

「コミュニケーション」を考える

——様々な文化の相違とコミュニケーション——¹⁾

A Few Thoughts on “Communication”: Cultural Diversity and Communication

森 光 有 子

要旨 コミュニケーション（能力）の重要性がいろいろなところで言われている。一方で、人間関係を重視し過ぎることの危険性を指摘する声もある。そこで、改めて「コミュニケーション」について考えてみたい。コミュニケーション（能力）とは何か、コミュニケーション能力育成のためにはどのような教育が望ましいのか、また様々な文化の相違とコミュニケーションの問題等、コミュニケーション（能力）について様々な角度から考える。

キーワード コミュニケーション（能力）、コミュニケーション能力育成、文化、英語力

は じ め に

「コミュニケーション」とは一体どのようなもののだろうか。あちこちで、「コミュニケーションは大切だ」とか「コミュニケーション能力を育てなければならない」といった声が聞かれるが、そして確かにその通りだと思うのであるが、それならば、重要性や育成を言う前に、まず「コミュニケーション」とは何なのか、育てなければならない「コミュニケーション能力」とはどのような能力なのか、その育成のためにはどのような教育が望ましいのか、といったことを把握しておかなければならないだろう。

2011年3月11日の東日本大震災以降、人と人とのコミュニケーションや絆が大切だと声高に叫ばれている。しかし、その一方で、絆や人との繋がりが重視され過ぎるあまり、それが支

障をきたすという指摘もある。例えば、人間関係の大切さを言われて育つ子どもが、友達の少なさが原因でコミュニケーション傷害ではないかと不安に陥るとするような状況が生じたり、いじめ問題と関わってくる場合もあるようである²⁾。

このような複雑な時代だからこそ、改めて「コミュニケーション」について考える必要があるだろうと考える。この論文では、まず、コミュニケーションまたコミュニケーション能力とは何かを捉えた後、コミュニケーションの諸側面に触れ、様々な文化の相違また新しい文化の登場とコミュニケーションの問題について考える。さらに、コミュニケーション能力はどのようにすれば育つのかについても言及したい。

1. コミュニケーションとは何か、 コミュニケーション能力とは何か

冒頭から「コミュニケーション」と英語をそのままカタカナにして用いているが、「コミュニケーション」に相当する日本語はないのだろうか。「コミュニケーション」と部分的に重なる表現はあっても、ぴったり重なり合う日本語表現を見つけるのは困難である。

アメリカでスピーチ学会が誕生した 1909 年が現在のコミュニケーション学の一つの出発点だと宮原（1992）は言う。さらに、西洋文化においては、スピーチやコミュニケーションに対する関心は古代ギリシア、ローマのプラトンやアリストテレス、キケロ等の時代に始まっており、研究も盛んに行われたと述べている。

一方、典型的な高文脈文化に分類される日本文化では「沈黙は金なり」、「以心伝心」といった考え方が尊重される。このような文化では、自身の考え等を効果的に相手に伝え説得する能力またそのような能力の育成に関心は集まらず、コミュニケーション学が発展する素地も育たなかったと言えよう。実際、日本でコミュニケーションが学問として定着したのは 1980 年代に入ってからと比較的最近のことである。つまり、「コミュニケーション」に相当する語彙が日本語に見つけられないのは、その概念がもともと日本文化には根付いていないということなのである。

では、「コミュニケーション」また「コミュニケーション能力」はどのように定義されるのか、宮原（前掲書：5-12）に見てみよう。まず、コミュニケーションとは：

二人以上の人間がシンボルを使ってお互い

の間の意見、感覚、価値観などにまず違いがあることを確認して、そこから少しでも共通点、あるいは共有点とでもいうべきものを探り合う過程、

あるいは、

自分の意見、感情などを他の人に伝えるための単なる道具なのではなく、他との接触を通してそれらの意見、主張、感情そのものを作り出す過程、

また、

人間がシンボルによって構成されるメッセージを使いお互いに影響し合う過程、

である。そして、コミュニケーション能力は：

人間同士がお互いに共通の記号を使いながら、それぞれの目的を達成し、また健全な対人関係を築き、維持していくための知識、および能力、

である。「コミュニケーション」とか「コミュニケーション能力」というと、多くの日本人が割合すぐにことばに、そしてことばの 4 技能「読み」、「書き」、「聞き」、「話す」の中で、特に「話すこと」と「聞くこと」に結びつけて考える傾向にあるように感じる。したがって、コミュニケーション能力向上のための指導という会話力を鍛えれば良いと思う人や、コミュニケーション能力の育成は英語教育や言語教育の中であるものだと勘違いしている人もいる。しかし、上述の定義を見れば、ことばや会話力だけの問題ではないということがわかる。

以上のことを踏まえた上で、様々な文化の相違とコミュニケーションの問題を考えていきたい。

2. 言語コミュニケーションと 非言語コミュニケーション

1で、コミュニケーションとことばとを結びつけて捉える傾向が強いと述べたが、ことばが伝達の中で占める割合を僅か7%とする研究もある³⁾。言語以外に顔の表情やジェスチャー、目の動きといった身体動作や、服装、持ち物、香水等の人工品、対人距離といった空間の使い方、またパラ言語と呼ばれる音声の特徴、間の取り方等、気づかぬうちに実に様々な言語以外の要素によってメッセージは送られているのである⁴⁾。

例えば、人が人と出会った時に、「今日はお目にかかれてうれしいです」と言ったとしても、その時、下を向いて不機嫌な表情でぼそぼそと言っていたとしたら、聞き手は話し手が本当はうれしくないのだと思うであろう。このように、我々は無意識のうちに、ことばが伝えるメッセージよりも話し手の表情や身体の動き、声の調子が伝えるメッセージを優先させて解釈する場合は多い。ことばとそれ以外の要素が伝える内容が一致せず、ことばが意味を持たなくなることは多いのである。

