国語課題小委(H30.1.19)

資 料 2

分かり合うための言語コミュニケーション（仮題）

（案）

文化審議会国語分科会

「分かり合うための言語コミュニケーション（仮題）」

（案）

目次

はじめに ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2
Ⅰ　基本的な考え方
　1　コミュニケーションへの期待 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
　　（１）重要視されるコミュニケーション
　　（２）コミュニケーションをどう捉えるか
　2　分かり合うためのコミュニケーションとは ・・・・・・・・・・・・・・ 4
　　（１）コミュニケーションは受け止め合いである
　　（２）異なりを踏まえて歩み寄る
　　（３）より良いコミュニケーションを求めて
Ⅱ　コミュニケーションについての課題とこれから
　1　コミュニケーションをめぐる現代の課題 ・・・・・・・・・・・・・・・ 7
　　（１）変化する社会の中で
　　（２）理解し合うことが難しい人たちと
　　（３）伝え合うことへの萎縮
　　（４）世代間の意識の違い
　　（５）対面でのコミュニケーションに対する意識
　　（６）情報化の進展によるコミュニケーションの変化
　2　これからの時代のコミュニケーション ・・・・・・・・・・・・・・・ 10
　　（１）他者との歩み寄りを大切にする
　　（２）大らかに受け止め前向きに取り組む
　　（３）敬意と親しさをバランス良く示す
　　（４）語彙の量を増やし使いこなす
　　（５）媒体ごとの特性を意識して伝え合う
　　（６）言葉によるコミュニケーションの重要性を見直す
Ⅲ　言語コミュニケーションのための具体的方策
　1　言語コミュニケーションの四つの要素 ・・・・・・・・・・・・・・・ 14
　　（１）正確さ
　　（２）分かりやすさ
　　（３）ふさわしさ
　　（４）敬意と親しさ
　2　様々な言語コミュニケーション（Ｑ＆Ａ） ・・・・・・・・・・・・・・ 20

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＝回の小委員会（このほかに計＝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，両者を別の問題として分けて検討するのではなく，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いて，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」の結果データを活用するとともに，「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，それを補うことを意識した。

ここに示す「分かり合うための言語コミュニケーション（仮題）」は，以上の経緯を踏まえ，これまで国語課題小委員会を中心に分科会で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，コミュニケーション，特に言語コミュニケーション（言葉による伝え合い）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。

コミュニケーションには常に正解があるわけではない。しかし，より望ましい方法は，きっとあるはずである。文化審議会国語分科会は，特にそのうちの言語コミュニケーションにおいて意識すべき大切な要素として，「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。これらをヒントとして提示し，言葉によって分かり合うための工夫を共に考えていきたい。

Ⅰ　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

◇「コミュニケーション能力」の重要性が話題になっている

コミュニケーションに関す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，主体的な，対話による学び合いを目指している。学力は，一方的に教え込むことによって培われるのではなく，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に関する力は，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すものと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，個々人の能力や技能が向上すれば円滑なコミュニケーションが達成されるというわけではない。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，安易に特定の個人が持つ能力や技能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，責任を負っているという発想を持つことが大切である。

◇媒体や手段が多様化している

さらに，情報化社会の進展に伴い，コミュニケーションの際に用いられる媒体の多様化が進んでいる。年代や生活様式，個人の好みなどによって，選ばれる手段や媒体が異なることは少なくない。どのような媒体，手段を選択するかで，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。

◇伝え合う内容そのものが問われる

なお，コミュニケーションの在り方とは別に，伝え合う内容そのもの，その厚みや深さ，味わいなどが常に問われている面もある。伝え合う内容は，この報告が直接的な対象として取り上げるものではないが，その充実には，「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）で「全ての活動の基盤となる」ものとして挙げられている「教養・価値観・感性等」が関わっていることを意識しておきたい。

◇分かり合うための働きに注目する

では，望ましいコミュニケーションのイメージを，社会全体で分かち合うために，私たちにできることは何であろうか。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，気持ちを伝え合って，共通理解を深めていくという働き，「分かり合うためのコミュニケーション」に焦点を当てていく。

２　分かり合うためのコミュニケーションとは

分かり合うためのコミュニケーションとは，複数の人が互いの異なりを踏まえた上で，情報や考え，気持ちなどを伝え合い，理解し合い，その理解を深めることである。これは，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言葉以外のもの（表情，姿勢，視線など）を組み合わせて行われる。

（１）コミュニケーションは受け止め合いである

◇送り手，受け手は入れ替わる

情報や互いの考え，気持ちなどの伝え合いは，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。講演や通知文書，公的機関やマスメディア等による情報発信など，一方向的に伝える性質の強いものもあるが，それらを除けば，送受の立場は固定されたものではない。役割を切り替えながら，共通の理解を目指していく。コミュニケーションは，受け止め合いであるとも言える。

◇話し言葉で伝え合う

話し言葉によって伝え合う際には，話し手は，話しながら相手の相づちや声，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ることが可能である。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こともできる。そして，質問を受けた側は，言い換えや説明をする必要を理解し，その機会を得る。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。

◇書き言葉で伝え合う

手紙や電子メールなど双方向的やり取りを前提とする書き言葉においても，時間差はあるものの，話し言葉と同様に，送受の役割を入れ替えながら伝え合いが行われる。また，発信者が一方向的に受け手に向けるような書き言葉においても，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，自ら情報を補いながら読むことによって理解を共有していく。

