

インターネット時代に生きる私たちと社会

17FQ076 諏訪 加寿美

1. はじめに

新型コロナウイルスという得体の知れないウイルスが世界各地に広がった。それにより今まで当たり前だったことが当たり前ではなくなってしまう。学校での授業や職場での会議では十分な感染対策を行う、会食や旅行などはなるべく控えるなど細心の注意を払わなければならなくなった。そんな中、感染防止のためインターネット回線を通して遠隔で行うオンラインを使用したコミュニケーションの場が増えた。今年は世界中の多くの人がオンラインコミュニケーションを使用したのではないだろうか。私自身もオンラインを利用した授業や面接、帰省や飲み会をしたことがある。本来であれば対面でできたこともオンラインを介して行われる機会が増えた。新型コロナウイルスによってオンラインで行う物事が増加したが、以前からオンラインゲームやオンラインショッピングといったオンラインを利用したものは存在していた。以前からあったものと今回を機に増加したものの大きな違いは「コミュニケーション」が介入するかしらないかという部分であろう。コミュニケーションは、どこへ行っても人間関係を築く上で必要不可欠であり、求められる。オンラインを介したコミュニケーションとどのように向き合っていくべきか。本論文では、オンラインコミュニケーションと人との関わりに焦点を当てて述べていく。

2. オンラインコミュニケーションについて

2-1 オンラインコミュニケーションとは

そもそもオンラインコミュニケーションとはどのようなものなのか。オンラインとコミュニケーションの2つの単語が組み合わさってできている。オンラインは「コンピューターの入出力装置などが、中央処理装置と直結している状態。また、端末がインターネットなどの通信回線に接続されていること。」¹コミュニケーションは「社会生活を営む人間が互いに意思や感情、思考を伝達し合うこと。言語・文字・身振りなどを媒介として行われる。」²ということが辞書的意味である。

¹ 「weblio 辞書」

<https://www.weblio.jp/content/%E3%82%AA%E3%83%B3%E3%83%A9%E3%82%A4%E3%83%B3>

² 「weblio 辞書」

<https://www.weblio.jp/content/%E3%82%B3%E3%83%9F%E3%83%A5%E3%83%8B%E3%82%B1%E3%83%BC%E3%82%B7%E3%83%A7%E3%83%B3?dictCode=SGKDJ>

オンラインコミュニケーションは、メールやチャットなど文字のみのコミュニケーション、電話を利用した音声のみのコミュニケーション、ビデオ通話を利用した音声と動画のコミュニケーションの3つがある。新型コロナウイルスの影響によって対面コミュニケーションが困難になり、増加した方法は最後に述べた音声と動画のコミュニケーションである。

2-2 言語・非言語

コミュニケーションと聞くと言葉でのやり取りを中心に考えがちだが、実際はそうではないのかもしれない。辞書的意味で示したコミュニケーションを分けると、言語・非言語に分けられる。言語は文字や言葉によるコミュニケーション。非言語はジェスチャーや表情など言語以外のコミュニケーションである。服や髪形もその人を表現する非言語コミュニケーションの1つとしても捉えられている。

対面コミュニケーションの場でもオンラインコミュニケーションの場でもコミュニケーションは他者に何らかのメッセージを伝えようとするところから始まる。伝えたい内容を一方的に発信するだけでなく、相手がその内容を理解して初めてコミュニケーションは成立したと考えることができるだろう。

