

平成30年3月2日

「分かり合うための言語コミュニケーション（報告）」について

文化庁では、平成28年度から文化審議会国語分科会において、「コミュニケーションの在り方」及び「言葉遣い」について検討を進めてきました。この度、その検討結果を「分かり合うための言語コミュニケーション（報告）」として取りまとめましたので、お知らせします。

◎経緯

平成25年2月に文化審議会国語分科会で取りまとめた「国語分科会で今後取り組むべき課題について（報告）」に挙げられていた検討課題のうち「コミュニケーションの在り方」と「言葉遣い」を取り上げ、国語分科会の下に設けられた国語課題小委員会において審議を進めてきました。

◎概要

当報告においては、コミュニケーションのうち、互いの異なりを踏まえた上で、情報や考え、気持ちなどを伝え合って、共通理解を深めていくという働き、「分かり合うためのコミュニケーション」に焦点を当て、現代の課題とこれからの社会において期待される考え方を整理しました。その上で、コミュニケーションの中心となる言語コミュニケーションの在り方について、「正確さ」、「分かりやすさ」、「ふさわしさ」、「敬意と親しさ」の四つの要素を、目的に応じてバランス良く生かしていくことが重要であると提案しています。

また、これら四つの要素を踏まえ、言語コミュニケーションに関する疑問や問題などに対して、解決の手掛かりとなる考え方などをまとめた35のQ&Aも掲載しています。

＜担当＞ 文化庁文化部国語課

国語調査官	武田 康宏（内線 2841）
国語調査官	鈴木 仁也（内線 2841）
専門職（国語担当）	小沢 貴雄（内線 2842）

電話：03-5253-4111（代表）
03-6734-2840（直通）

「分かり合うための言語コミュニケーション（報告）」の概要

価値観が多様化し、共通の基盤が見つけにくくなるおそれのあるこれからの時代においては、言葉によって、考え方や気持ちを表し、互いに対する理解を深めていくことが欠かせない。

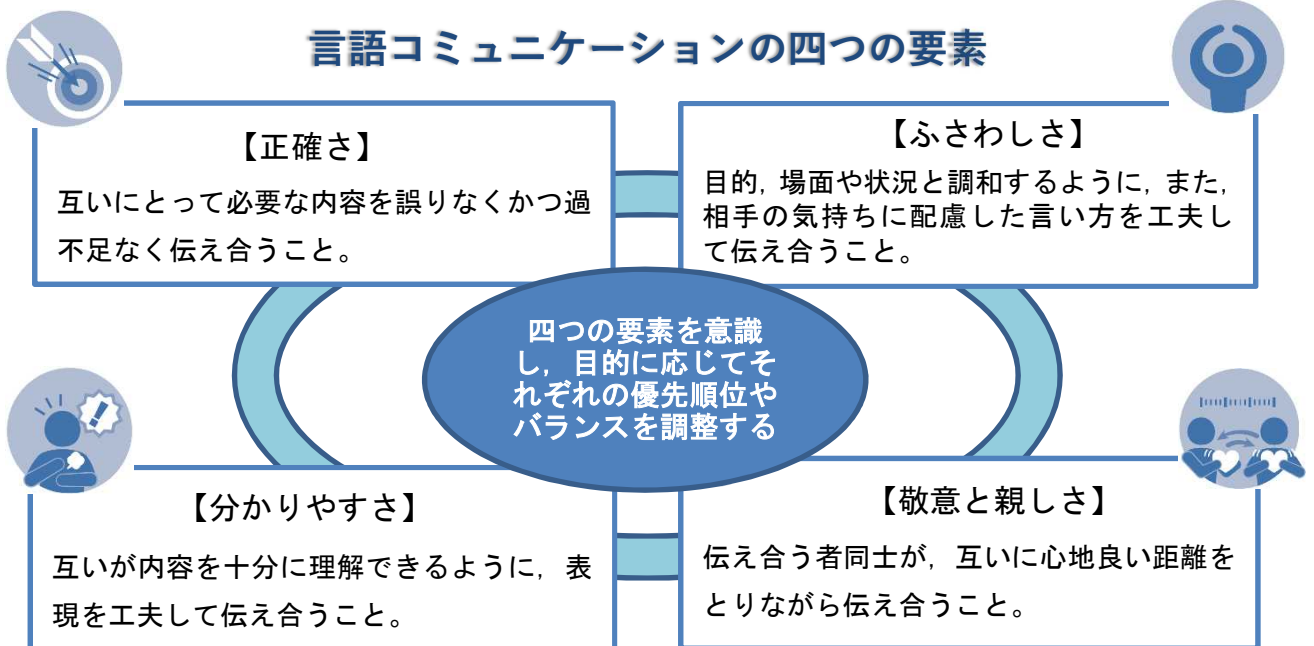
コミュニケーションやコミュニケーションに関する力については、大きな期待が寄せられてきた一方で様々な捉え方やイメージがあり、常に通用する正解がない。当報告では、情報や考え、気持ちを伝え合って共通理解を深める働き、「分かり合うためのコミュニケーション」に焦点化。

これからの時代のコミュニケーションに必要な考え方

- ◇ 多様性を前提として、互いに歩み寄るよう努める
- ◇ 人の言葉遣いは寛容に受け止め、自身は適切な言葉を使うよう努める
- ◇ 敬語を適切に用いるとともに、親しさを示す言葉遣いも意識する
- ◇ 語彙を幅広く身に付け使いこなす
- ◇ 情報化によって発展してきた伝え合いの手段や媒体の特性を意識する
- ◇ 言葉による伝え合いの重要性を見直す

言葉によって円滑に伝え合うための手掛かり

言語コミュニケーションの四つの要素



➡ 四つの要素それぞれに五つの観点の例と、更に三つずつの具体的な事項の例を掲出

四つの要素を意識した言語コミュニケーションに関するQ & A (35問)

問いの例

- 言葉の誤解はどのような場合に起こりやすいのでしょうか。具体的に教えてください。
- 分かりやすさに配慮する上で、書き言葉と話し言葉では、それぞれどのようなことに注意するといのでしょうか。
- 1対1や数人での会話、十数人程度に対しての話し方、もっと大勢を前にしたときの話し方では、注意するところがどのように変わるのでしょうか。
- 敬意は敬語を使えば表せるような気がしますが、親しさを表すと言われても難しく感じます。例えば、どんな工夫ができるのでしょうか。

分かり合うための言語コミュニケーション（報告）

平成30年3月2日

文化審議会国語分科会

「分かり合うための言語コミュニケーション（報告）」

目次

はじめに	1
I コミュニケーションについての基本的な考え方	
1 コミュニケーションへの期待	2
(1) 重要視されるコミュニケーション	
(2) コミュニケーションの捉え方	
2 分かり合うためのコミュニケーション	4
(1) コミュニケーションは受け止め合うこと	
(2) 互いの異なりを踏まえて歩み寄る	
(3) より良いコミュニケーションを求めて	
II コミュニケーションをめぐる課題とこれから	
1 コミュニケーションをめぐる現代の課題	7
(1) 変化する社会の中で	
(2) 立場や考え方の違う人たちと	
(3) 伝え合うことへの萎縮	
(4) 世代間の意識の違い	
(5) 対面での伝え合いに対する意識の変容	
(6) 情報化の進展による変化	
2 これからの時代のコミュニケーション	11
(1) 互いの歩み寄りを大切にする	
(2) 寛容に受け止め前向きに取り組む	
(3) 敬意と親しさをバランス良く示す	
(4) 語彙を身に付け使いこなす	
(5) 手段や媒体の特性を意識する	
(6) 言葉による伝え合いの重要性を見直す	
III 言語コミュニケーションのための具体的方策	
1 言語コミュニケーションの四つの要素	16
(1) 正確さ	
(2) 分かりやすさ	
(3) ふさわしさ	
(4) 敬意と親しさ	
2 様々な言語コミュニケーション（Q&A）	22
終わりに	58

参考資料

「分かり合うための言語コミュニケーション（報告）」の概要	61
文化審議会国語分科会委員名簿（第16，17期）	62
文化審議会国語分科会国語課題小委員会委員名簿（第16，17期）	63
審議経過等	64
コミュニケーション及び言葉遣いに関するウェブ調査の結果について	67
様々な言語コミュニケーション（Q&A） 問い一覧	69

索引

・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	71
--------------------------	----

はじめに

第 16 期及び 17 期の文化審議会国語分科会（以下「分科会」という。）は、その下に国語課題小委員会と日本語教育小委員会を設置し、それぞれの課題について審議してきた。このうち、国語課題小委員会においては、平成 25 年 2 月 18 日に分科会が取りまとめた「国語分科会で今後取り組むべき課題について（報告）」のうち、「3 言葉遣いについて」及び「4 コミュニケーションの在り方について」を取り上げ、平成 28 年 5 月 13 日以来、計 17 回の小委員会（このほかに計 14 回の国語課題小委員会主査打合せ会）を開催して、検討を進めてきた。

上記の分科会報告が示す 3 と 4 とは互いに関係が深く、「言葉遣い」の問題は、広い概念として捉えた「コミュニケーションの在り方」に含まれるとも考えられる。よって、両者を別の問題として分けて検討するのではなく、共に審議の対象とすることとし、主としてコミュニケーションの在り方に関する観点に基づいて、検討を進めてきた。その際には、平成 7 年度から文化庁が実施してきた「国語に関する世論調査」の結果データを活用するとともに、「現代社会における敬意表現」（平成 12 年 国語審議会答申）、「これからの時代に求められる国語力について」（平成 16 年 文化審議会答申）、「敬語の指針」（平成 19 年 文化審議会答申）の考え方によりつつ、それらを補うことを意識した。

ここに示す「分かり合うための言語コミュニケーション（報告）」は、以上の経緯を踏まえ、これまで国語課題小委員会を中心に分科会でなされてきた審議経過をまとめたものである。

私たちは、一人一人が異なる存在である。とりわけ現代は価値観が多様化し、共通の基盤が見付けにくい時代になっている。こうした「多様な私たち」を前提とした社会で生きていくためには、コミュニケーション、特に言語コミュニケーション（言葉による伝え合い）によって、情報や考え、気持ちを互いにやり取りし、共通理解を深めていくことが欠かせない。

言語環境が大きく変化する中で、何をどのように伝え合うことが望ましいのか、これは、複雑化した今日を生きる私たちの多くが抱える悩みである。

コミュニケーションにはいつでも通用するような正解があるわけではない。しかし、より望ましい方法は、きっとあるはずである。文化審議会国語分科会は、特にそのうちの言語コミュニケーションにおいて意識すべき大切な要素として、「正確さ」、「分かりやすさ」、「ふさわしさ」、「敬意と親しさ」の四つを掲げる。これらを手掛かりとして提示し、言葉によって分かり合うための工夫を共に考えていきたい。

I コミュニケーションについての基本的な考え方

1 コミュニケーションへの期待

(1) 重要視されるコミュニケーション

◇「コミュニケーション能力」の重要性が話題になっている

コミュニケーションに関する力が重要視されている。主に大学生などの若者に向けてなされてきた近年の提言では、身に付けるべき能力の一つにコミュニケーションに関する力を掲げるものが多い。企業が新卒者を採用するに当たり特に重視する点として、学業成績からだけでは測れない「コミュニケーション能力」が10年以上にわたって第1位に挙げられているといった調査結果もある。コミュニケーションに関連する書籍も数多く出版されている。

◇教育でも対話が重視されている

学校教育でも、思考力・判断力・表現力などを重視し、主体的な対話による学び合いを目指している。学力は、一方的に教え込むことによって培われるのではなく、双方向的なコミュニケーションを通して築かれていくものとして捉えられるようになってきた。

(2) コミュニケーションの捉え方

◇コミュニケーションは「魔法」ではない

近年繰り返し語られてきたコミュニケーションへの期待は、例えば、「コミュニケーション能

力」の有無が話題にされたり、人を評価する際の観点のように用いられったりすることにつながってきた。一方でその期待が、それぞれの考えや気持ちを十分に伝え合うことを重視する方向へと社会を導いてきたかどうかを考えると、そうとは言い難い面もある。コミュニケーションやコミュニケーションに関する力は、様々な要素を含んだ複雑なものであって、いろいろな問題をたちどころに解決に導く「魔法」のように働くわけではない。

◇様々なイメージがある

そもそもコミュニケーションという用語については、人によって意味や用法、抱いているイメージが異なる。「コミュニケーション能力」は、言葉の使い方に関する能力として捉えられることも、問題解決能力や企画力、発想力など、言葉以外の面にもまたがる総合的な力を指すものとして用いられることもある。考えをはっきりと言語化して伝達する力とみなす人もいれば、言葉にせずとも相手の意図を察しそれに合わせ行動することであると考える人もいる。

◇一人では成り立たない

また、個々人の能力や技能が向上すれば円滑なコミュニケーションが達成されるというわけではない。コミュニケーションは複数の人間が参加して初めて成立するものであり、うまくいったかどうかを、単純に特定の個人が持つ能力や技能に帰することはできない。様々な課題を考えるに当たっては、コミュニケーションに関わる人それぞれが誰しも当事者であり、互いに役割を担っているという発想を持つことが大切である。

◇手段や媒体が多様化している

さらに、情報化社会の進展に伴い、コミュニケーションの際に用いられる手段・媒体の多様化が進んでいる。年代や生活様式、個人の好みなどによって、選ばれる手段・媒体が異なることは少なくない。どのような手段・媒体を選択するかで、コミュニケーションとして思い描くものやそこに寄せる期待なども変わってくるであろう。

◇伝え合う内容そのものが問われる

なお、コミュニケーションの在り方とは別に、伝え合う内容そのもの、その厚みや深さ、味わいなどが常に問われている面もある。伝え合う内容は、この報告が直接的な対象として取り上げるものではないが、その充実には、「これからの時代に求められる国語力について」（平成 16 年文化審議会答申）で「全ての活動の基盤となる」ものとして挙げられている「教養・価値観・感性等」が関わっていることを意識しておきたい。

◇分かり合うための働きに注目する

では、望ましいコミュニケーションのイメージを、社会全体で分かち合うために私たちがすることは何であろうか。それを考える上では、コミュニケーションと呼ばれてきた事柄のうち、どのような側面について取り上げるのかを、できるだけはっきりとさせなくてはならない。以下、この報告では、様々な意味合いやイメージで捉えられることのあるコミュニケーションのうち、情報や考え、気持ちを伝え合って共通理解を深めていくという働きである「分かり合うためのコミュニケーション」に焦点を当てていく。

2 分かり合うためのコミュニケーション

分かり合うためのコミュニケーションとは、複数の人が互いの異なりを踏まえた上で、情報や考え、気持ちなどを伝え合い、理解し合い、その理解を深めることである。

これは、言葉そのもののほか言葉以外の種々の側面、すなわち、話す速度、声の大きさや抑揚、文字の種類や書体など、さらには、込められた意図、態度や気持ち、表情、身振り、身なり、その場の雰囲気、手段・媒体、文書等の書式などまでが関わる形で行われる。

(1) コミュニケーションは受け止め合うこと

◇送り手、受け手を入れ替えながら受け止め合う

情報や互いの考え、気持ちなどの伝え合いは、送り手（話し手、書き手）と受け手（聞き手、読み手）の間で行われる。講演や通知文書、公的機関やマスメディア等による情報発信など、一方向的に伝える性質の強いものもあるが、多くの場合、送受の立場は固定されたものではない。役割を切り替えながら、共通の理解を目指していく。この点で、コミュニケーションは受け止め合いであるとも言える。

◇話し言葉で伝え合う

話し言葉によって伝え合う際には、話し手は、話しながら相手の相づちや声、対面であれば表情などの変化を観察し、うまく伝わっているかどうかを読み取ることが可能である。聞き手は、聞きながら自分がどのくらい話が理解できたかについて、相手が気付くように反応を返し、よく分からないときには、質問することで話し手の側にも立つ。そして、質問を受けた側は、言い換えや説明をする必要を理解し、その機会を得ることになる。このように、両者は送受の役割を入れ替えつつ、話しながらも反応を読み取り、聞きながらも理解の度合いなどを伝えるようにして、互いに受け止め合っている。

◇書き言葉で伝え合う

手紙や電子メールなど双方向のやり取りを前提とする書き言葉においても、時間差はあるものの、話し言葉と同様に、送受の役割を入れ替えながら伝え合いが行われる。また、送り手が一方向的に受け手に向けるような書き言葉においても、書き手は、読み手の反応を想定しつつ書き、読み手は、書き手の立場や書かれたものの背景を想像し、自ら情報を補いながら読むことによって理解を共有していく。

◇「打ち言葉」でのやり取りが広がる

なお、電子メールやSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス Social Networking Service：日々の記録やメッセージの交換などを通じて、友人・知人や、趣味や生活環境などに共通点を持つ人たちと、インターネット上で社会的なつながりを持つことを目的としたサービス）などのテキストのやり取りは、文字に表すという点では書き言葉に入る。しかし、互いのやり取りが比較的短い時間で行われ、一回のやり取りで交わされる情報量も少ない媒体においては、話し言葉に近いものも多く用いられる。こうした、話し言葉の要素を多く含む新しい書き言葉を、

本報告では「打ち言葉」と呼ぶ。「打ち言葉」は、主にインターネットを介しキーを打つなどして伝え合う、かつてはなかった新しいコミュニケーションの形である。しかし、これらのやり取りも、互いに理解を深めていくための受け止め合いであることに変わりはない。

◇コミュニケーションは続く

交わされたやり取りは、そこで終わるというものではない。そのやり取りが互いに満足できるものであれば、更に深く分かり合うためのコミュニケーションへとつながるが、そうでなかった場合は、誤解や不満を残したままになり、それ以降の伝え合いに支障を来すようなことにもなりかねない。

(2) 互いの異なりを踏まえて歩み寄る

◇自分と相手が異なった存在であることを理解する

人は一人一人異なった存在である。自分と相手との異なりを十分に意識し、互いにその異なりを乗り越えて歩み寄らなければ、分かり合うことにつながるコミュニケーションは実現しない。

◇歩み寄ることで共通理解への地ならしができる

歩み寄るとは、相手の聞く力や理解する力、すなわち知識や語彙の量、情報を処理する速さなどを推し測り、何を求めているのかを想像し、それらに沿うよう、相手に合わせた言い換えを行ったり、話す速度を調整したりすることである。これは、お互いを理解するための地ならし、土台作りであり、相手をおもんぱかって意見を合わせ、自分を押し殺すことではない。相手が伝えようとする内容をうまく受け止めるため、そして、自らが伝えたい情報、考え、気持ちをきちんと伝えるための準備こそが歩み寄ることである。

◇受け手も大きな役割を果たしている

コミュニケーションに際しては、そこに参加する人それぞれが自分の既に持っている知識や経験を基に、相手の発信する情報を理解しようとする。知識や経験は人によって必ず違いがある以上、送り手は自分の言葉が意図したとおりに受け止められるとは限らないことを、いつも意識しておく必要がある。また、受け手も送り手の意図を理解するように努めるだけでなく、分からないときには随時、そのことを送り手に知らせるなどの積極的な関わり方が求められる。やり取りがうまくいくかどうかを左右するのは送り手であると考えられがちだが、受け手の役割と責任も同じように大きい。

◇客観的な視点から状況を把握し調整する

送り手、受け手というそれぞれの役割をこなすだけでなく、伝え合っている状況そのものを第三者的立場から観察し、現在、どのような段階にあるのか、互いの理解は進んでいるかなど、現状や行方を展望する視点に立つことも重要である。相手に対してどのように接しているか、適切な言葉や態度、表情で応じているかなどを客観的に判断するとともに状況を把握し、目的に合わせて方向性を調整していくことが求められる。

(3) より良いコミュニケーションを求めて

◇難しいと感じるのは自然なこと

コミュニケーションには、こうすれば必ずうまく行くというような「正解」はない。事前にどれだけ準備したとしても、相手の出方、状況の変化、想定外の展開などにより、毎回異なった対応が求められる。自分の意図どおりに伝わらなかったり、相手の言いたかったことを誤解してしまったりということは、誰もが経験していることであろう。互いが異なる存在である、という前提を踏まえれば、うまくいかないことがあっても全く不思議ではない。コミュニケーションを難しいと感じるのは無理のないことと言える。

◇唯一の正解がないことを分かった上で

しかし、分かり合うための努力を放棄するわけにはいかない。円滑な社会生活を送るには、互いの理解を深めるため、情報や考え、気持ちを伝え合うことは欠かせない。こうしておけばよいというただ一つの正解がないことを理解した上で、分かり合うためのより望ましい方法を探り続ける必要がある。

では、これからの時代において、人と人との相互理解を図っていくためには、どのように伝え合うことが望ましいのであろうか。次章では、現代の課題を整理した上で、「分かり合うためのコミュニケーション」に必要な考え方を提案する。

Ⅱ コミュニケーションをめぐる課題とこれから

1 コミュニケーションをめぐる現代の課題

(1) 変化する社会の中で

◇異なりが拡大している

都市化、国際化、情報化などの進展とともに、血縁関係や生活する地域、所属する機関など、従来の共同体に基づく結び付きは、かつてよりも緩やかになった。代わりに、顔見知りではない人、考え方や生活習慣、文化的背景の違う人たちと接する機会が多くなっている。さらに、インターネット上では、国境さえも超え、見ず知らずの他人と交流することも可能である。他者と自分との間の異なりは、以前よりも大きくなっている。

◇同質性から多様性へ

従来、日本には伝統的に、言葉で言い尽くさずとも互いに察し合う文化があると言われてきた。しかし、その前提とされてきた感性、思考方法、行動様式などにわたる種々の同質性は失われつつある。同質性を前提とするのではなく、異なりや多様性に留意しながら伝え合う必要が生じている。

(2) 立場や考え方の違う人たちと

◇専門家と非専門家がどう理解し合うか

様々な分野で高度な専門性が求められるとともに、情報公開がうたわれている現代においては、以前に比べて、専門家とそれ以外の一般の人（非専門家）との間で、直接的なやり取りをする場面が増えている。例えば、医師と患者、裁判官と裁判員、年金を扱う担当者と受給者との間のように、専門家は非専門家に対して、知識や情報を正確にかつ分かりやすく伝えることが求められる。一方、非専門家であっても、自分の命や生活に関わる分野に関しては専門家任せにせず、積極的に学び、認識を深めていくことが必要となっている。両者の間で共通理解を得るために、どのように知識の差を埋めながらコミュニケーションを図るかは、私たちが今直面している差し迫った課題の一つである。

◇主義主張の異なる者同士でどう歩み寄るか

仕事や生活習慣などに対する考え方をはじめ、他者との異なりがよりはっきりと表れる場合がある。主義主張が真っ向からぶつかるような場合にも、どうしたら互いを尊重して歩み寄り、共通理解を図っていくことができるのか、あるいは、互いに対する理解が十分に築けないような場合にも、決定的な対立や争いを避けるにはどのようにすべきか、多くの人がそのためのヒントを求めている。

◇他人を受け入れようとしなない人にどう対処するか

また、一方的に自分の考えを主張し、他者の意見を受け入れようとしなない、強圧的な態度を取る人もいる。さらには、歩み寄る気配さえうかがえない、伝え合いの可能性を頭から否定するような在り方に対しても、向き合わねばならない事態に遭うことがある。そのような場合の対処法も必要となるような時代を私たちは生きている。

(3) 伝え合うことへの萎縮

◇伸び伸びと伝え合うことができずにいる

「コミュニケーション能力」への期待が高まる中で、適切に自己表現したいと感じながらも、否定や誤解をされたり、人間関係を損ねたりすることを恐れ、自信を持って伸び伸びと伝え合うことができずにいる人が少なくない。同時に、きちんとした言葉遣いができないと社会から認めてもらえない、と感じている人も多い。できるだけ丁寧な言葉遣いを心掛けた結果、行き過ぎた敬語の使用に陥り、その点をまた問題視され、更に萎縮してしまうといった悪循環も生じている。

◇言葉に対する寛容さを欠いている

そもそも、言葉は変化するものであり、地域や共同体によっても通用する言葉や言葉遣いが異なる場合もある。同じ意味を伝える表現が複数あるなど、正解は一つとは限らない。ところが、伝統的・標準的とされるものだけ、あるいは、自分自身が正しいと受け止めるものだけを基準とし、それ以外のものを誤りであるとみなす傾向がある。うまく表現する言葉が見付からず、十分に伝わらないことを恐れながらも、できる限り意を尽くそうと努力した経験は、誰にも覚えのあることであろう。しかし、そうした努力を察しようとせず、発せられた言葉の不十分さばかりに注目するような、寛容さに欠ける風潮も認められる。これもまた、伸び伸びとした伝え合いを妨げるものの一つであろう。

◇注意や助言を受ける機会を逸している

他方、相手が親しい友人であるような場合を除くと、個人的な領域や内面に立ち入られたり、立ち入ったりすることを避けたいと考える人は多い。注意や助言を受ける機会が少なくなり、耳の痛い事柄を言われることに耐えられなかったり、うまく受け止められなくなったりしているという指摘もある。そもそも、言葉や言葉遣いについては、誰かに直接注意や助言をすることに慎重である人が少なくないため、教わる側に学ぼうとする姿勢がなければ適切な助言を得ることは難しい。耳を傾ける態度を示せないことで、貴重な指摘を受ける機会を失っている場合もあろう。

◇伝え合うための語彙力が十分でない

現在、私たちは様々な媒体の発達によって、大量の情報を瞬時に受け取ることができるようになった。その一方で、出合った言葉や言い回し、分からない漢字などを辞書等できちんと調べることが減り、言葉のやり取りも、多くはSNSなどを介した短いものに偏る傾向が強い。そのため、系統的に言葉を身に付け語彙を形成し、それらを十分に活用する機会が少なくなっている。

(4) 世代間の意識の違い

◇若者は相手に合わせる傾向がある

若い年代ほど、「コミュニケーション能力は重要である」という意識を持つ人の割合が高い。同時に、気持ちや情報のやり取りがうまくいかなかった場合にその原因を自分の側にあると捉え、相手や場面に合わせようとする傾向も認められる。一方、年代が高くなるほど、相手や場面に関係なくいつも同じような態度で振る舞うという人が多く、相手に合わせようという意識は、若い世代に比べて弱い傾向にある。

◇コミュニケーションは若者だけの課題ではない

「コミュニケーション能力」は、大学生をはじめとする若者や社会人としての経験が浅い人々などに求められる力としてしばしば話題になる。その傍ら、知識や経験、理解力が十分ある人々など、年長者や指導する立場にある人たちの伝え合いの在り方が問題にされることは少ない。本来、コミュニケーションとは、参加する人たちそれぞれが互いに対して責任を負うものである。このことが十分に認識されていないために、行き違いや摩擦が生じているおそれがある。

(5) 対面での伝え合いに対する意識の変容

◇インターネットを通して伝え合うことが多くなっている

近年では、インターネットを通じたやり取りが増大している。電子メール、SNSなどの普及により、かつては対面や電話で行っていたことのうちの多くを、表示画面を通じた非対面での文字のやり取りで行えるようになった。そのことによって、対面や電話で伝え合うことに対する意識にも変化が生じている。

◇対面や通話によるコミュニケーションが避けられる傾向も

対面での会話や電話でのようなやり取りであれば、すぐに何かしら反応する必要があったのに対し、時間差を伴う電子メールやSNSなどの媒体では、都合が悪い場合に回答を遅らせたり、場合によっては回避したりするという選択もできる。このような、直接顔を合わすことのない、すぐに応じなくても済むやり取りに慣れることにより、時間や場を共有する対面での会話や電話による直接的な伝え合いを煩わしく感じるなどして、避けるような傾向が生じつつある。

◇手段・媒体の選択によって誤解が生じる場合がある

ただし、電子メールやSNSなどによるコミュニケーションには、誤解やトラブルが付きものであるという認識は一般にも高く、自分の本音を親しい人に伝える場合には、対面での会話が望ましいと多くの人が考えている。伝え合うための手段・媒体が多様化し、目まぐるしく変化、発展していく中で、それぞれの特性を見極め、目的に合った手段・媒体を選択した上で適切に運用する力が必要となっている。

(6) 情報化の進展による変化

◇コミュニケーションの機会が増え評価の目にさらされている

情報化が進み、いつでもインターネットに接続可能な情報機器が普及したことによって、私たちは昼夜を問わず情報を送受信できる状況にあり、伝え合う機会が増大している。また、SNSなどの普及により、発信した内容あるいは相互のやり取りが多くの人目に触れることによって、見知らぬ他者を含む世間の評価にさらされる機会も増えた。親しい人に向けたつもりで気軽に発信したことが思いも掛けず大きな問題に発展するといった出来事もある。

◇濃密化と広範囲化が共存している

インターネット上には、SNSなどの広がりによって、ごく親しい人との個人的で極めて頻繁なやり取りと、顔も名前も知らないような不特定の人々を対象とした広範囲で匿名性の高いやり取りという、対照的なコミュニケーションが共存している。やり取りの場や用いる媒体の特性を十分に理解あるいは意識していないことによって、個人情報が多くさらされたり、予想外の事件や反社会的行為に巻き込まれたり、荷担してしまったりする場合さえある。また、実際には一部の人によってもたらされる「炎上」（インターネット上で特定の対象が短期間に集中的な批判や攻撃を受けること。）と呼ばれるような事象に、意図せずに関わってしまうこともある。