◇「打ち言葉」でのやり取りが広がる

なお，電子メールやＳＮＳ（ソーシャル・ネットワーキング・サービス　Social Networking Service：ウェブを介し人と人がつながり合い，双方向のやり取りを行うシステム）などのテキストのやり取りのうちには，文字に表すという点では書き言葉に入るものの，互いのやり取りが比較的短い時間で行われ，一回のやり取りで交わされる情報量も従来の書き言葉に比べると圧倒的に少ないという点において，話し言葉に近いものが多い。こうした，話し言葉の要素を多く含む新しい書き言葉を，本報告では「打ち言葉」と呼ぶ。「打ち言葉」は，主にウェブを介しキーを打つなどして伝え合う，かつてはなかった新しいコミュニケーションの形である。しかし，これらのやり取りも，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りない。

◇コミュニケーションは続く

交わされたやり取りは，そこで終わるというものではない。そのやり取りが互いに満足なものであれば，更に深く分かり合うためのコミュニケーションへとつながるが，そうでなかった場合は，誤解や不満を残したままになり，それ以降の伝え合いに支障を来すようなことにもなりかねない。

（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，分かり合うことにつながるコミュニケーションは実現しない。

◇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，すなわち知識や語彙の量，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。歩み寄るといっても，相手を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。お互いを理解するための地ならし，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

コミュニケーションにおいては，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の発信する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，いつも意識しておく必要がある。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求められる。やり取りがうまくいくかどうかを左右するのは送り手であると考えられがちだが，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，伝え合っ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，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）より良いコミュニケーションを求めて

◇難しいと感じるのは自然なこと

コミュニケーションには，こうすれば必ずうまく行く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，相手の出方，状況の変化，想定外の展開などにより，毎回異なった対応が求められる。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しまったりということは，誰もが経験していることであろう。互いが異なる存在である，という前提を踏まえれば，うまくいかないことがあっても全く不思議ではない。コミュニケーションを難しいと感じるのは無理のないことと言える。

◇近道がないことを分かった上で

とはいえ，分かり合うための努力を放棄するわけにはいかない。円滑な社会生活を送るには，互いの理解を深めるため，情報や考え，気持ちを伝え合うことは欠かせない。そのために，より望ましい方法を探り続ける必要がある。

では，これからの時代において，人と人とが共通理解を図っていくためには，どのように伝え合うことが望ましいのであろうか。次章では，現代の課題を整理した上で，「分かり合うためのコミュニケーション」に必要な考え方を提案する。

Ⅱ　コミュニケーションについての課題とこれから

１　コミュニケーションをめぐる現代の課題

（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，血縁関係や生活する地域，所属する機関など，共同体での結び付きは，かつてより緩やかになった。代わりに，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。さらに，ウェブ上では，国境さえも超え，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

従来，日本には伝統的に，言葉で言い尽くさずとも互いに察し合う文化があると言われてきた。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，異なりや多様性に留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

◇専門家と非専門家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とともに，情報公開がうたわれている現代においては，以前に比べて，専門家とそれ以外の一般の人（非専門家）との間で，直接的なやり取りの必要性が高まっている。例えば，医師と患者，金融商品の説明者と顧客との間でのように，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，積極的に学び，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コミュニケーションをとり共通理解を図るかは，今直面している差し迫った課題の一つである。

◇主義主張の異なる者同士でどう歩み寄るか

仕事や生活習慣などに対する考え方をはじめ，他者との異なりがよりはっきりと表れる場合がある。主義主張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，決定的な対立や争いを避けるにはどのようにすべきか，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。さらには，歩み寄る気配さえうかがえない，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も，向き合わねばならない事態に遭うこともある。そのような場合にも，うまく対処することが求められる時代を私たちは生きている。

（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，しっかりと自己表現をする必要を感じながらも，否定や誤解をされたり，人間関係を損ねたりすることを恐れ，自信を持ってのびのびと伝え合うことのできない人が少なくない。同時に，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。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，更に萎縮してしまうといった悪循環も生じている。

◇言葉に対する寛容さを欠いている

そもそも，言葉は変化するものであり，地域によっても通用する言い方や振る舞いの異なる場合がある。同じ意味を伝える表現が複数あることも多いなど，正解は一つとは限らない。ところが，伝統的・標準的とされるものだけ，あるいは，自分自身が正しいと感じている言葉遣いだけを基準とし，それ以外のものを誤りであるとみなす傾向がある。うまく表現する言葉が見付からず，十分に伝わらないことを恐れながらも，できる限り言葉を尽くそうと努力した経験はは，誰にも覚えのあることであろう。しかし，そうした努力を察しようとせず，発せられた言葉の不十分さばかりに注目するような，寛容さに欠ける風潮も認められる。これもまた，のびのびとした伝え合いを妨げるものの一つであろう。

◇注意や助言を受ける機会を逸している

一方で，相手が親しい友人である場合を除くと，人から立ち入られたり，人に対して立ち入ったりすることを避けたいと考える人は多い。注意や助言を受ける機会が少なくなり，耳の痛い事柄を言われたときに，うまく受け止められなくなっているという指摘もある。そもそも，言葉遣いについては，誰かに直接注意や助言をすることに，慎重である人が少なくないため，教わる側に学ぼうとする姿勢がなければ，適切な助言を得ることは難しい。耳を傾ける態度を示せないことで，貴重な指摘を受ける機会を失っている場合もあろう。