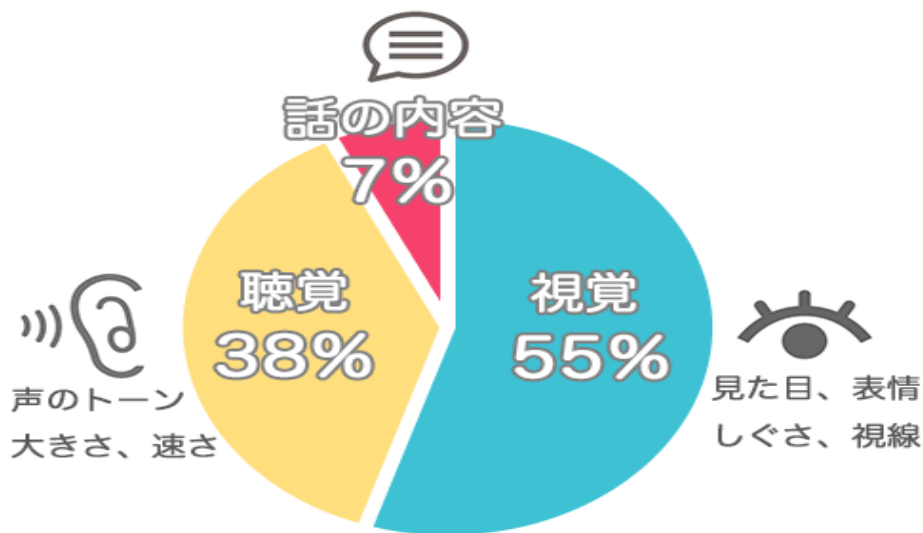


図1 メラビアンの法則

図1は1971年にカリフォルニア大学の心理学者アルバート・メラビアンが提唱したメラビアンの法則を表している。³コミュニケーションの際、人はどのような情報に基づいて印象を判断するのかについての実験結果をまとめた図である。人がコミュニケーションで重視する割合は、「見た目、表情、しぐさ、視線」といった視覚情報が55%、「声のトーン、大きさ、速さ」といった聴覚情報が38%、「話の内容」の言語情報が7%だと言われている。

対面コミュニケーションはすべて見えているため視覚からも情報を得やすいが、オンラインコミュニケーションはタイムラグがあったり、表情が見えにくかったりするため情報取得が難しい。発する側が言葉や表情に気を付けることはもちろんのことであるが、受ける

³ 「モチラボ」 <https://motivation-up.com/motivation/merabian.html>

側も相手が何を伝えたいか理解しようとする必要がある。

2-3 コミュニケーションと人間

齋藤孝氏は著書『コミュニケーション力』で以下のように述べている。

「私たち人間は、コミュニケーションをしたいという欲求を強く持っている。一人きりになるのは寂しいし、怖い。(中略) 私たちは気持ちを誰かと伝え合い、あれこれと話をしなければいけない存在なのだ。」⁴ (齋藤孝, 2004)

このように人間にとってコミュニケーションは生きていくために必要不可欠な手段であることが分かる。パブリックな場でもプライベートな場でもコミュニケーションを通して互いを知り、「つながり」、「信頼関係」が構築されることは確かだろう。さらに、知らなかったことや忘れていたことなど「気づき」を得られる機会にもなる。パブリックな場である職場では円滑なコミュニケーションによりミスを減らしたり、場の良好な雰囲気をつくったりして作業効率を上げ、利潤を求めるために重要な手段となる。しかし、プライベートな場である家族や友人とは感情や思考を交流すること自体に意味を見出す。損得勘定で動く人はそうそういないだろう。その時思ったこと・感じたことを気軽に発信することができるだけでも生きがいになる。全て共感しなくても他者と共有することに快適さを感じるのではないだろうか。

3. 人と人との関わり

3-1 他者との関わり

他者と関わっていくうえでコミュニケーションは必須だ。平田オリザ氏は著書『わかりあえないことから』で以下のように述べている。

『人びとはバラバラなままで生きていく。価値観は多様化する。ライフスタイルは様々になる。それは悪いことではないだろう。日本人はこれからどんどん、バラバラになっていく。(中略) だから、この新しい時代には、「バラバラな人間が、価値観はバラバラなままで、どうにかしてうまくやっていく能力」が求められている。私はこれを、「協調性から社交性」と呼んできた。』⁵ (平田オリザ, 2012)

バラバラな価値観を1つの方向に向かわせるのではなく、わかりあえない様々な価値観を互いに受け入れて理解しようとするのが求められている。オンラインコミュニケーションにおいても何を伝えたいのか、限られた情報の中から汲み取る力が試される。

