

## 国語課題小委員会の審議状況について（経過報告）（案）

今期の文化審議会国語分科会国語課題小委員会では、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、「4 コミュニケーションの在り方について」及び「3 言葉遣いについて」を取り上げ、検討を進めてきた。これまでに、8名の委員及び2名の外部有識者からコミュニケーションの在り方や言葉遣いに関するヒアリングを実施し、その上で意見交換を行った。以下に、審議の経過報告として、成果物の作成に向けての考え方とヒアリング及び意見交換の概要を示した。

## 「コミュニケーションの在り方及び言葉遣いについて」に関する成果物作成に向けて

## 「伝え合う言語コミュニケーション力」（仮題・案）

成果物の概要とイメージ

コミュニケーションの在り方のうち、言語に関わる問題を扱う。

日本語を母語とする人々を直接の対象とする

これまで実施したヒアリングと意見交換に基づき、コミュニケーションの在り方及び言葉遣いについての基本的な考え方を示す。

基本的な考え方とともに、それらに基づいた具体的事例を示す。具体例は網羅的にではなく、他の場合にも応用可能な典型例を示すにとどめる。

分量は「敬語の指針」程度とする。

対面コミュニケーション（話し言葉が中心）、非対面コミュニケーション（書き言葉、打ち言葉（情報機器を介して交わされる言葉など）が中心。）の双方を対象とする。

基本的な考え方の枠組み

「コミュニケーション」という用語に、万能感や過剰な意識が寄せられてきたことへの反省に基づいて検討を進める。

円滑な伝え合いを実現するための言葉に関する考え方や工夫について、具体性を伴った提案を行う。

近年の国語施策において、コミュニケーションに関する言及のある「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）などを踏まえ、それらを補いつつ、これ

まで十分に検討されてこなかった点を中心に取り上げる。その際、「現代社会における敬意表現」における次の整理を参考とする。(下線は新たに付した。)

#### 言葉遣いの中の敬意表現

##### 1 円滑なコミュニケーションと敬意表現

社会生活は人と人とのコミュニケーションによって成り立っている。コミュニケーションとは我々が伝えたい情報や、自分自身の考え、気持ちをお互いに伝え合うことである。コミュニケーションを円滑に行うこと、すなわち話し手が伝えたいことを摩擦を起こさずに確実に相手に伝えることによって、社会の中で自分を生かし、安定した社会生活を送ることが可能となる。そのためには言葉遣いの上で次のような工夫が必要である。

まず、伝えたい内容を正確にまた過不足なく伝えるための工夫がある。例えば、文の主語と述語的的確な対応、理由と結論などの論理的な対応、目的に応じた文章や談話の適切な組立てなどである。

次に、伝えたいことを平明で的確に表現するための工夫がある。例えば、一般になじみの薄い外来語や専門語などの難解な用語、あるいは整理されていない複雑な談話構成などは避けて、内容を理解しやすい平明な言葉遣いを的確に選ぶことである。

これらは、主として情報や考えを論理的に述べ、分かりやすく伝えるという面で円滑なコミュニケーションを支える言葉遣いの工夫である。

ここで取り上げる敬意表現は、以上のような工夫とともに、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である。すなわち、自分自身の考えを言葉で確実に伝えつつ、相手や場面への配慮を示す敬意表現を使うことによって、円滑なコミュニケーションが可能となる。我々は敬意表現によって、人間関係や社会生活をより円滑にすることができるのである。

#### 取り上げる論点の候補 言葉に関する事故を防ぐ、より良い伝え合いのための工夫

「コミュニケーション」、「コミュニケーション能力」の捉え方

- ・「コミュニケーション」、「コミュニケーション能力」という用語に寄せられる過剰な意識
- ・「コミュニケーション」、「コミュニケーション能力」の様々な側面 等

