

「伝え合いのための言語コミュニケーション（仮題）」 （審議経過報告素案）

目次

はじめに

- I 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
- II これからの社会における伝え合い
 - 1 伝え合いについての現代の課題
 - 2 これからの伝え合いの在り方
- III 言葉による伝え合いのために
 - 1 言葉による伝え合いの四つの要素
 - 2 様々な伝え合い（言葉による伝え合いのためのQ&A）

はじめに

第16期及び17期の文化審議会国語分科会（以下「分科会」という。）は、その下に国語課題小委員会と日本語教育小委員会を設置し、それぞれの課題について審議してきた。このうち、国語課題小委員会においては、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、「3 言葉遣いについて」及び「4 コミュニケーションの在り方について」を取り上げ、平成28年5月13日以来、計13回の小委員会（このほかに計10回の国語課題小委員会主査打合せ会）を開催して、検討を進めてきた。

上記の分科会報告が示す3と4とは互いに関係が深く、「言葉遣い」の問題は、広い概念として捉えた「コミュニケーションの在り方」に含まれるとも考えられる。よって、二つを別の問題として分けて検討するのではなく、両者を共に審議の対象とすることとし、主としてコミュニケーションの在り方に関する観点に基づき、検討を進めてきた。その際には、平成7年度から文化庁が実施してきた「国語に関する世論調査」の結果データが活用されるとともに、「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）の考え方によりつつ、それを補うことが意識された。

ここに示す「伝え合うための言語コミュニケーション（仮題）」（審議経過報告）は、以上の経緯を踏まえ、これまで国語課題小委員会ではなされてきた審議経過をまとめたものである。

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、気持ちを互いにやり取りし、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。

伝え合いには常に正解があるわけではない。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」、「敬意と親しさ」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。

I 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) 重要視されるコミュニケーション

◇社会は「コミュニケーション能力」を求めている

コミュニケーションをめぐる力が重要視されている。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に関す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、学業成績からだけでは測れない「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。コミュニケーションに関連する書籍も数多く出版されている。

◇教育でも対話が重視されている

学校教育でも、思考力・判断力・表現力などを重視し、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をどう捉えるか

◇コミュニケーションは魔法のつえではない

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。

◇様々なイメージがある

そもそもコミュニケーションという用語については、人によって意味や用法、抱いているイメージが異なる。「コミュニケーション能力」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いれば、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。

◇一人では成り立たない

また、個々人が何らかの力を身に付けていれば円滑なコミュニケーションが達成されるわけではない。コミュニケーションは複数の人間が参加して、初めて成立するものであり、うまくいったかどうかを、安易に誰か個人の持っている能力に帰することはできない。様々な課題を考えるに当たっては、コミュニケーションに関わる人それぞれが、皆、責任を負っているのである。

◇媒体や手段が多様化している

さらに、現代のコミュニケーションのために用いられる媒体が多様化しており、年代や生活様式、個人の好みなどによって、選ばれる手段も異なる。どのような媒体、手段を採るかで、コミュニケーションに寄せる期待も変わってくるであろう。

◇コミュニケーションのうちの「伝え合い」に注目する

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であろうか。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、様々な意味合いやイメージ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という働きに注目し、これを「伝え合い」という言葉で表していく。

2 伝え合いとは

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、理解し合い、その理解を深めることである。伝え合いは、①言葉によるもの②言葉の周辺にあるもの（声量や声の質、話す速度など）③いわゆる言葉以外のもの（表情、姿勢、視線など）を組み合わせで行われる。

（1）伝え合いとは受け止め合いでもある

◇送り手、受け手は常に入れ替わる

伝え合いは、送り手（話し手、書き手）と受け手（聞き手、読み手）の間で行われるが、その役割は固定されたものではない。常に役割を切り替えながら、共通の理解を目指していく。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。

◇話し言葉による伝え合い

話し言葉による伝え合いでは、話し手は、話しながら相手の相づちの仕方や声、対面であれば表情などの変化を観察し、うまく伝わっているかどうかを読み取ろうとする。聞き手は、聞きながら自分がどのくらい話が理解できたかについて、相手が気付くように反応を返し、よく分からないときには、質問することで送り手の側に立つ。そして、質問を受けた側は、言い換えや説明をする機会を得ることになる。このように、送受の役割を入れ替えつつ、話しながらも反応を受け止め、聞きながらも理解の度合いなどを伝えている。

◇書き言葉、打ち言葉による伝え合い

書き言葉による伝え合いでも、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。

SNSなどのテキストのやり取りは、文字に表すという点では書き言葉に入り、即時的に

やり取りされるといふ点では話し言葉に近い。キーを打って伝える、こうしたいわば「打ち言葉」は、かつてはなかった新しい伝え合いの形だが、互いに理解を深めていくための受け止め合いであることは変わらない。

◇伝え合いは続く

伝え合いは、やり取りが済めばそれで終わりというわけではない。うまく理解し合えれば新たな伝え合いへとつながるが、理解し合えなかった場合には誤解を残したままになり、それ以降の伝え合いに支障を及ぼすこともある。

(2) 異なりを踏まえて歩み寄る

◇自分と相手が異なった存在であることを理解する

人は、それぞれが全く別の存在である。自分と相手との異なりを十分に意識し、互いにその違いを乗り越えて歩み寄らなければ、円滑な伝え合いは実現しない。

◇歩み寄りを共通理解への地ならしとして捉える

歩み寄りとは、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行われる。

歩み寄りといっても、相手におもんばかって意見を合わせ、自分を押し殺すのではない。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。

◇受け手も大きな役割を果たしている

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。送り手は自分の言葉が意図したとおりに受け止められるとは限らないことを、いつも意識しておかなければならない。また、受け手も送り手の意図を理解するように努め、分からないときには随時、そのことを送り手に知らせるなどの配慮が必要となる。伝え合いがうまくいくかどうかは、送り手の在り方に注目が集まりがちだが、受け手の役割と責任も同じように大きい。

◇客観的な視点から状況を把握し調整する

送り手、受け手というそれぞれの役割をこなすだけでなく、伝え合いが行われている状況そのものを第三者的立場から観察し、現在、どのような段階にあるのか、互いの理解は進んでいるかなど、伝え合いの現状や行方を展望する視点に立つことも重要である。

相手に対してどのように接しているか、適切な言葉や態度、表情で応じているかなどを客観的に判断するとともに状況を把握し、目的に合わせて方向性を調整していくことが求められる。

(3) より良い伝え合いを求めて

◇難しいと感じるのは自然なことである

伝え合いには、こうすれば必ずうまく行くというような決まった近道はない。事前にどれだけ準備したとしても、相手の出方、状況の変化、想定外の展開により、その都度の対応が求められる。自分の意図どおりに伝わらなかったり、相手の言いたかったことを誤解して受け取ったりということは、日頃から誰もが経験していることであろう。伝え合いは異なる存在の間で行われるのだから、うまくいかないことがあっても不思議でない。難しく感じるの

も無理のないことである。

◇近道がないことを分かった上で

だからといって、より良い伝え合いへの努力を放棄するわけにはいかない。社会生活を送る上で、互いの理解を深めるため、情報や考え、気持ちをやり取りすることは欠かせないのであり、より望ましい伝え合いのための方法を探り続ける必要がある。

これからの時代における望ましい伝え合いとはどうあるべきで、どのようにしたらその実現に近づけるのか。次章では、伝え合いに関する現代の課題を見た上で、これからの社会における伝え合いに必要な考え方を提案する。

Ⅱ これからの社会における伝え合い

1 伝え合いについての現代の課題

(1) 変化する社会の中で

◇異なりが拡大している

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、見ず知らずの他人と交流することも可能である。他者と自分との間の異なりは、以前よりも大きくなっている。

◇同質性から多様性へ

元々、日本には伝統的に、言葉で言い尽くさずに互いに察し合う文化があるとされてきた。しかし、その前提となっていた感性、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。同質性を前提にするのではなく、異なりや多様性に注意しながら伝え合う必要が生じている。

(2) 理解し合うことが難しい人たちと

◇専門家と非専門化がどう理解し合うか

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、以前なら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人（非専門家）との間で、直接にやり取りする必要があるようになった。専門家は非専門家に対して、知識や情報を正確に分かりやすく伝えていくことが求められている。一方、非専門家であっても、自分の命や生活に関わる分野に関しては専門家任せにせず、積極的に学習し、認識を深めていくことが必要となっている。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。

◇主義主張の異なる者同士でどう歩み寄るか

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。お互いの主義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、あるいは、十分な共通理解が築けないような場合にも、どのように互いの言葉を受け入れ合うべきなのか、多くの人がそのためのヒントを求めている。

◇他人を受け入れようとしない人にどう対処するか

また、一方的に自分の考えを主張し、他者の意見を受け入れようとしない、強圧的な態度を取る人もいる。歩み寄ることをせず、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、どのように向き合うことができるのか、適切な対処が必要とされている。

(3) 伝え合うことへの萎縮

◇のびのびと伝え合うことができない

「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。そして、そ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、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、伝え合いに自信をなくしてしまう人が少なくない。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。

◇言葉に対する寛容さが失われている

言葉は変化するものであり、地域によって通用する言い方が異なる場合もある。同じ意味を伝える表現が複数あることも多く、正解は一つとは限らない。また、特に話し言葉においては、言い間違いは付きものである。しかし、自身が正しいと感じている言葉遣いや、伝統的・標準的とされるものだけが基準とされ、それ以外のものを誤りであると見なされたり、相手の気持ちを察しようとはせず、発せられた言葉の誤りばかりが注目されたりする場合がある。

(4) 世代間の意識の違い

◇若者は相手に合わせる傾向がある

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、また、伝え合いがうまくいかなかった場合にその原因を自分の責任として捉え、相手や場面に合わせようとする傾向がある。

反対に、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振る舞うという人が多い。相手に合わせようという意識は、若い世代に比べて弱い傾向がある。

◇若者だけの課題ではない

「コミュニケーション能力」は、大学生や社会人になろ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。一方、知識や経験、理解力が十分ある人々に対して、伝え合いの在り方が問題にされることは少なかった。伝え合いに参加する人たちそれぞれが互いに対して責任を負っているということが、十分に認識されていないおそれがある。

◇語彙の質を高めることが難しい

伝え合いにおいて、相手に配慮した表現を選択し、必要な言い換えを行うことができるようにするためには、語彙力が必要である。特に若い年代では、語彙の量とともに質を高めることが必要である。語彙は体系的に習得されることが望ましいが、現代においては、たくさんの情報を受け取る機会があるものの、繰り返し読み直し、深く理解するということがつながつていない。漢字や言葉の意味は、手元の情報機器によって簡単に調べられるが、それらを分類、整理し、身に付けることが課題となっている。。

(5) 情報化の進展による伝え合いの変化

◇伝え合いが24時間態勢になっている

情報化が進み、いつでもウェブに接続可能なモバイル機器が普及したことによって、私たちは昼夜いつでも情報の発信あるいは受信が可能な状況となり、伝え合いの機会が増大している。また、SNSなどの普及により、発信あるいは相互のやり取りが多くの人目に触れ、同時に評価にさらされる機会も増えた。こうなると、伝え合いに対して、不安や困難を覚える人が増えていても不思議はない。

◇濃密化と広範囲化が共存している

ウェブ上には、SNSなどの広がりによって、ごく親しい人との個人的で極めて頻繁なやり取りと、顔も名前も知らないような不特定の人々を対象とした広範囲で匿名性の高いやり取りという、対照的な伝え合いが共存している。やりとりをしている場や用いる手段の特性

を十分に理解あるいは意識していないことによって、個人情報が多くさらされたり、知らぬうちに反社会的行為に荷担してしまったりする可能性がある。また、実際には、限られた人たちだけが関与しているにもかかわらず、特定の対象を短期間に集中的に攻撃する「炎上」と呼ばれるような事象に関与してしまうことにもつながる。

◇知らない言葉に触れる機会が増えている

スマートフォンの普及に並行して、流行語や新しい言葉、外来語・外国語、また、年の離れた人たちが使っている言葉の意味が分からずに困ることがあるという人が増加している。パソコンなどに比して、ウェブ上に存在する世代や社会的属性を超えた情報を得やすくなったことによって、これまで知らなかった言葉に出会うことが増えているためとも推測できる。

(6) 対面での伝え合いに対する意識

◇ウェブを通じた連絡が多くなっている

近年のインターネットを利用したメール、SNSなどの普及により、かつては対面や電話で行っていたことのうちの多くを、非対面での文字のやり取りによる伝え合いで行えるようになった。そのことによって、対面や電話での伝え合いに対する意識に変化が生じている。

◇対面での伝え合いがおっくうに

例えば、対面や電話のようなリアルタイムでやり取りを行う伝え合いであれば、すぐに何かしら返事をする必要があったのに対し、その必要のない非同期的な媒体では、都合が悪い場合に回答を避けたり、遅らせたりするという選択ができる。そのような同期性の低い、また、顔を合わせる必要のない手段に慣れてしまうと、時間や場を共有する必要のある対面や電話による直接的な伝え合いをおっくうに感ずるようになる可能性がある。

◇「打ち言葉」による伝え合いは誤解されやすい

一方で、非同期・非対面の媒体である電子メールやSNS、ブログなどによるやり取りには、誤解やトラブルが付きものであるという認識は一般に高く、自分の本音を親しい人に伝える場合には、対面での会話が望ましいと考える人が圧倒的に多い。伝え合いのための媒体が多岐にわたり、目まぐるしく変化していく中で、それぞれの特性を見極め、目的に合った手段を選択し、適切に運用する力が期待されるゆえんである。