◇知らない言葉に触れる機会が増えている

流行語や新語、外来語や外国語などの片仮名語、また、年の離れた人たちが使っている言葉の意味が分からずに困ることがあるという人が増加している。スマートフォンをはじめ、携帯可能でインターネットに常に接続できる情報機器の普及は、世代や社会的属性を超えて広がるウェブ上の情報を、以前よりも手軽に得られるようにした。知らない言葉が増えたという感覚を持つ人が年齢の高い層を中心に多くなった背景には、情報機器の発達により、これまで接触することのなかった言葉に出合う機会が増えた可能性があることを指摘できる。

◇言葉の重みを感じるようになっていく

いつも手にしている情報端末などには、自分の意思とは別に、いつの間にか言葉が届き、次から次へと目まぐるしく入れ替わる。それらにせわしなく目をやり反応を返すという日常においては、届いた情報を表面的になぞって曖昧なままで理解したようなつもりになり、対応もおざなりなものとなることが少なくない。加えて、慌ただしさに紛れた誤送信などが問題につながる場合もある。膨大な情報に常時さらされている私たちは、それらの言葉一つ一つについて、意味を深く考えたり、味わったりすることに難しさを覚える状態にあると言える。

2 これからの時代のコミュニケーション

ここまで見てきたコミュニケーションをめぐる現代の課題に対して、私たちは、どのような態度で向き合っていけばよいのであろうか。ここでは、これからの社会において期待される考え方について提案する。

(1) 互いの歩み寄りを大切にする

◇他者との異なりを認め歩み寄る

分かり合うためのコミュニケーションの下地となる、他者との異なりを認め歩み寄ろうとする態度を、社会全体で大切にしていきたい。他の人の考え方や気持ち、受け止め方は、自分と異なっているのが当然であることを踏まえ、それらを互いに推し測って歩み寄ることなくしては、考えや気持ちを言葉に表して伝え合う社会は実現しないであろう。

◇関係を壊さずに伝え合う方法を探る

異なりがあるのは当然なのであるから、事を荒立てることを恐れて相手の意見に合わせてしまうのではなく、関係を壊さずに伝え合う方法を模索したい。また、相手が自分の言いたいことを言い出せないまま、こちらに合わせていると感じられるような場合には、受け止める態度を示しながら、どのように考え感じているのかを尋ねるなど、言葉を引き出すよう努めることも期待される。

◇理解し合えない場合にも異なりを認める

もし、異なりが大きいために、歩み寄ろうとしても土台さえ築くことができず、共通理解を図ることが難しい場合にも、自分とは異なる考えや意見が存在するということを認める努力を払いたい。

◇仲間内以外では広く通用する言葉を使う

職場や業種、学校、趣味が一緒の人などのように、ふだんから同じ情報を共有する同質性の高い人同士、言わば仲間内の関係では、有効な察し合いが行われる。そこでのみ通用する言葉のやり取りによってであっても、コミュニケーションが効率的に問題なく成立することが多い。例えば、専門家同士が専門用語を使って伝え合うような場合や、いわゆる若者言葉や新語、インターネット上に特有の言葉、地域の言葉などにふだんから通じている人同士のやり取りなどである。しかし、共有するものの少ない人たちとの間では、仲間内で用いる言葉を使って意思や気持ちを伝え合おうとしてもうまくいかないことを意識し、一般に通用する言葉遣いを用いるように工夫したい。

(2) 寛容に受け止め前向きに取り組む

◇他者の言葉や言葉遣いに対しては寛容に

自分の考えや意見を言葉に表して伝え合うためには、他者の言葉を受け入れようとする姿勢と、言葉遣い等に対する寛容さが求められる。さらには、そのような雰囲気社会全体に広げていく

ことが望ましい。ある言い方や考え方が「適切である」ということは、それ以外のものが全て「不適切である」という意味ではない。自身の価値観や意見、あるいは特定の考え方だけを全面的に受け入れさせるといった一方的な言葉の押し付けに終始しないよう、互いが言いたいことを、しっかり伝え合えるような状況や場を作ることも大切であろう。

◇自分の言葉や言葉の使い方を鍛える

他者に対して寛容であろうとする一方で、自分自身の言葉や言葉遣いについては十分に気を配り、伝え合いのための力を身に付けるよう努力したい。それによって、相手への歩み寄りがより適切にできるようになる。誤りについて指摘された場合には、頭から拒んだり萎縮したりするのではなく、そのことを前向きに受け止め、今後に生かすよう柔軟に受け止めたい。

(3) 敬意と親しさをバランス良く示す

◇敬語を身に付ける

敬語についての意識が高まっており、多くの人がきちんと身に付けたいと考えている。敬語は仕事など実際の社会生活の中で身に付けていくことが多いが、「敬語の指針」（平成 19 年 文化審議会答申）を活用するなど、体系的に学ぶ機会を持ちたい。また、他者の用いる敬語に誤りなどがある場合には、敬語を用いて敬意を示そうとする気持ちを尊重し、寛容に受け止めることも大切である。それとともに、誤りを指摘したりされたりすることに過度に敏感になるのではなく、歩み寄りの考え方にに基づき、身近な人との間や生活の場において、学び合える関係を築きたい。

◇敬語は大切だが万能ではない

敬語を身に付けることは大切であるが、それだけで望ましい伝え合いが実現するわけではない。敬語は、人間関係における距離を保ったり遠ざけたりするための言葉でもあり、使い方によっては、お互いの間に壁を作り、もっと親しくなりたいという気持ちを拒む意思表示にもなる。また、できるだけ丁寧な敬語を使わなくてはいけないという意識によって二重敬語などの過剰な表現が生じている面もある。敬語を絶対的なものとするのではなく、相手や話題に上っている人との心地良く適切な距離を作る上での有効な表現として捉えることが望まれる。一方で、親しさを伝えるようにも努め、そのためには、敬語以外の言葉遣いが効果を発揮する場合があることも意識しておきたい。

(4) 語彙を身に付け使いこなす

◇語彙を身に付けることが分かり合うことを助ける

望ましい伝え合いを実現するには、そのために必要な言葉を身に付けることが欠かせない。コミュニケーションがうまくいくかどうかは、伝え合う内容が複雑になればなるほど、お互いの持っている語彙に影響される。読んだり聞いたりする情報を理解するための語彙や、内容を正確に伝え、分かりやすくかつふさわしく言い換えて表現するための語彙を幅広く身に付けたい。

◇自分に必要な語彙に精通する

しかし、ただ多くの言葉を知っていればよいというものではない。必要となる言葉は、人や場

合によってそれぞれ異なる。従事する仕事や研究、趣味、家事など、それぞれの分野で求められる語彙に精通し、それらを十分に使いこなすことが求められる。専門とする事柄によっては外来語や外国語などの片仮名語や難しい漢字による語など、多くの人にとってはなじみの薄い言葉を身に付けることが必要となる場合もある。また、自分の持っている専門的な知識を、より分かりやすく説明するため、一般にも広く通じる言葉に置き換えることのできる選択の幅を持っておくことも望まれる。

◇社会生活に必要な語彙を身に付ける

一方、ふだんの社会生活を豊かにするための語彙がある。日本固有の言葉であり、漢字の訓の基ともなっている和語を身に付けることは、分かりやすい表現につながり、特に話し言葉において有効である。また、漢字の音から成る語である漢語は、抽象的な概念を表すのに適している。これらを幅広く身に付けるには、漢字を習得する際に、それぞれの漢字がどのような言葉を構成し、どのように語彙の広がり形成するのかに注目して学ぶことが大切である。言葉や漢字の意味は、種々の辞書を活用するなどして調べるとともに、それらを整理して身に付け、ほかの言葉との関係をつかんだ上で、適切に運用できるように努めたい。

(5) 手段や媒体の特性を意識する

◇話し言葉、書き言葉それぞれの特徴を踏まえる

書き言葉は繰り返し読むことができるが、話し言葉は原則として一度しか聞くことができない。話し言葉では、同音異義語の多い漢語の多用や、二重否定などの聞き逃すと誤解が生じやすい言い回しを避け、話の要点を明確にするとともに、伝える順序を工夫し、意味が取りやすくなるようにしたい。また、書き言葉では、漢字と仮名の組合せや読点、符号などの使い方を工夫することによって、視覚的に理解しやすくなる。この点で、漢字を用いるべきか仮名で書くのがふさわしいかといった表記についての考え方、句読点、「？」や「！」をはじめとする符号類の使い方などを改めて整理し、検討する余地もあろう。

◇目的に合った手段・媒体を選び適切に用いる

話し言葉では、対面の会話のほか電話など、書き言葉では、通知文書や手紙、ファクシミリ、メモなど、そして、程度に差はあるが双方の性質を備え持つ「打ち言葉」では、電子メールやSNS、チャットなどの媒体が用いられている。(電子メールには、書き言葉の性格が強いものも多い。)これらの媒体には、やり取りにおける時間差の程度、一方向的か双方向的か、匿名で用いることができるかどうか、情報が不特定多数の人に広がりやすいかどうかなどにおいて、それぞれ特性がある。用いることのできる要素(表情、音声、文字、記号、絵文字、画像等)が異なるところも少なくない。これらの特性を踏まえ、目的に応じた適切な媒体の選択を意識したい。

◇受け手に合わせて手段・媒体を選ぶ

手段・媒体の選び方によっては、情報を受け取ることが難しくなる人たちがいる。例えば、高齢者を中心に、インターネットを利用していない、あるいは使用することに慣れていない人たちが少なくないというデータがある。視覚、聴覚に障害のある人などへの配慮も含め、情報を発信する際には、受け手の状況に対する十分な配慮が期待される。

◇対面での伝え合いを大切にする

情報機器を介した電子的なやり取りは、その匿名性や気軽さなどによって、相談しにくい問題を解決するための手掛かりとなる場合もある。親しい間柄においても、SNSなどのやり取りが日常的で便利な媒体として大いに利用されている。しかし、匿名性の高い媒体で出会う相手については、その人柄や意図が分からない場合も多く、十分な注意が必要である。また、対面コミュニケーションによらなければ伝え切れない微妙な意味合いや感情の機微などもある。直接会うことによって無用な誤解が避けられる、といった効能があることも理解しておきたい。

◇文字を手で書く習慣も大切にする

書き言葉によって伝え合う場合、特に私的な文書や手紙などにおいては、手書きすること、あるいは、印刷文字で書かれたものに手書きによる一言を加えることで、書き手の気持ちがより身近なものとして伝わることが多い。印刷文字を中心とした伝え合いが行われる中にあっても、手書きの効能を意識しておきたい。

(6) 言葉による伝え合いの重要性を見直す

◇コミュニケーションの中心は言葉である

コミュニケーションの中心にあるのは、言葉であるということを改めて認識したい。伝え合う際には、言葉以外の部分が担う働きも確かに大きい。しかし、細かなところまで話を詰めていくときや、生じてしまった誤解を修正し補うような場合には、言葉を用いて伝え合うことが不可欠である。

◇考えや気持ちを必要に応じてきちんと言葉にする

また、異なりや多様性を前提としたこれからの時代においては、察し合いを前提とする以心伝心といった考え方に頼り続けることは難しい。状況によっては、あえて言わないという選択肢もあるものの、考えや気持ちを言葉に表して伝え合うことを怠ったり、むやみに遠慮したりしてしまったり、伝えるべきことが伝わらないばかりではなく、優位な立場にある人や主張が強い人の意向ばかりが通る社会になりかねない。自分の意図が思うとおりに伝わるとは限らないといった認識を基本としながらも、主張し理解する権利が互いにあることを尊重した上で、自分の考えをきちんと言葉にし、質問や説明のやり取りによって互いの理解を深めていきたい。

◇言葉による誤解を避ける

誤解が生じやすい言葉の使い方や場面がある。言葉の意味するところは文脈や状況によって変わり得ること、また、伝え合いの場面では常にちょっとしたことで誤解が起こることも十分に意識しておきたい。その上で、どのような場合に問題が生じやすいのかをあらかじめ知っておけば、言葉による誤解やトラブルの多くを予防することも可能であろう。

◇言葉の重みを再認識する

情報端末などを通して目まぐるしく行われるコミュニケーションにおいても、誤送信などを含め、不注意による言葉や言葉遣いの誤解を避けるようにしたい。また、重要な通知を受け取ったときや、人から大切な相談を受けたときなど、それらを見逃さないようにするとともに、そこに

用いられている言葉の一つ一つをしっかりと受け止め、意味を取り違えることのないよう吟味したい。

以上、現代のコミュニケーションに関しての様々な課題を整理し、また、それらの課題に向き合っていくに当たって、これからの社会で必要になるとと思われる考え方を提案してきた。では、これらの提案に基づき、伝え合いの質を高めていくには、具体的にどのような方法があるだろうか。次章では、その中心となる言葉によって伝え合うこと、つまり、言語コミュニケーションをより良いものにするための方法について考えていきたい。

Ⅲ 言語コミュニケーションのための具体的方策

1 言語コミュニケーションの四つの要素

分かり合うためのコミュニケーションとは、複数の人が互いの異なりを踏まえた上で、情報や互いの考え、気持ちなどを伝え合い、理解し合い、その理解を深めることである。

その中心となるのは、言葉によって伝え合うこと、つまり「言語コミュニケーション」である。特に、価値観が更に多様化し、共通の基盤が見付けにくくなるおそれのあるこれからの時代においては、互いの異なりを乗り越えて歩み寄ることがこれまで以上に求められるであろう。そのためには、言葉によって考え方や気持ちを表し、互いに対する理解を深めていくことが欠かせない。また、多様な他者との間で起こりやすい誤解を避けるための言葉の使い方を身に付けておく必要もある。さらに、もし誤解が生じてしまった場合には、それを解くのも言葉を中心とするほかない。

ただし、分かり合うための伝え合いは、言葉そのものだけでなく、それ以外のものによっても大きく影響を受ける。例えば、話し言葉でのやり取りにおいては、話す速度、声の大きさや抑揚などが、さらに、対面のやり取りに際しては、表情や姿勢、視線、身振り、加えてその場の雰囲気といったものまでが伝え合いを左右する。また、書き言葉でのやり取りにおいては、漢字か仮名かといった文字種や書体、手書きならば字の丁寧さなどのほか、文書等の書式、用紙や情報機器の画面の様子といったものまでが影響する。

言語コミュニケーションの在り方について検討するに当たっては、その質を高めていく上で関わりの深い言葉以外の要素についても、視野に入れておくことが大切である。

では、言葉による伝え合いの質を高めるには、どのようなことに留意すべきであろうか。言語コミュニケーションが円滑に進んでいるときには、次に挙げる四つの要素が、目的に応じてバランス良く言葉のやり取りを支え、言葉の使い方に反映されていると考える。

まず「**正確さ**」がある。これは、互いにとって必要な情報を誤りなくかつ過不足なく伝え合うことである。次に「**分かりやすさ**」がある。これは、互いが十分に情報を理解できるように、表現を工夫して伝え合うことである。さらに「**ふさわしさ**」がある。これは、場面や状況、相手の気持ちに配慮した話題や言葉を選び、適切な手段・媒体を通じて伝え合うことである。そして最後に「**敬意と親しさ**」がある。これは、伝え合う者同士が近づき過ぎず、遠ざかり過ぎず、互いに心地良い距離をとりながら伝え合うことである。



ただし、これら四つの要素は、互いを支え合うだけではなく、対立する側面も持っている。例えば専門家同士であれば、専門的な用語を用いる方が内容を正確に伝え合うことが容易となる。しかし、正確さを重視して、それをそのまま一般の人に向けて示した場合には、分かりにくい情報になってしまうおそれがある。また、意味を取り違える心配の少ない直接的な表現をした方が、正確で分かりやすいとしても、少し遠回しな言い方をした方が、相手がその言葉を受け入れやすいという点でふさわしい場合もある。このような点に気を付け、伝え合いの目的、相手、場面や状況によって、どの要素を優先し、あるいは控えるのか、バランスをうまく取りながら、情報や互いの考え、気持ちなどをやり取りすることが、分かり合うための言語コミュニケーションを実現していく上でのヒントとなる。

以下、四つの要素それぞれを生かす上で主に留意すべき観点を挙げ、さらに、それらの観点についてのより具体的な事項の例を示す。観点等は全てを網羅してはいないが、重要な事柄を選んで記したものである。それぞれの観点についての具体的な事項の例には、「2 様々な言語コミュニケーション（Q&A）」（P. 22～57）のうち、関連する問いの番号を付した。

(1) 正確さ



「正確さ」に留意するとは、互いにとって必要な内容を誤りなくかつ過不足なく伝え合うことである。コミュニケーションの目的が達成されるよう、互いにやり取りする情報、考え、気持ちなどを意図するとおりに、誤解なく伝え合うために必要な要素を指す。

「正確さ」に留意する上での主な観点等の例

観点の例	具体的事項の例	関連する Q & A
① 意図したことを誤りなく伝える言葉を用いているか	仕事などにおいてふだんから必要となる語彙に精通している。	Q 3 , 7
	専門的な事柄を説明する際に、内容を損なわないよう努めている。	Q 3 , 6 , 7
	新たに出会う言葉の意味を理解しようと努めている。	Q 3 , 7
② ルールにのっとって言葉を使っているか	語句や言い回しなどの意味と用法を、辞書等で確認する習慣を持っている。	Q 3 , 8 , 9 , 20
	主―述、修飾―被修飾、並列、接続などの関係や語順などに留意している。	Q 12 , 21
	漢字、仮名遣いのルールに従うとともに、句読点や符号などを適切に用いている。	Q 3 , 10 , 16 , 21
③ 誤解を避けるよう努めているか	誤解が常に生じ得ることを理解し、どんな場合に誤解が起こりやすいかを意識している。	Q 11 , 12 , 13 , 18 , 19
	取り違いが起こりやすい表現や複数の意味に取れるような表現を避けている。	Q 8 , 9 , 12 , 16
	遠慮や気の使い過ぎ、感情の行き違いなどによって誤解が起こらないよう留意している。	Q 2 , 13 , 24 , 25
④ 情報に誤りがないか	適切な裏付けとなる事実や引用を出典と共に示し、情報の信頼度を高めている。	Q 14 , 22
	誤った、又は、偽りの情報を見分けようと日頃から意識している。	Q 14 , 22
	事実と意見とを区別し、推論や推測に際しては裏付けの有無を明示している。	Q 14 , 22
⑤ 情報は目的に対して必要かつ十分か	最も伝えたいことを確実に伝えつつ、自らにとって必要な情報を引き出すよう努めている。	Q 2 , 13 , 18 , 19
	言い落としや書き落とし、聞き落としや読み落としがないよう留意している。	Q 2 , 11 , 23
	混乱を招く不要な情報を除き、簡潔な説明を心掛けている。	Q 12 , 21

(2) 分かりやすさ



「分かりやすさ」に留意するとは、互いが十分に内容を理解できるように、表現を工夫して伝え合うことである。やり取りする情報、考え、気持ちなどを、言い換えたりたとえを使ったりして相手と歩み寄りながら伝え合い、お互いを理解するために必要な要素を指す。

「分かりやすさ」に留意する上での主な観点等の例

観点の例	具体的事項の例	関連する Q & A
① 相手が理解できる言葉を互いに使っているか	仲間内や専門家同士で伝え合うとき以外では、一般にも通用する言葉を使っている。	Q 7 , 15 , 20 , 27
	なじみの薄い片仮名語や漢語などは言い換え、そのまま使う必要がある場合には説明を加えている。	Q 7 , 16 , 19 , 20
	具体例や比喻を用いるなど、説明の仕方を工夫している。	Q 6 , 22 , 23
② 情報が整理されているか	相手や目的に応じて、あらかじめ伝える情報を絞り込んでいる。	Q 21 , 22 , 23
	原因と結果を示す因果関係と、単に事柄同士が連動する相関関係とを区別している。	Q 22
	主題となる話題と補助的な話題とを区別して扱っている。	Q 6 , 21 , 23
③ 構成が考えられているか	最初に主題や結論を述べるなど、伝える情報の順序や優先度に配慮している。	Q 23
	考えの根拠となる具体例やデータを示し、必要に応じて図表なども用いている。	Q 21 , 22
	具体例やデータなどが根拠として適切であることを示し、主題に結び付けている。	Q 14 , 22
④ 互いの知識や理解力を知ろうとしているか	質問や相づちなどによって、知識や関心、理解の程度などを互いに推し測っている。	Q 17 , 18 , 19
	話題の前提となる文脈や情報の共有に努め、相互理解のための土台作りをしている。	Q 15 , 17 , 18 , 19
	伝え合いの状況を第三者的な立場からも観察し、目的へと導くよう調整している。	Q 17
⑤ 聞いたり読んだりしやすい情報になっているか	要点が伝わりやすいよう文の長さに留意し、簡潔な表現を心掛けている。	Q 21
	聞き取りやすいように声の大きさ、話す速度、間の取り方などを調整している。	Q 16 , 21
	読み取りやすいように文字の大きさや配色、レイアウト、行間、字間などに留意している。	Q 21

(3) ふさわしさ



「ふさわしさ」に留意するとは、目的、場面や状況と調和するように、また、相手の気持ちに配慮した言い方を工夫しながら、適切な手段・媒体を通じて伝え合うことである。やり取りする内容に関して、互いにとってふさわしい話題や言葉を選んでコミュニケーションを成功させるために必要な要素を指す。

「ふさわしさ」に留意する上での主な観点等の例

観点の例	具体的事項の例	関連する Q & A
① 互いの気持ちに配慮した伝え方を考えているか	自分の用いる言葉を受け手の気持ちになって客観的に捉え直すよう心掛けている。	Q 24 , 25
	必要に応じて、直接的な表現を避けたり、配慮ある表現に言い換えたりしている。	Q 6 , 15 , 24 , 25 , 26
	相手に配慮しつつも、自分の考えや気持ちをきちんと伝える努力をしている。	Q 2 , 13 , 25
② 目的に調和した、感じの良い伝え合いになっているか	単独では問題のない言葉であっても、組合せ方によっては配慮を欠く表現になることを意識している。	Q 26
	取り上げる具体例やエピソードの内容、比喩の用い方を吟味している。	Q 7 , 15 , 26
	型にはまった考え方や偏った見方を押し付けていないか気を配っている。	Q 24 , 25 , 26
③ 場面や状況に合った言葉や言葉遣いになっているか	相手の人数や仲間内かどうかによって、言葉や言葉遣いを使い分けている。	Q 7 , 18 , 20 , 27 , 28
	地域の言葉と共通語それぞれの機能と効果を踏まえた使い分けをしている。	Q 12 , 27
	場面ごとの習慣や文書・書類の形式等にとった言葉や言葉遣いを選んでいる。	Q 24 , 28 , 29
④ 相手や内容、目的に合った手段・媒体を使っているか	伝え合う上で、相手が困らない手段・媒体を選んでいる。	Q 4 , 5 , 29
	インターネット上では、意図しない形で情報が広がりかねないことを意識している。	Q 4 , 28 , 29
	話の内容や目的によっては、対面による会話や通話が有効であると理解している。	Q 5 , 29
⑤ 互いの言葉や言葉遣いに対して寛容であるか	自分が正しいと思う言葉や言葉遣いだけが適切であるとは限らないと意識している。	Q 8 , 9 , 35
	正誤にばかりこだわらず、込められた意図や気持ちを大切にしている。	Q 5 , 35
	言葉や言葉遣いについて、人から学ぶ姿勢をいつも持っている。	Q 17 , 31 , 35

(4) 敬意と親しさ



「敬意と親しさ」に留意するとは、伝え合う者同士が近づき過ぎず、遠ざかり過ぎず、互いに心地良い距離をとりながら伝え合うことである。相手との関係を踏まえて示す敬意と親しさのバランスを、心地良く保つために必要な要素を指す。

「敬意と親しさ」に留意する上での主な観点等の例

観点の例	具体的事項の例	関連する Q & A
① 伝え合う相手との関係を考えているか	互いの立場や役割, 属する共同体や社会集団, 年代などを意識している。	Q 9 , 27 , 28 , 31
	共通する関心事や話題, 互いの考え方の違いなどを意識している。	Q 2 , 7 , 32
	話題に上っている人物や第三者との関係を意識している。	Q 30 , 31
② 敬意をうまく伝え合っているか	相手を立てるべき場面, 自身や場の品位を保つべき場面等で適切に敬語を使っている。	Q 31 , 35
	「召し上がる」, 「伺う」, 「参る」など, 敬語の特定形を使いこなしている。	Q 31
	二重敬語などの過剰な表現や, 尊敬語と謙譲語の取り違いを避けている。	Q 31 , 35
③ 親しさをうまく伝え合っているか	くだけた言葉や言葉遣いに互いの距離を近づける効果があることを意識している。	Q 32 , 33 , 34
	相手への共感を, 言葉や言葉遣い, 相づち, 動作や態度などで表現している。	Q 18 , 19 , 32 , 34
	依頼や指示, 挨拶の言葉などに, 相手や場面への気遣いを示す一言を添えている。	Q 34
④ 互いに遠ざかり過ぎたり近づき過ぎたりしていないか	相手が望んでいる心理的な距離を推し測り, それに配慮するよう努めている。	Q 5 , 25 , 30 , 33
	相手の個人的な領域や内面に不用意に立ち入らないようにしている。	Q 25 , 26 , 30 , 33
	同じ相手であっても, 場面や状況によって適切な距離が異なることを意識している。	Q 25 , 30 , 33
⑤ 用いる言葉が相手との関係や距離に影響することを意識しているか	過剰な敬語の使用は, 相手との距離を遠ざける可能性があることを理解している。	Q 30 , 32
	「です・ます」などの丁寧語も相手との距離を作る場合があることを理解している。	Q 32 , 33
	敬語の組合せ方の違いによって, 相手との距離が変わることを意識している。	Q 32 , 33 , 35

2 様々な言語コミュニケーション（Q & A）

本節では、言語コミュニケーションの四つの要素とその観点について、様々な場合や場面を想定し、問いと回答の形式（Q & A）で解説する。Q & Aにすることによって、言語コミュニケーションの四つの要素とは何か、伝え合う上でどのような注意点があるかなどについて、なるべく具体的に述べることを目指した。

ただし、ここに示す回答が唯一の正解というわけではない。また、ここに示されていない回答は誤っているということを意味するものでもない。そもそも、言語コミュニケーションにはいつでも通用するような正解があるわけではない、というのがこの報告の基本的な考え方である。そのことを前提としながらも、今日の日本語の在り方や日本語に対する国民の意識、調査研究の成果等を踏まえ、このQ & Aを作成した。各人が言語コミュニケーションを考える際のヒントとなることを目指し、一定の裏付けをもって示された一つの考え方として参考にしてもらうことを意図したものである。

各問いに対しては、まず「A」で簡潔な回答を示し、その後で次のような見出しによって、より詳しい説明等を加えている。

解 説	「A」に関する説明
一歩進めて	「解説」の内容を補足する説明
視点を変えて	「解説」とは別の視点からの「A」に関する説明
データを見る	「国語に関する世論調査」の調査結果等に基づく考察
具体例を見る	「A」に関する具体的な例を取り上げた説明
注 意 ！	特に注意すべき点に関する説明
参 考	関連する資料等の紹介とインターネットでの検索語などの提示

また、本節では、平成7年度から文化庁が実施してきた「国語に関する世論調査」の結果を活用している。調査結果を紹介する際には、例えば「平成28年度「国語に関する世論調査」問1」については、「世論調査②Q1」と省略して示した。各年度の調査結果の概要は、[文化庁ウェブサイト「国語に関する世論調査」](http://www.bunka.go.jp/tokei_hakusho_shuppan/tokeichosa/kokugo_yoronchosa/index.html)（http://www.bunka.go.jp/tokei_hakusho_shuppan/tokeichosa/kokugo_yoronchosa/index.html）で公開している。加えて、当報告に関する審議の参考とするために平成29年3月に実施した「コミュニケーション及び言葉遣いに関するウェブ調査」の結果についても「ウェブ調査Q1」のように省略して示すとともに、調査結果の概要を参考資料に付した。各調査結果のグラフにある（n=数字）は、回答者数を意味する。

なお、前節までと同様、原則として公用文の書き表し方の基準に従った表記を採っているが、本節では必要に応じて、「？」や「！」などの符号や、公用文の基準とは異なる表現等を用いている部分がある。

Q 1 言語コミュニケーションをうまく行うためには四つの要素に気を付けると良いとのことですが、もう少し具体的に教えてください。

A 言語コミュニケーションを支える要素は、「正確さ」、「分かりやすさ」、「ふさわしさ」、「敬意と親しさ」の四つに整理できます。共通理解を図るための伝え合いに、いつでも通用する正解はありません。相手や状況に応じて、四つの要素をバランスよく調整するよう努めましょう。

