

国語課題小委員会におけるヒアリング及び意見交換の内容について (「コミュニケーションの在り方について」及び「言葉遣いについて」)

今期の国語課題小委員会における、これまでの主な検討内容を項目別に整理したもの。意見は、複数の項目にまたがる内容となっている場合もあるが、ここでは便宜的に、いずれか一つに分類した。(○は委員からのヒアリングで述べられた内容。◇は意見交換における各委員の意見。)

1. 検討の必要性について

- ◇ コミュニケーションというのは、コミュニケーション能力が不足していると感じている人や、コミュニケーションに課題があると感じている人には問題となるが、そういう意識のない人にとっては問題にならないという面がある。
- ◇ 平成25年の報告の時点からは状況も変化しており、今なぜコミュニケーションの在り方を問題にしなければならないのかという視点を改めて提供する必要がある。

2. コミュニケーション（コミュニケーション能力）の捉え方について

2. 1 コミュニケーション（コミュニケーション能力）の捉え方について

- 広い意味でのコミュニケーションというのは、聞く・話す・読む・書くという4技能の全てにわたるものであるが、実際の文脈の中で言われるコミュニケーションは、話すというところに集中しており、書き言葉によるコミュニケーションより話し言葉によるコミュニケーション、受信する側よりも発信する側の問題として、一般的に捉えられている。
- 狭い意味でのコミュニケーションとは、他者や社会と折り合う自己を見せ、目的を達成することと考えられる。
- コミュニケーション能力とは、「全ての生活における基礎能力で、他者と全ての時間軸における共有した世界を構築するための道具、つまり話し言葉や書き言葉、非言語的行動を使いこなす力」と定義付けられる。
- ◇ 「共有した世界」という表現の「世界」という言葉は、閉じた体系としての完成した統一体いう意味合いに捉えてしまうので、「部分」などで表現した方がよいのではないか。
- ◇ 世界観が違う者同士でも意思疎通ができるコミュニケーションというものも重要なのではないか。
- ◇ コミュニケーション能力には、例えば考えていることをあえて口に出さず、相手と自分の世界を共有させないということも含まれるのではないか。
- ◇ コミュニケーション能力というのは、情報や感情を共有することに加え、共に創るといった面もあるのではないか。
- ◇ これまで、大きな方針としては、美しい日本語、分かりやすさということが話題となっていたようであるが、これからは共に生きていく社会を作っていくコミュニケーション能力ということを取り上げていくべきであろう。コミュニケーションは各分野ごとの文化であるとも言え、経済

界、地域コミュニティー、国際社会など、それぞれの社会によって、適切なコミュニケーションの在り方は異なっていると考えられる。

- ◇ いじめで使われる言葉は、そもそもそうした言葉を使うこと自体がコミュニケーション能力が低いということになると思うが、共有した世界を構築するという意味では、相手への効果的なダメージを与えているのでコミュニケーション能力が高いということになってしまう。コミュニケーション能力の定義には、「より良い関係を築くことを目的として」や「他者に配慮して」などの文言を加えた方がよいのではないか。
- ◇ 定義に価値判断を入れることは、学問的には好ましくないと考えられるが、小委員会を出す指針ということであれば入れることも考えられる。
- コミュニケーション能力とは、「言語を介した他者との協同活動の中で、何かを共有・確認していたり、新しい考えを生み出したりする行為ができる能力」と定義付けられる。

2. 2 コミュニケーション（コミュニケーション能力）という用語について

- ◇ 「コミュニケーション」という言葉に対して、人々は万能感を持ち過ぎている。対人関係が完璧にできている人はいないにもかかわらず、その原因をコミュニケーション能力の低さに求めるところがあり、コミュニケーション能力があれば、何でもできるようになるという誤解がある。それだけに、安易に「コミュニケーション」という言葉を使わない方がよいのではないか。
- ◇ 経済産業省の「社会人基礎力」に関する取組においては、「コミュニケーション力」という言葉を使わずに、基礎的な力を12の要素に分けて示したことで、そこから自分自身の足りない能力を見出すことができた。今回も、別の言い方に置き換えていくのが望ましい。
- ◇ 読む、書く、話す、聞くのどれを取り上げても言葉の問題から外れないが、「コミュニケーション」と言うはずっと大きな概念となってしまうところがあり、何を問題にすべきなのか、整理の付かないところがあると感じる。
- ◇ コミュニケーション「能力」と言われてきたが、能力よりも「技術」の方が言葉としてはいいと感じる。能力の向上も可能であろうが、技術とすることで、学校で言えば教育、社会で言えば研修などで、スキルを高めていくことがより明確になり、誰でもある手順を踏めば伸ばせるものだという意識を持てるのではないか。

