
5

世代間 コミュニケーションギャップ

さて、ここまでは、「問題解決と対話」の2種類、「身体の動かし方」の2種類（2×2、つごう4種類）について述べてきた。ここからは、また別の2種類について語ろうと思う。

世代間で起こっている、コミュニケーションギャップである。

実は、コミュニケーションにおける共鳴反応（うなずいたり、反射的に相手と同じ表情や所作をしたりして心を通わす行為）に世代差が生じているのである。

1990年代半ば生まれ以降の世代に、うなずかない若者が増えている。

新入社員の反応が弱い。若手と話を通じているか、よくわからない。ここ数年、そんな

嘆きを、さまざまな企業から聞くようになった。

実は十数年前、この世代が小学校に入ったころ、全国の小学校で、「1年生の反応が弱くなった」と言われたのだという。それまで1年生といえば、校長先生が朝礼で「1年生のみなさん」と話しかければ一斉に「はい、はい」と元気に手を挙げるものだった。ところが、妙にしくんとしている、と。

明らかに、コミュニケーションの共鳴反応が弱くなっているのである。



ミラーニューロン不活性型

共鳴反応を作っているのは、ミラーニューロン（鏡の脳細胞）である。

私たちの脳には、目の前の人の表情や所作を、まるで鏡に映すように、神経系にまると移しとる機能がある。それを担っているのがミラーニューロンだ。

目の前の人が満面の笑顔になれば、ついつられて笑顔になってしまう。手を振られ

ば、反射的に振り返す。あっち向いてほしい、に負けるのも、ミラーニューロンが正常に作動している証拠である。

「ね」と念を押されてうなずくのも、「1年生のみなさん」と大きな声で呼びかけた校長先生に、大きな声で返事をするのも、すべてミラーニューロンが反射的にやっていること。つまり、うなずかない若者は、それまでの世代から見ると、ミラーニューロン不活性化型ということになる。



フェイスもフェイスの経験不足が原因

ミラーニューロンは、赤ちゃんのとき、最大に活性化している。人間としての基本動作を身に付けるためだ。口腔周辺の筋肉の動きを移しとることでことばを獲得し、所作動作を移しとることで、手を使ったり、歩き始めたりするのである。さらに、表情を移しとることで、相手の気持ちになることも学ぶ。

赤ちゃんが共鳴するのは人間だけじゃない。カーテンが風になびくのに合わせて身体を

揺らしたり、クリスマスツリーの点滅に合わせて、口をパクパクしたりすることもある。この世のありようさえも、ミラーニューロンで感じ取っているのに違いない。

とはいえ、そこまでの強い共鳴反応のまま大人になるわけにはいかないのです、成長するにつれ、共鳴反応を弱めていく。通りすがりの人でもあやせば反応してくれた赤ちゃんが、3歳ともなるとそう簡単にはいなくなるので、それまでに劇的な減衰期があるのだろう。脳の機能性から言えば、小脳の発達臨界期の8歳ごろには、ミラーニューロン活性化が確定するはずだ。

このとき、最終的な反応の機能と度合いを決めるのは、日々の体験である。親と目と目を合わせ、うなずき合い、微笑み合っていれば、その反応が残る。仲間と顔と顔を合わせ、連携して遊べば、その反応が残る。

日々の共鳴体験がより少なければ、ミラーニューロンはより不活性化する。親が携帯端末の画面を見ている時間が長くなれば、当然、子どもの共鳴体験が減る。子ども同士がリアルに遊ぶ時間が短くなれば、当然、子どもの共鳴体験が減る。それこそが、1990年

代半ばを境に起こった変化なのだろう。

人類は、ミラーニューロン不活性型に進化したのである。

ミラーニューロン不活性だからダメという話じゃない。不活性同士は、それなりにうまくいく。要は、反応の強い者と弱い者の間の誤解が問題なのである。



うなずかない、心が通じない、気が利かない

上の世代からすると、ミラーニューロン不活性型は、うなずかない、心が通じない、気が利かないように見える。

というのも、この三つが、ミラーニューロンの仕事だからだ。

ミラーニューロンは、表情や所作を移しとる。

当然、うなずいたり、相手に合わせて、笑顔になったり、神妙な顔になったりするの

第一の仕事だ。

そうして表情が揃うと、心を通じる。人は、嬉しいから嬉しい表情になるのだが、嬉しい表情になると、嬉しい時に脳に起こる信号が誘発される。つまり、表情が移ると、相手の気持ちをリアルに感じ取ることになるのだ。私たちが、喜びを分かち合い、悲しみに心を寄せることができるのは、ミラーニューロンのおかげなのである。このため、表情が揃わない人とは、心を通じ合った気がしない。

ミラーニューロン不活性型の人にも、もちろん感情はある。リアルコミュニケーションで、とっさに揃えるという習慣がないだけ。SNSの「いいね」ボタンがあるから、かまわないのかもしれない。

ミラーニューロンは、目の前の人の所作を神経系に移しとることで、「何を、どのような意図で、どうしているのか」を直感的につかみ取ることに寄与している。「あ、彼女、あれを取りたいのに手が届かないんだな。手を貸してあげよう」というように。

ミラーニューロン不活性型は、目の前の人の行為を、ほんやりと車窓の風景のように眺

めるだけだ。当然、気が利かない。

ミラーニューロン不活性型同士は、互いに期待しないので、気が利かないことにも気づいていない。この世のすべての脳がミラーニューロン不活性型になってしまえば、案外、平和なのかもしれない。

