

成果物の構成について（素案） Ver.1.2

仮題：「伝え合いのための言語コミュニケーション」

目次

はじめに

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 伝え合いとは
- 3 伝え合いについての現代の課題
- 4 伝え合いの方法の広がり

これからの社会に求められる言葉による伝え合い(言語コミュニケーション)の在り方

- 1 伝え合いについての課題を解決するために
- 2 言葉による伝え合いにおける四つの観点
- 3 四つの観点を生かすために

様々な伝え合い（言葉による伝え合いに関するQ & A）

概要

はじめに

国語施策の経緯等

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、気持ちをやり取りし、互いの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。

伝え合いに完全な正解はない。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」、「距離の心地良さ」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。

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) コミュニケーションの重視

コミュニケーションをめぐる力が重要視されている。関連する書籍が数多く出版されているほか、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をめぐ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、「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。

学校教育でも、旧来の学力観の中心となっていた知識や技能だけでなく、思考力・判断力・表現力などが重視され、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は魔法のつえか

しかし、コミュニケーションやコミュニケーションをめぐる力は、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。

まず、どういったコミュニケーションが望ましいと言えるのか、社会全体としての「正解」はない。例えば「コミュニケーション能力」とは、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あれば、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。時と場合、使う人によって意味するところが変わる用語であり、誰もが同じようなイメージを分かち合っているわけではない。

また、円滑なコミュニケーションは、個々人が何らかの力を身に付けていれば達成されるというわけではない。実際のコミュニケーションは必ず複数の人によって行われ、その都度、参加する人たち皆で一緒に築かれる。コミュニケーションがうまくいった、あるいはいかなかった理由を、安易に誰か個人の持っている能力のよしあしに帰することはできない。一つ一つの課題について、コミュニケーションに関わる人それぞれが、皆、責任を負っていることを意識する必要がある。

さらに、現代のコミュニケーションは、そのための媒体や手段が多様になっており、それらを臨機応変に選び、時には幾つかを併せ用いながら行われている。使用されるメディアの変化は速く、生活様式や年代などによって、選ばれるものが変わってくるだけでなく、人によって、得意な方法が異なっている面もある。コミュニケーションの在り方は、多様な媒体や手段によって影響を受けるものである。

では、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だろうか。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、互いについて共通理解を深めていくことを、伝え合い、という言葉で表していく。

2 伝え合いとは

(1) 互いに対する理解を深めるために、情報や考え、気持ちをやり取りする

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、互いについて理解し合い、その理解を深めることである。伝え合いの中核にあるのは、言葉による伝え合い(言語コミュニケーション)である。ただし、伝え合いは、言葉の周辺にあるもの、例えば、声量、声の質、話す速さなどによっても、加えて、視線、表情、姿勢、身振りなど、いわゆる言葉以外のものによっても行われる。

伝え合いは、参加する人それぞれが、送り手の側に立つことと受け手の側に立つことを切り替えながら進められる。例えば、対面の話し言葉による伝え合いにおいては、どんな瞬間にも、一方の役割だけを固定的に果たしているわけではない。送り手は、話をしながらも相手の相づちの仕方や表情の変化を観察し、うまく伝わっているかどうか読み取ろうとする。また、受け手も、相手の言葉を聴きながら、自身がどのくらい話を理解しているかを伝えるように様々な反応を示し、よく分からないときには、質問などを挟んで送り手の側に立つ。

伝え合いは、言い換えれば受け止め合いであるとも言える。このようなやり取りを通して、両者は送り手と受け手の役割を切り替えながら、互いに協力して伝えなかったことを共有し、理解し合うことができる。

一方、文章などの書き言葉においては、対面による話し言葉の伝え合いのようなはっきりした双方向性があるわけではない。それでも、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の情報を補いながら読むことによって理解を共有するという点で、対面の場合と共通するところがある。さらに、SNSなどのテキストのやり取りにおいては、広い意味での書き言葉でありながら、リアルタイムにやり取りが行われるということがあるという点で、話し言葉に近い双方向性が見られる。こうした、書き言葉と話し言葉の間に位置するような伝え合いの手段を、打ち言葉、ということができる。