解 説

四つの要素をバランス良く

例えば、患者が医師から説明を受ける際には、病気やけがの名称やその症状、治療の方法や完治までに掛かる期間、使う薬とその副作用など、様々な情報を正確に聞きたいと思うでしょう。こうした情報に誤りが含まれていたら、不安になるばかりです。情報を正しく伝える必要があります。

ただし、知りたい事柄が過不足なく伝えられたとしても、それが分かりやすく表現されていないければ、理解できないかもしれません。医学用語では、「虫歯」を「齲蝕」と言いますが、「齲蝕があります。」と歯科医に言われても、意味の分からない人が多いでしょう。正式な名称を使う方がより正確であったとしても、相手に理解されなければ意味がありません。言い換えや説明などによって、分かりやすくする工夫が求められます。患者側も、言われていることが分からない場合には、質問をするなどして説明を求めるべきでしょう。

また、分かりやすく正しい情報だとしても、場面や状況、何より相手の気持ちに配慮のない言い方をしてしまったら、受け入れてはもらえないかもしれません。「治すには、時間が掛かりますね。」と言われるのと「時間は掛かりますが、きっと治りますよ。」と言われるのとでは、どちらが気持ち良く受け止められるでしょうか。相手の気持ちに配慮したふさわしい言葉の選び方、話題の取り上げ方を工夫することが大事です。同じ内容でもどういう方向から話すかで、相手の受け止め方は変わります。

さらに、なれなれし過ぎたり、堅苦し過ぎたりしないようにすることも大切です。医師が最初から友人のような口調でいたり、逆にずっと型にはまったような敬語でしか話さなかったりしたらどう感じるでしょうか。人柄や年齢、付き合いの親疎などをよく考え合わせて、敬意と親しさを共に保ちながら会話を進めましょう。

以上の四つの要素を意識して対応することで、分かり合うための言語コミュニケーションが可能となります。

視点を变えて

情報を気持ち良く伝え合う

言語コミュニケーションは、「情報のやり取り」、「気持ちのやり取り」という二つの観点から捉えることもできます。情報のやり取りにおいては「正確さ」と「分かりやすさ」が、気持ちのやり取りにおいては「ふさわしさ」と「敬意と親しさ」が、円滑に伝え合う上での主なポイントになります。前者は「意味を滞りなく伝える技術」、後者は「場面・状況や対人関係における配慮」と整理することもできるでしょう。

ただ、実際の伝え合いでは、情報のやり取りと気持ちのやり取りとが、それぞれ別個に進んでいくわけではありません。分かりやすく伝えることは、相手への配慮の現れであるとも言えます。相手にとって受け入れやすい言葉や話題を探し、お互いの立場を考慮した言葉遣いを選んで適切な距離をとりながら接することは、情報をやり取りする上での大前提であると考えられることもできます。

「情報を知らせれば済む。」、「気持ちが伝わればいい。」などと、どちらか一方だけに偏ったコミュニケーションは、思わぬ弊害を生むおそれもあります。特に、情報のやり取りが要である仕事上の指示・報告や、公的な伝達などにおいては、とかく気持ちのやり取りがおろそかになりがちです。不特定多数の人を対象とした文書であっても、受け取る人々の中に、様々な考え方や立場が存在することに配慮すべきでしょう。

Q 2 ふだんの人間関係に影響することを恐れて、自分の意見が十分に言えないことがあります。両方とも生かすにはどうしたらいいでしょうか。

A これは、誰にとってもやはり難しいことです。苦手意識を持つ必要はありません。相手を認めているという姿勢を伝えながら会話を進めていくのが、一つの方法です。また、言い方を工夫することで、相手との関係を円滑に保ちながら自分の考えや意見を伝えられる場合があります。

解説

異なりだけでなく共通する部分も確認し合いながら

どんな人でも、心のどこかでは、自分のことを認めてほしいと思っています。自分の言ったことを頭から否定されてうれしい人は、いないはずです。

例えば、SNSなどでは「相づち」の役割を果たすような言葉が非常に頻繁に使われています。こうした言葉は「内容がない」と批判されることがありますが、相手の言っていることをきちんと聞いている、あなたのことを否定しません、敵ではありませんという姿勢を示す潤滑油のようなものと言えるでしょう。円滑な伝え合いを進めていくためにはこのようなシグナルを使うことが有効だからこそ多用されているのであり、親しい間柄では実際に役立っているものと思われます。

一方で、潤滑油だけで伝え合いを終わらせてしまっただけでは、深く理解し合うことは難しいかもしれません。相手と話を進める際に、共通項がこんなにもあるということをきちんと言葉で表し確かめましょう。また、異なるところがあるとしても、それは「どちらかが誤っている」ということではなく、視点の違い程度のものにすぎないこともあるでしょう。そういったことを、はっきりと言葉で確認し合うようにするのも、分かり合うための工夫と言えるでしょう。

一歩進めて

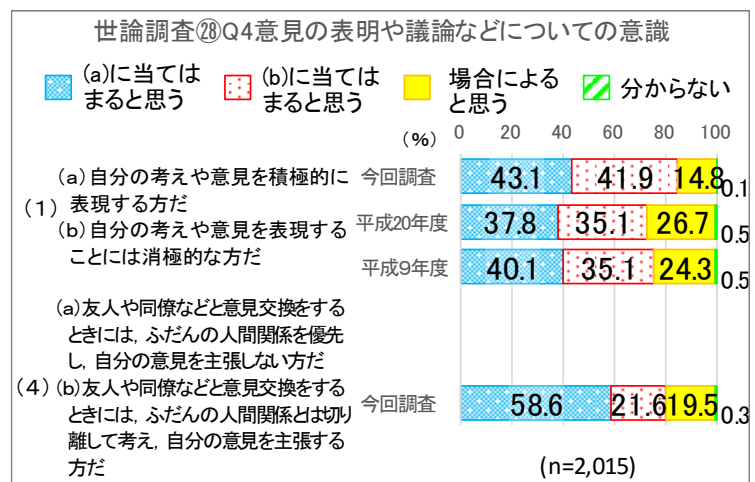
人間関係を円滑に保ちながら伝え合う工夫

世論調査②Q 4 (1)で、自分の考えや意見を積極的に表現する方か、表現することには消極的な方かを尋ねたところ、何か条件が示されていない場合には、積極的に自分の意見を言う人の方がやや多いという結果でした。

ところが、ここに「ふだんの人間関係」が関わってくると、少し事情が変わってきます。②Q 4 (4)で、友人や同僚などと意見交換をするときには「ふだんの人間関係を優先し、自分の意見を主張しない方だ」、が 58.6%で過半数を占めました。やはり、人間関係を気にして自分の意見を言わなくなる人が、多いのです。

人間関係が気になる場合でも、他者と自分それぞれが同じように主張する権利を持っていることを自覚し、互いを尊重した上で、自分の意見や考えを伝えるよう努めましょう。言いにくいことをうまく言うためにはどんな工夫ができるのでしょうか。例えば、「僕は反対だな。」と言う代わりに「逆にこんな見方もできるんじゃないかな。」などと直接的な表現を避けることができます。また、できるだけ前向きな言い方にするのも効果的です。「目標が低過ぎるんじゃないか。」よりも、「もっと高い目標を立てても大丈夫だよ。」と言われる方が受け入れやすいでしょう。

相手との関係を壊したくないという気持ちがあるときにも、自分が伝えるべきことが相手に伝わっているか、相手から聞いておきたいことをきちんと理解できているかに気を配ることも大切です。伝えたいこと、知りたいことを飲み込んでしまわずに、言い方や尋ね方を工夫してみましょう。



Q 3 言語コミュニケーションには語彙力が重要だと言われますが、できるだけたくさんの言葉を知って身に付けければいいのでしょうか。

A 必要な語彙は、どんな職業に就いているか、何を専門とするか、また、どんな趣味を持っているかなどによって異なります。また、分野ごとに必要な言葉を身に付けるとともに、一般的に知っておくべき言葉を覚えておくことも求められます。

解 説

それぞれの分野、仕事、趣味などに役立つ語彙を

語彙とは、ある範囲（一つの言語や特定の分野、作品など。）で使われる言葉の集まりを指します。

大きな国語辞典には五十万ぐらいの言葉が載っていますが、新語や流行語なども含めれば日本語全体の語彙の数はもっと多くなります。その中には特定の分野で用いられる語彙も入っています。例えば、拡張子、タブ、CPUといった用語は、コンピューターに関連してよく使われる語彙に含まれます。コンピューターを操作するには欠かせませんが、操作しない人は必ずしも覚える必要はないでしょう。それぞれの仕事や趣味などをこなすに当たって、それぞれに必要な語彙というものがあります。誰に対しても一概に、「どのような語彙をどのくらい」と言うことはできません。

同じ仕事や趣味などに通じている人の間では、その分野に特有の言葉をそのまま用いることによって、正確な伝え合いができ、分かりやすさも確保できるでしょう。

一方で、意思をはっきり伝えたり、分かりやすく説明したりするなど、円滑な伝え合いのために役立つ言葉は、誰もが知っておきたい語彙と言えます。今一つ自分の言いたいことがうまく伝わらないなど感じたら、別の表し方を探してみましょう。同じ内容を表す言葉は一つだけとは限りません。いろいろな言い換えを考えてみるのは、語彙力を高める訓練になります。また、人の話を聞いたり本を読んだりしていて、使えそうな言葉に出会ったときは、心に留め、国語辞典や類語辞典などで確かめ、頭の中の引き出しにしまっておく、そんな積み重ねが語彙を増やしていくでしょう。

意味が分かっているというだけでは語彙力が身に付いたとは言えません。似た意味の言葉の中から、場面によってふさわしいものを選ぶかどうかなど、運用の能力が求められます。話し言葉、書き言葉にかかわらず、個々の言葉そのものだけに注目するのではなく、文全体の中で考えてみる習慣を付けたいものです。

一歩進めて

まずは、常用漢字表を一つの手掛かりに

平成 16 年に文化審議会国語分科会が発表した「[これからの時代に求められる国語力について](#)」（答申）では、乳幼児期から青年期を通じた国語教育の中で、特に「語彙力」の重要性を強調しています。具体的にどのような語彙を身に付けるべきかを示すような指針はありませんが、「コミュニケーションの手段としての漢字使用」という観点を踏まえて作成した[常用漢字表](#)は、社会生活を送る上で覚えておくべき語彙を知るための手掛かりにもなると考えられます。

常用漢字表には、書籍やウェブサイト、新聞などを対象とした大規模な漢字の出現頻度数調査に基づき、社会生活において一般に広く使用されていることを基本に選定された漢字が掲げられています。常用漢字を用いて書き表される言葉は、社会の一員として知っておくべき語彙の広い部分をカバーしていると言えるでしょう。様々な情報を広く理解するためには、より多くの語彙を獲得することが理想ですが、手始めに、常用漢字を用いて書き表される言葉を意識しておくことは有効です。

そして、常用漢字は、小学校から高等学校までの間に、学校で身に付ける漢字の範囲でもあります。教科書は、全ての教科を通じて、固有名詞や専門的な用語などを除き、原則として常用漢字を用いて表記されています。新聞をはじめとするマスメディアの多くも、原則として常用漢字が作る語彙を土台にして文章を作成し、政治や経済の動き、最新の文化現象などについて記述しています。例えば、新聞記事などを読んで、知らなかった言葉は、辞書などで確認するようにすれば、語彙力の強化が期待できるでしょう。

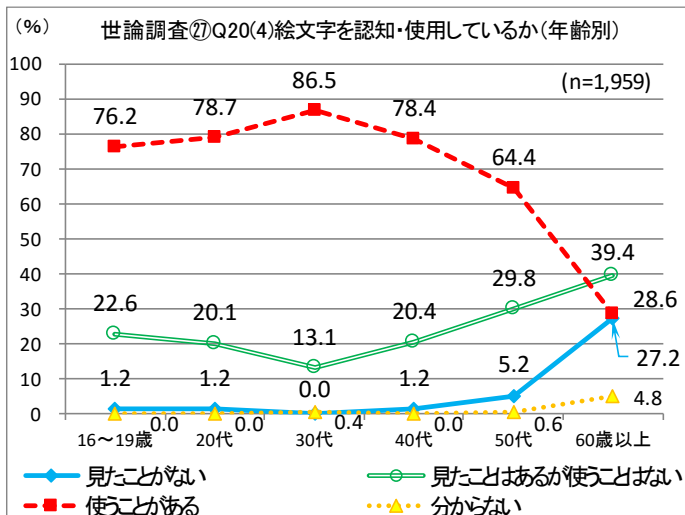
Q 4 「打ち言葉」とは、どのようなものを指すのでしょうか。従来の書き言葉との違いなどを教えてください。

A 携帯メールやSNSなどを用いた私的場面における頻繁で短い言葉のやり取りでは、書き言葉であっても、くだけた話し言葉的文体が用いられます。このような情報機器などへの文字入力による言葉を、この報告では「打ち言葉」と呼んでいます。

解説

「打ち言葉」の使用・認知程度は世代差が大きい

「打ち言葉」には、書き言葉としての従来の日本語表記とは異なるものも多く認められます。顔を合わせた会話では表情や声の調子という言語外の情報も互いに読み解きながらやり取りをしますが、書き言葉にはそれらの情報が欠落しています。「打ち言葉」ではその欠落を補うために顔文字や絵文字といった代替手段が発達してきました。その中で比較的広く浸透しているものに、顔の表情をデザインした😞😓😌のような絵文字があります。世論調査⑦Q20(4)の結果を見ると、50代以下では60%以上が「使うことがある」と回答していますが、60歳以上では3割以下と使用率が目立って低く、世代差が大きいことが分かります(グラフ)。



「打ち言葉」の特性に由来する独特の表記も登場しています。「おk (OK)」、「うp (up・アップ)」のようなローマ字入力の誤変換を起源とするネット俗語的な表記がそれに該当します。しかし、この使用率は全体の1割を切っているだけでなく、世代差も大きなものとなっています。10代では5割が「使うことがある」と回答している一方で、50代以上では「見たことがない」が6割を超えています(世論調査⑦Q20(3))。

言語外の感情を表現する系統の絵文字は一般化しつつあるものの、いまだ世代差は大きく、とりわけ俗語的な印象の強い誤変換由来の表記は広く受け入れられるには至らない様子がうかがえます。「打ち言葉」特有の表記は、誰に対しても通じるものではないことを意識しておきましょう。

なお、ふだん電子メールやSNSで使っている、行頭で1字下げをしない書き方や話題のまとまりごとに1行空けるような形式などを、通常の文書でそのまま使用する傾向も認められます。従来の書き言葉における習慣との違いや、書式の使い分けを意識しておく必要もあるでしょう。

視点を变えて

特性を知った上で伝え合いの手段・媒体を選択する

「打ち言葉」は私たちの生活に身近なものとなりました。特に20代以下の若い世代においては、SNSが日常的な伝え合いの手段になっています(平成27年度情報通信白書)。SNSには、送信した情報の拡散性が非常に高く、不特定多数が読者になるというこれまでの手段とは大きく異なる特徴が認められます。ウェブ調査Q2では、SNSの読者として想定する相手の第一位は「不特定多数(35.6%)」です。「内容による(13.4%)」という慎重派も存在しますが、「知人(19.3%)」、「友人(17.5%)」という身近な人のみを想定する回答も少なくありません。「打ち言葉」による伝え合いに際しては、手段・媒体ごとの特性をよく認識した上でやり取りすべき時代を迎えていると言っていいいでしょう。

参考

「[情報通信白書 ソーシャルメディアの普及がもたらす変化](#)」(総務省 平成27年)

「[情報通信白書](#)」で検索

Q 5 情報化社会以降に生まれた若い世代の人々は、対面での言語コミュニケーションを苦手としていると聞かことがあります。そのように言われるのはどうしてでしょうか。

A インターネットの普及と新しい媒体の登場によって、対面を必要としない日常的な伝え合いが可能な時代となりました。かつては対面で行うほかなかった伝え合いをSNSなどでも行えるようになったことから、若い世代は対面の伝え合いが「苦手」という見方が出てきたのかもしれません。

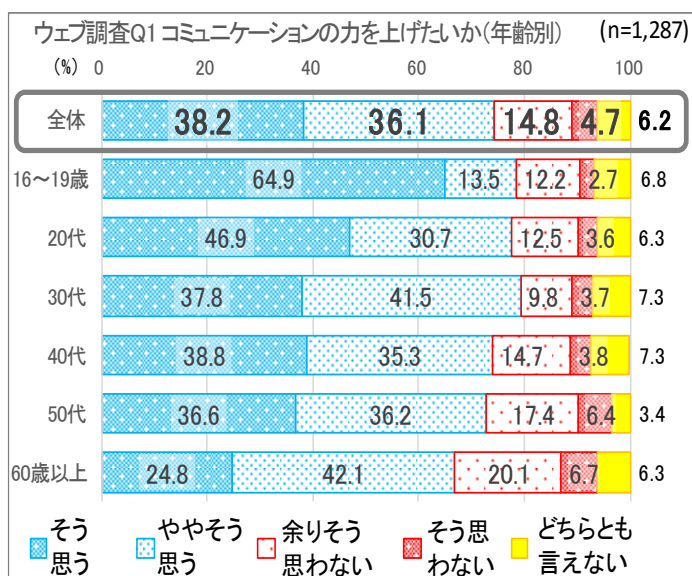
解説

媒体の変化と「コミュニケーション能力」不足への不安

若い世代が他の世代に比べ対面コミュニケーションが苦手であるという客観的なデータが存在するわけではありません。また、若い世代が他世代に比べ対面コミュニケーションを避けているというわけでもないことは、ウェブ調査Q3の結果から読み取れます。この調査では、「お礼」、「お願い」、「断り」、「謝罪」、「お誘い」の五つの場面において、「対面」、「電話」、「手紙」、「メール」、「SNS等」のうちどの手段を最もよく使うか尋ねています。その結果は、「謝罪」(52.0%)、「お願い」(46.1%)、「お礼」(39.2%)は「対面で」が多く、「お誘い」、「断り」は対面を前提としない手段・媒体によるというものです。この傾向はどの年代においても同様に見られます。

一方で、ウェブ調査Q1の結果を見ると「コミュニケーション力を上げたいか」という問いに対し、「そう思う」の割合は全体で4割弱ですが、16～19歳では他の年代に比べ顕著に高く6割を超えています(グラフ)。この傾向が、現代の若者に特徴的なものだとするならば、SNS等による伝え合いが近年急速に広まってきたことと無関係ではないかもしれません。SNS等による伝え合いは、24時間他者とのコミュニケーションをとることを可能にしました。これが、自身のコミュニケーション力を常に意識せざるを得ないというかつて誰も経験したことのない状況を生み、その結果、そこに身を置く現代の若者がコミュニケーションを過剰に意識するようになったとしても不思議はないでしょう。

加えて、10年以上連続して、企業が新卒者採用をする際に最も重視するのは「コミュニケーション能力」という調査結果が示されています。このことも、コミュニケーションに対する若者世代の不安を一層かき立てる要因となっているのかもしれません。



視点を変えて

コミュニケーションに関する言葉が流行語に

インターネットの普及は、現実社会と仮想社会という対立意識をも一般化させました。現実世界を謳歌するタイプの人々が「リア充」と呼ばれ、新語・流行語大賞の候補となったのは平成23年のことです。その数年後に現実世界でコミュニケーションがうまくできないことを意味する「コミュ障(症)」という言葉が使われ始めます。「コミュ障」が書籍タイトルとして最初に登場したのが翌24年、28年以降には、学術系商業誌の特集や、マンガなどのタイトルにも登場するようになっていきます。このような現象は、若者の「コミュ力」不足に対する不安感の写し鏡と見ることもできるでしょう。

参考

「[新卒採用に関するアンケート調査結果の概要](#)」(日本経済団体連合会) 「[新卒採用アンケート](#)」で検索

Q 6 言語コミュニケーションの上で「正確さ」に配慮するとは、どういうことでしょうか。

A 「正確さ」に配慮するとは、言葉による伝え合いの当事者が、互いに共有すべき情報や気持ちを過不足なく、また、誤解なく伝え合い、受け止め合うよう努めることです。ただし、「正確さ」ばかりにこだわると、「分かりやすさ」、「ふさわしさ」が損なわれる場合があります。

解 説

「揺れる言葉」には要注意

伝え合いにおいて「正確さ」は、欠かせない要素です。とりわけ、権利と義務、健康や財産などに関する話題では、正確であることが何よりも求められます。

「正確さ」は主として伝え合う内容の在り方に関わる要素です。その情報が確かで、検証されているかどうかはもとより、それを伝えるための用語、言い方についても、十分に内容を表しているか、誤解を生む表現になっていないかなど、慎重に選んで使用する必要があります。

例えば、日常使われてきた言葉の用法が揺れ、全く反対の意味での解釈が広まっているものがあります。「気が置けない」は、「遠慮をしなくていい」という伝統的な意味と、「遠慮をしなくてはならない」という新しい解釈が、ほぼ同じ割合になっています（世論調査⑩Q15、⑭Q17）。自分は正しく使っていると思っても、半数の人にはその意味では伝わらないことになります。こうした言葉については、相手や場面によっては使用を避け、誤解の余地がない別の言葉で言い換えるなどの工夫も必要になってきます。

「気持ちのやり取り」をする際にも、正確さは無関係ではありません。日本では、気持ちをあからさまに出すのを嫌い、察してもらうのをよしとする傾向があると言われてきました。しかし、世代や生活習慣などが異なる人との間では、察し合いが難しくなっています。

共感と同情、悲しみと怒りなど、場合によっては似たようにも映ることのある感情を取り違えてしまうと、修復するのが難しくなりかねません。気持ちを正確に伝え、受け止め合うことも大切です。

視点を变えて

「分かりやすさ」や「ふさわしさ」と反比例すること

一方、場合によっては、それほど正確でなくても、おおよそのところを伝えるだけで済んだり、その方が理解しやすかったりすることもあるでしょう。

仕事上の指示を与えるときなど、内容を正確に伝えようとする余り、細かな部分に至るまでくまなく説明すると、かえって全体像がぼやけて、何をしたらいいのか戸惑ってしまうかもしれません。まず、すべきことを大まかに述べて、足りない部分を徐々に補うことで、必要な「正確さ」にまで近づけていく方が効果的な場合もあります。

例えば、「総理大臣」について、小さな子供に説明する場面を思い浮かべてください。正確さを期するために、議院内閣制から解き明かそうとする人はほとんどいないでしょう。子供でも理解できそうな範囲で、例えば、「日本のリーダー」と言ったり、低学年の小学生であれば児童会長、就学前の子供であれば園長先生などにたとえて説明したりすれば、正確さは失われるものの、大きくは外れていない一定のイメージを与えることができます。「正確さ」と「分かりやすさ」は反比例しがちです。相手の理解度や、伝える内容の重要度などを判断して、「正確さ」を抑え目にする工夫は有効です。

また、「正確さ」は時として、「ふさわしさ」と相いれません。例えば、個人的な事情で休暇を取っている同僚のところに掛かってきた取引先からの電話に出たとします。相手によっては、不在の理由を正確に伝えるよりも、「本日も含め、しばらく席を外しております。」などと、ぼかした言い方をした方が支障なく、仕事をうまく進める上で配慮があるとも言えるでしょう。

伝え合いが円滑に進まないと感じたら、「正確さ」にこだわり過ぎてはいないか、振り返ってみてはいかがでしょう。

Q 7 専門的な内容を、詳しい知識のない一般の人に正確に伝えるには、どのようなことに気を付けたらよいでしょうか。

A 専門家の側は、一般の人に対して、できるだけ日常的な言葉に言い換えるべきです。ただし、専門用語を使わないと伝えられない内容もあります。その場合は、丁寧な説明を添え、かみ砕いて説明するように心掛けましょう。ただし、一般の人の側も、理解するための努力が必要です。

解説

言い換える、説明する、普及に努める

専門用語は専門家同士の伝え合いで用いられている限りは、何の問題ありません。しかし、医療や経済、政治、法律など、市民生活に深く関わる分野で、一般になじみの薄い、難解な専門用語が濫用されると、情報の伝え合いに支障が生じます。専門用語が情報から置いていかれる人たちを作り出しているという現実を、専門家は認識する必要があるでしょう。

分かりやすく伝えるためには、次のような工夫が考えられます。

A 一般の人がほとんど見聞きしたことのないような、知られていない専門用語は使わず、日常的な言葉に言い換える。

B ある程度知られている専門用語は、きちんと理解してもらえよう、明確に説明する。

C 重要で新しい概念を表す専門用語については、言葉と概念とが同時に普及するよう、丁寧に説明しながら積極的に使っていく。

これらは、[国立国語研究所「病院の言葉」](#)委員会が、医療用語を分かりやすくするための検討を行う中で提案された工夫です。ほかの分野の専門用語についても適用できるでしょう。

なお、同委員会では、例えば、がんを告知されたときのような、一般の人（患者）の側に理解を妨げる心理的負担がある場合には、また別の視点や方法による検討が必要とされました。この点に関しては、言語コミュニケーションを支える四つの要素の一つとして挙げた「ふさわしさ」が、対応のヒントになります。「正確さ」や「分かりやすさ」を前面に押し出さないことにより、相手が受け入れやすくなる言い方を考えることができます。

一歩進めて

情報から置いていかれる人をなくすために

まず、専門家が、聞いたことのないような用語を使ったときは、「もう少しかみ砕いて言うと、どうということなのでしょうか。」や「専門用語がよく分かりません。」などと、日常的な言葉で分かりやすく説明するよう求めることが大切です。このことは医療関係などの専門分野に限りません。公的文書や役所の窓口の対応でも、一般になじみのない行政用語が使われることがあります。

一方で、自分が関わることになった分野の専門用語を学習する努力もすべきでしょう。健康や生命に関わる医療の分野、財産や日々の生活を支える経済・金融の分野に関わる言葉などは、特に学んでおく意義があります。知っていると思っていても理解が十分でなかったり、勘違いしていたりする用語は意外にあるものです。新聞やテレビ・ラジオのニュースなどから常に新しい情報を得ることを心掛け、知識を広めることが肝腎です。特に、新しい概念を表す専門用語については、それを理解することが大きな利益につながる場合があります。

専門家は一般の人に対して専門用語をむやみに使わないようにし、どうしても必要な場合には、十分な説明を加える。一般の人は自分の関係する分野の専門用語を知り正しく理解しようとする。そうした双方の努力が、伝え合いを支える土台となります。

参考

「[病院の言葉](#)」（平成 21 年 独立行政法人国立国語研究所）

「[病院の言葉](#)」で検索

病院で使われる用語が分かりにくいという声に応え、医療関係の専門家に向けて、「病院の言葉」を分かりやすくする工夫を提案しています。

Q 8 「監督が選手に**慥**を飛ばした。」といった言い方は、間違った表現だと聞いたことがあります。よく見聞きする表現なのに、誤っていると言えるのでしょうか。

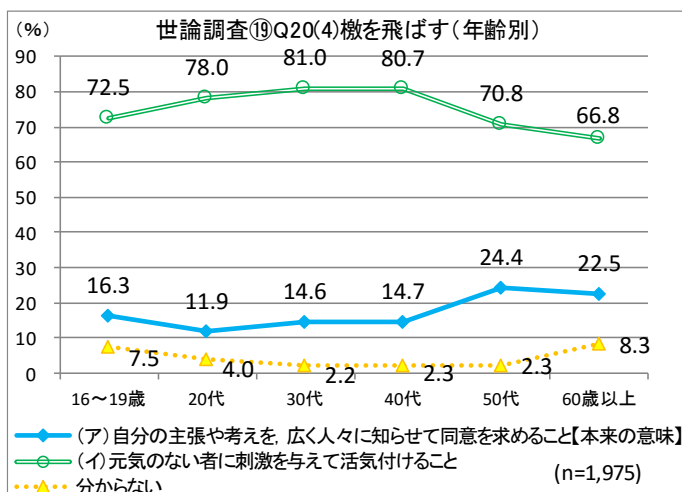
A 言葉の用法は変化することがあります。本来とは異なっていますが、既に広く用いられ、辞書等でも取り上げられているような場合に、それを誤りであると考えする必要はないでしょう。ただし、本来の意味を大切にすることがあることにも留意する必要があります。

解説

新しい用法が定着しつつある言葉

元々、「慥を飛ばす」は、自分の考えを広く伝え、同意を求めたり決起を促したりするという意味の慣用句です。しかし、現在では「元気のない者に刺激を与えて活気付ける」の意味で使われることが少なくありません。

世論調査⑨Q20 でこの言葉の意味について尋ねたところ、72.9%の人が「元気のない者に刺激を与えて活気付けること」であると回答し、本来の意味を選んだ人は 19.3%にとどまりました。右のグラフのとおり、新しい意味は全ての年代を通じて用いられています。多くの辞書も「誤って」、「俗に」などと前置きしながらも新しい意味を載せており、社会における使用状況を反映しています。



