

平成三十一年度

# 適性検査Ⅰ

## 注 意

- 一、 検査時間は五〇分です。
- 二、 解答はすべて解答用紙の定められたらんに記入しなさい。記入方法をあやまると得点になりません。
- 三、 句読点・記号も一字に数えます。

□ 次の文章A・文章Bを読んで、あとの問いに答えなさい。

文章A

友人A 「いやいやいや、この間は本当にごめんごめんごめん」

友人B 「まあいいよ。何か大変だったんでしょ」

友人A 「そうそうそうそう」

友人B 「それはそうと、代金は返してね」

友人A 「うんうんうん、ごめんごめんごめん。すぐすぐすぐ」

友人B 「……………」

\*\*\*\*\*

① 同じ言葉をリピートする人がいます。

言葉というのは、短く一言を放った時にその重みを増しますから、このように繰り返してしまおうと、言葉がどんどん軽くなるのです。同時に相手に与える自身の印象も軽くなってしまいます。

昔は、こういう人は、大人でも子どもでも「返事は一回でよい」とよく注意されたものです。「はいはい」「はいはいはい」などと繰り返して答えれば答えるほど、聞いていないことを伝えているようなものです。

この背景には、二つの心理が隠れています。

相手の言葉を遮りたい、相手から自分を守りたいという意図が一つ。続けて言葉を繰り返すことで、相手はしゃべる気が失せてしまいます。

もう一つが、一言一言の重みをわざと軽くしていくという意図です。

わざと軽くすると、どんなメリットがあるのでしょうか。謝罪する際に、「ごめんごめんごめん」と二〜三回リピートすることは、「ごめんなさい」という一言よりも随分軽くなります。すると、言うほうは疲れないのです。本来、「ごめんなさい」という一言は、思いをためて、感情を整えてからでないと、なかなか言えません。つまり、その分、疲れるわけです。

ところが、言葉に感情を乗せないと、疲れない。だから無意識のうちに、同じ言葉をリピートしてしまうわけです。これが癖になっっている人も多いのです。

しかし、もちろんこんな癖のある相手に、人は好感を持ちません。言葉に心がこもっていない、不誠実な人だと見られるのがオチです。

たとえば、こちらのミスで顧客に謝る時、「すみませんでした、すみませんでした、すみません、すみません」などと何回も繰り返すと、誠意が伝わるどころか、言葉の重みが消えていきます。

自分自身を守ろうとしている、失敗を深いところではきちんと受け止めようとしていない、早くや

り過ぎそうとしている、という思いが透けて見えます。それで結局、顧客をもっと怒らせることになってしまうのです。

本心から謝るには、感情の“ため”をつくることで、言葉と感情をうまく一致させる必要があります。そして、重みのある一言で気持ちを伝えるのです。

感情の“ため”がない人は、言葉と感情を合致させる作業をしていません。言葉だけが、軽く流れていってしまうので、むしろ、相手の感情を傷つけてしまいます。

言葉の重みについて、ある時、歌舞伎役者の坂東玉三郎さんと明治大学で対談する機会がありました。数百人ほどの聴衆を前に、玉三郎さんはこんなことを語ってくださいました。

「感情と言葉を、上手に重ね合わせるのが本当に大事なんです。二つをぴったり重ね合わせないとダメです。」

言葉だけが先走ると、感情がついていっていない。感情だけを出そうとすると、今度はセリフが弱くなり、言葉が弱くなってしまおう」

さらに実演をその場で見せてくださいました。

※「真如の月を眺め明かさん」

というセリフで、感情とその言葉が一致するように動かれるのです。ポイントは、体のつかい方だ、ということでした。

思いと同調させながら、手の差し伸べ方や足の出し方などにそれを表していく。仙骨という腰の骨から手の先まで、月に向かって伸ばしていく。そんな意識を持ち、思いを体に乗せて体現していくそうです。

身体に、感情と言葉をくぐらせるように同調させて、セリフを言われている。その身体感覚のようなものを、身近で感じて本当に感動しました。

無駄にリピートする言葉は、この対極にあります。

玉三郎さんには及びませんが、私たちが一言に重みを出すには、一瞬でよいので、感情の“ため”を作り、一呼吸おいてから、思いを一言で表現するように心がけるべきでしょう。そうすれば、感情と言葉の一体化に近づくのではないのでしょうか。

（『余計な一言』 齊藤孝）

※ 「真如の月を眺め明かさん」 …… 歌舞伎の演目の中に登場する言葉。

「悟りの世界の澄み切った月を眺め明かしたい。」の意。

私たちは、対人コミュニケーションにおいて、自分の思いを伝えるためのチャンネルを大きくは3つ持っているといわれています。

1つ目は「言葉」のチャンネルです。私たちは、動物の中で唯一言語をもっていますから、言葉を通じて思いを伝えたり、受け取ったりすることが可能です。

そして2つ目が「身体」のチャンネルです。これは目から入ってくる情報です。その人の身だしなみによって「きちんとした人」「だらしない人」などと判断したり、机に座った姿勢や態度をみてやる気がある、ないと感じる、といったこともこれにあたります。また表情も大きなコミュニケーションツールです。相手の表情をみて、嬉しいのか、悲しいのか、悔しいのか察することが出来ます。私は表情に関する研究をしていますので、表情が与えるコミュニケーションへの影響についてはことさらに気がなるところです。

最後が「声」のチャンネルです。これは、耳から入ってくる情報です。声の大きさや力強さ、トーンの高低などです。どんなに良いスピーチでも小さな声でぼそぼそと話しては、自信がないように映ります。また、ちよつと元気がない時は、声のトーンも低くなりがちです。電話に出た瞬間の「もしもし」で「何かあったの」と心配されたりすることもありますよね。

