

問題 1 (150 点)

「コミュニケーション能力とは何か」と題する次の文章を読んで、設問に答えなさい。

ふつうはしないことを、あえてする

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、そういう事態をぼんやり想像しているのだろうと思います。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？」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。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なのです。

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、グリヨスカ」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。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^{かつぜつ}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^{くみ}してしまう。ほんとうにそうなのです。

マニュアル化が生き抜く力を奪う

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。1センチほどの厚さのマニュアルを渡されて、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「責任者用マニュアル」は全6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が「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、おそらく「前年にどこ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、監督マニュ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ュアル化すべきだ」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。

マニュアル信奉者は、マニュアルは精緻化するほどに浩瀚な書物となり、あるレベルを超えともはや「取り扱い説明書」の用をなさなくなるという、^{こうかん}_(注1) 当たり前ことに気づいていません。

でも、もっと重大なのは、マニュ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、どうしたらよいか分かる能力」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ない。人生の岐路というのは、だいたい「そういうもの」です。

わが国のエリート層を形成する受験秀才たちは、あらかじめ問いと答えがセットになっているものを丸暗記して、それを出力する仕事には長けていますが、正解が示されていない問いの前で「臨機応変に、自己責任で判断する」訓練は受けていません。むしろ誤答を病的に恐れるあまり、「想定外の事態」に遭遇すると、「何もしないでフリーズする」ほうを選ぶ。彼らにとって「回答保留」は、「誤答」よりましなのです。でも、ライオンが襲ってきたときに「どちらに逃げてよいか、正解が予示されていないから」という理由でその場に立ち尽くすシマウマは、たいてい最初に捕食されます。ですから、秀才たちに制度設計を委ねると、その社会が危機を生き延びる可能性は必然的に^{ていげん}遞減することになります。

コミュニケーションがうまくゆかないという人たちは、ほとんど例外なく、「ルールを破る」ことができない人です。立場が異なる者同士が互いにわかり合えずにいるのは、それぞれがおのれの「立場」から踏み出さないからです。自分の「立場」が規定する語り口やロジックに絡め取られているからです。

武道では、^(注3)「立場にしがみついていること」を「居着き」と言います。そして武道の修業はその過半を、「居着きを去る」ための心身の訓練に割きます。

居着く人は、危機的状况に際会したときにも「どうしていいかわからない自分」に居着いてしまう。「恐怖している自分」「混乱している自分」に居着いてしまう。そして、それを死守しようとする。「居着くと死ぬ」というのは武道における基礎的な知見ですけど、現代社会ではこの知見は集団的には共有されておりません。

むしろ、さまざまな制度は、僕たちに向かって「居着け」と命令している。「お前の立場から逸脱するな」「ジョブ・デスクリプションに書いてある以外のことをするな」「決められた台詞以外は口にするな」。それは短期的には効率的に見えるのかもしれませんが、でも、長期的に見ると、それが引き起こしているコミュニケーション失調のせいで、僕たちの社会制度はあちこちで^{ほころ}綻び始めています。

その「綻び」をどうやってつくろったらいいのか。制度の外に仮説的に立場を移してみないと制度の瑕疵^{かし}は見てこないし、制度が破綻したところを修理補正するためにはどうしたらいいのか^(注4)ということ、制度内言語で書かれたマニュアルには書かれていません。

相手の体温を感じるまで近づくこと

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「かっこに入れる」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^(注5)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、真理は仮説的にではあれ、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ないのです。

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。

コミュニケーション能力の発現の例を、最後に二つ挙げておきます。

凡庸な攘夷論者であった坂本龍馬は、開国論者である幕臣勝海舟を斬り殺すために、勝の家を訪れたことがありました。そのとき、勝は龍馬を座敷に上げて、「お前さんたちのようなのが毎日来るよ。まあ、話を聴くがいいぜ」と、世界情勢について長広舌をふるいました。龍馬は話を聴いているうちにたちまち開国論に転じ、その場で勝に弟子入りしてしまいました。龍馬を「説得」したのは、勝の議論のコンテンツの正しさではありません（龍馬には勝が語っていることの真偽を判定できるだけの知識がありませんでした）。そうではなく、自分を殺しに来た青年の懐にまっすぐ飛び込み、その知性を信じた勝の「誠」です。