以上のとおり、「慥を飛ばす」という語の使われ方は、変化が進んでいるとも考えられます。このような場合、新しい意味を一方的に排除してしまうのは行き過ぎでしょう。

具体例を見る

新しい用法が多数派になっているそのほかの言葉

「慥を飛ばす」以外にも、次に挙げるような言葉については、新しい用法の方で使う人が多くなっています。伝え合いの妨げになるようなことは少ない例ですが、本来の意味と新しく生じた意味の両方を知っておくと安心でしょう。これらは、元の意味がすっかり失われて変化したというよりも、中核にある意味は残ったまま、用法が拡大したり、一部の用法だけに限って用いられるようになったりしたことが多いとも考えられます。

慣用句等	本来の意味	新しく生じた意味
慥然	失望してぼんやりとしている様子	腹を立てている様子
姑息	一時しのぎ	ひきょうな
にやける	なよなよとしている	薄笑いを浮かべている
破天荒	誰もなし得なかったことをすること	豪快で大胆な様子
割愛する	惜しいと思うものを手放す	不必要なものを切り捨てる
失笑する	こらえ切れず吹き出して笑う	笑いも出ないくらいあきれる
噴飯もの	おかしくてたまらないこと	腹立たしくて仕方のないこと
御の字	大いに有り難い	一応納得できる

参考

「[言葉のQ&A](#)」(文化庁ウェブサイト) [「言葉のQ&A」で検索](#)

「国語に関する世論調査」の調査結果などについて、Q & A形式で分かりやすく説明しています。

Q 9 「最終段階に達した」という意味で「計画が煮詰まった」と話したら、若い部下は「行き詰まった」と受け取ったようです。このような誤解には、どのように対処するとよいでしょうか。

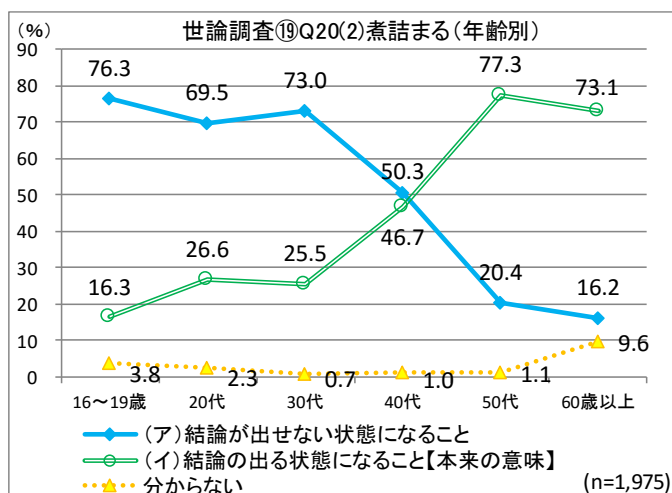
A 用法に揺れが生じている言葉の中には、ちょうど反対の意味になるような使い方が広がっているものがあります。特に年配の人たちと若者との間で、捉え方が異なっている場合があるので、相手がどのように理解しているかを推し測りながら使う必要があります。

解説

意味の変化に注意が必要な場合

「煮詰まる」は元々「(議論や意見が十分に尽くして) 結論の出る状態になること」という意味で使われていましたが、近年、正反対の意味、「(議論が行き詰まってしまって) 結論が出せない状態になること」として用いられる場合があります。

世論調査⑨Q20 では、本来の意味で用いる人が 56.7%であったのに対し、新しい意味を選んだ人は 37.3%でした。年代別に見ると右のようなX型のグラフになり、若い世代で意味の変化が進んでいる一方、年配の世代では、元々の意味が優勢であることが読み取れます。年配の人と若者との間での伝え合いなどにおいては、注意しながら使うべき言葉かもしれません。



このような言葉は、伝えようとする内容が、全く反対の意味で受け止められるおそれがあります。使用する際には、「計画は、最終的なところまで煮詰まってきました。」などと言葉を補った方がよい場合もあるでしょう。また、相手が使ったときには、文脈に注意して、どのような意図で用いているのかを判断するか、それができなければ、質問して確かめてみる必要があるかもしれません。

具体例を見る

本来とは反対の意味で用いられることのある慣用句等

あらかじめ、どのような言い方で誤解が起こりやすいのかを知り、意識しておくといよいでしょう。「煮詰まる」以外にも、本来とは全く反対、又は、反対に近い意味で用いられることのある言葉の例として、次のようなものが挙げられます。

慣用句等	本来の意味	本来とは異なった意味
役不足	本人の力量に対して役目が軽過ぎること	本人の力量に対して役目が重過ぎること
流れに棹さず	傾向に乗って、勢いを増す行為をする	傾向に逆らい、勢いをなくす行為をする
他山の石	他人の誤った言行も自分の参考となる	他人の良い言行は自分の手本となる
おもむろに	ゆっくりと	ふいに
琴線に触れる	感動や共鳴を与えること	怒りを買ってしまうこと
奇特	優れて他と違って感心なこと	奇妙で珍しいこと
天地無用	上下を逆にしてはいけない	上下を気にしないでよい

参考

「[ことば食堂へようこそ!](#)」(文化庁ウェブサイト) 「[ことば食堂](#)」で検索

「国語に関する世論調査」の調査結果を基に作成された動画集です。誤解の起こりやすい慣用句などの用法について説明しています。

Q10 横書きの文書の読点には、カンマ（,）とテン（.）がありますが、使い分けがあるのでしょ
うか。また、「？」や「！」を日本語の文章に使うのは誤りであるというのは本当ですか。

A 横書きで公用文を作成する際には、読点にカンマを用いるという原則がありますが、現在は、テ
ンを用いることが多くなっています。「？」や「！」は、公用文や法令などでは原則として使わな
いものの、一般の文章を書く際には、横書き・縦書きに関係なく用いてかまいません。

解 説

公用文や法令の書き方が影響

日本語の横書きが一般に広まったのは戦後のことです。特に、昭和 27 年に示された内閣官房長官
依命通知に付された「公用文作成の要領」が公用文を左横書きにすると決めたことによって、横書き
の習慣が広がりました。加えて、この要領では、「句読点は、横書きでは「,」および「.」を用いる」
とされています。そのため、公用文では原則として、読点にカンマが使われてきました。しかし、一
般の表記習慣においては、テンを用いることの方が多く、それに合わせ、現在では国の府省でもテン
を用いる方が優勢になっています。また、学術論文などでは、カンマとピリオド（.）を用いるケース
もあるなど、横書きする際の句読点は、必ずしも一定していません。

一方、「？」や「！」については、昭和 25 年に当時の文部省が作成した「文部省刊行物表記の基準」
（その後、「国語の書き表し方」として一般に向けても刊行。）において、「原則として「？」「！」等
の符号は用いない」としたことなどが、「日本語の文章に使うのは誤りである」という考え方の基にな
っていると考えられます。ただし、昭和 21 年に当時の文部省教科書局調査課国語調査室が作成した
「くぎり符号の使ひ方〔句読法〕（案）」では、「必要に応じて」使用する場合について、次のように整
理しています。（原文は縦書き。現代仮名遣いで示した。）

「？」 一、疑問符は、原則として普通の文には用いない。ただし、必要に応じて疑問の口調を示
す場合に用いる。二、質問や反問の言葉調子の時に用いる。三、漫画などで無言で疑問の意
をあらわす時に用いる。

「！」 一、感嘆符も普通の文には原則として用いない。ただし、必要に応じて感動の気持をあら
わした場合に用いる。二、強め、驚き、皮肉などの口調を表した場合に用いる。

特に会話をそのまま書き表した文などでは、「？」を用いないと意味が通じないような場合や、「！」
を用いた方がより分かりやすく伝わる場合があります。必要に応じて使用してかまわないものと考え
ていいでしょう。この Q & A 全体でも、効果が期待される場合には用いています。

視点を変えて

情報化と符号の使い方の関係

現在、文章は手書きされるよりも情報機器で打たれることの方が多くなっており、官公庁の文書作
成でもそれは同様です。情報機器の初期設定で、読点は「,」になっているのが一般的です。「,」を使
うのであれば、わざわざ打ち直すか設定をし直す必要があるため、意識せずに「,」を使っているとい
う場合も少なくありません。情報化は、符号の使い方にも影響していると考えられます。

また、公用文や法令などで「？」や「！」が用いられることは通常ありませんが、メールや SNS
のメッセージでは、既に欠かせない符号として用いられています。「？」を付けずに「もう着いて待つ
てる。」と書かれていたら、相手が待っているかどうかを確かめようとしている疑問文であるとは読
み取りにくく、既に待っていることを伝える文に見えるでしょう。このような場合、疑問文であるの
なら、社会生活においては「？」を用いるのが一般的であり、その方が伝え合いを円滑にします。こ
れは、メールや SNS のメッセージなどに限った話ではありません。

参 考

「[くぎり符号の使ひ方〔句読法〕（案）](#)」（昭和 21 年 文部省） [「くぎり符号」で検索](#)

国語の表記法の基準を示すために編まれた資料の一つ。現在も各分野で参考にされています。

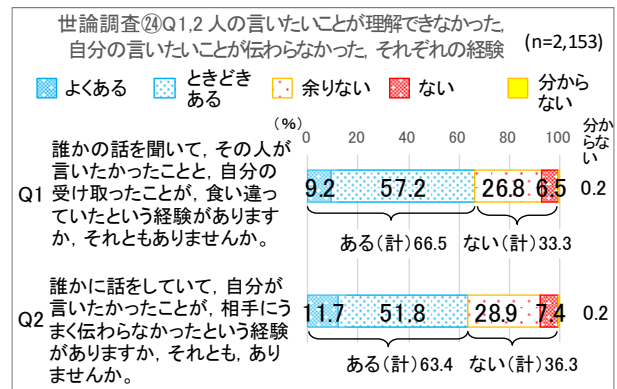
Q11 自分の言ったこと、書いたことが、思ったとおりに相手に伝わらないことや、相手の意図をうまく受けとれないことがあります。誤解は防げないものなのでしょうか。

A 伝え合いでの誤解とは、ちょっとしたことで、いつでも起こり得るものです。そのことをよく踏まえた上で、どのような場合に誤解が起こりやすいのか、具体的なケースを知っておきましょう。そうしておくことで、誤解を避けやすくなります。

解説

誤解が起こりかねないことをいつも意識する

世論調査④Q1で、「誰かの話を聞いていて、その人が言いたかったことと、自分の受け取ったことが、食い違っていたという経験があるか」を尋ねたところ、「ある（計）」は66.5%、「ない（計）」は33.3%という結果でした。また、続くQ2で「誰かに話をしている、自分が言いたかったことが、相手にうまく伝わらなかったという経験があるか」を尋ねたところ、「ある（計）」は63.4%、「ない（計）」は36.3%という結果でした。おおむね3分の2の人たちが、言語コミュニケーションでの誤解を経験したことがあると回答しています。互いの言いたいことが、うまく共有できなかったり、誤解されたりすることは決して珍しいことではありません。



一方、どちらの問いでも、おおむね3分の1の人たちが「ない（計）」と回答していることにも注意してください。残りの3分の2の人たちが「ある（計）」と回答していることからすれば、「ない（計）」と答えた人たちにも、誤解が生じていることに気付かないまま会話をしている場合があるのかもしれない。互いの間に生じている誤解に自分は気付いていたとしても相手が気付かないという場合や、その反対の状況が起こり得ることも頭に入れておきましょう。

一歩進めて

言葉の誤解はなぜ起こるのか

言語コミュニケーションにおける誤解は、どうして起こるのでしょうか。まず、言葉そのものが、正しくやり取りされていない場合があります。言い間違いや聞き違い、誤字脱字や読み取りの誤り、一部だけ受け取って判断するなど、そもそもお互いの言葉が相手にしっかりと届いていないときです。このように、言葉自体がうまく伝わっていない場合には、それぞれが意図するとおりに情報を発信した、あるいは、問題なく情報を受け取ったつもりでいても、分かり合うことは難しいでしょう。

ただし、言葉が相手に過不足なく届いていたとしても、また、相手の言葉をきちんと聞き取り、読み取っていたとしても、相手が伝えようとしていることを確実につかめているとは限りません。時に言葉は、伝えたいことを伝えるための「手掛かり」にすぎない場合があるからです。

例えばペンが必要な場面で、親しい人に「ペン、ある？」と言えば、文字どおりペンがあるかどうかだけを聞いているのではなく、ペンを貸してほしい、といった意味でしょう。伝えられる意味は、手掛かりとしての言葉から推測されるのです。「ペン」といっても、万年筆のことを言っているのか、ボールペンでも鉛筆でもとにかく書けるものであればいいのかなど、文脈や状況によって意味されることは違ってきます。私たちは、文脈や周囲の状況などを考えながら言葉をやり取りしているのです。

同様に、冗談のつもりで言ったことが真に受けられる、断ったつもりが伝わっていない、心から褒めたつもりが皮肉と受け取られるといった経験をする人も少なくありません。それらも、言葉そのものではなく、そこにある含みが伝わっていないからです。

発せられた言葉がうまく届かないこと、また、言葉そのものが届いたとしても込められた意味が伝わらないといったことは、いつでも起こり得ます。言葉の誤解は、ちょっとしたことで、誰にでも起こるということを、皆で認識しておく必要があるでしょう。

Q12 言葉の誤解はどのような場合に起こりやすいのでしょうか。具体的に教えてください。

A 音の似ている言葉や同音異義語に関する場合、文の組立ての理解の仕方による場合、言葉の意味の理解がそれぞれ異なっている場合、送り手と受け手の主観や価値観の違いによる場合などが挙げられます。

具体例を見る

誤解が起こりやすい場合の具体例を考える

言葉の誤解が起こりがちな典型的な例としては、次のようなものが考えられます。

◆ 音に関わる場合

話し言葉では、音の似た言葉が同じような文脈で用いられると誤解が生じやすくなります。例えば「1時」と「7時」、「市長」と「首長」などは音が似ているので、それぞれ後者を「ななじ」、「くびちょう」のようにあえて本来とは違うように言うこともあります。同様に、同じ音で意味の違う「市立」と「私立」、「科学」と「化学」なども、「いちりつ」と「わたくしりつ」、「化学」を「ばけがく」などと言って混乱を避ける場合があります。日本語には、同音異義語がたくさんあり、特に注意が必要です。「この計画にはイギがありません。」と言った場合、「異議」なのか「意義」なのかによって、全く意味が変わってしまいます。「この計画には大賛成です。」、「この計画には重要性を感じられません。」などと、別の表現に言い換えて誤解を避けることもできるでしょう。

◆ 文の組立てや文法に関わる場合

文の組立てや文法的な問題により誤解が生じる場合があります。例えば「東京へ行く鈴木さんの妹さん」や「高級な紅茶とケーキ」、「姉のように速く泳げない」などは、意味が一つに決められません。どこで区切るのか、意味のまとまりはどうなっているか、それぞれの言葉がどこに掛かっているのかなどが分かるようにする必要があります。また、日本語では主語や目的語が省略されることが少なくありません。省略する場合には、文意がきちんと伝わるかどうかをよく確かめましょう。

◆ 言葉の意味の受け取り方が文脈、状況などによって異なる場合

ふだん何げなく用いている言葉が、専門用語として用いるときや厳密に使おうとするときに、別の意味を帯びるような場合もあります。例えば、「学生」という言葉は、学校教育を受けている年代の人たち全体を指して使われることもありますが、法令の用語として使う場合には、大学生と高等専門学校生を対象とし、小学生は「児童」、中高生や専修学校生は「生徒」と使い分けられます。また、状況によっては意味が曖昧になる表現があります。レストランで皿を下げてよいかを聞かれたとき、「結構です。」、「いいです。」といった答えでは、下げるべきかどうか迷うかもしれません。「まだ結構です。」、「もういいです。」などと言加えるだけで取り違いは防げますし、「待ってください。」や「下げてください。」などとはっきり言えばより確実です。さらに、Q 8、9でも見たように、「役不足」、「おもむろに」など、言葉の意味に揺れが生じているものについては、送り手と受け手の間で理解が異なることもあるでしょう。別の言い方を工夫した方が良い場合もありそうです。

◆ 送り手と受け手の主観や価値観の違いによる場合

「数日」、「近いうち」、「大きい」などが意味するところは曖昧で、使う人の主観によって解釈が変わります。送り手は2、3日程度のつもりで「数日」と言ったのに、受け手は5、6日くらいと受け止めるかもしれません。場合によっては、はっきりと数字を示す必要があるでしょう。また、それぞれの人の価値観が表れる「おいしい」、「面白い」などの言葉も、同じように意味を共有できるとは限りません。「先週君と行った店よりおいしいと感じた。」や「山田さんや高橋さんも面白いと言っていた。」など、他の判断材料や客観的な観点を添えるなどの工夫が期待されます。

◆ 地域の言葉に関する場合

例えば、「ニシ（沖縄方言）」＝「北」、「ホカス（関西方言）」、ナゲル（北海道・東北方言）」＝「捨てる」などのように、地域の言葉の意味が分からずに生じる誤解があります。地域の言葉と共通語それぞれが持つ機能と効果を考えた上で、使い分けをする必要があるでしょう。

Q13 相手の気持ちに配慮したつもりの言い方が、誤解を引き起こしてしまう場合があるというのは、どういうことでしょうか。

A 相手の気持ちを害することがないようにと気を配った結果、曖昧な言い方や遠慮し過ぎの表現になって、伝えるべきことが伝わらないような場合のことです。相手の気持ちに配慮する場合にも、情報が正確に理解されているかどうかには留意し、誤解を招かないようにしましょう。

解 説

気持ちを優先し過ぎると大事なことが伝わらない場合も

ふだんから私たちは、人間関係を壊さないように、相手に気を使いながら言葉を選んでいきます。そうした気遣いのうちの一つに、物事をはっきり言わず、曖昧にぼかす場合があります。

例えば、同窓会を開くことになり、その幹事の一人になるよう依頼されたとします。断りたいと思いますが、「お断りします。」や「私はできません。」などとはっきり言うのははばかれるかもしれません。そんなとき、「ちょっと難しいのですが…」などといった言い方で断ろうとすることはないでしょうか。「事実上不可能」という意味で「ちょっと難しい」と言っているとしても、「難しいけれども可能」と解釈されることもあり得ない話ではありません。また、語尾をぼやかしていることによって、どちらとも付かない印象になり、期待を持たせてしまうおそれもあるでしょう。

何かを依頼する際にも、遠慮した言い方によって、伝えるべきことが伝わらないことがあります。月末までに必要な書類の提出を求めるときに、「今月中に御提出くださると幸いです。」と書いたとします。強制的な言い方を避け、配慮のつもりで「幸い」という言い方をしたのに、相手はその意図に気付かず、来月に入ってからでもいいのだらうと考えるかもしれません。「有り難い」、「助かる」といった言い方をしたときにも、同様の誤解が生じる場合があります。

断りを入れるときや、相手に必ず果たしてもらふ必要のある事柄を伝えるときなどには、その趣旨が相手に伝わり理解されているか、十分に留意する必要があります。正確さを犠牲にして、相手の気持ちに寄り添うことが互いにとって有効に働くことはありますが、言語コミュニケーションの目的を達するためには、自分の考えや意見の趣旨をきちんと表明し、誤解を避ける必要があります。受け取る側に立ったときにも、相手の言おうとしていることがはっきり分からないような場合にはそのまま曖昧にせず、質問したり聞き直したりすべきでしょう。

視点を変えて

気持ちや感情の行き違いから誤解が生じることも

相手への配慮よりも正確に伝えることの方を優先し、はっきりと物事を言ったために、感情的な行き違いが生じる場合もあります。

部下が作成した書類の内容が十分でなかったときに、「このままでは受け取れない。」と言うだけでなく、「このことここを修正したらもっと良くなるよ。」や「このまま預かってしまってもいいんだが、もう少し手を入れてみないか。」など、相手の気持ちに寄り添った言い方を工夫できます。部下の仕事が大ざっぱ過ぎると感じたときには、「もっと丁寧に。」と言うだけで終わらせずに、「スピード感のある仕事ぶりは頼もしいね。これからは、細かいところにも目が届くと更にレベルアップできるよ。」などと励ましの言葉を加えれば、相手は指摘を受け入れやすいでしょう。

同じ言葉を使う場合にも、伝え方によって、温かく感じたりきつく感じたりすることがあります。例えば、話し言葉で「だめ。」と言う場合、発音の仕方や表情によって、伝わり方は大きく変わるでしょう。くだけた書き言葉なら「ダメー。」など表記を変えることで柔らかな印象にでき、「打ち言葉」なら絵文字などを添えることで、言葉の奥にあるちょっとした感情を表すこともできます。

また、率直な言い方をする前に、相手の気持ちを和らげる一言を添えるといった工夫もできるでしょう。特に目上の人に対してなど、いきなり自分の意見を述べるのではなく、その前に「私がまだ問題の本質を理解できていないのかもしれませんが」や「御判断には深い理由があるのだらうと思いますが」などと加えれば、相手を尊重しつつ、自分の考えを伝えられるかもしれません。

Q14 伝えようとする事柄の信頼性を高めるには、どうしたらいいでしょうか。

A 意見とそれ以外の情報とをしっかりと分けて示すことが必要です。その上で、意見以外の情報、例えば具体例として示す事実やデータ、文献などからの引用、他の人が述べた言葉などを示す場合には、それらの出所や典拠などを確認し合い、信頼性を高めましょう。

解説

意見と意見以外の情報を区別する

仲の良い友人や家族とのちょっとした会話においても、また、大勢の人を対象として何かを説明するような場合にも、互いが話題に挙げる情報が正確なものであることを確かめ合いながら、コミュニケーションを進めることが必要なときがあります。その際には、具体例として示す事実やデータと、互いの主張しようとする意見とを、きちんと区別することがまず必要です。例として、次の文章について考えてみましょう。

「交通死亡事故を減らすためには、高齢者の交通事故の防止について検討し、対策を推進していくべきである。」

ここには、意見が示されていますが、意見の根拠となる事実が示されていません。裏付けとなる情報がなければ、主張の正当性は伝わりません。次はどうでしょうか。

「交通死亡事故を減らすためには、減少傾向にある死亡者のうち、過半数を占めその割合が高まる傾向にある高齢者の交通事故の防止について検討し、対策を推進していくべきである。」

意見に加えて、「交通事故による死亡者は減少傾向にある」、「死亡者数の過半数を占め、その割合が高まる傾向にある高齢者」という事実が示されました。これによって、意見が何を根拠としているのかがうかがえます。しかし、意見と事実がしっかりと書き分けられておらず、読み取りにくくなっています。直してみましょう。

「交通死亡事故を減らすためには、高齢者の交通事故の防止について検討し、対策を推進していくべきである。なぜなら、交通事故による死亡者は減少傾向にあるが、死亡者数のうち高齢者が全体の過半数を占め、その割合は増加傾向にあるからである。」

一つめの文でテーマと意見が示され、二つ目の文で意見の根拠となる事実関係が整理されています。

一步進めて

取り上げた具体例や事実の信頼性を高める

納得してもらえる意見にするにはどうしたらよいでしょうか。裏付けとして示す情報の信頼性を高めることができれば、説得力のある正当な意見として受け取られるでしょう。

まず、根拠となる具体例や事実などの情報をどのように得たのかを示しましょう。さらに、その情報源が信頼できるかどうか問題になります。公的な機関や学術論文が示すデータなどであれば、比較的、安心して受け止めてもらえるかもしれません。そして、情報の正確さを更に高めるためには、データの具体的な数値などを用いるという方法もあります。それらの工夫を反映してみましょう。

「交通死亡事故を減らすためには、高齢者の交通事故の防止について検討し、対策を推進していくべきである。内閣府の「平成 29 年版高齢社会白書」によれば、交通事故による死亡者は減少傾向にあるものの、平成 28 年中の死亡者数のうち 65 歳以上の高齢者が全体の 54.8%と過半数を占め、その割合は高まる傾向にある（平成 26 年中は 53.3%、27 年中は 54.6%）からである。」

また、誰かの発言、書籍や論文などから、必要な部分をそのまま引用するという方法もあります。話し言葉であれば、誰が、いつ、どのような場でした発言であるのかを付け加えましょう。書き言葉であれば、著者（筆者）、書名（論文のタイトル）、発行年、出版元、該当ページなど、出典を明確に分かるように示しておくことが必要です。

受け取る側に立った場合にも、送り手からの情報についてよく吟味しましょう。意見と事実が区別されているか、述べられていることに根拠があるのか、引用先や典拠が正確であるかなどに留意し、質問などによって確かめることが必要です。信頼が置けないと判断される場合には、その情報を受け入れることに慎重であるべきでしょう。

Q15 言語コミュニケーションの上で「分かりやすさ」に配慮するとは、どういうことでしょうか。

A 話し手が聞き手に伝えている言葉が、聞き手の持つ知識や洞察力の範囲で、十分に理解できるものになっていることです。「分かりやすさ」を確保するには、必要な言い換えを用いて、難しい表現や独りよがりの言い方を避けることが大切です。

解説

難しい表現や独りよがりの表現を避ける

難しい表現や独りよがりの表現は「分かりやすさ」を妨げる原因となります。難しい表現とは、その内容について知識を持っている一部の人がしか理解できない表現のことです。例えば、「そんな広告の仕方だと、ステマと受け取られかねない。」と言ったとき、「ステマ」という言葉が聞き手に分からないこともあるでしょう。「ステマ」とは「ステルス・マーケティング」の略で、関係者が関係者でないふりをして、商品の良さなどをアピールすること、という意味があります。「ステルス・マーケティング」は問題のある行為であり、それが発覚すれば、その商品や商品を製造する会社に対する社会的信頼が失われます。そこで、知識がない人にも、「そんな広告の仕方だと、関係者であることを隠して宣伝していると思われる、社会的な信頼が失われかねないよね。」などと言い換えて説明し、理解してもらうことが必要になるでしょう。「ステルス・マーケティング」は新しい片仮名語である上に、「ステマ」はそれを略した形です。このような言葉には、特に注意しましょう。書き言葉でそのまま用いる場合には、注記をしておくなどの配慮も必要です。

一方、独りよがりの表現として、自分が伝えたい事柄を、前提となる背景の情報などを共有しないまま話すことが挙げられます。例えば、あなたの友人が突然、「プレミアム」という言葉についてどう思う？」と話し掛けてきたとします。とっさには、きっと曖昧な返答しかできないのではないのでしょうか。相手がなぜそのような話をするのか、前提となる情報が分からないからです。「大学で取っている経営学の授業で、周りの人から聞き取り調査をするという課題が出ていて聞くのだけれど、商品名によく使われる「プレミアム」という言葉についてどう思う？」と言ってくれば、友人がなぜそのような質問をするのか意図が分かります。プレミアムという言葉の印象について、「高級感があるよね。」や「希少価値を感じるよね。」などと、相手の求めに応じた答えができるでしょう。

このように、聞き手の知識に配慮した易しい言葉を使い、前提となる背景の情報などを共有するように心がけることが、「分かりやすい」表現につながります。

視点を変えて

「正確さ」や「ふさわしさ」との両立の難しさ

伝え合うことを目指すやり取りにおいて「分かりやすさ」は重要ですが、万能ではありません。「分かりやすさ」を重視すると、「正確さ」や「ふさわしさ」が損なわれることがあるからです。

例えば、八ヶ岳の最高峰である赤岳に登頂してきた人が、どこに行ってきたのかを聞かれたとします。八ヶ岳は赤岳をはじめ、権現岳、阿弥陀岳、横岳など、長野県から山梨県にかけての幾つもの山々を総称する言い方ですが、相手が特に登山を趣味としていないような人であれば、「八ヶ岳に登ってきました。」と答えれば分かりやすく、情報としても十分でしょう。しかし、登山を趣味としている人に対してであれば、「赤岳です。権現岳から入りました。」などと答えた方が話は弾むかもしれません。また、登山の途中でけがをしている人を見つけ緊急連絡をするような場合であれば、「八ヶ岳に負傷者がいます。」と言っても場所は特定できません。どの山のどの辺りにいるのかを正確に伝える必要があります。

また、分かりやすくても、受け入れにくく、状況にふさわしくない言葉もあります。試験の可否を本人に知らせる際、「落ちました。」「不合格です。」と言えば誤解の余地はありません。しかし、相手の気持ちに寄り添おうと思ったときには「残念ながら…。」「次で頑張ろう。」などと遠回しに言う方がいい場合もあるでしょう。伝統的に「桜散る」といったたとえが使われることもあります。表現を和らげることで受け入れやすくなるなど、ふさわしい言葉の選択になることがあります。

Q16 分かりやすさに配慮する上で、書き言葉と話し言葉では、それぞれどのようなことに注意するといのでしょうか。

A 書き言葉は文字で書かれており、繰り返し読むことができます。一方、話し言葉は音声を用いられており、繰り返し聞くことは困難です。そこで、書き言葉は、目で見えて意味の取りやすい文字遣いにすること、話し言葉は耳で聞いて意味の取りやすい言葉選びをすることが大切です。