このうち「言葉」を使ったコミュニケーションを言語コミュニケーション (Verbal Communication) といい、「身体」「声」を使ったコミュニケーションは、言語以外で行うコミュニケーションという意味で非言語コミュニケーション (Non-Verbal Communication) といわれています。

このように相手が目の前にいて行う対人コミュニケーションでは、意識してもしなくてもこの3つのチャンネルを使って、相手の思いを受け取ったり、自分の思いを伝えたりしています。コミュニケーションというと、「言葉」を介して行うもの、という印象があるかと思いますが、実はそれだけではないのです。この3つのチャンネルが相互に補完し合いながら、的確に相手に意図を伝えていきます。

例えば、ファミレスでうっかりテーブルにお水をこぼした店員さんが、「大変申し訳ございません」と言葉では謝っているにもかかわらず、語尾も強く、お辞儀もせずふてくされた表情を浮かべていたらどうでしょう。謝罪の気持ちが伝わるとは到底思えません。

このように言っていること (言語) と伝え方 (非言語) にギャップがあると、この人本当のことを言っているのかな? と相手に対して懐疑的になります。

そして、言葉は意識的に操られますが、非言語は思いのほか本音が出やすいので、意識しないと「私は悪くないのに。あなたが手を出してきたからこぼれたのよ。面倒くさい」というような思いが、非言語によって相手に伝わってしまうのです。

逆に、言葉は「すみません……」でも、深々とお辞儀し、本当に申し訳なさそうな表情を浮かべていたら、それでも十分に謝罪の気持ちは伝わるものです。わかりやすく少し大げさに書きましたが、私たちはつい言葉に頼るあまり、それをどう伝えるかに注意を払っていないことも多いのです。

そのようにコミュニケーションにおいては、意識しても無意識でも、言葉だけでは伝えられない思いを3つのチャンネルで補完し合っています。このチャンネルが少なくなればなるほど、当然のことながら、的確に思いをやり取りすることは難しくなってきます。

「身体」のチャンネルが減ったコミュニケーションといえば、何を思い浮かべますか。そう、「電話」です。表情や身振り手振りが伝わりませんから、「言葉」と「声」のチャンネルを駆使する必要が出てきます。最近では、スカイプなど、「身体」のチャンネルを補うツールも出てきました。

そして「身体」と「声」のチャンネルが減り、言葉だけのコミュニケーション、といえば、皆さんの年代ですぐに思いつくのは、日常的に使っているメールやLINEなどのSNSだと思えます。ですから、この便利なツールはコミュニケーションを取る上で最も難易度が高いことを理解してください。

目の前にいる友達に「ごめんね」とひと言で済むことも、SNSだと付け加えなければ伝わらないことも多そうです。絵文字やスタンプのないSNSを想像してみてください。これは、かなり使いづらそうです。絵文字やスタンプはただ可愛いだけではなく、言葉だけでは伝わらない微妙なニュアンスを伝えるために実は非常に重要な役割を果たしているのです。

非言語のコミュニケーションの重要性を知ってもらえたでしょうか。

自分の思いと表情は一致していますか。相手の話をきく時につまらなそうな態度をしていませんか。あらためて振り返ってみましょう。

コミュニケーションはキャッチボールによくたとえられます。上手くキャッチボールを続けるために気を付けることは何でしょうか。それは、ひと言でいうなら相手を取りやすい球を投げることです。剛速球を投げついたり、相手に届かないような弱々しい球を投げたり、手を伸ばしても届かないような方向に投げたりしても相手にはキャッチしてもらえません。

相手に合わせて、きちんと相手が受け取れるように球を投げるのが大切なのです。

(『自分のことがわかる本―ポジティブ・アプローチで描く未来』安部博枝)

※ 懐疑的 …… 疑いを持つ傾向があるということ。

※ スカイプ …… インターネット回線を使った通話サービスの一つ。映像付きで通話を行うこともできる。

※ ツール …… 道具。

※ LINE …… スマートフォンなどで短い文字メッセージの交換や音声通話などを行うことができるアプリケーション。

※ SNS …… ソーシャル・ネットワークキング・サービスの略で、人と人とのつながりを支援するインターネット上のサービス。

※ ニュアンス …… 微妙な意味合い。表現のわずかな差異。

問題一 ―― 部①「同じ言葉をリピートする人がいます。」とありますが、そのような人は他者からどのような人と見られると筆者は述べていますか。 **文章A**からぬき出して答えなさい。

問題二 **文章A**中には「感情の”ため”を作る」と何度かあります。これはなぜ作る必要があるのですか。本文の言葉を用いて十五字以内で答えなさい。

問題三 ―― 部②「この便利なツールはコミュニケーションを取る上で最も難易度が高い」とありますが、それはなぜですか。 **文章B**全体をふまえて一〇〇字以内で説明しなさい。

問題四 あなたはどのように他者とコミュニケーションを取っていききたいですか。 **文章A**、**文章B**の内容をまとめた上で、自分の考えを書きなさい。ただし次の条件をふまえて二段落で書くこと。

条件1 第一段落には **文章A**・**文章B**で述べられている内容をそれぞれ簡単にまとめること。

条件2 第二段落には自分の体験を具体的に述べた上で、自分の考えを書くこと。

条件3 原稿用紙の正しい使い方にしたがって三五〇字〜四〇〇字で書くこと。

なお、題名や名前は書かずに一行目から書き始めること。

平成三十一年度

適性検査Ⅰ解答用紙

受験番号

--

氏名

--

得点

--

問題一

--

問題二

--

問題三

--

問題四

--

400

300

200

100

100 80