欧州からニッポンを見る ―――― vol.342

# 21世紀は共感力を高めることが、あらゆる問題解決に繋がる

在仏コラムニスト　安部 雅延

## Z世代も納得する共感力

日本ではZ世代と話が通じないという。Z世代の新入社員の研修で「これから海外に行くことも多いから、日本人としての自分のアイデンティティを強く持つべきだ」と講師がいうと「あのう日本人って何ですか？　自分とかアイデンティティの意味が分かりません」との質問が返ってきたという話を聞いたことがある。

ある新卒の新入社員は「これまで一度も日本人について考えたことはないし、そんなアイデンティティはいらないと思います」という反応もあったという。SNSの時代でアイデンティティが希薄な若者も増えているようだ。

日本で世代間の誤解発生の顕著な表現の例は「遠回しな言い方」「短縮された言葉」毎年増え続ける「新語」が多いからと言われ、どれも世代間のコミュニケーションに不調をきたす原因となっている。

たとえば、「水を差す」「バスに乗り遅れる」「踏み台にする」「温室育ち」「尻尾を振る」などの表現はZ世代には理解不能という。たとえば「彼は温室育ちだから」というと「彼は普通のマンションで育っていますよ」などという返事が返ってきたりする。

そのため、古い世代が常識としている表現はなるべく避け、直接的表現だけにするべきという「Z世代との付き合い方」のノウハウ本まで出ている。逆にZ世代向けに古い世代とのコミュニケーション本もある。そこには誤解を回避するため、正直に確認作業を怠らないことが書いてある。

実は異文化理解、異文化間コミュニケーションを専門とする筆者からすれば、世代間のギャップも異文化なので、誤解回避の方法は同じだ。同じ日本人同士でも誤解回避に十分役立つ方法だが、キーワードは確認と共感、質問力を向上させることだ。

確認作業は、相手の言ったことを言い方を変えて意味を確認する作業だ。そうすれば単語上の誤解は最小限回避できる。さらに相手の言ったことに共感を示すことだ。実はこれが日本人には最も不得意なことで、「私もそんな経験あります。だからよく分かります」となかなか言えない。

そこで日本人がコミュニケーション力をアップするための大切な点は、共感力にあると言える。ビジネスの世界でも政治外交の世界でも、SNSのコミュニケーション革命によって共感力は必須のスキルと言われている。デンマークでいじめ対策で開発された共感プログラムも世界にその方法論が波及している。

ビジネスの世界で営業力、プレゼン力の鍵を握る説得力も共感を引き出し、信頼関係を構築するための必須スキルと位置づけられている。国民を説得する政治家の説明責任も、誰もが納得する説得力が問われているわけだが、そこで重視されるのも共感力と言える。

「説明責任を果たしていない！」とメディアは政治家を批判するが、当の本人は説明しているつもりなのか、何とか急場をしのいでいるだけの説明なのかよくわからないケースもある。人の心を動かしていくらの政治家が少ないのはどうしてなのか。共感力と説得力は表裏一体の関係で、共感力がなければ説得力は半減する。

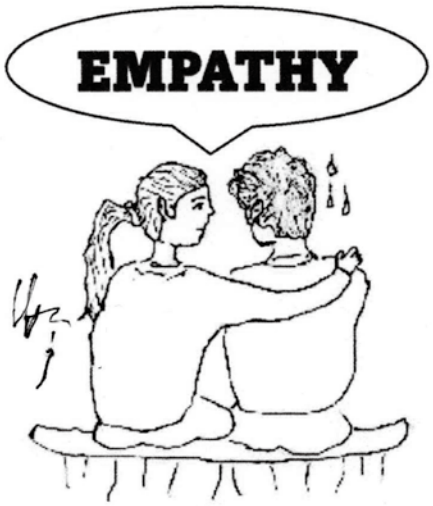
## 共感と同情の違い

実は共感力は、欧米のビジネススクールで教えるリーダーシップ、マネ

ジメントのコアスキルであり、今起きているウクライナやイスラエルの戦争でも問題解決に大きな影響があると考えられている。

同情は共感と違い、上から目線で相手に惨めさを味わわせる可能性がある一方、共感は同じ立場に立って相手を支援することで、人間関係構築に大きく役立つと言われている。

共感を持つことを「その人の立場になって考える」と日本では言うが、アメリカには「他の人の立場で1マイル歩く」という慣用句がある。他の人が経験していることを理解する能力であり、さらには相手の思考プロセスもより深く理解できる。




能登半島地震で、多くの人が家とライフラインが失われ苦しんでいる報道が繰り返されている。その人たちに寄り添い、理解し、支援することに共感は欠かせない。一方、同情は、他の人に対して悲しみを感じ、他人の不幸を憐れむという意味もある。

この共感（ｅｍｐａｔｈｙ）と同情（ｓｙｍｐａｔｈｙ）の英語の語尾「ｐａｔｈｙ」は、ギリシャ語で「苦しむ」を意味する「ｐａｔｈｏｓ」に由来する。これら2つの感情は似ているが、違いがある。同情を感じている人は、他人の喪失が自分にとって何を意味するのかを完全には理解していない可能性がある。

ところが共感は、自分自身の経験に重ね合わせ、他の人が経験していることへのより深いつながりを持つことができる。上司は部下の教育で「自分がしてほしいように他人に接しなさい」という教えがある。

職場内の誰かが、親族の不幸で喪失感を経験したとき、上司が同情的に反応すると他の部下にもその心は伝わる。一方、共感の場合、部下と同じ立場で共感するので伝わり方は違う。日本では上司に同情してもらうことを愛情と勘違いする場合も多い。

職場でも共感力はリーダーだけでなく、同僚同士でも非常に有効なスキルだ。それは1回教えれば習得できるものではなく、頻繁なトレーニングが必要だ。言語の習得同様、繰り返しの実践の中で、自然に共感し、適切な対応がとられるようになる。

感情的な反応を教えるための最良の方法の1つは良いロールモデルを示すことだ。また、つまり、似たような状況を経験した人と感情共有する姿を示すことだ。

世界中の弱小国を債務の罠にかけようとする中国は、かつて貧しかった頃の中国の経験を引き合いに出して、貧困に苦しむ途上国に寄り添うポーズを見せながら、返済不能な支援を行い、返済不履行を理由に湾岸施設などの支配権を獲得している。

これは共感力を悪用して、相手を支配するわけだが、冷静に考えれば、中国が貧しさを心の底から学習しているのであれば、貧しい国への支援には返済不要な補助金、技術供与、適切なガバナンスなど持続可能な援助を優先しているはずだ。

もう1つ、共感力を鍛えるには何が必要かと言えば、1つは聞き上手になることだ。一般的にはアクティブリスニングの手法を使い、確認と共感のフィードバックで相互理解を深めることだ。さらに相手の置かれている状況を思い描くこと、問題解決のために同じ目標を共有し、一緒に考え、取り組むことだ。

また、相手との違いを正確に把握すること、人間は多様な生き物であることを認めることなどだ。共感力は海外駐在する人たち、職場がすでに多文化な場合、また、ジェンダーの多様化が進んでいる職場、人種や宗教など多様な価値観が存在する職場などでは、特に必須だ。

共感力が高ければ、今の世界の厳しい状況を前にして、皆が自分に何ができるだろうかと考えるはずだ。何もできなくても何らかの形で戦争に苦しむ人々に寄り添うことができる。つまり共感力の強さが危機回避に大いに役立つことになる。