国語分科会(H29.10.27)

資 料 2

伝え合いのための言語コミュニケーション（仮題）

（審議経過の報告）

平成２９年１０月２７日

文化審議会国語分科会国語課題小委員会

「伝え合いのための言語コミュニケーション（仮題）」
（審議経過の報告）

目次

はじめに ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
Ⅰ　伝え合いに関する基本的な考え方
　1　コミュニケーションへの期待 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
　2　伝え合いとは ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
Ⅱ　これからの社会における伝え合い
　1　伝え合いについての現代の課題 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
　2　伝え合いについての課題と向かい合うために ・・・・・・・・・・・ 8
Ⅲ　言葉による伝え合いのために
　1　言葉による伝え合いの四つの要素 ・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12
　2　様々な伝え合い（言葉による伝え合いのためのＱ＆Ａ）【抜粋】 ・・・ 15

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13回の小委員会（このほかに計10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」の結果データが活用されるとともに，「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，それを補うことが意識された。

ここに示す「伝え合いのための言語コミュニケーション（仮題）」（審議経過の報告）は，以上の経緯を踏まえ，これまで国語課題小委員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くなっている時代である。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，伝え合い，特に言葉による伝え合い（言語コミュニケーション）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。

伝え合いには常に正解があるわけではない。しかし，より望ましい伝え合いに近づくための方法は，きっとあるはずである。文化審議会国語分科会は，伝え合い，特にそのうちの言葉による伝え合いにおいて意識すべき大切な観点として，「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。これらの観点をヒントとして提示し，言葉によって望ましい伝え合いを実現するための工夫を共に考えていきたい。

Ⅰ　伝え合いに関する基本的な考え方

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

◇社会は「コミュニケーション能力」を求めている

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，対話を深めながら，主体的に学ぶことを目指している。学力は，一方的に教え込むのではなく，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をどう捉えるか

◇コミュニケーションは魔法のつえではない

しかし，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，様々な問題を立ちどころに解決に導く魔法のつえというわけではない。

◇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，個々人が何らかの力を身に付けていることで円滑なコミュニケーションが達成されるわけではない。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，安易に誰か個人の持っている能力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，皆，責任を負っているのである。

◇媒体や手段が多様化している

さらに，現代のコミュニケーションのために用いられる媒体が多様化しており，年代や生活様式，個人の好みなどによって，選ばれる手段も異なる。どのような媒体，手段を採るかで，コミュニケーションに寄せる期待も変わってくるであろう。

◇コミュニケーションのうちの「伝え合い」に注目する

望ましいコミュニケーションのイメージを，社会全体でどこまで分かち合うことができるであろうか。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，気持ちをやり取りし，共通理解を深めていくという働きに注目し，これを「伝え合い」という言葉で表していく。

２　伝え合いとは

伝え合いとは，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，気持ちなどをやり取りし，理解し合い，その理解を深めることである。伝え合いは，①言葉によるもの，②言葉の周辺にあるもの（声量や声の質，話す速度など），③いわゆる言葉以外のもの（表情，姿勢，視線など）を組み合わせて行われる。

（１）伝え合いとは受け止め合いでもある

◇送り手，受け手は入れ替わる

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。講演や通知文書など，一方的に伝える性質の強いものもあるが，それらを除けば，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。言い換えれば，受け止め合いであるとも言える。

◇話し言葉による伝え合い

話し言葉による伝え合いでは，話し手は，話しながら相手の相づちの仕方や声，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ろうとする。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，質問することで送り手の側に立つ。そして，質問を受けた側は，言い換えや説明をする機会を得ることになる。このように，送受の役割を入れ替えつつ，話しながらも反応を受け止め，聞きながらも理解の度合いなどを伝えている。

◇書き言葉，打ち言葉による伝え合い

書き言葉による伝え合いでも，書き手は，読み手の反応を想定しつつ書き，読み手は，書き手の側に寄り添い，自ら情報を補いながら読むことによって理解を共有する。ＳＮＳ（ソ

ーシャル・ネットワーキング・サービス　Social Networking Service：ウェブを介して人間関係を構築する会員制のサービス。）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り，間を置かずににやり取りされるという点では話し言葉に近い。キーを打って伝える，こうしたいわゆる打ち言葉は，かつてはなかった新しい伝え合いの形だが，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は変わらない。