さて、顔の表情に対する解釈は様々な文化間で大きな違いは見られないかもしれない。日本人の見える曖昧な微笑み等には理解が困難という声もあるが、喜怒哀楽や不安、驚き等の人間の感情を表す顔の表情は文化を超えて同じだと言ってもよいだろう。しかし、これ以外の身体動作や人工品、対人距離等は文化によって様々な解釈がなされる。外国語での意思疎通が十分

にはかれないと判断した人が「ことばが通じなくてもジェスチャーでなんとかかなる」と言うのをよく聞くが、なんともならないのである。外国の文化に接することが容易くなり、「OK」とか「よくやった」を表す「親指立て」やその逆の意味を表すジェスチャー等、元々は欧米でのジェスチャーを日常的に使用している日本人も多いように思う。しかし、このようなジェスチャーにしても、多くの日本の若者がカメラを向けられると作る「Vサイン」にしても、文化によっては別の意味を持ち、受け入れられないのだということを、まず知らなければならない。日本の「手招き」のジェスチャーが欧米や中東諸国の一部では逆の「あっちへ行け」の意味を表すという例もよく挙げられるが、日常的なジェスチャーだからこそ、使用に際しては意識しておくことが大切だと言えよう⁵⁾。

言語によるコミュニケーションを言語コミュニケーションと呼ぶのに対して、上述のような言語以外によるコミュニケーションを非言語コミュニケーションと呼ぶ。海外に出かける時等、我々はついことばのことばかりを考える傾向にあるが、これらの非言語コミュニケーションについても学ぼうという意識を持つことが大切だろう。そして、非言語コミュニケーションがメッセージの伝達において重要な役割を果たすことが事実である以上、コミュニケーション能力育成を言語教育だけに依存することは間違っているとわかる。

もちろん言語によるコミュニケーションは重要である。言語が伝達の中で占める割合が僅かであろうと、ことばは文化の「標（しるし）」（阿部 2007）であり、その文化に属す人々の思考に大きく影響するのである。ことばは文化の中心であり、それぞれの文化が持つ価値観や考え方を学んだり、次世代の人々に伝えていく大

切な手段である。言語教育だけを重要視するのは問題であるが、言語教育を疎かにするのも問題である。

ここでもう一点、異文化理解との関連で述べておきたい。それは異文化を学び理解することの意味である。異文化理解とは、異文化を真似ることでも、それに合わせることもない。上述の通り、「親指立て」のジェスチャーは日本でのジェスチャーとしても一般的になっているように、日本では特に欧米の文化の影響が大きい。そのため、日本でもアイ・コンタクトの重要性を説く場合もあるが、常にアイ・コンタクトを意識する必要もない。視線を合わさないことが礼儀と考える人々は、日本を含めアジア系やアフリカ系の人々にも多い。時と場合に応じて、それぞれの文化に必要な態度を取ることが大切なのである。そして、他の文化のやり方を知り理解すれば、それによって自文化を客観的に再認識でき理解を深めることができる。異なる文化に属する同士が互いにこのような姿勢で臨めば、文化間のコミュニケーションはよりスムーズにはかれるようになるだろう。また、文化に応じて必要な言語また非言語コミュニケーションを使い分ける能力も鍛えられると考える。

3. 異文化間コミュニケーション

日本という国の境界線と日本語等日本文化の境界線とはほぼ一致しているため、日本人は「国」という単位で一つの文化を形成していると思う傾向がある。しかし、そうではない。国境は、政治的理由、宗教的理由等で、人間が自分たちの都合に合わせて引くものと言える。確かに、国が違えば文化も異なるが、それ以外にも異文化はいろいろなところで見られる。日本

という一つの国の中でも、我々は日常の身近な場面で年齢や性別等の相違による文化の違いを感じているはずである。まず、年齢による文化の違いによって起こるコミュニケーションの問題を考えてみよう。

3.1 年齢による異文化とコミュニケーション

時とともにことばが変化するのは避けることのできない宿命である。変化の原因となるものはいろいろで、自然環境の変化、時代の変化、人間間の力関係、意図的な創造等が考えられるが、いずれにしても年齢や世代が異なれば使用語彙や表現に変化が生じることになる。新しい表現方法が誕生したり、逆に、身近であった語彙にも拘わらず消滅したり、というような変化は珍しいことではない。また、使用する語彙自体に変化がない場合でも、使い方や意味が異なる場合もある。

意味の変化の例をまず挙げて見よう。例えば、「メール」ということばがそうである。世代が上の日本人であれば、「メール」と聞いてまず思うのは「手紙」や「郵便物」かもしれない。20年程前であれば、ほとんどの日本人が手書きの手紙を封筒に入れて切手を貼ってポストに投函するという昔ながらの手紙を思い描いたに違いない。ところが、その後、コンピュータを使用して送る「電子メール (e-mail)」が日本でも盛んに利用されるようになり、「メール」が別の意味を表すようになった。やがて3つ目の意味、すなわち、携帯電話の「メール」も増え、今ではもっぱら2つ目と3つ目の意味が主流であるように感じる。ただ、この2つの意味は使う人の年齢によって区別されるかもしれない。つまり、世代が上の人の「メール」と若い人の「メール」とでは、コンピュータのメールなのか携帯電話のそれなのか、指し示すも

のに多少の違いがあっても不思議ではない。

このような変化には対応できても、ついていけないと感じる変化は多い。わからない表現は暗号と同じで、それを理解しようとすることは暗号解読作業に等しい。昨今の若者は本当に自由にいろいろな表現を生み出す。今自分がしていることを表すのに、例えば、「今、勉強している」ではなく「勉強なう」と言ったりする。そして、英語の“now”から生じた「なう」は、書く時にはカタカナ表記の「ナウ」ではなく平仮名で表記するということに、ちょっとしたこだわりが感じられる。