そして、どのような伝え合いにおいても、うまく理解し合えれば新たな伝え合いへの動機が生まれ、理解し合えなかった場合には誤解を残したままになるなど、それ以降の伝え合いに影響することがある。

(2) 異なりを踏まえて歩み寄り、受け止め合う

人は、それぞれが全く別の存在であるため、自分と相手との異なりを十分に意識した上でないと、情報や考え、気持ちをやり取りすることは難しい。さらに、互いにその違いを乗り越えて歩み寄ろうとしなければ、円滑な伝え合いは実現しない。相手の聞く力や理解する力、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と期待しているのかを想像し、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、歩み寄りが行われる。伝え合いは、互いの歩み寄りの上に成り立っている。

もちろん、歩み寄りとは、相手に意見を合わせるばかりで、自分を押し殺すといった意味ではない。お互いに理解し合うための地ならし、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。

また、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。そのため、各々の用いる言葉が意図したとおりに受け止められているとは限らないことを、いつも意識しておく必要がある。この点で、送り手は常に受け手の反応を見るが、受け手もまた、自分が話をよく聞こうとしていることや理解の度合いなどを、相手に伝わるよう表現することが求められる。伝え合いがうまくいくかどうかについては、一般的に、送り手の側が問題にされることが多いが、受け手の在り方によっても大きく左右されるものであり、その役割と責任は送り手と同じように大きい。

(3) 状況を把握し調整する

自分の参加している伝え合いにおいては、その伝え合いがどのように行われているか、状況を俯瞰的によく観察し、目的に合わせて伝え合いの全体を調整しようとするのが重要である。

そのためには、自分が相手に対して、どのような言葉や態度、表情などによって応じているのか、どのような様子で語っているのかなど、客観的な意識を持つことが必要である。それとともに、伝え合いがどのような段階に達しているのか、互いの理解がどこまで共有されようとしているのかなどを把握するよう努め、伝え合いができるだけ良い状態になるよう調整することが求められる。

(4) 伝え合いを難しく感じるのは自然なこと

人は皆、異なった存在であるという前提に立てば、伝え合いは常に手探りで行われるものであり、こうしておけば間違いはないというような近道はない。事前にどれだけ準備したとしても、伝え合いの場面や相手、状況などによって、その都度の対応が求められる。伝えた情報や気持ちが、いつでもそれぞれの意図のとおりを受け止められるとは限らないのである。

伝えたいことが相手にそのとおり伝わらなかつたり、受け取ったことが相手の意図と違ってしまったりするということは、日頃から多くの人を経験しており、いつでも、また、誰にでも起こることがある。常にうまく伝え合うことができて当たり前ということはなく、伝え合いを難しく感じるのは自然なことである。

とはいえ、より良い伝え合いは、言葉による伝え合い、つまり、言語コミュニケーションの在り方を工夫することによって達成できることが多い。次節では、これからの時代における望ましい伝え合いの在り方について考えるための前提として、伝え合いに関する現代の課題を見ていくこととする。

3 伝え合いについての現代の課題

(1) 社会の多様化、他者との異なりの拡大

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、見ず知らずの他者と交流することも可能である。伝え合うとする他者と自身との間の異なりは、以前よりも大きくなり、お互いに受け止め合うことも、その分難しくなっているおそれがある。

さらに、察し合いの文化などとも言われる意識が、現代の伝え合いを妨げている面がある。

「国際社会に対応する日本語の在り方」（平成12年 国語審議会答申）には、「日本人は伝統的に、言葉で言い尽くさずに互いに察し合うことに価値を置いてきた。これは、我が国の歴史の中で培われた、日本人同士が共有する感性、思考方法、行動様式などにわたる種々の同質性を前提に、少ない言葉で効率的に意思の疎通を図ろうとする習慣に伴うものである。／しかし、異なる文化的、社会的背景を持つ人と接する場合には、相手の察しに頼る従来の日本的な表現方法では意思が通じにくく、誤解を生みやすい。」との指摘がある。「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。これからの時代は、同質性よりも異なりや多様性があることに注意し、簡単には伝わらないこともよくあるといった認識に立つことが求められている。

