

問題 次の「コミュニケーション力」をどのように考えるかを述べた三つの文章を読んで、後の問いに答えなさい。

文章1

■話す力求める国際社会 川嶋太津夫さん（大阪大学教授）

日本では、大学新卒者の3割が3年以内に離職する時代です。大学教育に対し、どんな職場に変わっても仕事をするための汎用的な能力を教えるよう求める声が大きくなってきました。その中核がコミュニケーション力です。

経団連による企業アンケートでは、新卒採用で「選考に重視した点」のトップは2017年まで15年連続で「コミュニケーション能力」です。「主体性」や「チャレンジ精神」「協調性」より重視されているのです。ただ、それがどんな能力なのか、学生も企業も、漠然とイメージしているだけで、言葉が独り歩きしている面もあります。

コミュニケーション力が求められる背景には、産業構造の変化とグローバル化があります。モノづくり中心の経済から、新しいアイデアや知識をベースとする知識基盤社会へ変化するに従い、人間相手のサービス産業が増えました。変化のスピードも加速しています。3年経てば賞味期限が過ぎる専門知識や技術より、新しい知識や情報をうまく取得し、それを生かす力が必要になってきました。

同時にグローバリズムの時代には一国で完結する経済活動は減り、どんなビジネスでも、異なる文化や価値観をもつ相手と意思疎通を図らなければならなくなりました。相手の言い分を正確に理解し、相手にうまく伝える能力こそが重要だ、という考え方が世界的にも広まりました。

米国の大学団体の調査（15年）によれば、企業が学部卒業者を採用する際に最重要視するのは17のスキル・能力のうち、「口頭でうまく伝える能力」（85%）でした。ちなみに最下位は「英語以外の言語の熟練」（23%）です。

ただ日本では、「コミュ力」という省略語で若者の間で日常用語化し、本来の意味から離れつつあります。空気をうまく読んだり、雰囲気をつまみになごませたり、テレビ番組のMCのようにうまくその場を仕切って回したりすることができる対人スキル、という理解が広がっているようです。少なくとも企業が学生に求める能力とは違います。企業が求めるのは相手の話をきちんと聞き、それに対する自分の考えを示しながら論理的に話し合う力だからです。

そして、きちんと話す力同様に、コミュニケーション能力の中核として企業が重視するのは、「文章を書く力」です。依頼や報告、連絡など、あらゆる仕事は「きちんと書く能力」を必要とするからです。SNS時代で友人に短文で思いを簡単に伝えることには慣れていても、論理的に書く能力は世界的にも低下しているようです。書く能力は、筋道立てて考える力とも重なるので、今後もコミュニケーション力を支える重要な柱として、求められるでしょう。

*かわしまたつお 54年生まれ。大阪大学高等教育・入試研究開発センター長。専門は教育社会学、高等教育論。

文章2

■相手排除する攻撃性も 斎藤環さん（精神科医・批評家）

コミュニケーションの手段に革命的な変化が起きたのは、1990年代半ばでした。携帯電話とインターネッ

トの普及です。携帯には大量の連絡先を登録し、ネットを通じて四六時中つながれる。私が90年代終わりに若者の聞き取り調査をしたとき、すでにそれぞれの友達の数、百人単位になっていました。

相手を傷つけず、ほどよい距離感で誰とでもやりとりする。その作法になっていったのが「コミュカ」でした。自分を分かりやすいキャラで見せ、相手のキャラは瞬時に見抜き、互いに承認する。表層のキャラをいじり合うだけで深い話はせず、コミュニケーションを続ける。「毛づくろいのコミュニケーション空間」と私は呼んでいます。

情報量はほとんどありません。原型はお笑いです。だから言葉も業界用語が輸入された。キャラをいじる、かぶる……。若者はこの空間で10年以上前から生きています。

コミュカの空間は、キャラのいじり合いのうまさ対人評価を決定づける、奇妙な世界です。価値を決める上位の人がいて、空気を読む取り巻きである中間層がいる。一方で、そうした「コミュカ」社会に違和感を覚える人は「下層」として排除されます。一説には、この階層は上位が1割、中間層が6割、下層が3割。上の7割には快適、残り3割には地獄です。これは、内閣府の調査で現在の生活に満足と回答する若者が7割以上という結果に合致します。