2 伝え合いについての課題と向かい合うために

ここまで見てきた伝え合いに関する現代の課題に対して、これからの私たちは、どのような態度で向き合っていくべきであろうか。ここでは、これからの社会で必要な考え方を提案する。

(1) 言葉による伝え合いの重要性を見直す

◇伝え合いの中心は言葉による

伝え合いの中核にあるのは、言語であるということを改めて認識することが必要である。伝え合いにおいて、言葉以外の部分が担う働きは大きい。しかし、細かなところまで話を進めていくときや、生じてしまった誤解を修正し補うような場合には、言葉を用いた伝え合いが不可欠である。

◇考えや気持ちをはっきり言葉にする

また、異なりや多様性を前提としたこれからの時代においては、簡単には伝わらないといった認識に立った上で、自分の考えをはっきりと言葉にすること、質問や説明のやり取りによって互いの理解を深めていくことが欠かせない。考えや気持ちを言葉に表して伝え合うことを諦めてしまったら、優位な立場にある人や主張が強い人の意思ばかりが通っていくことになりかねない。

◇言葉による誤解を避ける

誤解が生じやすい言葉の使い方や場面がある。言葉の意味するところは文脈や状況によって変わること、また、伝え合いでは常にちょっとしたことで誤解が起きるおそれがあることを十分に意識する必要がある。その上で、どのような場合に誤解が生じやすいのかをあらかじめ知っておくことによって、言葉による誤解やトラブルの多くを予防できる。

◇言葉の重みを再認識する

いつも手にしている情報端末やメディアには、自ら選び取るまでもなく言葉がやって来て、次から次へと目まぐるしく入れ替わり、曖昧なまま理解したような積もりになることが少なくない。それらの一つ一つについて、意味を深く考えたり、味わったりすることは難しい。しかし、重要な通知を受け取ったときや、大切な人から相談を受けたときなど、必要な場合には、言葉をしっかりと受け止め、その内容について、よく考えることが大切である。

(2) 他者との歩み寄りを大切にする

◇他者との異なりを認め歩み寄る

伝え合いの下地となる、他者との異なりを認め歩み寄ろうとする態度を、社会全体で大切にしていくことが必要である。他の人の考え方や気持ち、受け止め方は、自分と異なっているのが当然であることを踏まえ、それぞれが歩み寄ることなくしては、自分の考えや気持ちを言葉に表して伝え合う社会は実現しない。

◇相手や周囲に合わせるのではなく、伝え合う方法を探る

異なりがあるのは当然なのであるから、事を荒立てることを恐れて相手の意見に合わせてしまうのではなく、関係を壊さずに伝え合う方法を模索すべきである。また、相手が言いたいことを伏せて、自分に合わせていると感じられるような場合には、受け止める態度を示しながら、どのように考え感じているのかを尋ねるなど、言葉を引き出すよう努めることが望ましい。

◇理解し合えない場合にも異なりを尊重する

もし、異なりが大きく歩み寄ろうとしても土台を築くことができず、共通理解を図ることが難しい場合にも、互いが異なる考えや意見を持っているということを理解し、尊重し合う必要がある。

◇外部の人には、仲間内に向けてとは違った言葉で

なお、職場や業種、学校、趣味が一緒の人などのように、常に同じ情報を共有している同質性の高い人同士、いわば仲間内の関係では、有効な察し合いが行われたり、そこでのみ通用する言葉のやり取りによって成立したりする伝え合いがある。専門家同士が専門用語を使って伝え合うような場合や、いわゆる若者言葉や新語、ウェブ上に特有の言葉、地域の言葉などによるやり取りも同様である。異なりの大きい外部の人たちとの間での伝え合いを行うには、仲間内でのやり取りとは、違った言葉の使い方をする必要がある。

(3) 人の言葉には優しく、自分の言葉には厳しく

◇他者の言葉や言葉の使い方に対しては寛容に

自分の考えや意見を言葉に表して伝え合うためには、他者の言葉を受け入れようとする姿勢と、言葉遣い等に対する寛容さが必要である。また、そのような雰囲気社会全体に広げていくことが望ましい。それぞれの価値観の投げ付け合いや、一方の考え方を全面的に受け入れるだけといった言葉のやり取りに終わらないよう、互いが言いたいことを、しっかり話せるような状況を作ることも大切である。

◇自分の言葉や言葉の使い方を鍛える

他者への寛容さ以上に、ふだんから各自が自分自身の言葉や言葉の使い方については十分に気を使い、伝え合いのための力を身に付けるよう努力することが必要である。それによって、相手への歩み寄りがより適切にできるようになる。誤りについて指摘された場合には、それを前向きに受け止め、今後に生かすよう心掛けたい。

(4) 敬意と親しさをバランス良く示す

◇敬語を身に付ける

敬語についての意識が高まっており、多くの人がきちんと身に付けたいと考えている。敬語は仕事など実際の社会生活の中で主に身に付けられているが、「敬語の指針」を活用するなど、具体的に学ぶ機会を捉えたい。また、他者の敬語の誤りなどに対しては、敬語を用いて敬意を示そうとする気持ちを尊重し、寛容に受け止めることも大切である。それとともに、誤りを指摘したりされたりすることに過度に敏感になるのではなく、歩み寄りの考え方に基づき、身近な人と教え、教えられる関係を築きたい。

◇敬語は大切だが全てではない

敬語を身に付けることは大切であるが、それだけで望ましい伝え合いが実現するわけではない。敬語は、相手との距離を保ったり遠ざけたりするための言葉でもあり、使い方によっては、相手との関係にマイナスに働く場合もある。また、敬語を使わなくてはいけないという意識によって二重敬語などの過剰な表現が生じている面もある。敬語を絶対的なものと考えるのではなく、相手との心地良い距離を作る上での自己表現として捉え、親しさを伝えることについても意識したい。

(5) 語彙の量と質を高める

◇語彙を身に付けることが伝え合いを円滑にする

望ましい伝え合いのためには、必要な語彙を身に付ける必要がある。伝え合いがうまくいくかどうかは、お互いの持っている語彙によって影響される。読んだり、聞いたりするものを理解するための語彙と、正確に内容を伝え、分かりやすくかつふさわしく言い換え、理解を深めるために質問するときなどに活用できる語彙とが必要である。

◇自分に必要な語彙に精通する

とはいえ、ただ多くの言葉を知っておけばいいというものではない。必要となる語彙は、人によってそれぞれ異なる。従事する仕事や研究、趣味、家事など、それぞれの分野で求められる語彙に精通し、それらを適切に使うことができるよう努めるべきである。専門によっては外来語などの片仮名語のような一般的でない用語を身に付ける必要もある。また、自分の持っている専門的な知識を、より分かりやすく説明するための語彙を持っておくことも望まれる。

◇社会生活に必要な語彙を身に付ける

一方、ふだんの社会生活を豊かにするための語彙がある。漢字の訓読みは、日本固有の言葉である和語に基づく。和語を身に付けることは、特に話し言葉において有効である。また、漢字の音の組合せによる熟語である漢語は、抽象的な概念を表すのに適している。これらを身に付けるには、それぞれの漢字がどのような言葉を構成し、語彙の広がり形成するのに注目した漢字の習得が求められる。加えて、身に付けた言葉を分類・整理し、ほかの言葉や語彙とどのような関係にあるのかを正しくつかむことも必要である。

(6) 媒体ごとの特性を意識して伝え合う

◇話し言葉、書き言葉それぞれの特徴を踏まえる

書き言葉は繰り返し読むことができるが、話し言葉は繰り返し聞くことが難しい。目で見える書き言葉では、漢字と仮名の組合せや読点や記号の使い方を工夫することによって、理解しやすくなる。この点で、書き言葉に用いられる記号の使い方などを改めて整理するとともに、より伝わりやすい表記の在り方などを検討する必要がある。他方、耳で聞く書き言葉では、同音異義語の多い漢語の多用を避け聞いていて意味の取りやすい表現を選びたい。

◇目的に合った媒体を選び適切に用いる

話し言葉では、対面の会話や電話での通話など、書き言葉では、通知文書や手紙、メモ、など、そして、程度に差はあるが双方の性質を備え持ついわゆる打ち言葉では、電子メールやブログ、SNS、チャットなどの媒体が用いられている。(電子メールやブログなどには、書き言葉の性質を持つものもある。)これらの媒体には、同期性、双方向性、用いることのできる要素(表情、音声、文字、記号、画像、絵文字等)、匿名性、拡散性などにおいて、それぞれに特性がある。それぞれの媒体の特徴と特性を踏まえて手段を選択し、目的に応じて適切に用いる必要がある。

また、様々な媒体が活用される時代においても、大切なことを伝える場合には、対面で伝え合う機会を作るよう互いに努力すべきであろう。

◇ウェブでは伝え合いができない人に配慮する

また、インターネットを利用していないか、使用することに慣れていない人たちがいる。特に、高齢者の多くは、ウェブを介する手段を使っていない。重要なことを知らせる場合には、この点に十分留意する必要がある。

◇文字を手で書く習慣を大切に

特に私的な文書や手紙など、書き言葉で伝え合う際には、手書きすること、あるいは、印刷文字で書かれたものに手書きによる一言を加えることが喜ばれる。印刷文字を中心とした伝え合いの中にあっても、手書きする習慣を将来にわたって残していきたい。

以上のとおり、現代の伝え合いに関する様々な課題を整理し、また、それらの課題に向き合っていくに当たって、これからの社会に必要な考え方を提案してきた。では、これらの提案に基づき、伝え合いの質を高めていくには、具体的にどのような方法があるだろうか。Ⅲ章では、伝え合いの中核となる言葉による伝え合い(言語コミュニケーション)を、より良いものにするための方法について考えていきたい。

Ⅲ 言葉による伝え合いのために

1 言葉による伝え合いの四つの要素

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、理解し合い、その理解を深めることである。

伝え合いは、言葉の周辺にあるもの、また、いわゆる言葉以外のものによっても行われ、影響を受けるが、その中核を担うのは、言葉による伝え合い、つまり「言語コミュニケーション」である。特に、価値観が多様化し、共通の基盤が見付けにくくなると考えられるこれからの時代においては、互いの異なりを乗り越えて歩み寄ることがこれまで以上に必要である。そのためには、言葉によって考え方や気持ちを表し、擦り合わせていくことが欠かせない。また、多様な他者との間で起こりやすい誤解を避けるための言葉の使い方を身に付けておく必要もある。さらに、もし誤解が生じてしまった場合には、それを解くのも言葉によるほかない。

では、言葉による伝え合いの質を高めるには、どのようなことに留意すべきであろうか。伝え合いが円滑に進んでいるときには、次に挙げる四つの要素が、目的に応じてバランス良く言葉のやり取りを支え、言葉の使い方に反映されていると考える。まず「**正確さ**」がある。これは、互いにとって必要な情報を誤りなくかつ過不足なく伝え合うことである。次に「**分かりやすさ**」がある。これは、互いが十分に情報を理解できるように、表現を工夫して伝え合うことである。さらに「**ふさわしさ**」がある。これは、場面や状況、相手の気持ちに配慮した話題や言葉を選びながら伝え合うことである。そして最後に「**敬意と親しさ**」がある。これは、伝え合う者同士が近づきすぎず、遠ざかりすぎず、互いに心地良い距離感に立って伝え合うことである。

この四つの要素を意識し、目的に応じてそれぞれの軽重とバランスを調整しながら、情報や互いの考え、気持ちなどをやり取りすることが、望ましい言葉による伝え合いを実現していく上でのヒントとなる。以下、四つの要素について順に見ていく。

(1) 正確さ

◎概観 「伝え合う内容への配慮」

「正確さ」とは、伝え合いの目的が達成されるよう、互いにやり取りする情報、考え、気持ちなどを誤解なく、意図するとおりに伝え合うことである。

◎主な観点

〔正確な語彙〕

- 言葉のルールにのっとっているか
- 正確に伝えるための語彙が使われているか
- 誤解を生じさせる言葉はないか

〔正確な内容〕

- 情報に誤りがないか
- 情報は目的に対して必要かつ十分か
- 信頼できる裏付けに基づいているか

[正確な表現]

〈話し言葉〉

誤解されないような言い方をしているか

〈書き言葉〉

正しい表記が用いられているか

句読点や記号を適切に用いているか

(2) 分かりやすさ

◎概観 「互いの理解への配慮」

「分かりやすさ」とは、互いにやり取りする情報、考え、気持ちなどを、相手と歩み寄りながら、言い換えたり、表現を工夫したりして、理解し合えるように伝え合うことである。

◎主な観点

[分かりやすい語彙]

互いに分かる言葉を使っているか

必要な言い換えがなされているか

独りよがりの表現になっていないか

難しい専門用語や外来語が使われていないか

[分かりやすい内容]

互いの知識や理解力を洞察しているか

情報の量は多すぎないか

情報が整理されているか

[分かりやすい表現]

〈話し言葉〉

相手が聞き取りやすいように話せているか

理解できないときに質問などによって説明を求めているか

話の構成が考えられているか

〈書き言葉〉

読みやすいように文字が書けているか

文章の構成が考えられているか

(3) ふさわしさ

◎概観 「場面や状況、互いの気持ちへの配慮」

「ふさわしさ」とは、やり取りする内容に関して、相手や状況に配慮し、互いにとってふさわしく感じの良い話題や言葉を選んで伝え合いを成功させることである。

◎主な観点

[ふさわしい語彙]

相手にとって受け入れやすい言葉を選んで使っているか

場面や状況に合った言葉を選んで使っているか

[ふさわしい内容]