幕末の逸話をもう一つ。

山岡鐵舟^{てっしゅう}が、江戸開城の交渉のために、駿府^{すんぶ}に西郷隆盛を訪ねて東海道を下った時の話。薩人益満休之助^{ますみつぎゅうのすけ}ひとりを伴った鐵舟は、六郷川を渡ったところで篠原國^{くに}もと幹率いる官軍の鉄砲隊に遭遇しました。鐵舟はそのままずかずかと本陣に入り、「朝敵徳川慶喜家来山岡鐵太郎総督府へ通る」と大音あげて名乗りました。篠原は鐵舟のこの言葉を受け容れて、道を空けて、鐵舟を通しました。^(注7)

鐵舟と篠原では立場が違っていました。用いるロジックが違い、使うコードが違っていた。コミュニケーションが成立するはずのない間柄でした。けれども、鐵舟はそ

ここに奇跡的に架橋してみせました。

このとき鐵舟は、篠原に次のようなメッセージを送ったのだと思います。

あなたがたから見たら私は殺すべき相手である。私はそれを理解している。あなたの立場であれば、それは当然だろう。だが、その判断を私に機械的に適用することを、今いっときだけ停止してはもらえまいか。判断を留保して、「目の前にいるこの男の言い分にも、あるいは一理あるのかもしれない」という仮説的な未決状態を採用してはもらえまいか。現に私は幕臣であれば決して口にする事のない「朝敵家来」という名乗りをなしているではないか。私は私のコードを破った。あなたはあなたのコードを破ってはくれまいか。

篠原に向かって鐵舟はそう言って「身を乗り出して」みせました。コミュニケーションを架橋したのは鐵舟の「赤誠^{せきせい}」でした。僕はこのような力をこそ、コミュニケーション能力と呼びたいと思うのです。

【出典】内田樹『街場の共同体論』（潮出版社，2014年）

*原文の縦書きを横書きに直し、漢数字の一部を算用数字に改めました。

【用語説明】

(注1) 浩瀚：書物の巻数やページ数が多いこと。

(注2) 遞減：次第に減ること。

(注3) ロジック：論理。

(注4) 瑕疵：欠点。

(注5) ペンディング：保留すること。

(注6) 長広舌：長々としゃべり続けること。

(注7) 本陣：陣地で大将がいる場所。

設問 1

著者は、マニュアルの精緻化を現代社会に取り憑いた病と表現しています。それはなぜでしょうか。著者の考えに基づき 300 字以内で説明しなさい。

設問 2

この文章で述べられている著者の主張に 500 字以内で反論しなさい。

問題 2 (150 点)

以下の図表は『平成 25 年版厚生労働白書』から「結婚」に関わる図表を抜粋・修正したものです。これらを見ながら、次の設問に答えなさい。

設問 1

この 60 年のあいだに日本における結婚のあり方はどのような変化をとげましたか。以下の図表 1 から読み取れることについて 100 字以内で述べなさい。

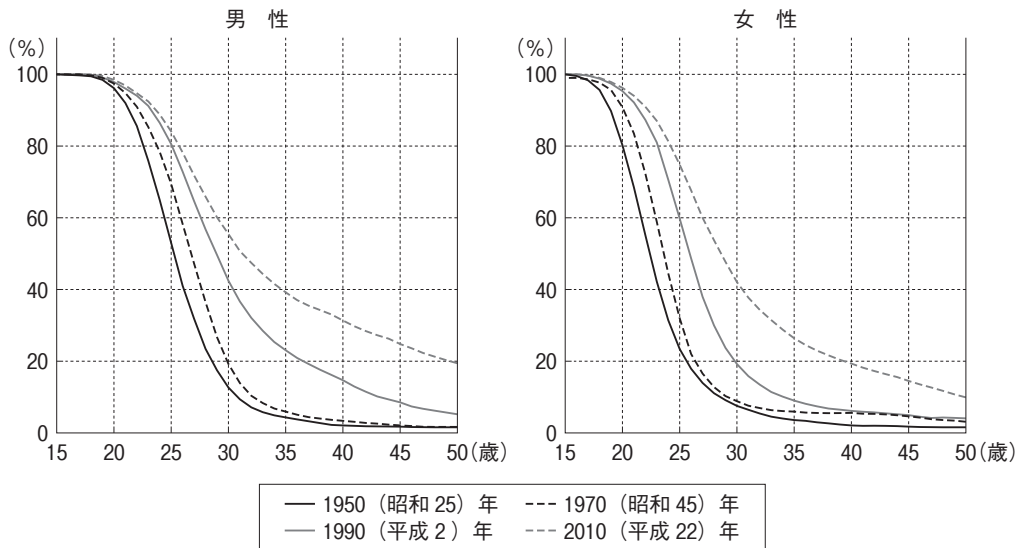
設問 2

男性の雇用形態、年収、既婚率にはどのような関係が存在しますか。また、それはなぜであると推論されますか。以下の図表 2～5 から読み取れることに言及しながら 300 字以内で述べなさい。

