

経済経営学類

平成27年度 私費外国人留学生入学試験：小論文

資料は、内田 樹 著『街場の共同体論』（潮出版社、2014年）の第六講「コミュニケーション能力とは何か」を抜粋したものである。ただし原文に付された小見出しは省略されている。この資料を読んで、以下の設問〔1〕および設問〔2〕の両方に答えなさい。

設問〔1〕

筆者が述べている「コミュニケーション能力」について、「コミュニケーションの不調（失調）」、「マニュアル」、「対話」の三つのキーワードを用いて、400字以内で説明しなさい。そのさい、三つのキーワードに下線を付けなさい。

設問〔2〕

あなたは「コミュニケーション能力」についてどのように考えますか。あなた自身の経験に触れたうえで、600字以内で述べなさい。

(注意)

- ・ 解答は横書きとする。
- ・ 句読点や余白も字数に含める。
- ・ 算用数字およびアルファベットは1マス2字とする。

就活している学生が「これからは最も重視されるのはコミュニケーション能力だそうです」と言うので、「うん、そうだね」と頷きながらも、この子は「コミュニケーション能力」ということの意味をどう考えているのかなと、ちょっと不安になってきました。きっとこの学生は、「自分の意見をはっきり言う」とか「目をきらきらさせて人の話を聞く」とか、そういう事態をばんやり想像しているのだらうと思います。もちろん、それで間違っているわけではありません。でも、どうしたら「そういうこと」が可能になるかについては、いささか込み入った話になります。

例えば、どれほど「はっきり」発語しても、まったく言葉が人に伝わらないときがあります。個人的な話をします。

何年前かにフランスの地方都市に仕事でしばらく滞在したときの話です。スーパーに行つてマグカップを買おうと、レジに行つたらレジの女性店員に何か訊ねられました。なんとなく聞き覚えのある単語なのですが、意味がわからない。

「え？ 何です？」と聞き返してみたが、それでもわからない。二度三度と「え？」を繰り返しているうちに店員は諦めたらしく、肩をそびやかしてマグカップを包み始めました。どうも

気持ち片づかないので、カップを手渡されたあとに、レジの上に身を乗り出して、ひとことひとことゆっくり噛みしめるように、「先ほど、僕に何を訊いたのですか？」と問いかけました。すると店員もゆっくり噛みしめるように、「郵便番号を訊いたのだ」と答えた。「なぜ、郵便番号を？」と重ねて訊くと、「どの地域の人がどんな商品を買っているのか、データを取っているのだ」と教えてくれた。

郵便番号 (code postal) というのは基本的な生活単語です。もちろん僕も知っていました。でも、それがスーパーのレジでマグカップを買うときに訊かれると、聞き取ることができない。ふつうレジで訊かれるはずの質問リストの中に、その単語が存在しないからです。

これはコミュニケーション不調の典型的な一例です。一方において意味が熟知されたこと、当然相手も理解してよいはずのことを口跡明瞭に発語しても、相手が聞き取ってくれないことがある。文脈が見えないからです。「スーパーのレジでは買い物に際して顧客情報を取ることがある」という商習慣を知っていれば、文脈がわかる。知らなければ、わからない。

このときに肩をすくめた女性店員に向かつて、僕がレジに身を乗り出して、ひとことひとこと区切って発語したことで、意味のわからない単語の意味が明かされました。これが「コミュニケーション能力」です。そういうことを顧客はふつう、レジのカウンターではしないからです。

店員は僕がフランスの商習慣になじみのない外国人であることを察知して、なぜマグカップを買うのに郵便番号を訊くのか、その理由を教えてくださいました。そういうことはふつうレジのカウンターで店員はしてくれません（うるさそうに肩をすくめて「バカか、こいつ」という顔をしておしまい）。僕は、彼女が僕のためにこの説明の労を取ってくれたことを多とします。これは彼女の側の「コミュニケーション能力」です。

つまり、コミュニケーション能力とは、コミュニケーションを円滑に進める力ではなく、コミュニケーションが不調に陥ったときに、そこから抜け出すための能力だということです。

今の例でおわかり頂けるように、それは「ふつうはしないことを、あえてする」というかたちで発動します。買い物客はふつうレジに身を乗り出して、店員の発言を確認しません。レジの女性店員たちはふつう、フランスのローカルな商習慣を外国人に説明しません。僕たちは二人ともそれぞれが「ふつうはしないこと」をした。それによって一度途絶したコミュニケーションの回路は回復しました。こういうのがコミュニケーション能力の一つの発現形態だと、僕は思います。

