

携帯電話による信頼感の分裂

浅野 弘光

文化創造学部初等教育学専攻

(2008年11月5日受理)

The Diversity of Confidence in the Use of Mobile Phones

Faculty of Cultural Development, Department of Cultural Development,

Major in Primary Education,

Gifu Women's University, 80 Taromaru, Gifu, Japan (〒501-2592)

ASANO Hiromitsu

(Received November 5, 2008)

キーワード 信頼関係の3分裂, ノンバーバル, 便利史観, 信頼と信用の演技

1. 信頼関係の2つの意味

手軽で便利な携帯電話が「青年の心」に歪みを起こしている現実を学生と青年企業家の様子を通して追求してきた。

手法は観察と作文の分析及びサンプリング調査によるが、過去から抱いていた信頼の意味が大きく分裂し始めたことに気づいた。一般的に「信頼」は、信じて頼ることとし、特別な注釈はない。ただし、「信用=信じて用いる」とは区別していきたい。携帯電話時代の「信頼」は、携帯電話を通さない人間同士の接触であっても信頼という行為に、「信じて頼る」の意味のように強い信用をいだく者と信頼と言う言葉のもつ意味に空虚さを感じて失望している若者の二通りを創り出している。このような信頼の意味の分裂は、本来信頼が「信じる対象に好意的であることや信じた結果にそぐわなくても責任を問わない」という意味の混乱を内包しているからであろう。

この状況は、過去の道德教育でいう「6年、互いに信頼し学びあって友情を深め、男女仲良く協力し助け合う=文科省」と述べられた信頼概念の崩壊に繋がるものであろう。このことは同時に信用の意味も曖昧なものにしていく傾向にある。むしろ過去の信頼概念を新しい意味につくり変えるほどの影響を創り出している。

そこで「携帯電話が人間の信頼関係を偽善的にする」事例から紹介したい。

F, 19才, 学生 岐阜 H20

私は次のような経験をした。あるとき軽い悪口のようなことを言われた。私は悲しかった。その日の夜にメールがきて謝られたが許す気になれなかった。しかし、日本人の心というのは優しく、相手を傷つけないように考える。私はメールの中で相手を許した。つまり画面の中での演技である。相手が本気で怒っているのか、演技しているのか分からない。相

手のことを思って演技をしているのか分からない。

このように画面上では真実の思いが分からない。私は知らない間に相手のことを信頼していない。このように携帯電話では、私と相手との信頼関係は分かり難い。信頼と言う言葉が私から遠ざかっていく。

ゴシックで書かれたところは、過去の信頼の意味が崩壊しつつあることを意味している。特に「画面の中の演技」と言う言葉は、心の葛藤を驚くほど適確に現しているように感じられる。携帯電話が人間同士の相互行為を「演技」にする。演技は、信頼関係の崩壊を指している。『信じて頼る』という言葉の発生時の意味を演技によって信頼しているかのように伝えることは心の希薄な繋がりを創り出す機能を携帯電話がもっていると言える。この演技を「嘘も方便」というように捉えれば、演技も生きるために必要な要件になるが、携帯電話という日常的な機器では、許容できないものである。

次に携帯電話によって「強い自信（信用）をもった」事例を紹介したい。

K, 20才, 学生, 愛知 H20
私は高校生時代にウェブ上の書き込みサイトで悩みを、名前を伏せて書き込みをしたことがあります。面と向って言える友達や家族もいるのに見ず知らずの方のほうが何でもいえる気持ちでしたからです。すると即座と言う言葉が当たっているのでしょうか数多くの返信書き込みがありました。それは同世代の子であったり、さまざまでした。そして全てが親切で親身になった回答でした。見ず知らずの者が見ず知らずの者に問いかけ答え

る、それはある意味で、一つの「生きていく術であり、方法である」と、この体験から感じました。

面と向かっていないからといって不信な関係ばかりではありません。私はそのとき、本当に、その書き込みに助けられました。私の現在は、見ず知らずの人の回答にあるときえ感じられます。そこには知らず知らずの間に信頼関係が築かれていたからだと思います。

現在この学生は、冷静に携帯電話を使っている。Kの文章は最後に「携帯電話であっても、真の信頼を気づくことができると思います」と結んでいる。言い換えれば携帯電話での信頼関係は、携帯電話という機能から生まれ出るものでなく、どんなときに利用したかという「かける側の必要性」によって信頼度が違っていると考えられる。