相手にとって受け入れやすい話題であるか

相手にとって有益か

[ふさわしい表現]

違和感・不快感を抱かせるおそれはないか

自分らしさが表れているか

〈話し言葉〉

(会議や冠婚葬祭など) 場面に合った言葉遣いをしているか

〈書き言葉〉

目的に合った媒体を適切に用いているか

文書の目的に応じた書き方のルールにのっとっているか

(4) 敬意と親しさ

◎概観 「互いの関係性への配慮」

「敬意と親しさ」とは、伝え合いに参加する者同士が相手との関係性を踏まえて示す、敬意と親しさのバランスに関わることである。

◎主な観点

[敬意表現]

相手に対する配慮の表現が適切か

互いの言葉に対して寛容であるか

[私／公]

敬意と親しさのバランスがとれているか

[目上／目下]

過剰な敬意によって相手を遠ざけていないか

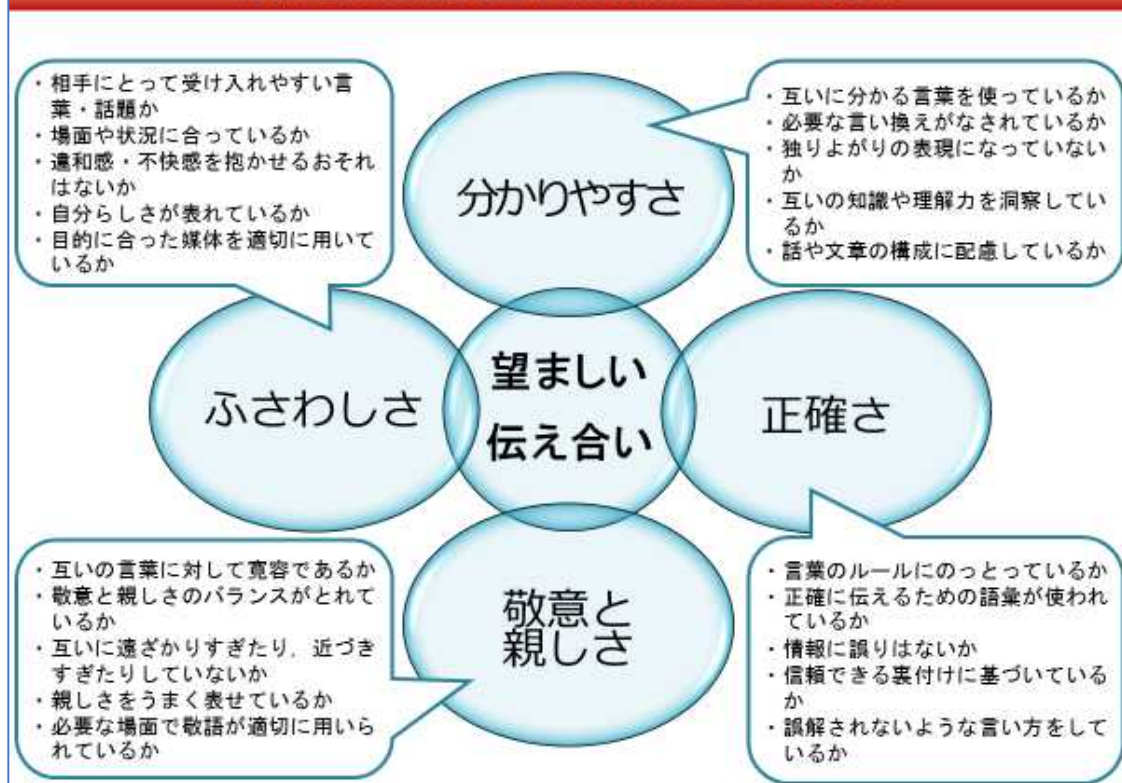
親しさをうまく表せているか

[状況・場面]

互いに遠ざかり過ぎたり、近づきすぎたりしていないか

必要な場面で敬語が適切に用いられているか

言葉による伝え合いにおける四つの要素



これら四つの要素は、互いを支え合うだけではなく、対立する側面も持っている。例えば専門家同士であれば専門的な用語を用いる方が内容を正確に伝え合うことに寄与する。しかし、正確さを重視して、それをそのまま一般の人に向けて示した場合には、分かりにくい情報になってしまうおそれがある。また、意味を取り違えるおそれの少ない直接的な表現をした方が、正確さや分かりやすさを確保できるとしても、それらを犠牲にして少し遠回しな言い方をした方が、相手の気持ちに沿うという点でふさわしい場合もある。私たちは、ふだんから、伝え合いの目的、相手、場面や状況によって、どの要素を優先し、あるいは控えるのか、バランスをうまくとりながら伝え合いを行おうとしている。そのことをよりはっきりと意識しておくことが、望ましい伝え合いのためのきっかけとなる。

次節、「2 様々な伝え合い（言葉による伝え合いに関するQ&A）」では、これら四つの要素とその観点について、考え方を分かりやすく示すとともに、実際に問題となる場面を取り上げたケーススタディによって、理解を深める機会としたい。

2 様々な伝え合い（言葉による伝え合いに関するQ&A）

（1）言葉による伝え合いの要素と方法

Q1 言葉による伝え合いを支える要素

言語コミュニケーション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」、「ふさわしさ」、「敬意と親しさ」の四つに整理できます。伝え合いには、いつでも通用する正解はありません。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。

もう少し深く 四つの要素をバランス良く

例えば、誰かと面談の約束を取り付けたいとしましょう。まず、いつどこで、なぜ会いたいのかなど、内容を正確に伝える必要があります。日時と場所を言い漏らしたり間違えたりすれば、会うまでに至らず、目的や理由をきちんと筋道を立てて説明できなければ、相手の了解は得られません。

伝えるべき事項を過不足なく並べ立てても、それが分かりやすく表現されなければ、理解してもらうのに時間が掛かります。面談する時刻は午前か午後かといった、常識で考えれば当たり前という事柄でも、念を入れて丁寧に示したいものです。

面談したいという思いが先に立ち、自分の都合ばかりまくしたてるのでは、相手も納得しないでしょう。相手の気持ちにふさわしく配慮した言葉の選び方、話題の取り上げ方を工夫することが大事です。同じ内容でもどういう方向から話すかで、相手の受け止め方は変わります。

敬意を払った言葉遣いをするのは当然ですが、過剰な敬語はかえって相手の心を閉ざしてしまいます。人柄や年齢、付き合いの親疎を勘案し、敬意と親しさを共に保ちながら会話を進めましょう。

面談を申し込まれた側も、「正確さ」「分かりやすさ」「ふさわしさ」「敬意と親しさ」の四つの要素を意識して対応することで、言葉のキャッチボールを続けていくことができます。

視点を改めて 情報を、気持ち良くやり取りする

言語コミュニケーションは、「情報のやり取り」、「気持ちのやり取り」という二つの観点から捉えることもできます。「情報のやり取り」においては「正確さ」と「分かりやすさ」が、「気持ちのやり取り」においては「受け入れやすさ」と「距離の程良さ」が、伝え合いを円滑に進める上での主なポイントになります。前者は「意味を過不足なく伝える技術」、後者は「対人関係における配慮」と整理することもできるでしょう。

ただ、実際の伝え合いでは、「情報のやり取り」と「気持ちのやり取り」とが、それぞれ別個に進んでいくわけではありません。

分かりやすく伝えることは、相手への配慮の現れであるともいえます。相手にとって受け入れやすい言葉や話題を探し、お互いの立場を考慮した言葉遣いを選んで適切な距離感をもって接することは、情報をやり取りする上での大前提であるとも考えることもできます。「情報を知らせれば済む」「気持ちが分かってもらえればいい」などと、どちらか一方だけに極端に偏った伝え方は、思わぬ弊害を生む恐れもあります。

特に、「情報のやり取り」が要である仕事上の指示・報告や、公的な伝達などにおいては、とかく「気持ちのやり取り」がおろそかになりがちです。不特定多数の人を対象とした文書であっても、様々な考え方や立場が存在することに配慮して書くべきでしょう。

四つの要素のうち、どれを中心にするかは場面や状況に応じて異なりますが、ほかの要素も常に意識して伝え合うことが大切です。

Q2 伝えようとする内容と配慮のバランス

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。相手を認めているという姿勢を伝えながら会話を進めていくのが、一つの方法でしょう。

もう少し深く

「どちらかが誤っている」わけではないと意識して

どんな人でも、心のどこかでは、自分のことを認めてほしいと思っています。自分の言ったことを頭から否定されてうれしい人は、いないはずです。

例えば、SNSで「それな」「あーね」「ほんそれ」といった「相づち」のような言葉が非常に頻繁に使われています。こうした言葉は「内容がない」と批判されることがありますが、相手の言っていることをきちんと聞いている、あなたのことを否定しません、敵ではありませんという姿勢を示す潤滑油のようなものと言えるでしょう。円滑な伝え合いを進めていくためにはこのようなシグナルの使用が必要だから多用されているのであり、親しい間柄では実際に役立っているものと思います。

一方で、潤滑油だけで伝え合いを終わらせてしまうのは、少々寂しいものがあります。抽象的な言い方になってしまいますが、相手と話を進める際に、共通項がこんなにもあるということを中心に言葉で表し、また異なるところがあるとしても、それは「どちらかが誤っている」ということではなくて視点の違い程度のものかもしれないことなどはっきり言葉で言うようにすると、自然とうまくいくことがあるでしょう。

データを見る

自分の意見よりも「人間関係」優先という人が多い

世論調査⑧Q4(1)では、自分の考えや意見を「(a)積極的に表現する方だ」「(b)表現することには消極的な方だ」のどちらに当てはまるかを尋ねたところ、(a)が43.1%、(b)が41.9%で、何か条件が示されていない場合には、積極的に自分の意見を言う人の方が多いことが分かりました。

ところが、ここに「ふだんの人間関係」が関わってくると、少々事情が異なるようです。世論調査⑨Q4(4)で、友人や同僚などと意見交換をするときには「(a)ふだんの人間関係を優先し、自分の意見を主張しない方だ」「(b)ふだんの人間関係とは切り離して考え自分の意見を主張する方だ」のどちらに当てはまるかを尋ねたところ、(a)の回答が58.6%で過半数を占め、(b)は21.6%に過ぎませんでした。やはり、人間関係を気にして自分の意見を言わなくなる人が、多いのです。

人間関係を損なわずに話を進めていくための言い回しの一つとして、例えば「もし皆さんがよろしかったら…したいと思いますが」などの言い方があります。これについて世論調査⑨Q3(3)で尋ねたところ、このような言い方をして自分を強く出さないようにするという人が47.6%だったのですが、全く同じ内容を尋ねた世論調査⑩Q6(3)ではこれが51.5%になっており、近年になるにつれて増えていることが分かりました。

Q3 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よること、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。

もう少し深く 漢字の言葉に気をつける

書き言葉の場合、文字の選択が重要になります。漢字は平仮名に比べて、意味が取りやすい文字です。そこで、実質的な内容を表す実質語は漢字、文法的な機能を表す機能語は平仮名で表すと意味が取りやすくなります。「視界がわるい時、飛行機はちゃくりくする事が出来ない。」と書くと、「わるい」「ちゃくりく」という実質語が平仮名である一方、「時」「事」「出来ない」という機能語が平仮名であるため、読みにくい印象があります。「視界が悪いとき、飛行機は着陸することができない。」とすると、実質的な意味を知るのに漢字を追えばよくなるので読みやすくなります。

一方、話し言葉の場合、漢語は控え目にした方が無難です。漢語は漢字の字面から意味を理解するものなので、耳から聞いたとき、一旦漢字に置き換える必要があるからです。特に、同じ音に複数の漢語が対応する同音異義語の場合、避けた方が賢明です。例えば、「なつやすみのきせいちゅうに、めんきょがとれます。」という文の意味は、「夏休みの帰省中に、免許が取れます。」でしょうが、耳で聞いただけでは、「夏休みの規制中に、免許が取れます。」「夏休みの寄生虫に、免許が取れます。」に聞こえるおそれもなくはありません。「帰省中」という同音異義語の多い漢語を避け、「夏休み、田舎に帰っているときに」「夏休みの里帰り中に」などと和語で言い換えた方が、誤解が減るでしょう。

視点を变えて 言葉に隙間を作る

書き言葉の場合、視覚情報に気を付けるのが重要ですが、漢字だけでなく、読点も「分かりやすさ」に効いてきます。読点は文の中に意味のまとまりを作る働きがあるので、読点のそうした視覚効果を利用することも大切です。例えば、次の文に一箇所だけ読点を打ってもよいとするならば、どこに打つでしょうか。「自分をプロデュースするのは自分しかいないと最近よく感じます。」

強調を意識すると、次のように打ってしまいがちです。「自分をプロデュースするのは、自分しかいないと最近よく感じます。」しかし、「分かりやすさ」を重視すると、引用の部分の独立させた方が読みやすくなります。「自分をプロデュースするのは自分しかいない、と最近よく感じます。」

一方、話し言葉の場合、話すときの間（ま）が重要になります。原稿に書かれたことをそのまま読み上げると頭に入らないのは、話すときの間が失われ、聞き手が十分に考える時間がなく、話が次に進んでしまうからです。もし人前でプレゼンテーションをするのであれば、原稿にあらかじめ間を仕込んでおくことが必要です。