◇伝え合いは続く

やり取りが済めばそれで終わりというわけではない。うまく理解し合えれば新たな伝え合いへとつながるが，理解し合えなかった場合には誤解を残したままになり，それ以降の伝え合いに支障を及ぼすこともある。

（２）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，それぞれが全く別の存在である。自分と相手との異なりを十分に意識し，互いにその違いを乗り越えて歩み寄らなければ，円滑な伝え合いは実現しない。

◇歩み寄りを共通理解への地ならしとして捉える

歩み寄りとは，相手の聞く力や理解する力，すなわち知識の量，語彙力，情報を処理する速さなどを推し測り，相手が何を共有したいのかを想像し，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によって行われる。

歩み寄るといっても，相手におもんばかって意見を合わせ，自分を押し殺すのではない。お互いを理解するための地ならし，土台作りである。歩み寄りは，相手が伝えようとすることをうまく受け止めるために必要であるとともに，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でもある。

◇受け手も大きな役割を果たしている

伝え合いにおいては，そこに参加する人それぞれが，既に持っている知識や経験を基に相手からの情報を理解しようとする。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，いつも意識しておかなければならない。また，受け手も送り手の意図を理解するように努め，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配慮が必要となる。うまくいくかどうかは，送り手の在り方によって左右され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，伝え合いが行われ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）より良い伝え合いを求めて

◇難しいと感じるのは自然なことである

伝え合いには，こうすれば必ずうまく行くというような決まった近道はない。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，想定外の展開により，その都度の対応が求められる。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受け取ったりということは，日頃から誰もが経験していることであろう。異なる存在の間で行

われるのだから，うまくいかないことがあっても不思議でない。難しく感じるのも無理のないことである。

◇近道がないことを分かった上で

だからといって，より良い伝え合いへの努力を放棄するわけにはいかない。社会生活を送る上で，互いの理解を深めるため，情報や考え，気持ちをやり取りすることは欠かせないのであり，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ける望ましい伝え合いとはどうあるべきで，どのようにしたらその実現に近づけるのか。次章では，伝え合いに関する現代の課題を見た上で，これからの社会に必要な考え方を提案する。

Ⅱ　これからの社会における伝え合い

１　伝え合いについての現代の課題

（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，かつての共同体での結び付きが緩やかになり，顔見知りではない人，考え方や生活習慣の違う人たちと接する機会が多くなっている。ウェブ上では，国境に関係なく，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

元々，日本には伝統的に，言葉で言い尽くさずに互いに察し合う文化があると言われてきた。しかし，その前提となっていた感性，思考方法，行動様式などにわたる種々の同質性は，少しずつ失われつつある。同質性を前提にするのではなく，異なりや多様性に注意しながら伝え合う必要が生じている。

（２）理解し合うことが難しい人たちと

◇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，直接にやり取りする必要が生じるようになった。例えば，医師と患者との間でのように，専門家は非専門家に対して，知識や情報を正確に分かりやすく伝えていくことが求められている。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，どのように知識の差を埋めながら伝え合っていくかは，これからの課題の一つである。

◇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，十分な共通理解が築けないような場合にも，どのように相手の言葉を受け入れ合うべきなのか，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い，強圧的な態度を取る人もいる。歩み寄ることをせず，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，どのように向き合うことができるのか，適切な対処が必要とされている。

（３）伝え合うことへの萎縮

◇のびのびと伝え合うことができない

「コミュニケーション能力」への期待が高まる中で，しっかりと自己表現する必要を感じながらも，誤解されたり否定されたりすること，人間関係を損ねてしまうことなどを恐れ，自信を持ってのびのびと伝え合うことのできない人が少なくない。また，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，その点をまた問題にされるなどといった悪循環も生じている。

◇言葉に対する寛容さが失われている

言葉は変化するものであり，地域によって通用する言い方が異なる場合もある。同じ意味を伝える表現が複数あることも多く，正解は一つとは限らない。また，特に話し言葉においては，言い間違いは付きものである。しかし，自身が正しいと感じている言葉遣いや，伝統的・標準的とされるものだけが基準とされ，それ以外のものが誤りであると見なされたり，相手の気持ちは察せられず，発せられた言葉の誤りばかりが注目されたりする場合がある。