◇自信を持って伝え合うための語彙力が十分でない

現在，私たちは大量の情報を瞬時に受け取ることができるようになった。一方で，出合った言葉や言い回し，分からない漢字などを辞書等できちんと調べることが減り，言葉のやり取りも，多くはＳＮＳなどを介した短いものに偏る傾向が強い。そのため，系統的に言葉を身に付け，それらを十分に活用する機会が少なくなっているおそれがある。自信を持って伝え合うために，どのように語彙力を身に付けていくかが課題となっている。

（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い。同時に，気持ちや情報のやり取りがうまくいかなかった場合にその原因を自分の側にあると捉え，相手や場面に合わせようとする傾向も認められる。一方，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く，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にある。

◇コミュニケーションは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。その傍ら，知識や経験，理解力が十分ある人々など，年長者や指導する立場にある

人たちの伝え合いの在り方が問題にされることは少なかった。コミュニケーション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。

（５）対面でのコミュニケーションに対する意識

◇ウェブを通して伝え合うことが多くなっている

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，モニター画面を通じた非対面での文字のやり取りで行えるようになった。そのことによって，対面や電話で伝え合うことに対する意識に変化が生じている。

◇対面や通話によるコミュニケーションが避けられる傾向も

対面での会話や電話のようなやり取りであれば，すぐに何かしら反応する必要があったのに対し，時間差を伴う電子メールやＳＮＳなどの媒体では，都合が悪い場合に回答を遅らせたり，場合によっては回避したりするという選択もできる。このような，直接顔を合わさず，すぐに応じる必要のないやり取りに慣れることにより，時間や場を共有する対面での会話や電話による直接的な伝え合いを煩わしく感じるなどして，避けるような傾向が生じつつある。

◇手段・媒体の選択によって誤解が生じる場合がある

電子メールやＳＮＳなどによるコミュニケーションには，誤解やトラブルが付きものであるという認識は一般にも高い。多くの人は，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ている。伝え合うための手段・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・媒体を選択し，適切に運用する力が必要となっている。

（６）情報化の進展によるコミュニケーションの変化

◇コミュニケーションの機会が増え評価にさらされている

情報化が進み，いつでもウェブに接続可能な情報機器が普及したことによって，私たちは昼夜を問わず情報を送受信できる状況にあり，伝え合う機会が増大している。また，ＳＮＳなどの普及により，発信した内容あるいは相互のやり取りが多くの人の目に触れると同時に，世間の評価にさらされる機会も増えた。親しい人に向けたつもりで気軽に発信したことが思い掛けず大きな問題に発展するといった出来事もある。こうなると，不安や困難を覚える人が増えたとしても不思議はない。

◇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，対照的なコミュニケーションが共存している。やり取りをしている場や用いる媒体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，個人情報が広くさらされたり，予想外の事件や反社会的行為に巻き込まれたり，荷担してしまう場合さえある。また，実際にはごく一部の人によってもたらされる，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，意図せずに関わってしまうこともある。

◇知らない言葉に触れる機会が増えている

流行語や新語，外来語や外国語などの片仮名語，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。スマートフォンをはじめ，携帯可能でウェブ

に常に接続できる情報機器の普及は，従来のパソコンなどに比べ，ウェブ上に広がる世代や社会的属性を超えた情報を，手軽に得られるようにした。知らない言葉が増えたという感覚を持つ人が年齢の高い層を中心に多くなった背景に，情報機器の発達により，これまで接触することのなかった言葉に出合う機会が増えた可能性を指摘できる。

◇言葉の重みが失われている

いつも手にしている情報端末などには，自分の意思とは別に，いつの間にか言葉が届き，次から次へと目まぐるしく入れ替わっていく。それらにせわしなく目をやり，義務的にあるいは反射的に反応を返すという日常においては，届いた情報を表面的になぞって曖昧なまま理解したようなつもりになり，対応もおざなりなものとなることが少なくない。加えて，慌ただしさに紛れた誤送信などが問題を引き起こす場合もある。膨大な情報に常時さらされる私たちは，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を難しく感じている。

２　これからの時代のコミュニケーション

ここまで見てきたコミュニケーションをめぐ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けばよいのであろうか。ここでは，これからの社会において期待される考え方について提案する。

（１）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

分かり合うためのコミュニケーションの下地となる，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きたい。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であろう。

◇関係を壊さずに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したい。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期待される。

◇理解し合えない場合にも異なりを認める

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，自分とは異なる考えや意見が存在するということを認めるよう努力したい。

◇仲間内以外では広く通用する言葉を使う

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する同質性の高い人同士，言わば仲間内の関係では，有効な察し合いが行われ，そこでのみ通用する言葉のやり取りによって問題なくコミュニケーションが成立することが多い。例えば，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などである。しかし，共有するものの少ない人たちに対しては，仲間内で用いる言葉を使って意思や気持ちを伝え合お

うとしてもうまくいかないことを意識し，一般に通用する言葉遣いを工夫するようにしたい。

（２）大らかに受け止め前向きに取り組む

◇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求められる。さらには，そのような雰囲気を社会全体に広げていくことが望ましい。自身の価値観や意見を押し付けたり，特定の考え方だけを全面的に受け入れさせたりするといった一方的な言葉のやり取りに終始しないよう，互いが言いたいことを，しっかり伝え合えるような状況や場を作ることも大切であろう。