解 説

漢字の言葉に気を付ける

書き言葉の場合、文字の選択が重要になります。漢字は音を表すための平仮名に比べて、意味が取りやすい文字です。そこで、実質的な内容を表す言葉は漢字、それだけでは具体的な意味を表せない言葉は平仮名で表すと意味が取りやすくなります。「視界がわるい時、飛行機はちゃくりくする事ができない。」と書くと、「わるい」、「ちゃくりく」という実質的な内容を表す語が平仮名である一方、「時」、「事」という具体的な時刻や事柄を表すのではない名詞が漢字であるため、読みにくい印象があります。「視界が悪いとき、飛行機は着陸することができない。」とすると、実質的な意味を知るのは漢字を追えばよくなるので読みやすくなります。

公用文では、「お祝いを頂く」、「小遣いを下さい」、「冬が来る」など、実質的な意味を持つ動詞として下線部のような語を用いるときには漢字を使いますが、「理解していただく」、「書いてください」、「寒くなってくる」など、動詞を補助するように用いる場合には仮名で表記します。同様に、「とき」、「こと」なども、「時の記念日」、「事を起こす」など、実質的な内容がある場合には漢字を用いますが、それ以外では仮名を用いることになっています。

一方、話し言葉の場合、漢語を用いるのは控え目にした方が伝わりやすいでしょう。漢語は漢字の字面から意味を理解するものなので、耳から聞いたとき、一旦漢字に置き換える必要があるからです。特に、同じ音に複数の漢語が対応する同音異義語を使うのは、避けた方が賢明です。例えば、「明日は、好天が予想されます。」という文を耳で聞いただけの場合、「荒天」や「好転」と区別できないかもしれません。同音異義語のある漢語を避け、「良い天気になりそうです」や「晴れるでしょう」などと和語を使って言い換えた方が、誤解は減るでしょう。

視点を变えて

言葉に隙間を作る

書き言葉の場合、視覚から入ってくる情報に気を付けるのが重要ですが、漢字だけでなく、読点の使い方も「分かりやすさ」を左右します。読点は文の中に意味のまとまりを作る働きがあるので、読点のそうした視覚効果を利用することも大切です。例えば、次の文に1か所だけ読点を打ってもよいとするならば、どこに打つでしょうか。「自分を演出するのは自分しかいないと最近よく感じます。」

話題や主語をはっきりさせることを意識すると、一般的には次のように、助詞の「は」の後に打ってしまいがちです。「自分を演出するのは、自分しかいないと最近よく感じます。」しかし、「分かりやすさ」を重視するなら、考えていることを引用するように独立させた方が読みやすくなります。「自分を演出するのは自分しかいない、と最近よく感じます。」

一方、話し言葉の場合、話すときの間が重要になります。原稿に書かれたことをそのまま読み上げると頭に入らないのは、話すときの間が失われ、聞き手が十分に考える時間がなく、話が次に進んでしまうからです。人前で発表や講演などをするのであれば、原稿にあらかじめ「ここで間を置く」といったことをメモしておくといった工夫ができるでしょう。

また、原稿に頼らずに話すような場合は、冒頭で話の枠を設定し、その枠に従って間を設ける方法があります。例えば、ある商品の良さを説明する場合、「この商品を是非お勧めしたい理由は三つです。」というように枠を決めた上で、「一つ目は…」と順に理由を説明していきます。一つの枠を話し終えるたびに間を取り、話のまとまりを明確にすると、話し手の言うことを聞き取りやすく、また、頭に入れやすくなります。大切な事柄を話す直前に間を取れば、内容を強調する効果もあるでしょう。

Q17 人の話を十分に理解できないことが多いと感じています。受け手の立場で、相手の話をきちんと理解するためには、どのようなことに気を付けたらいいのでしょうか。

A まずは、注意して聞くための工夫をしましょう。それでも理解できないなら、相手の話に明確でないところがあるか、話の内容が自分にとって新しい情報であるために、推測することが難しいのかもしれない。理解できた部分とできなかった部分を相手に伝え、質問するといいでしょう。

解説

注意して話を聞くために

注意を集中することは、誰にとっても簡単なことではありません。特に、多くの聞き手がいる中で、自分に直接関係のない一般的な話題を聞いているような場面では、集中が途切れがちです。相手の話が、現在の自分にどのような意味があるのかに注目し、話題を自分に引き付けて考えてみると注意を持続させることができ、かつ内容も覚えられます。

また、話を聞いているときにメモを取ることも注意を持続するための方法として有効です。メモを取る場合には、全てのことでなく、何が重要で何が重要でないか、自分が何を知っていて何を知らなかったのかを判断して書きます。つまり、メモを取るには、聞きながら判断し書くといった高い水準の知的活動を自身の内面で活発に行うことが必要になり、自然と話に集中できます。

一歩進めて

相手の協力を得るために

しっかり注意して相手の話を聞いていたのにもかかわらず、相手の話の内容が理解できないこともあるでしょう。一つは、話し手の配慮が足りない場合です。そのようなとき、相手の話し方のせいにしてしまうのは簡単ですが、それでは円滑な伝え合いは成り立ちません。話し手と聞き手双方の努力があってこそ、望ましい伝え合いは実現します。

話し手の協力を引き出すために、話をしている途中で自分がどこまで理解しているかを相づちやうなずき、首をかしげることなどによって相手に伝えましょう。話し手がそれらに気付けば、話す内容をより適切に変えてくれる可能性が出てきます。

一方、相づちなどの効果がない場合には、話が一段落したときに言葉を使ってはっきりと質問してみましょう。その際には、自分にとって必要な情報を相手から引き出すように尋ねます。例えば、正確に理解する必要がある会話の場合など、一部でも分かったことがあるときには、「ここまではよく分かりました。」「この部分は理解できました。」と相手に伝え、きちんと話を聞いていたことをアピールします。そうすれば、相手もどこまで理解されているかを把握できるでしょう。また、相手は最初から説明し直す必要がなくなり、精神的な負担が少なくなります。そして、分からなかった点を質問すれば、相手はその点のみ答えればいいので、積極的に対応してくれるでしょう。また、自分にとって新しい話題であるために理解が難しい場合には、「この件についてはよく知らないので、一つずつ確かめてもいいですか。」といったように、相手に配慮を求める発言をすることもできます。

どちらの場合にも、自分が努力して行っていること、話を傾聴していることを見せて、相手の協力を得ることが重要です。そのために、メモを取りながら相手の話を聞き、そのメモを見ながら相手に質問をすることなどによって、自分はこの話合いを重要だと考え、理解しようとしているという態度を示せます。そのような態度によって、相手の協力や配慮を引き出すことができるでしょう。

このように、円滑な伝え合いのためには、話し手だけでなく聞き手の傾聴する態度や工夫が必要です。また、会話では話し手と聞き手は目まぐるしく役割を交代します。聞き手は常に聞き手の立場であるというわけではありません。分からないことがあったら、話し手の立場に立って尋ねてみましょう。

さらに、送り手、受け手という役割を果たすだけでなく、伝え合っている状況そのものを客観的に観察する視点を持つよう努めることも大切です。伝え合いがどのような段階にあるのか、自分の理解がどこまで進んでいるか、そのことを相手がどれくらい分かっているかなどを、第三者的な視点から把握するよう心掛けることが伝え合いを助けるでしょう。

Q18 「話が難しい」とか「話が飛ぶ」などによく言われてしまいます。送り手の立場で、きちんと話を伝えるには、どのようなことに気を付けたらいいのでしょうか。

A 話がうまく伝わらない理由には、語彙や文法、文脈の問題などがありますが、話題やその前提となる情報が十分に共有できていないことも考えられます。話が飛ぶと言われるのは、送り手であるあなたが分かっている、受け手には前と今の話題のつながりが理解できないためかもしれません。

解説

話題を共有する

私たちは、よく知っている人たちや同じくらいの年代、同じ地域に住んでいる人たち、同じ職場の人たち、家族などとの間では、余り滞ることなく円滑に話ができます。言い換えると、伝え合っている話題に関して、情報が共有できている人たちとは、言葉を重ねなくとも物事は通じます。

例えば、ある会社で、試作中の新製品について、耐久能力のデータを取っている部署があるとします。その中では、「あのデータ、どうだったかな？」と尋ねただけで、「あのデータ」が皆で取り組んでいる耐久能力のデータであることは容易に聞き手に通じ、相手はきちんと答えてくれるでしょう。円滑な言語コミュニケーションとして成立し、ストレスを感じることはありません。しかし、ふだんの様々な人たちとの伝え合いは、話題が元々共有されているような場合ばかりではありません。むしろ、話題を共有することに多くの言葉を費やさなくては、伝え合うことができない場合の方が多いのです。面倒なことですが、それをしないと言語コミュニケーションはうまくいきません。

一歩進めて

相手への歩み寄りを心掛ける

話題を共有するのは面倒なことですが、なぜなら、既に自分が知っていることを言葉に表現しなくてはならないからです。しかし、円滑な伝え合いを実現するためには、言いたいことを言うだけではうまくいきません。相手に歩み寄ることを意識して言葉を使うことが求められます。

私たちそれぞれの知識は、元々同じではありません。例えば、大人と子供や教師と生徒、上司と部下、医者と患者、説明する人とされる人などでは、一般的に前者の方が知識量が多いでしょう。そうすると、知識量が多い立場の人は、少ない人と話題を共有するために、相手に合わせた説明をする必要があります。

また、私たちは自分の頭の中に話したいアイデアがあって、それらを言葉によって表現します。その際、自分では「誰が何をどうした」ということをよく分かっているなら、つい省略したくなるかもしれません。しかし、相手の頭の中は自分と違います。例えば、自分が見てきたことを「花をもらってうれしそうだったよ。」と話しても、同じものを見ていない相手には「誰が誰に花を贈って、誰がうれしそうにしていた」のか分かりません。相手の知識や理解に配慮して、自分の伝えたい情報を、過不足なく言葉に表現することによって円滑な伝え合いが成立します。

そして、人間の知識は一つ一つの情報がばらばらに並んで保存されているわけではありません。情報同士は、それぞれ網目のように（ネットワーク状に）つながっています。また、そのつながり方には個人差があります。話している当人の頭の中ではAという事柄がBという事柄とつながっていても、聞き手の中で同じようにつながっているとは限りません。聞き手は、話し手が考えているのとは全く別の方向に話が進むと予想しながら話を聞いている可能性もあります。そのつながりを、その都度言葉で説明し、相手の予想をうまく修正しつつ進めないと「話が飛ぶ」ことになってしまいます。もし、話題を変えるのであれば、「ところで」、「それはそうと」などの接続詞を使って、別の話題に移ることを知らせる必要もあるでしょう。

うまく伝え合うためには、相手がどこまで理解しているのかを推測する必要があります。相手の言葉や様子からだけでは分からない場合には、「ここまではいいですか。」や「何か質問がありますか。」などと確認してみましょう。あなたの確認をきっかけに、相手は理解していない箇所について質問しやすくなるでしょう。歩み寄るとは、これらの工夫を重ねることです。

Q19 相手の持っている知識や情報が十分でないと感じられたり、相手の理解の程度が分からなかったりするような場合、どのような工夫ができるでしょうか。

A 相手の知識や情報の不足を補うには、相手の反応や確認の質問などを手掛かりとして、自分の伝えている言葉を聞き手がどこまで理解できているかを確かめようと努めることが必要です。聞き手の理解の度合いが確認できたら、それに合わせて知識や情報を示すことも大切です。

解 説

「理解が難しい」という合図を察知し、対応する

相手が「分かりません」、「詳しく教えてください」などと言ってくれば理想的です。しかし、相手がはっきりと言わない場合でも、互いの知識や情報の差を埋めるためには、相手の反応を知ることが重要になります。対面での伝え合いの場合なら、相手の反応が直接的に分かるので、首をひねったり、うなずきが止まったり、目が泳いだり、相づちがぎこちなくなったりするなど、何らかの手掛かりがあるものです。話し手は、聞き手のそうした合図、言わば「理解困難シグナル」を察知し、相手に不足していそうな知識や情報がないかどうか、質問によって確認し、知らないようであればそれを補充する必要があります。言葉そのものではない、言葉の周辺にある様々な情報が、言語コミュニケーションを円滑に進める上で役に立ちます。

相手の知識が不足していることが分かった場合には、「昨日、聞香の体験に行ったんだ。あつ、聞香って知ってる？「こう」はいい匂いの「お香」、のこと。「新聞」の「聞」と書いて、「ぶんこう」とか「もんこう」とかって言うんだ。お香をたいて、その香りをかぎ分けたりして味わう伝統的な遊びなんだ。「香を聞く」って表現するらしいよ。」といったように、質問したり知識を示したりして、相手が理解できるよう助けるとよいでしょう。

また、話題に関する情報が不足していることが分かった場合には、「あの書類はどうなっているかな？あの書類って、昨日頼んでおいた税金の申告書のことだけど。」といったように前提となる背景の情報を補足すると聞き手の理解も進むでしょう。

このように、相手の「理解困難シグナル」を敏感に察知し、その原因となっている知識や情報を相手に確認し、伝え合いを進めていく必要があります。

一歩進めて

疑問文を活用する

さらに、対面であるかないかに限らず、相手が知らないであろうと予想される知識を示すとき、それを最初に疑問文で提示してしまうのも一つの方法です。「聞香ってやったことある？ないんだね。実は、私もついこの間までやったことがなかったんだけど、お香をたいて、その香りをかぎ分けたりして味わう伝統的な遊びなんだ。それでね…」といったように、相手が知らないと思われる、あるいは、知っているかどうか分からない「聞香」という言葉を先に疑問文で確認してしまうと、そのあとの話の展開が楽になります。

また、相手に考えさせるのも、一つの方法です。「あの書類はどうなっているかな？あれだよ、あれ。そう、昨日頼んでおいた税金の申告書のこと。あの書類、もう処理してくれた？」といったようにです。

相手がどのように理解しているか分からないからといって、一方向的に情報提供をすると、どうしても話し手自身の情報を表現することに熱中してしまいがちになります。その結果、聞き手がどのように理解しているかの確認がおろそかになりかねません。そこで、話している言葉に意識的に疑問文を挟むことによって、相手の理解を確かめる習慣もでき、知識や情報の差が自然と埋まるようになります。

相手にとっても、ただ受け止めるだけではなく、自ら考えて情報を整理し、送り手の側に立つ必要が生じますから、話題に対してより積極的に関わることができるでしょう。

Q20 広く知られていない片仮名語は使わないよう努めていますが、「ガバナンス」や「インキュベーション」など、言い換えると正確な意味合いが表せないものはどう扱うべきでしょうか。

A 広く定着しているものは別として、外来語や外国語などの片仮名語を安易に使わず、分かりやすい表現を用いることが大切です。ほかの言葉に置き換えることが難しく、余り一般的でない片仮名語を用いる必要がある場合には、その言葉の前か後に意味を添えたり注を付けたりしましょう。

解説

「インキュベーション」が分かる人は1割に満たない

世論調査⑱⑳で120の外来語の理解度や使用度を調査したところ、「意味が分かる(計)」と回答した人は「ガバナンス」で20.0%、「インキュベーション」で9.2%でした。これらの言葉を理解できる人は限られています。相手が理解できるかどうかを十分に意識して、慎重に用いる必要があるでしょう。どうしても使用しなければならないときには、「組織をまとめる上での管理・監督等の機能を指すガバナンス」、「インキュベーション(起業家の育成や新しいビジネスの支援)」といったように、説明を併記したり、注を付けたりするなどの工夫が求められます

もちろん、広く定着している片仮名語もあります。同じ調査では、9割以上の人々が「意味が分かる(計)」と回答した語が「ストレス」、「ボランティア」、「リサイクル」、「サンプル」など14ありました。こうした語は、相手の理解に配慮した上で、そのまま用いても問題ないでしょう。

データを見る

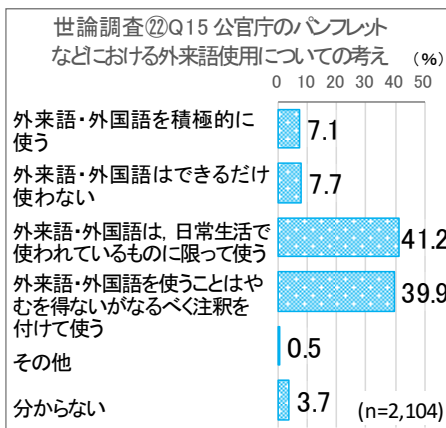
不特定多数の人を対象とするときや話し言葉では特に注意を

日本語は、古くから外国の言葉を取り込んで豊かになってきた言葉です。近代以降、一気に増加した片仮名語も、表現の幅を広げ、スポーツや音楽、料理に関する言葉などによって生活を活性化してきました。また、専門家同士では、片仮名語を用いた方がよりの確に伝え合えるかもしれません。

しかし、片仮名語には、円滑な伝え合いを阻む側面があります。世論調査㉔Q7で「日頃、読んだり聞いたりする言葉の中に出てくる外来語や外国語などの片仮名語の意味が分からずに困ることがあるか」を尋ねたところ、「よくある」(21.0%)と「たまにはある」(57.5%)を合わせた「ある(計)」は78.5%という結果でした。

特に、公の機関が一般の人々に向ける情報には、十分な注意が払われるべきです。世論調査㉔Q15で、「官公庁の広報やパンフレットなどを、分かりやすいものにするために、外来語・外国語については、どのようにするのが良いか」を尋ねたところ、「積極的に使う」は7.1%にとどまっています(グラフ)。現在、国の府省による白書などにも、一般に認知度の低い、あるいは、使う必然性に欠ける片仮名語が使われる傾向があります。片仮名語でないと正確さや微妙なニュアンスが表現できないと感じる場合であっても、安易には用いずに、できるだけ分かりやすい漢語や和語に言い換えるよう努めましょう。言い換えが難しい場合には、説明や注釈を付けることが必要です。

なお、書かれたものを読んでいて分からない言葉にぶつかったときであれば辞書などで調べられるかもしれませんが、話を聞いている場合にはそれができません。意味の分からない片仮名語は耳慣れないことも多く、一度聞いただけでは、言葉そのものを聞き過ぎしてしまうおそれもあります。特に、一方的に話すような説明や講演などでの片仮名語の使用には、より慎重になった方がいいでしょう。



参考

「[外来語言い換え提案](#)」(平成18年 国立国語研究所)

「[外来語言い換え](#)」で検索

「ガバナンス」は「統治」、「インキュベーション」は「起業支援」等に言い換えています。

Q21 互いが聞き取りやすい、また、読みやすい情報にするには、話し方や文書の作り方などにおいて、どのようなことに気を付けたらいいでしょうか。

A 伝えたいことを絞り込み、要点が分かりにくくならないように、文の長さに注意し、簡潔な表現を心掛けます。話し言葉では、間の取り方や話す速度、声の大きさや抑揚などに、書き言葉では、文字の大きさや読みやすさ、字間、行間などのレイアウト、符号の使い方などに工夫ができます。

解 説

一文を簡潔にし、接続詞を活用する

まず、あらかじめ伝えたいことを絞り込みましょう。その上で一文が長くなり過ぎないようにする工夫が効果的です。これは、話し言葉、書き言葉に通じることです。例として、次の文を見てみましょう。

「昨日御報告したとおり、A社の担当の方から、一昨日行われた会議で、当社には工事を発注できないという結果になったと聞いて、大変残念に思っておりましたが、もう少し詳しく事情を尋ねたところ、必ずしも最終的な決定ではないということが判明しましたので、どうしたら我が社で受注できるのか、もう一度対策を練り直して、課を挙げて受注の実現に努力してまいります。」

一度にこのように話されたら、一文の中に幾つもの情報があるため、意味がつかみにくく感じられるのではないのでしょうか。日本語では、動詞の連用形や、接続助詞の「が」、「ので」、「て（で）」などを用いることで、文を切らずに長く続けることができます。しかしそうすると、何を言おうとしているのかが分かりにくくなることも少なくありません。また、必ずしも伝える必要のない内容も含まれています。余計な情報を落として一文を簡潔にし、接続詞等で結ぶことによって、より意味の取りやすい言い方を工夫できます。もちろん、文を短くするからといって、必要な情報を落とすことがないように気を付けましょう。上記の文であれば、例えば次のように直せるでしょう。

「昨日、A社から当社には工事を発注できないという連絡があったと御報告しました。しかし、これは必ずしも最終的な決定ではないとのことです。ついては、対策を練り直し、課を挙げて受注の実現に努力してまいります。」

視点を変えて

受け取る側の立場を想像して

小さな子供に向かって、大人に対するのと同じような話し方はしないでしょう。言葉と言葉との間隔を長めに取り、ゆっくりと、少し大きく、高めの声で話し掛けるよう意識するかもしれません。相手が子供でなくても、ふだんから受け取る側に合わせた話し方を心掛け、間の取り方、話す速度、声の大きさ、抑揚などを意識することが必要です。相手の年齢や人数、どのような人たちか、打ち解けた場面か、かしこまった場面かなどによって、話し方は変わります。大切なことを伝える部分では、その手前で間を取ったり、話す速度を緩めたり、声を大きくして、前後と声の高さを変えたり、何度か繰り返して伝えたりするなどの工夫ができるでしょう。

同様に、書き言葉においても、受け取る側にとって読みやすくなるよう工夫しましょう。文書や印刷物のレイアウトやデザインに、絶対的な基準はありません。目的と対象を意識して、文字の大きさ、フォントの種類、1行当たりの文字数、1ページ当たりの行数などを調整します。次の行に目を移しやすい1行の長さや行間になっているか、一つの数字が2行に分かれていないかなどを意識しましょう。子供やお年寄りが対象であれば、文字を大きくし行間を広めにとる方がいいかもしれません。手書きの場合には、字に誤りがないか、また、相手が読み取りやすい文字になっているかを意識しながら書きましょう。内容によっては、図やグラフ、イラストなどを挿入するのも効果的です。複数の色が使える場合には、配色によって読みやすくも読み取りにくくもなることに注意しましょう。

また、符号の使い方などにも工夫が必要です。特に、様々な括弧（〈 〉 【 】 「 」 『 』）、コロン（:）、セミコロン（;）、ダッシュ（—）などの符号については、文書の中で、統一的な使い方を定めて、効果的に活用しましょう。

Q22 「論理的」な伝え合いとはどういうことでしょうか。また、論理的に伝え合うには、どのようなことを心掛ければいいのでしょうか。

A 論理的な伝え合いとは、互いに伝えるべき結論を明確にし、具体的な根拠と共に筋道を立てて示すことです。根拠は、結論と正しく結び付くものにすべきです。互いに納得できるよう、自身の経験や見聞、データなどから見いだした意義を根拠として、意見を裏付けましょう。

解説

結論と正しく結び付く根拠を示す

論理的な伝え合いには、主張となる「結論」が必要です。しかし、言いたいことを言い合うだけでは、単なる意見表明にすぎず、異なる意見を持つ人との間で理解を図ることは難しいでしょう。

例えば、「来月、野菜の価格は高騰する。」とだけ言われても、真偽は不明です。理由が全く示されておらず、「根拠の明確でない推測」にとどまっているからです。根拠を示す必要があります。

「昨日、スーパーで田中さんという人がそう言っていた。」

これは、自分が経験した事実を示しているものの、「田中さん」という人物の情報がない上に、その言葉にも裏付けとなるものがありません。根拠としての妥当性を欠いています。

「昨日、スーパーで、野菜売場担当の田中さんがそう言っていた。」

こうなると、少し説得力があるかもしれません。野菜売場の担当者であれば、野菜の価格のことに詳しいはずであるということが常識的に考えられるからです。専門家の発言などは、根拠として有効に用いることができる場合があります。ただし、その人の言うことに信頼が置ける、ということが前提となるでしょう。この例の場合、スーパーの店員である田中さんは、その日に野菜をたくさん売するためにそう言ったのかもしれませんが、中立な立場からの発言でなければ、十分とは言えません。

もっと信頼性が高く、結論を正しく導き出す根拠を示す方法はないでしょうか。例えば、より具体的なデータや過去の経験、記録などを示すのが効果的です。

「昨日、スーパーで、野菜売場担当の田中さんがそう言っていたので調べてみたところ、今月は、天候不良のために、野菜の主な産地での日照時間が例年の5割を切っていた。過去、同様の場合にはほとんど例外なく、翌月になると野菜の価格が高騰している。」

このように言えば、信頼度の高い根拠になるでしょう。さらに、気象庁の発表したデータや、具体的な野菜の種類と産地、過去の価格高騰との数値による比較などを加えれば、より信頼性の高い裏付けになりそうです。データなどを示す図やグラフなどを用いれば、もっと説得力が上がるでしょう。

ただし、日照時間と野菜の価格に連動が認められるとしても、日照時間が短かった翌月には、必ず野菜が高騰するという関係を証明することは、容易ではありません。データが示していることを読み取る際には、「Aが生じることで、必ずBが生じる」といった因果関係と、「AとBとの間には関係があり、連動する」といった相関関係とを混同しないように留意しましょう。

視点を変えて

論理的な伝え合いを支える経験や感性、想像力

「来月、野菜の価格は高騰する。」という意見が根拠となって、次取るべき行動や考え方を促す新たな意見が生まれることもあります。例えば「野菜は、今のうちに買っておいの方が良い。」といったように、更なる主張につなげることもできるでしょう。論理的な伝え合いは、意見とそれを正しく導き出す根拠の組合せを積み上げながら、行われるものです。

しかし、同じ事実や推測から、いつも一つの意見だけが導き出されるわけではありません。例えば、上記のほかにも、「より安価な海外の野菜を輸入しておくべきである。」や「冷凍野菜を積極的に活用すべきである。」など、あるいは、「日照時間に生育を左右されないよう野菜の品種改良を進めるべきである。」や「野菜は諦めて、肉や魚、穀類を食べよう。」といった、様々な意見に結び付く可能性があります。

論理的でさえあれば説得力のある意見になる、というわけではありません。実際に論理的な思考を展開していく際には、その人の経験や感性、想像力などが影響するということも覚えておきましょう。

Q23 文章や話を分かりやすくするための組立ての例を教えてください。

A 最初に結論を簡潔に述べるか、結論を引き出すような問題提起をします。その上で、根拠となる具体的な論点を幾つか挙げて説明し、結論が妥当であるということを段階的に明らかにすることで、納得してもらえようにしていくという方法があります。

解説

段階的に具体性を高めるように文章や話を組み立てる

論理的な伝え合いを行う上での表現方法は、目的や相手によって、その都度選ばれるもので、様々な組立て方があります。ここでは、効果的な表現手法の一つとして、最初に結論となる意見や考えを抽象的に示した上で、段階的に具体性を高めていくという表現手法を取り上げます。そのうち、分かりやすい組立ての例として、4段階での表現手法を紹介しましょう。

例えば、ある映画が面白いことを文章や話で伝えたい場合、最初に「面白い」という結論を伝えま
す。抽象的なキーワードですが、明確な結論を示すことで相手に「そうなのか」と関心を持ってもら
いましょう（第1段階）。次に結論の根拠として、相手が「なるほど」と理解を示してくれるような
「面白かった場面」を具体的に幾つか挙げます（第2段階）。そして面白かった場面について詳しく分
析し、「どこがどのように面白かったかの説明」を加えることで、相手から「それもそうだ」という共
感を引き出すよう試みます（第3段階）。さらに、「それは間違いない」と相手に確信を持ってもらう
ためには、「多くの人が支持している面白い場面」を客観的な裏付けとして加えます（第4段階）。

主張となる「結論」を話の冒頭で伝える方法は、分かりやすく論理的に伝え合うためのコツの一つ
です。日本では、伝統的に「序論・本論・結論」、「起承転結」といった構成の考え方が用いられてき
たため、文章や話の最初に結論を述べるのは、ためらいがあるかもしれません。一方、聞き手や読み
手の立場になると、結論を最初に知ることによって、その後の話も関心を持って聞いたり読んだりで
きるでしょう。その際に、聞き手や読み手が「関心」→「理解」→「共感」→「確信」と段階的に納
得できるように工夫すれば、その後の話も興味を持って聞いたり読んだりしてもらえましょう。

こうした4段階での表現手法が使われている場として、国民の誰もが関わる可能性のある裁判員裁
判を挙げることができます。論理的な伝え合いが行われる典型的な場の一つである裁判では、「起訴
状朗読」、「冒頭陳述」、「証拠調べ」、「論告・弁論」の順に、具体性を4段階で高めていく表現手法が
用いられています。

一歩進めて

組立てを考える前に

文章や話を分かりやすい内容にするには、まず、対象となる相手が誰であるのか、伝える目的は何
であるのか、どれくらいの量や時間で伝えるのかを見極めることが大切です。これらの条件によって、
この後の組立てが左右されるからです。

伝える相手がどんな人で、何を知りたいと考えているのか、また、どのくらい詳しく知らせる必要
があるのかによって、具体性の深め方は変わでしょう。また、少ない字数や紙面で伝えるような場
合や、僅かな時間で説明しなくてはならないようなときには、先に紹介した4段階での表現手法であ
れば、「共感」や「確信」を得る第3、4段階までにはなかなか進めないかもしれません。条件によっ
ては、初めから相手の「関心」と「理解」を得る第1、2段階までを意識するなど、組み立て方を工
夫した方が効果的です。