不思議なのは、バブル期の若者の方が経済的に豊かでしたが、当時がうらやましいと言う学生はいま、誰もいません。スマホもネットもない、石器時代には戻りたくない、と。おいしいものを食べなくても、高級車に乗ってなくても、つながってさえいれば何となく満足できるのです。問題は、その満足が、排除される3割の不幸の上に成り立っていることです。コミュカは、表層的な心地よさの一方で、一部の相手を排除する攻撃性を持っているのです。

「コミュカ」に対抗する流れとして、私が期待しているのは「対話主義」です。議論でも説得でもない。対等の立場で、私の考えとあなたの考えを交換しましょうという対話です。交換を続けると理解が深まり、意見が異なっても、折り合えるアイデアが見いだせるようになります。

コミュカは、表面的なやりとりで序列を固定するだけで相手を変えることはありませんが、対話主義は関係性を揺さぶってお互いに変化をもたらします。顔を合わせて言葉を交わすことが重要で、ネットとは親和性はありません。

コミュカ偏重は続くでしょうが、対話主義を用いたケアの方法がいま一般にも注目されています。90年代半ば以来の転換点の兆し、と思いたいのです。

*さいとうたまき 61年生まれ。筑波大教授。「社会的ひきこもり」「オープンダイアログとは何か」(著・訳)など。

文章3

■弱さを補い合って成立 岡田美智男さん(豊橋技術科学大学教授)

「これができる」とか「あれができない」を世の中では「能力」と言い、個々人の力と考えています。就職活動の際の「コミュニケーション能力」とは、自分の考えを整理し、相手にわかるように過不足なく伝える能力といった程度の意味に理解されているのでしょうか。学生たちは「コミュカ」が高い、低いの言い方になじんでおり、その個人差を意識しているようです。

人間と人間のコミュニケーションは言語化しにくい部分があります。しかし、片方をロボットに置き換えると、いままで見えていなかった本質が見えることがある。私はそんな研究をしてきました。

例えば言葉です。ロボットが人間の言葉を100%理解しても、一本調子の返答だけでは、冷たく機械的な印象で、会話に思えません。ところが、わざと「言いよどむ」ように調整すると、一生懸命話す生き物らしさが出て不思議と耳を傾けたくくなります。

その理由は、正確・簡潔に答えるロボットより、むしろ言葉に詰まったり、言い直したりするロボットの方が

現実の人間同士のやりとりに近いと感じるからだと思います。

ふだんは意識しないけれど、人間は不完全さをお互い補い合い、コミュニケーションを成立させているのです。

例えば、2人の若い女性が雑談している話を、すべてそのまま書き起こしたことがあります。ハワイ旅行の思い出話をしているのに、書き言葉に変えると、意味不明です。言い間違えたり、話がそれたり。ところがその場では、不完全なまま相手に委ねられた言葉は、相手の解釈によって補われ、コミュニケーションが成立するのです。

私たちの「あいさつ」だってそうでしょう。相手が返してくれて初めて、あいさつとして意味を持つ。返してくれないと宙に浮いたままです。

つまり、言葉を話すとは表現行為であると同時に、知覚したり、探索したりする要素も含んでいるのです。自分が主体として言葉の意味を100%決めているように見えて、相手が受け取らないと完結しないのです。電車の中で携帯電話で話す人の声を快く感じないのは、私たちが無意識にセットとして考えている「受け手」の言葉が聞こえないからかもしれません。

それならコミュニケーションに能力という言葉をつけて個人に帰属させるより、コミュニケーションとは2人の持ちつ持たれつの間で立ち現れる関係だと考えるべきです。

つまりコミュカとは、不完全な私たちが、お互いを補い、支え合うなかで生じる関係の力です。言い方を変えれば、自分の弱さ、不完全さを上手にそして適度に他者に開示することによって、相手の手助けを引き出していく力とも言えるでしょう。

*おかだみちお 60年生まれ。認知科学、生態心理学などにも関心が深い。著書に「弱いロボット」など。

(朝日新聞 2018年5月23日 耕論「コミュカと言うけれど」による。)

問1 問題文中の3人のコミュニケーション能力のとらえ方を最もよく表している1文あるいは連続した2文の最初の8字を抜き出さない。2文の場合は初めの文の方の8字を抜き出すこと。

問2 あなたは「コミュニケーション能力」をどのような力だと考えますか。以下の条件に従って、あなたの考えを550字以上600字以内で述べなさい。

1. 問題文中の3者の意見のいずれかに関わらせて述べること。ただし、賛成や反対あるいはどちらでもないことについては問わない。
2. 自分の経験に基づいて、具体的な事例を挙げて述べること。

