

男女間コミュニケーションはなぜすれ違うのか 宮木 由貴子

＜男女で異なる「コミュニケーション・プロトコル」＞

男女間のコミュニケーションがとかく噛み合わないというのは、古今東西のテーマである。筆者の過去の通信メディア利用に関する調査研究においても、男性がコミュニケーションを情報伝達の「手段」と捉え、無目的なやりとりを面倒臭がる傾向があるのに対し、女性はそれ自体を「娯楽」と捉え、やりとりを楽しむ傾向が強い点が認められている。また、幼児期の遊びを見ても、女兒がまだ文字も書けないうちから「手紙」と称して落書きのやりとりを楽しむのに対し、男児はひたすらモノで遊ぶ傾向が強い。それらの違いは脳科学からも研究されるなど、男女のコミュニケーションは脳の構造からして異なることがわかっている。

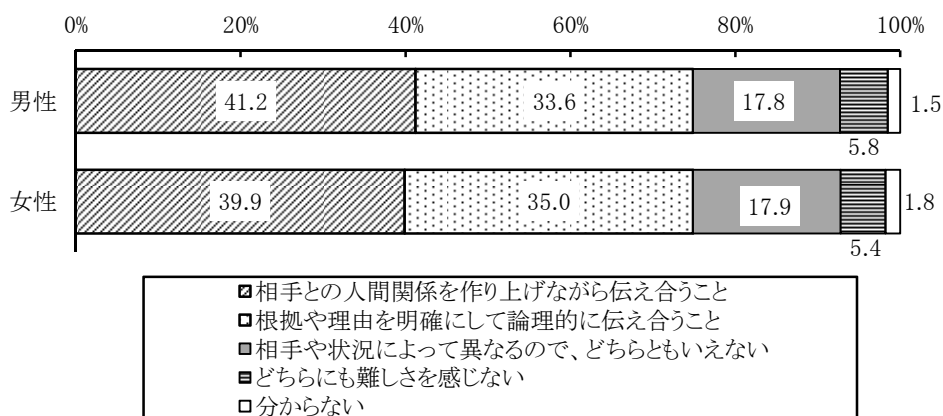
つまり男女間で円滑なコミュニケーションを行うには、闇雲に自分の主張を相手にわからせようとするより、男女双方の考え方や約束事、いわゆる「コミュニケーション・プロトコル」を理解しておくことが有効なのである。

＜コミュニケーションにおける難しさ＞

それでは、男女のコミュニケーション・プロトコルは、どのような点で異なっているのだろうか。これについて、2013年3月に文化庁によって実施された「国語に関する世論調査」から考察する。

まず、人とのコミュニケーションで難しいと感じることについて尋ねたものをみると、男女とも最も多いのは「相手との人間関係を作り上げながら伝え合うこと」で、これに「根拠や理由を明確にして論理的に伝え合うこと」が数パーセント差で続いており、両者ともほとんど男女差は見られなかった（図表1）。

図表1 人とのコミュニケーションで難しいと感じること(性別)



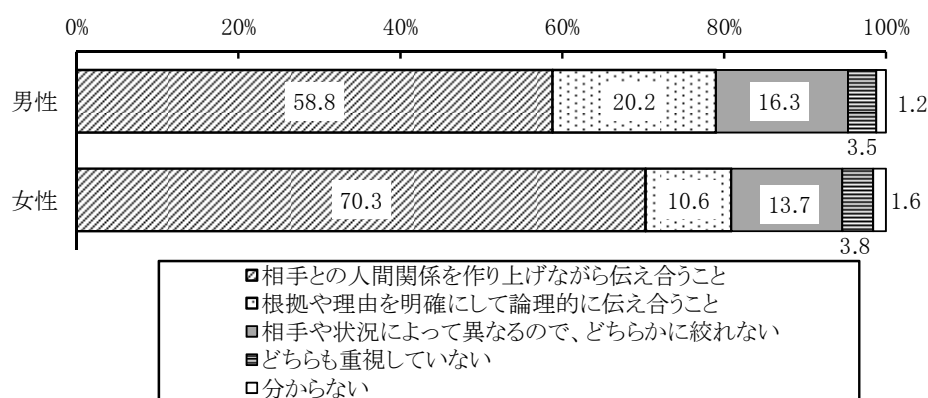
資料:文化庁「平成24年度 国語に関する世論調査」2013年より筆者作成

<コミュニケーションにおいて重視すること>

一方、「相手との人間関係を作り上げながら伝え合うこと」と「根拠や理由を明確にして論理的に伝え合うこと」のどちらを重視するかについて尋ねたものをみると、全体としては男女とも「相手との人間関係を作り上げながら伝え合うこと」の占める割合が最も高いが、女性は男性を約12ポイント上回っていた（図表2）。

これに対して、「根拠や理由を明確にして論理的に伝え合うこと」については男性が女性を約10ポイント上回っており、女性よりも論理性を重視する人がやや多いことが確認された。