伝え合いに関する基本的な考え方

- ・ 伝え合いにおける二つの側面（分かりやすさ / 感じの良さ）
- ・ 伝える力における二つの側面（論理的説得 / 感覚への訴え）
- ・ 伝え合いにおける「正確さ」、「分かりやすさ」、「気遣い」のバランス（正確さ、分かりやすさ、気遣いは、三すくみのような関係にあり、どれもが常に同じように実現するわけではない。）
- ・ 伝え合いの一回性と個別性（「いつでも、誰に対しても感じが良い」といった伝え合いはない。）
- ・ 「分かりやすさ」と「正確さ、スピード感、丁寧さ、斬新さ」との対立 等

他者意識の重要性

- ・ 伝え合いの相手（相手自身、話題に対する相手の態度、ワーキングメモリー、能力等）をはじめとする他者への意識
- ・ 歩み寄りと寛容性

- ・外面に表れにくい心的活動への意識 等
- 伝え合いの双方向性
- ・言われたことを理解する力
  - ・能動的な受信の力
  - ・伝え合いにおける受信側の働きの重要性 等
- 伝え合いにおいて隔たりの要因となる場合があるものの整理
- ・世代差，性差，地域差 等
- 媒体（メディア）と伝え合いの関係
- ・打ち言葉の状況とその在り方
  - ・不特定多数に向けた文書等の在り方 等
- 所属する集団（組織・地域・国際社会）と伝え合いの関係
- ・集団内の理解を深め，共に新たなものを創り出す伝え合いの在り方 等
- 目的と機能に応じた伝え合いの在り方
- ・感謝，謝罪，指示，依頼，受諾，断り，提案，相談 等
- 「正確さ」と「分かりやすさ」
- ・基礎的な言語力の必要性
  - ・専門用語の使い方（専門家と非専門家の伝え合い）
  - ・官公庁の言葉，公用文の在り方
  - ・外来語・片仮名語の使い方
  - ・漢字の使い方
  - ・敬体と常体の使い方
  - ・言い換えや書き換えの工夫とその功罪
  - ・「やさしい日本語」との関係（日本語を母国語としない人々への発信）等
- 日本語の「美しさ」と「豊かさ」
- ・言葉の機能美
  - ・初対面の相手の呼び方
  - ・挨拶の言葉の在り方
  - ・言語資源としての方言 等
- 「正しい」日本語とは（言葉の「相場観」）
- ・言葉の意味の揺れ（「気が置けない」など）
  - ・規範と慣用の関係（いわゆる「ら抜き」など）
  - ・言葉に関する寛容さの必要について
  - ・ひな形（テンプレート）の活用 等
- 感じ良く伝えるための工夫
- ・積極的な（厚かましい）言葉と控えめな（遠慮しすぎの）言葉
  - ・心理的距離の取り方
  - ・敬語の適切な使用 等
- 話し言葉の技術
- ・話し言葉の二つのタイプ（計画性を有する独話／複数で即興的に作り上げる対話）
  - ・話のフレームと予告表現（伝わるかどうかは，話し始めで決まる）

- ・話し言葉における段落（箱の並べ方と全体の構造）
- ・分かりやすい談話の組立て（メタ言語表現の働き）
- ・聞き手の知識の見積り（情報量の差異を埋めるものとしての言葉）
- ・フィラー（会話中に表れる「ええと」、「んん」などの言葉）の功罪（適度な冗長性／無用なつなぎ言葉）
- ・相づちの功罪（感心／上の空、「なるほど」や「確かに」等の言葉が与える印象）
- ・接続詞の功罪（論理性／主張の押し付け）
- ・うまく言い表せないときの工夫 等

#### 具体的な言葉遣いの問題

- ・「させていただく」、「ございます」
- ・「なので」
- ・謙譲語 「まいる」、「申す」、「おる」の尊敬語化
- ・先回り表現（「いつもきれいに御使用いただき、ありがとうございます。」）等