また、原稿がないような場合は、冒頭で話の枠を設定し、その枠に従って間を設ける方法があります。例えば、ある商品の良さを説明する場合、「この商品を是非お勧めしたい理由は三つです。」というように枠を決めた上で、「一つ目は…」と順に理由を説明していきます。一つの枠を話し終えるたびに間を取り、話のまとまりを明確にすると、聞き手が話し手の話を聞き取りやすく、また、頭に入れやすくなります。

Q4 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」と呼ぶ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伝え合いで用いる言葉を「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、伝え合いの方法も登場しつつあります。

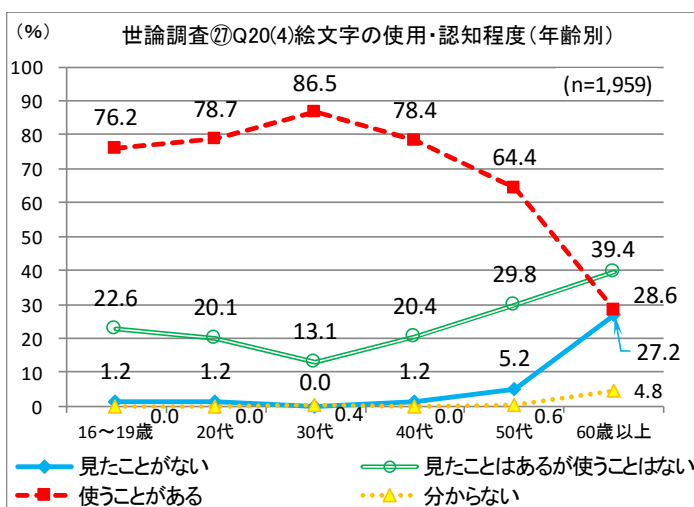
データを見る

「打ち言葉」的表記の使用・認知程度は世代差が大きい

「打ち言葉」的な表現には、「書き言葉」としての従来の日本語表記を逸脱するようなものが多く認められます。その中で比較的広く浸透しているものに、顔の表情をアイコン化した 😄 😊 😌 のような絵文字があります。全体では半数以上が「使うことがある」と回答していますが、図の通り60代以上では3割以下と使用率が目立って低く、世代差が大きいことが分かります（世論調査⑦Q20(4)）。

「おk (<ok)」「うp (<up: アップ)」のようなローマ字入力の誤変換を起源とするネット俗語的な逸脱的表記も「打ち言葉」的特徴のひとつですが、こちらの使用率は全体の1割を切っています。10代ではこの表記を5割が使用すると回答していますが、年代とともに使用率は著しく下がり、50代以上では「見たことがない」が6割を超えます（世論調査⑦Q20(3)）。

「打ち言葉」的表記は世代差が大きいだけでなく、言語外の感情を表現する系統の絵文字は一般化しつつあるものの、俗語的な逸脱表記は広く受け入れられるには至らない様子が見えます。



視点を変えて

特性を知った上で伝え合いのツールを選択しよう

「打ち言葉」は私たちの生活に身近なものとなりました。特に20代以下の若い世代においては、SNSが日常的な伝え合いの手段になっています（平成27年度情報通信白書）。SNSには、送信した情報の拡散性が非常に高く、不特定多数が読者になるというこれまでの手段とは大きく異なる特徴が認められます。ウェブ調査⑧では、SNSの読者として想定する相手の第一位は「不特定多数(35.6%)」です。「内容による(13.4%)」という慎重派も存在しますが、「知人(19.3%)」「友人(17.5%)」という身近な人のみを想定する回答も少なくありません。「打ち言葉」による伝え合いに際しては、手段ごとの特性をよく認識した上でやり取りすべき時代を迎えていると言っていいでしょう。

参考

総務省 平成27年版 情報通信白書 ソーシャルメディアの普及がもたらす変化

<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h27/html/nc242220.html>

Q5 対面による伝え合いの難しさ

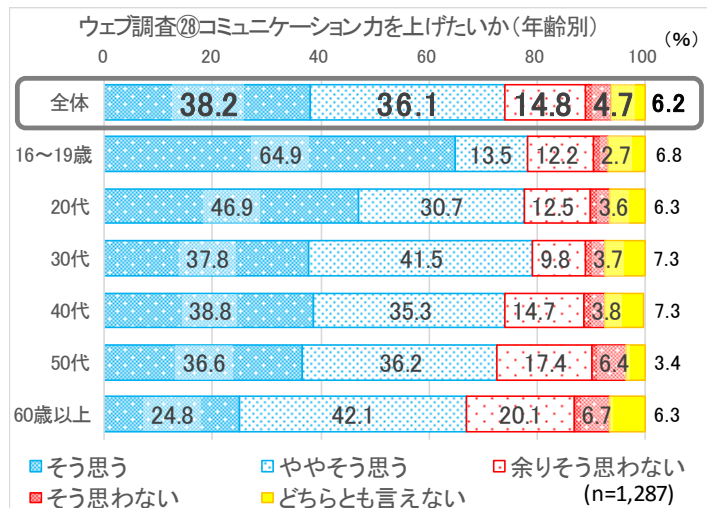
情報化社会以降に生まれた若い世代の人々は、対面での言語コミュニケーションを苦手としているように感じます。どのように受け止め、対処するとよいでしょうか。

A 若い世代が対面による伝え合い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伝え合いの在り方が大きく変化し、対面を必要としない日常的な伝え合い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、若い世代は対面の伝え合いが「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伝え合いに対する苦手意識もあるようです。その背景には、いつでもどこでも伝え合い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。

もう少し深く

媒体の変化と「コミュニケーション能力」不足への不安

ウェブ調査^⑧では、「お礼」「お願い」「断り」「謝罪」「お誘い」の4つの場面において、「対面」「電話」「手紙」「メール」「SNS等」のうちどの手段を最もよく使うか尋ねています。全体的な傾向としては、「謝罪」「お願い」「お礼」は「対面」が多く、「お誘い」「謝罪」は対面以外の非対面媒体によることが多い結果を示しました。ただし、全ての場面において媒体選択には年代差が認められます。顕著な傾向として16代、20代は他の世代に比べ全ての場面において「SNS等」の選択率が高く、これが「何でも非対面媒体で若者は済ませようとする」というものの見方につながったものと推測されます。一方、10代・20代にはコミュニケーション力を上げたいという意識が強いこともはっきりしています（ウェブ調査^⑧）。SNS等による伝え合いは、言わば24時間他者とのコミュニケーション体制下にあることを意味します。これは、かつて誰も経験したことのない状況で、不安に感じない方が不自然とも言える事態に若い世代は身を置いていることとなります。そのような中、新卒者採用において最も重視されるものが「コミュニケーション能力」といった調査結果が十数年にわたって続くことなどによって、若者世代の不安感を一層かき立てているとも言えそうです。



視点を改めて

コミュニケーションに関する言葉が流行語に

ネット普及は、現実社会と仮想社会という対立意識をも一般化させました。現実世界を謳歌するタイプの人々が「リア充」と呼ばれるようになり、新語・流行語大賞の候補となったのは2011年のことです。その数年後に現実世界でコミュニケーションがうまくできないことを意味する「コミュ障(症)」という言葉が流通し始めます。「コミュ障」が書籍タイトルとして最初に登場したのが2012年、2016年以降には「コミュ障」は学術系商業誌の特集や、マンガなどのタイトルにも登場するようになっています。このような現象は、若者の「コミュ力」不足に対する不安感の写し鏡と見ることもできるでしょう。

参考

経団連 新卒採用に関するアンケート調査結果の概要 https://www.keidanren.or.jp/policy/2016/108_gaiyo.pdf

(2) 正確に伝え合うために

Q6 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、受け止め合うには、「正確な伝え合い」が必要です。ただし、「正確さ」ばかりにこだわると、「分かりやすさ」や「話題等のふさわしさ」が損なわれる場合があります。

もう少し深く 「揺れる言葉」には要注意

伝え合いにおいて「正確さ」は、欠かせない要素です。とりわけ、権利と義務、財産や健康などに関する話題では、正確であることが何よりも求められます。

「正確さ」は主として「情報のやり取り」に関わる要素です。その情報が確かで、検証されているかどうかはもとより、それを伝えるための用語、言い方についても、十分に内容を表しているか、誤解を生む表現になっていないかなど、慎重に選んで使用する必要があります。

日常使われてきた言葉の用法が揺れ、全く反対の意味での解釈が広まっているものがあります。例えば、「気が置けない」は、「遠慮をしなくていい」という伝統的な意味と、「遠慮をしなくてはならない」という新しい解釈が、ほぼ同じ割合になっています（世論調査^⑮Q15, ^⑳Q17）。自分は正しく使っていると思っても、半数の人にはその意味では伝わらないこととなります。こうした言葉については、使用を避け、誤解の余地がない別の言葉で言い換えるなどの工夫も必要になってきます。

「気持ちのやり取り」をする際にも、正確さは無関係ではありません。日本人は気持ちをあからさまに出すのを嫌い、察してもらうのをよしとする傾向があります。しかし、世代が異なると、うまく察し合えないことも起こり勝ちです。共感と同情、悲しみと怒りなど、似たような感情を取り違えると修復するのが厄介です。気持ちを正確に伝え、受け止め合うことが大切です。

視点を変えて 「正確さ」と「分かりやすさ」は反比例することも

一方、場合によっては、それほど正確でなくても、おおよそのところを伝えるだけで済んだり、その方が理解しやすかったりすることもあるでしょう。

仕事上の指示を与えるときなど、内容を正確に伝えようとする余り、細かな部分に至るまでくまなく説明すると、かえって全体像がぼやけて、何をしたらいいのか戸惑ってしまうかもしれません。まず、すべきことを大まかに述べて、足りない部分を徐々に補うことで、必要な「正確さ」にまで近づけていくのがいいでしょう。

例えば、「総理大臣」について小さな子供に説明する場面を思い浮かべてください。正確さを期するならば、議院内閣制から解き明かさなければならず、話が難しくなってしまう、結局全く分からないということになりかねません。例えば、「日本のリーダー」と表現すれば、正確さからは遠くなりますが、大きくは外れていない一定のイメージを与えることができます。「正確さ」と「分かりやすさ」は反比例しがちです。相手の理解度や、伝える内容の重要度などを判断して、「正確さ」を抑えめにする工夫は有効です。

また、「正確さ」は時として、「ふさわしさ」と相いれません。情報においても、気持ちにおいても、幾分曖昧さが残っている方が受け入れやすいということはよくあるものです。

伝え合いが円滑に進まないと感じたら、「正確さ」にこだわりすぎてはいないか、振り返ってみてはいかがでしょう。

Q7 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漢語や常用漢字の訓に関わる和語を学んでおくといいでしょう。

もう少し深く それぞれの分野、仕事に役立つ語彙を

語彙とは、ある範囲（一つの言語や特定の分野、作品など）で使われる言葉の集まりを指します。大きな国語辞典には五十万ぐらいの言葉が載っていますが、新語や流行語なども含めれば日本語全体の語彙の数はもっと多くなります。その中には特定の分野で用いられる語彙も入っています。例えば、モデム、出力、タブといった用語は、コンピューターに関連してよく使われる語彙です。コンピューターを操作するには欠かせませんが、操作しない人は必ずしも覚える必要はないでしょう。それぞれの仕事をこなすに当たって、それぞれに必要な語彙というものがあります。誰に対しても、一概に、「何をどのくらい」ということはできません。

意思をはっきり伝えたり、分かりやすく説明したりするなど、円滑な伝え合いのために役立つ言葉は、誰もが知っておきたい語彙と言えます。今一つ自分の言いたいことがうまく伝わらないなど感じたら、別の表し方を探してみてください。同じ内容を表す言葉は一つだけとは限りません。いろいろな言い換えを考えてみるのは、語彙力を高める訓練になります。また、人の話を聞いたり、本を読んだりして、使えそうな言葉に出会ったときは、心に留め、国語辞典で確かめ、頭の中の引き出しにしまっておく、そんな積み重ねが語彙を増やしていくでしょう。

意味が分かっているというだけでは語彙力が身に付いたとは言えません。似た意味の言葉の中から、場面によってふさわしいものを選べるかどうか、運用の能力が求められます。言葉そのものだけでなく、文全体の中で考えてみる習慣を付けたいものです。

視点を改めて まず常用漢字を手掛かりに

平成16年に文化審議会国語分科会が発表した「これからの時代に求められる国語力について」（答申）では、乳幼児期から青年期を通じた国語教育の中で、特に「語彙力」の重要性を強調しています。具体的にどのような語彙を覚えるべきかなどについては、国語施策としてはまだ取り上げていませんが、「コミュニケーションの手段としての漢字使用」という観点を踏まえて作成した常用漢字表は、社会生活を送る上で覚えておくべき語彙の目安にもなっています。

常用漢字は社会生活において一般に広く使用されていることを基本に選定されています。常用漢字を用いて書き表される言葉は、社会の一員として知っておくべき語彙をおおよそカバーしていると言えます。

この「常用漢字が作る語彙」を土台に、常用漢字以外にも一般に広く用いられている幾つかの漢字を加え、文章を作成、様々な情報を提供しているものの一つに新聞があります。例えば、新聞で使われている語彙が分かれば、政治や経済の動き、最新の文化現象などについて理解することができます。知らなかった語彙は国語辞典で確認するようになれば、語彙力の強化が期待できるでしょう。