図表2 人とのコミュニケーションで重視すること(性別)



資料: 図表1に同じ

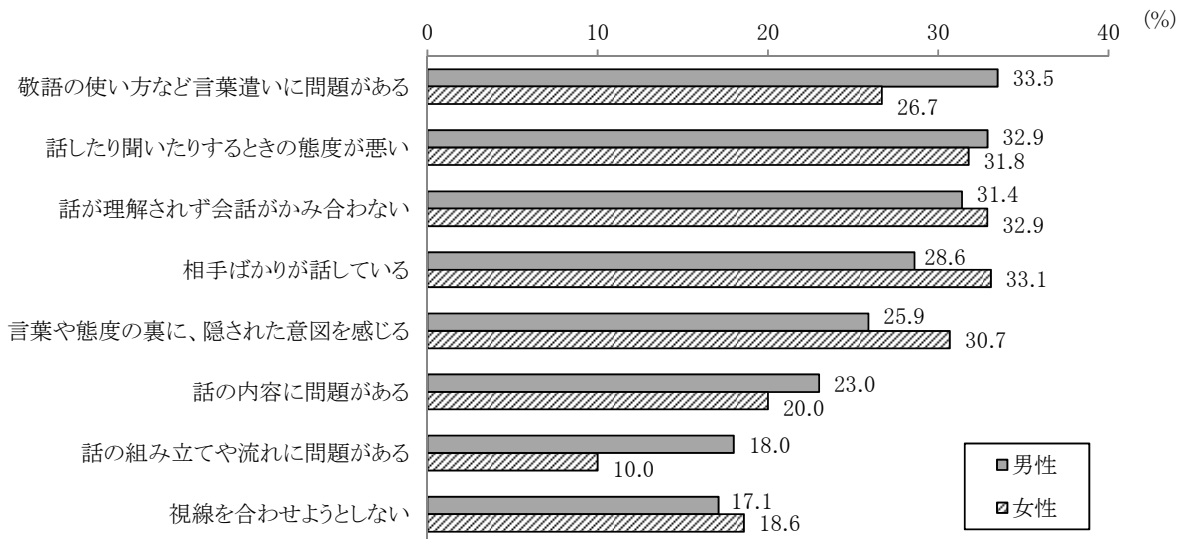
<コミュニケーションにおいて相手に覚える不快感>

続いて、誰かと話をするときに相手から不快感を覚えるのはどのようなことかを尋ねたものについてみる（図表3）。男性で最も多かったのは「敬語の使い方など言葉遣いに問題がある」（33.5%）で、これに「話したり聞いたりするときの態度が悪い」（32.9%）が僅差で続いている。一方、女性で最も多かったのは「相手ばかりが話している」（33.1%）で、これに「話が理解されず会話がかみ合わない」（32.3%）がやはり僅差で続いた。

さらに男女で差が見られたものとしては、「話の組み立てや流れに問題がある」（男性が女性を8ポイント上回る）や「言葉や態度の裏に、隠された意図を感じる」（女性が男性を4.8ポイント上回る）があげられる。

全体的な男女差の傾向としてまとめると、コミュニケーションにおいて、男性では「相手が発信する情報や態度の悪さ」が女性よりも不快ととらえられるのに対し、女性では「自分に対する理解や配慮の欠如」が男性より不快ととらえられるようである。

図表3 誰かと話していて不快に感じること(性別)



資料:図表1に同じ

<「聴く意思」をもってきく>

このような状況下で、すれ違いがちな男女間コミュニケーションはいかにして円滑化できるのだろうか。コミュニケーションにおいて傾聴が重要であることはこれまでも再三強調されてきた。コミュニケーションのスキルアップセミナーなどでは、例えば「相手の目を適度に見る」「適切なタイミングでうなづく」「相手の言葉を要約して声に出して確認する」といったものを教示する。しかしこれらは相手に対してこちらが傾聴していると感じさせるメッセージの発信手法であり、相手に効果的にしゃべらせるスキルではあるものの、相互理解に直接的につながるものではない。

読む・書く・話す・きくというコミュニケーションの中で、「きく」は無意識下でも聞こえるというだけで「聴けている」ととらえられがちである。しかし会話において本当に聴くには、単に流れてくる音声を受動的に拾うのではなく、能動的な要素、すなわち「聴く意思」を伴う。「聞こえている」と「聴いている」の違いといってもよいかもしれない。

今後、女性就労者の増加に伴い、社内における男女のコミュニケーションの機会は増加するだろう。職場においては職位による上下関係もあるため、そのコミュニケーションはますます複雑化してくものと考えられる。

これに対し、「だから男は」「だから女は」と男女のコミュニケーションの問題点云々を論じていても始まらない。まずは自分のルールを押し付けずに、相手の思考回路を考えながらコミュニケーションをとることが効率的かつ生産的である。そのためには、相手のコミュニケーション・プロトコルを理解すべく、「聴く意思」をもって話をきくことが不可欠なのではないだろうか。