#### 誤解が生じやすい言葉の使い方に関する整理

- ・高文脈文化による誤解
- ・語順，主述の関係，修飾被修飾の関係等による誤解
- ・接続詞の使い方による誤解 等

#### 表記，記号，文書の体裁等に関する整理

- ・「 」、 「 」、 「～」、 「…」、 「？」、 「！」等の使い方
- ・「打ち言葉」（メール等）の書式
- ・外国の人名・地名等の表記
- ・振り仮名（ルビ）の使い方
- ・複合語の送り仮名の使い方
- ・数字の表記（算用数字と漢数字）の使い方
- ・原稿用紙の使い方 等

#### 学校教育との関係

- ・学習指導要領との関係 等

#### 全体のイメージの図示

- ・例）「言葉の森」でそれぞれの用途に応じた「言葉のかご」を持つ人々が，様々な「言葉の実」を集め，いろいろな方法で調理（表現）する姿 等

## 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

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。（は委員及び有識者からのヒアリングで述べられた内容。 は意見交換で述べられた内容。 は有識者からのヒアリングで述べられた内容。）

### 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、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、小委員会を出す成果物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・確認していったり、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いだすことができた。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る。

コミュニケーションにおける失敗を引き起こす問題として，察しを求める言葉／様々に解釈される言葉／語順と解釈／主述の関係／修飾・並列の関係／方言による違い／接続詞の使い方／敬語などが挙げられる。コミュニケーション上の失敗例や成功例を言葉に即したレベルで分類し，示してはどうか。

コミュニケーションの問題は，それぞれ結局はパーソナルな問題になり，それぞれのコミュニケーション観によって何が問題になるかも変わる。媒体別に分類して考えるのはどうか。ウェブなどでは，役所にしても企業にしても，情報の取りにくいものが少なくない。媒体ごとにどのような問題があるのか，主に公の言葉を対象として見ていくという方法もある。その中で対人について見る面があってもいい。

## 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，どういったアクセルがあり，ど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ことが必要である。

皆が「伝え合い」に対して意識的になることが必要である。それとともに言葉に寛容になること，日本語が得意でない人々に配慮した言葉のユニバーサルデザイン化，時代の変化に応じた言葉の交通整理が望まれる。

## 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。

対象を絞るのでなく、皆が伝え合いに対して意識的になること、伝える側、受ける側、それを次に伝える場合、それぞれの関係性において意識的であろうという態度を持つようになることが「言葉のユニバーサルデザイン」であると思う。

基本的には日本語を母語とする人を対象とするが、そうでない人々に対しても配慮した内容とすべきである。

## 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のかの問題よりも、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の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。

#### 4.2 分かりやすさ、正確さ、受信者への配慮のバランスについて

新聞に代表されるような、不特定多数に向けた書き言葉において、言葉をどのように言い換えているかを整理すると、「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。

表現においては、分かりやすくあること、正確であること、受信者への気遣いがあることという三つが、それぞれの限界を知り、抑制し合いながらバランスをとっていく関係であると言える。

#### 4.3 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。

#### 4.4 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、それを用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。

#### 4.5 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など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て、分かって、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、会社であっても学校であっても、全てに共通する概論が組み立てられるのではないか。

#### 4.6 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が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。

若い人たちは、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おいて、うまく話せ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。

#### 4.7 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。

#### 4.8 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を論じるのであれば、敬語の用い方に限るのではなく、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良い方向に行くといったことにまで広げていく必要がある。どう収斂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って、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。

丁寧体・普通体も分化しており、敬語自体に変化が見られている。

#### 4.9 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を合体させていく必要があるのではないか。

#### 4.10 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。

#### 4.11 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扱うべき。

#### 4.12 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。

ある集団の中にいると癒される、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。

#### 4.13 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。

#### 4.14 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ですが、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。

#### 4.15 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。

#### 4.16 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<sup>ちゅう</sup>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。

