

## 成果物の構成について（素案）

仮題：「伝え合うための言語コミュニケーション（力）」

伝え合うことに課題を感じている人々に対して、より良い言語コミュニケーションのための力を身に付けるための具体的なヒントを提案する。また、これからの時代において、望ましく伝え合うために必要な考え方を、社会全体に向けて提示する。

### 目次

#### はじめに

伝え合うことに関する基本的な認識

- 1．なぜ、伝え合うことについて検討するのか 報告の狙い
- 2．言語による伝え合いは、どのように行われているか  
これからの社会に求められる伝え合い
  - 1．これからの社会に求められる伝え合いの在り方
  - 2．言語コミュニケーションにおける四つの工夫 言葉の事故を防ぐために  
様々な伝え合い（ケーススタディー，Q & A）

#### 概要

#### はじめに

- ・国語施策の流れと報告に至るまでの経緯等。

伝え合うことに関する基本的な認識

- 1．なぜ、伝え合うことについて検討するのか 報告の狙い
  - (1) 「コミュニケーション」という言葉に寄せられる期待
    - ・「コミュニケーション」に寄せられる期待。
    - ・「コミュニケーション能力」は魔法のつえか。
  - (2) 他者は自分とは違う 伝え合いの前提
    - ・人はそれぞれ異なった存在であり、（知識，能力，コミュニケーション観など。）  
伝え合いは他者との異なりを踏まえて歩み寄ろうとし、お互いの情報や気持ちを共有する作業。
    - ・互いに対する期待を、知って満たそうとする努力の上に、伝え合いは成立。
    - ・「コミュニケーション」に正解はないため、難しいと感じるのは当然。
  - (3) なぜ、今、伝え合うことを見直す必要があるのか 言語環境の変化
    - ・多様性を重視した考え方が進む一方で、都市化，国際化，情報化などの進展により、伝え合おうとする他者との異なりが大きくなる傾向。
    - ・情報化の進展による言語環境の変化によって伝え合う機会が圧倒的に増えたことに伴い、言語コミュニケーションに関する課題を意識させられる機会も増加。

- ・非対面によるテキストでの伝え合い(メール, SNS等)が言語コミュニケーションの大きな部分を担うようになった結果,対面や電話での伝え合いに対する意識が変化。

- ・特に,世代間のコミュニケーション観の相違が拡大。

#### (4) 報告の狙い

- ・伝え合いの中心を担う言語コミュニケーションに関する課題を対象として検討。
- ・伝え合うことに課題を感じている人々に対して,言語コミュニケーションのための具体的なヒントを提案。
- ・これからの時代における伝え合いの在り方についての考え方を社会全体に提案。

## 2. 言語による伝え合いは,どのように行われているか

### (1) 伝え合いを構成する要素

- ・伝え合いの置かれる環境
- ・伝え合いを行う人(伝え合いの参加者)
- ・伝え合う内容(「情報(事実)」と「気持ち(感情,気分)」)
- ・言語,パラ言語,記号等
- ・参照される既存の知識
- ・動機付け 等

### (2) 伝え合いの双方向性と一回性

- ・送信と受信の一体性,受信の側面の重要性と責任
- ・一つ一つの伝え合いは,1回限りのもの

### (3) 伝え合いを成立させる上での重要な要素

- ・「他者意識」  
伝え合いの相手について,以下のような点を理解するために働かせる意識。

- ・伝え合う相手自身の情報(年齢,性,地域,専門性 等)

- ・相手との関係性

- ・話題に対する相手の態度(動機)や知識

- ・ワーキングメモリー(情報を一時的に保って作業するための記憶領域)

- ・(言語に関する)能力

- ・言語以外の要素の働き 等

- ・「メタ認知」

- ・自分の伝え合いの在り方を観察しながら,目的に合わせてコントロールする心の働き。具体的には,他者の応対から相手の理解の程度を推測しながら,自身のコミュニケーション行動を客観的に吟味しつつ,最適になるように調整することなど。

- ・参照される既存の知識

- ・言語的な知識

- ・社会的な知識

- ・相手に関する知識

- ・事物に関する知識 等

### (4) 伝え合いのモデル

- ・専門家(知識のある人)と非専門家(知識を持たない人)の対面における話

し言葉による伝え合い等を、伝え合いの典型として取り上げ、その過程を分析的に記述する。（専門家（知識のある人）と非専門家（知識を持たない人）の伝え合いを取り上げるとすれば、医師 - 患者、教師 - 学生、上司 - 部下、親 - 子、自治会役員 - 転入者などが考えられるか。以下は、例として、医師が患者に対し、病状を説明する際の伝え合いの過程を、一部示すもの。）