2. 3 コミュニケーションについて考える上での観点をどのように細分化するかについて

- ◇ アメリカの教育では、「聞く」を重視した言語活動が行われているが、日本においては、「話す」、「聞く」、「読む」、「書く」の四つの活動に分けられる。その四つを更に細分化してはどうかと思う。
- コミュニケーションを、話すこと、対面での対話を中心に考えていく場合、社会言語学の観点（地域、場面、主体、関係、機能、媒体、話題など）、話し手と聞き手の心理的な距離の観点（心理的な距離を縮めるという方法で親しさを表現しようとする方向性と心理的な距離を遠ざけるという方法で丁寧さを表現しようとする方向性のせめぎ合い）、コミュニケーションに関わる社会的な制約に関する観点（役割に応じて社会的に求められる適切な物言い）、話すときの目的や機能といった観点（感謝、謝罪、指示、依頼、受諾、断り、提案、相談など）という四つの重要な切り口がある。これらを中心に整理していくのがよい。
- ◇ 経済界や社会的組織でのコミュニケーション、地域コミュニティーでのコミュニケーション、国際社会でのコミュニケーションといった三つに分けて、それぞれの中での言葉遣いや人間関係の作り方の最適解を示すという方法があろう。

2. 4 望ましいコミュニケーションの在り方について

- コミュニケーションには正解はなく、いろいろな条件の下、組合せながら最適解を求めていくものである。
- 円滑なコミュニケーションにおいては、上意下達的なコミュニケーションではなく、お互いが言いたいことをきちんと自由に交わせ、自分の意見と他者の意見をすり合わせていけることが重要である。
- コミュニケーションの場面における交渉術では、ある種の円滑さとある種のバランス感覚（相手を立てつつ自分の言うべきことも言う）が求められる。
- 置かれた立場によって、求められるコミュニケーション能力は異なる。
- ◇ 人と気持ちを通じ合わせ、情報を伝えるために、こういったアクセルがあり、こういったブレーキがあるのか、また、それぞれをどのように踏み込むのがコミュニケーションにとって最適なのかということを示す必要がある。

3. 検討すべき範囲と対象とすべき人々について

3. 1 取り上げる範囲について

- コミュニケーションの要素のうち、言語的要素に絞り込んで検討するのが望ましい。
- ソーシャルな場面におけるコミュニケーションを扱うべきだと考えるが、ソーシャルな場におけるパーソナルな表現を用いたコミュニケーションも存在する。それをどう取り入れていくのが難しいところである。
- 検討対象は、話す・聞く活動、対面コミュニケーションにおける話し言葉を中心としたい。
- ◇ 文の長さ、主語と述語の関係、修飾語の係り方などによって誤解が生じてしまうことがある。あるいは、読点の位置一つでも、意味が逆になることがある。書き言葉についても何か整理をして提示できるといい。

3. 2 主としてどのような人々を対象としていくべきかについて

- ◇ 国語施策の対象が社会全体であるということは理解できるが、課題について話し合うときには、ターゲットとすべき対象を共有しておくべきである。対象の絞り方について、検討が必要。
- 中卒、高卒、大卒の新卒者の離職率の高さは、入社後極めて初期の段階のコミュニケーションに問題があることによる。ここにターゲットを絞るべき。
- ◇ 若い世代の教育ということだけではなく、年配者が若い世代を理解するという姿勢もコミュニケーション能力の一つである。世代間のコミュニケーションギャップも検討の対象となると考えられる。
- ◇ 上司の側のコミュニケーションに問題があるという声を聞くことが少なくない。こちらの方が重要な問題であるとも考えられる。

