

豊かに生きる誌上セミナー

Human Human

第3回 | ニューノーマル時代のコミュニケーション

脳科学で解き明かす「人」のトリセツ

『妻のトリセツ』で知られる黒川伊保子氏に、より良いコミュニケーションのヒントを伺ってきたこのコーナー。過去2回の連載では、脳科学の知見を元に、コミュニケーションギャップが生じる原因や解消法などを学んできましたが、「なぜ、コミュニケーションについて学ばないといけないのか？」と疑問に思う方もいるかもしれません。そこで最終回となる今回は、少し視点を変えて、コミュニケーション力が重視される社会背景や、これからのニューノーマル時代におけるコミュニケーションの課題などを、近年の社会変化とともに紐解いていきます。

「トリセツ」シリーズが必要とされる社会背景

おかげさまで、男女脳の違いなどを紐解いた「トリセツ」シリーズが想像していた以上に反響を呼び、ご愛読いただいています。逆に言えば、それだけ現代社会にはコミュニケーションギャップに悩む人が多いということにもなります。

考えてみれば、男女雇用機会均等法が施行された1986年以前は、男女が職場で一緒になることも少なく、家庭内の役割も、夫婦の口のきき方もきっぱりと分かれていました。平均寿命も今より短く、定年退職すれば、ほとんど人生卒業。このため、男女間のコミュニケーションギャップがあまり問題になりませんでした。ほんの35年前のことです。

また、1980年代までは、ビジネス社会も今より単調で、問題解決型の会話だけでミッシ

ンが成功していったのも事実です。私は1983年入社ですが、アップルもウィンドウズも登場する前、ハードウェア主体でソフトウェアがおまけだった時代です。やがて、ユーザインタフェースという概念が生まれ、情報機器のみならず情報そのものが使う側のものになりました。今では、究極のユーザ社会（SNS）です。

こうなってくると、ビジネスもユーザ目線に合わせて多様化する必要があり、「共感型」の目線が不可欠になりました。男女雇用機会均等法と社会の必然性によって、職場にも「問題解決型」と「共感型」が共存するようになったのです。

ここへもってきて、テレワークを基盤にした在宅勤務の普及。家族はかつてないほど濃密な時間を過ごし、職場仲間もかつてないほどに疎遠になりました。コミュニケーションにこそ「ニューノーマル」が必要な時代なのだと思います。



株式会社感性リサーチ

代表取締役社長／感性アナリスト 黒川 伊保子 氏

1983年奈良女子大学理学部物理学科卒、(株)富士通ソーシャルサイエンスラボラトリ入社。14年にわたり人工知能の研究開発に従事した後、コンサルタント会社や民間の研究所を経て、2003年に(株)感性リサーチを設立し、代表取締役に就任。2004年に脳機能論とAIの集大成による語感分析法「サブミナル・インプレッション導出法」を発表し、感性分析の第一人者となる。これらの研究成果を基にした多くの著書があり、中でも『妻のトリセツ』をはじめとするトリセツシリーズはベストセラーに。近著に『娘のトリセツ』『息子のトリセツ』『不機嫌のトリセツ』など。

脳科学から見たテレワークのリスク

さて、このテレワーク。移動時間の短縮や、オフィスの削減、多様な働き方の実現など、そのメリットが認知されたことで、コロナ収束後も、この選択肢は広がっていくでしょう。

ただし、脳科学から見ると、テレワークにはいくつかの懸念があります。その1つが、画面越しのコミュニケーションでは、対面に比べて共感が伝わりづらいということ。これは、共感を司る「ミラーニューロン」が不活性になるためです。ミラーニューロンとは、その名のとおり「ミラー（鏡）」のような役割を持ったニューロン（神経細胞）のこと。話す相手の表情や所作を写し取ることで、相手への理解や共感を促す働きがありますが、画面越しだとうまく働きません。このことを念頭に置き、Web会議などの際は、いつも以上に「心の通信線」を働かせたいものです。

もう1つの懸念が、若手社員の学びの機会損失です。脳は無意識のうちに、周囲から多くの情報を得ています。オフィスで働いていると、先輩の顧客電話への対応や、失敗して上司に叱られている様子などが聞くとともに入ってきて、そこから多くの教訓を得ています。テレワークだけでは、「先輩の背中」や「他人の失敗」に学ぶことができない。他人の失敗を見ないと、自分の失敗が稀くなります。

今後、テレワークが当たり前になった社会では、過度に失敗を恐れる社員や、ごく限られた

発想でしか語れない社員が増えることが懸念されます。そうならないためには、テレワークと出勤を適度に使い分ける、各自の経験や組織の暗黙知をうまく共有できる仕組みをつくるなど、コミュニケーションを閉じさせない工夫が必要ではないでしょうか。

これからの社会が求める「トリセツ」とは？

昨今、「共感性に乏しい社員が増えている」との声が各方面から聞こえてきます。携帯電話とゲームの普及で、幼少期に人間同士の対面コミュニケーション体験が少ない世代に、「ミラーニューロン不活性型」が増えているのではないかと考えられます。

ミラーニューロンが不活性だと、相手の言葉に頷いたり、相手の求める行動を察したりといった、共感に基づく行動が取りづらくなります。こういう社員に対しては、苛立たないで、丁寧に説明する必要があります。「話聞いているの?」「やる気あるのか?」「どうしてやらない?」は職場の死語と心得て。

まさに、コミュニケーションのニューノーマル時代。今こそ、コミュニケーションの原理を正しく理解することが大切です。対話がうまくいけば、互いの脳が活性化し、個々人のパフォーマンスも上がります。コミュニケーションは、人生を豊かにする鍵といっても過言ではないでしょう。