

2019. 7. 2 (火)

宛先のあるコミュニケーション

—ひとりひとりをリスペクトする「よりよい社会」の条件—

田 中 耕 一

はじめに

おはようございます。田中です。

今はじめに「おはようございます」という「あいさつ」をしましたが、今日は、この「あいさつ」について少し話しをしたいと思えます。

「よりよい社会とは」というのが今日の大きなテーマですが、「みんながあいさつするのがよい社会である」とか、もちろんそういう話しではありません。たしかにきちんとあいさつできない人もいますので、あいさつできた方がよいことはよいと思いますが、そんな小学生にするような話しをしようというのではありません。「よりよい社会とは」という大きなテーマとのつながりは、あとで少し説明します。

背中に投げかけられる「あいさつ」

この「あいさつ」について、私はいつも困惑するというか、居心地が悪いと感じることがあります。それは、例えばコンビニやスーパーであれ、モールやデパートの売り場であれ、銀行などの窓口であれ、何か買い物をして支払いを済ませたり、手続きを済ませたりしてから、その場を立ち去ろうとするときの

ことです。そのようなときに、その場を立ち去ろうとする私の背中に向かって、後ろから「ありがとうございました」というあいさつ、あるいはお礼を投げかけられるということがよくあります。みなさんにも多分そういう経験があるのではないかと思います。そのとき私はどうしても困惑したり、居心地が悪いと感じてしまいます。

なぜだと思えますか？

まず、あいさつというものは、基本的に一対一で面と向かって交換するものなのだと思います（これはとても重要なことで、今日の大きなテーマと関係します）。ですから、背中に向かって後ろからあいさつされると、私としては、つい振り向いて（「どういたしまして」と）あいさつを返さなければならないという気持ちになってしまいます。

もちろん、実際にやったことはありませんが、本当に振り向いたら、きっと相手はびっくりしてしまうでしょうし、あるいは振り向いたときにはもう背中を向けているかもしれませんね。ですから、こちらとしては、振り向きたい気持ちを抑え、何か後ろめたい気持ちを抱えながら、「知らんぷり」をしてその場を立ち去らなければならないわけですね。これが私が感じる困惑、居心地の悪さの中身です。頼むから、背中に向かってあいさつしな

いで、いつも思っています。

合唱のような「あいさつ」

これと似ていますが少し違うのは、先ほどの場合とは反対に、買い物や手続きのために、店舗や売り場などを訪れたときに起こるあいさつの嵐でしょう。そう、あの「いらっしゃいませ」の大合唱です。

今や多くの銀行では、窓口の背後の広大なバックヤードと人員を見えなくする（あるいは本当に削減する）ようにしていますが、かつて銀行の店舗に入ったとたんに、まるでスーパーの特設の食品売り場かのように、「いらっしゃいませ」の大合唱が響いてくるというのは、とても違和感がありました。銀行で、通りすがりの客（？）の注意を引く必要があるとは思えないからです。そうはいつでも、ひとりひとりに「いや、どうも」と応えて回るわけにもいきませんし、よく見るとそもそもデスクワークをしたり、あらぬ方向を向いたりしながら「いらっしゃいませ」と言っている人も多くて、いったいだれにあいさつしているのかなあ、という不思議な感覚にとらわれました。

これは、はじめにだれかが「いらっしゃいませ」と言うと、連鎖的にみんなが言い始めるだけで、別にだれかに言っているわけではありません。みんなが次々に言う「いらっしゃいませ」で、あたかもみんな一緒に頑張っているぞ、という感覚を共有しているのでしょう。

そう言えば、日本では、小学校のころから、クラスみんなが一緒に「おはようございます」「ありがとうございます」などと声を合わせて合唱していませんでしたか？ た

しかにあいさつの宛先は一応は先生なのですが、先生個人にあいさつをするという感覚ではなかったと思います。それよりもみんなが声を合わせる儀式のようなものですね。

宛先のあるコミュニケーション

——ひとりひとりをリスペクトする「よりよい社会」の条件

さて、もう一昨年度ですが、2017年4月から1年間、ドイツのデュッセルドルフ大学に客員教授として迎えてもらいました。ドイツで暮らしてみると、はじめから分かっていたことではありますが、今お話ししたような、あいさつに関わる困惑、居心地の悪さはまったく経験しませんでした。

あいさつというものは、基本的に一対一で面と向かって交換するものという原則が守られているので、背中にあいさつやお礼を投げかけられるということはありませんし、したがって、振り向かなくていいのかなあなど感じることはまったくありません。もちろん、店舗に入ったとたんに、あらぬ方向を向きながら「いらっしゃいませ (Herzlich willkommen!)」の合唱が起こるなどということも絶対にありません。

微妙なのは、軽い別れのことば Tschuss で、もちろん合唱にはなりません。少し歌うような感じになることがあります。まあこれはイタリア語の Ciao とか、英語の Bye も同じだと思いますが。

反対に言えば、あいさつをされたのに、それを無視するとか知らん顔をするのはもってのほかです。なぜなら、あいさつは日本のように宛先のない大勢のひとたちを一方向的に投げかけるものでは決してないからです。

もし日本のように、あいさつが宛先のない掛け声のようなものであれば、いちいち応えることなく知らん顔をしてもよいというか、むしろそうしないといけません。しかしあいさつがあくまではっきりとした宛先をもつ場合には、それにしっかりと応答しなくてはなりません。

さて、なぜ日本の場合、あいさつ（一般化すれば、コミュニケーション）が一对一で面と向かって交換するものではなく、一方的に投げかけたり、宛先がなくてむしろ仲間たちと合唱するようなものになってしまうのでしょうか？ そこにはさまざまな文化的・宗教的な違いが横たわっていますし、よく考えてみれば、いったいどちらがあいさつ（コミュニケーション）の本来のあり方なのかということも、それほど自明ではありません。

したがって、あまり決めつけてももいけないのですが、それでもそこにはやはり根本的な良し悪しの違いがあるように思います。それはひとりひとりの人間にしっかりと注意を向けるのか、それとも十把一絡げにしまったり、あるいはそもそも他者に注意を向けるというよりも仲間内で盛り上がりしてしまうのか、という違いです。ひとりひとりの人間

にしっかりと注意を向けて、宛先のはっきりしたあいさつ、さらにはコミュニケーションをすることが、ひとりひとりの人間を大事にしたり、リスペクトする「よりよい社会」の条件のひとつであることは、明らかだと思えます。

ところで、最近のみなさんが大好きな SNS によるコミュニケーションは、もしかすると、海外の場合も含めて、日本のあいさつやコミュニケーションと共通性があるかもしれないという気がします。例えば、Twitter での私の tweet は、原理的には、特定のだれかに向けられた、宛先の明確なコミュニケーションではありません。

だとすると、現代社会はコミュニケーションの可能性を爆発的に増大させました（それはもちろんよいことだと思います）が、それにもかかわらず、もしかすると「よりよい社会」とは逆行しているのかもしれない。宛先のないコミュニケーションの氾濫！ ここからは、もう今日の話しを越えてしまいますので、どこかの授業で話すことにしましょう。

（社会学部教授）