◇自信を持って伝え合うための語彙力をどう身に付けるか

現在，私たちはたくさんの情報を手軽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ＳＮＳなどを通した短いものに偏る傾向があるため，系統的に語彙を身に付け，それらを十分に活用する機会が少なくなっているおそれがある。自信を持って伝え合うために，どのようにして語彙力を身に付けるかが課題となっている。

（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く，また，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問題として捉え，相手や場面に合わせようとする傾向がある。反対に，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い。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がある。

◇若者だけの課題ではない

「コミュニケーション能力」は，大学生や社会人になろうとする人々に求められる力として話題になることが多い。一方，知識や経験，理解力が十分ある人々など，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かった。そこに参加する人たちそれぞれが互いに対して責任を負っているということが，十分に認識されていないおそれがある。

（５）情報化の進展による伝え合いの変化

◇伝え合いの機会が増え評価にさらされる

情報化が進み，いつでもウェブに接続可能な情報機器が普及したことによって，私たちは昼夜いつでも情報の発信あるいは受信が可能な状況となり，伝え合いの機会が増大している。また，ＳＮＳなどの普及により，発信あるいは相互のやり取りが多くの人の目に触れ，同時に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がけず大きな問題に発展するといった出来事もある。こうなると，不安や困難を覚える人が増えていても不思議はない。

◇濃密化と広範囲化が共存している

ウェブ上には，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，対照的な伝え合いが共存している。やり取りをしている場や用いる手段の特性

を十分に理解あるいは意識していないことによって，個人情報が広くさらされたり，知らぬうちに反社会的行為に巻き込まれてしまったりする場合がある。また，実際には限られた人たちだけしか関与していない，特定の対象を短期間に集中的に攻撃する「炎上」と呼ばれるような事象に，間接的に荷担してしまうことがある。

◇知らない言葉に触れる機会が増えている

スマートフォンのような携帯可能な情報機器の普及に並行して，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。パソコンなどに比して，ウェブ上に存在する世代や社会的属性を超えた情報を得やすくなったことによって，これまで知らなかった言葉に出合うことが増えているためとも推測できる。

（６）対面での伝え合いに対する意識

◇ウェブを通した連絡が多くなっている

近年のインターネットを利用したメール，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，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，対面や電話での伝え合いに対する意識に変化が生じている。

◇対面での伝え合いが避けられるおそれがある

対面や電話のように，間を置かないやり取りであれば，すぐに何かしら反応する必要があったのに対し，同時のやり取りが必要でない媒体では，都合が悪い場合に回答を避けたり，遅らせたりするという選択ができる。このような，間を置くことができ，また，顔を合わせる必要のない手段に慣れてしまうと，時間や場を共有する必要のある対面や電話による直接的な伝え合いに対して，必要以上の労を感じ，避けるようになるおそれがある。

◇打ち言葉による伝え合いは誤解されやすい

一方で，同時のやり取りを必要としない媒体である電子メールやＳＮＳなどによるやり取りには，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考える人が多い。伝え合いのための媒体が多岐にわたり，目まぐるしく変化していく中で，それぞれの特性を見極め，目的に合った手段を選択し，適切に運用する力が期待されるゆえんである。

２　伝え合いについての課題と向かい合うために

ここまで見てきた伝え合いに関する現代の課題に対して，これからの私たちは，どのような態度で向き合っていくことができるであろうか。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）他者と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

伝え合いの下地となる，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，それぞれが歩み寄ることなくしては，自分の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。

◇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，相手が言いたいことを伏せて，自分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が望ましい。

◇理解し合えない場合にも異なりを尊重する

もし，異なりが大きく歩み寄ろうとしても土台を築くことができず，共通理解を図ることが難しい場合にも，互いが異なる考えや意見を持っているということを理解し，尊重し合うよう努力したい。