方言のことは成果物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。

#### 4.17 言語コミュニケーションに関わる事故を減らすという観点について

コミュニケーションでの失敗例と対策について整理してはどうか。察しの文化、語順や主述、修飾・並列の関係、方言の違い、接続詞の使い方などによって、言葉の解釈が難しくなったり、論理が変わったりする場合があります、失敗が起こりやすい。

#### 4.18 表記記号の用法の整理について

学校で使用される国語科の教科書で「？」を使うことが避けられている。「！」なども含め、必要に応じて用いることができるよう、整理し直してはどうか。そのほか「・」、「」、「～」、「…」、「:」、「;」などの記号の用法が曖昧である。これらについて整理することも考えられる。

### 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<sup>かい</sup>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もある。

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はあるが、事例紹介だけではハウツー本ようになってしまう。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、具体的な課題についての提案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

最後にまとめる成果物は、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提言として示す必要がある。

### 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プ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，ウェブ上でループ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ライズして，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プリックを作っていけるのではないかな。

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ようにならないよう，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な。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な。

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，成果物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える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。

## 7.(企業の求める)「コミュニケーション能力」の内容について(有識者からのヒアリング)

企業のトップ及び人事担当者計32名に行ったインタビュー調査の結果、ビジネスの領域において企業が期待する「コミュニケーション能力」は、次のように分析できる。

### 1. コミュニケーションの双方向性

- ・発信力と受信力のバランスがとれている。

### 2. 発信力

- ・話の核とタイミングを押さえ、論理立てて話すことで、相手に要点を明確に伝えることができる。(発信の仕方)
- ・本質を理解した上で発信でき、相手を話に巻き込むことができる。(話の展開への積極的関与)

### 3. アクティブ・リスニング

- ・積極的に相手の話を理解しようという姿勢を持ち、不明なことは明確にする。

### 4. コミュニケーションの基盤

- ・組織の一員として倫理観と礼節を持って意思疎通が行える。(倫理観, 礼節)
- ・ある程度の自己開示によって、相手との距離を近づけることができる。(開示力)
- ・対立を恐れず伝えるべきことをしっかりと伝える。(能動性)
- ・全体像をきちんと把握し、周囲の状況を客観的に捉えることができる。(全体像を把握する能力)
- ・自分の言いたいこと、言うべきことをしっかりと文章で表すことができる。(文章力)

### 5. 率直性

- ・遺恨を残さず率直に話すことができる。

### 6. 曖昧さの回避

- ・物事を曖昧にせず、結論を明確にする。

### 7. 報告の重要性

- ・タイミング, 順番, 中身の信ぴょう性などに配慮し、データに基づき論理的に報告をする。

企業のトップたちは、コミュニケーション能力を倫理観なども含んだ全人的な能力として捉えている。分類した個々の能力は独立したものではなく、お互いが相互作用的に影響し合い、らせん的に向上していくものであり、それらのバランスが取れた状態になって、初めて「コミュニケーション能力がある」と言えることになる。したがって、短期間の研修や人事考課などを通して簡単に改善できるものではなく、日常生活における習慣や努力によって習得されるものである。

コミュニケーションには四つの要素、バーバル・ボーカル(音声言語, Verbal/Vocal), バーバル・ノンボーカル(非音声言語, Verbal/Non-Vocal), ノンバーバル・ボーカル(パラランゲージ(周辺言語), Non-Verbal/Vocal), ノンバーバル・ノンボーカル(非音声非言語, Non-Verbal/Non-Vocal)がある。

四つの要素を五感(視覚, 聴覚, 触覚, 嗅覚, 味覚)の働きとの関係で捉えると、直接的には言葉を用いない領域であるノンバーバル・ボーカル, ノンバーバル・ノンボーカルの要素も非常に重要であることが理解される。

北海道内で実施した調査において、コミュニケーション能力の豊かな人はどのような人であるかを尋ねたところ、「人見知りせず、明るく、話し上手・聞き上手で、場の雰囲気を読み、気配りの