（2）理解し合うことが難しい人とのやり取り

社会の多様化と情報化によって、考え方や意見などにおいて、理解し合うことが難しい人や相いれない面がある人との間でのやり取りが生じる場合がある。

一つは、専門家と一般の人々との関係である。様々な分野で高度な専門性が求められるようになってきている現代においては、かつて伝え合う機会が必ずしも多くなかった専門家とそれ以外の一般の人との間で、直接のやり取りが生じるようになった。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。

また、他者との異なりがよりはっきりと表れる場合として、政治的な立場、宗教や信条の違いなどがある。お互いの主張や考え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、多くの人がそのためのヒントを求めている。

一方で、いわゆるヘイトスピーチのように、特定の人物や団体、民族、国家などに対して、攻撃的で憎しみをあおるような言葉が一方的に投げ付けられるといった状況が問題になることもある。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、どのように対処することができるのか、うまく距離を置き、場合によっては避難するといったことも含め、考えておくことが望ましい。

（3）個人の意識と社会全体に対する認識の食い違い

「コミュニケーション能力」への期待が高まる中で、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。自分の言葉や言葉の使い方に気を付けているという人は多く、しかも増加している。各個人が言葉遣いに敏感になっているという傾向がある一方で、社会全体の国語をめぐる関心や知識・能力に関しては、以前よりも低下していると感じる人が、向上していると感じる人よりも多くなっている。言葉や言葉遣いについて、個人の意識と社会全体に対する認識との間に、食い違いが見られる。

伝え合いのための力を身に付け、しっかりと自己表現することを望みながらも、実際には、誤りや言葉遣いが十分でないことを指摘されることを恐れて、萎縮しながら自身の言葉を気にしている人が少なくない。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。

言葉や言葉の使い方に対する個人の意識の高まりが、社会全体の望ましい伝え合いの在り方につながっていくことが期待される。

（4）世代ごとの伝え合いに関する意識の相違

伝え合いや言葉遣いに対する意識については、世代間で異なる傾向が見られる。

「コミュニケーション能力」は、大学生や社会人になる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。実際、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なっている。また、伝え合いがうまくいかなかった経験について、若い年代の方が、その原因を自分の問題として捉えようとする傾向や、相手や場面に応じて、自分の態度を変えようとしたり、自分とは考えの違う人に対して、柔軟な態度を取ろうとしたりする傾向がある。

一方で、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いるという人が多くなっている。自分とは考えの違う人に対して関わりを持たないようにするような傾向も若い年代に比べて強い。伝え合いにおいて、相手に合わせようという意識は、若い世代により強く見られるという現状がある。

ただし、相手の意見に合わせ、自分の考え方を押し隠してしまえば、伝え合いのための歩み寄りとは異なってしまふ。相手や場面に応じて変わるということ自体が「コミュニケーション能力」なのではない。自身の考えや気持ちを伝えるための土台としての歩み寄りを意識する必要もある。

学生や社会に出て間もない人々が、伝え合いの力を身に付けるために努力することが大切なのは言うまでもない。だが、それとともに、知識や経験、理解力が十分である人々が、それらをこれから身に付けようとする人々に歩み寄る必要もある。自分の考え方や気持ちに従うことを若い年代の人たちに対して求めているか、彼らが他者に合わせようとする傾向があることを踏まえた上で見直し、共通理解を図るよう努めることが期待される。伝え合いについては、全ての年代に深く関わる課題として、改めて見直される必要がある。