上の世代の、ミラーニューロン不活性型へのネガティブな評価は、ギャップがあるから感じるだけ。ミラーニューロン活性度が同じ者同士には、何ら不満は生じない。

不活性型から見れば、上の世代は、うなずきすぎてうざいし、心を寄せようとするのが気持ち悪いし、気が利きすぎてひくくという感じなのに違いない。

まあ、そもそも、ミラーニューロン不活性型という言い方がフェアじゃない。若い世代から見れば、上の世代が、ミラーニューロン過剰活性型なのだから。

だから、これからは、ミラーニューロン不活性型を進化型と呼ぼうと思う。



職場の死語

さて、うなずかない、心が通じない、気が利かないの三拍子が揃うので、上司は、進化型の部下に「話聞いているの」「やる気あるの」「どうして、やらない」というセリフを言うてしまうことになる。

これ、言われた側はちんぷんかんぷんなのである。

本人にしてみれば、一生懸命話を聞いているのだから、「話聞いているの?」「やる気あるのか」と言われても答えようがない。「どうして、やらない」に至っては、「誰か、僕にやれって言いました? 言ってますよ。なのに、なぜ、叱られるんですかあ」てな感じだろう。

気の弱いタイプなら、ハラスメントを受けていると思ひ込むことになる。実際、「誰も私に仕事を教えてくれないのに、気が利かない、なぜやらないと叱られるんです。これってパワハラですよ」と、泣きながら人事に訴えてきたケースもある。

「話聞いているの」「やる気あるの」「どうして、やらない」は、言ってもその真意は伝わ

らないし、ほとんどの場合、威嚇されたと思われてしまうだけ。

もうこれは、職場の死語と心得よう。ここから先、絶対に言わない3語にしてほしい。

話を聞いていないように見えても、気にしないことだ。案外、聞いている。

気が利かないのは事実だが、暗黙の了解を期待しなければいい。「先輩が片付けているのに、なぜ手伝わないんだ？」なんて言わないで、「先輩が片付けているときは手伝えよ」と言ってみよう。

進化型は、他人の表情が気にならないので、威嚇されても気づかずに、飄々ひょうひょうと活躍できたりする。海外でもおじけづかないし。意思の疎通が悪いのは日本にいてもそうなので慣れているからなのだろう。進化型には、進化型のいいところがあるのである。



自分が進化型だと思ったら

自分は進化型かも、と思った方のために、アドバイスをしておこう。

「話聞いているの」と言われたら、「聞いてます。そうでないように見えたら、すみません」、「やる気あるの」と言われたら、「もちろん、あります。そうでないように見えたら、すみません」と謝ってしまえばいい。

「どうして、やらない」と言われたときも、「気が利かなくてすみません」と。

このアドバイスをある学生にしたなら、「すみません、すみませんって、簡単に言うけど、自分が悪くないのに謝るのは傷つくでしょう。自分の傷ついた気持ちをどうしたらいいのでしょうか?」と、質問されたことがある。

この本を読んでくださっている方の中にも、同じように感じる方がいらっしやるのだろうか。

この「すみません」は、自分の身を守る「すみません」であって、何ら傷つく必要がない。厳密には、「そう見えたこと」を残念に思っていると伝えているだけであって、自分に非がある（話聞いてなくてすみません、やる気がなくてすみません）と言っているわけじゃないのである。つまり、相手の「気持ち」にだけ謝って、「事実」は一步も退いてい

ないのだ。



気持ちにだけ謝る、気持ちにだけ感謝する

ビジネスでは、「気持ち」と「事実」を分けるコミュニケーションは、とても有用なものである。進化型のみならず、すべての人が知っておいたほうがいい。

「お気に障りましたか？ 申し訳ありません」という謝り方がある。

自分が何ら悪くなくても、相手がうんと年上で、あるいは顧客で、どうしても謝らなければならぬとき、これは役に立つ。気に障った「気持ち」にだけ謝っているのではなく、自分がしたことを謝っているわけじゃないので、自分の魂を汚さないで済むからだ。

私は、息子が小さい時、彼がちょっとだけはしゃいで、傍らにいた年配の女性にしかめっ面をされた時、「子どもがお気に障りましたか？ すみません」と謝った。「うるさくして、すみません」と謝ったら、子どもを叱らなきやならなくなる。そのシチュエーションでは、息子をそんなことで萎縮させたくなかった。なので、ただ、相手の気に障った「気

「持ち」にだけ謝ったのである。

気持ちにだけ感謝するという方法もある。

たとえば、接客業の方なら、顧客から「ここをこうしたほうがいいんじゃないの」「あの店では、こうしてる」「ほかの店なら、こんなことはしない」のように意見を言われることがあると思う。

そんなとき、「いちゃもんをつけられた」と感じて、心を固くしてしまうと、返すことが浮かんでこない。こういうときは、「ありがたいアドバイス」の体で、お気持ちに感謝してしまうのである。「参考（勉強）になります。ありがとうございます」のように。

参考になります、と言っただけなので、それを導入するかどうかの判断は、こっちにある。だから、何も心を重くする必要はない。

まあ、実際、参考にしてみてもいいと思うけどね。尖ったクレームにせよ、アドバイスとして受け止めれば、自分の伸びしろを知らせてもらったことになるのだから。

気持ちにだけ謝って、あるいは気持ちにだけ快く感謝して、事実が事実でクールに処理する。

相手の話は共感型で聞き、自分の話は問題解決型でする。

「得意なことが違うだけ」と割り切って、自分と違う誰かにイラつかない、誰かと違う自分に劣等感を抱かない。

この三つをマスターしてしまえば、職場の人間関係なんて無敵である。