設問 3

以下の図表 6、7 に見るように、結婚観や職業観も徐々に変化してきているようです。今後、結婚のあり方はどのように変化していくと考えられますか。自分の考えを 400 字以内で述べなさい。

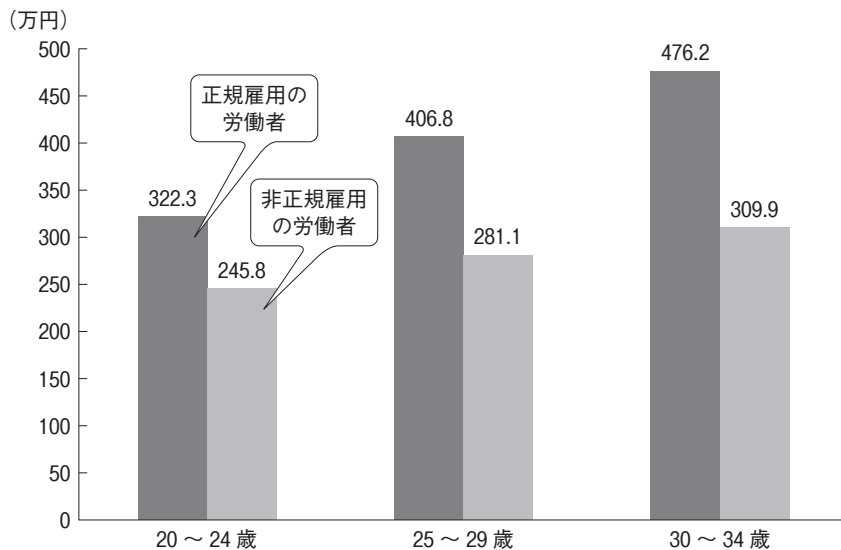
図表1 年齢別未婚率の変化



資料：総務省統計局「国勢調査」

- (注) 1. 配偶関係不詳を除いた割合。
2. 1950～1970年は沖縄県を含まない。

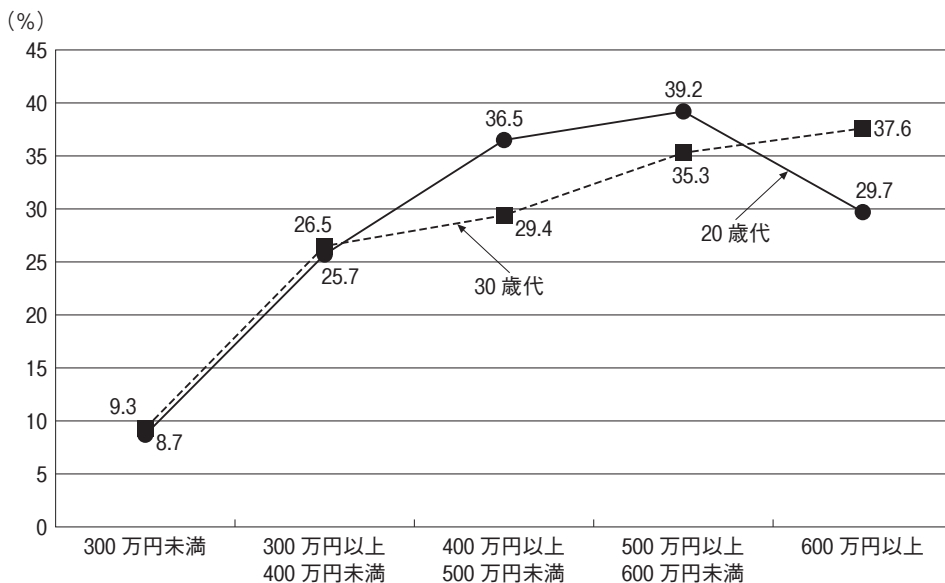
図表2 雇用形態別にみた男性の年収



資料：厚生労働省大臣官房統計情報部「賃金構造基本統計調査」（2012年）より厚生労働省政策統括官付政策評価官室が作成したものに出题者が加筆

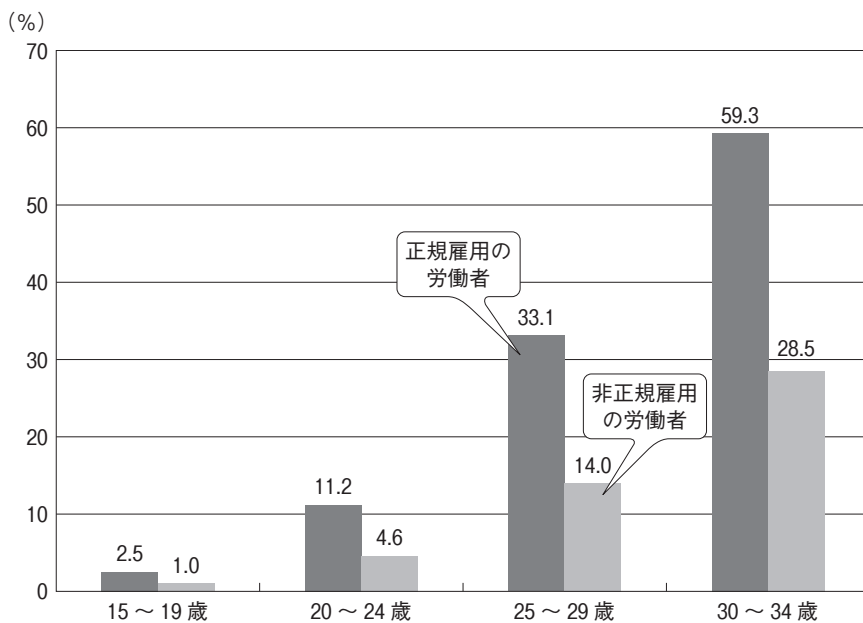
- (注) 1. 正規雇用の労働者は正社員・正職員、非正規雇用の労働者は正社員・正職員以外の者。
2. 「年収＝きまって支給する現金給与額（毎年6月の額）×12＋前年1年間の年間賞与その他特別給与額」
3. 調査結果は企業規模10人以上。