- 1 医師は発信の側面において、病気の治癒のために、患者に病状を理解してほしいという動機付けがある。
- 2 患者は受信の側面において、病気の治癒のために、病状について知りたいという動機付けがある。
- 3 医師は、患者が医療関係者ではない一般の人であり、病気についての知識を持っていないであろうと推測する。
- 4 そのため、医師は自分の心的辞書にアクセスし、医療関係者でない人も分かる語彙や表現、例などを探す。
- 5 医師は、適当だと判断した言語情報を、適切と考えられる構成に組み立て、適当だと思える声の大きさ、早さ、などによって発信する。
- 6 患者は、医師から受け取った内容を自身の既有知識を参照しつつ理解する。
- 7 患者は、受信したこと、理解したことを伝え、「伝え合い」が成立する。

患者が受信し理解したことを伝える、又は、単にうなづくことなどによって、医師は手応えを得ることができ、更に患者と話をする上での動機付けを得る。こうして、1に戻る。

あるいは、7で自分の理解の程度、状態を伝えた患者が、その後、1の発信の側面に立って、伝え合いが進む場合がある。

一方、次のような問題が起こるおそれもあり、そのような場合には、患者が誤解に基づいた行動をとってしまうことがある。

- ・患者が説明を理解できず、さらに、そのことを伝えたり、質問したりしないままにする。
- ・患者が説明を理解できないにもかかわらず、相手に遠慮して言い出せない。
- ・そもそも医師の説明が分かりにくい。
- ・患者が説明を理解していないにもかかわらず理解したと誤解する。

#### (5) 伝え合う方法と媒体

- ・対面の伝え合い
- ・非対面の伝え合い
- ・話し言葉、書き言葉、打ち言葉

## これからの社会に求められる伝え合い

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り、言語環境も大きく変化している。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、言葉を使って伝え合うこと（言語コミュニケーション）が欠かせない。

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。伝え合いのためには、どのような在り方が求められるのか、ヒントとなる考え方をここに提示し、共に考えるきっかけとしたい。

### 1. これからの社会に求められる伝え合いの在り方

案1 人と言語環境の多様性を踏まえ、正確さ、分かりやすさ、他者への配慮のバランスの取れた表現で、的確で豊かな伝え合いを実現する。

案2 誰もが異なった存在であることを理解し、正確で分かりやすく、ふさわしさと気遣いのある言葉によって、的確な伝え合いを実現する。

国語分科会の「考え方」を一文で示す。

「前提 工夫 目的の実現」という文構成にする。

「考え方」の一文を示した後、その内容について説明する。

#### \* 「前提」部分について

- ・ 互いの異なり（多様性）のみを前提として示すか、情報化等による言語環境の変化を併せ示すか。
- ・ 「価値観の多様化、言語環境の変化を踏まえ、それぞれが持っている言葉に対する感覚を尊重しつつ」、「互いの異なりを認識し、言語環境の変化を踏まえながら」等の案もあり。
- ・ 「他者意識」の必要性を加えるべきとの意見もあり。

#### \* 「工夫」部分について

- ・ 次節で示す「工夫」との関連を考慮する。（現在は「四つの工夫」）
- ・ 四つの工夫を情報に対する配慮と他者の気持ちに対する配慮の二つにまとめるという意見もあり。

#### \* 「目的」部分について

- ・ 「より良いコミュニケーションを実現する。」等の案もあり。
- ・ 「的確な伝え合い」= 伝え合う情報に対する配慮（正確さ、分かりやすさ）、他者の気持ちに対する配慮のバランスが取れた伝え合い。
- ・ 「豊かな伝え合い」を加えるか。

## 2. 言語コミュニケーションにおける四つの工夫 言葉の事故を防ぐために

- ・前節「1. これからの社会に求められる伝え合いの在り方」に示した考え方のうち、「工夫」の部分を中心に、より具体的に説明し、 の内容につなげる。
- ・「現代社会における敬意表現」の枠組みを発展させ、円滑な伝え合いを実現するための言語コミュニケーションにおける四つの工夫（正確さ、分かりやすさ、ふさわしさ、気遣い）を示す。
- ・発信と受信が（表裏）一体であることから、発信と受信についてまとめて述べる。
- ・伝え合う内容と対他者への意識の両面について、共通事項、話し言葉、書き言葉、打ち言葉に分けて述べる。
- ・それぞれの工夫とメディア選択との関係について述べる。