「書く時」ということばが出てきたところで、ここでは以下、文字や書きことばの例に絞って見ていくことにしたい。年齢を問わず一般的になってきたとも言える絵文字の類いとは別に、若い人を中心に使われている文字や記号は一種の暗号のように見える。次の中のどれくらいが理解可能であろうか。まず、英語の例を挙げてみる。

1. cu
2. u2
3. i8...
4. gr8

このようなローマ字と数字による表現方法を認識し始めたのは2年程前のことである。英語に堪能な学生が英語で携帯電話に送ってきたメールが次のような一文で始まっていたのがきっかけであった。

5. I'm so sorry 4 using ur time.

見ているだけではわかり辛いですが、声に出して読んでみるとことばが繋がる。つまり、通常の語

を、その語の音と同じ音を持つ文字や数字で表しているわけである。そのようにして例1-4を見てみると、それぞれ“See you,” “you too,” “I ate . . .,” “great”となる。

ただ、これらの表現方法を使用する場合には、相手を考えなければならない。目上の人等には、仮にその人がこれらの意味を理解できたとしても、使うべきではない。いくら英語ができて、使うべきことばとそうでないことばの判断ができなければ、コミュニケーション能力において少し問題があるということになる。そして、このような表現方法が原因でミス・コミュニケーションを引き起こすことになるかもしれないという意識を持つことが大切であろう。

日本語でも同様に、文字や数字、記号でコミュニケーションを取ることがある。次の例を見てほしい。

6. 46
7. 4649
8. kwsk
9. …□
10. …△

まず、6と7を見てみよう。コンピュータや携帯電話上等で、友人に「よろしく」とメッセージを送る場合、まず「よろしく」を「よろ」と略し、それを例6のように「46」と書いて表す。丁寧な表し方は「よろしく」をそのまま数字にして「4649」（例7）だという。8は「くわしく」のことで、その子音のみを取ってできている。9と10も解説なしには理解できない。9の「□」は「しっかけい」と読めるが、これは「～氏、格好良い」を崩した読みである。同様に、10の「△」は「さんかけい」と読め、それは「～さん、格好良い」の崩れた読みであ

る。さらに、「…□」と「…△」は表す人のランクによって使い分け、「…□」で言及される人の方が「…△」で表される人よりも格上である。

英語の場合も日本語の場合も、このような記号を利用してメッセージを送るのには、背景に似たような理由があると考えられる。一つには、コンピュータや携帯電話でメールを作成する時、またコンピュータ上での文字や記号による会話の際、文字を打ち込む時間は可能な限り短くしたい、ということがある。文字での会話の場合、相手からの返事が遅いと、読んでくれているのか不安になったり、あるいは一方通行のようになって、会話にならなくなったりする。

もう一つの理由として、twitter の影響が考えられる。twitter には文字数に 140 文字以内という制限がある。その制限の中で多くのことをメッセージとして送るためには、文字に工夫をして短くすることが求められる。このような、時間的に速く文字数は少なくという理由で、例えば「よろしく」の場合、ローマ字入力で 8 回あるいは 9 回キーを叩かなければならないところを「4649」だと 4 回に減り、それを「46」に短縮すれば 2 回で済む、ということになるわけである。これらはネット用語であって、必ずしも若者の使用に限られてはいないであろうが、使用者の割合を考えると、若い人を中心に使われていると言えるだろう。

メールでの数字の利用について、これらとは全く異なる事情もある。アラビア語の例を挙げてみたい。エジプトの例である⁶⁾。そもそもアラビア語には、フスハーと呼ばれる文語とアーンミーヤという口語があり、両者は発音、文法、基礎語彙、いずれにおいても大きく異なる。フスハーは書きことばとして、またアラビ

ア世界全体の共通語として機能し、本や新聞、テレビのニュース、公の場での議論、大学の授業等で使われる文語的共通語である。ただし、共通語といっても、それはアラビア世界全体の高等教育を受けた一部の人々にとっての共通語であって、日本人ならば誰でもわかる日本語の共通語とは大きく性格が異なる。一方、アーンミーヤという口語は国ごとに、また一つの国の中でも地域によって異なる地域方言で、日常的な身の回りの出来事に関する情報を交換するのに使用されることばである。この 2 つははっきりと分かれているため、高等教育を受けてフスハーの能力が高い人々とそうでない人々との間には、獲得する情報の種類や量に違いがあり、それ故に、民衆が言語コミュニケーションを通じて大きなネットワークを築くことはむずかしい。

しかし、そこに携帯電話が登場した。かつては無線通信は軍事用に独占されていた。また、有線電話網は発達していなかったため、家に固定電話はなかった。したがって、電波が軍事占用から解放され、携帯電話が登場すると、携帯電話はあっという間に普及することになった。ただ、携帯電話でメール機能を利用する際、右から左へ書くアラビア文字で入力する環境は整わず、若い人々は入力しやすいローマ字でメールを書き始めた。また、教育水準が上昇し、都市部では、教育を受けた人々を中心に、フスハーを話しことばに近づけた「中間的アラビア語」⁷⁾が誕生してきていたのであるが、若者は、書きことばのフスハーではなく、この「中間的アラビア語」をローマ字メールに使用した。「中間的アラビア語」はインターネット上での使用言語として中流層に広まり、さらに face-book という手段を得て、コミュニケーションが盛んに行われるようになった。アラビア語の

変化がアラビア語世界に facebook をもたらし、民主化の動きに貢献することになったということである。

さて、数字の話をしなければいけない。若者は、ローマ字で話しことばをメールにするのであるが、ローマ字ではアラビア語のすべての音を表記しきれないため、それを数字で表したりする。メールに数字を使う理由は日本語や英語の事情とは全く異なるのであるが、ローマ字の使用や通常の方法では表現できない部分に数字という別の記号を使用するという発想に、若い人々の動きによることばの変化を見ることができる。