図表3 年収別にみた、20歳代・30歳代男性の既婚率



資料：内閣府「結婚・家族形成に関する調査報告書」より厚生労働省政策統括官付政策評価官室作成

図表4 年齢別・雇用形態別にみた男性の既婚率の比較

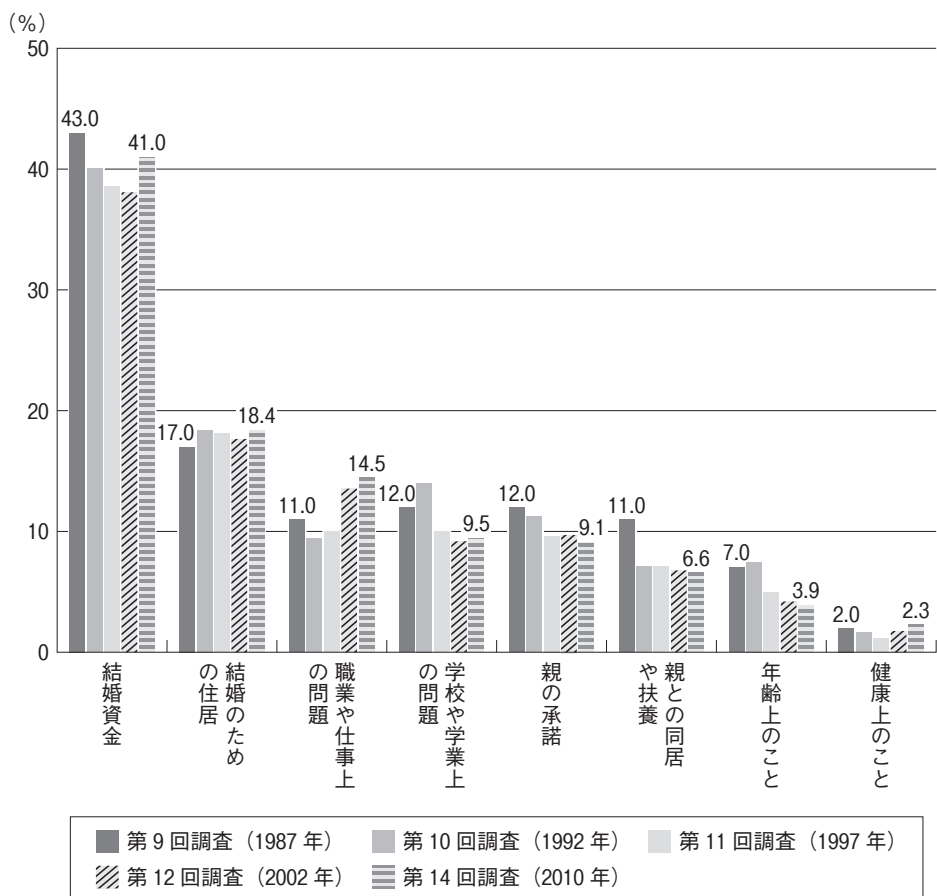


資料：総務省統計局「就業構造基本調査」（2007年）より厚生労働省政策統括官付政策評価官室作成

(注) 1. 「非正規雇用の労働者」は、パート・アルバイト、派遣、契約社員、嘱託などをいう。

2. ここでいう既婚者とは、総数から未婚者を除いた者である。

図表5 結婚の障害の内容（男性）

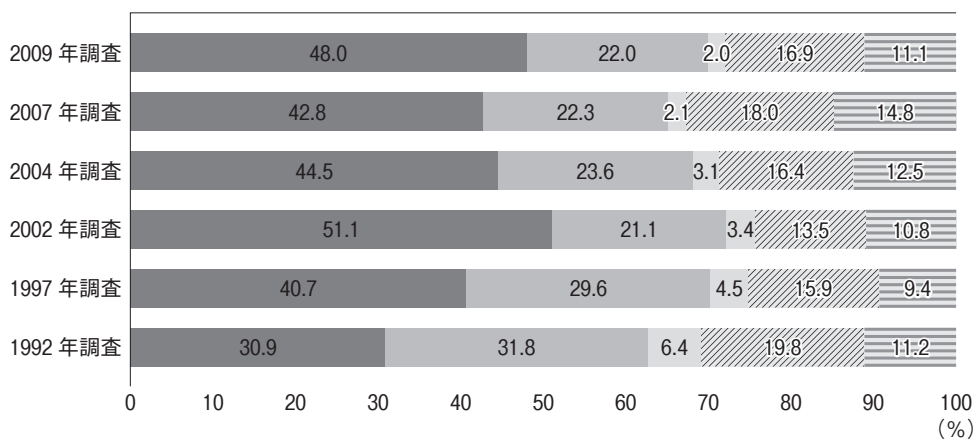