Kは、携帯電話が『生きていく術であり方法である』と、体験的に結論している。端的な言い方をすれば、方法としての携帯電話であっても信頼関係を生み出すことができる。現実にKは、携帯電話を通して「見ず知らずの人の回答に支えられている」即ち、携帯電話を媒体として創り出された信頼関係発生事例である。

このような強い信頼が電波を通して携帯電話利用者の全部に創り出されるとすれば、この小論の論ずるところはない。それともKの体験を「稀なこと」と考えるのか、逆に不信をつくる基になると考えるのかについては、結論づけられない。

ここまでの2事例では「携帯電話による信頼度は、人の人生を方向付けるほどの有効な信頼関係を創るとともに、面と向きあわない携帯電話の信頼関係は、心のない演技に過ぎない」という2つの意味づけができた。

この2事例は一般的なのであろうか。アンケートの結果からみてみたい。

2. 携帯電話は人間関係づくりの手段

表1は、本学1～2年生の「携帯電話で真の信頼関係ができるか」という作文から抽出したものである。この表から興味深いことが読み取れる。それは携帯電話を連絡用機能と考えている者が全体の4分1にあたる24%と少ないことである。逆に、社会的人間関係の貧しさを表しているのであろうか「携帯電話で会話を楽しむ」と反応した学生が26%もあり、過去の雑談や井戸端会議に近い機能を携帯電話にもたせていることが分かる。この会話の中では、事例1のような「演技」も使われるであろう。しかし、「携帯があるから人間関係ができる」とか「携帯は人間関係をつくるチャンスがある」と言うものが32%を占め、携帯が人間関係をつくる手段になっていることが分かる。この中には、事例2のような「携帯電話による出会い」があり、見たこともない人を信頼する不思議な関係も生まれることであろう。一見よいことのように見えるが、危険を多く含んだ人間関係づくりといえることができる。

一般に携帯症候群などと呼ばれる病的な携帯愛好者がいる。本作文にも18%の学生が「携帯電話がなければ寂しいとか、死にたいくらいの気持ちになる」と書いている。

表1 携帯電話で真の信頼関係ができるか

真の信頼関係ができるか	%
連絡用機器	24(12)
人間関係があればできる	26(13)
携帯がないとさみしい	18(9)
携帯があるから信頼できる友人が出来る	20(10)
携帯は信頼関係づくりのチャンスである	12(6)

H20, 6月 母数50人

岐阜女子大初等学専攻, 1～2年生

この事例についての作文を紹介したい。

T 2年 20才

『今を生きる私には、携帯電話がなくては生きられません。携帯電話を使えば一日中友達と連絡を取り合うことができるからです。それは非常識なことかもしれません。しかし、携帯をかけていないと不安なのです。携帯のベルが鳴るとほっとします。携帯が常備薬のような気がします。』

これが3つ目の分裂の意味である。この回答をした学生は、相手を信頼しているから「携帯の連絡がないと不安だ」といい、携帯のベルは安心の合図だという。授業中でも携帯電話を机の上に置いていることがあり、一般的には、信頼があるから携帯電話で確かめなくても安心と考えるのが普通であることから、Tの状態を携帯電話が引き起こす心理的不安と考えてもよいのであろう。

先に2つに分裂する意味を述べたのは、信頼関係の間に携帯電話が入り込むことによって、信頼し合う者同士が目に見えない不安感に捉われるという病的現象が、今後、一層心理学的研究の対象になると思うからである。

3. 携帯電話によって3つに分裂した信頼の意味

「信頼とは、いつでも相手の中に入り込み、いつでも裸の状態になれることだ。あいてのことを何でも信じられることだ。コミュニケーションに不安のないことだ。心の内をみせても相手が心の中にしまっておくれる状況だ」この内容は、私の研究室で2年生の学生が語ったことであるが、信用と信頼の言葉の使い方に混同がみられる。大切な要件は、信頼に「信じた結果にそぐわなくても責任を問わない」という意味があることである。例

えば、「心の内をみせても相手が心の中にしまっておいてくれる」と言う場合、もし、相手が心の内を外へもらしてしまっても、相手を許容できる状態を信頼というのである。もらすことで相手を信頼できないとすれば、「信用できない人」ということになるであろう。