4. 検討課題として取り上げるべき問題や観点について

4. 1 分かりやすさの問題（情報の伝達）と感じの良さの問題（感情の伝達）の両面について

- 日本語による意思の疎通をはじめ、言葉による伝え合いにおいては、言葉の中身としての情報だけでなく、それに伴う気持ちや感情がやり取りされる。それらに対する聞き手の評価から逃れられない。
- 情報の伝達においては、分かりやすさが大切である。その分かりやすさには、正確さを求め曖昧さを排するという面と、スピード感を持って迅速に処理できるという面とがある。
- 感情の伝達においては、心地よさ（失礼な物言いにならず、かつ、よそよそしくない、親しみ

が感じられる)が求められる。

- 今回は、情報の伝達面よりも感情の伝達面に光を当てて、感情の伝達を重視した話し言葉に焦点化するのが分かりやすいのではないか。
- ◇ コミュニケーション上の問題を考えてみると、「分かる／分からない問題」という要因と、「感じがいい／感じが悪い問題」という要因とがあり、この二つの要因で説明できるのではないか。
- ◇ 「分かる／分からない問題」の要因は、漢字に関する知識などを含めた国語力の有無や、マスコミ、政治家、官僚などの言葉の分かりにくさ、医療などの特定分野の用語の分かりにくさにあり、これまでも取り上げられてきている。
- ◇ 一方、分かりやすくても、感じがいい／感じが悪いという観点で問題になる言葉というものがある。例えば、いじめやヘイトスピーチで用いられる言葉は、非常に分かりやすいが感じが悪い。社会人など組織の中で行動する場合に起きるコミュニケーション上の問題は、分かりやすいか分かりにくいかの問題よりも、人間関係に関わる、「感じがいい／感じが悪い問題」の方が要因として強いと考える。
- ◇ 「分かりやすい／分かりにくい問題」も大切で取り組むべきではあるが、「感じがいい／感じが悪い問題」にはどのようなものがあるのか、それを克服するためにはどのようなモデルを提示したらよいかと議論を進めていく方が意義があると感じる。
- 統語上問題のある表現(例:「行かさせていただきます」のような「さ」入れ言葉)はともかく、統語上は問題のない表現であっても(例:「閉めさせていただきます」)、運用の仕方によって、感じがいい／悪いという問題につながる場合がある。
- ◇ 知識の問題が重要で重点を置くべきという主張も理解できるが、積み残されている問題としては、「感じがいい／感じが悪い問題」といった運用スキルの方に焦点化することもあり得るのではないか。そうすれば、情報化や国際化、世代間の問題、ジェンダーの問題なども取り込むことが可能である。
- ◇ 分からないことを調べたり聞いたりすることも含めた知識の充実、知識の浸透という問題と、運用の問題は分けて考え、どちらから議論していくかということ自体を検討する必要がある。
- コミュニケーションは1回限りでないので、伝えることだけが大切なのではなく、伝えたことによる、自分と他者との関係性がより重要であり、関係性をより良いものにしていきながら、目的を達成していく必要がある。
- ◇ コミュニケーションの場合、情報の伝達などよりも、他人と自分で考えを共創していくという面を重視し、そこで感情が共有されるという基盤を重視したいと考えている。(言葉遣いという議論になると、その点がなかなか記述できないというジレンマがある。)
- コミュニケーションにおける人間関係形成能力の側面を円滑に進めるために、人が持つておくべき能力が論理的思考力である。両者は、並列でない形で整理したい。
- 新聞における言葉の言い換えを整理すると、難しいから言い換える、戸惑わせないために言い換える、傷付けないために言い換える、といった理由に分類できる。
- 表現において分かりやすくあること、正確であること、気遣いがあることというのは、それぞれの限界を知って、抑制し合いながらバランスをとっていく関係なのかもしれない。

4. 2 コミュニケーションのための基礎的な能力について

- 語彙、敬語、言葉の使い方の未熟さが、コミュニケーションの基礎となる信用の妨げとなり、その信用の上に築くべき人間関係の構築もままならないまま、自己表現の場を得られず早期離職に結び付いている。
- ◇ 論理的な表現力があってきちんと使えたり、人間関係が構築できたりすればいいが、それは非常に高い理想であり、足元から固めていく必要がある。そのために、既にある答申などをうまく活用していくことができるのではないか。

- ◇ 言葉そのものの力は、コミュニケーションそのものよりも、コミュニケーションをするための基礎力であると感じられる。その中でも、最も基礎的なものは、語彙力ということになる。