ある人」といった回答が多く、行動や態度など、外に表れる部分に意識が向いている傾向がある。一方、「相手の心の内を想像し、受け入れ、言外の部分を読み取ること」のような心的活動や、「言葉遣いへの配慮」など言語の使用の在り方については、意識されにくい傾向がある。

これから社会人になろうとする大学生は、コミュニケーション能力を身に付けていると自己評価する一方で、企業の側では、不足していると考えられる傾向がある。両者の意識の違いを分析するには、全体的な能力として捉えられがちであるコミュニケーション能力について、その諸側面を取り出し、構成概念として分類した上で、どこが食い違っているのか、どこを是正すればよいのか、考えていく必要がある。

これから社会人になろうとする大学生は、コミュニケーション能力の諸側面のうち、「良い聞き手としての態度」（相手の話す内容を正確に理解しようと努める、理解や共感していることを示そうとする、じっくり話を聴く）、「相手への共感」（仕草や表情から感情を酌み取る、相手の気持ちを察する、相手の立場になって考える）、「相手・状況への適応」（その場の雰囲気を読む、相手や状況に応じて表現を選んで話す）などの側面については自己評価が高い傾向があるが、企業側の評価は低い。これらは、心の中、頭の中で行う活動であるため、他の人がどの程度行っているのかが見えにくく、意識しにくい側面である。

一方、大学生は、「表出・発信」（自分の意見や考えを分かりやすく相手に伝える、自分の感情や気持ちをうまく伝える）、「社交性」（人見知りせず積極的に人と関わる、誰とでもうまくやっていくことができる、初対面の人とも気軽に話ができる）、「会話運用能力」（割り込んだり沈黙せずに会話ができる）などの側面については自己評価が低い傾向があり、企業側の評価とも一致する。これらは、行動に表れ、他の人はできているのに自分はできていないなどの比較ができるため、意識されやすい側面である。

企業は個人の特性と対人行動や会話運用を関連するものとして捉える（「いつも笑顔で人見知りしない人は、初対面でも気軽に話すことができ、会話のスムーズな展開にも努力する」など）のに対し、大学生は別の側面として捉える傾向がある。同様に、企業は察しの能力と伝える能力を関連するものとして捉える（「相手の立場に立ち、感情を察することができる人は、自分の考えや気持ちをうまく、解りやすく伝えられる」など）のに対し、大学生は別の側面として捉える傾向がある。

「コミュニケーション」は「魔法の杖<sup>つえ</sup>」であるという期待感が、企業の側にも学生の側にもあるように感じられる。国語分科会は、コミュニケーションというのは魔法の杖ではないということを示すのか、それとも、コミュニケーションを細かい項目に分けるなどして、魔法の杖の作り方を示すのか。いずれにしても、コミュニケーション能力さえ高ければよい、という考え方については、再考を促すべきであろう。

無理やり一つの能力としてまとめられているが、本来、コミュニケーション能力というものは、複雑で広く深いものである。その内容を科学的に説明し、分かるようにしていくことが望ましい。必要なのは、その中のどの部分が弱いのか、どの部分に強みがあるのかを知り、バランスをとっていくことだと理解されれば、「魔法の杖」といった誤解が弱まるのではない。

コミュニケーションにおいては、受け手の側の能動的な働きが重要である。コミュニケーションをコントロールしているのは、実は送り手よりも受け手であるといった発想で、コミュニケーションの在り方を見直していけるとよい。

コミュニケーションは非常に多くの側面を持っており、どの側面についてもうまくこなすという人はなかなかいない。話すのは下手だが話していて気持ちのいい人がいるように、それぞれの良さ

というものがある。コミュニケーション能力という一つの言葉でくくるのではなく、側面ごとにきちんと分けて考えていくことで、更に磨いていくべき部分などが理解されるのではないか。