◇外部の人には仲間内に向けてと違った言葉で

なお，職場や業種，学校，趣味が一緒の人などのように，常に同じ情報を共有してい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たり，そこでのみ通用する言葉のやり取りによって成立したりする伝え合いがある。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，ウェブ上に特有の言葉，地域の言葉などによるやり取りも同様である。異なりの大きい外部の人たちとの間での伝え合いを行うには，仲間内でのやり取りとは，違った言葉の使い方をするよう努めたい。

（２）人の言葉には優しく，自分の言葉には厳しく

◇他者の言葉や言葉の使い方に対しては寛容に

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。また，そのような雰囲気を社会全体に広げていくことが望ましい。それぞれの価値観の投げ付け合いや，一方の考え方を全面的に受け入れるだけといった言葉のやり取りに終わらないよう，互いが言いたいことを，しっかり伝えられるような状況を作ることも大切である。

◇自分の言葉や言葉の使い方を鍛える

他者への寛容さ以上に，ふだんから各自が自分自身の言葉や言葉の使い方については十分に気を使い，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，それを前向きに受け止め，今後に生かすよう心掛けたい。

（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主に身に付けられているが，「敬語の指針」を活用するなど，体系的に学ぶ機会を捉えたい。また，他者の誤りなどに対しては，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基づき，身近な人と，教え教えられる関係を築きたい。

◇敬語は大切だが全てではない

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，相手との関係にマイナスに働く場合もある。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考えるのではなく，相手との心地良い距離を作る上での有効な表現として捉え，親しさを伝えることについても意識したい。

（４）語彙の量を増やし使いこなす

◇語彙を身に付けることが伝え合いを円滑にする

望ましい伝え合いのためには，必要な語彙を身に付けることが欠かせない。伝え合いがうまくいくかどうかは，お互いの持っている語彙によって影響される。読んだり，聞いたりするものを理解するための語彙と，正確に内容を伝え，分かりやすくかつふさわしく言い換え，理解を深めるために質問するときなどに活用できる語彙とを身に付けたい。

◇自分に必要な語彙に精通する

とはいえ，ただ多くの言葉を知っておけばいいというものではない。必要となる語彙は，人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，それらを適切に使えることが求められる。専門によっては外国語や外来語などの片仮名語のような一般的でない用語を身に付けることも必要となる。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の語彙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。漢字の訓読みは，日本固有の言葉である和語に基づく。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。これらを身に付けるには，それぞれの漢字がどのような言葉を構成し，語彙の広がりを形成するのかに注目した漢字の習得が求められる。漢字や言葉の意味は，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，ほかの言葉や語彙との関係をつかんだ上で，適切に運用できるようになることが望ましい。

（５）媒体ごとの特性を意識して伝え合う

◇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，話し言葉は繰り返し聞くことが難しい。目で見る書き言葉では，漢字と仮名の組合せや読点や記号の使い方を工夫することによって，理解しやすくなる。この点で，書き言葉に用いられる記号の使い方などを改めて整理するとともに，より伝わりやすい表記の在り方などを検討する余地がある。他方，耳で聞く話し言葉では，同音異義語の多い漢語の多用を避け，聞いていて意味の取りやすい表現を選びたい。

◇目的に合った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での通話など，書き言葉では，通知文書や手紙，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いわゆる打ち言葉では，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，書き言葉の性質を持つものもある。）これらの媒体には，同時のやり取りかそうでないか，一方向か双方向か，用いることのできる要素（表情，音声，文字，記号，画像，絵文字等），匿名かそうでないか，拡散のされやすさなどにおいて，それぞれに特性がある。それぞれの特性を踏まえて手段を選択し，目的に応じて適切に用いたい。また，様々な媒体が活用される時代においても，大切なことを伝える場合には，対面で伝え合う機会を作るよう互いに努力することが

期待される。

◇媒体によっては伝え合いが難しい人に配慮する

また，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か，使用することに慣れていない人たちが少なからずいるといったデータがある。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，十分に留意したい。

◇文字を手で書く習慣も大切にする

特に私的な文書や手紙など，書き言葉で伝え合う際には，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が喜ばれる。印刷文字を中心とした伝え合いの中にあっても，手書きする習慣を将来にわたって残していきたい。