4. 3 他者（特に受信者）に対する意識について

- コミュニケーションをより良く実現するための方策には、他者意識を持ち、同じものを共有するのが目的であるということの意識化が重要である。
- 受信者側にとって分かりやすいコミュニケーションには、発信者側が、話題に関する知識、受信者に関する知識、言葉に関する能力（語彙力、構文解析力）、既有知識を持っていること、また、自伝的記憶の構造を利用し、記憶の確認を行うことが求められる。
- 受信者に関する知識には、相手の年齢やそれに伴うワーキングメモリー容量、処理能力が含まれる。それらが分かっていることで、相手に合わせた語彙や表現を選択できる。
- 受信側は、話題に関する知識、発信者に関する知識、推論力、メタ認知能力が求められる。
- 他者を意識することで、自分の言語能力や非言語能力の使用能力を上げる必要が生じる。また、自分のコミュニケーション能力が上がることによって、他者を意識した情報や感情の伝達ができ、他者の状態がよく分かるようになる。そのようにして、より良いコミュニケーションが実現できるのではないか。
- 相手の状態に合わせて、どのように言い換えをしたり表現を変えたりできるかなどのパターンを挙げて、考えてもらうものがよい。そのためには、様々な場面を網羅するのではなく、状況に応じて使用頻度の高い語彙や表現を調査して、言い換え可能な語彙や表現の例を挙げていくといった方法があるのではないか。
- ◇ 読み手を意識して推敲する能力や、聞き手の理解を想像しながら話していくことは、分かりやすく伝える上では重要なことであるが、読み手や聞き手といった他者を意識することのトレーニングは可能なのか。
- 「受信者に関する知識」の中にはどういう地域の出身かも含まれるものであろう。
- 言語コミュニケーション能力の中核には他者への共感が必要であり、それは共同体の中で他者と情動的一体感を持つことによって、より育っていく。
- 言語コミュニケーション能力の内実は自己と他者の関係性の問題として捉えられる。
- ◇ 他者及び他者への意識にもインフォーマルからフォーマルへというように発展的な段階がある。非常に近い関係の他者はインフォーマルに、プライベートに語る他者であり、それが徐々によりフォーマルに、パブリックに近くなっていく。
- 専門的な分野の言葉については、それを聞いた方が専門家同士では正確にスムーズに伝えることができるが、専門家でない一般の人がそのことをどのくらい理解できるのかについて思い至るのも他者意識であろう。特に、行政や役所が発信する、一般の国民、市民が知るべき情報の伝え方に関しては、国語分科会が扱うべき課題としたい。以前から課題となっている「公用文作成の要領」の見直しを、問題意識としては引き継ぐ形にはできないか。
- 日本人は漢字に過度に思い入れをする傾向があって、難しい漢字を使う方が立派だといった意識が根強いのではないか。そういう意識自体を書き言葉における分かりやすいコミュニケーションという点から考えられるとよい。

4. 4 受信者に求められる態度について

- 自分が慣れているものと異なった表記が現れると、戸惑い、引っ掛かりが生まれ、ワーキングメモリーの容量を取られて、読解する思考の流れが止まってしまうことがある。
- ◇ 「コドモ」（「子供」、「子ども」）など、表記の問題にこだわってしまうことで、中身に関する議論やコミュニケーションすら始まらないという場合がある。もう少し大らかさを持てるのが望ましい。表記の呪縛といったものから逃れられるような提言はできないだろうか。

- ◇ 発信者側に、分かりやすさや気遣いを求めるだけでなく、受信者側の啓発もコミュニケーションを語る上で大事ではないか。「分からない。」と放棄してしまうのではなく、分かるよう、また、大らかに受け止めよう、理解し合おうという受信者側の努力や気遣いも必要である。双方向へのメッセージが示されれば、話し言葉でも書き言葉でも、会社であつても学校であつても、全てに共通する概論が組み立てられるのではないか。

