

## 飯島賢二の『恐縮ですが...一言コラム』

### 第 327 回 メール至上主義の弊害 ~円滑なコミュニケーションづくりの「鍵」

2009.8.30

先日、某国税当局関係者と雑談になった。  
...うちにもメール大好き・至上主義者がおり、困った場面がある。ある調査官が税務調査に行き、結果を目の前にいる社長さんにお話せず、「メールで送りますので、後でメールを見てください。」と言って、口頭の説明をせずに帰っていったらしい。当然、社長本人も、立合っていた税理士も啞然とし、驚愕のクレームになった。

最近、家庭内でもメールでやり合う夫婦がいるという。ただ黙々と食事をし、やがて黙って風呂に入り、意思表示は奥さんの携帯にメールで送る。仕方なく奥さんもご主人の携帯にメールで応える。「うっそ~」の世界である。これで「我家のコミュニケーションは万全です」と報告するらしい。想像するだけで、鳥肌が立つ思いである。

某上席クラスの調査官。寡黙で、ひたすらパソコンに没頭している姿を時折見かける。普段から饒舌(じょうぜつ)ではなく、周囲にいる部下達とは、あまり会話をしないようである。根が真面目なのであろう、無駄なおしゃべりはしない。が、何を勘違いしたか、すぐ隣にいる部下にメールで指示をすると聞いた時には、正直、言葉が出なかった  
...もちろん、全く呆れた稀有な例であり、こんな調査官は滅多にいないと弁解しておく。

メールをコミュニケーション手段だと勘違いしている人、意外と沢山いるのに驚いている。  
見るかどうかは別にして、とにかく急いで情報を提供したい、24時間何時でも、どこからでも、しかも大量な情報量を送信できる便利さは、かつての郵便やFAXの比ではない。確かに一方的に情報を送りつけるには、今までなかった画期的ツールである。  
だが、小生流に言わせてもらえば、メールは情報の、一方的伝達ツールであり、決してコミュニケーション手段ではないと断言したい。双方向になって初めて、電子的意思確認が出来るようになるが、それをもってコミュニケーションが図られたとは、とても言いがたい代物(しろもの)である。

メールの場合、「発信 = 受信」ではない。とりわけ、小生のようなメール不信者にとっては、受信したかどうかの確認が欲しいところであり、それをしないと、やりっぱなしで不安が残る。「君にはメールで指示したにもかかわらず...」と怒っている部長さんとその部下、どこの職場でもそんな光景を見ることが出来る昨今だが、これも部長さんの大きな勘違いであるに違いない。

益してや、「受信 = 理解」でもないこと、実に厄介である。人によっては色々な受け取り方がある。メールはその殆どが文書で送られ、履歴が残る。何で見ないのか！何で理解できないのか！と怒るのは正論であり、怒られる方は、弁解の余地もなく、すべて記録されている。

でも、メールで送れないものも沢山ある。文書でなく言葉の持つニュアンス、伝え方の気配り、労(いたわ)りのしぐさ、その人が醸(かも)し出す情感とデリカシー、心の触れ合う歓(よろこ)び等々、こんなものはいくら最高品質のパソコンでも、絶対、送り届けることは出来ない。

コミュニケーションとは、人と人が触れ合って初めて成り立つものだと思っている。そうだとすれば、メールで送りきれないものこそが、コミュニケーション成立には重要な要素となっているに違いない。**face-to-face**の対面コミュニケーションを不要とするメールシステムは、おのずからこの要素を必要としていない。そこに、メールの意義と価値観を認めることは本来のことである。

だからこそ小生、メールは(コミュニケーションの有益なツールであるが)決してコミュニケーション手段ではないと思っている。

最近どうも、社内のコミュニケーションがうまく取れないと嘆く管理職が多いと聞く。

メールに限らず、社内にはコミュニケーションの阻害要因が山積している。フレックスタイムや交代制勤務などによる、「共通の広場」の喪失。派遣社員やパート従業員、転職の増加といった就労構造の多様化。年俸制や成果主義に伴うストレスの発生等々、どうしてもディスコミュニケーション(dis-communication 相互不理解)になりがちな環境にある。

そのせいか管理職の大半が、部下とのコミュニケーションに違和感を覚えている。「言ったことしかやらない」「あいさつもろくにできない」「何を考えているのか分からない」。

かつて上司は部下を叱りとばし、できなければ何度でもやり直しを命じて鍛えてきた。部下もそれに耐えて、自分を伸ばしていく根性と能力を持ち合わせていた。

今の上司はそうにして自分を作ってきた人達だ。

最近の若い部下の中に、怒鳴りつけられても必死にこらえてついていく者は少ない。かつて認め合い、支えあった共通の基盤が崩れてしまったのだ。そのため、コミュニケーションの取り方に混乱が生じている。

だから余計、上司・管理職は安易なメールに頼ろうとする。**face-to-face**なしのメールであれば、厄介な人間関係で、お互いに嫌な思いをせずすみ、楽だからである。

今必要なことは、上司・管理職自らが、メールによる「コミュニケーションは通じないもの」という認識を自覚しなければならないということであろう。そして、メール万能・至上主義は、益々コミュニケーションづくりを阻害する危険性を秘めていること、顔と目と心がない限り、温(ぬく)もりのある触れ合いは出来ないことを、大切な部下たちに教えてあげなければならない。

管理職自ら発信して少しでも通じ合えるように、「能動型・発信型コミュニケーション」に転換し、そのための技術を磨くべき時であろう。あなたが動かなかつたら、部下は何も変わらない。円滑な意思疎通ができる、明るい開放的な社風をもつためには、上司・管理職の諸君にかかっているといっても過言ではない。