「ふつうはしないこと」は、「ふつうはしないこと」という定義から明らかのように、マニュアル化することができません。それは臨機応変に、即興で、その場の特殊事情を勘案して、自己責任で、適宜コードを破ることだからです。コードを破る仕方はコード化できない。当たり前です。

同じような例をもう一つ。これもスーパーで買い物をしたときの話（今度は日本で）。スー

パーのレジというの、どうもコミュニケーション不調の多発地点のようです。

夕食の材料を買い込んでお金を払おうとすると、若い男の店員に「ホレーザ、ゴリオスカ」と言われました。意味がわからないので、「え？」と聞き返しました。店員は同じ言葉を同じ口調で繰り返しました。三度目に聞いたとき、それが「保冷剤、ご利用ですか？」だということがわかりました。

同じような「聞き取りそこね」は、日々多発していると思います。でも、考えてみれば、このコミュニケーション不調は、客に聞き返されたときに、例えば「傷みや辛い食材を冷やすために、保冷剤をお入れしますか？」と言い換えれば済むことです。「冷やす」という語が先に来れば、彼の滑舌の悪い「ホレーザ」が「保冷剤」であることは、おおかたの日本人にはわかります。

その手間を惜しんだところに、彼のコミュニケーション能力の低さが露呈しています。

でも、これは彼の個人的な資質問題には帰することができません。というのは、そのような「言い換え」を必要に応じて店員が自己責任で行うことを、日本の企業は好まないからです。管理部門は、フロントラインの人間が自己裁量で「マニュアルにあること以外の言葉」を口にするのを嫌います。そんなことをされたら、現場の秩序が乱れ、指揮系統が混乱すると思っ

ているのです。こういう店の接客マニュアルを起案する管理職の人たちは、顧客と店員の間で取り交わされる対話はすべて予見可能でなければならず、店員はそこに指示された以外の言葉を口にしてはならないと信じています。

これは、現代社会に取り憑いた「コミュニケーション失調」の典型的な病態です。どうコミュニケーションすべきかについて事細かなルールや教訓があるのに、一度不調に陥ったコミュニケーションをどうやって再開させるかについての経験知はひと言も語られない。

それは、コミュニケーション能力というのが、「適宜ルールを破る」ことだからです。「ふつうはしないことをする」ことだからです。管理者たちはそれを恐れるあまり、「ルールが破られるくらいなら、コミュニケーションなんか成立しなくてもいい」という判断に与してしまう。ほんとうにそうなのです。

大学を辞めたのもうしなくてよくなって、ほっとしていますが、センター入試の試験監督という仕事が大学教員にはあります。一センチほどの厚さのマニユアルを渡されて、それを熟読し、そこに書かれている通りに入試業務を進行するという、悪夢のような仕事です。僕は退職前には入試部長という仕事をしていましたが、試験前に読むことを求められた「責任者用マニユアル」は全六冊、片手では持てない厚さと重さでした。

その中で、年々頁数が増してゆくの「トラブル対応集」でした。「試験中奇声を発する受験生」や「必勝」はちまきをしていいる受験生」や「強烈な香水をつけている受験生」をどう処遇すべきかが、そこには書いてありました。前年から増えた増補分は、おそろしく「前年にごかの会場であった実例」でしょう。でも、このペースで毎年改定を続けてゆくと、やがて「トラブル対応集」だけで数百頁の読み物となってしまうことに気づいた人たちがいて、「センター入試はもうやめよう」ということになった。制度廃絶の一因は、監督マニユアルの無限増殖にあったのだろうと、僕は推察しております。

「ありうるすべての事態を網羅的に列挙し、それについての個別の対応を精密にマニユアル化すべきだ」というのは、現代社会に取り憑いた病です。それともたいへん重篤な病です。まことに愚かなことだと僕は思います。

マニユアル信奉者は、マニユアルは精緻化するほどに浩瀚な書物となり、あるレベルを超え

るともはや「取り扱い説明書」の用をなさなくなるという、当たり前前のことに気づいていませ

ん。でも、もっと重大なのは、マニユアルを精緻化することで、僕たちの社会は「どうしてよいかわからないときに、適切にふるまう」という、人間が生き延びるために最も必要な力を傷つけ続けているということです。そのことの危険性に誰も気づいていない。もう一度繰り返しますが、コミュニケーション能力とは、この「どうしてよいかわからないときに、どうしたらよいかかわる能力」の一種です。最も適切なやり方で、「コードにない