◇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したい。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，頭から拒んだり萎縮したりするのではなく，そのことを前向きに受け止め，今後に生かすよう柔軟に受け止めたい。

（３）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身に付けていくことが多いが，「敬語の指針」（平成 19 年　文化審議会答申）を活用するなど，体系的に学ぶ機会を持ちたい。また，他者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，身近な人との間や生活の場において，教え教えられる関係を築きたい。

◇敬語は大切だが万能ではない

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，人間関係における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，お互いの間に壁を作り，もっと親しくなりたいという気持ちを拒む意思表示にもなる。また，できるだけ丁寧な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，相手や話題に上がっている人との心地良い距離を作る上での有効な表現として捉え，親しさを伝えることについても意識したい。

（４）語彙の量を増やし使いこなす

◇語彙を身に付けることが分かり合うことを助ける

望ましい伝え合いのためには，必要な言葉を身に付けることが欠かせない。コミュニケーションがうまくいくかどうかは，伝え合う内容が複雑になればなるほど，お互いの持っている語彙に影響される。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て表現するための語彙とを幅広く身に付けたい。

◇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。必要となる言葉は，人や場合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，それらを十分に使いこなすことが求められる。専門によっては外国語や外来語などの片仮名語や難しい漢字による語など，なじみの薄い言葉を身に付けることが必要となる場合もある。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，一般にも広く通ずる言葉に置き換えることのできる選択の幅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，分かりやすい表現につながり，特に話し言葉において有効である。また，漢字の音から成る語である漢語は，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，語彙の広がりを形成するのかに注目した漢字の習得が求められる。漢字や言葉の意味は，辞書を活用するなどして調べるとともに，それらを整理して身に付け，ほかの言葉との関係をつかんだ上で，適切に運用できるようになるよう努めたい。

（５）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，話し言葉は原則として一度しか聞くことができない。耳で聞く話し言葉では，同音異義語の多い漢語の多用，二重否定など聞き逃すと誤解が生じやすい言い回しを避け，話のポイントを明確にするとともに，伝える順序を工夫し，意味が取りやすくなるようにしたい。また，目で見ることのできる書き言葉では，漢字と仮名の組合せや読点や符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，漢字を用いるべきか仮名で書くのがふさわしいかといった表記の考え方，句読点，「？」や「！」をはじめとする符号類の使い方などを改めて整理し，検討する余地がある。

◇目的に合った手段・媒体を選び適切に用いる

話し言葉では，対面の会話のほか電話での通話など，書き言葉では，通知文書や手紙，ファクシミリ，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「打ち言葉」では，電子メールやＳＮＳ，チャットなどの媒体が用いられている。（電子メールには，書き言葉の性格が強いものも多い。）これらの媒体には，やり取りにおける時間差の程度，一方向的か双方向的か，匿名かそうでないか，拡散されやすいか否かなどにおいて，それぞれに特性がある。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）が異なるところも少なくない。これらの特性を踏まえ，目的に応じた適切な媒体の選択を意識したい。

◇受け手に合わせて媒体を選ぶ

特に，媒体の選び方によっては，情報を受け取ることが難しくなる人たちがいる。例えば，高齢者を中心に，インターネットを利用していない，あるいは使用することに慣れていない人たちが少なくないというデータがある。視覚，聴覚に障害のある人などへの配慮も含め，情報を発信する際には，受け手の状況に対する十分な配慮が期待される。

◇対面での伝え合いに努める

情報機器を介した電子的なやり取りは，人に言いにくいようなことを相談する際など，コミュニケ

ーションの有効なきっかけとなる場合がある。ただし，大切なことを伝え合う場合には，対面コミュニケーションの機会を作るよう互いに努力したい。直接会うことは，無用な誤解を避けるためにも意味のあることであろう。

◇文字を手で書く習慣も大切にする

書き言葉によって伝え合う場合，特に私的な文書や手紙などにおいては，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が行われる中にあっても，手書きの効能や文化を意識し，その習慣を生涯にわたって大切にするとともに，後世に伝えていきたい。

（６）言葉によるコミュニケーションの重要性を見直す

◇コミュニケーションの中心は言葉である

コミュニケーションの中核にあるのは，言葉であるということを改めて認識したい。確かに，伝え合う際には，言葉以外の部分が担う働きも大きい。しかし，細かなところまで話を詰めていくときや，生じてしまった誤解を修正し補うような場合には，言葉を用いて伝え合うことが不可欠であろう。

◇考えや気持ちを必要に応じてきちんと言葉にする

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，察し合いを前提とする以心伝心といった考え方に頼り続けることは難しい。簡単には伝わらないといった認識を基本としながら，主張し理解する権利が互いにあることを尊重した上で，自分の考えをきちんと言葉にすること，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であろう。状況によっては，あえて言わないという選択肢もあるものの，考えや気持ちを言葉に表して伝え合うことを怠ったり，諦めたりしてしまったら，優位な立場にある人や主張が強い人の意向ばかりが通る社会になりかねない。

◇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り得ること，また，伝え合いの場面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も十分に意識しておきたい。その上で，どのような場合に問題が生じやすいのかをあらかじめ知っておけば，言葉による誤解やトラブルの多くを予防することも可能であろう。