(5) 情報化の進展による伝え合いの変化 P

(6) 対面コミュニケーションに対する意識の変化 P

4 伝え合いの方法の広がり P

これからの社会に求められる伝え合いの在り方

1 伝え合いについての課題を解決するために

2 言語コミュニケーションにおける四つの観点

的確な言語コミュニケーションの条件とは、言葉における「正確さ」、「分かりやすさ」、「ふさわしさ」、「距離の心地良さ」の四つの要素が、それぞれを生かしつつ、他と支え合う状態であると考えられる。

これらの要素は、支え合うだけではなく、対立する側面もある。相手や場面、状況によって、どの要素を優先し、あるいは控えるのか、そのバランスをとることとなる。

観点	正確に	分かりやすく	ふさわしさ	距離の心地良さ
留意事項	その情報は必要かつ十分か 信頼できる証拠に基づいているか 誤解を生じさせないか	互いに分かる言葉を使っているか 独りよがりの表現になっていないか	違和感・不快感を抱かせるおそれはないか 場面に合った言葉を使っているか	互いに遠ざかりすぎたり、近づきすぎたりしていないか（敬意と親しみのバランスがとれているか）
	言葉のルールにのっとっているか	互いの知識や理解力を洞察しているか	豊かな語彙があるか	互いの言葉に対して寛容であるか
	正確に伝えるための語彙が使われているか	必要な言い換えがなされているか		自分らしさが表れているか

3 四つの観点を生かすために

(1) 正確に ...伝え合う情報を過不足なく誤解が生じないように

- ・ 専門家と非専門家の伝え合いにおける工夫
- ・ 誤解を防ぐ伝え合いの工夫
- ・ 言葉の意味の揺れへの対応
- ・ 「必要な語彙」に関する考え方 等

(2) 分かりやすく ...互いが理解できるように

- ・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
- ・他者と自身との異なりを踏まえた，互いの知識や理解力に対する洞察 等

(3) ふさわしく ...互いに受け入れやすいように

- ・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
- ・感じの良い語選択のための工夫 等

(4) 距離を心地良く ...互いの距離をうまくとって（敬意や親しみのバランスをとって）

- ・敬語の使用に関する工夫（「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）
- ・自分らしさを表す工夫 等

様々な伝え合い（言葉による伝え合いに関するQ & A）

Q＝ 敬語への意識

部下に週末の予定を聞いたら「テニスをさせていただき予定です。」という答えが返ってきたので、「何にでも「させていただき」を付けるものじゃない。」と注意しました。最近、敬語を正しく使えない人が多くなっている気がします。きれいな敬語を使いたいという気持ちがないのでしょうか。

A 人々の敬語に対する意識が低くなっているわけではありません。もし、誰かが敬語をうまく使えないとしても、敬語を用いる環境に慣れていないだけで、本当は、きちんと身に付けたいと考えているかもしれません。過剰な表現はそのような気持ちから生じる場合もあります。

Q＝ 言葉の用法の変化

会議で「営業に対してもっと檄を飛ばしてほしい。」と発言したところ、後で上司に「檄を飛ばす」の使い方が間違っていたぞ。」と言われ、本来の意味を教えられました。書籍や新聞などでも私と同じ使い方をしているのをよく見ますから、決して間違いではないと思うのですが。

A 言葉の用法は変化することがあります。本来とは異なっても、既に広く用いられ、辞書等でも取り上げられているような場合に、それを誤りであると考えする必要はないでしょう。特に、全世代にわたって本来の意味で使う人が少なくなっている語の本来の意味にこだわり過ぎると、意思疎通が難しくなります。ただし、本来の意味を大切にしている人がいることにも留意する必要があります。新しい用法が定着しつつあっても、元々の意味を知っておくのが望ましいでしょう。

Q＝ 言葉の用法の変化

取引先から「計画が煮詰まった」と聞かされて、てっきり予定が頓挫したのかと思ったら、全く反対に、最終的な段階にまで進んでいるという意味だと知りました。このような言葉に関する勘違いは避けられないものなのでしょうか。