なお、表現手法には、先に紹介した4段階で具体性を高めるもののほか、主張・データ・論拠の3
点を結ぶように論を展開する方法などがあります。

参考

「[特定の課題に関する調査](#)」（平成25年 国立教育政策研究所） 「[特定の課題に関する調査](#)」で検索

「論理的に思考する力の育成状況」に着目した調査報告書で、裁判審理と国語力について関連項
目があります。

Q24 言語コミュニケーションの上で「ふさわしさ」に配慮するとは、どういうことでしょうか。

A 言語コミュニケーションを円滑に行うには、伝え合う相手の気持ちに配慮する必要があります。敬語や親しみを込めた言葉遣いを用いることとは別に、伝える情報そのものについても、相手や状況・場面に合った「ふさわしい話題や言葉」を選ぶことが大切です。

解説

相手の気持ちを思いやる想像力を

その言葉や表現自体には問題がなくても、使用する場面や状況によっては、不快な思いをさせたり、違和感を抱かせたりする場合があります。

台風が多い年を「台風の当たり年」と言うことがあります。本来「当たり年」は農作物や果実などの収穫が多い年を指します。それを自然災害に関して用いるのは、比喻表現として適切でないというだけでなく、台風の被害に苦しんでいる地域の人的心情を傷つけるおそれがあります。

「自殺の名所」というたえはどうでしょうか。美しい風景や有名な古跡をいう「名所」を「自殺」と組み合わせるのには、違和感を覚える人も少なくないはずです。

こうした言い回しは、人を傷つけるために意図的に使われているわけではありません。単にデータとして捉えたり、反語的に用いたりする分にはむしろ効果的なこともあるでしょう。ただ、その場合にも、文脈などを慎重に考慮する必要があります。

そのほかにも、球技などで器用な技術を持っている選手に対し、「〇〇選手は、小細工がうまいですね。」などと言うことがあります。「小細工」は「細々とした手先の仕事」という意味ですが、「根本的でないその場だけの策略」といった意味で用いられることもあります。褒めているつもりでいても、本人が後者の意味で受け取ったら、余りいい気持ちはしないでしょう。言葉の意味には広がりがあります。自分の意図とは異なった意味で受け取られないか、注意する必要があります。

特定の言い回しをリストアップしておき、それさえ避ければよいというものではありません。言語コミュニケーションは、相手（聞き手・読み手）の気持ちにどこまで寄り添えるかが常に試されているとも言えます。ふさわしい言葉・表現を選択するには、相手を思いやる想像力が不可欠です。

なお、冠婚葬祭の場面など、社会的な慣用に沿った言葉遣いが必要となるときもあります。書き言葉においても、手紙、書類などでは、定型に合わせて書くことが求められるときがあるでしょう。型に沿った言葉遣いをすることが、ふさわしさの要になる場合も少なくありません。

視点を変えて

「正確さ」や「分かりやすさ」との両立

言語コミュニケーションにおいては、相手にとってそもそも受け入れにくい内容を伝えなければならないことも少なくありません。仕事上の評価、経済状況、病状など、相手が置かれている深刻な状況をありのままに伝えたと、伝え合いを拒否されるような事態が予想される場合もあります。そんなときは、伝えるべき事柄を少し曖昧に表現したり、部分的に省略したりして受け入れやすくし、衝撃を和らげる手立てを講じたいものです。正確さを抑えることによって受け入れやすくする工夫です。

ただ、受け入れやすさばかりを優先すると、その状況を乗り切るために必要な情報が伝えられません。最も大切な事柄がぼやけてしまうこともあります。相手の反応を見ながら、徐々に正確さを高めていく努力を怠らないようにしましょう。

また、分かりやすい表現を使おうとすると、ふさわしさを欠いてしまうような場合があります。「台風の当たり年」、「自殺の名所」といったたとえがよく使われるのは、それが分かりやすいからです。たとえ（比喻表現）を使った説明は、分かりやすさを向上させます。しかし、そうした効果を求めた結果、相手や場面に対してふさわしさを欠いた表現につながることもあるのです。

分かりやすさを求めてエピソードやたとえを使うときは、古過ぎる価値観や型にはまった捉え方、人を蔑む意識など、誰かを傷つけてしまうような偏った内容がないか、相手や場面にふさわしくない考え方が含まれていないか、よく吟味することが肝要です。

Q 25 相手に受け入れてもらいやすく、感じ良く伝えるには、どのような言葉の選び方をすればいいでしょうか。

A 文法や意味の面で誤りがなく、また適度な距離をとるための敬語をきちんと使っていても、結果的に相手の気分を害してしまうことがあります。ある言い方を自分が聞き手として受け止めたときに誤解してしまう余地はないかどうか、客観的に捉え直してみる習慣を付けましょう。

解説

自分の言葉を客観的に捉え直す

言葉には、気持ちが反映されます。気持ちのない言葉は、時として軽く、また冷たく感じられます。では、自分が感じたことや思ったことをそのまま誠実に、文法的な誤りのない形で、かつ適切な敬語を用いて表現すれば、何の問題も生じないのでしょうか。それは確かにとても大事なことはあるのですが、しかし不十分な場合があります。言葉には常に誤解の余地があり、感じの良さ・悪さについても、誠意を込めて話したのにもかかわらず、思わぬ誤解を与えてしまうことがあります。

万能の解決策は残念ながらありませんが、ある言い方を自分が聞き手として受け止めたときに誤解してしまう余地はないかどうか、客観的に捉え直してみる習慣を付けるのが、一つの方法でしょう。

「近くまで参りましたので、ついでに寄らせていただきました。」と発言した話し手の心の中には、ある別の用事が優先順位1番目で、こちらへの訪問は2番目、という自分なりの現実的なランク付けが実際にあったのかもしれませんが。あるいは、この訪問のためだけにわざわざ来ましたと伝えたと相手が負担に感じてしまうかもしれないから、あえて「ついでに」を用いて表現するという気遣いが働いたのかもしれないでしょう。しかし仮に、自分のところへの訪問が「ついでに」という扱いで報告されたらどう感じるか、一度立ち止まって考えてみてもよいのではないのでしょうか。

ただし言語コミュニケーションは、話し手と聞き手の両方で作り上げていくものです。たとえこのような言い方をされた場合でも、「きっと相手に悪気はないのだろう」という聞き手としての寛容な心を、一方では持ち続けていたいものです。

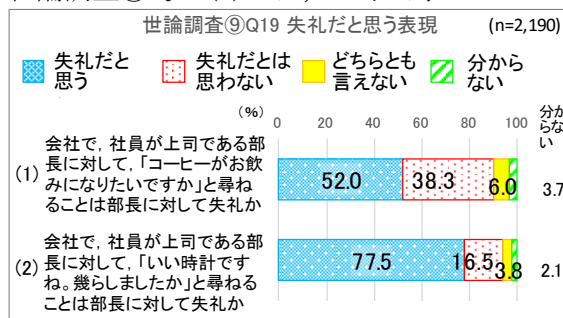
データを見る

相手の個人的な領域に入り込み過ぎない

日本語を使うときの習慣の一つとして、相手（特に目上）の心の中の願望や欲求を直接的に表現したり尋ねたりすることは避けるというものがあります。世論調査⑨Q19(1)では、上司に対して「コーヒーが飲みになりたいですか」と尋ねることに対して「失礼だと思う」と回答した人が52.0%でした。自分の気持ちを「コーヒーが飲みたい」と表すことはできても、相手に対して同様の形で尋ねることは、はばかれるのです。このような場合、「コーヒーをお飲みになりますか。」や「コーヒーはいかがですか。」など、「…たい」を用いない言い方をすれば、受け入れられやすいでしょう。「敬語の指針」では、敬語の形自体に問題がないとしても、目上の人に対して、その能力、意思、願望などを直接尋ねることは避けるよう勧めています。「部長は、フランス語もお話しになれるんですか。」や「課長は、夏休みにはどこへいらっしゃるつもりですか。」などを避けておく方がいい言い方として示しています。

また言葉の言い回し以前に、そもそもそのようなことを尋ねるのは失礼だという場合もあります。世論調査⑨Q19(2)では、上司に対して「いい時計ですね。幾らしましたか」と尋ねることに対して「失礼だと思う」という回答が、77.5%にも上りました。場面や状況、相手との関係にもよりますが、かなり親しい間柄でない限り、相手を買ったものの値段をあからさまに尋ねることは、多くの人が避けようとしています。

願望や欲求、そして持ち物の値段などは、個人的な領域に関わることと言えるでしょう。相手の個人的な領域に入り込み過ぎると、失礼な印象が生じてしまうのです。



Q26 相手が受け入れにくい、感じの良くない言い方や言葉遣いには、どのようなものがあるでしょうか。

A 感じの良くない言い方というのは、一つの単語として元々そのような性質を帯びているものだけではありません。極めて普通の単語を複数組み合わせ、ある場面で用いたとき、結果としてそのようなニュアンスが生じてしまっている場合も少なくないのです。

解説

言葉の組合せが生む感じの悪さ

例を通して考えましょう。ある先生のところに、このような手紙が来たとします。

「初めてお便り申し上げます。先生の御著書を拝読して、内容的に高い水準に達し、価値があるものと感じました。そこで、一度御講演をお願いしたいと思っております。日程は、先生の御予定に合わせる事が可能です。内容は、御著書にお書きになったことと同じもので十分です。あるいは、もしこれ以外にお詳しい分野がありましたら、ほかのお話でもかまいません。つきましては、一度打ち合わせをお願いできたら幸甚です。お目に掛かる日は、私は来週の月曜日が空いていますが、先生の御都合を優先します。」

どうでしょうか。一つ一つの単語として「失礼な」ものはないのですが、それらが組み合わさった結果、全体として感じの悪さを醸し出しているところがあります。次に挙げる点を指摘できます。

- ◆ 日本語では、相手に対する「評価（プラス評価も含む）」をしてもよい立場にあるのは目上の人であり、「内容的に高い水準に達し、価値がある」などという言い回しを使うと、相手のことを目下扱いしていると取られかねない。例えば「大変興味深く拝読し、とても勉強になりました。」など、「評価」につながらない言い方を用いる。
- ◆ 会ったこともない人に初めて依頼をするときに、「お願いしたいと思っております」とこちらの願いだけを言い切ってしまうのは十分と言えない。例えば「お願いしたいと思っているのですが、いかがでしょうか。」のように、最終的な判断は相手に委ねる形を用いる。
- ◆ 「御予定に合わせる事が可能です」、「御都合を優先します」は、一見相手を思いやっているようでいて、依頼としては不十分。例えば「可能な範囲で先生の御都合に合わせて設定いたしますので、差し支えのない日程をお教えてください。」など、相手が要望を述べやすい言い方を用いる。
- ◆ 「（御著書にお書きになったことと同じもので）十分」や「（ほかのお話しでも）かまいません」などの「判断」に関わる言い回しは、依頼のときには注意が必要。例えば「…といったことでも結構です。」などを使って、やや低姿勢な印象を与える言い方を用いる。
- ◆ 「もしこれ以外にお詳しい分野がありましたら」は、「先生」の能力が広範囲には渡らないという想定を前提にしているように読まれかねない。余計な前提のない言い方を用いる。

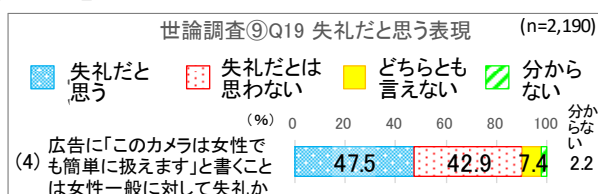
これら以外にも指摘すべきところがあるかもしれません。このような文・言い方が一般に使われることは決してまれではなく、人間関係に無用な軋轢を生んでいるおそれがあります。

データを見る

型にはまった考え方を表す言葉に注意

世論調査⑨Q19(4)では、広告に「このカメラは女性でも簡単に扱えます」と書いてあったとしたら「失礼だと思う」という回答が47.5%で、「失礼だとは思わない」の42.9%よりも多くなっています。「女性は機械に詳しくない（男性は機械に詳しい）」

という型にはまった考え方に基づいた言動と言えるかもしれません。例えば、赤ちゃん用のミルクの説明書に「簡単に作れますから、パパに任せても安心です。」と書いてあったら、どう感じるでしょうか。「ミルク作りは女性の仕事だ」、「男性はミルクをきちんと計量して作るのが苦手だ」といった前提に立った表現であるとも読め、子育てをしている人たちの気持ちを逆なでするかもしれません。



Q27 住んでいる地域の方言を使った方がいいのでしょうか。また、どこかの方言をその地域外の人が使うことについては、どのように考えればいいのでしょうか。

A 社会の変化によって、生まれてからずっと同じ土地で暮らす人は少なくなりました。「住んでいる土地」の持つ意味も、どこを「地元」と感ずるのかも、人それぞれという時代になっています。自分自身がどう考えるかによって「地域の言葉」を使うかどうかを決めることになるでしょう。

解 説

「方言使い分けの時代」から「方言活用の時代」へ

方言と共通語について、国民の約8割は「相手や場面によって使い分ければよい」と考えており、「方言はできるだけ使わない方がよい」は2割以下です（世論調査⑦Q3, ⑫Q19, ⑫Q8）。「方言使い分け」を肯定する人々が多数派を占める背景として、教育やマスメディア、特にテレビ放送を通じ、共通語が全国に広く普及したことを指摘できます。1970年代末ぐらいまでは、方言を低く見る考え方が根強く残っていましたが、共通語が定着するようになった1980年代以降になると、誰でもが使えるわけではない方言に肯定的価値が見いだされるようになりました。それにより、方言は「地方の時代」、「個性の時代」にふさわしい地域アイデンティティー（独自性）の象徴として、地域振興の有効な資源としても注目を集めるようになりました。近年ではその傾向は一層強まり、2000年代中頃には、方言を携帯メールに取り入れるための若者向けの方言辞書が多く出版されたことなどから、「方言ブーム」を指摘する報道等も現れました。そのような時期を経て、方言を肯定的に捉える話題に事欠かない「方言活用の時代」となっています。

一方、関西人でもないのに「なんでやねん。」と「つつこむ」など、「よそ」の地域の方言を使うような言語行動が近年目に付くようにもなってきました。これは方言が、地域と実際に結び付いた生活のための言葉としてだけでなく、人々に喚起するイメージを利用して、それらしく演出的に使われる言葉という側面も持つようになったことと強く関連します。

しかしながら、注意すべきことがあります。従来、方言は多くの人々にとって「場面や人による使い分け」が意識されるものであることに加え、方言や共通語に対する捉え方は地域によって大きく異なるということです。どの地域の言葉をどのような文脈で用いるにしても、自分自身とは異なる価値観を持つ人が存在していることは常に意識しておくべきでしょう。

視点を変えて

つながる言葉・支え合う言葉としての方言

平成23年3月に発生した東日本大震災の折、被害の甚大であった地域の方言を用いた「がんばっぺ○○」のような応援メッセージが自然発生的に用いられたことは多くの人々の記憶に新しいところでしょう。平成28年4月の熊本大地震の際も同様な動きがより広く早く認められました。これは、方言が元々私的な場面における本音の言葉という機能や地域の一体性を感じさせる働きを持つのに加え、近年の全国的な方言に対する肯定的価値観の高まりがこの動きを後押ししたと解釈できます。一方に「よそ」の人が地域の言葉を使うことに対する疑念や、それによる方言の誤用への抗議の声があることも事実ですが、被災地の人々の“地元の方言を用いたメッセージ”には「共通語での応援に比べ親近感や好感を持つ」という意見が強いことも指摘しておきたいと思います。

注 意！

方言に対する感覚は年代差も大きい

方言は近年でこそ、肯定的な価値観を持つものとなりましたが、共通語が広く行き渡るまでの間は、地元の方言が出ることを「恥ずかしい」と受け止める人が少なくありませんでした。そのような感覚は「方言コンプレックス」などと言われ、高度経済成長期の人々の多くに共有されていました。方言に対する感覚は、地域だけでなく年代によっても大きく異なることにも、注意が必要です。また、方言を演出的に用いる言語行動の背景には、方言についての型にはまった見方があるかもしれません。そのような見方には、差別や偏見につながりかねないものが潜むことにも留意しておくべきでしょう。

Q28 1対1や数人での会話、十数人程度に対しての話し方、もっと大勢を前にしたときの話し方では、注意するところがどのように変わるでしょうか。

A 一般的に対象の人数が少なければ打ち解けたコミュニケーションが可能ですが、人数が多ければ形式を重んじたコミュニケーションを心掛ける必要があります。対象となる人数を意識し、多いほど丁寧に、そして具体的に、広く通用する言葉で話しましょう。

解説

相手の人数が増えるに従って形式を重んじた表現を使う

世論調査⑧Q7で「社会生活を送っていく上で、どのような言葉に関わる知識や能力などがこれからの時代、特に必要であると思うか」を尋ねたところ、「説明したり発表したりする能力」が20.7%と最も高く、次いで「相手や場面を認識する能力」が18.9%と高い割合でした。話し合いや議論、スピーチのような公の場での大人数を対象とするコミュニケーションに課題があると感じている人は少なくありません。

1対1の対話や、少人数での会話であれば、相手の様子や相手の立場に合わせて話をするができます。親しい相手であれば、仲間内の打ち解けた言葉を中心とする感情を前面に出した話し方であっても問題はないでしょう。言葉と共に用いる目くばせや細かな表情などによって、伝えられることもありそうです。

しかし、対象となる人数が増えるに従って、打ち解けた言葉は使いにくくなります。仲間内かつ少人数での話し合いであれば、親しくくだけた話し方ができるかもしれませんが、十数人、数十人、もっと大勢と人数が増えていくに従って、話し方も敬語などを適切に使う形式を重んじたものへと変えていく必要があるでしょう。同じ組織の中であったとしても、対象の人数が多くなればなるほど、様々な人がいることになります。例えば、同じ社内の集まりでも、そこに自分とは別の部署の人が含まれるようになれば、同じ情報を共有できているとは限らないかもしれません。話題に対する知識や理解力などの異なりも大きくなるでしょう。一つ一つの説明を丁寧に、具体的にすることで、知識や理解の差を埋めていく必要が生じます。

さらに、仲間内でない人や属する組織の外にいる人たちが対象となったり対象に含まれたりする場合には、人数にかかわらず、より丁寧な言葉遣いをするとともに、広く通用する言葉を使う必要が生じます。前もって共有できている情報がほとんどないことを前提にして、話をしなくてはならない場合もあるでしょう。専門用語は別の言葉に置き換えるか、詳しく説明する必要があります。また、特別な技術や経験がない限り、気持ちを前に出す情緒的な話し方は通用しにくいでしょう。多くの人が納得できるように事実と意見を分け、説得力のある根拠を示しながら、論理的に話を進めることが必要となります。

視点を変えて

私的な言葉が衆目にさらされることも

情報機器の発達に伴い、私的な会話や独り言のつもりで打った言葉でも、インターネットという巨大な情報ネットワークを使用すれば、衆目にさらされる公に向けたメッセージになってしまう場合があることに注意しなければなりません。また、一旦インターネットの情報網に載ってしまうと、発信したメッセージを削除することは極めて難しく、時に思わぬ誤解や衝突を招く可能性もあることを理解しておく必要があります。自他の意見の区別を明確にすることだけではなく、他者の意見を集めてそれをまとめたり再編集したりして、改めて発信するような場合にも注意が必要です。特定の意図があると判断される場合、想像もしなかった問題につながり、罰則が科せられる場合もあります。

日本では「言論の自由」によって、個人が自己の思想や信条、意見を公に言葉によって発表する自由が保障されています。しかし、それとは別に、相手や場面にふさわしい言葉遣いを適切に選ぶことは、円滑な言語コミュニケーションに欠かせません。相手の人数や規模を意識し、打ち解けた話し方と形式を重んじた話し方とを使い分けられるようにしておくことが大切です。

Q29 情報化の進展により、コミュニケーションの手段に関して選択の幅が広がっています。媒体を選ぶときには、どんなことに気を付けるとよいでしょうか。

A 媒体には、それぞれの特性があります。特性を見極め、理解した上で媒体を選択することが大切でしょう。特性を考えるに際してどのような点に注目すべきかを知っておきましょう。

解説

媒体の特性を知り、目的に合ったものを選ぶ

コミュニケーションのための手段は、多岐にわたっています。言語を主とした双方向性のある媒体に限ってみても、それぞれ異なる特性が認められます。言語コミュニケーションは、場面や状況によって様々に変化するので、やり取りをする相手やその目的・内容に従った媒体の選択が期待されます。媒体ごとの特性を考えるに際しては、様々なことが想定されます。媒体選択のヒントとして、以下のような観点を示すことができます。

- ◆ 対面して、あるいは間接的にでも、相手の表情などを見ながら行うことが可能なやり取りか
- ◆ 時間差のない同時的なやり取りか
- ◆ 双方向性の高いやり取りか
- ◆ 会話的要素と書き言葉的要素、どちらが強いやり取りか
- ◆ 匿名のままでいることの、あるいは他人に成りすますことの可能なやり取りか
- ◆ 受信者の指定が可能か、不特定多数の人に広がる（拡散する）可能性のあるやり取りか
- ◆ 言葉以外の情報を併用することが可能なやり取りか

このような観点に沿って、用いようとする媒体が備えている特性とその程度を意識した上で、伝え合いの目的に適したものであるかどうかを検討してみましょう。

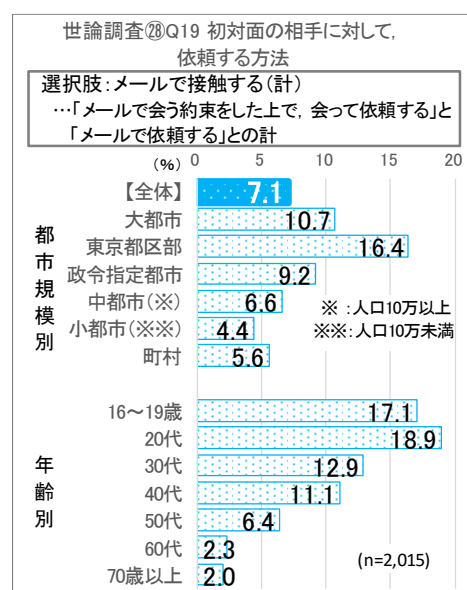
新しい媒体が増え一般に広まるに従い、注意すべき事柄も増えています。コメントや画像等を発信するSNSのうちに、受信者が限定されるわけではなく、拡散性の極めて高いものもあることには、特に注意が必要でしょう。親しい人のみに発信したつもりが、全く想定していない人に受信され、思わぬ事態を招くこともあります。また、話し言葉においては、気分や感情を伝えるために、話す速度、声の大きさや抑揚、声色などの言語以外の情報を用いることができます。一方、新たな手段である「打ち言葉」は音声を伴わないために、気分や感情は、各種の記号や顔文字、絵文字、画像等を用いて代替的に表現されることがしばしばあります。記号などの視覚的要素で表現しようとした気分や感情が発信者の意図どおりに受信者に伝わるとは限らないことは、十分に意識しておく必要もあるでしょう。

視点を変えて

連絡手段に対する意識に変化も

かつては、郵便か電話で行っていたコミュニケーションが、インターネットを介した電子メールやSNSによっても行えるようになりました。インターネットを介したやり取りは、手軽な上に経費負担も軽く、郵便のような時間差なしに、相手への返信も自分の都合に合わせたタイミングで行うことが可能です。そのため、即時の対応が求められる電話は、送信者が受信者である自分の時間を一方的に奪う押し付けがましい媒体である、と感じる人も少なくないようです。

世論調査⑧Q19では、会ったことのない相手に大切なことを依頼する際、まず電子メールで接触するという人は、大都市部、特に東京都区部で高く、年代別では16歳から29歳で他の年代より高いという結果でした。媒体の選択では、相手・目的・内容に沿った判断が肝要です。時間に余裕がある場合には電子メール、急いでいる場合、込み入った話やデリケートな内容を含む場合などは、事前合意の上での通話や対面による会話といった使い分けを意識する必要もあるかもしれません。



Q30 「敬意と親しさ」のある言語コミュニケーションとは、どのようなものですか。

A 伝え合う人同士が、敬意と親しさをバランス良く示している状態のことです。敬語ばかり使っていると、相手との距離が縮まらなかったり、親しさを示そうとざっくばらんに話し掛けた結果、失礼になってしまったりすることがあります。心地良い距離での伝え合いが理想です。

解説

言葉の使い方を、相手との距離感で考えてみる

人との関係においては、相手に理解されたい、親しみを持ってもらいたいという気持ちと、相手に余計なことをされたり、個人的な領域まで干渉されたりしたくないという気持ちとの両面があります。仲良くなったつもりで知り合いやもっと親しくなりたいと思っている人が、ずっと敬語ばかりを使って話し掛けてきたら、遠ざけられていると感じるかもしれません。一方、知り合ったばかりの人がなれなれしい口調で近づいてきたら、余りいい気持ちじゃなかったり警戒してしまったりする場合もあるでしょう。感じ方は、人それぞれ異なっているとしても、このような相反する気持ちがあることは、多くの人が認めるはずで

す。敬語は人間関係を築く上でとても大切です。しかし、敬語がきちんと話せるからといって、伝え合いが必ずしもうまくいくわけではありません。敬語は相手を立てる表現であるとともに、相手との距離を保ち、場合によっては遠ざけるためにも使われます。親しさを表現するには、敬語を使わない方がうまくいく場合もあるでしょう。

とはいえ、いつでも誰に対しても同じように親しげな言葉遣いをしていては、信頼を得ることが難しくなります。同じ人に対してであっても、場面や状況によって、あるいは、同席する第三者がどのような人であるかなどによって、話し方を変える必要があるでしょう。相手や状況に応じて、伝え合う人同士が、互いに心地良いと感じる距離があり、それを探り合いながら言葉をやり取りすることが求められます。

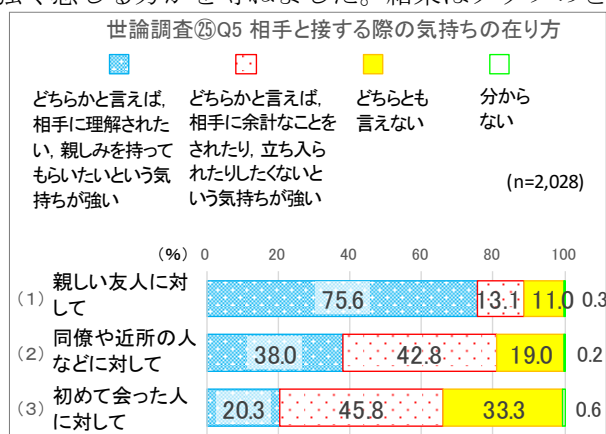
データを見る

親しくなりたい、立ち入られたくない、のせめぎ合い

世論調査⑤Q5で、「親しい友人に対して」、「同僚や近所の人などに対して」、「初めて会った人に対して」それぞれの場合に、「相手に理解されたい、親しみを持ってもらいたい」、「相手に余計なことをされたり、立ち入られたりしたくない」のどちらを強く感じる方かを尋ねました。結果はグラフのとおりです。

親しい友人に対しては7割台半ばの人が、また、同僚や近所の人などに対しても4割弱の人が親しみを持ってもらいたいと考えています。その一方で、同僚や近所の人、初めて会った人に対しては、立ち入られたくないと考える人が、親しみを持ってもらいたいという人より多くなっています。親しい友人に対してであっても、人によっては、立ち入られたくないという気持ちの方が強い場合があります。

こうした気持ちは、人によって異なり、また、そのときの相手や状況によっても変わるものです。自分にとって心地良い相手との距離が、相手にとっても同じように感じられているとは限りません。お互いの気持ちを思いやり、ちょうど良い距離を探り合いながら、敬意と親しさを表すよう努めましょう。



参考

「現代社会における敬意表現」(平成12年 国語審議会答申)

「敬意表現」で検索

人間関係を円滑に保ちながら意思疎通を図る上で大切な言葉遣いの工夫を取り上げています。

Q31 社会人になるに当たって、敬語を適切に話せるようになりたいと思っています。どうしたら敬語をしっかりと身に付けることができるでしょうか。

A まずは、基本的な敬語語彙を身に付けましょう。敬語は義務教育で段階的に学んだ後も、「敬語の指針」を活用するなどして体系的に知識を養うことができます。身に付けた知識を実際に使ってみながら、様々な場面で出会う敬語に耳を傾け、周囲の人たちから積極的に学びましょう。

解説

敬語の型や特定形などを身に付ける

敬語には、決まった型があります。例えば、行為を行う人を立てる表現（尊敬語）にするには、「れる・られる」を付けるか「お（御）～になる」という型を使います。「読む」であれば「読まれる」、「お読みになる」、「出席する」であれば、「出席される」、「御出席になる」といったようにです。