4. 5 対面、非対面のコミュニケーションについて

- ◇ 非対面のコミュニケーションが進んでいることを感じており、ICT の画面に対しては何でも言えるが、人に対して本音を言えないということがあるように感じる。
- ◇ 非対面コミュニケーションがどうなっていくのかという問題や、非対面コミュニケーションが広がっていく中で、人間関係作りなどにおいては、対面コミュニケーションが必要となるということなどを提案できたらいいのではないか。
- ◇ 顔が見えるコミュニケーションにおいては、この人だったら許せるということが生じるので、そうした個性や顔といった画一化されない部分についても取り入れられるとよいのではないか。
- ◇ コミュニケーションにおいては、その人がどういう人か同定されるということがあり、これが広義の意味では顔の見えるコミュニケーションと言えるのではないか。
- ◇ 一方、コミュニケーションには、顔を見せず、ネット人格と言われるようにフェイクしてのやり取りもある。こうしたコミュニケーションはコントロールのしようがなく、対象外とするしかないところがある。
- ◇ 文芸作品を書くような場合には、非対面型のコミュニケーションとして、他者（読み手）や客体化した自己との対話をしていることになる。そういったコミュニケーションをどのように捉えるかという問題がある。
- ◇ 人前、つまり対面で意見を言う場合、大丈夫なのかという不安感の中に若い人はいて、ものが言えないのではないかと感じる。
- ◇ 言葉のやり取りで合意を作れない人が増えているのではないか。自分の考えを自分の言葉でしっかり伝えられないために、誤解を招いてしまう場合がある。

4. 6 言語表現、言葉遣いの「相場感」について

- ある言語表現については、どれが正しい／正しくないではなく、「相場」だと考えている。現在の相場がどこにあるか把握しておく必要がある。そのための調査が求められる。
- ◇ コミュニケーションに関しては、余り固定的なものを出そうとせず、調査結果などに基づいて常に見直し、改定していく前提で作った方がよい。
- 何かを押し付けるものではないが、大人として現在の相場がどの辺りにあるかを若者に選択肢として提示する必要がある。
- ◇ 適度感（相場感）を提示するのはとても大切であるが、コミュニケーションとして、そこはおかしいということ、ある程度指摘していくことも必要である。

4. 7 敬語（「敬語の指針」、「現代社会における敬意表現」等）との関係について

- ◇ 敬語は、本心として相手を敬うための言葉ではなく、社会的にこの場ではこういう言葉を使って、相手を敬っている振りをするのがお作法であるということに使われるもので、使い慣れていないと、手加減できず、過剰適応してしまいがちである。
- ◇ コミュニケーションということでは、敬語に限るものではなく、この場面では敬語を使わず、もう少しざっくばらんな言い方をした方がいい方向に行くといったことまで広げていく必要がある。どう収斂^{れん}させるのかということもあるが、そのように広げると、「敬語の指針」とは違った見方でのアウトプットが可能となる。

- ◇ 敬語が使えないということは、弱者の武器を持っていないということであり、就職活動にも影響するであろう。
- 「現代社会における敬意表現」や「敬語の指針」とは、コミュニケーションの観点から差別化を図る必要がある。
- ◇ 非対面コミュニケーションが増加している状況にあつて、対面における敬意の問題だけを扱うのでは、情報化社会における問題に十分に対応できないのではないか。非対面コミュニケーションでは、敬語以外の言葉が多く用いられ、場合によっては、差別的な表現などにつながっているおそれもある。「現代社会における敬意表現」では、敬語以外の言葉を用いたコミュニケーションの問題が取り上げられている。これをもう一度見直して、敬語以外の一般語も対象に、現段階における言葉遣いの望ましい在り方などを示すべきである。

4. 8 国語力（「これからの時代に求められる国語力について」等）との関係について

- ◇ 今回の問題は、「これからの時代に求められる国語力について」（国語力答申）の総論に当たる部分に関わる問題である。
- ◇ 国語力答申では、国語力の具体的な目安を示している。そこで示されている言語の要素とコミュニケーションの在り方とを合体させていく必要があるのではないか。

4. 9 暴力的な言葉について

- 多様性を重視したコミュニケーションの姿を求めていく必要があり、言葉の暴力につながるようなことには注意喚起をする必要がある。
- ◇ コミュニケーションの在り方というとき、今後とも日本語を母語として使っていくとともに、人が潰されるような言葉の使い方をしてはならないという姿勢を示していくべきである。

4. 10 日本語の特徴について

- 日本語では謝罪から会話に入っていくのが一つの作法になっているとも言われる。こうした「作法」が日本語、日本の社会ではどうなっているのかをきちんとつかんでいくことが大切である。
- ◇ 日本語におけるコミュニケーションの特徴に関する観点を取り扱うべき。