A 言葉の用法は変化することがあります。特に、変化の最中にある場合には、誤解の原因になりかねません。特に、「煮詰まる」のように、ちょうど反対の意味になるような変化をしているものには注意が必要です。変化の途上にある語の中には、年配の人と若者との間で、捉え方が異なっていることもあるので、相手がどのように理解しているかに注意しながら使いましょう。

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。どうしたらいいのでしょうか。

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、分かりやすい言葉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、「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、その言葉のすぐ後に意味を添えたり注を付けたりして、伝え合いを円滑にしましょう。

Q ■ 書き言葉に用いる記号や符号

横書きの文書の読点には、カンマ(、)を使っている場合とテン(、)を使っている場合があります。使い分けがあるのでしょうか。また、「？」や「！」を日本語の文章に使うのは誤りであるというのは本当ですか。

A 横書きで公用文を作成する際には、読点にカンマを用いるという原則があります。しかし、現在は、公用文でもテンを用いることが多く、一つの文書の中で混在することがなければ、どちらを使っても問題ありません。「？」や「！」は、公用文や法令などでは原則として使われませんが、一般の文章を書く際には用いることができますし、実際に、広く使われています。

Q ■ 地域の言葉

住んでいる地域の方言を使った方がいいのでしょうか。また、どこかの方言をその地域外の人を使うことについては、どのように考えればいいのでしょうか。

A 社会の在り方が大きく変化し、生まれてから一度もその土地を離れて暮らしたことの少ない人は少なくなりました。つまり、「住んでいる土地」の持つ意味も、どこを「地元」と感ずるのかも人それぞれという時代を私たちは生きていることになります。そう考えると、自然に使っている場合とはもかく、自分自身がどう考えるかによって「住んでいる地域の言葉」を使うかどうかは決めるほかありません。その土地に由来しない人々が地域の言葉を使うことに対しては、これもまた場面や内容によりけりですが、「方言」を使う効能もあるので、寛容に受けとめるのが適当でしょう。

Q ■ 対面コミュニケーションの難しさ

情報化社会以降に生まれた若い世代の人々は、対面での言語コミュニケーションを苦手としているように感じます。どのように受け止め、対処するとよいのでしょうか。

A 若い世代が対面コミュニケーションを苦手としているというはっきりしたデータはありません。しかし、インターネットの普及とそれに伴う新しい媒体の登場によってコミュニケーションの在り方が大きく変化し、対面を必要としない日常的なコミュニケーションが可能な時代となりました。それに伴い、かつては対面で行うほかなかった振る舞いをSNSなどでも行えるようになったことから、若い世代は対面コミュニケーションが「苦手」という見方が出てきたのかもしれませんが、また、若者自身も対面に限らずコミュニケーションに対する苦手意識もあるようです。その背景には、いつでもどこでもコミュニケーションが可能となったため、他者の反応を過剰に意識せざるを得ない状況に置かれていることで生ずる不安があるように思えます。

Q ■ 打ち言葉とは

SNSなどに使われる文体，表現，絵文字などを「打ち言葉」ということがあるようですが，従来の書き言葉とは，どのように異なっているのでしょうか。

A キーボードやキーパッドからの文字入力に基づくコミュニケーションで用いる言葉を「打ち言葉」と総称します。文字を用いる点では「書き言葉」的ですが，携帯メールやSNSなどを用いた私的場面における頻繁で短い言葉のやりとりでは，くだけた「話し言葉」的文体が用いられます。また，顔を合わせての会話では表情や声の調子という言語外の情報を互いに読み解きながらやりとりをしますが，「書き言葉」にはそれらの情報が欠落しています。「打ち言葉」ではその欠落を補うために顔文字や絵文字といった代替手段が発達してきました。従来の「話し言葉」「書き言葉」とは異なる「打ち言葉」独特の表現ツールや技法，コミュニケーションの方法も登場しつつあります。