（６）言葉による伝え合いの重要性を見直す

◇伝え合いの中心は言葉による

伝え合いの中核にあるのは，言葉であるということを改めて認識したい。伝え合いにおいて，言葉以外の部分が担う働きは大きい。しかし，細かなところまで話を進めていくときや，生じてしまった誤解を修正し補うような場合には，言葉を用いた伝え合いが不可欠である。

◇考えや気持ちをはっきり言葉にする

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，簡単には伝わらないといった認識に立った上で，自分の考えをはっきりと言葉にすること，質問や説明のやり取りによって互いの理解を深めていくことが欠かせない。考えや気持ちを言葉に表して伝え合うことを諦めてしまったら，優位な立場にある人や主張が強い人の意思ばかりが通っていくことになりかねない。

◇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ること，また，伝え合いでは常にちょっとしたことで誤解が起きるおそれがあることを十分に意識しておきたい。その上で，どのような場合に誤解が生じやすいのかをあらかじめ知っておくことによって，言葉による誤解やトラブルの多くを予防できる。

◇言葉の重みを再認識する

いつも手にしている情報端末などには，自ら選び取るまでもなく言葉がやって来て，次から次へと目まぐるしく入れ替わり，曖昧なまま理解したようなつもりになることが少なくない。それらの一つ一つについて，意味を深く考えたり，味わったりすることは難しい。しかし，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，必要な場合には，言葉をしっかりと受け止め，その内容について，よく考えることが大切である。

以上のとおり，現代の伝え合い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な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。Ⅲ章では，伝え合いの中核となる言葉による伝え合い（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　言葉による伝え合いのために

１　言葉による伝え合いの四つの要素

伝え合いとは，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，気持ちなどをやり取りし，理解し合い，その理解を深めることである。

伝え合いは，言葉の周辺にあるもの，また，いわゆる言葉以外のものによっても行われ，影響を受けるが，その中核を担うのは，言葉による伝え合い，つまり「言語コミュニケーション」である。特に，価値観が多様化し，共通の基盤が見付けにくくなると考えられ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必要である。そのためには，言葉によって考え方や気持ちを表し，擦り合わせ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によるほかない。

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。伝え合い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感に立って伝え合うことである。

この四つの要素を意識し，目的に応じてそれぞれの軽重とバランスを調整しながら，情報や互いの考え，気持ちなどをやり取りすることが，望ましい言葉による伝え合いを実現していく上でのヒントとなる。以下，四つの要素について順に見ていく。

（１）正確さ

「正確さ」とは，「伝え合う内容への配慮」である。伝え合いの目的が達成されるよう，互いにやり取りする情報，考え，気持ちなどを誤解なく，意図するとおりに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

・正確に伝えるための語彙が使われているか
・誤解を生じさせる言葉はないか
・言葉のルールにのっとっているか
・情報に誤りがないか
・情報は目的に対して必要かつ十分か
・信頼できる裏付けに基づいているか
・誤解されないような話し方をしているか
・正しい表記が用いられているか

・句読点や記号を適切に用いているか

（２）分かりやすさ

「分かりやすさ」とは，「互いの理解への配慮」である。互いにやり取りする情報，考え，気持ちなどを，相手と歩み寄りながら，言い換えたり，表現を工夫したりして，理解し合えるように伝え合う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

・互いに分かる言葉を使っているか
・必要な言い換えがなされているか
・独りよがりの表現になっていないか
・難しい専門用語や外来語が使われていないか
・互いの知識や理解力を洞察しているか
・情報の量は多過ぎないか
・情報が整理されているか
・相手が聞き取りやすいように話せているか
・理解できないときに質問などによって説明を求めているか
・話の構成が考えられているか
・読みやすいように文字が書けているか
・文章の構成が考えられているか

（３）ふさわしさ

「ふさわしさ」とは，「場面，状況や互いの気持ちへの配慮」である。やり取りする内容に関して，相手や状況に配慮し，互いにとってふさわしく感じの良い話題や言葉を選んで伝え合い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