3.2 性別による異文化とコミュニケーション

1で述べた通り、コミュニケーションは人間関係、対人関係をいかに築いていくかということとも関係しているが、そのコミュニケーションにおいて、男性が中心に置いているものと女性が重要視しているものとは違いがある。もちろん、これは全員に当てはまるということではなく、あくまでも傾向なのであるが、極めて強い傾向と言えるだろう。Tannen (1990) によれば、男性は、階層社会に身を置いており、誰が上で誰が下の位置にいるかを考えている。男性にとって、社会は競争と力関係の場であり、自分が独立していてどれだけ成績や業績を達成できるかということを重んじる傾向にある。したがって、男性の会話は、自分が優位に立とうとするものになったり、相手が自分の力や立場を弱めようとするところからの自己防衛になったりすることが多いと言える。

一方、女性は人との結びつきやネットワークの中にいることを心地良いと考える。孤立を避け、人との友情や共感を大切に、共に何かをすることに喜びを見出す傾向にある。故に、女

性の会話は、他の人と自分が同じ考えであることを求めたり示したりするものになり、同意に達しようとする。そして、この男女間の違いは、すべての人種や民族に共通に当てはまるようである。

そもそも、生物学的にも人類学的に見ても、男性は狩猟によって家族のために食料を得ることをしてきた。狩猟の際には、他の人とべちゃくちゃ話などできない。集中して獲物をしとめなければならない。その腕前が良い方が家族を支えていきやすいのは当然である。そこには、当然、他の男性との競争や力の上下関係も生じるであろうし、自分一人で動物をしとめることができる腕前は重要視されることになるであろう。

一方、女性も家族のために働くのであるが、それは男性とは異なる方法で、なのである。女性は、皆が安全に心地良く毎日を過ごせるようにと気を配る。そのためには、周りの人とのネットワークを大切に、普段と何か変わったところはないか情報を集め、助け合って心地良い空間を作り出そうとする。男性も女性も家族のために行動するのであるが、その方法はそれぞれで、互いに異なるということである。

このような男女の違いが見られることについて、大きく分けて2つの見解がある。男性と女性の特徴は、赤ちゃんが母親の胎内にいる時に決定づけられるという見方と、それに対して、誕生後の育て方が男の子を男性として育て、女の子を女性として育てるのだとする見解であるが、いずれにしても、上述のそれぞれの性の特徴は認められているところである。具体例を挙げよう。

最初の例は日本人の例ではなく、共働きのアメリカ人夫婦の間で起こった問題である⁸⁾。しかし、上述の通り、男女間コミュニケーション

については人種や民族を超えて共通する特徴が見られるので、日本人夫婦にも思い当たるところがあるだろう。夫はある週末の日に高校時代の友人と遊びに行き、その日、その友人を泊めるという計画を、妻の予定を確認することなく勝手に決めてしまった。しかし、その日はちょうど妻が出張から帰宅する日であった。妻は夫に、仕事をしている妻の予定も確認し、いつ泊めるかを話し合うべきだと言った。妻は、共に生活する者として、予定を話し合うのは当然のことだと思い、いつもそうしてきた。特に週末についてはそうであった。夫の予定は妻の予定に、妻の行動は夫の行動に影響を与えるからである。それなのに、なぜ夫はそうしてくれないのかと妻は疑問に思うのであるが、夫は妻の予定を確認することを、まるで許可を求める子どものすることだと思った。夫は、自分が妻より下に位置しているようだ、妻は自分をコントロールしよう、自分の自由を制限しようとしていたと感じたのである。

この例に見られるのは、女性は男性との結びつきや、話し合い、共に何かをするということを大切に考えている一方、男性は自分が妻に許可を得なければならないような立場ではなく、自由を持った人間であること、立場や力関係において自分の方が上であることを主張しているという男性と女性の特徴である。特に、この例の場合は、友人に「妻に確認してみるよ」などと言うことによって、夫は自分が友人にどのように思われるかを気にしたと考えられる。

2012年3月の新聞に60代男性の興味深い記事が掲載されていた⁹⁾。また、筆者の身近でその記事の内容と全く同様のことが起こったので、この2件の出来事についてまとめて述べる。それは次のような内容である。自分の投稿したものが新聞に掲載されたということを話し

た時の男性の反応と女性の反応とが異なるというのである。男性の反応は無関心あるいは上から相手を見るような反応であるのに対し、女性は興味を示し共感し相手を持ち上げる。女性とすれば、記事についての話が展開し、会話を楽しむことができるということであった。

15歳の少年たちの例も挙げよう。これも筆者の身近で起こった出来事であるが、男性の特徴を表していて興味深い。5人の少年の前に6個のケーキが出された。全員が一つずつケーキを食べた後、残った一個をどのようにしたかという、もう一つ食べたいと思った4人がじゃんけんをして、じゃんけんに勝った少年一人が一個全部を食べ、他の人は皆、勝った少年を羨ましく見ていたのである。

これが女性同士の集まりだったら、ケーキを人数分に等分して、皆で食べるだろう。等分にしたつもりでも大きい小さいができるので、それについて皆でわいわい言いながら食べる光景が目につく。筆者が少年の一人に尋ねたところ、もう一つ食べたいという全員がじゃんけんに参加するという同じラインに立つのだから平等だ；その結果として負けたら仕方がない、ということなのである。女性は、結果が平等であることが大切だと思う傾向にあるように感じる。勝ち負けが関わってくる男性の思考方法と、皆で一緒にという女性の考え方の違いである。

また、よく「女はお喋り」だと言われるが、男性の方がお喋りだという見方もある。実は、喋っている場面が異なるのである。女性は例えば喫茶店とかマーケットでの買い物の足を止めて、ぺちゃくちゃとよく喋っているが、そのような場面では男性はあまり喋らないため、その時に男性は「女はよく喋る」と思い、逆に、男性がよく喋る会議等の場面では女性はおとなし