Q 8 言葉の用法の変化①

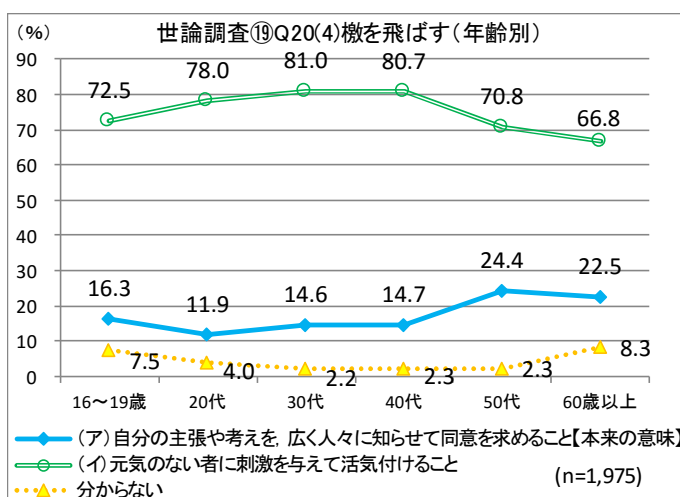
会議で「営業部門に対して檄を飛ばしてほしい。」と発言したところ、後で上司に「檄を飛ばす」の使い方が間違っていたぞ。」と言われました。同じ使い方をよく見るのに、誤りなのでしょうか。

A 言葉の用法は変化することがあります。本来とは異なっていますが、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。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。

もう少し深く 新しい用法が定着しつつある言葉

元々、「檄を飛ばす」は、自分の考えを広く伝え、同意を求めたり決起を促したりするという意味の慣用句です。しかし、現在では「元気のない者に刺激を与えて活気付ける」の意味で使われることが少なくありません。

世論調査⑱Q20 でこの言葉の意味について尋ねたところ、72.9%の人が「元気のない者に刺激を与えて活気付けること」とであると回答し、本来の意味を選んだ人は19.3%にとどまりました。右のグラフのとおり、新しい意味は全ての年代を通じて用いられています。多くの辞書も「誤って」、「俗に」などと前置きしながらも新しい意味を載せており、社会における使用状況を反映しています。



以上のとおり、「檄を飛ばす」という語の意味は、変化が進んでいるとも考えられます。新しい意味を一方向的に誤りであるとみなすのは行き過ぎでしょう。

もっと深く 新しい用法が多数派になっているそのほかの言葉

「檄を飛ばす」以外にも、次に挙げるような言葉については、新しい用法の方で使う人が多くなっています。伝え合いの妨げになるようなことは少ない例ですが、本来の意味と新しく生じた意味の両方を知っておくと安心でしょう。

慣用句等	本来の意味	新しく生じた意味
憮然	失望してぼんやりとしている様子	腹を立てている様子
姑息	一時しのぎ	ひきょうな
にやける	なよなよとしている	薄笑いを浮かべている
破天荒	誰もなし得なかったことをすること	豪快で大胆な様子
割愛する	惜しいと思うものを手放す	不必要なものを切り捨てる
失笑する	こらえ切れず吹き出して笑う	笑いも出ないくらいあきれる
噴飯もの	おかしくてたまらないこと	腹立たしくて仕方のないこと
御の字	大いに有り難い	一応納得できる

参考

「言葉のQ&A」(文化庁ウェブサイト) [「言葉のQ&A」で検索](#)

「国語に関する世論調査」の調査結果などについて、Q&A形式で分かりやすく説明しています。

Q9 言葉の用法の変化②

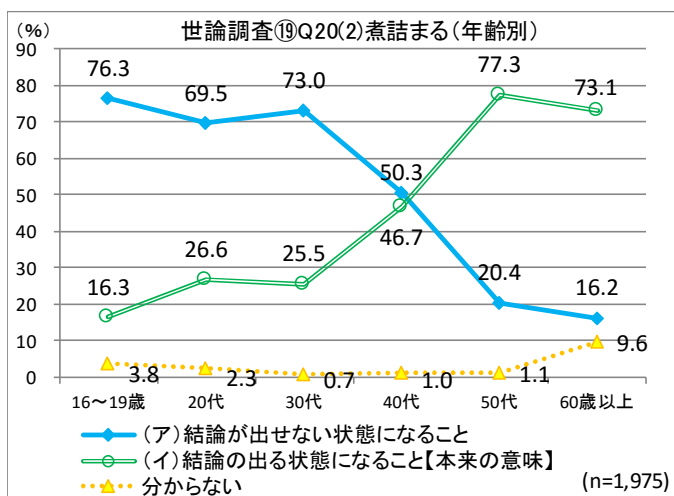
取引先から「計画が煮詰まった」と聞かされて、てっきり予定が頓挫したのかと思ったら、全く反対に、最終的な段階にまで進んでいるという意味だと知りました。このような言葉に関する勘違いは避けられないものなのでしょうか。

A 言葉の用法には揺れが生じることがあり、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使い方が広がっているものには注意が必要です。用法に揺れのある語の中には、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。

もう少し深く 意味の変化に注意が必要な場合

「煮詰まる」は元々「(議論や意見が十分に尽くして)結論の出る状態になること」という意味で使われていましたが、近年、正反対の意味、「(議論が行き詰まってしまって)結論が出せない状態になること」として用いられる場合があります。

世論調査⑨Q20では、本来の意味で用いる人が56.7%であったのに対し、新しい意味を選んだ人は37.3%でした。年代別に見ると右のようなX型のグラフになり、若い世代で意味の変化が進んでいる一方、年配の世代では、元々の意味が優勢であることが読み取れます。年配の人と若者との間での伝え合いなどにおいては、安易に使うことのできない言葉と言えるかもしれません。



このような言葉は、伝えようとする内容が、全く反対の意味で受け止められるおそれがあります。どうしても使う必要があるときには、「計画は、最終的なところまで、煮詰まってきました。」などと言葉を補った方がいい場合もあるでしょう。また、相手が使った場合には、文脈に注意して、どのような意図で用いているのかを判断するか、それができない場合には、質問して確かめてみる必要があります。

もっと深く 本来とは反対の意味で用いられることのある慣用句等

「煮詰まる」以外にも、本来とは全く反対の意味で用いられることのある言葉に、次のようなものが挙げられます。誤解が起りやすい言い方であることを意識しておくとういでしょう。

慣用句等	本来の意味	新しく生じた意味
役不足	本人の力量に対して役目が軽すぎる	本人の力量に対して役目が重すぎる
流れに棹さず	傾向に乗って、勢いを増す行為をする	傾向に逆らい、勢いをなくす行為をする
気が置けない	気配りや配慮をしなくてよい	気配りや配慮をしなくてはならない
おもむろに	ゆっくりと	ふいに
天地無用	上下を逆にしてはいけない	上下を気にしないでよい

参考

「国語に関する世論調査の結果について」(文化庁ウェブサイト) [「国語に関する世論調査」で検索](#)
平成7年から実施されている「国語に関する世論調査」の調査結果が紹介されています。

Q10 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なっています。「?」や「!」は、公用文や法令などでは原則として使いませんが、一般の文章を書く際には、横書き縦書きに関係なく用いることができますし、実際に、広く使われています。

もう少し深く 公用文や法令の書き方が影響

日本語の横書きが一般に広まったのは戦後のことです。特に、昭和27年に示された内閣官房長官依命通知に付された「公用文作成の要領」が公用文を左横書きにすると決めたことによって、横書きの習慣が広がりました。加えて、この要領には、「句読点は、横書きでは「、」および「。」を用いる」とされています。そのため、公用文では原則として、読点にカンマが使われてきました。しかし、一般の表記習慣においては、テンを用いることの方が多く、それに合わせ、現在では国の府省でもテンを用いる方が優勢になっています。また、学術論文などでは、カンマとピリオド(.)を用いるケースもあるなど、横書きする際の句読点は、必ずしも一定していません。

一方、「?」や「!」については、昭和25年に当時の文部省が作成した「文部省刊行物表記の基準」(その後、「国語の書き表し方」として一般に向けても刊行)において、「原則として「?」「!」等の符号は用いない」としたことが、日本語の文章では使えないという考え方の基になっていると考えられます。ただし、昭和21年に当時の文部省教科書局調査課国語調査室によって作成された「くぎり符号の使ひ方〔句読法〕」には次のように整理されています。(現代仮名遣いで示した。)

「?」 一、疑問符は、原則として普通の文には用いない。ただし、必要に応じて疑問の口調を示す場合に用いる。二、質問や反問の言葉調子の時に用いる。三、漫画などで無言で疑問の意をあらわす時に用いる。

「!」 一、感嘆符も普通の文には原則として用いない。ただし、必要に応じて感動の気持をあらわした場合に用いる。二、強め、驚き、皮肉などの口調を表した場合に用いる。

特に会話文などでは、「?」を用いないと意味が通じないような場合や、「!」を用いた方がより分かりやすく伝わる場合があります。必要に応じて使用してかまわないものと考えていいでしょう。

視点を改めて 情報化が符号の使い方に影響

現在、文章は手書きされるよりも情報機器で打たれることの方が多くなっており、官公庁の文書作成でもそれは同様です。情報機器の初期設定で、読点は「、」になっているのが普通です。「、」を使うのであれば、わざわざ打ち直すか、設定をし直す必要があるため、意識せずに「、」を使っているという場合も少なくありません。情報化は、符号の使い方にも影響していると考えられます。

また、公用文や法令などで「?」や「!」が用いられることは通常ありませんが、メールやSNSのメッセージでは、既に欠かせない符号として用いられています。「ねえ、もう着いて待ってる。」このよう書かれていたら、既に待っていることを伝える文なのか、相手が待っているかどうかを確かめようとしている疑問文なのか、判断が付きません。このような場合、疑問文であるのなら、社会生活においては「?」を用いるのが一般的であり、その方が伝え合いを円滑にします。

参考

「区切り符号の使ひ方〔句読法〕(案)」(昭和21年 文部省) [「区切り符号」で検索](#)

国語の表記法の基準を示すために編まれた資料。現在でも各分野で参考にされている。

Q11 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、主語一述語の関係、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。

もう少し深く 誤解は起こるもの

言葉とは、伝えたいことを伝えるための「手掛かり」にすぎません。例えばペンが必要な場面で、親しい人に「ペン、ある？」と言えば、文字通りペンがあるかどうかだけを聞くという意味ではなく、ペンを貸してくれ、といった意味でしょう。伝えられる意味は、手掛かりとしての言葉から推測されるのです。「ペン」といっても、万年筆のことだけを言っているのかどうか、など、文脈によって「意味されること」は違ってきます。私たちは、文脈や周囲の状況などを考えながら言葉を使っています。

具体的に考えてみましょう。まず音の取り違いがあります。文脈が同じなら間違いやすくなります。例えば「いちじ」「しちじ」などは発音が似ています。「市立」「私立」などは同じ発音です。そこで、それぞれ後者を「ななじ」「わたくしりつ」のように言い換えると誤解を防ぐことができます。「6の次の」「ワタンという字の」など、意味や字をいうのも一つの工夫です。

意味の取り違いもあります。例えば「役不足」は「力量に対して役が軽い」という意味ですが、平成24年度の「国語に関する世論調査」では、51%の人が反対の意味で受け取っていました（平成14年度は63%）。例えば「あなたには役不足だが、～をお願いしたい」という言葉が、「あなたでは実力不足だが」と誤解されることもあります。また、「近いうち」「数日」「そのうち」など、元々意味が曖昧な言葉もあります。必要に応じてどういうことなのかを明らかにすることも誤解を防ぐために有効です。「ニシ＝北（沖縄方言）」「ホカス＝捨てる（関西方言）、ナゲル同（東北方言）」など、方言でも勘違いや聞き間違いが起こることがあります。使う人が方言であることに気付いていないこともあります。

文の組み立てをどう受け取るかによる誤解もあります。例えば「東京へ行く鈴木さんの妹さん」「上等の紅茶とケーキ」「姉のように速く泳げない」などは意味が一つではありません。区切れがどこか、意味のまとまりはどうか、といったことに気を付けるといいでしょう。また、日本語では主語を省略することが多く、主語が誰かということでの誤解もよくあります。

さらに深く 気持ちや感情による誤解も

言葉そのものがきちんと伝わっていても、その奥の意味の解釈が誤解されるということもよくあります。例えば「難しい」という言葉から解釈されることは、「難しいが可能」でも「事実上不可能」でもあり得ます。相手への気配りから否定的なことをそのまま言わないで曖昧に言うことがあります。その受け取り方が違ってくることがあるのです。感情的な誤解もあります。伝え方によって、温かく感じたりきつく感じたりすることがあります。例えば「だめ」という場合、音声の場合、発音の仕方や表情も大切です、書き言葉なら「だめだよ～」など、表現や表記を変えることなどで、言葉の奥にあるちょっとした感情を表すこともできます。

Q12 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番の条件は、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。

もう少し深く 最初に結論を伝える

論理的に伝えるためには主張となる「結論」が必要です。論理的な伝え合いの難しさは、その結論を話の冒頭で伝えることにあります。日本語は文を結論付ける述語は文末に来るので、文章や話の最初に結論を述べるのは、ためらいがあるかも知れません。一方、聞き手や読み手の立場になると、結論を最初に知ることができれば、その後の話に関心を持って聞いたり読んだりすることができるでしょう。世論調査④Q1で「誰かの話を聞いていて、その人が言いたかったことと、自分の受け取ったこととが、食い違っていたという経験があるか」を尋ねたところ、6割台半ばの人が「ある（計）」と回答しています。特に16歳～20代はその割合が約8割にも上ります。食い違いを避け、論理的に伝え合うためには、最初に結論を述べ、「言いたいこと」を後回しにしないことが大切です。

