

# 石黒委員 御発表資料

# コミュニケーションの 考え方

石黒圭

国立国語研究所教授

一橋大学大学院連携教授

1

## コミュニケーションをめぐる議論の前提

### • 本発表の目的

言語学の立場から**コミュニケーションの論点を整理**し、今後の議論を実りあるものにする。

### • 議論の前提

本分科会の性格上、最終的にある種の指針を示すことが想定されるが、コミュニケーションは参加者の**個性と多様性**がベースになる以上、その指針は「こうすべきだ」という**べきだ論**ではなく、「こんな方法もあるよね」という**選択肢提示論**が望ましい。

コミュニケーションにあるのは**正解**ではなく**最適解**であり、選択肢を提示するさいには、その**効果と弊害**を併記する必要がある。

2

# コミュニケーションの定義

- コミュニケーションの定義

(抽象的には) **伝え合い**

(本分科会としては) **日本語による情報と感情の意思疎通**

(平易に表現すると) **言葉による中身と気持ちのやりとり**

- コミュニケーションの社会通念

**円滑**であることが理想とされる

**調和**を重視することが求められる

経団連の調査で、新入社員に求める能力の第1位が12年連続でコミュニケーション能力とされるのも、そこに理由がありそう。

3

---

# コミュニケーションの分類

- コミュニケーションの (ひいては言語の) **2側面**

**情報**の伝達

**感情**の伝達

- **情報の伝達**で重要なのは

**わかりやすさ**...易しさ

**正確**に書かれ、**迅速**に処理できる情報提示が求められる。

- **感情の伝達**で重要なのは

**こちよさ**...優しさ

**失礼**にならず、かつ、**親しみ**を感じる表現選択が求められる。

4

# どこを焦点化するか

- 広義のコミュニケーションは

「聞く」「話す」「読む」「書く」という四技能を含む。

- 狭義のコミュニケーションは

書き言葉（文字）よりも**話し言葉**（音声）。理解（受信）よりも**表現**（発信）。つまり、「**話す**」を中心に考えられやすい。

	話し言葉	書き言葉
表現	<b>話す</b> (感情伝達重視)	<b>書く</b> (情報伝達重視)
理解	<b>聞く</b> (感情伝達重視)	<b>読む</b> (情報伝達重視)

5

## 話し言葉のコミュニケーション

- 狭義コミュニケーション「話す」

書き言葉（文字）→**話し言葉**

理解（受信）→**表現**

情報の伝達（中身「何を」）→**感情の伝達**（気持ち「どう」）

独話（monologue）→**対話**（dialogue）

- 言語学の立場から見た「話す」の四つの観点

① **社会言語学**の観点

② **心理的距離**の観点（**他者との調整**：コミュニケーションの目的①）

③ **社会的制約**の観点（**社会との調整**：コミュニケーションの目的②）

④ **発話機能**の観点（**目的の達成**：コミュニケーションの目的③）

**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**。

6

## ① 社会言語学の観点

- どこで（地域／場面）誰が（主体）誰に（関係）何のために（機能）何をつうじて（媒体）何について（話題）何をどう話すか？
- 地域：言語／方言
- 場面：生活場面／学習場面／仕事場面
- 主体：性／年代／職業／階層／思想etc.
- 関係：上下関係／親疎関係
- 機能：感謝／謝罪／指示／依頼／受諾／断り／提案／相談etc.
- 媒体：音声（対面／放送etc.）／文字（新聞／ネットetc.）
- 話題：難解・平易／重い・軽いetc.

7

## ② 心理的距離の観点（他者との調整）

### • ポライトネス理論の考え方

話し手は、心理的な距離を縮める方法で親しさを、心理的な距離を遠ざける方法で丁寧さを表し、人間関係を良好に保とうとする。いわば、なれなれしさとよそよそしさのせめぎあい。

### • ポライトネス理論のインパクト

丁寧さという敬語使用だけでなく、親しさという敬語不使用（タメ語など）にも意義を見いだしたことで、丁寧さ一辺倒の従来の敬語論を凌駕するものとなった。

日本語の敬語を、聞き手にたいする敬意ではなく、参加者間の心理的な距離を軸として捉えることが可能になった。

8

# アクセルとブレーキ

## ・信頼関係の醸成

相手との心の距離を、無理なく自然に縮めることが重要。そのためには、心のアクセルとブレーキの踏み分けが必要。

**アクセル**：コミュニケーションにたいする強い姿勢、良く言えば積極的、悪く言えば厚かましい姿勢を表す。

**ブレーキ**：コミュニケーションにたいする弱い姿勢、良く言えば控えめ、悪く言えば遠慮しすぎの姿勢を表す。

**アクセルのふかしすぎ**：相手を怒らせたり、傷つけたり、困らせたりし、コミュニケーション上の事故を起こしやすい。

**ブレーキを踏みすぎ**：相手の心にいっこうに近づけず、いつまで経っても、目的地にたどり着けない。

# なれなれしさとよそよそしさ

## なれなれしさ

初めまして。高橋由紀で～す。〇〇商事のOL2年目なんだ。ゆきりんって呼んでね。で、お名前は？白鳥春香？ わー、かわいい名前、芸能人みたい♪ 今日1日よろしくね、春香ちゃん！



「なれなれしい」  
アクセルちゃん

- 関係→近い
- 態度→厚かましい
- 姿勢→積極的
- 配慮→欠ける
- 干渉→過ざる
- 口数→にぎやか

## よそよそしさ

初めまして。私、高橋由紀と申します。〇〇商事の入社2年目です。失礼ですが、お名前を伺ってもよろしいでしょうか。白鳥春香さんとおっしゃるんですか。今日1日どうぞよろしくお願ひします。