この視点で信頼の3つの意味について考えてみたい。

事例1

演出

相手が謝っても私は許せない。しかし、相手のことを考えると「気にしていないよ」と携帯電話で演出してみせる（信用していない）

事例2

言葉の信頼

私を思う相手のことばに感動し、自分の人生の一部を携帯電話の言葉に託す（話の一部を信用した）

事例3

不安

携帯がないと相手と気持ちが離れそうで不安定になる（信用していない）

信頼の3つの意味は、事例2のように「信用」にまで達することのできる機能を含むものである。その反面事例1、3のように人間の精神状態を歪めていくような機能ももつ。

携帯と言う情報機器は、速く、手軽に、安く情報を手に入れたり、発信したりできる機能をもつ反面、「信用の少ない相手」から情報を受け取り、「信頼の少ない相手」に発信する関係もつくり出す。通話相手が舌を出して聞き流していても、真剣に語り続けることも少なくない。また、はじめから自己を偽って通話することもある。コミュニケーションのあり方を考えさせる携帯電話における信頼の3つの分裂である。

4. ノンバーバルと携帯電話

近頃、バーバルとノンバーバルの効果を比較する研究が進んでいる。伊藤守氏によると、対面している場合、話の内容は相手に7%伝わり、話し方やボディランゲージを合わせると93%が伝わるとされる。

ノンバーバルとは、口調、抑揚、語調、言葉の使い方、沈黙を指し、ボディランゲージとは、ジェスチャー、姿勢、表情を指す。これを携帯電話と比較すると、話し方は93%の内38%だけが携帯電話でも通じる。残り55%はボディランゲージなのである。

最大の努力をしてもバーバルの7%と話し方の38%を合わせて45%だけが相手に通じることになる。ほぼ55%が携帯電話では相手に伝わっていないことになる。

伝わっていないから、演出の通話になり、伝わっても信用できないから、通話で相手を確かめたいとする事例3のようなことが起こる。

フェイスツーフェイスという言葉があるが、携帯電話に欠落している部分である。携帯電話で話の内容が相手に言語内容として伝わっても、体感的な理解に達しない場合が多いと考えられる。勿論、ボディランゲージであってもじっと見詰められたり、相手を圧迫するような姿勢であっては、55%の数値は下がるであろう。

携帯電話を否定するわけではないが、携帯電話は、相手に信用のできる理解を求めたり、求められたりすることを優先するものではない。ここに携帯電話の課題が残されている。

5. 携帯電話の信頼を回復するとき

先の表1で「携帯電話で真の信頼関係ができるか」の結果を示した。大学1～2年生という年齢であるから「考えが未熟なんだ」と

判断できそうであるが、社会環境の歪みを表しているように考えられる。

その一つが「携帯電話があるから友人ができる」20%「携帯電話には人間関係づくりのチャンスがある」12%とする携帯電話を肯定する言葉である。大学やアルバイトに忙しく、人間関係づくりができにくい（ゆとりがないから便利な機器に走る）という理由も分からないではないが、社会的相互行為の原型を何だと捉えているのか。携帯電話は、人間関係づくりのわずかなすき間をうめるものと考えられないのか尋ねてみたい気持ちである。

本学 3年 H,
「私だって面と向かって話したいよ。でも、面と向かうと感情が高ぶるし、言ってよいこと、悪いことの区別がお互いにできなくなり、気まずい関係になってしまう。それなら、携帯をかければ、言いたいことも相手の表情が分からないから、極端に気持ちが高まることもなく、喧嘩にまでいかない」という。要するに携帯電話は、相手の立場を考え、相手の真意にかかわる関係を阻害した通話機能になってしまうのである。端的に言えば豊かなコミュニケーション能力を携帯電話は阻害し、会話を育てる技能を放棄したことになる。むしろ技巧的な会話手段や真意のない言葉遣いを増長することになる。『喧嘩にまでいかない』とは平和的にみえるが、言葉の偽装なのである。

多発する「おれおれ詐欺」「詭弁としての主張」「日本人は三日たてば忘れるから間違った情報もたいしたことがない」という事実が「顔の見えない情報」として社会全体に溢れる。この顔の見えない風潮が人々の社会的相互行為に影響を与えているのであろう。まして、携帯電話の目に見えない電波が人間間を行き来していることで、無責任な情報や、発信元の分からない情報が送り出される。