◇言葉の重みを再認識する

情報端末などを通して目まぐるしく行われるコミュニケーションにおいても，誤送信などを含め，軽率な言葉の誤りを避けるようにしたい。また，重要な通知を受け取ったときや，人から大切な相談を受けたときなど，それらを見逃さないようにするとともに，そこに用いられている言葉の一つ一つをしっかり受け止め，意味を取り違えることのないよう吟味したい。

以上のとおり，現代のコミュニケーションに関しての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，これからの社会で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，その中核となる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　言語コミュニケーションのための具体的方策

１　言語コミュニケーションの四つの要素

分かり合うためのコミュニケーションとは，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，気持ちなどを伝え合い，理解し合い，その理解を深めることである。

コミュニケーションは，言葉の周辺にあるもの，また，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，言葉によって伝え合うこと，つまり「言語コミュニケーション」である。特に，価値観が更に多様化し，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。言語コミュニケーション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，適切な媒体を通じて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過ぎず，遠ざかり過ぎず，互いに心地良い距離をとりながら伝え合うことである。

概念図（概略版）の位置

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，分かり合うための言語コミュニケーションを実現していく上でのヒントとなる。また，四つの要素それぞれを生かす上で，実際に気を付けるべき事柄がある。各要素について主に留意すべき観点を挙げ，さらに，それらの観点についての，より具体的な事項の例を示した。観点等は，重要な点を参考として示すものであり，全てを網羅してはいない。

以下，四つの要素について順に見ていく。

（１）正確さ

「正確さ」に留意するとは，互いにとって必要な内容を誤りなくかつ過不足なく伝え合うことである。コミュニケーション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ために必要な要素を指す。

「正確さ」に留意する上での主な観点の例

① 意図したことを誤りなく伝え合うための言葉を用いているか

- □ 仕事などにおいてふだんから必要となる語彙に精通している。
- □ 専門的な用語などについて内容を損なわないように説明している。
- □ 知らなかった言葉を正しく理解しようと努めている。

② ルールにのっとって言葉を使っているか

- □ 語句や言い回しなどの意味や用法を，辞書等で確認する習慣を持っている。
- □ 主－述，修飾－被修飾，並列，接続それぞれの関係や語順などに留意している。
- □ 漢字，仮名遣いのルールに従うとともに，句読点や符号などを適切に用いている。

③ 誤解を避けているか

- □ 誤解が常に生じ得ることを理解し，生じやすい状況にないかを意識している。
- □ 聞き違いが起こりやすい表現や複数の意味に取れるような表現を避けている。
- □ 互いの気持ちや感情に関わる誤解を避けている。

④ 情報に誤りがないか

- □ 適切な裏付けとなる事実や引用を出典と共に示し，情報の信頼度を高めている。
- □ 誤った，又は，偽った情報を見分けようと日頃から意識している。
- □ 事実と意見を分けて示し，推測に過ぎない場合は，それを明示している。

⑤ 情報は目的に対して必要かつ十分か

- □ 最も伝えたいことを曖昧にせず伝え，知りたいことは引き出すよう努めている。
- □ 言い落とし書き落としや，聞き落とし読み落としがないか確かめている。
- □ 混乱を招く不要な情報を除いている。

（２）分かりやすさ

「分かりやすさ」に留意するとは，互いが十分に内容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。やり取りする情報，考え，気持ちなどを，言い換えたりたとえを使ったりして相手と歩み寄りながら伝え合い，お互いを理解するために必要な要素を指す。

「分かりやすさ」に留意する上での主な観点の例

① 互いの知識や理解力を知ろうとしているか

- □ 相づちやうなずきなどから，相手の知識や興味・関心，理解の速さを推し測っている。
- □ 質問や疑問文を用いて，相手の知識や興味・関心，理解の程度を確認している。
- □ 質問，相づちやうなずきなどによって，自分の理解の度合いを伝えている。

② 互いに理解できる言葉を使っているか

- □ 話題の前提となる文脈や情報を共有するよう努めている。
- □ 仲間内や専門家同士以外では，広く通用する言葉を使っている。
- □ 具体例や比喩を用いるなど，説明の仕方を工夫している。

③ 情報が整理されているか

- □ 相手や目的に応じて，あらかじめ必要な情報を絞り込んでいる。
- □ 因果関係と相関関係とを区別している。
- □ 主題となる事柄と補助的な事柄とを区別して扱っている。

④ 相手にとって聞いたり読んだりしやすい情報になっているか

- □ 聞き取りやすいように声の大きさ，速さ，間などを調整している。
- □ 文字の大きさや読みやすさ，配色，レイアウト，行間，字間などに留意している。
- □ 一文を短めにしながらも，必要な情報は伝えている。

⑤ 構成が考えられているか

- □ 最初に主題を提示するなど，伝える情報の順序や優先度に配慮している。
- □ 考えの根拠となる具体例やデータを，必要に応じて図表なども用いながら示している。
- □ 具体例やデータなどが根拠として適切であることを示し，主題に結び付けている。

（３）ふさわしさ

「ふさわしさ」に留意するとは，目的，場面や状況と調和するように，また，相手の気持ちに配慮した言い方を工夫しながら，適切な媒体を通じて伝え合うことである。やり取りする内容に関して，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コミュニケーションを成功させるために必要な要素を指す。

