

## 直接会って行うコミュニケーションの力

デジタル時代においても、直接会って行うコミュニケーションの力・影響がEメールなどより強いことをTime誌の6月22日号は伝えている。もともと私たちは直感的に「やっぱり直接会って話しかけないと駄目だ」と感じていたはずだ。ジョージメイソン大学のケビン・ロックマンとイリノイ大学のグレゴリー・ノースクラフト教授の研究はこのことを次の実験によって証明した。

200人の学生をいくつかのチームに分割し、核軍縮および企業による価格操作に対し提言をするように指示をした。あるグループはEメールでコミュニケーション、またあるグループはテレビ会議で、そして別のグループはフェースツーフェース(対面)コミュニケーションで作業をした。最終的に、対面コミュニケーションで作業を行ったグループが最も強い信頼関係そして効果的な協力関係を示した。一方で、Eメールで作業を行ったグループは協働関係が最も少なく、仕事の遂行度合いも少なかった。フェースツーフェース・コミュニケーションがEメールやソーシャル・ネットワークキングといったデジタルコミュニケーションより強力であることを確認したのである。

## 信頼を形成する機会を持つことが重要

ノースクラフト教授は次のように考える。フェースツーフェースコミュニケーションの会議では、参加者はどれほど同僚たちが意欲的に仕事に貢献しようとしているかを見ることができ、信頼関係を醸成できる。一方、Eメールでは、誰が一生懸命働いているかを知ることが出来ず、お互いがサボりだす傾向にある。「あなたがまじめに課題に取り組まないなら、私もやらないよ」とお互いが考え、「Eメールでは他の人たちがまじめに取り組んでいるか知るとも出来ない」と語る。

早速、ノースクラフト教授が勤務するイリノイ大学の News Bureau という大学広報サイトを訪問、彼の記事を見つけることが出来た。教授は「ハイテクツールを使ったコミュニケーションが、信頼(社員達を結束させ、責任を分担させるために重要な要素)を形成する上で必要であった個人的な交流・つながりを剥ぎ取ってしまう」「テクノロジーは私達をずっと効率的にはしたけれど、その



ノースクラフト教授

分効果の面では私たちは劣化してしまった」「何かが得られたけれど、同時に何か失われてしまった。得られたものは時間であり、失われたものは関係の質である。そして関係の質が大切である。」「社員たちがプロジェクトの下で協働する時に、信頼を形成する機会・場を持つことが重要である。」と語っている。

## ネット・コミュニケーションの限界を認識しておくこと

Time誌の記事に早速ネット上で反論が書かれている。「私は主にEメールで自分のチームを管理し、すべての私のビジネス上のネットワークキングはEメールで管理されている。多数の方法でコミュニケーションする能力は、一度たりとも個人がバラバラになっているといった感覚を持ったことはない。現実はその逆で、人々は多くの手段を与えられ、より一層貢献意欲を高めている。フェースブックは、人々がいかに人々と交わりたいと望んでいるかを示す良い事例だ。メディアは相変わらず『私たちは隣人を知らない』と書き立てている。メディアに対しては、コミュニケーションの増大が「共感」の減少をもたらしているといった間違った、検討不足の論理を書かないで欲しいと言いたい。」

ノースクラフト教授は、このことを否定はしていない。「これらネットのコミュニケーションメディアにだけ頼りすぎることは潜在的に危険であることか、少なくとも限界があることを認識しておくべき」「人々が直接会ってコミュニケーションすることによって、その後のEメールなどのネット上のコミュニケーションに対し良い影響力を与えることができ、彼らの関係は維持できるであろう。しかし、しばらくするとその効果は薄れ、信頼、貢献意欲、忠誠心を活性化するために、再び直接会う機会を持つことが必要だ」と説く。

ネット上で議論するとき、自説に拘るあまり、つついストレートで攻撃的な表現になってしまうことは日々経験することである。数年前に、あるアメリカ人が「Don't click the button! 今あなたが書いたその文章をすぐ相手にメールで送りつけるのはちょっと待って。一呼吸をおいて、相手を傷つけないか、今一度読み直してみよう!」と歌っていたのを思い出す。そして、もし相手と過去に直接会う機会があり、その誠実さ、真摯な話ぶりに触れており、その顔を思い出すときには、失礼な文章の送付は避けられるかもしれない。

## 編集後記

相手の目の動き、顔の表情、声のトーン、動作などすべての要素を観察できれば、相手の発言の真意を把握しやすいし、相手の理解・信頼が深まるのは当然です。また、直接会ってコミュニケーションすることの効力は時の経過とともに半減していくとするノースクラフト教授の視点は確かに納得できます。 野尻