この環境を正常化することが、携帯電話を通しての信頼性を高めることになるであろう。一方で、「人間同士が正対しない会話」の信頼度の低さを人々が自覚することであろう。

多くの場面で、携帯電話の情報交流によって救われたという話を聞く。「適切な情報」に出会えば、一生一度の出会いも可能である。しかし、それは、「努力なしの偶然な出会い」であることを自覚する必要があるだろう。

6. 携帯電話と人間性

学生の中に僅かではあるが、携帯電話をもたない人もいる。理由は次のようである。

- ① 携帯電話で居場所を知られたくない。
- ② 携帯電話は、一種の手錠であり、拘束性が強い。
- ③ 電話代を支払うのがつらい
- ④ うるさい
- ⑤ 大事なときに相手がかけてくるのが鬱陶しい。

これらの意見をまとめてみると人間の自由を電波が拘束していることになる。ある学生は、「自由が保障されて、便利なことや速い情報があるのであって、速いことや便利で、人間の自由を拘束されたくない」という。このことが「携帯電話による信頼性の分裂」に直接影響を与えることではないが、携帯電話の機能が人間に与える限界の一端を表しているように考えられる。また、社会的相互行為の手段として、本当に携帯電話が有効なのかという原点への問いかけになるのではあるまいか。

7. 成人と携帯電話

次の作文は、関市若手企業集団の考え方である。

関市工業団地 45才 男子

事例1 信頼とは

携帯電話で会話をするとき、相手をよく知っており、信用できると日ごろから考えている人には、顔の見えない相手であっても携帯電話での会話は、信頼をもって話す。社長は「言葉に責任をもて」と常に言う。信用できていない人間に信頼して話すことはできない。携帯電話は、連絡用の機械にすぎない。

関市工業団地 47才 男子

事例2

尊敬している人物が電話の相手なら、また、あの人のようになりたいと憧れている人からの話なら携帯電話であろうが、一般電話であろうが、信頼します。携帯電話の信頼度は、相手をよく知っているかどうかに関わってきます。知らない場合は、連絡以外、「適当な会話」です。ですから、電話で販売の契約などはしません。

関市工業団地 46才 男子

事例3

私が相手を信頼しているかどうかでなく、相手が私を信頼しているかどうかは携帯電話での言葉の信頼性を左右します。相手が私を信用していなければ、私も信頼した言葉をかけることはありません。携帯電話の会話は、相手との信頼関係の上に「信頼度の深浅」で決まってきます。

この3事例をみると、責任ある成人の携帯電話による「信頼」は、相手を信用できる人物と捉えているかどうかに関わっていることが分かる。携帯電話の信頼度を極端に制限し、「信じて頼り合うこと」の意味に集約している。残りの機能は、便利な連絡用機械に過ぎ

ないのである。

8. 学生との比較

端的な比較になり比較上の要件に不足があるだろうが、表1で考えたい。携帯がないと寂しい。携帯があると友人関係ができる。携帯を人間関係づくりのチャンスにする。などという回答の合計は50%に達する。学生にとって携帯は、「出会いの機能」なのであろう。また、若手企業集団の回答のように「人間関係があれば信頼できる」と回答したものは26%に過ぎないのである。

この違いを「未成熟な学生の便利史観」と捉えるならば、やがて、携帯電話の機能の限界を自覚して、利用する成人に学生が成長するに違いないと信じていきたい。

しかし、携帯電話を通して「相手を信頼する心が3分裂する」という学生(若者)の置かれた社会環境は、信頼するという人の心を「一生を通して揺るがす」のではないかと心配している。携帯電話による信頼感の分裂は、一時的な現象でなく、「嘘?」「そうやったんや」などの若者言葉に代表されるように「常に不信頼に満ちた心の存在」にまで発展しそうである。

参考資料

- ・コーチングマネジメント 伊藤守著 発刊 Discover
- ・ウェブが創る新しい郷土 丸太一著 発刊 講談社現代新書
- ・論理的思考と交渉のスキル 高杉尚孝著 発刊 弘文新書
- ・嘘の心理学 相場仁著、講談社現代新書