発信能力のほとんどは受信能力に掛かっているとも言われる。受動と能動、受信と発信とを別のもので考えるのではなく、受ける側である場合にも、例えば「能動的に聴く」といった態度が必要である。コミュニケーション能力が高いと言われる人たちは、総じて能動的受信力が高い。

コミュニケーション能力は様々な要素の組合せである。基礎能力として必要な最低限の能力というものはあるが、自分の強みがどの要素にあるのかを発見する気付きを経て、その人の特性に合わせたトレーニングを行うことができれば、改善されていく。そのためにも、まずは、自分の現在のコミュニケーション能力を把握することが必要である。

コミュニケーションという用語の中身については、様々な解釈がある。要素や評価に関する枠組みがはっきり示されればより社会の取組が進むかもしれないが、提言や指針を示すということに対しては慎重に取り組まれるべきである。何をもちいて枠組みとするか、指針とするかというのは、非常に難しい。

児童生徒の質問力をどのように伸ばすかということに関連して、大学生と接していると、小学校や中学校で、難しい対人関係を乗り越えてきているという印象を受けることが多い。人と人との関わる場面や力関係などに、何となく不安を感じてきているのではないか。教育の場において、伸び伸びとした雰囲気があれば、質問をすることに対する消極的な心構えは改善されていくのではないかと考えることがある。

幼いときから、言葉のスイッチング能力、相手や場面によって言葉遣いを変える能力について教育しておくことが大切である。女性の方が比較的コミュニケーション能力が高いと言われるのは、男性よりも子供の頃から言葉遣いについて注意される機会が比較的多いことが関係していると考えられる。

コミュニケーションの原点は知的好奇心以外にない。決まったものをちゃんと覚える、ちゃんと書けるようになることに力を入れるだけではなく、「何でだろう」という気持ちを伸ばすことが必要である。

## 国語課題小委員会における今期の審議経過

### 【国語課題小委員会】

第1回：平成28年 5月13日（木） 文化庁第2会議室	11:10-11:30
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（月） 文部科学省第2会議室	13:55-16:00
コミュニケーションの在り方及び言葉遣いに関するこれまでの施策等について ヒアリング（入部明子 委員）	
第3回：平成28年 7月21日（木） 文化庁特別会議室	10:00-12:00
コミュニケーションの在り方及び言葉遣いについて ヒアリング（石黒 圭 委員，塩田雄大 委員）	
第4回：平成28年 9月 9日（金） 文化庁特別会議室	10:00-12:00
コミュニケーションの在り方及び言葉遣いについて ヒアリング（福田由紀 委員，田中ゆかり 委員）	
第5回：平成28年10月 7日（金） 文部科学省第2会議室	10:00-12:00
コミュニケーションの在り方及び言葉遣いについて ヒアリング（山元悦子 委員，関根健一 委員）	
第6回：平成28年11月25日（金） 文部科学省第2会議室	15:00-17:00
コミュニケーションの在り方及び言葉遣いについて 国語に関する世論調査について ヒアリング（森山卓郎 委員）	
第7回：平成29年 1月25日（火） 文部科学省第2会議室	10:00-12:00
コミュニケーションの在り方及び言葉遣いについて 有識者からのヒアリング（芳賀日登美 氏，町田佳世子 氏）	
第8回：平成29年 2月20日（月） 文部科学省第2会議室	14:00-16:00
コミュニケーションの在り方及び言葉遣いについて 審議経過報告案について	

【国語課題小委員会打合せ会】

第1回：平成29年 1月20日（金） 文化庁特別会議室	17:00-19:15
-----------------------------	-------------

成果物の示し方について

第2回：平成29年 2月 7日（火） 文部科学省5F4会議室	15:00-17:00
--------------------------------	-------------

成果物の示し方について

審議経過報告案について

第3回：平成29年 3月13日（月） 文化庁特別会議室	10:00-12:00（予定）
-----------------------------	-----------------

成果物の示し方について