

令和4年度入学 学校推薦型選抜（一般、特別） 試験問題の出典

盛岡短期大学部 国際文化学科

種別	大問番号	著者名	著作物名	書名等	版元
小論文	国際文化 学科	内田 樹	街場の共同体論	潮出版社, 2014年, pp.164-168より, 一部改変	潮出版社

令和4年度 学校推薦型選抜（一般）
学校推薦型選抜（特別）

短期大学部

小 論 文 (90分)

学科・専攻名	ページ
生活科学科 生活デザイン専攻	1～3
生活科学科 食物栄養学専攻	4～5
国際文化学科	6～8

注 意 事 項

- 1 試験開始の合図があるまでは、この問題冊子の中を見てはいけません。
- 2 志望する学科・専攻により問題並びに解答用紙が異なるので注意ください。
- 3 この問題冊子は8ページあります。なお、下書き用紙が1枚あります。
- 4 試験中に問題冊子及び解答用紙の印刷不鮮明、ページの脱落などがあった場合には手を挙げて試験監督員に知らせください。
- 5 解答は、必ず**黒鉛筆**（シャープペンシルも可）で記入し、ボールペン・万年筆などを使用してはいけません。
- 6 解答用紙には、氏名及び受験票と同じ受験番号を忘れずに記入ください。
- 7 解答は、必ず解答用紙の指定された箇所に記入ください。
- 8 下書きの必要があれば、下書き用紙を利用ください。
- 9 試験終了後、問題冊子と下書き用紙は持ち帰りください。

国際文化学科

次の文章を読み、あとの問いに答えなさい。

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、そういう事態をぼ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。

何年か前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。スーパーに行ってマグカップを買おうと、レジに行っ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？ 何ですか？」と聞き返してみたが、それでもわからない。2度3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。どうも気持ちが片づかないので、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って、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^註。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2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1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なように、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1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ものは、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、ゴリヨスカ」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。3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「痛みやす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」を口にすることを嫌います。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^{くみ}してしまう。ほんとうにそうなので、す。

(内田樹『街場の共同体論』, 潮出版社, 2014年, pp.164-168より, 一部改変)

注 多とする：ありがたく思うこと。

問 1 下線部について，作者が考える「コミュニケーション能力」を 100 字以内でまとめなさい。

問 2 作者が考えるコミュニケーション能力について，賛否を示した上で，あなたの考えを具体的な例を挙げながら 600 字以上 700 字以内で述べなさい。