「ふさわしさ」に留意する上での主な観点の例

① 互いの気持ちに配慮した言い方を考えているか

- □ 自分の用いる言葉を受け手の側に立って客観的に捉え直すよう心掛けている。
- □ 必要に応じて，直接的な表現を避けたり，配慮ある表現に言い換えたりしている。
- □ 相手に配慮しつつも，自分の考えや気持ちをきちんと伝えている。

② 目的に調和した内容を取り上げているか

- □ 相手や第三者を不用意に傷つけるような話題を避けている。
- □ 具体例やエピソード，比喩の内容に配慮している。
- □ その相手と伝え合うことが適切な内容であるかどうか吟味している。

③ 場面や状況に合った言葉遣いになっているか

- □ 仲間内とそれ以外の場合とで，言葉や言葉遣いなどを使い分けている。
- □ 地域の言葉と共通語それぞれの機能と効果を踏まえた使い分けをしている。
- □ 場面ごとの習慣や文書・書類の形式等にのっとった言葉遣いをしている。

④ 目的に合った手段・媒体を使っているか

- □ 伝え合う上で，互いが困らない手段・媒体を選んでいる。
- □ 媒体の特性を理解し，それを意識しながら用いている。
- □ 重要な用件では，対面で伝え合う機会を作るようにしている。

⑤ 互いの言葉に対して寛容であるか

- □ 自分が正しいと思う言葉や言葉遣いだけが適切であるとは限らないと意識している。
- □ 言葉や言葉遣いの正誤にばかりこだわらず，込められた気持ちを大切にしている。
- □ 言葉や言葉遣いについて，人から学ぶ姿勢を持っている。

（４）敬意と親しさ

「敬意と親しさ」に留意するとは，伝え合う者同士が近づき過ぎず，遠ざかり過ぎず，互いに心地良い距離をとりながら伝え合うことである。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を，心地良く保つために必要な要素を指す。

「敬意と親しさ」に留意する上での主な観点の例

① 伝え合う相手との関係性を考えているか

- □ 互いの立場や役割，属する社会集団，年代などを意識している。
- □ 互いの共通点や異なりを意識している。
- □ 話題に上がっている人や第三者との関係性を意識している。

② 敬意をうまく伝え合っているか

- □ 相手を立てるべき場面，品位を保つべき場面等で，適切に敬語を使っている。
- □「召し上がる」,「伺う」,「参る」など，敬語の特定形を使いこなしている。
- □ 尊敬語と謙譲語の取り違いや，二重敬語などの過剰な表現を避けている。

③ 親しさをうまく伝え合っているか

- □ 打ち解けた言い方が発揮する効果を意識している。
- □ 挨拶に添える一言や,「悪いのだけれど」など配慮を示す言葉を使っている。
- □ 相手への共感を示す言葉を使っている。

④ 互いに遠ざかり過ぎたり近づき過ぎたりしていないか

- □ 相手が望んでいる心理的な距離を探り尊重している。
- □ 相手を遠ざけてしまうような必要以上の敬語の使用を避けている。
- □ 不用意に相手の個人的な領域や内面に立ち入らないよう留意している。

⑤ 用いる言葉が相手との関係性や距離感に影響することを意識しているか

- □ 「です・ます」などの丁寧語も相手との距離を作る場合があることを理解している。
- □ 敬語の組合せ方の違いによって，相手との距離が変わることを意識している。
- □ 同じ相手であっても，場面や状況によって適切な距離が異なることを意識している。

概念図（詳細版）の位置

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，意味を取り違える心配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，バランスをうまく取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は，望ましい言語コミュニケーションを実現するためのきっかけとなる。

次節，「２ 様々な言語コミュニケーション（Ｑ＆Ａ）」では，これら四つの要素とその観点について，実際に問題となる場面などを取り上げ検討し，理解を深める機会としたい。

２　様々な言語コミュニケーション（Ｑ＆Ａ）

本節では，言語コミュニケーションの四つの要素とその観点について，様々な場合や場面を想定し，問いと回答の形式で解説するものである。Ｑ＆Ａ形式をとることによって，言語コミュニケーションの四つの要素とは何か，伝え合う上でどのような注意点があるかなどについて，なるべく具体的に伝えることを目指した。

なお，ここに示す回答が唯一の正解というわけではない。そもそも，言語コミュニケーションには常に通用する正解があるわけではない，というのがこの報告の基本的な考え方である。そのことを前提としながらも，今日の日本語や日本語に対する国民の意識，調査研究の成果等を踏まえ，このＱ＆Ａを作成した。各人が言語コミュニケーションを考える際のヒントとなることを目指し，一定の裏付けをもって示された一つの考え方として参考にしてもらうことを意図したものである。

各問いに対しては，まず「Ａ」で簡潔な回答を示し，その後で次のような見出しによって，詳しい説明等を加えている。

もう少し深く　更に深く　データを見る　視点を変えて　参　考

また，本節では，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」の結果を活用している。調査結果を紹介する際には，例えば「平成 28 年度「国語に関する世論調査」問１」については，「世論調査㉘Ｑ１」と省略して示している。

なお，前節までと同様，原則として公用文の書き表し方の基準に従った表記を採っているが，必要に応じて，「？」や「！」などの符号や，ウェブサイトなどに見られるような公用文の基準とは異なる表現等を用いている部分がある。