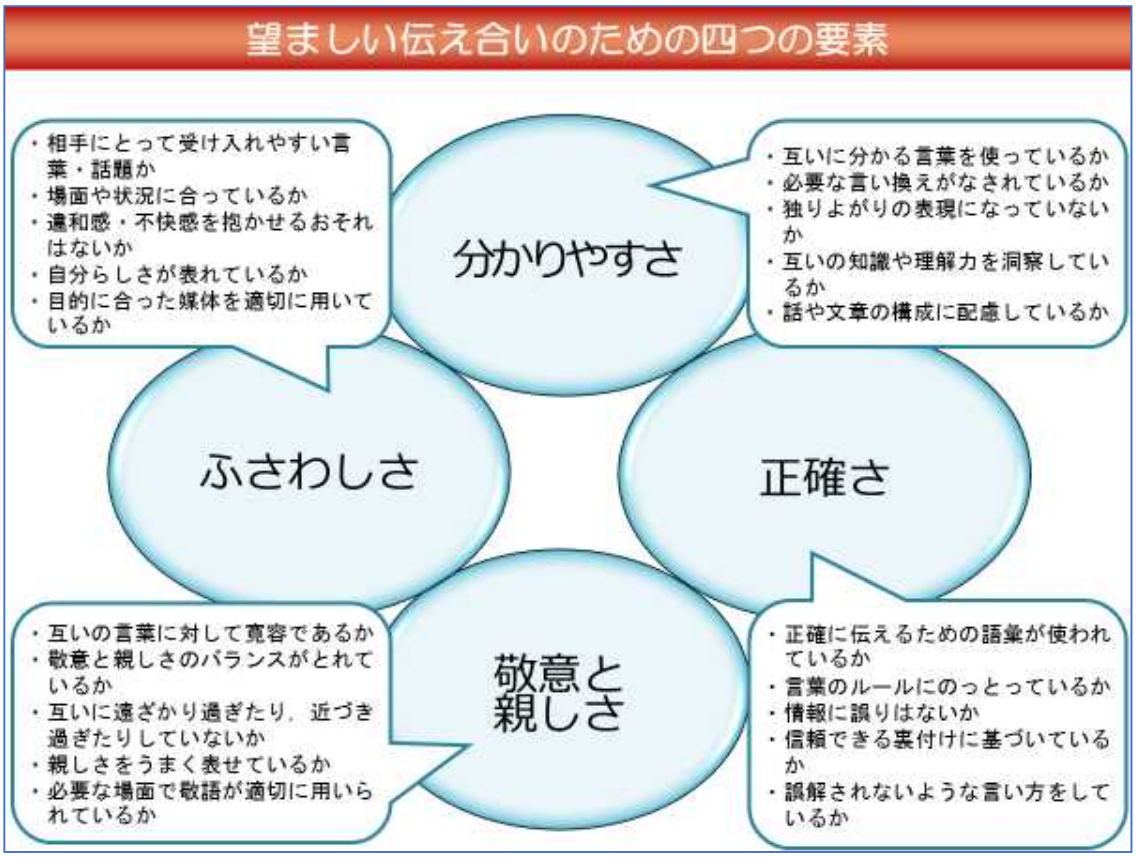
・相手にとって受け入れやすい言葉を選んで使っているか
・場面や状況に合った言葉を選んで使っているか
・相手にとって受け入れやすい話題であるか
・相手にとって有益か
・違和感・不快感を抱かせるおそれはないか
・自分らしさが表れているか
・目的に合った媒体を適切に用いているか
・（会議や冠婚葬祭など）場面に合った言葉遣いをしているか
・文書の目的に応じた書き方のルールにのっとっているか

（４）敬意と親しさ

「敬意と親しさ」とは，「互いの関係性への配慮」である。伝え合いに参加する者同士が相手との関係性を踏まえて示す，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

・相手に対する配慮の表現が適切か
・互いの言葉に対して寛容であるか
・敬意と親しさのバランスがとれているか
・過剰な敬意によって相手を遠ざけていないか
・親しさをうまく表せているか
・互いに遠ざかり過ぎたり，近づき過ぎたりしていないか
・必要な場面で敬語が適切に用いられているか



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に寄与する。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，意味を取り違えるおそれの少ない直接的な表現をした方が，正確さや分かりやすさを確保できるとしても，それらを犠牲にして少し遠回しな言い方をした方が，相手の気持ちに沿うという点でふさわしい場合もある。私たちは，ふだんから，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，バランスをうまくとりながら伝え合いを行おうとしている。そのことをよりはっきりと意識しておくことが，望ましい伝え合いのためのきっかけとなる。

