

平成二十四年度 小論文試験

受験番号
氏 名

次の文章を読み、問いに答えなさい。

コミュニケーションと情報は別物である。ただし①インゾン関係にある。②コミュニケーションは知覚の対象であり、情報は論理の対象である。情報は形式であって、それ自体に意味はない。情報には人間はいない。人間的な要素はない。むしろ情報は、感情、価値、期待、知覚といった人間的な③ノクセイを除くべき。有効となり信頼度も高まる。

しかし情報は、コミュニケーションを前提とする。情報とは記号である。情報の受け手が記号の意味を知らなければ、情報はつかわれるどころか受け取られることもない。情報の送り手と受け手の間に、あらかじめならかの了解、コミュニケーションが存在しなければならぬ。

しかるにコミュニケーションは、必ずしも情報が必要としない。実際いかなる論理の裏付けもなしに経験を共有することこそ、完全なコミュニケーションをもたらす。コミュニケーションにとって重要なものは、知覚であって情報ではない。

われわれはこれまで数百年にわたって、コミュニケーションを上から下へ試みてきた。しかし上から下へでは、いかに④ケンメイに行おうともコミュニケーションは成立しない。「何を言いたいかに④ショウテンを合わせているからである。コミュニケーションを成立させる者は発し手であると前提しているからである。

とはいっても、はつきりものを言ったり、書いたりする努力が必要ないわけではない。逆である。しかし、どのように話すかという問題は、何を話すかという問題が解決されて初めて意味を持つ。どのように上手に話しても、一方的に話したのでは話さない。

同様に、下の者の言うことを聞いたからといって、問題の解決にはならない。

今から四十年ほど前、エルトン・メイヨーは、それまでのコミュニケーションに対するアプローチの⑤ケツカンに気づき、上に立つ者は下の者が言わんとすることに耳を傾けなければならないと指摘した。部下に理解させたいことからではなく、部下が知れたがっていること、興味を持っていること、すなわち知覚する用意のあることから着手しなければならないとした。今日でもこの考えは、あまり実地には応用されていないものの、ヒューマン・リレーションズ派による古典的な⑥として生きている。

耳を傾けることは、コミュニケーションの前提である。だが耳を傾げるだけでは効果的なコミュニケーションは実現しない。耳を傾けることは、上の者は下の者の言うことを理解して初めて有効となる。ということとは、下の者にコミュニケーションの能力があつて初めてコミュニケーションが有効となるということである。上の者にできないことが、どうして下の者にできるか。保証はない。

耳を傾けることが悪いわけではない。それは、上から下へのコミュニケーションが不毛だからといって、上の者が下の者にわかりやすく話し書くことが悪いわけではないのと同じである。耳を傾けることを強調する考えの根本には、コミュニケーションは下から上へ向かうとの認識、受け手からスタートするとの認識がある。⑦この認識自体は重要な意味を持つ。しかしそれでも、耳を傾けることがすべてではない。スタートにすぎない。

たとえ情報が多くなっても、その質がよくなっても、コミュニケーションに関わる問題は解決されない。コミュニケーション・ギャップも解決されない。情報が多くなるほど、効果的かつ機能的なコミュニケーションが必要になる。情報が多くなるほど、コミュニケーション・ギャップは縮小するどころか、かえって拡大する。

P・F・ドラッカー著 上田惇生編訳 『マネジメント 基本と原則』(抄)

問一 本文中の①から⑦の語句を漢字で書きなさい。

問二 傍線部⑧「コミュニケーションは知覚の対象であり、情報は論理の対象である」を分かりやすく70字以内で説明しなさい。

問三 傍線部⑨「この認識自体は重要な意味を持つ」とあるが、重要な意味とはなにか。最も適切なものを一つ選び、その数字を書きなさい。

- ① コミュニケーションが上から下へ向かう認識の重要性
- ② コミュニケーションが下から上へ向かう認識の重要性
- ③ 良好なコミュニケーションをもたらすために必要な条件
- ④ 上の者にできないことが下の者にできない理由
- ⑤ 下の者にはできないが上の者にはできる理由

問四 コミュニケーション・ギャップとはなにか、その意味を20字以内で書きなさい。

問五 ㉠にあてはまる言葉として最も適切なものを一つ選び、その数字を書きなさい。

- ① 処方箋 ② 教科書 ③ 迷信 ④ ことわざ ⑤ 仮説

問六 良好なコミュニケーションのために解決すべき課題は何か。それを解決するための具体的な方法にはどのようなものがあるか。著者の考えに基づいて350字以上400字以内でまとめなさい。