また、行為の向かう先を立てる表現（謙譲語Ⅰ）にするには、「お（御）～する」という型を使います。「届ける」であれば「お届けする」、「説明する」であれば「御説明する」という言い方によって、届ける先、説明を聞く人を立てることができます。この「お（御）～する」という型を、尊敬語と混同して用いる例が多く見受けられますが、「敬語の指針」では謙譲語Ⅰとされているように、適切でないと受け取られるおそれがあることに留意しておくべきでしょう。

さらに、「召し上がる」（食べる・飲む）、「いらっしゃる」（行く・来る・いる）、「見える」（来る）などの尊敬語や、「伺う」（訪ねる・尋ねる・聞く）、「お目に掛かる」（会う）、「申し上げる」（言う）などの謙譲語Ⅰ、そして、「参る」（行く・来る）、「申す」（言う）、「存じる」（知る・思う）などの謙譲語Ⅱのように、特定の形を持つ敬語があります。これらの敬語語彙を使いこなせるようになれば、困ることは少なくなっていくでしょう。

一歩進めて

「敬語の指針」で知識を養う

敬語は、相手との立場や役割の違い、年齢や経験の違いなどに基づく「敬い」や「へりくだり」、「改まり」などの気持ちを表現する言葉です。しかし、「こういう相手には、いつでも、誰でも、この敬語でなくてはならない」、「こういう場面では、いつも皆が敬語を使わなくてはならない」というように、固定的に考えられるものではありません。その都度の人間関係や場の状況、話題に上がった人に対する自分の気持ちに沿って、自ら表現を選ぶ必要があります。それだけではなく、周囲で話を聞いている人たちに対する配慮が必要なきときもあるでしょう。ですから、実際の場面や相手を意識して、実践的に学ぶことが有効です。

まずは、敬語の明らかな誤りや過不足を避けることが大切です。敬語は、学校教育で小学校から段階を踏んで学んできていますが、文化審議会が示した「[敬語の指針](#)」を活用すれば、いつからでも改めて知識や考え方を体系的に学ぶことができます。特に第3章では「敬語の具体的な使い方」として、基本的な考え方や、敬語の適切な選び方、そして、具体的な場面での敬語の使い方が問答形式で解説されており、様々な場面を想定した敬語の習得に役立ちます。

その上で、実際に敬語を使ってみることです。日々の生活の中には、様々な教材があります。接客の場面、テレビ番組のインタビューや対談、公共の場でのアナウンスなどに耳を傾け、それらで用いられている敬語をまねしてみましょう。また、分からないことがある場合には、家族や上司、先輩など、周囲の人から学ぼうとすることも大切です。最初から敬語をうまく使える人は、そう多くありません。分からないことを恥ずかしいと思わずに、積極的に尋ね、学ぶ気持ちを持ちたいものです。誤りを指摘されたりアドバイスをもらったりしたときには、謙虚に受け止めて今後に生かしましょう。

参考

「[敬語の指針](#)」（平成19年 文化審議会答申）

「[敬語の指針](#)」で検索

敬語に関する「よりどころのよりどころ」として文化審議会国語分科会が作成。特に「第3章 敬語の具体的な使い方」には、Q&A方式で、敬語の実践的な使い方が示されています。

Q32 初対面の人とも楽しそうに話をする人を見ると、うらやましく感じます。どうしたら、そのように振る舞うことができるでしょうか。

A 言葉にも遠近の距離感があります。丁寧さや恭しさを表すには敬語など、相手との距離を感じさせる言葉が効果的ですが、それだけだと親しさはなかなか表せません。言葉で相手と触れ合うことを意識しながら、相手との距離を近づける言葉を交えてみてはどうでしょう。

解説

言葉による遠近の距離感とは

人間関係に遠い関係と近い関係があるように、言葉にも遠近があります。目上の人や初対面の人には、身体的にも距離をとって近づき過ぎないようにしますが、言葉でも同じように、間接的な表現や敬語といった、言わば「遠い言葉」を用いて距離を保ちます。一方、家族や友達など近い関係の人とは、身体的にも言葉の上でも近くなります。ときに「タメ語」、「タメロ」などとも呼ばれる敬語ではないくだけた言葉（非敬語体）は、言わば「近い言葉」としての働きを持っています。

対人的な距離とは、関係に応じて定まるものでもあります。その時々や状態や場面などによって動くものでもあります。例えば、初対面だった人でも仲良くなりたいと思ったら、距離を小さくしたくなります。そのときに表されるのが「親しさ」です。非敬語体を使うといった方法も、その手段になり得ます。そういう形式の面だけでなく、何の話をするかという内容面でも親しさを表すことができます。

形式面から見ると、会話の中には、敬語を中心に話しているときでも、時々、くだけた言い方が交じることがあります。ほとんど無意識にしているのですが、決してでたらめにやっているわけではありません。敬語を外すタイミングというものがあり、例えば、「これ、おいしい!」や「うれしい!」、「ああ、本当だ!」というような、感覚や感情、あるいは驚きといった、自分の内面から表出されるものを言うときは、むしろ非敬語体の言葉の方がストレートに伝わってよいと感じられるようです。

内容面から見ると、親しさを表すには、相手と何かを共にすることが鍵と言えそうです。例えば、共通の関心事を話題にするといったことが思い浮かぶでしょう。それだけでなく、相手に属する何かに対して関心を示すことでもできます。余りに個人的なことに踏み込むと失礼になるおそれがありますが、冬であれば、「寒いですね。」だけでなく、相手のしているマフラーを見て「暖かそうですね。」などと言うこともできるでしょう。

一步進めて

敬語の組合せによって距離は変わる

対人的な距離に影響する言葉としては、日本語の場合、やはり敬語が典型と言えます。「解説」では敬語と非敬語の対比で考えましたが、敬語を使う場合だけを考えても距離感は一様ではありません。例えば、表現される敬意の軽重によっても印象は随分変わります。「御異動になったそうですね。」と「異動されたそうですね。」は、共に敬語の型に沿った表現ですが、前者がより形式張った響きとなります。後者を使った場合の方が、距離が近いと感じられるのではないのでしょうか。

敬語は複数の種類を組み合わせることができるので、組み合わせるかどうか、どう組み合わせるかによっても距離感の違いが生じます。例えば、初めて会った人から「今度の講演会（あなたも）いらっしやる?」と言われたら、どう感じるでしょうか。「いらっしやる」自体は「行く（来る）」という行為をする人物を立てて言う尊敬語であり、近い距離を表す言葉ではありません。にもかかわらず、かなり親しげな印象があるでしょう。それに比べると「今度の講演会（あなたも）いらっしやいます?」には、遠慮が感じられます。「ます」は、話し相手に対して丁寧に言う働きのある敬語です。この場合、「行く（来る）」という行為を行うのは話し相手ですから、「いらっしやる」も「ます」も、敬意を示そうとする対象は同一人物です。それでも、眼前の相手に対して直接に働く「ます」を組み合わせるかどうかによって、距離は随分と違って感じられるのです。

Q33 少し親しくなれたと思った人たちに対し、くだけた言い方で話し掛けて、げげんな顔をされるようなことがあります。どのようなことに気を付けたらいいでしょうか。

A 対人距離を少し遠くとした人間関係を好む人もいます。例えば、同好の人たちの集まりであっても、互いに個を尊重して丁寧に接し合うケースがよく見られます。個人であれグループであれ、相手となる人たちの付き合い方を少し観察してみるといいでしょう。

解説

「ちょうど良い距離感」の難しさ

知らない人からいきなり敬語を使わなくくだけた言い方（非敬語体）で話しかけられたとき、隔てがなくて気楽だと感じられる人もいれば、いきなり懐に入り込まれたようで、威圧的な印象を受けたり、不快と感じたりする人もいるでしょう。非敬語体は、事柄をそのまま、遠回しな言い方をせずに相手に向かって発しますから、身を寄せ合って話すくらいの親しい印象にもなり得る一方、親しい相手でない場合には、ぞんざいで時に乱暴な印象も与えやすくなります。

他方で、初対面のときからずっと変わらず「です・ます」体で話し続ける人は、丁寧に好感が持てる人と言ってもらえそうな反面、何となく打ち解けない人などと言われる場合もありそうです。例えば、外国人の日本語学習者の多くは、より安全な言い方として「です・ます」体から学習するので、初めはくだけた言い方を使うのが怖いという心理になりがちです。その結果、「です・ます」で話し続けることによって、人と親しくなるのを難しくすることもあるようです。敬語は、対象となる相手を遠ざける働きを持つので、ずっと「です・ます」で話すのは距離のバリアー（障壁）を張っているようなことになり、相手が内側に入って来にくくなってしまう場合もあるのです。

「ちょうど良い」距離感とは、このようになかなか難しいものです。

一歩進めて

敬語と非敬語

敬語と非敬語の距離感の違いを、人々は敏感に意識しています。世論調査の結果にも、その微妙な意識が興味深い形で表れています。幾つか見てみましょう。

例えば、世論調査⑦Q6で、敬語に関する考え方を尋ねたところ、「余り親しくない人には敬語を使う方がよい」人が約6割おり、「年下の人にも場合によっては敬語を使う方がよい」人も約7割いることが分かります。こうした観点からすると、例えば、年配の人が年下である相手に対して、自分にくだけた言葉で話し掛けながら、相手からは丁寧な返事がくるのを当然と考えている場合などには、それに対して違和感を覚える人も少なくないと考えられます。

敬語の過不足についても敏感です。世論調査⑩Q3では、「敬語を使うべきときに敬語を使わないで話す」の感じが良くないと思う人は約8割いますが、「必要以上に敬語を多く使って話す」の感じが良くないと思う人も約8割います。置くべき距離が置かれないのも良くないが、かといって必要以上に距離を置くのも良くない、という感覚です。さらに、自分が言う立場と言われる立場とで、どうやら感じ方が違うようです。敬語に関して困っていることや気になっていることを尋ねた世論調査⑩Q2では、約1割の人が「敬語を使うとうまく自分の気持ちを表現できない」と答えています。自分が話すときには距離のバリアーが邪魔になって気持ちがストレートに伝えられないと感じることもあるわけです。

このように、敬語と非敬語の使い分けに敏感である人が多い一方で、世論調査⑩Q5では、「私は野菜を食べます。」の「ます」を敬語だと思わない人が8割弱いることが分かりました。Q32でも見たように「ます」は敬語の一つ「丁寧語」で、自分が話している相手や文章を読む相手に対して丁寧に述べることによって、その人への敬意を表すことになります。「です・ます」体を用いるかどうかによって、相手との距離も変わります。そのような距離感についての意識があるかないかは、言葉の使い方にも影響してきそうです。

Q34 敬意は敬語を使えば表せるような気がしますが、親しさを表すには、例えばどんな工夫ができるでしょうか。

A いつも使っている定型の挨拶にちょっとした一言を添えたり、相手の名前を交えて話し掛けたりするといった工夫ができます。また、終助詞の使い方などによっても、相手への親しさを表すことができる場合があります。

解説

いつもの挨拶を変えてみる

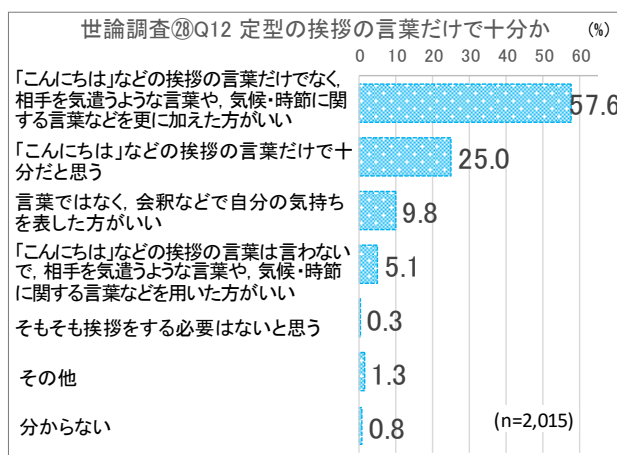
朝、近所の人と会ったとき、出勤して同僚と顔を合わせたとき、どんな言葉を掛けるでしょうか。「おはようございます。」又は「おはよう。」といった挨拶をする、という人が多いでしょう。私たちは、挨拶の大切さを教わってきました。戦後すぐに国語審議会が文部大臣に宛てて建議（意見を申し述べること。）した「これからの敬語」（昭和27年）には、「あいさつは、慣用語句として、きまった形のままでよい」という記述があります。「こんにちは」、「さようなら」、「いただきます」など、決まった挨拶の言葉をきちんと使っておけば失礼には当たらず、安心してコミュニケーションを図ることができます。マナーを守る、という点でも定型の挨拶は役に立っていると言えるでしょう。

しかし、多くの人は、物足りなさも感じているようです。世論調査②Q12で「あなたは、ふだんの生活では「こんにちは」、「おはようございます」、「さようなら」など、決まった形の挨拶だけで十分だと考えますか」と尋ねたところ、57.6%の人が一言加えた方がいいと回答しており、「挨拶の言葉だけで十分だと思う」（25.0%）を大きく上回っています。「おはようございます。今日は一段と冷えますね。」や「お疲れ様でした。今夜はお互いゆっくり休みましょう。」といったように、ちょっとした一言を添えることによって、相手への親しさを表すことができそうです。

また、「こんにちは、山田さん。」や「佐藤課長、こちらはどのように処理いたしましょうか。」といったように、相手の姓名を交えて挨拶したり、話し掛けたりすることも有効な場合があります。

そのほか、何かを依頼したり、指示したりするようなときにも、「ちょっと悪いのだけど。」や「忙しいところごめん。」など、場面や相手の状況への配慮を示す一言を添えると効果的でしょう。

いつもと同じ言い方を、少し変えることで伝わる親しさがあります。



一步進めて

文の締めくくり方を意識する

「来週のパーティー、行きますか?」と「来週のパーティー、行きます?」とでは、どちらに親しさを感じるでしょうか。多くの人は「行きます?」の方を選ぶでしょう。「か」は疑問を表す終助詞です。前者は「か」を文末に置くことで、文法的にも疑問の形がはっきりと伝わります。一方、後者の場合には、語尾を上げることによって、相手に疑問の形であることが伝わります。文法的な目印となる「か」がない分、少しでもだけ、親しい言い方に聞こえるのでしょう。

また、言葉の最後に「ね」を使うことも、親しさを表す働きがあります。「パーティーは来週ですか?」と「パーティーは来週ですね?」とでは、後者の方に親しさを感じるでしょう。「ね」は、相手と共有している情報について互いに確認する働きを持っているので、文の最後に用いられると、相手との距離を近づけることにつながります。

もちろん「行きます?」といった言い方がぞんざいに聞こえたり、「ね」を使うとなれなれしく感じられたりする場合もあるでしょう。敬意と親しさのバランスに気を付けながら、工夫してみましょう。

Q35 「(さ) せていただく」をむやみに使うなど、敬語を上手に使えない人が多くなっている気がします。きちんとした敬語を使いたいという気持ちが失われていっているのでしょうか。

A 人々の敬語に対する意識が低くなっているわけではありません。もし、誰かが敬語をうまく使えないとしても、まだ敬語を用いることに十分に慣れていないだけで、適切に話そうと努力しているのかもしれない。敬語を使おうという気持ちと姿勢をまずは受け入れましょう。

解説

98%の人が「敬語は必要」と考えている

世論調査②Q16では、「今後とも敬語は必要だと思うか」という問いに対し、98.0%の人が「必要だと思う(計)」と回答しています。そのうち、16歳から29歳だけを見ると100%という結果でした。20代以下の若い世代も敬語が必要であると認識しています。

敬語はどこで身に付けられているのでしょうか。世論調査②Q17で「あなたは、今まで敬語をどのような機会に身に付けてきたと思いますか」と尋ねたところ、最も多かった回答は「職場(アルバイト先を含む。)等での研修」で63.5%でした。つまり多くの人が、仕事をする中で敬語を身に付けていると考えています。学生や社会に出て間もない人たちが敬語の使い方に苦労するのも、無理のない面があると言えるかもしれません。

なお、「(さ) せていただく」という言い方は、相手側又は第三者の許可を受けて行い、そのことで恩恵を受けるという事実や気持ちのある場合に使われます。これらの条件に合わなくても、そうであると見立てて使う場合があります、それ自体は間違った言い方ではありません。しかし、人によって受け止め方に違いがあるため、状況によっては、自然な言い方として受け入れにくく、過剰に感じられるおそれがあります。

視点を変えて

敬語を身に付けようと努力する気持ちを受け入れる

世論調査⑦Q3で「敬語について難しいと感ずることがあるか」を尋ねたところ、67.6%の人が「ある(計)」と回答しています。サービス業など第三次産業に従事する人の割合が高まり、敬語を使う機会は以前より増えました。敬語の使い方は多くの人にとっての課題となっています。

質問にあるとおり、近年、「(さ) せていただく」や「ございます」などを過剰に用いた丁寧過ぎる言い方が問題にされることがあります。持ち物にまで「おコート様をお預かりします。」といった敬語が使われるのを聞くこともあります。そうした背景には、できるだけ丁寧な言葉遣いをしておかないと非難されるのではないかと、認めてもらえないのではないかとという心配や、取りあえずどんなときにもできるだけ丁寧に言っておいた方が安心できるという意識があるとの指摘もあります。しかし、その結果、過剰な表現が増え、今度はそのことが問題にされるといった連鎖が生じてしまっています。

「敬語の指針」では、敬語を「相互尊重」を基盤とする「自己表現」として位置付けています。まずは、各自が敬語の明らかな誤用や過不足を避けるよう心掛け、敬語や敬語の使い方についての知識や考え方を身に付けることが必要です。一方で、他の人の言葉遣いに対しては、正誤を気にするよりも、敬語を使って話そうと努める気持ちに注目し、受け入れることが望ましい場合もあるでしょう。

また、人間関係を壊してしまうことなどを恐れて、敬語の使い方など、言葉遣いについて助言することを控える傾向があります。敬語を身に付けたいと考えている人たちは、アドバイスを待っているかもしれません。互いの気持ちに配慮しながら歩み寄り、学び合えるような場や関係を作っていくことが期待されます。

参考

「[敬語おもしろ相談室](#)」(文化庁ウェブサイト)

「[敬語おもしろ相談室](#)」で検索

「敬語の指針」に基づいた短編動画集。企業や学校でも活用されています。

終わりに

この報告では、まずⅠ及びⅡ章で、現代におけるコミュニケーションについての課題を整理し、これからの時代に求められる考え方を提案した。その上で、Ⅲ章では言語コミュニケーションにおける「正確さ」、「分かりやすさ」、「ふさわしさ」、「敬意と親しさ」という四つの要素を取り上げ、情報や考えを互いにやり取りし、共通理解を深めていくための方策について述べてきた。

多様化が進む社会においては、これまで以上に歩み寄りを大切にし、相手の言葉を寛容に受け止めつつ、自らは言葉や言葉遣いに留意しながら多様な語彙を身に付け、またそれらを適切に運用できるよう前向きに取り組む必要がある。そして、情報化に伴い変化してきた伝え合いのための手段や媒体の特性を意識しつつ、四つの要素とそれぞれの観点に留意してより良い言語コミュニケーションを目指すとともに、その重要性を社会全体で共有していくことが望まれる。

これまでも言及してきたとおり、分科会では、コミュニケーションにはいつでも通用するような正解があるわけではないということ、また、コミュニケーションに関する力についても様々な見方があり、一様の捉え方ができないということを基本的な認識として検討を行ってきた。しかし、これからの時代において、言葉によって分かり合おうとする努力がますます重要になることについては、改めてここでも確認しておきたい。コミュニケーションのより望ましい在り方を求める人たちにとって、言語コミュニケーションの在り方を四つの要素によって整理する考え方が有力な手掛かりとして活用されることを期待している。

なお、今後の課題としては、情報化による手段・媒体の変化と、それに伴う専門家と一般の人との間での言語コミュニケーションの機会の増加といった観点から、国の行政機関等による情報発信の在り方について検討することなどが考えられる。これは、平成 25 年に分科会が取りまとめた「国語分科会で今後取り組むべき課題について（報告）」に、昭和 26 年に国語審議会が作成した「公用文作成の要領」の見直しが課題の一つとして挙げられていることとも関係するところである。各府省においても、ウェブサイトなどを通じ国民に対して直接的に情報を発信する機会が増えている。当報告が取り上げた問題意識に基づいて、多様性を前提とした社会に向けての情報発信の在り方などを検討することが考えられよう。

以上、コミュニケーションの重視がうたわれる現代の社会にありながら、伸び伸びと伝え合うことを難しく感じてきた人たちの一助となること、また、社会全体でコミュニケーションの在り方について改めて考えるきっかけとなることを願い、文化審議会国語分科会は「分かり合うための言語コミュニケーション（報告）」をここに提案する。

参 考 資 料

「分かり合うための言語コミュニケーション（報告）」の概要

価値観が多様化し、共通の基盤が見つけにくくなるおそれのあるこれからの時代においては、言葉によって、考え方や気持ちを表し、互いに対する理解を深めていくことが欠かせない。

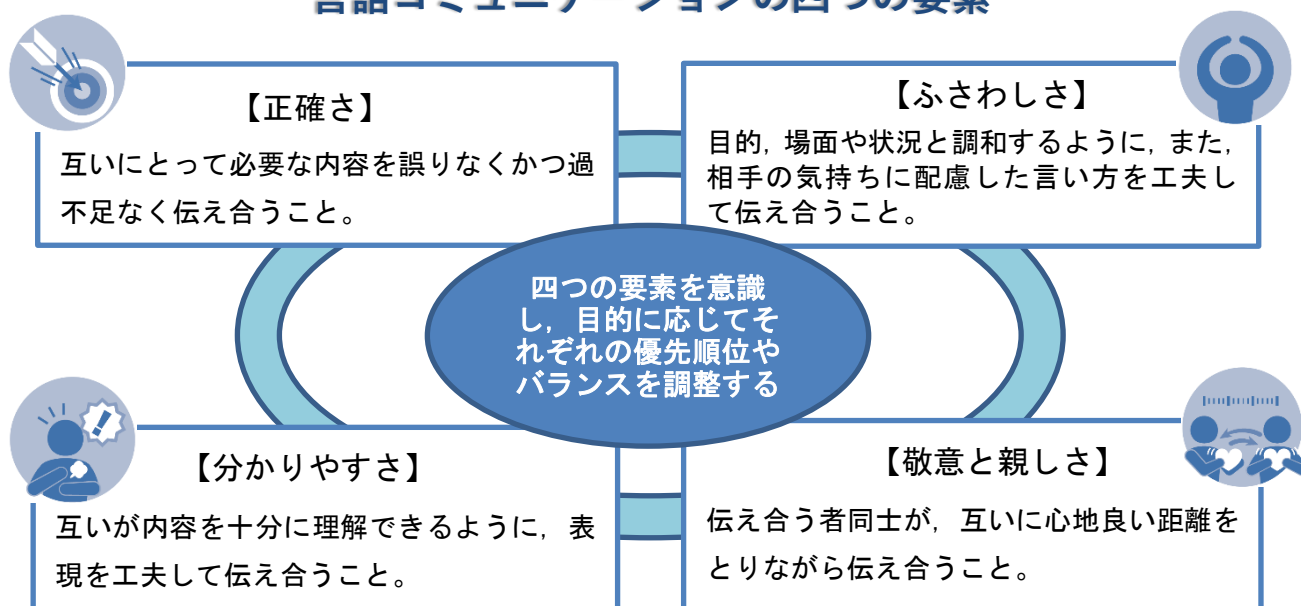
コミュニケーションやコミュニケーションに関する力については、大きな期待が寄せられてきた一方で様々な捉え方やイメージがあり、いつでも通用するような正解がない。当報告では、情報や考え、気持ちを伝え合って共通理解を深める働き、「分かり合うためのコミュニケーション」に焦点化。

これからの時代のコミュニケーションに必要な考え方

- ◇ 多様性を前提として、互いに歩み寄るよう努める
- ◇ 人の言葉遣いは寛容に受け止め、自身は適切な言葉を使うよう努める
- ◇ 敬語を適切に用いるとともに、親しさを示す言葉遣いも意識する
- ◇ 語彙を幅広く身に付け使いこなす
- ◇ 情報化によって発展してきた伝え合いの手段や媒体の特性を意識する
- ◇ 言葉による伝え合いの重要性を見直す

言葉によって円滑に伝え合うための手掛かり

言語コミュニケーションの四つの要素



➡ 四つの要素それぞれに五つの観点の例、更に観点の例ごとに三つの具体的な事項の例を掲出

四つの要素を意識した言語コミュニケーションに関するQ & A (35問)

問いの例

- 言葉の誤解はどのような場合に起こりやすいのでしょうか。具体的に教えてください。
- 分かりやすさに配慮する上で、書き言葉と話し言葉では、それぞれどのようなことに注意するといのでしょうか。
- 1対1や数人での会話、十数人程度に対しての話し方、もっと大勢を前にしたときの話し方では、注意するところがどのように変わるのでしょうか。
- 敬意は敬語を使えば表せるような気がしますが、親しさを表すには、例えばどんな工夫ができるのでしょうか。

文化審議会国語分科会委員名簿（第16, 17期）（敬称略・五十音順）

あき 秋 いし 石 いし 石	やま 山 い 井 くろ 黒	じゅん 純 えり 恵理子 けい 圭	こ 子 り 理子 けい 圭	前三鷹中央学園三鷹市立第四中学校校長，跡見学園女子大学非常勤講師 東京女子大学教授 大学共同利用機関法人人間文化研究機構国立国語研究所教授， 国立大学法人一橋大学大学院言語社会研究科連携教授 東京外国語大学大学院教授・副学長・附属図書館長 一般社団法人日本経済団体連合会教育・スポーツ推進本部長（～平成29年3月） つくば国際大学教授・図書館長 株式会社三井物産戦略研究所国際情報部主席研究員（平成29年4月～） 独立行政法人国際交流基金上級審議役（平成28年9月～平成29年3月） 立教大学教授 インターカルト日本語学校代表 学習院大学教授 武蔵野大学大学院准教授 独立行政法人国際交流基金上級審議役（～平成28年8月） テレビ朝日広報局お客様フロント部部長 公益財団法人日本国際教育支援協会日本語試験センター 試験開発グループリーダー併任作題主幹 愛知県県民生活部社会活動推進課多文化共生推進室長（平成29年4月～） 一般財団法人自治体国際化協会理事 目白大学学長（～平成29年3月） NHK放送文化研究所主任研究員 一般社団法人日本書籍出版協会常任理事，大修館書店代表取締役社長 独立行政法人国際交流基金日本語事業部部長（～平成29年12月） 読売新聞東京本社編集委員，一般社団法人日本新聞協会用語懇談会委員 放送大学教授（平成29年4月～） 日本大学教授 国立大学法人信州大学教授（平成29年4月～） 公益社団法人国際日本語普及協会専務理事 大学共同利用機関法人人間文化研究機構国立国語研究所教授 日本文化大学教授（～平成29年3月） 法政大学教授 国立大学法人岩手大学教授 愛知県県民生活部社会活動推進課多文化共生推進室長（～平成29年3月） 独立行政法人国際交流基金日本語事業部部長（平成29年4月～） 早稲田大学文学学術院教授 川柳作家 詩人，公益社団法人日本文藝家協会常務理事 国立大学法人福岡教育大学教授 国立大学法人群馬大学教授
◎伊 井 入 大 大 沖 加 金 神 亀 川 川	とう 東 うえ 上 べ 部 き 木 ろ 路 もり 森 とう 藤 だ 田 よし 吉 お 岡 せ 瀬 ば 端 端	すけ 祐 ひろし 洋 あき 明 のり 子 よし 義 のり 徳 まさ 正 ひろ 浩 たく 也 さ 卓 なえ 苗 とも 早 こ 子 う 宇 い 一 ゆう 雄 まゆ 美 ひろ 博 一	り 郎 ひろし 洋 こ 子 のり 徳 ひろ 浩 や 也 なえ 苗 こ 子 い 一 ゆう 雄 まゆ 美 ひろ 博 一	
き 木 さ 三 佐 塩 鈴 鈴 関 滝 田 徳 戸 野 納 福 松 宮 村 森 やす 山 山 結	さ 佐 え 枝 とう 藤 だ 田 す 木 す 木 せ 根 う 浦 な 中 い 井 だ 田 だ 田 や 屋 だ 田 お 岡 ざ 澤 た 田 は 春 や 卓 り 隆 も 悦 き 城 恵	しょう 昭 けん 健 ぐん 郡 たけ 雄 か 一 まさ 雅 けん 健 まさ 真 ゆかり ゆかり あつ 厚 さ 佐 だ 尚 まこと 信 ゆき 紀 き 子 こ 子 み 文 ろ 郎 え 昭 こ 子 恵	じ 二 じ 二 えい 衛 ひろ 大 ゆき 行 ゆき 之 いち 一 と 人 ゆかり 子 わ 和 し 史 まこと 信 き 紀 こ 子 こ 子 み 文 ろ 郎 え 昭 こ 子 恵	