4. 11 コミュニケーション能力と所属する共同体・集団との関係について

- 言語コミュニケーション能力は、その人の所属している共同体の持っている社会的振る舞いや社会文化の内化したものとして蓄えられる。
- 言語コミュニケーション能力を育てる上で目指すところを、地球規模の共同体社会の意識を持った市民性の獲得に置く。それは、その共同体をより望ましいものへと更新していこうとする資質の獲得を意味する。
- ある集団の中に入ると癒される、自分が生かされている気がする、また、この人たちのために役に立ちたいという意識（資質、能力とも言えるか。）は、非常に大事である。

4. 12 情報機器との関係について

- 急速に発展を続ける情報機器などのツールの扱いは、対象から除いて検討する必要がある。
- ◇ 時代性を考えた場合、コミュニケーションを考える上で、情報機器の影響を外すということは考えにくいのではないか。

4. 13 場面や状況との関係について

- ◇ 場面ごとの状況において必要とされるコミュニケーションの目的に合った言葉と、その相手と心を交わすために使う言葉というのは必ずしも一致せず、違っている場合がある。
- ◇ コミュニケーションの問題を考えていくとき、場面や状況の問題は非常に大きい、話し手と聞き手との関係性、例えば、利害関係があるかどうかといった枠組みも大切である。

4. 14 学校教育との関係について

- ◇ コミュニケーション能力の必要性が重視されるようになり、学校現場でも、良い話し手と聞き手を育てるということに力を入れている。子供たちが、そのような教育を十分に受けてきたと自信を持って言えるように、「話す・聞く」の教育を、より意識的に行っていくことが期待される。

4. 15 方言との関係について

- ある表現を好む／好まないは、個人差だけでなく、年代差や地域差を反映している場合もあると考えられる。
- 共通語と方言の使い分けについては、地域差、年齢差をはじめ、性別、学歴、職業といった属性による違いも大きく、コミュニケーションを行う上でのポイントとなっていく。「打ち言葉」においては、パラ言語や非言語行動といった感情のやり取りに関わるものを表わしにくい。そのため、パーソナルなコミュニケーションや親密なコミュニケーションを取りたいときに、表現しにくい部分を補填して気持ちを表すため、絵文字や記号、方言が用いられている。
- 方言には、現実の土地と結び付いた、生活の言葉としての「リアル方言」と、実際の生活の言葉ではなく、編集・加工された「バーチャル方言」とがある。さらに、地域性を喚起するという点から、発信者の地域性を喚起する用法（話者のローカリティー提示）、発信者と無関係に話題の地域性を喚起する用法（話題のローカリティー提示）、発信者も話題も無関係に、方言ステレオタイプに基づいたキャラクターを喚起する用法（方言ステレオタイプと結び付いた臨時的キャラクターの発動）とがある。
- 災害が起こったとき、方言は、その地域性喚起の働きにより、家族や地元の紐帯^{ちゅう}として使われた。
- 方言は、土地と結び付いた伝統文化への愛着や継承・発展との関係だけで見るべきではなく、多様な表現リソースとして位置付ける必要がある。
- 多様な方言コミュニケーションについては、その実態と言語意識の調査分析などを行うことができるであろうが、かくあるべきといった姿を模索したり提示したりする方向性には、なじまないと思われる。
- ◇ 方言のことは指針の中で扱ってよいのではないか。コミュニケーションが相手とのより良い関係を考えていくのであれば、シンパシーは外せない問題である。方言は世界を共有するために同じ背景を持っていることに通じ、シンパシーにおいて有効な手段となり得る。

5. 調査について

- ◇ 調査によってどのような問題・課題があるのかをあぶり出さないといけない。それらの問題・課題に対して、一つの解決策を示したという形を作る必要がある。
- ◇ コミュニケーション能力について、日本の置かれている状況なども踏まえて、どう考えるべきかのアンケート調査を行った上でないと、納得の得られるものは得難い^かのではないか。
- ◇ 意識の量的調査はこれまでも文化庁でやってきているが、意識と実態の乖離^{かい}という問題があり、コミュニケーションの実態を把握する必要もある。例えば、コミュニケーションを苦手としている人が、ふだん、どのような意識を持っているのかについて、匿名性を確保しながら個別インタビューなどで調査していく必要がある。
- ◇ 求められているコミュニケーション能力は何かということ、アンケートでなく、インタビューによって質的に掘り起こしていくことが重要である。
- ◇ 経団連の調査に関連して、採用担当者が想定している「コミュニケーション能力」が何を意味しているのか、聞き取り調査等を行う必要がある。