	よくある	時々ある	ある（計）	余りない	ない	ない（計）	分からない
全体	9.2	57.2	66.5	26.8	6.5	33.3	0.2
16～19歳	6.8	74.3	81.1	14.9	4.1	18.9	—
20代	12.6	65.1	77.7	20.6	1.7	22.3	—
30代	5.8	65.3	71.1	26.1	2.7	28.9	—
40代	4.6	64.5	69.1	26.6	4.0	30.6	0.3
50代	10.5	59.8	70.3	24.8	5.0	29.7	—
60歳以上	11.0	48.7	59.7	29.8	10.1	39.9	0.4

（数字は%）

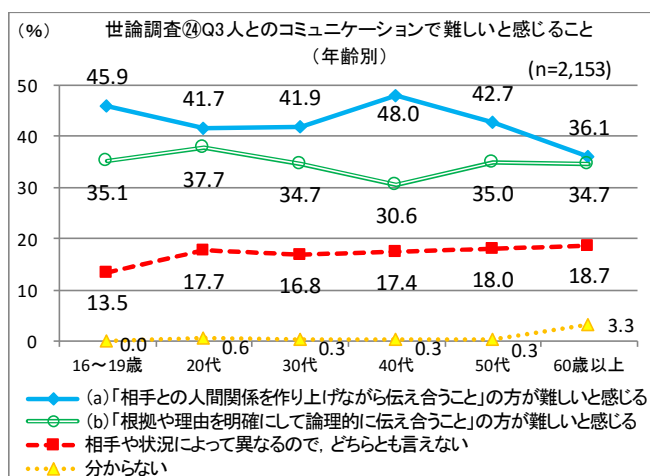
食い違いを避け、論理的に伝え合うためには、最初に結論を述べ、「言いたいこと」を後回しにしないことが大切です。

さらに深く 根拠を踏まえて自分の考えを述べる

世論調査④Q3で「人とのコミュニケーションで難しいと感じること」を尋ねたところ、どの年代でも「相手との人間関係を作りながら伝え合うこと」を選ぶ割合が高いという結果でした。ただし、このうち20代では、「根拠や理由を明確にして論理的に伝え合うこと」を選んだ人の割合が、他の年代よりも高く、社会人として働き始めた頃の人たちにとって、論理的に伝え合うことが課題となっていることがうかがえます。

最初に結論を伝えたら、次にその根拠や理由を伝え、聞き手や読み手の理解や共感を得ることができます。単に自身の経験や体験を根拠として語るだけではなく、その体験や経験にどのような意義があるのかを説明することで、結論や言いたかったことがうまく伝わるでしょう。

例えば、一般の人々が参加する裁判員裁判の評議では、日頃の経験や体験を根拠にして自分の考えを「意見」として述べるのが求められます。（裁判員法66条1,2項）成熟した民主主義国家を支える言語コミュニケーションの在り方として、今後ますます論理的な伝え合いは重要になってくるでしょう。



参考

法務省「裁判員の仕事や役割」

「裁判員の仕事や役割 評議」で検索

Q13 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。

もう少し深く 言い換える、説明する、普及に努める

専門用語は専門家同士の伝え合いで用いられている限りは、何の問題ありません。しかし、医療や経済、政治、法律など、市民生活に深く関わる分野で、一般になじみの薄い、難解な専門用語が濫用されると、情報の伝え合いに支障が生じます。専門用語が情報弱者を作り出しているという現実を、専門家は認識する必要があるでしょう。

分かりやすく伝えるためには、次のような工夫が考えられます。

- A 一般の人がほとんど見聞きしたことのないような、知られていない専門用語は使わず、日常的な言葉に言い換える。
- B ある程度知られている専門用語は、きちんと理解してもらえよう、明確に説明する。
- C 重要で新しい概念を表す専門用語については、言葉と概念とが同時に普及するよう、丁寧に説明しながら積極的に使っていく。

これらは、[国立国語研究所「病院の言葉」](#)委員会が、医療用語を分かりやすくするための検討を行う中で提案された工夫です。ほかの分野の専門用語についても適用できるでしょう。

なお、同委員会では、例えば、がんを告知されたときのような、一般の人（患者）の側に理解を妨げる心理的負担がある場合には、また別の視点や方法による検討が必要とされました。この点に関しては、言語コミュニケーションを支える四つの要素のひとつとして挙げた「受け入れやすさ」が、対応のヒントになります

視点を変えて 情報から置いていかれる人をなくすために

まず、専門家が、聞いたことのないような用語を使ったときは、「分からない言葉は使わないでほしい。」と、日常的な言葉で分かりやすく説明するよう要求することが大切です。このことは医療関係などの専門分野に限られません。公的文書や、役所の窓口の対応でも、なじみのない行政用語が使われることがあります。

一方で、自分が関わることになった分野の専門用語を学習する努力もすべきでしょう。知っていると思っていても理解が十分でなかったり、勘違いしていたりする用語は意外にあるものです。新聞やテレビ・ラジオのニュースから常に新しい情報を得ることを心掛け、知識を広めることが肝腎です。特に、新しい概念を表す専門用語については、それを理解することが大きな利益につながります。

専門家はできるだけ専門用語を使わないようにする。一般の人は専門用語を知り正しく理解する。そうした双方の努力が、伝え合いを支える土台です。

(3) 分かりやすく伝え合うために

Q14 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。「分かりやすさ」を確保するには、伝え合いの際に、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言い方を避けることが大切です。

もう少し深く

難しい表現や独りよがりの表現を避ける

難しい表現や独りよがりの表現は「分かりやすさ」を妨げる原因となります。難しい表現とは、その内容について知識のある一部の人がしか理解できない表現のことです。例えば、「そんな広告の仕方だと、ステマと受け取られかねないよね。」と言ったとき、「ステマ」という言葉が聞き手に分からないこともあるでしょう。「ステマ」とは「ステルス・マーケティング」のことで、意味は「関係者が、関係者でないふりをして、商品の良さなどをアピールすること」です。「ステマ」は倫理的に問題のある行為であり、それが発覚すると、その商品や、商品を製造する会社に対する社会的信頼が失われます。そこで、「ステマ」の知識がない人には、「そんな広告の仕方だと、関係者の宣伝であることがバレたとき、社会的な信頼が失われかねないよね。」と、「ステマ」という言葉を言い換えることが必要になります。

一方、独りよがりの表現とは、自分が伝えたい情報の前提となる背景情報を共有せずに話すことです。例えば、友人に突然こう話しかけられたとします。「プレミアムという言葉についてどう思う？」そんなとき、きっと「どう思うと言われても…」のような曖昧な返答になってしまうのではないのでしょうか。相手がなぜそのような話をするのか、前提となる情報が分からないからです。したがって、もしその友人が、「俺、大学でマーケティングの授業取っててさ、その授業で周りの人に調査をするように言われたんだけど、プレミアムという言葉についてどう思う？」と言ってくれば、相手がなぜそのような質問をするのか意図が分かり、商品名によく使われるプレミアムという言葉の印象について、「高級感があるよね。」「希少価値を感じるよね。」などと適切に答えられるでしょう。

このように、聞き手の知識に配慮した易しい表現を使い、前提となる背景情報を共有するように心掛ければ、「分かりやすい」表現になります。

視点を変えて

「正確さ」や「ふさわしさ」との両立の難しさ

伝え合うことを目指すやり取りにおいて「分かりやすさ」は重要ですが、万能ではありません。「分かりやすさ」を重視すると、「正確さ」や「受け入れやすさ」が損なわれることがあるからです。

例えば、あなたが大学院生である場合、既に社会人として働いている友人と話していて「お前、将来どうするんだよ。」と言われたとき、「大学院を卒業したら、研究者にはならず、一般企業に勤めるつもりだよ。」と答えるかもしれません。大学院を出ることは「卒業」ではなく「修了」と言います。必要な単位を取り終えて出て行くことよりも、研究者としての必要な課程を修めたことに重点があるからです。しかし、大学院についてよく知らない友人にとって、そうした違いは取るに足らないものでしょう。したがって、「大学院を卒業する」という言い方は不正確ですが、「分かりやすい」ということになります。

また、分かりやすくても、受け入れにくい言葉もあります。例えば、かわいがっていたペットの犬を失った友人に、「お宅のコロくん、死んじゃったんだってね。」というのは、聞き手に意味は明瞭に伝わりますが、明瞭に伝わりすぎるからこそ問題が生じます。「お宅のコロくん、{亡くなった／お別れしちゃった／天国に行っちゃった}んだってね。」のように表現を和らげることで、受け入れやすくなり、ふさわしい言葉の選択になります。

Q15 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。

もう少し深く 「理解困難シグナル」を察知し、対応する

対面での伝え合いでは、相手の反応がダイレクトに分かるので、互いの知識や情報の差を埋めるためには、相手の反応を知ることが重要になります。もちろん、相手が「分かりません」と言ってくれれば理想的ですが、相手がそうした言葉を口にしないことも少なくないでしょう。しかし、相手がはっきりと言ってくれない場合でも、首をひねったり、うなずきが止まったり、目が泳いだり、相づちがぎこちなくなったりするなど、何らかの手掛かりがあるものです。話し手は、聞き手のそうした「理解困難シグナル」を察知し、相手の理解不足になっていそうな知識や情報を、確認の質問を使って確認し、知らないようであればそれを補充する必要があります。

知識が不足していることが分かった場合には、「昨日、目白で彼氏とお茶したんだけど。あっ、目白ってどこにあるか知ってる？ 山手線で池袋と高田馬場の間にあって、大学や落ち着いた住宅街があるところね。」のように話題の理解が可能な知識を示すとよいでしょう。

また、情報が不足していることが分かった場合には、「あの書類どうなった？ あの書類って昨日頼んでおいた税金の申告書のことだけど。」のように前提となる背景情報を補足すると聞き手の理解も進むでしょう。

このように、相手の「理解困難シグナル」を敏感に察知し、その原因となっている知識や情報を相手に確認し、伝え合いを進めていく必要があります。

さらに深く 疑問文を活用する

さらに一歩進めて、相手が知らなさそうな知識を示すとき、それを最初に疑問文で提示してしまうのも一つの方法です。「目白って行ったことある？ えっ、行ったことないの？ 目黒じゃないよ。山手線の池袋駅の隣なんだけど、その割には緑が多いところね。でね、…」のように、知っているかどうか分からない「目白」という地名を先に疑問文で確認してしまうと、そのあとの話の展開が楽になります。

また、相手に考えさせるのも、一つの方法です。「あの書類どうなった？ あれだよ、あれ。そう、昨日頼んでおいた税金の申告書のこと。よく分かったね。で、あの書類、もう処理してくれた？」といったようにです。一方的に情報提供をすると、どうしても話し手自身の情報を表現することに熱中してしまい、聞き手がどのように理解しているかへの確認がおろそかになります。そこで、話している言葉に意識的に疑問文を挟むことで、相手の理解をモニターする癖もつき、知識や情報のギャップが自然と埋まるようになります。

Q16 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。

もう少し深く 注意して話を聞くために

注意を集中することは、誰にとっても簡単なことではありません。特に、話し手が一人で聞き手が多数いるような場面では、聞き手の注意はすぐにそれてしまいます。相手の話が、現在の自分にとってどのような意味があるのかに注目し、話題を自分に引き付けて考えてみると注意を持続させることができ、かつ内容も覚えられます。

また、話を聞いているときにメモを取ることも注意を持続するための方法として有効です。メモを取る場合には、全てのことでなく、何が重要で何が重要でないか、何を自分は知っていて何を知らなかったのかを判断して書きます。つまり、メモを取るには、聞きながら判断して、書くといった高次の人間の心的活動が必要になり、自然と話に集中できます。

視点をかえて 相手の協力を得るために

しっかりと注意して相手の話を聞いていたのにもかかわらず、相手の話の内容が理解できないこともあるでしょう。話し手の配慮が足りない場合です。その際、相手の話し方が悪いと言うことは簡単ですが、それでは円滑な伝え合いは成り立ちません。話し手と聞き手双方の努力により、スムーズな伝え合いが実現します。

話し手の協力を引き出すために、話をしている途中で自分がどこまで理解しているかを相づちやうなずきなどで相手に伝えましょう。話し手がそれらに気付けば、話す内容をより適切に変えてくれる可能性が出てきます。

一方、相づちやうなずきの効果がない場合には、話が一段落したときに言葉を使ってはっきりと質問してみましょう。その際には、自分にとって必要な情報を相手から引き出すように尋ねます。例えば、一部でも分かったことがある場合には、「ここまでは分かった。」と相手に伝え、話を聞いていたことをアピールします。そうすれば、相手も不快に思わないでしょう。また、相手は最初から説明し直す必要がなくなり、精神的な負担は少なくなります。そして、分からなかった点を質問すれば、相手はその点のみ答えればいいので、積極的に対応してくれるでしょう。

また、自分にとって新しい話題の場合には、「この件について知らないの、一つずつ確かめさせてください。」といったように、相手に配慮を求める発言をしてはどうでしょうか。

どちらの場合にも、自分が努力して行っていることを相手に見せて、相手の協力を得ることが円滑な伝え合いには重要です。そのために、メモを取りながら相手の話を聞く、そのメモを見ながら相手に質問をすることにより、自分はこの話し合いを重要だと考え、理解しようとしているという態度を見せることができます。そのような態度によって、相手の協力や配慮を引き出すことができるでしょう。

円滑な伝え合いのためには、話し手だけでなく聞き手の態度や努力が必要です。また、会話では話し手と聞き手は目まぐるしく役割を交代します。聞き手は常に聞き手の立場ではありません。分からないことがあったら、話し手の立場に立って聞いてみましょう。