以下，「問い一覧」を示す。「問い」は，「全般的な問い」以下，四つの要素の観点「正確さ」，「分かりやすさ」，「ふさわしさ」，「敬意と親しさ」それぞれに主として関連する問いの順に配列されている。

問い一覧

全般的な問い

１　言語コミュニケーションをうまく行うためには四つの要素に気を付けるとよいとのことですが，もう少し具体的に教えてください。

２　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。

３　言語コミュニケーション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身に付ければいいのでしょうか。

４　「打ち言葉」とは，どのようなものを言うのでしょうか。従来の書き言葉との違いなどを教えてください。

５　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と聞くことがあります。そのように言われるのはどうしてでしょうか。

主に「正確さ」に関する問い

６　「正確さ」に配慮するとは，どういうことでしょうか。

7　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。

8　会議で「営業部門に対して檄(げき)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」の使い方がおかしいと言われました。よく聞く使い方ですが誤りなのでしょうか。

9　「計画が煮詰まった」と聞き，予定が頓挫したのかと思ったら，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。このような勘違いは避けられないのでしょうか。

10　横書きの文書の読点には，カンマ（,）とテン（、）がありますが，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。

11　自分の言ったこと，書いたことが，思ったとおりに相手に伝わらないことや，相手の意図をうまく受けとれないことがあります。誤解はどうにか防げないものなのでしょうか。

12　言葉の誤解が起きやすい場合を具体的に教えてください。

13　言語コミュニケーションにおける誤解が，相手の気持ちに配慮しようとすることによって起こる場合があるというのは，どういうことでしょうか。

14　互いの情報の信頼性を高めるには，どうしたらいいでしょうか。

主に「分かりやすさ」に関する問い

15　「分かりやすさ」に配慮するとは，どういうことでしょうか。

16　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。

17　人の話を十分に理解できないことが多いと感じています。受け手の立場で，相手の話をきちんと理解するためには，どのようなことに気を付けたらいいでしょうか。

18　「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。送り手の立場で，きちんと話を伝えるには，どのようなことに気を付けたらいいのでしょうか。

19　伝え合う相手の持っている知識や情報が十分でないと感じられたり，相手の理解の程度が分からなかったりするような場合，どのような工夫ができるでしょうか。

20　難しい片仮名語はなるべく使わないのですが，「ガバナンス」や「インキュベーション」のように，言い換えると微妙な意味合いが表せないものはどうすればいいでしょうか。

21　互いが聞き取りやすい，また，読みやすい情報にするには，話し方や文書の作り方などにおいて，どのようなことに気を付けたらいいでしょうか。

22　「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。

23　文章や話を分かりやすくするための組立ての例を教えてください。

主に「ふさわしさ」に関する問い

24　「ふさわしさ」に配慮するとは，どういうことでしょうか。

25　相手に受け入れてもらいやすく，感じ良く伝え合うには，どのような言葉の選び方をすればいいのでしょうか。

26　相手が受け入れにくい，感じの良くな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。

27　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が使うことについては，どのように考えればいいでしょうか。

28　１対１や数人での会話，十数人程度に対しての話し方，もっと大勢を前にしたときの話し方では，注意するところがどのように変わるでしょうか。

29　情報化の進展により，コミュニケーションの手段に関して選択の幅が広がっています。媒体を選ぶときには，どんなことに気を付けるとよいでしょうか。

主に「敬意と親しさ」に関する問い

30　「敬意と親しさ」のあるコミュニケーションとは，どのようなものですか。

31　就職活動を前にして，敬語ができないと社会では通用しないと言われ焦りを感じています。どうしたらきちんと敬語を身に付けることができるでしょうか。

32　敬語にはいつも気を付けていますが，初対面の人など，会話が堅苦しくなってしまうことがあり，いつも楽しげに話せる人がうらやましくなります。何かコツはあるでしょうか？

33　新しく入ったサークルで，懇親会も楽しかったので，次の会合のときに親しげに挨拶をしたらけげんな顔をされてしまいました。新入りのくせに生意気だったのでしょうか？

34　敬意は敬語を使えば表せるような気がしますが，親しさを表すと言われても難しく感じます。例えばどんな工夫ができるでしょうか。

35　「(さ) せていただく」をむやみに使うなど，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失われていっているのでしょうか。

Ｑ１　言語コミュニケーションをうまく行うためには四つの要素に気を付けるとよいとのことですが，もう少し具体的に教えてください。

Ａ　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。共通理解を図るための伝え合いに，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，四つの要素をバランスよく調整するよう努めましょう。

もう少し深く　四つの要素をバランス良く

例えば，患者が医師から説明を受ける際には，病気やけがの名称やその症状，治療の方法や完治までにかかる期間，使う薬とその副作用など，様々な情報を正確に聞きたいと思うでしょう。こうした情報に誤りが含まれていたら，不安になるばかりです。情報を正しく伝え合う必要があります。

ただし，知りたい事柄が過不足なく伝えられたとしても，それが分かりやすく表現されていなければ，理解できないかもしれません。医学用語では，「虫歯」を「齲蝕（うしょく）」と言いますが，「齲蝕があります。」と歯科医に言われても，意味の分からない人が多いでしょう。正式な名称を使う方がより正確であったとしても，相手に理解されなければ意味がありません。言い換えや説明などによって，分かりやすくする工夫が求められます。患者側も，言われていることが分からない場合には，質問をするなどして説明を求めるべきでしょう。