ひとつの例としてオンライン飲み会が挙げられる。新型コロナウイルスの影響で飲み会が難しい状況になり、オンライン上で飲み会をする機会が増加した。他者とのコミュニケー

⁴ 齋藤孝『コミュニケーション力』(岩波新書、2004年) 49-50頁

⁵ 平田オリザ『わかりあえないことから』(講談社現代新書、2012年) 205-207頁

ションに置いて、たとえオンライン飲み会をしなかったとしても、それなりに有意義な生活を送ることができるだろう。しかし、自粛期間で家の中にいる時間が多くなり、コミュニケーションをとる場が減った。その分、感情の交流によるつながりを以前よりも積極的に求めている結果オンライン飲み会というコミュニケーションの場が設けられたのではないか。私自身も何度かオンライン飲み会を経験して、改めて人とのつながりは心を豊かにさせてくれるものであり、新しい気づきを与えてくれる機会になると実感した。言語情報はもちろんのことだが、画面の周囲に見える非言語情報に目を向けてコミュニケーションをとる機会が増えた。それにより、相手の知らなかった趣味や癖など様々な情報を発見することができ、コミュニケーションをとる際の材料となった。また、相手も非言語情報に気を配って話をしてくれる人の場合、非言語情報によって得た私のプライベートな部分に興味をもって話を進めるため、非常に心地よい時間を過ごすことができた経験がある。プライベートという少し深いところに触れて理解しようとしてみることで、わずかではあるが信頼関係が築かれるのではないかと考える。この信頼関係は、新型コロナウイルスが治まり対面で会うことができた時の大きな喜びにつながるだろう。

3-2 社会との関係性

インターネットの普及により社会も大きな変化を遂げている。「インターネット上で、現実には出会わなくても、パーソナルなコミュニケーションが交わされているのではないか。コミュニケーションの概念に革新が齎されたわけである。」⁶ (古畑和孝, 2008) このようにすでにオンライン上での交流は以前から存在するものであった。多少なりとも時間はかかるが、形になり、生活を営む上で当たり前になり、少しずつ社会に溶け込んでいく。この繰り返しにより社会が形成されていくのではないだろうか。自粛期間中に YouTube 上で料理やレシピの動画を見て作り Instagram に投稿する人が増えたり、運動やダイエットの動画を投稿したりする人が多くみられた。人に会えない中でも SNS を介してつながろうという意識があったように感じる。新型コロナウイルスとともに生活していかななくてはならない今だからこそ生まれた新たな楽しみ方であろう。社会情勢に合わせて利用できそうなもの・ことを試行錯誤しながら対応し、変化していく。変化を重ねていくことで、また新たな変化材料が増えていく。社会が形成されていく仕組みも「つながり」や「気づき」が関係してくると考えられる。

4. オンラインコミュニケーションの可能性と限界

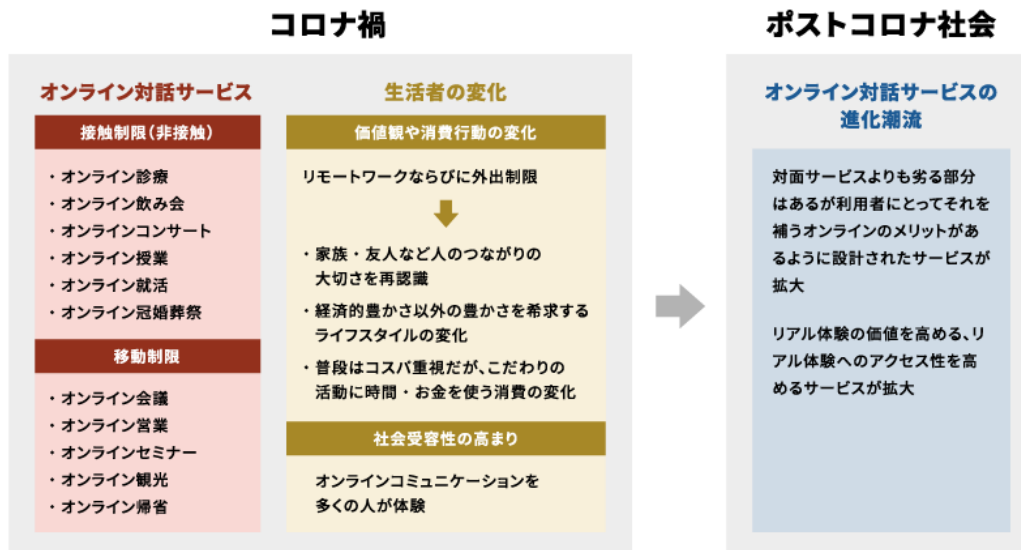
4-1 可能性

人とのつながりを大切にしたい思いがあるにも関わらず、新型コロナウイルスの感染を防ぐため対面で会話ができない。そこで注目を集めたオンライン。2020 年は「オンライン〇〇」という言葉が多く見られた。メディアでも取り上げられる機会が多々あったため、オ

⁶ 古畑和孝『インターネットコミュニケーション考——SNS ミクシィにおける一事例を通して——』(2008) <https://apps.v.main.teikyo-u.ac.jp/tosho/kfuruhata12.pdf>