「よそよそしい」  
ブレーキさん

- 関係→遠い
- 態度→遠慮しすぎ
- 姿勢→控えめ
- 配慮→過剰
- 干渉→しない
- 口数→もの靜か

### ③ 社会的制約の観点（社会との調整）

#### ・コミュニケーションの社会的側面

ポライトネス理論に見られる話し手と聞き手という関係に基づく意志による調整とは別に、コミュニケーション上従うべき**社会的制約**というものもある。

子どもは言いたいことを自由に言えるが、大人、とくに社会人は**社会的制約**のなかで言いたいことをなかなか言えない。

しかし、配慮の行き届いた、角の立たない言い方を選択することで、自分の**言いたいことが言える**環境が整う。

上の立場にある人の批判につながることは言いにくいだが、言い方を工夫すれば言える。敬語は言いたいことを言えるようにする弱者の武器とも考えられ、そこに**敬語の存在意義**もある。

11

## 言いたいことと言えること

#### ・思っても言わないこと（頭のなかの言語フィルター）

本音と建て前：自分の意見をどこまで出すか（**主張**）、相手の意見にどこまで譲るか（**譲歩**）、人は試行錯誤を日々繰り返す。

→コミュニケーションは**歩み寄り**である。上司にあえて物申すことも、部下に意見を言わせることもコミュニケーションである。**円滑なコミュニケーション**とは**自由に意見を交わすこと**であって、上意下達をスムーズにすることではない。

**コミュニケーションの社会問題**：行きすぎた自己主張は**モンスター**や**ハラスメント**の温床となり、行きすぎた譲歩は**同調圧力**や**忖度による萎縮**を加速させる。

→少なくとも**言葉の暴力**は指針のなかで注意喚起が必要。

12

# 本音を飲みこみながら生きる社会人

本音と建て前

聞えよがし

13

## ④ 発話機能の観点（目的の達成）

### • 「話す」コミュニケーションの二つのタイプ

**目的遂行型**：何か目的を達成するための発話。

**関係形成型**：話すこと自体が目的（社交を目的とした雑談）。

### • 目的に応じた機能

**感謝／謝罪／指示／依頼／受諾／断り／提案／相談**etc.

### • 機能のなかのバリエーション

さまざまな言い方と機能横断的な表現（**あたかも表現**）。

### • （参考）書き言葉におけるジャンル

**説明文／意見文／報告文／記録文／物語文／宣伝文**etc.

14



# 感謝を表す場合

## ・謝意を示す多様な表現（著書をもたらした場合）

**お礼**：ありがとう／ありがとうございます／感謝いたします／心からお礼申し上げます

**お詫び**：すみません／申しわけありません／恐縮しております／恐れ入ります

**恩恵**：ご惠贈／温かいお心遣い／助かります／ありがとうございます

**感想**：読みやすかったです／勉強になりました／心に響きました／まわりの人にも勧めたくなる面白さです

**リスク**：きれいな装丁ですね／時間ができたら読んでみます／参考にさせていただきます／取り急ぎお礼まで

15

# まとめ

- ・狭義コミュニケーションは、感情の伝達を重視した話し言葉の表現を指し、今回はそこに焦点化するのがわかりやすそう。
- ・コミュニケーションには正解はなく、あるのは最適解なので、最終形の指針は、選択肢提示型が望ましい。
- ・選択肢を提示する場合、リストになることが予想されるが、それは単なるリストではなく、社会言語学的な見地から、心理的距離（とくに上下関係・親疎関係）、社会的制約、発話機能（目的別の言い方）に配慮した整理がなされ、それに合った例文と、そうした言い方の効果と弊害が併記される必要がある。
- ・もちろん個人の提案には限界がある。各メンバーからお立場に応じた多様な観点が提示され、議論が深まることを期待したい。

16

## 追記

- 第22期国語審議会「現代社会における敬意表現」（2000年）を読み直して、それを越えることの難しさを悟った。今回の小委員会の議論がその二番煎じにならない工夫が必要である。
- かりにリスト化の方向性を探る場合、敬意表現については文化審議会答申「敬語の指針」（2007）との関係が問題になる。
- 今回は機能別のリスト化を提案したが、場面別（学校、企業、役所、病院、メディアetc.）や媒体別（新聞・雑誌、社内文書、ウェブサイト、メール、SNS etc.）のリスト化も考えられる。
- 人称表現（「あなた」「そちら」「〇〇さん」「ママ」「部長」「被災者の皆さん」）の選択や、ハラスメントや差別につながるコミュニケーション上の社会的問題に集中することも考えられる。

17

## 参考文献

- 石黒圭(2015)『心を引き寄せる大人の伝え方集中講義』サンクチュアリ出版
- 石黒圭(2013)『日本語は「空気」が決めるー社会言語学入門』光文社
- 井出祥子(2006)『わきまへの語用論』大修館書店
- 蒲谷宏(2013)『待遇コミュニケーション論』大修館書店
- 滝浦真人(2005)『日本の敬語論ーポライトネス理論からの再検討』大修館書店
- ブラウン・P&レヴィンソン・S・C(2011)『ポライトネスー言語使用における、ある普遍現象』研究社（原著は1987年）
- 話題の達人倶楽部編(2012)『できる大人のモノの言い方大全』青春出版社

18