンクリートで舗装され、「危ない！」という概念が体験しにくくなっている。川のある野山より、部屋の中でのゲーム遊びに時間が使われることが多くなっている。また、IT時代の流れで、幼稚園、小学校、中学校、それぞれの段階で体験しておくべきことをしないままに大人になってしまっている。知識の総量ばかり気にして、成長過程の重要性を、親も教師も忘れてしまっている。少年期に体験したものはなかなか忘れないが、ゲームとかアニメを通して知った知識としての危険という概念はどうしても一過性になりやすい。体験してこそ痛みがわかるものである。

人と人とがぶつかり意見を交わして（コミュニケーション）お互いが学んでいく…。そこにお互いの違いを認識し、甲論乙駁の末、妥協する点（違いのまま先送りするなど、取捨選択

する）が、人間共存の大切な部分ではないだろうか？

—シニア世代から見て今の世の中は—

シニア世代から見てどうも今の世の中がおかしい？？ 今何が起こっているか？などの議論が連日新聞紙上などを賑わして、メディアの好餌となっている。具体的な事例については、前月号すでに平田氏があげている*。

* 「人間の基本の倫理観が失われている」—「会社の倫理観？」—「重視すべき文化の価値観？」はどこへ行ったのか？

現代の若者に対していろいろな見方があるが、一面を捉えれば、その少年時代に野や山をかけ巡り、川に落っこちそうになるなど、身の危険を感じる体験がないまま育ってしまっている。体験が少ないため、感動が少なく失敗を恐れる傾向が強い（失敗から学ぶという、本来なら少年時代にすべき体験が少ない）。

なぜそうなったのであろうか？ 今はゲーム世代だから、知識の積み上げだけで頭でっかちな少年時代を過ごしている。そのために一方では、知識の巧妙な運用には優れている。しかし、新しいこと、特に知的な失敗は、体感できずに襲ってくるので、Challengeすることへの二の足を踏むことになる。これは、現代の世相であるから、この傾向を変えることは不可能であろう。

そういう認識の下に世の中の動静を見なければならぬ。シニア世代が過ごした30～40年前とはまったく異なる世の中になっているということである。

—声を出して挨拶するということ—

人間として笑顔で朝の挨拶をしよう！！

「おはようございます。今日はご気分いかがですか？」と、「人間皆違う！」ということが、この挨拶で相手のその日の気分がわかり、変化がわかる。

人間すべて、朝、眠りから覚めれば「おはよう！！」と声を出して挨拶する。この簡単なコ

ミュニケーション、つまり、挨拶の一言でお互いが顔を見合って、「いつもと同じように元気だな！」とか、「ちょっと寝不足で機嫌が悪いなあ！」とか、「タベ飲み過ぎよったなあ！」とかがわかる。コミュニケーションの第一歩である。

また、冒頭で、国による違い人種による違いなど述べたが、日本でも、外国でも、異邦人に会ったとき自分の言葉で挨拶する。「おはよう！」、“Good Moring！”、“Chao!”、“Hi!!”，何でもよいのである。挨拶をすれば、それは「私は君の敵じゃないよ！」という態度の表しであって、人間関係、つまり、コミュニケーションはそこから始まる。

しかし、最近の若者は挨拶の仕方を知らないと、シニア世代は言う。会社で隣同士であってもメールで情報交換している。シーンとしたOffice。「なぜ挨拶をしないのだろう？」挨拶をし、コミュニケーションを図り、相手の発言から自分にプラスになるものを得るなど、非常に有益に思えるのは私だけだろうか？

実務に現れるコミュニケーション (意思疎通)の例 —筆者の体験例

「議事録は前もって準備しろ！」とは、会議直前の意志疎通である。

皆、それぞれ自分の仕事を持てて働いている。その貴重な時間を割いて会議に出る。そのときに大切なのは、会議参加者の足並みを揃えるために事前確認が一番重要である。いくら親しい同僚でも、議論している間に意識のばらつきが出てくる。そこで、会議の直前に「今日の会議はこれが目的なのですから」とささやいて、会議の方向性の念を押しておく。そうすれば、効率のいい会議、修正された議事録ができあがる。この発想をさらに推し進めて、議事録の原案を前もって作成しておくという提案をしたいと思う。次に、筆者の体験談を例としてあげる。