資料：国立社会保障・人口問題研究所「出生動向基本調査」および鎌田（2013）より厚生労働省政策統括官付政策評価官室作成

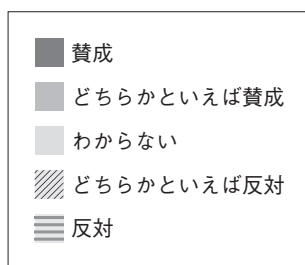
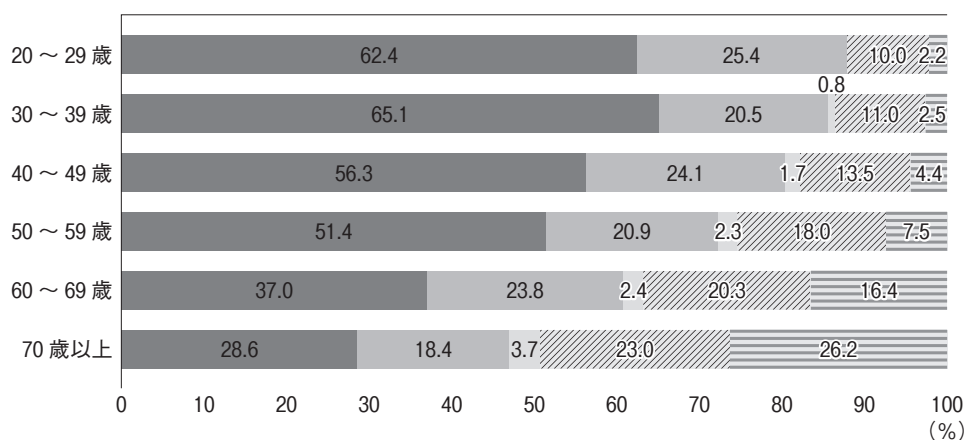
引用文献：鎌田健司（2013）「30代後半を含めた近年の出産・結婚意向」ワーキングペーパーシリーズ（J），国立社会保障・人口問題研究所

（注）第9回調査においては18～34歳未婚者，第10回～第12回調査及び第14回調査においては18～39歳未婚者のうち何%の人が各項目を結婚の主要な障害（二つまで選択）として考えているかを示す。グラフ上の数値は第9回及び第14回調査の結果。