Q ■ 言語コミュニケーションを支える要素

言葉による伝え合い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」，「受け入れやすさ」，「距離の程良さ」の四つに整理できます。コミュニケーションに正解はありません。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。

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，受け止め合うことができるのが「正確な伝え合い」です。ただし，「正確さ」ばかりにこだわると，「分かりやすさ」や「受け入れやすさ」が損なわれる場合があります。

Q ■ 正確に伝え合うための語彙力

正確に伝え合うためには語彙力が重要だと言われますが，できるだけたくさんの言葉を知っていればいいということでしょうか。

A 必要な語彙は，どんな職業に就いているか，何を専門とするか，また，どんな趣味を持っているかなどによって異なります。また，分野ごとに必要な言葉を身に付けるとともに，一般的に知っておくべき言葉を覚えておくことも求められます。一般的な語彙の目安としては，常用漢字表にある漢字によって構成される言葉を学んでおくといいいでしょう。

Q＝ 専門用語の使い方

ある分野について、専門家とそうでない一般の人とが伝え合う場合に、それぞれどのようなことに気を付けたらよいでしょうか。

A 専門家でない一般の人に対して、なじみのない専門用語を使うと、意味を分かってもらえなかったり、誤解されたりするおそれがあります。できるだけ日常的な言葉に言い換えるべきです。ただし、専門用語を使わないと伝えられない内容もあります。その場合は、丁寧な説明を添え、かみ砕いて説明するよう手間を惜しんではなりません。また、一般の人の側も、そうした重要な概念を表す専門用語については、理解する努力が必要です。

Q＝ 受け入れやすく伝え合う

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

A 言語コミュニケーションを円滑に行うには、伝え合う相手の気持ちに配慮する必要があります。敬語を使って相手を立てたり、親しみを込めた言葉遣いで配慮を示したりするだけでなく、伝える情報そのものについても、相手や状況にふさわしい話題や言葉を選ぶことが大切です。

Q＝ 相手の話を理解するために

相手の話をうまく理解するためには、どのようなことに気を付けたらいいでしょうか。

A まずは、しっかりと注意して聞くことです。それでも、理解できないときには、相手の話に明確でないところがあるか、その内容が自分にとって新しい情報であるために、推測することも難しいのかもしれませんが。理解できた部分とできなかった部分を相手に伝え、質問する必要があります。傾聴の姿勢を見せていれば、相手も不快に思わずに質問に答えてくれるでしょう。

Q＝ 相手に理解してもらうために

自分の話を相手にうまく伝えられません。「話が難しい」とか「話が飛ぶ」などによく言われてしまいます。どうしたら、きちんと伝えられるのでしょうか。

A 自分の話がうまく伝わらない理由には、幾つかあります。例えば、使っている語彙の問題、主語や目的語を明確に表していないなどの文法上の問題、話の流れが急に変わってしまうといった文脈の問題があります。相手がよく使っている語彙に言い換えたり、誰が何をどうしたということをはっきりと話したりしましょう。また、話が飛んでしまうのは、聞き手には前の話題と今の話題のつながりがわからないためです。そのつながりを説明する必要があります。

Q = 論理的に伝え合う

「論理的」とはどういうことでしょうか。また、論理的に伝え合うには、どのようなことを心掛ければいいでしょうか。

A 論理的であることの一歩の条件は、聞き手や読み手が「そうなのか(関心)」「なるほど(理解)」「それもそうだ(共感)」「それは間違いない(確信)」と段階的に納得できることです。そのような論理的な伝え合いのためには、日頃から様々なテーマについて自分の考えを持ち、日々の体験や経験に意義を見出すよう心掛け、真偽を見極めながら確かな情報を収集しましょう。

Q = 文章や話の分かりやすい組立て

文章や話を分かりやすくするための組立ての条件には、どのようなことがありますか。

A 文章でも、話す場合でも、最初に結論を簡潔に述べるか、結論の伏線となるような問題提起をしておくといいでしょう。その上で、結論の根拠となる具体的な論点を幾つか挙げて説明し、結論が妥当であることを段階的に明らかにしていくという方法があります。