1980年代であるが、筆者はエンジニアリング会社の検査を担当していた。北欧のメーカーに発注された機械の製作時の品質管理を、弊社に代わって実施してもらうべくオスロのDNVという検査会社へ打ち合わせに出かけた。オスロ

に着いてホテルに入ったのは日曜日の午後であった。翌月曜日の先方(DNV)との会議に備えて資料を準備しているとき、ふつと思いついて、翌日の議事録を先に作成しておいた。なぜなら、お互いに検査業務のプロであり、議論して決めなければならないPOINTはわかっているはずである。「項目ごとにこちらの主張はかくかくである。予測されるDNV側の回答はこうであろう。」という想定で、手書きで作成しておいた。

翌日9時にDNVを訪問し、お互い初対面の挨拶の後、すぐ手書きの原稿をタイプしてもらい、お互いにそのコピーを持って打ち合わせに入った。

論点が明確に書かれているため、議論が弾み、同意したものはそのままであった。違った結論が出た箇所は、何項目かだけを修正すればよい。お互いに初対面にもかかわらず、話が弾み、午前中に会議は終了した。昼食はワインを飲みながら個人的な歓談をし、さらに相互理解が深まり、その後の仕事は非常にスムーズに運営された記憶がある(図3)。

この例は、文書でビジネス上のコミュニケーションのポイントが明確化されていたため、お互いに立場の違いを認識し合って、議論され確立された信頼のうえで、個人的なコミュニケーションでも成功した例である。

モノカルチャーの国、日本とは異なり、シンガポールや米国では、人種や宗教、教育水準が多様で、物事に対する理解もさまざまである。あるグループにとっては当然のことが、別のグ



図3 素材(論点)を前もってきちんと揃えておけば、おいしく料理され(良い議論)、皆で楽しい食事をENJOYできる(良い結論)

ループにはさっぱりわからないことがある。人によって「当たり前」が違うから、認識を確かめ合いつつ議論を積み重ねることが必要である。そうした議論の中で、これまで常識だと思っていたことの間違いに気づき、根本から考え直そうという展開にもなってくる。

日本のように、皆が同じ教育を受け、同じ新聞を読み、同じ「当たり前」を共有しているモノカルチャーでは、「どうして?」という疑問を発しにくいものである。会議も大部分が暗黙の了解のうちに進む。

「違がある」という共通の認識に立って、あらゆる方法でコミュニケーションを図り、よりよい社会へというのが、コミュニケーションの原点ではないだろうか?



とりとめもない話に終わったが、次回からどうすれば「この場面」(ペコペコ演技)をなくせるか?について、玉木氏以下が、具体的に必要な認識の醸成方法についての提案を述べる予定である。

工場電気設備
設備診断・余寿命推定から更新へ

電気学会・工場電気設備更新実施方法調査専門委員会 編

B5判・232頁 定価:4,725円(税込)

工場電気設備
—設備診断・余寿命推定から更新へ—
■ 電気学会・工場電気設備更新実施方法調査専門委員会 編 ■
電気設備の考え方から理論、方法論までを実務的に解説

工場電気設備は企業等の生産活動の最も重要なインフラストラクチャの一つです。この工場電気設備をいつどのように更新するかは、設備の保全管理担当の技術者だけでなく、それにより生産活動を推進する企業等の経営層にとっても一大関心事です。本書ではそのような更新を「どのような考え方」に基づいて「どのような手順」で進めるかを解説しています。工場電気設備の有効な診断や延命化を含めた更新技術の集大成として、理論と実学を兼ね備えた実務書です。