い傾向にあるので、その時女性は「男の人ってよく喋る」と感じることになる¹⁰⁾。女性はプライベートな空間でよく喋り、互いに似た経験を話すことによって相互の共感を得て安心する。自分は孤立していないとほっとする。一方、男性は公的な場面でよく喋り、発言を通して自分の能力を誇示し、社会階層における自分の地位を維持したり、中心的存在であることを示そうとしたりしていると言えそうである。

以上、様々な例を挙げたが、年代が異なる人同士のコミュニケーションや男女間コミュニケーションは異文化間コミュニケーションの一つである。年配の人々と若者、また男性と女性はお互いに理解できなくてすれ違っているところもあるが、お互いに非難し合うのではなく、理解し合う努力をして、異文化間コミュニケーションを楽しもうという態度に変えていけばよいと感じる。

異文化を生み出す要因は他にも考えられる。性別や年齢と異なり、人間が作り出すモノ（これも文化である）によってコミュニケーションに変化が生じ、それが人間の行動や思考のパターンを変え、新たな文化を生み出すという現象も見られる。次に、そのような例を見ることにしよう。

4. 新しい文化の登場と コミュニケーションの変化

3.1でも触れたコンピュータや携帯電話をはじめとするIT機器が我々のコミュニケーションの諸側面に変化を与えているのは明らかである。コミュニケーションの道具として日本にコンピュータや携帯電話が登場し、普及し始めてから20年弱だろうか。いまやスマートフォン

やiPhoneが普及してきている¹¹⁾。iPadなるものも普及してきており、大阪市立の全小中学校でタブレット端末と電子黒板を利用した授業が実施されるのも、そう遠いことではなさそうである¹²⁾。これらの機器はもはや「普及」ではなく、当たり前の道具になってきた。これらを利用してfacebookやtwitterを楽しむ人々も増加している。その弊害も報告される中、就職活動にもfacebookは欠かせないものになってきているようで¹³⁾、これらの機器や機能に弱いという人は、仕事を得的段階で既に不利な状況に置かれてしまっているのかもしれない。

携帯電話やスマートフォン、iPhoneの使用者の増加を裏付ける証拠として、2012年3月に新聞に掲載された「駅と電車内の迷惑行為ランキング」（日本民営鉄道協会調査）のデータを挙げることができる¹⁴⁾。第1回目の1999年度以降数年は、迷惑行為の第1位は「携帯電話の使用」であったが、2007年度には第2位になり、2011年度には第3位に後退した。そして、第1位は「騒々しい会話・はしゃぎまわり」、第2位は「座席の座り方」となったことが示されている。

この理由を「携帯マナーの向上」とする分析が新聞に載っていたが、それに加えて次のように考えられるだろう。携帯電話が普及し始めた頃は、使用している人や光景はもちろん少なく珍しく、一般的に人々が違和感を覚える光景だったと言える。ところが、携帯電話使用人口や使用場面の増加は急激で、電車内で携帯電話やiPhone、スマートフォンを操る人々の姿は当たり前の光景になってきた。つまり、それだけ人々はこれらの機器や光景を見ることに慣れてしまい、抵抗感がなくなってきたということである。

慣れというのは人々の感覚に影響を与えるも

ので、このような現象は何も携帯電話に限ったことではない。ファッションにしても流行語にしても同じである。最初は目を疑うようなファッション、耳を疑うようなことばでも、それを何度も見たり聞いたりしているうちに、次第にそれに慣れてしまい、遂には何とも思わなくなってしまう。ずっと以前からそのようなファッションやことばが存在していたかのように、自然に受け入れてしまう。人間とはそのような生き物である。ことばも流行し始めた最初の頃は「流行語」という位置づけで、一部の人のみが使用する特殊な表現であるが、それを多くの人が使いつつ定着してくると日本語の表現と認められ、辞書に掲載されることになるのである。携帯電話の使用が今回、電車内迷惑行為ランキングで第3位になったのは、他の一般的現象と同様で、人々の慣れが大きく働いていると考えられる。決して「マナーの向上」だけではないだろう。

このように、コミュニケーションの手段として携帯電話等のIT機器を使用することが当たり前の現代の文化は、「IT文化」また「ケータイ文化」と言える。これらの機器は確かに便利である。しかし、ケータイ文化がコミュニケーションの取り方や人間関係等にもたらす弊害も大きい。例えば、これらの機器で電話をかける場合、誰が誰に電話をかけているかはわかっている。かけている本人は誰にかけると選んでかけ、電話を受ける人は画面に出る名前等を確認して、誰からの電話かわかった上で応答する。このような電話が通常になってしまった人の中には、家の固定電話でのかけ方や対応の仕方に戸惑う人もいると聞く。

また、人との待ち合わせの仕方もルーズになる傾向が強いと考えられる。携帯電話というようなものがない時代であれば、お互いが場所と

時間をはっきりとさせておかなければ待ち合わせというものはできなかった。ところが今は携帯電話で、いつでもどこでも待ち合わせ場所も時間も調整可能である。「〇〇あたりで、〇時ごろ」といった大雑把な決め方をしておいて、その後の微調整は「〇〇あたりで、〇時ごろ」に実況で行えばよいのである。こうして、人々は時間にもルーズになっていくのかもしれない。