ことをする」「コードを破る」能力です。

僕たちが生きている間に遭遇する決定的局面は、すべて「どうしていいかわからない」状況です。結婚相手を決めるときも、就職先を決めるときも、乗った飛行機がハイジャックされたときも、神戸にゴジラが上陸したときも、僕たちは「こうすれば正解」ということをあらかじめ知らされていません。どうしていいかわからないけれど、決断は下さなければならぬ。人生の岐路というのは、だいたい「そういうもの」です。

中略

コミュニケーション失調からの回復のいちばん基本的な方法は、いったん口をつぐむこと、いったん自分の立場を「かっこにいれる」ことです。「あなたは何が言いたいのか、私にはわかりません。そこで、しばらく私のほうは黙って耳を傾けることにしますから、私にもわかるように説明してください」。そうやって相手に発言の優先権を譲るのが対話というマナーです。

でも、この対話というマナーは、今の日本社会ではもうほとんど採択されていません。今の日本でのコミュニケーションの基本的なマナーは、「自分の言いたいことだけを大声でがなり立て、相手を黙らせること」だからです。相手に「私を説得するチャンス」を与える人間より、相手に何も言わせない人間のほうが社会的に高い評価を得ている。そんな社会でコミュニケーション能力が育つはずがありません。

「相手に私を説得するチャンスを与える」というのは、コミュニケーションが成り立つかどうかを決する死活的な条件です。それは「あなたの言い分が正しいのか、私の言い分が正しいのか、しばらく判断をペンディングする」ということを意味するからです。

それはボクシングの世界タイトルマッチで、試合の前にチャンピオンベルトを返還して、それをどちらにも属さない中立的なところに保管するのに似ています。真理がいずれにあるのか、それについては対話が終わるまで未決にしておく。いずれに理があるのかを、しばらく宙づりにする。これが対話です。論争とはそこが違います。論争というのはチャンピオンベルトを巻いたもの同士が殴り合って、相手のベルトを剥ぎ取ろうとすることだからです。

対話において、真理は仮説的にはあれ、未決状態に置かれねばなりません。そうしないと説得という手続きには入れない。説得というのは、相手の知性を信頼することです。両者がともに認める前提から出発し、両者がともに認める論理に沿って話を進めれば、いずれ私たちは同じ結論にたどりつくはずだ、そう思わなければ人は「説得」することはできません。説得するためには、対面している相手の知性に対する敬意を、どんなことがあっても手放してはならない。そして、先ほどから述べている「コードを破る」というふるまいは、相手の知性に対して敬意を持つものによってしか担われたいのです。

コミュニケーションの失調を回復するためには、自分の立場を離れて、身を乗り出す他にありません。僕はスーパールのレジで、文字通りつま先立ちになって、カウンターの上に身を乗り出して話しかけました。立場を離れるというのはそういうことです。相手に近づく。相手の息がかかり、体温が感じられるところまで近づく。相手の懐に飛び込む。「信」と言ってもよいし、「誠」と言ってもよい。それが相手の知性に対する敬意の表現であることが伝わるなら、行き詰まっていたコミュニケーションは、そこで息を吹き返す可能性があります。

※1 口跡 ことはづかい

※2 浩瀚 広く大きいさま

平成27年度入学試験 小論文「出題意図」

(入試情報公開用)

経済経営学類 私費外国人留学生入学試験

資料は、内田 樹 著『街場の共同体論』（潮出版社，2014 年）の一部を抜粋したものである。著者はこの資料において、「コミュニケーション能力」をマニュアル化されえない、当事者相互の信頼と対話に発するものとしてとらえている。

設問 [1] は、著者の主張を、3つのキーワードを用いて要約する能力をみようとするものである。キーワードが、それぞれ「コミュニケーション能力」に関する論述の展開の中でどのような位置付けがなされているのかを正確に理解し、そうした理解にもとづいて著者の主張を論理的に整理する能力をみようとするものである。

設問 [2] は、「コミュニケーション能力」について解答者自身の見解を問うものである。著者の主張との関連を問わないが、自身の経験を踏まえて、論述を求める。そのさい、説得的な表現力、論点整理、論述構成能力などをみる。