- ◇ コミュニケーションの問題や言葉の分かりにくさということに関しては、量的な調査より、少人数を対象としたものであっても質的な調査を行う方が有効ではないか。その際には、発信する側と受信する側との両方を対象としたい。

6. 成果物のイメージについて

6. 1 成果物の構成について

- ◇ ある程度具体的な事例を丁寧に掘り起こして議論する必要があるが、事例紹介だけではハウツー本になってしまう。骨太の背景を示し、具体的な部分と抽象的な理論との間での往還を通してコミュニケーション能力が鍛えられるようにすべきである。
- ◇ 最初に大きな方針としてメッセージを示し、その後、具体的指針を示すというのが効果的である。

6. 2 成果物の示し方について

- 最後にまとめる指針は、こうあらねばならないという正解を整理していくのではなく、こんな方法もあるという、いろいろなコミュニケーションのスタイルの方向を紹介する選択肢提示型のまとめ方が望ましい。
- 自分と相手との関係や様々な社会的な条件、場面などによって決まってくる、いろいろな方法を示し、それぞれの良い面（効果）と悪い面（弊害）を併せて示すことで、最適解をそれぞれで考えてもらうためのものとしていく必要がある。
- 国語分科会の委員も含め、社会的に権力を持っている年代の者が、コミュニケーションとはこうあるべきだという議論を組み立てて、若い人たちはこれに従いなさいというような示し方をするのは非常に良くない。場合によっては同調圧力につながり、ハラスメントの温床となるおそれがある。
- コミュニケーションをより良く実現するための方策は、単に、いい／悪いを示すのではなく、コミュニケーション能力をどのように向上させるのか、コミュニケーションの場をどう気持ち良いものにするのかといったことを考えてもらうための指針として提示する必要がある。

6. 3 成果物の具体的な内容について

- コミュニケーションを目的ごとに段階分けし、それぞれをスキルで分割して、パフォーマンスの到達度で示すルーブリックを示してはどうか。学ぶ意欲のある社会人の言語生活をサポートする取組の必要性を強く感じている。コミュニケーションのための自学自習の助けとなるように、ウェブ上でルーブリックを公開することを考えたい。
- ◇ 「敬語の指針」や「常用漢字表」の内容などをカテゴリ化して、実社会の中で出現頻度の高い、難しいものを最高レベルに置くなどしてルーブリックを作っていけるのではないか。
- ◇ 日本人がコミュニケーションを円滑に行うために最低限必要な基礎語彙表のようなものを作るということもあるかと思う。
- ◇ 「言葉憲章」のようなものを国語分科会として発表することはできないか。若い人たちが、日本語は第二言語のようなもので、英語の方がコミュニケーションを取るために優れている言語であると考えられることにならないよう、メッセージを送る必要がある。
- 国語課題小委員会においては、コミュニケーションの定義付けを行うとともに、コミュニケーションをより良く実現するための方策を検討するよう提案する。
- ◇ コミュニケーションの在り方を考える際、場面別の社会的なテンプレートを作ることを期待されているのではないか。大きく当たり障りのない社会的なテンプレートを作り、それをカスタマイズ、パーソナライズしていくための力が別に必要となるということを書いていくことになるか。

- 言語コミュニケーション能力は表面に現れた言葉遣いだけでは捉えきれず、状況や目的を認知する力や、論理的思考力を背後に必要とする。ただし、指針は言語使用レベルで表す方が分かりやすい。社会の各分野における状況や目的ごとにシーンを想定し、そこで展開する望ましいコミュニケーション行動と望ましい言葉の表現（振る舞い）を例示する。それらをテンプレート化してはどうか。

6. 4 成果物の公表・周知の仕方について

- ◇ 具体的な成果物を考えるにしても、冊子がいいのか、文化庁のウェブページにシートを載せて使ってもらった方がいいのか検討する必要がある。
- ◇ 若い世代や世代間コミュニケーションのギャップを感じている方が触れられるような普及方法を考える必要がある
- ◇ 文化庁のウェブサイトで、コミュニケーション能力開発ツールやコミュニケーションの考え方などを整理して示すということも必要である。