ンラインを利用してコミュニケーションを図っている社会の様子は若者のみならず、高齢者にも広く知れ渡っただろう。

図2 ポストコロナにおけるオンラインコミュニケーションの潮流



出所：株式会社三菱総合研究所作成を筆者引用

図2は今後の進化、高度化におけるオンラインコミュニケーションの潮流についてまとめたものである。⁷従来の対面サービスより劣る部分があっても、メリットが利用者にもたらされるようにバランスよく設計。リアル体験の価値を高めアクセス性を高めるサービスを拡大させるニーズに沿っていくと考えられている。図2に示されているように様々なことがオンライン化された。私自身、オンライン観光を体験した。交通費や宿泊費がかからないため低コストで観光を楽しむことができる。低コストならば、幼い頃から様々な景色を見て感受性を育てたり、室内での新たな娯楽として定着したりする可能性がある。今回は画面上だったが、VRを利用したらより一層リアルを味わうことができると感じた。しかし、見物だけでなく食も楽しみたい欲がわいてしまったため、可能なことは限られているのではないかと感じた。

4-2 限界

4-1の最後で述べたように、観光の中に食べることや触ることなど、現地でしかできないような生を求めると実現が難しくなる。画面上に見えているものしか視覚情報として入ってこないため、実際とのギャップは感じるだろう。これは人を見る際も同じである。特に初対面の場合は言語情報に加え、ありとあらゆる非言語情報を収集しコミュニケーションの判断材料にしなければならない。オンラインでの内定式の際、私自身もだが、緊張で表情が硬い人が複数いた。「内定式だから緊張しているのだろう」と汲み取る力があれば幸いだが、「怖そう、冷たそう」と捉えられてしまう場合もある。表情がよくわかるため感情が伝

⁷株式会社三菱総合研究所「ポストコロナにおけるオンラインコミュニケーションの潮流」
<https://www.mri.co.jp/50th/columns/communication/no01/>

わりやすい、タイムラグなく話ができるなど対面コミュニケーションであればリアルな情報をスムーズに伝えられる。歩いたりお辞儀をしたりといったちょっとした動作、背の高さや姿勢といった見た目などオンラインコミュニケーションを通しただけではわからない部分は数多くある。オンラインによる便利な手段は増えたが、画面のサイズが限られているオンラインでは対面以上に非言語情報に気を配ったコミュニケーションをとることで多少なりともすれ違いやストレスを軽減することができるのではないだろうか。

5. 考察

オンラインコミュニケーションの可能性と限界について、人との関わりやそこから始まる社会形成にも目を向けて考えることができた。新型コロナウイルスにより外出が制限された中、ネガティブに捉えず、今だからできることを考え、いくつかオンラインを利用したものに参加したことがある。自分の経験をもとにして気づいたオンラインとコミュニケーション、人と社会について論じることができた。オンラインでコミュニケーションをとる機会に何度か参加しないと見つけられないような目に見えない人間の感情の部分について考えを深められた。新型コロナウイルスが治まった後も進化していくオンラインコミュニケーション。現在のニーズを考えながら今後のニーズについて考える良い機会になった。

6. おわりに

オンラインコミュニケーションは根源的なあり方である人と人との関わりについて気づかせてくれたのではないだろうか。コミュニケーションは、どこへ行っても人間関係を築く上で必要不可欠であり、求められる。オンラインを介したコミュニケーションとどのように向き合っていくべきか考えた結果、新型コロナウイルスの影響により対面コミュニケーションが難しくなり一見、人と人を離れたように感じた。しかし、物理的な距離以上に精神的な距離を近づけたように思う。離れていてもつながっていられることを幸せに、つながることを大切にするということを再確認できた。コミュニケーションをとる相手がいることで自分が支えられていると同時に、自分も誰かの支えになっている。1人の人間の力なんてたかが知れていると考えている人も多いと思う。ただ、平等に与えられている今この時をどのように過ごすかは自由である。何でもかんでも新型コロナウイルスのせいにするのではなく、人々がどう乗り切るか試されていると考えて柔軟に変化するべきである。少なくとも「オンライン〇〇」というオンラインを利用したものが増えた。これは立派な変化と言える。新しい何かを生み出すには多大なる労力と勇気がある。世界中が同じ状況にいる今、世界中がつながって知恵を出し合い、油断せず考え行動し続けることで乗り越えていけるだろう。