そして、画面に集中して、周囲に気を配れない人が増加している。道を歩いていてぶつかったとか、駅のホームを歩いていて線路の上に転落したという人も出てくるわけである。駅のホームで最近よく聞く「ホームに転落した（人を見かけた）ら、…」といったアナウンスは今の時代を反映している。電車内でも老若男女問わず、本当に多くの人がある自分の目の前の小さな機器にだけ注意を向けている。そして、小さな機器の向こうの人—つまり、電話やメールの相手—とは繋がっているかもしれないが、自分がその時に実際に置かれている状況や周りの人々とのコミュニケーションは疎かにしているという結果になるのである。年配の人々や杖をついた人にも気づかない、見ているけれども見えていない。乗車マナーについての車内アナウンスも聞こえていないのである。これらは、車掌から乗客へ、また乗客から乗客へメッセージが届いていないのであるから、ミス・コミュニケーションということになる。

ケータイ文化の登場によりコミュニケーションに変化が起こり、それによってまた、文化が新たに作り出される。礼儀を重んじてきた日本人が、一人一人それぞれの道具を持ち、それに気を取られるようになったために、周囲への気配りも忘れてしまったように見える。そして、会話も座席の座り方も荷物の置き方や持ち方も

周りを気にしなくなってしまった。上述の「迷惑行為ランキング」において、2011年度の1位、2位がそれぞれ「騒々しい会話・はしゃぎまわり」、「座席の座り方」であったのも頷ける。

他の国々では、日本の状況からは想像もできない携帯電話の利用の仕方もある。例えば、バングラデシュのグラミンフォンの例やアフリカ等で行われているケータイ・マネーサービスといったものである¹⁵⁾。ここでは、Mas and Morawczynski (2009) および内藤 (2011) に基づいて、ケニアのケータイ・マネーサービスに関して簡単に触れよう。ケニアでは銀行の普及率は約10%に過ぎないが、携帯電話のそれは約56%であるため、銀行口座を持ってない人々に携帯電話の利用を通して銀行サービスを提供しようとするものである。携帯電話会社 Safari-com がケニアのケータイ・マネーサービス MPESA を立ち上げ、銀行と連携して、携帯電話利用者に電子マネーを供給する。携帯電話を通して利用者の様々なお金のやり取りを可能にするという仕組みである。

例えば、都会に出稼ぎに出た夫が田舎の妻子や親に仕送りする際、従来は田舎に戻る友人等にお金を託けたり、バスに依頼したり、郵便局の送金サービスを利用するしか方法はなかったのだが、それではお金が全額、最終目的地に運ばれることはなかった。そこに登場したケータイ・マネーサービスによって、仕送りが可能になったのである。また、SMS が電子レシートとなるため、送金者が送金日を確認することができるのはもちろん、送金の証明等、様々な場面で証明書としても有効に利用できる。また、難民キャンプでは、より社会的、経済的な動きに活用されたり、生活構築のための機器として利用されているという。

日本のケータイ事情、アフリカのケータイ事情はそれぞれだが、いずれの場合も携帯電話の便利さと同時に、コミュニケーションに関わる問題を含んでいる。内藤によると、アフリカでも、携帯電話が普及し伝統がハイテクと出会ったことによって、人間関係へのマイナスの影響が生じているようである。これまでであったいろいろな人との繋がりが着信拒否によって狭まったり、文化に特有の親族関係に変化をきたす等、やはりコミュニケーションへの影響はあるのである。

「ケータイ文化」は今後どのような方向に進んで行くのか。コミュニケーション能力育成に貢献するだろうか。我々は携帯電話やコンピュータを上手く利用しながらも、これらの機器に操られることのないよう、行き過ぎた便利さをよく考え直し、自分たちの生活を見直すことも必要だろう。

5. コミュニケーション能力育成 に必要な教育

我々は世界中の様々な国や地域の人々と共に生きていかなければならない時代に生きている。コミュニケーションは、国と国との関係を結んだり良好にしたり、また逆に悪化させたり破綻させたりすることもある。そこで、国や地域を超えてのコミュニケーションについて、特に、日本はどうすれば良いのかを考えてみよう。

最近、日本人のコミュニケーション能力に関して憂うべき話をいくつか耳にした。一つは次のような話である。国際会議で優れた進行役と言われる人は、インド人のような自己主張の強い人の発言を押さえ、日本人から意見を引き出すことのできる人、なのだそうである¹⁶⁾。国際

会議という国益を守ったり、世界全体の平和を考えた問題に対処する重要な場でさえ、何も言わない、あるいは言えない、この国の代表のコミュニケーション能力はどうなっているのだろうか。ビジネスの会議や交渉の場でも日本人だけ何も言わないと、ビジネスで海外出張の機会の多い人から聞いた。東日本大震災の時も、状況を適切に発信できなかったと言われているし、これではどのような場面でも日本は世界から取り残され孤立してしまうのではないか。

また、NHK ニュースで、今年（2012年）の新入社員の傾向についてショッキングな事実が報じられていた¹⁷⁾。それらは、「自分から発言しない」、「言われたことしかしないし、積極性がない」、「こちらから構ってあげないと孤立している」と思い、勤務中に母親に電話をかける」というものであった。それで、先輩社員との交換ノートを利用したり、月に3回も上司との交流会を設けたりする企業もあるということであった。彼らの意識は「競争より調和」にあるため、企業は新入社員に競争意識を植え付けようと躍起になっているという内容が報じられていた。

国際会議でもビジネスの場面でも適切な発言力を持つためには、ことばの訓練とコミュニケーションについての考え方の変更が求められよう。コミュニケーション（能力）には2つの重要な側面があることは最初に見た通りであるが、その2つのうち、日本文化は健全な対人関係の構築と維持を重視する傾向が極めて強い。コミュニケーションにおいては2つの側面のいずれをも考慮しながら人と接することが肝要だと思われるが、日本人は他の人との接触を通して自分の意見、主張、感情を作り出すという側面を重視してはいない。