図表6 「結婚は個人の自由であるから、結婚してもしなくてもどちらでもよい」という考え方について（男・女）

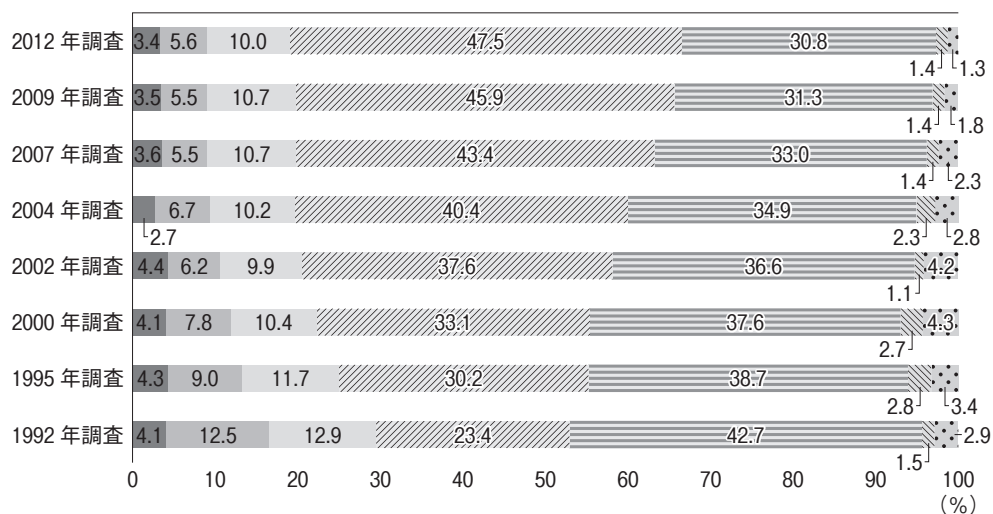


[2009年調査内訳]

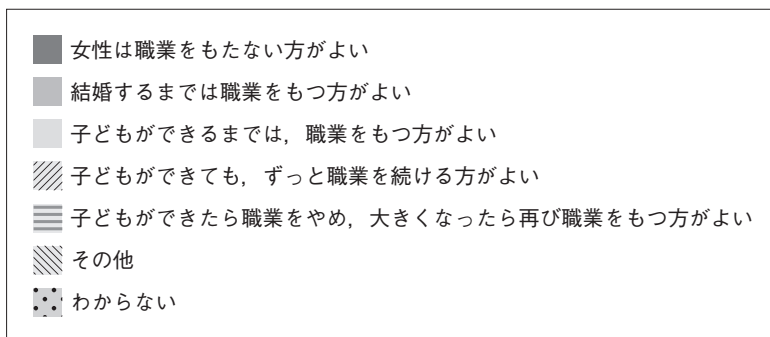
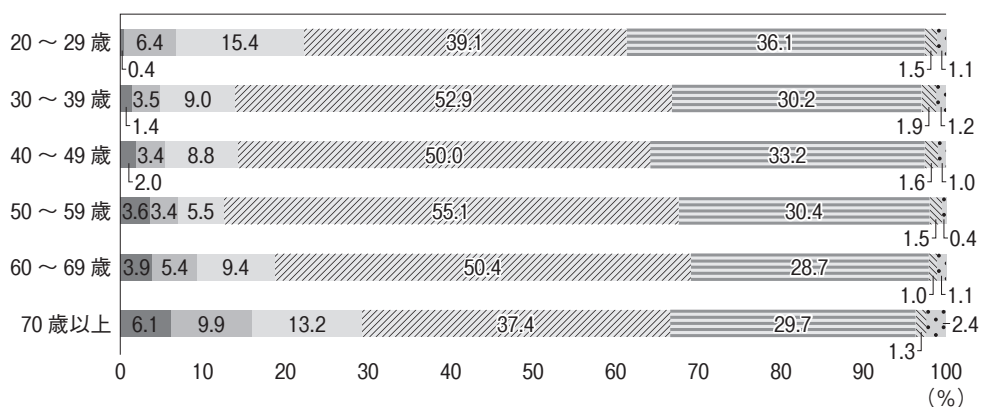


資料：内閣府「男女共同参画社会に関する世論調査」より厚生労働省政策統括官付政策評価官室作成

図表7 女性が職業をもつことについての考え方（男・女）



[2012年調査内訳]



資料：内閣府「男女共同参画社会に関する世論調査」より厚生労働省政策統括官付政策評価官室作成