Q17 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」などと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、話が飛んでしまうと言われるのは、聞き手に前の話題と今の話題のつながりが分からないためです。そのつながりを説明する必要があります。

もう少し深く 話題の共有

私たちは、よく知っている人たちや同じくらいの年代、同じ地域に住んでいる人たち、同じ職場の人たち、家族間などでは割とスムーズに話ができます。言い換えると、伝え合っている話題に対して、共通理解が既になされている人たちとは、言葉を重ねなくとも物事は通じます。例えば、試作中の新製品について、耐久能力のデータを取っている部署の中で、「あのデータ、どうだったかな。」と問えば、「あのデータ」とはみんなで取り組んでいる耐久能力のデータであることは容易に聞き手に通じ、相手は的確に答えてくれます。円滑な伝え合いとして成立し、ストレスを感じることはありません。しかし、ふだんの様々な人たちとの伝え合いは、話題が元々共通理解されているような場合ばかりではありません。むしろ、話題を共有することに多くの言葉を費やさなくては、伝え合いにならないことの方が多いのです。面倒なことですが、それをしないとうまく伝え合いはできません。

視点をかえて 相手への歩み寄り

話題を共有するのは面倒なことです。なぜなら、既に自分が知っている事を言葉に表現しなくてはならないからです。しかし、円滑な伝え合いを実現するためには、言いたいことを言うだけではうまくいきません。相手に配慮した言葉を使うことが求められます。

まず、私たちそれぞれの知識は元々、同じではありません。例えば、大人と子供や教師と生徒、上司と部下、医者と患者、説明する人とされる人などでは、前者の方が知識量が多いでしょう。そうすると、知識量が多い立場の人は、少ない人と話題を共有するために、説明をする必要があります。

また、私たちは自分の頭の中で話したいアイデアがあって、それらを言葉によって表現します。つまり、自分の頭の中では「誰が何をどうした」ということはわざわざ言葉で表す必要もありません。しかし、相手の頭の中と自分の頭の中は違います。例えば、「花もらってうれしそうだったよ。」と話しても、相手には「誰が誰に花を贈って、誰がうれしそうにしていた」かが分かりません。相手の理解に配慮して、自分の伝えたい情報を過不足なく、言葉に表現することによって円滑な伝え合いが成立します。

そして、人間の知識は一つ一つの情報がばらばらに並んで保存されているのではなく、情報同士がそれぞれネットワーク状につながっています。また、そのつながり方には個人差があります。そのため、話している当人の頭の中ではAという事柄はBという事柄とつながっていても、聞き手の中で同じようにつながっているとは限りません。そのつながりを、言葉で説明しないと「話が飛ぶ」ことになってしまいます。

このような相手に配慮をした話をするためには、相手がどこまで理解しているのかを相づちやうなずきなどを通して推測する必要があります。相づちやうなずきが少ないと思った時には、「ここまでいいかな。」とか「何か質問がありますか。」などと確認してみましょう。あなたの配慮のある確認をきっかけに、相手は理解していない箇所について質問しやすくなるでしょう。

Q18 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。

もう少し深く

段階的に抽象度を下げるように文章や話を組み立てる

効果的な表現手法の一つとして、段階的に抽象度を下げていくという表現手法があります。ここでは、4段階での表現手法を紹介しましょう。例えば、ある映画が面白いことを文章や話で伝えたい場合、最初に「面白い」という結論を伝えます。抽象的なキーワードですが、明確な結論に相手は「そうなのか」と関心を持ってくれるでしょう。(第1段階)次に「面白かった場面」を根拠としていくつか挙げると、具体的なイメージに相手は「なるほど」と理解を示してくれます。(第2段階)そして「面白かった場面の説明」をより詳しく、分析的に説明すると「それもそうだ」と共感を示してくれるでしょう。(第3段階)さらに「それは間違いない」と相手に確信をもってもらうためには、「多くの人が支持している面白い場面」を客観的な裏付けとして加えます。(第4段階)

段階	抽象度	表現	相手の反応例
1	抽象度は最も高い	キーワードとともに結論や主張を伝えます	そうなのか (関心)
2	抽象度は高い	結論に対して具体例を根拠として示します	なるほど (理解)
3	抽象度は少し低い	根拠を使って結論(主張)を説明します	それもそうだ (共感)
4	抽象度は低い	客観的に納得してもらえる裏付けを加えて結論(主張)を支えます	それは間違いない (確信)

このような抽象度を4段階で低くしてい

く表現手法は、国民が裁判員として参加する裁判員裁判の審理にも見られ、「起訴状朗読」「冒頭陳述」「証拠調べ」「論告・弁論」が順に上図の4段階に相当します。

さらに深く

発想法と表現手法

ところで、文章を組み立てる前にまず何を伝えるか、思考を整理して結論を明確にしなくてはなりません。思考を整理する発想法として主に次のようなものがあります。地図のように連想した言葉をつなげて発想を広げる方法や、カードを用いて情報を分類し整理する発想法、情報を樹木の図のように上位概念から下位概念へ書き出して整理する発想法などです。

また、表現手法には、先に紹介した4段階で抽象度を下げる表現手法のほか、主張・データ・論拠の3点を結ぶように論を展開する表現手法などがあります。

まず、何を伝えたいのか発想法を活用して思考を整理し、次に効果的な表現手法を使って読み手や聞き手が分かりやすいように伝えるようにしましょう。

参考

国立教育政策研究所「特定の課題に関する調査」

「特定の課題に関する調査(論理的な思考)」で検索

「論理的に思考する力の育成状況」に着目した我が国で初めての調査報告書で、裁判審理と国語力について関連項目があります。「趣旨や主張を把握し、評価する」、「議論や論証の構造を判断する」などの活動を様々な問題で調査し、分析しています。(平成25年3月発行)

Q19 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、分かりやすい表現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、その言葉のすぐ後に意味を添えたり注を付けたりしましょう。

もう少し深く

「インキュベーション」が分かる人は1割に満たない

世論調査⑱⑳で120の外来語の理解度や使用度を調査したところ、「意味が分かる(計)」と回答した人は「ガバナンス」で20.0%、「インキュベーション」で9.2%でした。これらの言葉を理解できる人は限られます。相手がどのように感じるかを十分に意識して、慎重に用いる必要があるでしょう。どうしても使用しななければならないときには、「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、日本語で説明を併記したり、注を付けたりするなどの工夫が求められます

もちろん、広く定着している片仮名語もあります。同じ調査では、「ストレス」、「ボランティア」、「キャンペーン」、「リサイクル」、「サンプル」など、9割以上の人々が「意味が分かる(計)」と回答した語が14ありました。こうした語は、そのまま用いても問題ないでしょう。ただし、高齢者や子供に向けた文書などでは、言い換えや注釈が必要な場合があるかもしれません。

なお、[国立国語研究所「外来語言い換え提案」](#)では、「ガバナンス」は「統治」、「インキュベーション」は「起業支援」等への言い換えが提案されています。

データを見る

不特定多数の人を対象とするときや話し言葉では特に注意を

日本語は、古くから外来語を取り込んで豊かになってきた言葉です。近代以降、一気に増加した片仮名語も、表現の幅を広げ、生活を活性化してきました。スポーツや音楽、料理に関する言葉などには、片仮名語でしか表せないものも少なからずあります。また、専門家同士の間などでは、片仮名語を用いた方がよりの確に伝え合えるような場合があるかもしれません。

しかし、片仮名語には、円滑な伝え合いを阻む側面があります。世論調査㉔Q7で「日頃、読んだり聞いたりする言葉の中に出てくる外来語や外国語などの片仮名語の意味が分からずに困ることがあるか」を尋ねたところ、「よくある」(21.0%)と「たまにはある」(57.5%)を合わせた「ある(計)」は78.5%という結果でした。

特に、公の機関が一般の人々向けの情報には、十分な注意が払われるべきです。世論調査㉔Q15で、「官公庁の広報やパンフレットなどを、分かりやすいものにするために、外来語・外国語については、どのようにするのが良いか」を尋ねたところ、「できるだけ使わない」が7.7%、「日常生活で使われているものだけに限って使う」が41.2%、「やむを得ないが、なるべく注釈を付けて使う」が39.9%という結果でした。「積極的に使う」は7.1%にとどまっています。現在、国の府省による白書などにも、難しい片仮名語が使われる傾向があります。無反省に片仮名語を用いることなく、極力分かりやすい日本語に言い換え、それが難しい場合には、説明や注釈を付けることが必要です。

また、文書などを読んでいて分からない片仮名語にぶつかったときには辞書などで調べることが可能かもしれませんが、話を聞いている場合にはそれができません。中でも、一方的に話すような説明や講演などでの片仮名語の使用には、より慎重になった方がいいでしょう。

(4) ふさわしい伝え合いのために

Q20 ふさわしい言葉を選ぶ

言語コミュニケーションの四つの要素のうち「ふさわしさ」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。

もう少し深く 相手の気持ちを思いやる想像力を

その言葉や表現自体には問題がなくても、使用する場面や状況によっては、不快な思いをさせたり、違和感を抱かせたりする場合があります。

台風が多い年を「台風の当たり年」と言うことがあります。本来「当たり年」は農作物や果実などの収穫が多い年を指します。それを自然災害に関して用いるのは、比喩表現として適切でないだけでなく、台風の被害に苦しんでいる地域の人々の心情を傷付けるおそれがあります。

「自殺の名所」というたえはどうでしょうか。美しい風景や有名な古跡をいう「名所」を「自殺」と組み合わせるのには、違和感を覚える人も少なくないはずです。

こうした言い回しは、意図的に人を傷つけるために使われているわけではなく、単にデータとしてとらえたり、反語的に用いたりする分にはむしろ効果的なこともあるかもしれません。ただ、その場合にも、文脈などを慎重に考慮する必要があります。

特定の言い回しをリストアップしておき、それさえ避ければよいというものではありません。言語コミュニケーションは、相手（聞き手・読み手）の気持ちにどこまで寄り添えるかが常に試されているといってもいえます。受け入れやすい言葉・表現の選択に当たっては、相手を思いやる想像力が不可欠です。

視点を改めて 「正確さ」「分かりやすさ」と「ふさわしさ」

言語コミュニケーションにおいては、相手にとってそもそも受け入れにくい内容を伝えなければならないことも少なくありません。仕事上の評価、経済状況、病状など、相手が置かれている深刻な状況をありのままに伝えたと、伝え合いを拒否するような事態が予想される場合もあります。そんなときは、少し曖昧に表現したり、はしょったりして、受け入れやすくし、衝撃を和らげる手立てを講じたいものです。正確さを犠牲にして、受け入れやすくする工夫です。

ただ、受け入れやすさばかりを優先すると、その状況を乗り切るために必要な情報が伝えられません。相手の反応を見ながら、徐々に正確さを高めていく努力を怠らないようにしましょう。

また、分かりやすい表現を使えば、受け入れてもらえるとは限りません。分かりやすく説明するにはたとえ（比喩表現）の活用が有効です。「台風の当たり年」「自殺の名所」といったたとえがよく使われるのは、それが分かりやすいからです。

補助的な役目を「女房役」とたとえることがあります。しかし、「女房＝妻」が夫に対して専ら補助的な役目を担っていたのは、近代以前の社会においてです。女房役というたとえを使い続けるのは、男女の役割分担を固定する意識につながり、現代社会にはふさわしくないという考え方もあります。

たとえを使うときは、そこに古い価値観や人を蔑む意識が顔をのぞかせていないか、よくよく確かめることが肝要です。

Q21 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るにもかかわらず、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。

もう少し深く 自分の言葉を客観的に捉え直す

言葉には、気持ちが反映されます。気持ちのこもっていない言葉は、時として軽く、また冷たく感じられます。では、清い心をもって、自分が感じたことや思ったことをそのまま、文法的な誤りのない形で、かつ適切な敬語を用いて表現すれば、何の問題も生じないのでしょうか。それは確かに一番大事なことではあるのですが、しかし不十分な場合があります。言葉というものには常に誤解の余地があって、感じの良さ・悪さについても、誠意を込めて話したのにもかかわらず、話し手が思いもよらなかった誤解を聞き手に与えてしまうことがあります。

万能の解決策は残念ながらありませんが、ある言い方を自分が聞き手として受け止めたときに誤解してしまう余地はないかどうか、客観的に捉え直してみる習慣を付けるのが、一つの方法でしょう。

「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」と発言した話し手の心の中には、ある別の用事が優先順位1番目で、こちらへの訪問は2番目、という自分なりの現実的なランク付けが実際にあったのかもしれないかもしれません。あるいは、この訪問のためだけにわざわざ来ましたと伝えると相手が負担に感じてしまうかもしれないから、あえて「ついでに」を用いて表現するという気遣いが働いたのかもしれないでしょう。しかし仮に、自分のところへの訪問が「ついでに」という扱いで報告されたらどう感じるか、一度立ち止まって考えてみてもよいのではないのでしょうか。

ただし伝え合いは、話し手と聞き手の両方で作り上げていくものです。たとえこのような言い方をされた場合でも、「きっと相手には悪気はないのだろうな」という聞き手としての寛容な心も、一方では持ち続けていたいものです。

データを見る 相手の個人的な領域に入り込みすぎない

日本語を使うときの習慣の一つとして、相手（特に目上）の心の中の欲求を直接的に表現したり尋ねたりすることは避けるというものがあります。世論調査⑨Q19(1)では、上司に対して「コーヒーがお飲みになりたいですか」と尋ねることに対して「失礼だと思う」という回答が、52%となりました。自分のこととして「私はコーヒーが飲みたいです」と言うことは差し支えなくても、相手に対して同様の形で尋ねることは、はばかれるのです。このような場合、「コーヒーをお飲みになりますか」というように「～たい」を用いない言い方をすれば、問題はありません。