このような日本文化では、家庭や学校での教

育の仕方でも自ずと調和を求め、人間関係や相手の気持ちに配慮するものになる。人と異なることを恐れ、人と対立して人間関係が壊れないように、自分の考えを正直に言うことよりも人の気持ちを推し量ることにばかり力を注いでしまうことになる。このような人間関係維持重視の文化では、ことばの訓練を大切とは思わないだろう。その結果、上述のような新入社員が出てくるのである。

学生が他の受講生の前だと恥ずかしくて質問できないけれどもメールだとそれを気にせずに質問できるという理由で、教員が学生に授業中、携帯電話のメール機能を使って質問させている授業を見たこともある。「コミュニケーション（能力）」の意味を考える時、この授業は必要なコミュニケーション能力を持った人材を育成しているとは思えない。

日本人同士であれば、人間関係重視のコミュニケーション・スタイルでよいかもしれない。以心伝心や阿吽の呼吸で上手く行くかもしれない。そうすれば、話す訓練も必要ないだろう。しかし、今は日本の国だけで、日本人だけで生きていける時代ではない。人間関係維持だけではないコミュニケーション能力を身につけ、国際会議やビジネス等の場面で適切な発言をし、世界の一員としてその責務を果たしていかなければならない。そして、そのための教育が望まれる。

三森（2004）によると、西洋諸国での母語教育は言語を技術として教えている。「母語を効果的に操るための技術（スキル）を教える」（三森 前掲書：249）のである。これは学校教育の本当に初期の段階から実施されているようであるが、話す時には単なる感想などではなく、「必ず根拠に基づいて自分の意見を提示すること」（三森 前掲書：250）が重要であると

教える。その結果、生徒は互いの異なる意見は「成立基盤」が異なるからであることが理解でき、だからこそ「意見を交換し合うことに意義があることを…認識するように」なる（三森 前掲書同頁）。このような教育を通して、子どもたちはコミュニケーションの大切さ、ことばや話すことの大切さを認識することになるだろうし、これがコミュニケーション能力の育成に繋がると考えられる。（三森 2004、また森光、中島 2009 参照）

今求められているのは、世界で生き残っていくために必要なコミュニケーション能力であろう。その能力育成のために、日本でも、言語を技術として教育するという意識が重要と考える。授業中の質問をメールで行っている限りコミュニケーション能力は育たない。授業は、教員の話聴きながら疑問を持ち、それをことばにして質問し、教員や他の受講生の意見や考えを聞き、自分の意見をさらに深めたり考え直したりする場である。この繰返しがないと、学んでいることにはならないだろう。学生はお互いに考えや意見を交換し、自分の考えを深め広げていかなければならない。そこから教員が学ぶこともきっとあるはずである。これが 1 に挙げた定義の通り、コミュニケーションそのものであり、コミュニケーション能力を育てることにもなるし、視野を広げることに繋がる。

このようなコミュニケーション能力は、学校での日々の教育によって育まれる。教育に携わる者は、教育から変えていくのだという意識を持って、これからの日本を担っていく若者が人間関係維持だけではないコミュニケーション能力、話す力、話す内容を身につけ、社会の責任ある一員となれるよう、全力を尽くさなければならない。

おわりに

この論文では、「コミュニケーション」また「コミュニケーション能力」について、様々な角度から見てきた。ここで最後に、言語コミュニケーションの観点から、日本人の英語力についても言及しておきたい。国際会議やビジネスの場でなかなか発言できないのも、日本が国際競争力で低迷しているのも、一つの理由として、日本人の英語力の低さが指摘されよう。国際競争力で上位に入るには、英語を使って効率的に仕事が処理できることも大きな鍵を握っていると考えてよい。

国が異なることで生じる文化の違いは、同じ一つの国の中での年齢や性別による違いとは比較にならないほど大きいかもしれない。国が異なればことばの問題が生じ、日本では英語はしばしば「壁」という扱いを受ける。しかし、本当に「壁」なのだろうか。世界の十数億の人々が英語をうまく利用して、自分たちの主張をしたり利益を上げたりしているではないか。英語を第 2 言語や公用語としている国々の人々は、英語を押しつけられた悲しい過去を抱えていることも多いし、場合によっては英語に嫌悪感を抱いているが、それでも英語を武器として生きている。日本人も世界共通語の英語をうまく利用して、日本の主張を効果的に国際社会に発信していかなければならない時代なのである。

日本人にとって英語はなぜ「壁」になっているのであろうか。その原因を英語教育に見出そうと、様々な問題点が指摘されることもある。確かに、問題はある。それは否定できないだろう。しかし、英語教育だけが「壁」の原因として批判されるべきではない。上述の新入社員や授業中の質問をメールで行う例の通り、母語で

も自分の考えや意見を述べるのは苦手という日本人は多い。母語でできないことを外国語でできるだろうか。つまり、英語の前にまず必要なのは、母語である日本語を技術として教える教育である。自分の意見や主張を述べられる基盤を母語で築かなければ、英語教育だけを充実させても効果はあまり期待できない。どんなに努力しても、外国語の能力が母語の能力を上回ることはないのである。

また、人間関係維持を殊更に重視するコミュニケーション・スタイルは、世界を基準にした場合には通用しにくいことを認識することも重要である。言わなければならないことは、対人関係に多少の影響を与えてでも、臆せずに言わなければならない。コミュニケーションとは何か、何がコミュニケーション能力なのかを捉え直すところから始めることが必要である。

地球は日本人のみで構成されているわけではない。日本が世界に置いていかれても仕方がない状況に陥ってしまわないように、我々は世界に通用するコミュニケーション能力を持ち、言える意見、話す中身を持ち、どのような場面でも意見があればそれを言わなければならない。またそのための英語力が必要である。日本では、英語は「壁」の面ばかりが強調されるが、英語が世界共通語として互いの理解を助け、異文化の壁を乗り越える手段になることも事実である。英語を「壁」から「武器」に変えて、世界とのコミュニケーションの道具として利用できるようにしなければならないだろう。