次節，「２ 様々な伝え合い（言葉による伝え合いに関するＱ＆Ａ）」では，これら四つの要素とその観点について，考え方を分かりやすく示すとともに，実際に問題となる場面を取り上げたケーススタディによって，理解を深める機会としたい。

２　様々な伝え合い（言葉による伝え合いに関するＱ＆Ａ）　【抜粋】

Ｑ　言葉による伝え合いを支える要素

言語コミュニケーションをうまく行うためには，どのようなことを意識するといいでしょうか。

Ａ　言葉による伝え合い，つまり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。伝え合いには，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，それらの四つのバランスを考えながら情報と気持ちをやり取りするのが言語コミュニケーションの望ましい在り方です。

もう少し深く　四つの要素をバランス良く

例えば，誰かと面談の約束を取り付けたいとしましょう。まず，いつどこで，なぜ会いたいのかなど，内容を正確に伝える必要があります。日時と場所を言い漏らしたり間違えたりすれば，会うまでに至らず，目的や理由をきちんと筋道を立てて説明できなければ，相手の了解は得られません。

伝えるべき事項を過不足なく並べ立てても，それが分かりやすく表現されなければ，理解してもらうのに時間が掛かります。例えば，面談を希望する時刻を２時とした場合，午前か午後かといった，常識で考えれば当たり前という事柄でも，念を入れて丁寧に示したいものです。

面談したいという思いが先に立ち，自分の都合ばかりまくしたてるのでは，相手も納得しないでしょう。相手の気持ちにふさわしく配慮した言葉の選び方，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，相手にとっての受け入れやすさは変わります。

敬意を払った言葉遣いをするのは当然ですが，過剰な敬語はかえって相手の心を閉ざしてしまいます。人柄や年齢，付き合いの親疎を勘案し，敬意と親しさを共に保ちながら会話を進めましょう。

面談を申し込まれた側も，「正確さ」「分かりやすさ」「ふさわしさ」「敬意と親しさ」の四つの要素を意識して応対することで，言葉のキャッチボールを続けていくことができます。

視点を変えて　情報を，気持ち良くやり取りする

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，伝え合いを円滑に進める上での主なポイントになります。前者は「意味を過不足なく伝える技術」，後者は「対人関係や場面における配慮」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，相手の理解への配慮とともに，気持ちに対する配慮の表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感をもって接することは，情報をやり取りする上での大前提であると考えることもできます。「情報を知らせれば済む」「気持ちが分かってもらえればいい」などと，どちらか一方だけに極端に偏った伝え方は，思わぬ弊害を生む恐れもあります。

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，様々な考え方や立場が存在することに配慮して書くべきでしょう。

四つの要素のうち，どれを中心にするかは場面や状況に応じて異なりますが，ほかの要素も常に意識して伝え合うことが大切です。

Q　正確に伝え合う

言語コミュニケーションの四つの要素のうち「正確さ」とはどういうことでしょうか。

A　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，受け止め合うには，「正確な伝え合い」が必要です。ただし，「正確さ」ばかりにこだわると，「分かりやすさ」や「話題等のふさわしさ」が損なわれる場合があります。

もう少し深く　**「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，財産や健康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「情報のやり取り」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。

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。例えば，「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⑱Q15，㉔Q17）。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，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。日本人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ります。しかし，世代が異なると，うまく察し合えないことも起こり勝ちです。共感と同情，悲しみと怒りなど，似たような感情を取り違えると修復するのが厄介です。気持ちを正確に伝え，受け止め合うことが大切です。

視点を変えて　**「正確さ」は「分かりやすさ」や「ふさわしさ」と相いれないことも**

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」にまで近付けていくのがいいでしょう。

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。正確さを期するなら，議院内閣制から解き明かさなければならず，話が難しくなってしまい，結局全く分からないということになりかねません。例えば，「日本のリーダー」と表現すれば，正確さからは遠くなりますが，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」を抑えめ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」とも相いれません。情報においても，気持ちにおいても，幾分曖昧さが残っている方が受け入れやすいということはよくあるものです。