また言葉の言い回し以前に、そもそもそのようなことを尋ねるのは失礼だということもあります。世論調査⑨Q19(2)では、上司に対して「いい時計ですね。幾らしましたか」と尋ねることに対して「失礼だと思う」という回答が、77.5%にも上りました。相手との関係にもよりますが、かなり親しい間柄でない限り、相手が買ったものの値段をあからさまに尋ねるのは、あまりよろしくありません。

「～たい」も「幾らしましたか」も、相手の個人的な領域に入り込みすぎているために、失礼な印象を生じさせてしまっているのです。

Q22 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、極めて普通の単語を複数組み合わせる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方がはるかに多く、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してみるのもいいかもしれません。

もう少し深く 一つの例として

ある先生のところに、このような手紙が来たとしましょう。

「初めてお便り申し上げます。先生の御著書を拝読して、内容的に一定の水準に達しており、それなりの価値があるものと思えました。そこで、一度御講演をお願いしたいと思います。日程は、先生のスケジュールに合わせる事が可能です。内容は、御著書にお書きになったことと同じもので大丈夫です。あるいは、もしこれ以外に得意分野がありましたら、ほかのお話でもかまいません。つきましては、一度打ち合わせをお願いできたら幸甚です。お目に掛かる日は、私は来週の月曜日が空いていますが、先生の御都合を優先します。」

どうでしょうか。一つ一つの単語として「失礼な」ものはないのですが、全体として感じの悪さを醸し出しているように思います。

▼日本語では、相手に対する「評価（プラス評価も含む）」をしてもよい立場にあるのは目上の人であり、「内容的に一定の水準に達しており、それなりの価値がある」などという言い回しを使うと、相手のことを目下扱いしていることにつながる。例えば「たいへん興味深く拝読し、とても勉強になりました」など、「評価」につながらない言い方をした方がよい。

▼会ったこともない人に初めて依頼をするときに、「お願いしたいと思います」と言い切ってしまうのは、失礼。例えば「お願いしたいと思っておりますが、いかがでしょうか」のように、最終的な判断は相手に委ねる形にしておいた方がよい。

▼「スケジュールに合わせる事が可能です」「御都合を優先します」は、一見相手を思いやっているようでいて、依頼のときの言い回しとしては不十分。例えば「可能な範囲内で先生の御都合に合わせて設定いたしますので、差し支えない日程を是非お教えてください」などとした方がよい。

▼「(御著書にお書きになったことと同じもので) 大丈夫」「(ほかのお話でも) かまいません」などの「判断」に関わる言い回しは、依頼のときには注意が必要。例えば「…といったことでも結構です」などを使うと、やや低姿勢な印象を与える。

▼「これ以外に得意分野がありましたら」は、「先生」の能力が広範囲には渡らないという想定を前提にしており、失礼。

これ以外にも指摘するべきところがあるかもしれません。このような文・言い方が一般に使われることは決してまれではなく、人間関係に無用な軋轢を生んでしまっているかもしれません。

データを見る 型にはまった考え方に注意

世論調査⑨Q19(4)では、広告に「このカメラは女性でも簡単に扱えます」と書いてあったとしたら「失礼だと思う」という回答が47.5%でした。「失礼だとは思わない」の42.9%よりも多くなっています。「すべての女性は機械に詳しくない [=すべての男性は機械に詳しい]」というステレオタイプ(型にはまった考え方)に基づいた言動です。

例えば、赤ちゃん用のミルクの説明書に「簡単に作れますから、パパに任せても安心です」と書いてあるのを目にしたら、どう感じるでしょうか。「すべての男性はミルクをきちんと計量して作るのが苦手だ」という前提に立った表現であり、子育てをしているパパたちの気持ちを逆なでするのではないかと思います。

Q23 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無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くこととなります。そう考えると、自然に使っている場合とはかく、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。

もう少し深く

「方言使い分けの時代」から「方言活用の時代」へ

「方言」と「共通語」について、国民の約8割は「相手や場面によって使い分ければよい」、2割以下が「方言はできるだけ使わない方がよい」と考えています（世論調査⑦Q3・⑫Q19・⑳Q8）。「方言使い分け」を肯定する人々が多数派ということになります。この背景には、教育やマス・メディアとくにテレビ放送を通じ、共通語が全国に広く普及したことがあります。高度経済成長が失速した1970年代末ぐらいまでは、戦前の標準語政策の流れを受け、「方言」を低く見る考え方が根強く残っていましたが、共通語が誰でも使える言葉になった1980年代以降になると、誰でもが使えるわけではない「方言」に肯定的価値が見出されるようになりました。「方言」は「地方の時代」「個性の時代」にふさわしい地域アイデンティティーの象徴として、地域振興の有効な資源としても注目を集めるようになりました。近年ではその傾向は一層強まり、2000年代中頃の方言ブームを経て、「方言」を肯定的に捉える話題に事欠かない「方言活用の時代」となっています。

一方、関西人でもないのに「なんでやねん」と「つつこむ」ような「よそ」の地域の方言を使う伝え合いの在り方が近年目に付くようにもなってきました。これは、「方言」が在来の土地と結び付いた現実世界における生活の言葉から、「方言」や地域のイメージによって醸成される仮想世界と結び付く演出的要素を含む言葉という側面も持つようになったことと強く関連します。

しかしながら、注意すべきことがあります。従来「方言」は多くの人々にとって「場面や人による使い分け」が意識されるものであることに加え、方言や共通語に対する捉え方は地域によって大きく異なるということです。どの地域の言葉をどのような文脈で用いるにしても、自分自身とは異なる価値観が存在していることは常に意識しておくべきでしょう。

視点を変えて

つながる言葉・支え合う言葉としての「方言」

平成23年3月に発生した東日本大震災の折、被害の甚大であった地域の「方言」を用いた「がんばっぺ○○」のような応援メッセージが自然発生的に流布したことは多くの人々の記憶に新しいところでしょう。平成28年4月の熊本大地震の際も同様な動きがより広く早く認められました。これは、「方言」が元々私的な場面における本音の言葉という機能を持つのに加え、近年の全国的な「方言」に対する肯定的価値観の高まりがこの動きを後押ししたと解釈できます。一方、「よそ」の人が地域の言葉を使うことに対する疑念の声があることも事実です。これに対しては、被災地の人々の地元の「方言」を用いたメッセージに対する「共通語に比べ親近感を感じる」「好感を持つ」という声の大きさを指摘しておきたいとします。

(5) 敬意と親しさのバランスをとって伝え合うために

Q24 敬意と親しさを示す伝え合いとは

言語コミュニケーションに関する四つの要素のうち「敬意と親しさ」というのは、どのような意味ですか。

A 伝え合う人同士が互いに対して、敬意と親しさをバランス良く示している状態のことです。敬語ばかり使っていると、相手との距離が縮まらなかったり、親しさを示そうとざっくばらんに話し掛けた結果、なれなれしくなってしまうことがあります。相手と近づきすぎず、離れすぎない、気持ちの良い距離感での伝え合いが理想です。

もう少し深く 言葉の使い方を、相手との距離感で考えてみる

人との関係においては、相手に理解されたい、親しみを持ってもらいたいという気持ちと、相手に余計なことをされたり、立ち入られたりしたくないという気持ちとの両面があります。仲良くなったつもりでの知り合いが、ずっと敬語ばかりを使って話し掛けてきたら、遠ざけられていると感じるかもしれません。一方、知り合ったばかりの人がなれなれしい口調で近づいてきたら、余りいい気持ちがない人もいます。

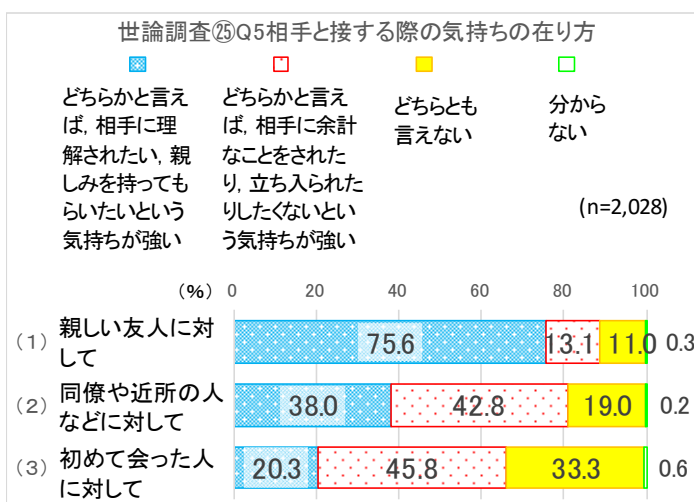
敬語は人間関係を築く上で大切ですが、敬語がきちんと話せるからといって、伝え合いが必ずうまくいくわけではありません。敬語は相手を立てる表現であるとともに、相手との距離を保ち、場合によっては遠ざけるためにも使われます。敬語を使わない方が、うまく親しさを表現できる場合もあります。とはいえ、いつでも誰に対しても同じように親しげな言葉遣いをしていては、信頼を得ることが難しいかもしれません。相手や状況に応じて、伝え合う人同士が、互いに心地良いと感じる距離があり、それを探り合いながら言葉をやり取りすることが求められます。

データを見る 親しくなりたい、立ち入られたくない、のせめぎ合い

世論調査⑤Q5で、「親しい友人に対して」「同僚や近所の人などに対して」「初めて会った人に対して」それぞれの場合に、「相手に理解されたい、親しみを持ってもらいたい」「相手に余計なことをされたり、立ち入られたりしたくない」のどちらを強く感じる方を尋ねました。結果はグラフのとおりです。

親しい友人に対しては4分の3の人が、また、同僚や近所の人などに対しても4割弱の人が親しみを持ってもらいたいと考えています。その一方で、同僚や近所の人、初めて会った人に対しては、立ち入られたくないと考える人が、親しみを持ってもらいたいという人より多くなっています。親しい友人に対してであっても、人によっては、立ち入られたくないという気持ちの方が強い場合があります。

こうした気持ちは、人によって異なり、また、そのときの相手や状況によっても変わるものです。自分にとって心地良い相手との距離感が、相手にとっても同じように感じられているとは限りません。お互いの気持ちを思いやりながら、敬意と親しさをうまく表すよう努めましょう。



Q25 敬語への意識

「(さ) せていただく」をやたらと使うなど、敬語を正しく使えない人が多くなっている気がします。きちんとした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。

もう少し深く

98%の人が「敬語は必要」と考えている

世論調査②Q16では、「今後とも敬語は必要だと思うか」という問いに対し、98%の人が「必要だと思う(計)」と回答しています。そのうち、16歳から29歳だけを見ると100%という結果でした。20代以下の若い世代も敬語が必要であると認識しています。

敬語はどこで身に付けられているのでしょうか。世論調査で最も多かった回答は「職場(アルバイト先を含む)等での研修」で63.5%でした。つまり多くの方が、仕事をする中で身に付けていると考えています。例えば、学生や社会に出て間もない人たちが敬語の使い方に苦労しているのだとしたら、それは当然のことであるとも言えるでしょう。

なお「させていただく」は相手側又は第三者の許可を受けて行い、そのことで恩恵を受けるという事実や気持ちのある場合に使われます。これらの条件に合わなくても、そうであると見立てて使う場合がありますが、状況によっては、自然な言い方として受け入れにくく、過剰に感じられるおそれがあります。

視点を改めて

敬語を身に付けようと努力する気持ちを評価

世論調査⑦Q3で「敬語について難しいと感じることがあるか」を尋ねたところ、67.6%の人が「ある(計)」と回答しています。サービス業など第三次産業に従事する人の割合が高まり、敬語を使う機会は以前より増えました。敬語の使い方は多くの人にとっての課題となっています。

近年、「(さ) せていただく」や「ございます」などを用いた過剰に丁寧な言い方が問題にされることがあります。その背景には、できるだけ丁寧な言葉遣いをしておかないと認めてもらえないのではないか、非難されるのではないかという意識や、とりあえずどんなときにも丁寧に言っておいた方が安心できるという意識があるとの指摘もあります。その結果、過剰な表現になり、かえって問題を指摘されるといった悪循環につながってしまうおそれもあります。

「敬語の指針」では、敬語を「相互尊重」を基盤とする「自己表現」として位置付けています。まずは、各自が敬語の明らかな誤用や過不足を避けるよう心掛け、敬語や敬語の使い方についての知識や考え方を身に付けることが必要です。一方で、他の人の言葉遣いに対しては、正誤を気にするよりも、敬語を使って話そうと努める気持ちに注目し、評価することが望ましい場合もあるでしょう。

参考

「敬語の指針」(平成19年文化審議会答申)

[「敬語の指針」で検索](#)

敬語に関する「よりどころのよりどころ」として文化審議会国語分科会が作成。特に「第3章 敬語の具体的な使い方」には、Q&A方式で、敬語の実践的な使い方が示されています。

「敬語おもしろ相談室」(文化庁ウェブサイト)

[「敬語おもしろ相談室」で検索](#)

「敬語の指針」に基づいた短編動画集。企業や学校でも活用されています。

コミュニケーション及び言葉遣いに関するウェブ調査の結果について

1. 調査時期

平成 29 年 3 月 17 日 (金) ~3 月 21 日 (火)

2. 調査方法

インターネット調査

3. 回収結果

(1) 調査対象総数 : 10,125

(2) 有効回収数 (率) : 1,287 (12.7%)