注

- 1) この論文は、2012年6月2日、相愛大学公開講座において『コミュニケーション』を考えるー性・年齢・ライフスタイルの相違を超えてーと題して発表した内容に手を加え、さらに深めたものである。
- 2) 社会学者・土井隆義による。土井は若者が今の世の中で生きづらいことの原因を絆や繋がり、重視に見ており、「相手といい関係を作り、損なわないようにしなければ」と思い込む状態を「つながり過剰症候群」と呼ぶ。朝日新聞 2012年7月23日「いじめられている君へ」参照。
- 3) 心理学者・マレービアンは、情報の93%が言語以外のメッセージによってやり取りされていると言う。八代、町、小池、磯貝（1998）参照。
- 4) 詳しくは、八代、町、小池、磯貝（1998）を参照。
- 5) ジェスチャーについては、例えば、21世紀研究会（編）（2001）に詳しい。
- 6) 西アジアの研究者・西尾哲夫が2012年4月15日に国立民族学博物館「みんなくウィークエンド・サロン」にて「新生アラビア語が生んだ“フェイスブック革命”」と題して話した内容に基づく。
- 7) このような状況にあるアラビア語を西尾哲夫は「中間のアラビア語」と呼んでいる。また、西尾によれば、カタールの放送局アルジャジーラも中間のアラビア語を使用し始めた。そうすることで、フスハーを理解できる人々だけではなく、中間のアラビア語を使用できるより広い層の人々に情報を発信することが可能となり、それだけ多くの人を取り込み、存在感を持つようになった。
- 8) Tannen（1990）参照。
- 9) 朝日新聞 2012年3月8日「男性諸君、日常会話をもっと」参照。
- 10) Tannen（1990）はアメリカの大学における7つの教授会で男女の発言回数や長さを比較した。そのデータは、回数については圧倒的に男性が多く、長さに関しては、男性の一番短い発言でも女性の一番長い発言よりも長いという結果を示している。
- 11) 朝日新聞 2012年5月9日「携帯出荷数、スマホで明暗 アップル躍進、シャープ3位」によると、スマートフォン出荷台数は2417万台で、前年比の2.8倍である。また、これは携帯電話全体4274万台の56.6%を占める数字である。
- 12) 朝日新聞 2012年6月1日「タブレット端末を全小中学校に導入へ 大阪市教委」参照。

- 13) 2012年4月19日放映 NHK ニュース「おはよう日本」参考。
- 14) 朝日新聞 2012年3月5日「新幹線客席のケータイ、○?×?」参照。
- 15) グラミンフォンは、バングラデシュの農村における深刻な貧困問題とそれまで電話サービスがなかったために生じていた諸問題を改善すべく開始された事業である。農村の女性25万人がグラミン銀行から低金利で融資を受け、それを資金として携帯電話を購入し、そのサービスを農村の人々に提供した。農村女性はこの事業で所得を得、女性の社会的地位向上を導いた。現在では多くの人が自分自身の携帯電話を所有するようになったため、事業内容も多様化しているのが現実である。
- 16) 2012年4月4日に行われた相愛大学入学式の学園長式辞で言及された話である。
- 17) 2012年4月17日および4月24日放映 NHK ニュース「おはよう日本」参考。

参考文献

- 阿部珠理 (2007) 「母語と国語のはざまで－インディアン同化教育の悲劇と言語復興」『月刊言語』1月号 第36巻 第1号、大修館書店、pp.50-53
- 平野次郎 (1999) 『図解 英語ものがたり－英語はなぜ楽しいのか?なぜ世界語になったのか?』中経出版
- Mas, Ignacio and Olga Morawczynski (2009) "Designing Mobile Money Services: Lessons from M-PESA." *innovations*. pp.77-91
- 宮原哲 (1992) 『入門コミュニケーション論』松柏社
- 森光有子、中島寛子 (2009) 『英語 vs. 日本人－日本人にとって英語とは何か－』開文社出版
- 21世紀研究会 (編) (2001) 『常識の世界地図』文藝春秋
- Pease, Allan and Barbara Pease (2001) *Why Men Don't Listen & Women Can't Read Maps: How We're Different and What To Do About It*. Orion Books.

三森ゆりか (2004) 「母語での言語技術教育が英語の基礎となる」大津由紀雄 (編) 『小学校での英語教育は必要か』慶応義塾大学出版会、pp.245-276

Tannen, Deborah (1990) *You Just Don't Understand: Women and Men in Conversation*. Ballantine Books.

八代京子、町恵理子、小池浩子、磯貝友子 (1998) 『異文化トレーニング－ボーダレス社会を生きる』三修社

財団法人国際開発高等教育機構国際開発研究センター (2010) 『平成21年度開発経験体系化研究事業 民間企業と国際開発 革新的パートナーシップによる企業の開発への貢献 報告書』

講演:

内藤直樹「アフリカのケータイ最新事情」、国立民族学博物館「みんぱくウィークエンド・サロン」2011年9月25日

西尾哲夫「新生アラビア語が生んだ“フェイスブック革命”」、国立民族学博物館「みんぱくウィークエンド・サロン」2012年4月15日

新聞記事:

「新幹線客席のケータイ、○?×?」(朝日新聞 2012年3月5日)

「男性諸君、日常会話をもっと」(朝日新聞 2012年3月8日)

「携帯出荷数、スマホで明暗 アップル躍進、シャープ3位」(朝日新聞 2012年5月9日)

「タブレット端末を全小中学校に導入へ 大阪市教委」(朝日新聞 2012年6月1日)

土井隆義「いじめられている君へ」(朝日新聞 2012年7月23日)

テレビ番組:

NHK ニュース「おはよう日本」(2012年4月17日)

NHK ニュース「おはよう日本」(2012年4月19日)

NHK ニュース「おはよう日本」(2012年4月24日)