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

Q　外来語など片仮名語の使い方

難しい外来語などの片仮名語はなるべく使わないように心掛けているのですが，「ガバナンス」や「インキュベーション」のように，どうしても和語や漢語では微妙なニュアンスまでを言い表しにくいようなものがあります。どうしたらいいでしょうか。

A　広く定着しているものは別として，外来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心掛けは大切です。ほかの言葉に置き換えることが難しく，余り知られていない片仮名語をどうしても用いる必要がある場合には，その言葉のすぐ後に意味を添えたり注を付けたりしましょう。

もう少し深く　**「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⑲⑳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ます。相手がどのように感じる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，「ガバナンス（組織をまとめる上での管理・監督等の機能）」，「インキュベーション（注：起業家の育成や新しいビジネスの支援）」といったように，日本語で説明を併記したり，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，「ストレス」，「ボランティア」，「キャンペーン」，「リサイクル」，「サンプル」など，9 割以上の人が「意味が分かる（計）」と回答した語が 14 ありました。こうした語は，そのまま用いても問題ないでしょう。ただし，高齢者や子供に向けた文書などでは，言い換えや注釈が必要な場合があるかもしれません。

なお，国立国語研究所「外来語言い換え提案」では，「ガバナンス」は「統治」，「インキュベーション」は「起業支援」等への言い換えが提案されています。

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，古くから外来語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，生活を活性化してきました。スポーツや音楽，料理に関する言葉などには，片仮名語でしか表せないものも少なからずあります。また，専門家同士の間などでは，片仮名語を用いた方がより的確に伝え合えるような場合があるかもしれません。

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㉒Q15 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，「できるだけ使わない」が 7.7%，「日常生活で使われているものだけに限って使う」が 41.2%，「やむを得ないが，なるべく注釈を付けて使う」が 39.9%という結果でした。「積極的に使う」は 7.1%にとどまっています。現在，国の府省による白書などにも，難しい片仮名語が使われる傾向があります。無反省に片仮名語を用いることなく，極力分かりやすい日本語に言い換え，それが難しい場合には，説明や注釈を付けることが必要です。

また，文書などを読んでいて分からない片仮名語にぶつかったときには辞書などで調べることが可能かもしれませんが，話を聞いている場合にはそれができません。中でも，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。

Q　敬意と親しさを示す伝え合いとは

言語コミュニケーションに関する四つの要素のうち「敬意と親しさ」というのは，どのような意味ですか。

A　伝え合う人同士が互いに対して，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，なれなれしくなってしまったりすることがあります。相手と近づきすぎず，離れすぎない，気持ちの良い距離感での伝え合いが理想です。

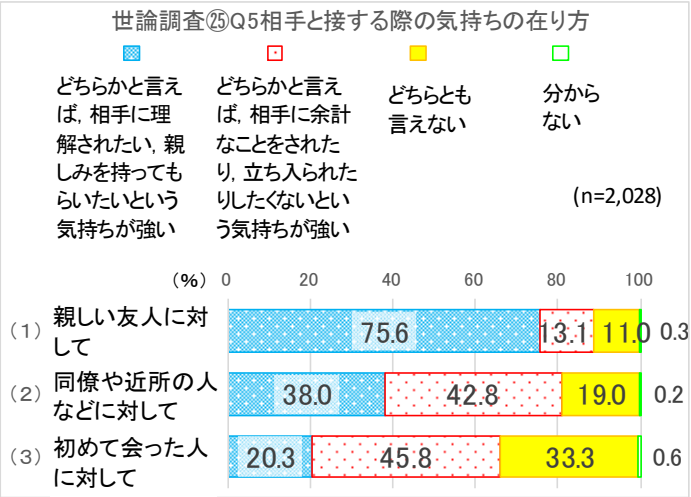
もう少し深く　言葉の使い方を，相手との距離感で考えてみる

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，立ち入ら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の知り合いが，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，余りいい気持ちがしない人もいるでしょう。

敬語は人間関係を築く上で大切ですが，敬語がきちんと話せるからといって，伝え合いが必ず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。敬語を使わない方が，うまく親しさを表現できる場合もあります。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いかもしれません。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㉕Ｑ５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４分の３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感が，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ながら，敬意と親しさをうまく表すよう努めましょう。