（◎：分科会長，○：副分科会長）

文化審議会国語分科会国語課題小委員会委員名簿（第16, 17期）

（敬称略・五十音順）

あき 秋	やま 山	じゅん 純	こ 子	前三鷹中央学園三鷹市立第四中学校校長， 跡見学園女子大学非常勤講師
いし 石	ぐろ 黒	けい 圭	圭*	大学共同利用機関法人人間文化研究機構国立国語研究所教授， 国立大学法人一橋大学大学院言語社会研究科連携教授
いり 入	べ 部	あき 明	こ 子*	つくば国際大学教授・図書館長
◎おき 沖	もり 森	たく 卓	や 也*	立教大学教授
かわ 川	せ 瀬	まゆ 眞由	み 美	テレビ朝日広報局お客様フロント部部长
しお 塩	だ 田	たけ 雄	ひろ 大*	NHK放送文化研究所主任研究員
すず 鈴	き 木	かず 一	ゆき 行	一般社団法人日本書籍出版協会常任理事， 大修館書店代表取締役社長
せき 関	ね 根	けん 健	いち 一*	読売新聞東京本社編集委員， 一般社団法人日本新聞協会用語懇談会委員
たき 滝	うら 浦	まさ 真	と 人	放送大学教授（平成29年4月～）
た 田	なか 中	ゆかり ゆかり	*	日本大学教授
な 納	や 屋	まこと 信	信	日本文化大学教授（～平成29年3月）
ふく 福	だ 田	ゆき 由紀	紀*	法政大学教授
◎もり 森	やま 山	たく 卓	ろう 郎*	早稲田大学文学学術院教授
やすみ やすみ	り り	え え	え	川柳作家
やま 山	だ 田	たか 隆	あき 昭	詩人，公益社団法人日本文藝家協会常務理事
やま 山	もと 元	えつ 悦	こ 子	国立大学法人福岡教育大学教授

（◎：主査，○：副主査）

（＊：国語課題小委員会主査打合せ会委員）

審 議 経 過 等

文化審議会国語分科会

第 6 1 回：平成 28 年 5 月 13 日

- 文化審議会国語分科会長の選出について
- 文化審議会国語分科会運営規則等について

第 6 2 回：平成 28 年 10 月 31 日

- 国語課題小委員会の審議状況について
- 日本語教育小委員会の審議状況について

第 6 3 回：平成 29 年 2 月 27 日

- 国語課題小委員会の審議状況について
- 日本語教育小委員会の審議状況について

第 6 4 回：平成 29 年 5 月 11 日

- 文化審議会国語分科会長の選出について
- 文化審議会国語分科会運営規則等について

第 6 5 回：平成 29 年 9 月 8 日

- 文化芸術推進基本計画の策定に向けた検討について

第 6 6 回：平成 29 年 10 月 27 日

- 国語課題小委員会の審議状況について
- 日本語教育小委員会の審議状況について

第 6 7 回：平成 30 年 3 月 2 日

- 国語課題小委員会の審議結果について
- 日本語教育小委員会の審議結果について

国語課題小委員会

第 1 回：平成 28 年 5 月 13 日

- 主査，副主査の選出について
- 小委員会の議事公開について

第 2 回：平成 28 年 6 月 20 日

- 今期の検討課題について
- 委員からのヒアリング及び意見交換（入部委員）

第 3 回：平成 28 年 7 月 21 日

- 委員からのヒアリング及び意見交換（石黒委員，塩田委員）

第 4 回：平成 28 年 9 月 9 日

- 委員からのヒアリング及び意見交換（福田委員，田中委員）

第 5 回：平成 28 年 10 月 7 日

- 委員からのヒアリング及び意見交換（山元委員，関根委員）
- 審議経過報告案について

第 6 回：平成 28 年 11 月 25 日

- 委員からのヒアリング及び意見交換（森山委員）

第 7 回：平成 29 年 1 月 25 日

- 有識者からのヒアリング及び意見交換
芳賀 日登美 氏（株式会社ストラテジック・コミュニケーション・リサーチ・インスティテュート代表取締役社長）
町田 佳世子 氏（札幌市立大学教授）

第 8 回：平成 29 年 2 月 20 日

- 今期の審議経過報告案について

第 9 回：平成 29 年 5 月 11 日

- 主査，副主査の選出について
- 小委員会の議事公開について

第 10 回：平成 29 年 6 月 23 日

- 報告案の構成について
- Q&Aの項目と内容について

第 11 回：平成 29 年 7 月 14 日

- 報告案の構成について
- Q&Aの例について
- 言語コミュニケーションにおける四つの要素について

第 12 回：平成 29 年 9 月 21 日

- 報告案の作成について
- 文化芸術推進基本計画の策定に向けた検討について

第 13 回：平成 29 年 10 月 20 日

- 報告案の作成について（審議経過報告案の検討）

第 14 回：平成 29 年 11 月 17 日

- 報告案の作成について

第 15 回：平成 29 年 12 月 15 日

- 報告案の作成について

第 16 回：平成 30 年 1 月 19 日

- 報告案の作成について

第 17 回：平成 30 年 2 月 16 日

- 報告案の作成について

国語課題小委員会主査打合せ会

第 1 回：平成 29 年 1 月 20 日

- これまでの論点の整理について
- 成果物の分量，検討の対象とする範囲について

第 2 回：平成 29 年 2 月 7 日

- 成果物に盛り込むべき課題について
- 成果物のタイトル案について

第 3 回：平成 29 年 3 月 13 日

- 成果物の構成について
- コミュニケーションの要素について

第 4 回：平成 29 年 5 月 22 日

- 成果物の構成について
- コミュニケーションの要素について

第 5 回：平成 29 年 6 月 6 日

- 報告案の基本的な理念と構成について
- Q & A の項目について

第 6 回：平成 29 年 6 月 16 日

- 報告案の基本的な理念と構成について
- Q & A の形式について

第 7 回：平成 29 年 7 月 7 日

- 報告案の構成について
- Q & A の項目及び内容について

第 8 回：平成 29 年 8 月 21 日

- 報告案の構成について
- コミュニケーションにおける四つの要素について

第 9 回：平成 29 年 9 月 14 日

- 報告案の作成について

第 10 回：平成 29 年 10 月 13 日

- 報告案の作成について（審議経過報告案の検討）

第 11 回：平成 29 年 10 月 27 日

- 報告案の作成について

第 12 回：平成 29 年 12 月 8 日

- 報告案の作成について

第 13 回：平成 30 年 1 月 12 日

- 報告案の作成について

第 14 回：平成 30 年 2 月 1 日

- 報告案の作成について

コミュニケーション及び言葉遣いに関するウェブ調査の結果について

1 調査の目的

文化審議会国語分科会における審議の参考とするため

2 調査時期

平成 29 年 3 月 17 日（金）～ 3 月 21 日（火）

3 調査方法

株式会社インテージリサーチに委託し、事前登録者を対象にインターネットを通して調査を実施

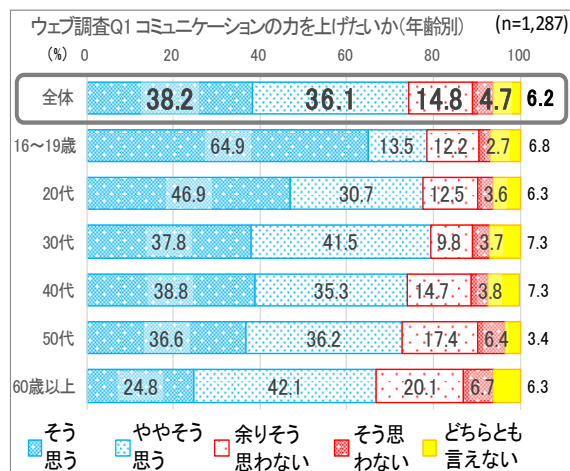
4 回収結果

（1）調査対象総数：10,125

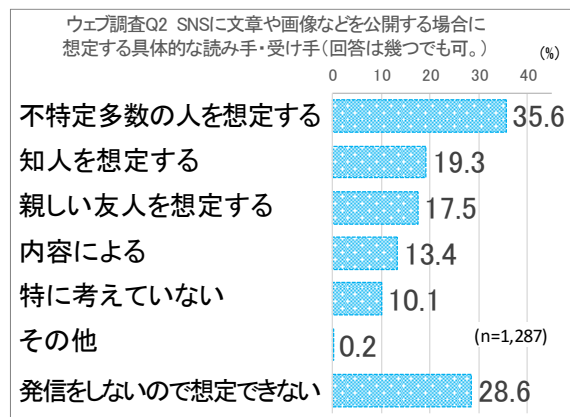
（2）有効回収数（率）：1,287（12.7%）

（年代別内訳：16～19 歳 74, 20 代 192, 30 代 246, 40 代 286, 50 代 235, 60 代 254）

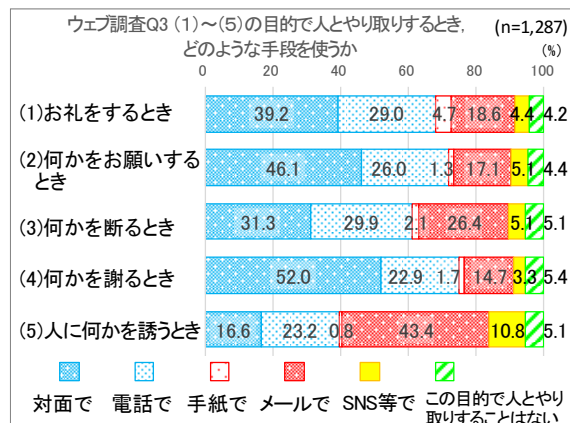
問 1 あなたは、御自分のコミュニケーションの力を上げたいと思いますか。それとも、そうは思いませんか。この中から一つ選んでください。



問 2 あなたが、個人間のやり取りを除く SNS (Facebook, Twitter, ブログ等) において文章を書いたり、画像や動画等を公開したりする場合、どのような人を具体的な読み手（受け手）と想定しますか。（回答は幾つでも。）



問 3 あなたは次のような目的で人とやり取りをするとき、どのような手段を使いますか。最もよく使う手段を一つ選んでください。



問3 年代別

(1) お礼をするとき

	対面で	電話で	手紙で	メールで	SNS等で	この目的で人とやり取りすることはない
全体	39.2	29.0	4.7	18.6	4.4	4.2
16-19歳	54.1	8.1	5.4	9.5	13.5	9.5
20-29歳	45.3	14.6	5.2	17.7	9.9	7.3
30-39歳	42.7	23.2	2.4	22.0	5.3	4.5
40-49歳	41.6	29.4	2.4	19.9	3.1	3.5
50-59歳	33.2	38.3	3.4	21.7	1.7	1.7
60-69歳	29.5	42.5	9.8	14.2	0.8	3.1

(2) 何かをお願いするとき

	対面で	電話で	手紙で	メールで	SNS等で	この目的で人とやり取りすることはない
全体	46.1	26.0	1.3	17.1	5.1	4.4
16-19歳	41.9	5.4	1.4	13.5	29.7	8.1
20-29歳	44.3	20.8	1.0	16.7	9.9	7.3
30-39歳	46.7	22.8	1.2	20.3	3.7	5.3
40-49歳	52.1	23.4	0.0	19.6	2.1	2.8
50-59歳	42.6	31.5	1.7	19.1	2.6	2.6
60-69歳	44.5	37.0	2.8	10.6	1.2	3.9

(3) 何かを断るとき

	対面で	電話で	手紙で	メールで	SNS等で	この目的で人とやり取りすることはない
全体	31.3	29.9	2.1	26.4	5.1	5.1
16-19歳	36.5	12.2	0.0	17.6	25.7	8.1
20-29歳	33.3	19.8	2.1	27.1	10.4	7.3
30-39歳	31.3	20.3	2.0	35.0	5.7	5.7
40-49歳	35.7	27.3	0.3	29.7	2.4	4.5
50-59歳	28.9	36.6	3.0	24.3	2.6	4.7
60-69歳	25.6	48.8	3.9	18.5	0.0	3.1

(4) 何かを謝るとき

	対面で	電話で	手紙で	メールで	SNS等で	この目的で人とやり取りすることはない
全体	52.0	22.9	1.7	14.7	3.3	5.4
16-19歳	54.1	9.5	1.4	12.2	14.9	8.1
20-29歳	51.0	14.6	1.6	15.1	8.9	8.9
30-39歳	52.0	19.9	1.6	17.9	3.7	4.9
40-49歳	59.1	19.6	0.7	15.7	0.7	4.2
50-59歳	47.7	30.2	1.3	15.7	1.7	3.4
60-69歳	48.0	33.1	3.5	9.8	0.0	5.5

(5) 人を何かに誘うとき

	対面で	電話で	手紙で	メールで	SNS等で	この目的で人とやり取りすることはない
全体	16.6	23.2	0.8	43.4	10.8	5.1
16-19歳	17.6	5.4	4.1	16.2	45.9	10.8
20-29歳	16.1	14.1	0.5	37.0	22.9	9.4
30-39歳	15.4	15.0	0.4	53.3	10.2	5.7
40-49歳	21.0	14.7	0.3	52.1	7.3	4.5
50-59歳	15.3	29.4	1.3	46.0	6.0	2.1
60-69歳	14.2	47.2	0.4	34.6	0.4	3.1

様々な言語コミュニケーション（Q & A） 問い一覧

全般的な問い

- [1](#) **言語コミュニケーションを支える四つの要素** 言語コミュニケーションをうまく行うためには四つの要素に気を付けると良いとのことですが、もう少し具体的に教えてください。(p. 23)
- [2](#) **人間関係を維持しながら伝え合う** ふだんの人間関係に影響することを恐れて、自分の意見が十分に言えないことがあります。両方とも生かすにはどうしたらいいのでしょうか。(p. 24)
- [3](#) **必要な語彙とは** 言語コミュニケーションには語彙力が重要だと言われますが、できるだけたくさんの言葉を知って身に付けられればいいのでしょうか。(p. 25)
- [4](#) **「打ち言葉」とは** 「打ち言葉」とは、どのようなものを指すのでしょうか。従来の書き言葉との違いなどを教えてください。(p. 26)
- [5](#) **若い世代の対面コミュニケーションに対する意識** 情報化社会以降に生まれた若い世代の人々は、対面での言語コミュニケーションを苦手としていると聞くことがあります。そのように言われるのはどうしてでしょうか。(p. 27)

主に「正確さ」に関する問い

- [6](#) **正確さとは** 言語コミュニケーションの上で「正確さ」に配慮するとは、どういうことでしょうか。(p. 28)
- [7](#) **専門家から一般の人への伝え方** 専門的な内容を、詳しい知識のない一般の人に正確に伝えるには、どのようなことに気を付けたらよいのでしょうか。(p. 29)
- [8](#) **用法に揺れのある言葉** 「監督が選手に檄を飛ばした。」といった言い方は、間違った表現だと聞いたことがあります。よく見聞きする表現なのに、誤っていると言えるのでしょうか。(p. 30)
- [9](#) **反対の意味で使われることのある言葉** 「最終段階に達した」という意味で「計画が煮詰まった」と話したら、若い部下は「行き詰まった」と受け取ったようです。このような誤解には、どのように対処するとよいのでしょうか。(p. 31)
- [10](#) **句読点など符号のルール** 横書きの文書の読点には、カンマ（,）とテン（、）がありますが、使い分けがあるのでしょうか。また、「？」や「！」を日本語の文章に使うのは誤りであるというのは本当ですか。(p. 32)
- [11](#) **言葉の誤解は防げるか** 自分の言ったこと、書いたことが、思ったとおりに相手に伝わらないことや、相手の意図をうまく受けとれないことがあります。誤解は防げないものなのでしょうか。(p. 33)
- [12](#) **言葉の誤解はどのように起こるか** 言葉の誤解はどのような場合に起こりやすいのでしょうか。具体的に教えてください。(p. 34)
- [13](#) **相手への配慮によって起こる誤解** 相手の気持ちに配慮したつもりでの言い方が、誤解を引き起こしてしまう場合があるというのは、どういうことでしょうか。(p. 35)
- [14](#) **伝える内容の信頼性を高める** 伝えようとする事柄の信頼性を高めるには、どうしたらいいのでしょうか。(p. 36)

主に「分かりやすさ」に関する問い

- [15](#) **分かりやすさとは** 言語コミュニケーションの上で「分かりやすさ」に配慮するとは、どういうことでしょうか。(p. 37)
- [16](#) **分かりやすい書き言葉と話し言葉** 分かりやすさに配慮する上で、書き言葉と話し言葉では、それぞれどのようなことに注意するといいいのでしょうか。(p. 38)
- [17](#) **人の話を理解する** 人の話を十分に理解できないことが多いと感じています。受け手の立場で、相手の話をきちんと理解するためには、どのようなことに気を付けたらいいのでしょうか。(p. 39)
- [18](#) **相手にきちんと伝える** 「話が難しい」とか「話が飛ぶ」などとよく言われてしまいます。送り手の立場で、きちんと話を伝えるには、どのようなことに気を付けたらいいのでしょうか。(p. 40)
- [19](#) **相手の理解の程度を知る工夫** 相手の持っている知識や情報が十分でないと感じられたり、相手の理解の程度が分からなかったりするような場合、どのような工夫ができるのでしょうか。(p. 41)
- [20](#) **認知度の低い片仮名語の扱い** 広く知られていない片仮名語は使わないよう努めていますが、「ガバナンス」や「インキュベーション」など、言い換えると正確な意味合いが表せないものはどうすればいいのでしょうか。(p. 42)
- [21](#) **情報を受け取りやすくする工夫** 互いが聞き取りやすい、また、読みやすい情報にするには、話し方や文書の作り方などにおいて、どのようなことに気を付けたらいいのでしょうか。(p. 43)

- [22](#) **論理的に伝え合う** 「論理的」な伝え合いとはどういうことでしょうか。また、論理的に伝え合うには、どのようなことを心掛ければいいのでしょうか。(p. 44)
- [23](#) **分かりやすくするための組立て** 文章や話を分かりやすくするための組立ての例を教えてください。(p. 45)

主に「ふさわしさ」に関する問い

- [24](#) **ふさわしさとは** 言語コミュニケーションの上で「ふさわしさ」に配慮するとは、どういうことでしょうか。(p. 46)
- [25](#) **感じ良く伝え合う** 相手に受け入れてもらいやすく、感じ良く伝えるには、どのような言葉の選び方をすればいいのでしょうか。(p. 47)
- [26](#) **感じの悪い言葉遣い** 相手が受け入れにくい、感じの良くない言い方や言葉遣いには、どのようなものがあるのでしょうか。(p. 48)
- [27](#) **地域の言葉** 住んでいる地域の方言を使った方がいいのでしょうか。また、どこかの方言をその地域外の人を使うことについては、どのように考えればいいのでしょうか。(p. 49)
- [28](#) **相手の人数に合った伝え方** 1対1や数人での会話、十数人程度に対しての話し方、もっと大勢を前にしたときの話し方では、注意するところがどのように変わるのでしょうか。(p. 50)
- [29](#) **情報化と媒体** 情報化の進展により、コミュニケーションの手段に関して選択の幅が広がっています。媒体を選ぶときには、どんなことに気を付けるとよいのでしょうか。(p. 51)

主に「敬意と親しさ」に関する問い

- [30](#) **敬意と親しさとは** 「敬意と親しさ」のある言語コミュニケーションとは、どのようなものですか。(p. 52)
- [31](#) **敬語を身に付ける** 社会人になるに当たって、敬語を適切に話せるようになりたいと思っています。どうしたら敬語をしっかりと身に付けることができるのでしょうか。(p. 53)
- [32](#) **初対面の人との距離** 初対面の人とも楽しそうに話をする人を見ると、うらやましく感じます。どうしたら、そのように振る舞うことができるのでしょうか。(p. 54)
- [33](#) **ちょうど良い距離感** 少し親しくなれたと思った人たちに対し、くだけた言い方で話し掛けて、けげんな顔をされるようなことがあります。どのようなことに気を付けたらいいのでしょうか。(p. 55)
- [34](#) **親しさを表す** 敬意は敬語を使えば表せるような気がしますが、親しさを表すには、例えばどんな工夫ができるのでしょうか。(p. 56)
- [35](#) **敬語に対する意識** 「(さ)せていただく」をむやみに使うなど、敬語を上手に使えない人が多くなっている気がします。きちんとした敬語を使いたいという気持ちが失われていっているのでしょうか。(p. 57)

索引

凡 例

- ・この索引は、「分かり合うための言語コミュニケーション（報告）」に用いられている語句等を、原則として五十音順に配列したものである。
- ・本索引の項目は、主要な語句等を選定したもので、全てを尽くしているわけではない。また、それぞれの見出し語についても、出現ページの一部を掲げていない場合がある。
- ・索引内の括弧については、以下のとおりとする。
「 」 () …本文中の括弧をそのまま示したもの。
< > …見出し語に準じる語や、見出し語に関する補足等。

あ

相づち	… 4,19,21,24,39,41
新しい用法	… 30
歩み寄り	… 7,11,12,19,40,57,58
改まり	… 53
言い換え	… 5, 19 ,20,23,25, 29,37,38,42
意見と事実	… 36
一方向的	… 4,13,41
因果関係	… 19,44
インターネット	… 4,9,10,11,13,20,27,50,51
ウェブサイト	… 25,58
受け手	… 4, 5 ,13,20,34,39,40
受け止め合い	… 4,5
受け取る側	… 35,36, 43
「打ち言葉」	… 4,5,13,26 ,35,51
打ち解けた言葉	… 50
敬い	… 53
裏付け	… 18,22,36,44,45
絵文字	… 13, 26 ,35,51
「炎上」	… 10
送り手	… 4,5,34 ,36,39,40,41

か

外来語	… 10,13, 42
顔文字	… 26,51
書き言葉	… 4, 13 ,14,16, 26 ,36,37, 38 ,43,46
書き手	… 4,14
過剰な表現	… 12,21,57
片仮名語	… 10,13,19,37, 42
価値観	… 2,3,12,16, 34 ,46,49
括弧	… 43
簡潔な表現	… 19,43
漢語	… 13,19,38,42
漢字	… 13,16,18, 25,38
感じの良さ・悪さ	… 47
感嘆符<！>	… 32
カンマ(,)	… 32
寛容さ	… 8,11
聞き手	… 4,37 ,38,39,40,41,45,46,47
気持ち	… 2,3,4,11, 14 ,16,23,28, 35,46,47,52,57
疑問符<？>	… 32

客観的な視点	… 5
共感	… 21,28, 45
行間	… 19,43
共通理解<共通の理解>	… 2,3,4,5,7,11,23,58
共同体	… 7,8,21
教養	… 3
距離	… 12,16, 21 ,23
距離感	… 52,54,55
「くぎり符号の使ひ方〔句読法〕(案)」	… 32
くだけた言い方	… 54, 55
くだけた言葉<くだけた話し言葉, くだけた書き言葉>	… 21,26,35,54,55
敬意	… 12,21,23,52,54,55,56
敬意と親しさ	… 2,12,16, 21 ,23,52,56,58
敬語	… 12,21 ,47, 52,53 ,54,55, 57
敬語語彙	… 53
敬語の組合せ	… 21,54
「敬語の指針」	… 1,12,47, 53 ,57
傾聴	… 39
結論	… 19,31,44,45
言語化	… 3
言語環境	… 2
言語コミュニケーション	… 2, 16,22,23 ,25,27,28,37,46,52
謙譲語Ⅰ	… 53
謙譲語Ⅱ	… 53
「現代社会における敬意表現」	… 1,52
現代の課題	… 6,11
語彙	… 5,8,12,13,18, 25 ,40,53,58
語彙力	… 8,25
公用文	… 22, 32 ,38
声の大きさ	… 4,16,19,43,51
誤解	… 6,9, 14,18 ,28,31, 33,34,35 ,47
「国語に関する世論調査」	… 1,22,30,31
「国語分科会で今後取り組むべき課題について(報告)」	… 1,58
心地良い距離	… 16,21,52
「ございます」	… 57
誤字脱字	… 33
個人的な領域	… 8,21, 47 ,52
異なり	… 4,5,7, 11 ,14,16,24
言葉遣い	… 8,11,12,20,21,46,48,52,57,58

語尾 … 35,56
「コミュ障」 … 27
コミュニケーションに関する力 … 2,3,58
「コミュニケーション能力」 … 2,3,8,9,27
「コミュ力」 … 27
「これからの敬語」 … 56
「これからの時代に求められる国語力について」 … 1,3,25
コロン(:) … 43
根拠 … 19,36,44,45,50

さ

「(さ)せていただく」 … 57
察し合い< 察し合う> … 7,11,14,28
字間 … 19,43
自己表現 … 8,57
事実と意見 … 18,50
親しさ … 2,**12**,16,**21**,23,**52**,**54**,**56**
社会的属性 … 10
終助詞 … 56
主語 … 34,38
受信者 … 51
主題 … 19
手段・媒体 … 3,4,9,13,16,20,26,27,58
主張 … 7,8,14,24,36,44,45
情報化 … 3,7,**10**,27,32,51,58
情報機器 … **10**,14,16,26,32,50
常用漢字表 … 25
書体 … 4,16
新語 … 10,11,25,27
新聞 … 25,29
信頼性 … 36,44
心理的な距離 … 21
スマートフォン … 10
正解 … 2,**6**,8,22,23,58
正確さ … 2,16,17,**18**,23,**28**,29,35,36,37,42,46,58
生活習慣 … 7,28
正誤 … 20,57
世代間 … 9
接続詞 … 40,43
接続助詞 … 43
セミコロン(;) … 43
専門家 … **7**,11,17,19,**29**,42,44,58
専門用語 … 11,**29**,34,50
相関関係 … 19,44
相互尊重 … 57
相互理解 … 6,19
送信者 … 51
双方向 … 2,4,13,51
尊敬語 … 21,53,54

た

第三者 … 5,19,21,39,52,57
対人距離 … 55
対面 … 4,**9**,14,20,**27**,41,51
ダッシュ(ー) … 43
縦書き … 32
たとえ … 19,28,37,**46**
「タメ語」<「タメロ」> … 54
多様化 … 2,3,9,16,58
多様性 … 7,14,58
地域の言葉 … 11,20,34,**49**
近い言葉 … 54
知識 … **5**,7,19,**29**,37,**40**,**41**,50
直接的な表現 … 17,20,24
通話 … 9,20,51
伝え合い< 伝え合う> … 2,3,4,**8**,11,**14**,16,23,44
定型の挨拶 … 56
丁寧さ … 54
丁寧語 … 21,55
データ … 19,36,44,45
手紙 … 4,13,14,27,46,48
「です・ます」 … 21,**55**
テン(、) … 32
電子メール … 4,**9**,13,26,51
電話 … 9,13,27,28,51
同音異義語 … 13,34,38
洞察力 … 37
同質性 … 7,11
読点 … 13,18,**32**,38
遠い言葉 … 54
特性 … 9,10,13,26,**51**,58
匿名性 … 10,14

な

内面 … 8,21,39,54
仲間内 … 11,19,20,**50**
二重敬語 … 12,21
二重否定 … 13
人間関係 … 8,12,**24**,35,48,52,54,55,57
年長者 … 9

は

配色 … 19,43
媒体 … 3,4,8,9,10,**13**,14,20,26,27,**51**,58
配慮 … 13,16,20,23,**35**,39,56
発想力 … 3
話し方 … 39,43,**50**,52
話が飛ぶ … 40
話が難しい … 40

非敬語 … 54,**55**
 非専門家 … 7
 独りよがり … 37
 比喩表現 … 46
 標準的 … 8
 表情 … 4,5,13,16,26,35,50,51
 ピリオド(。) … 32
 符号 … 13,18,22,**32**,43
 ふさわしさ … 2,16,**20**,23,28,29,37,**46**,58
 文章 … 25,32,36,45,55,67
 文脈 … 14,19,31,33,34,40,46,49
 へりくだり … 53
 方言 … 34,**49**
 法令 … 32,34
 補助的な話題 … 19
 本音 … 9,49
 本来の意味 … 30,31

理解力 … 9,19,50
 流行語 … 10,25,**27**
 類語辞典 … 25
 レイアウト … 19,43
 論拠 … 45
 論理的 … **44**,45,50

わ・英数字

若い年代 … 9
 若者 … 2,9,11,27,31,49
 分かりやすさ … 2,16,**19**,23,25,28,29,**37**,38,46,58
 和語 … 13,38,42
 話題 … 12,16,19,21,23,39,**40**,41,46,50
 SNS … **4**,8,9,10,13,14,24,26,27,32,51,67
 1対1 … 50

ま

間＜ま＞ … 19,**38**,43
 摩擦 … 9
 マスメディア … 4,25,49
 間違った表現 … 30
 魔法 … 2
 身なり … 4
 身振り … 4,16
 難しい表現 … 37
 メモ … 13,38,**39**
 文字の大きさ … 19,43
 文字の種類 … 4
 問題解決能力 … 3
 問題提起 … 45
 「文部省刊行物表記の基準」 … 32

や

やり取り … 4,9,10,16,51
 郵便 … 51
 揺れ … 28,31,34
 抑揚 … 4,16,43,51
 横書き … 32
 四つの要素 … **16**,17,22,23,29,58
 読み手 … 4,45,46,67
 読みやすさ … 43