Q = 分かりやすく伝え合う

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

A 話し手が聞き手に伝えている言葉が、聞き手の持つ知識や洞察力の範囲で、十分に理解できるものになっていることです。「分かりやすい」言葉にするには、コミュニケーションの際に、話し手は必要な言い換えを用いて、難しい表現や独りよがりの表現を避けることが大切です。

Q = 互いの知識や理解の差を埋める

「分かりやすく」伝え合うために、互いの知識や情報の差を埋める上で、どのようなことに気を付けると良いでしょうか。

A 「分かりやすく」伝え合うためには、互いの知識や情報の差を埋めるために、相手の反応や確認の質問などを用いて、自分の伝えている言葉を聞き手がどこまで理解できているか注意することが必要です。そして、聞き手の理解が確認できたら、共有すべき知識や情報を分かりやすく示すことも大切です。

Q = 書き言葉と話し言葉の違い

分かりやすく伝え合う上で、書き言葉と話し言葉では、それぞれどのようなことに注意する必要がありますか。

A 書き言葉は文字で書かれており、繰り返し読むことができます。一方、話し言葉は音声で話されており、繰り返し聞くことは困難です。そこで、書き言葉は、目から意味の取りやすい文字遣いにすること、話し言葉は耳から意味の取りやすい言葉選びをすることが大切です。

Q = 言葉の選択で注意すること

相手に受け入れてもらいやすく、感じのいい伝え合いをするためには、言葉の選び方についてどんなことに気を付けたらいいのでしょうか。

A 文法や意味の面で誤りがなく、また適度な距離をとるための敬語をきちんと使っていても、結果的に相手の気分を害してしまうことがあります。例えば、「近くまで参りましたので、ついでに寄らせていただきました。」といった表現は、表面上は正確で分かりやすく、また敬語を使って相手を立てる形になっています。しかし、この「ついでに」という言葉は、たとえそのとおりなのだとしても、そう言われた人にとっては気分が良くないのではないのでしょうか。

Q = 受け入れにくい言い方

相手が受け入れにくく、感じの悪い言い方や言葉遣いには、どのようなものがあるのでしょうか。具体的に教えてください。

A 感じの悪い言い方というのは、一個の単語として本来にそのような性質を帯びているものよりも、きわめて普通の単語を複数組み合わせることで結果的にそのようなニュアンスが生じてしまっているもののほうがはるかに多く、到底ここで挙げ尽くすことはできません。次に示すものをきっかけとして、いろいろなことを考えて感じ取る練習を試してみるのもいいかもしれません。

Q = 伝え合う情報と互いへの配慮のバランス

ふだんの人間関係を壊してしまうことを恐れて、自分の意見が十分に言えないことがあります。両方とも生かすにはどうしたらいいのでしょうか。

A これは、誰にとってもやはり難しいことなのです。苦手意識を持つ必要はありません。「私はあなたの敵ではありませんよ」というシグナルを発しながら会話を進めていくのが、一つの方法でしょう。

Q = 言葉の誤解を防ぐ

自分の言ったことが、思ったとおりに相手に伝わらないことや、相手の発言の意図をうまく受けとれないことがあります。言葉の誤解を防ぐには、どのようなことに注意したらいいのでしょうか。また、誤解が生じる原因にはどのようなものがあるのでしょうか。

A 伝え合いでの誤解とは、ちょっとしたことで、いつも起きるおそれがあるものです。誤解の生じる原因としては、音声の聞き違い、同音語との取り違い、文法に関わる行き違い（語順、主語 - 述語の関係、修飾 - 被修飾の関係等）、状況ごとの言葉の選び方による行き違いなどが挙げられます。情報内容に関する誤解以外に、感情に関わる誤解などにも注意が必要です。