対 情報	意味に関わる部分	伝え合う情報を過不足なく正確に	正確に
		他者にとって分かりやすい言葉、表現を用いて	分かりやすく
対 気持ち	形式・スタイル	他者の気持ちや場面に対してふさわしい語や話題の選択、取り上げ方によって	配慮して
		他者を気遣った（敬意や親しみなどを示す）言い方を用いて	

### （1）伝え合う情報を過不足なく正確に

- ・専門家と非専門家の伝え合いにおける工夫
- ・組織の中での伝え合いにおける工夫
- ・言葉の意味の揺れへの対応（「気が置けない」など）等

### （2）他者にとって分かりやすい言葉、表現を用いて

- ・文章・談話の論理的構成に関する工夫
- ・官公庁の言葉、公用文など、不特定多数を対象とした伝え合いにおける工夫
- ・他者の知識や理解力への歩み寄り 等

### （3）他者の気持ちや場面に対してふさわしい語や話題の選択、取り上げ方によって

- ・テーマ、内容、話題等のふさわしさに関する工夫
- ・取り上げる具体例等のふさわしさに関する工夫
- ・語選択のふさわしさに関する工夫

### （4）他者を気遣った（敬意や親しみなどを示す）言い方を用いて

- ・敬語の使用（「敬語の指針」の補足）
- ・敬語以外の表現に関する工夫（「現代社会における敬意表現」の補足）
- ・言葉の豊かさ、機能美に関する工夫 等

## 様々な伝え合い（ケーススタディー）

Q & A形式で、具体的な問題を取り上げ、解決のヒントを示す。その上で、関連する事項についての解説を行う。以下は、Q & Aをどのように構造化するかについての例。（取り上げる問いを決定後、更に検討。）

具体例は網羅的に取り上げることを目指すのではなく、他の場合にも応用可能な典型例を示すにとどめる。

### （１）正確な言葉遣い（表現のレベル）...誤りなく理解し合う

規範：正書法

- 1) マスコミにおける規範
- 2) 公用文など、不特定多数への伝達
- 3) 仮名、漢字、送り仮名、数字などの表記
- 4) 区切り符号、記号等の使い方

相場観：ゆるやかな正書法

- 1) 漢字の使い方
- 2) よく聞く・見る言い方

誤解を防ぐ：音声、文法、語彙選択

- 1) 音声に関わる誤解
  - ・聞き違い
  - ・同音異義語
- 2) 文法に関わる誤解
  - ・語順
- 3) 語の選択に関わる誤解

### （２）分かりやすい言葉遣い（内容のレベル）...円滑に理解し合う

知識の差

- 1) 簡潔さ 詳細さ
- 2) 平易さ 厳密さ

文章・談話構成（アウトライン）

- 1) 論理的に伝え合う
- 2) 分かりやすく伝え合う

談話標識（ディスコース・マーカー）

- 1) 接続詞
- 2) 指示語
- 3) つなぎ言葉（フィラー）

### （３）適切な言葉遣い（伝達のレベル）...良好な人間関係を保つ

受け手志向（送り手と受け手の関係性）

- 1) 上下関係：
  - ・上司 部下
  - ・先輩 後輩，

- ・ 対顧客
- ・ 敬語の使い方

2) 親疎関係:

- ・ 初対面 親しい,
- ・ ウチ ソト,
- ・ 心理的距離

コミュニティー志向 ( 集団としての送り手・受け手 )

- 1) 地理: 方言
- 2) 世代: 新語・若者言葉
- 3) 専門: 外来語・専門用語
- 4) 所属: 学校・職場・地域

目的志向 ( 発話の機能 )

- 1) 行為要求機能: 指示・命令・依頼
- 2) 交渉機能: 受諾・断り・保留・同意・反論
- 3) 問題解決機能: 相談・提案・議論・忠告
- 4) 社交機能: 感謝・謝罪・挨拶・ほめ
- 5) 情報伝達機能: 報告・連絡・説明・説得

場面志向 ( 発話が行われている場 )

- 1) 改まった場面
- 2) 砕けた場面

媒体志向 ( 書き言葉はジャンル, 話し言葉はツール )

- 1) ジャンル: 論文・レポート, 企画書・報告書, エッセイ
- 2) 電話: 社内電話, 家電 ( いえでん ), 携帯電話
- 3) インターネット: ウェブページ, メール
- 4) 打ち言葉: ブログ, SNS

概要

概要及びモデル図等の提示。