また，分かりやすく正しい情報だとしても，場面や状況，何より相手の気持ちに配慮のない言い方をしてしまったら，受け入れてはもらえないかもしれません。「治すには，時間が掛かりますね。」と言われるのと「時間は掛かりますが，きっと治りますよ。」と言われるのとでは，どちらが気持ちよく受け止められるでしょうか。相手の気持ちに配慮したふさわしい言葉の選び方，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。

さらに，なれなれし過ぎたり，堅苦し過ぎたりしないようにすることも大切です。医師が最初から友人のような口調でいたり，逆にずっと型にはまったような敬語でしか話さなかったりしたらどう感じるでしょうか。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。

以上の四つの要素を意識して応対することで，分かり合うための言語コミュニケーションが可能となります。

視点を変えて　情報を気持ち良く伝え合う

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「ふさわしさ」と「敬意と親しさ」が，円滑に伝え合う上での主なポイントになります。前者は「意味を滞りなく伝える技術」，後者は「場面・状況や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言えます。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をとりながら接することは，情報をやり取りする上での大前提であると考えることもできます。

「情報を知らせれば済む」，「気持ちが伝わればいい」などと，どちらか一方だけに偏ったコミュニケーションは，思わぬ弊害を生むおそれもあります。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すべきでしょう。

Ｑ２　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，一つの方法です。また，相手との関係を損なわないように自分の考えや意見を伝えるよう工夫しましょう。

もう少し深く　異なりだけでなく共通する部分も確認し合いながら

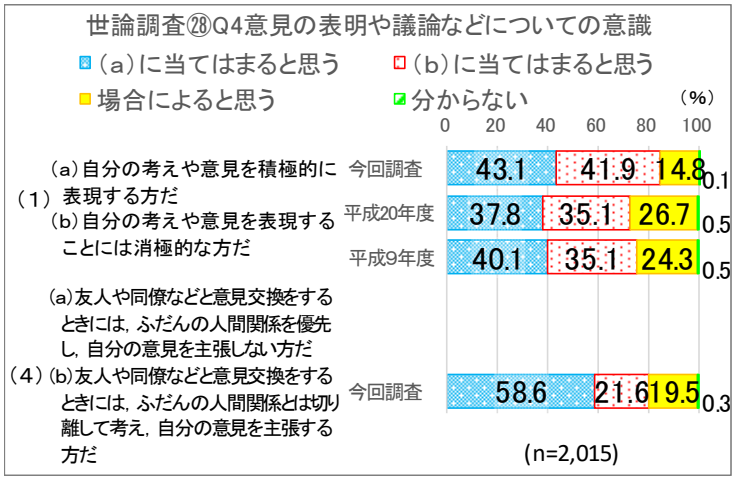
どんな人でも，心のどこかでは，自分のことを認めてほしいと思っています。自分の言ったことを頭から否定されてうれしい人は，いないはずです。

例えば，ＳＮＳなどでは「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だと言えるでしょう。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を使うことが有効だからこそ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われます。

一方で，潤滑油だけで伝え合いを終わらせてしまっては，深く理解し合うことは難しいかもしれません。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きちんと言葉で表し確かめましょう。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，視点の違い程度のものに過ぎないこともあるでしょう。そういったことを，はっきりと言葉で確認し合うようにするのも，分かり合うための工夫と言えるでしょう。

データを見る　人間関係を壊さずに伝え合うために

世論調査㉘Ｑ４(1)で，自分の考えや意見を積極的に表現する方か，表現することには消極的な方かを尋ねたところ，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やや多いという結果でした。



ところが，ここに「ふだんの人間関係」が関わってくると，少々事情が異なります。㉘Ｑ４(4)で，友人や同僚などと意見交換をするときには「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」，が 58.6%で過半数を占めました。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。

人間関係が気になる場合でも，他者と自分それぞれが同じように主張する権利を持っていることを自覚し，互いを尊重した上で，自分の意見や考えを伝えるよう努めましょう。言いにくいことをうまく言うためにはどんな工夫ができるでしょうか。例えば，「僕は反対だな。」と言う代わりに「逆にこんな見方もできるんじゃないかな。」などと直接的な表現を避けることができます。また，できるだけ前向きな言い方にするのも効果的です。「目標が低すぎるんじゃないか。」よりも，「君ならもっと高い目標を立てても大丈夫だよ。」と言われる方が受け入れやすいでしょう。

相手との関係を壊したくないという気持ちがあるときにも，伝えたいことを飲み込むよりは，言い方を工夫することを試してみましょう。

Ｑ３　言語コミュニケーション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身に付ければいいのでしょうか。

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。

もう少し深く　それぞれの分野，仕事，趣味などに役立つ語彙を

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，脆弱（ぜい）性，タブ，CPU 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に含まれます。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。それぞれの仕事や趣味など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，「どのような語彙をどのくらい」と言うことはできません。

同じ仕事や趣味などに通じている人の間では，その分野に特有の言葉をそのまま用いることによって，正確な伝え合いができ，分かりやすさも確保できるでしょう。

一方で，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と感じたら，別の表し方を探してみましょう。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いて，使えそうな言葉に出会ったときは，心に留め，国語辞典や類語辞典などで確かめ，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。話し言葉，書き言葉にかかわらず，個々の言葉そのものだけに注目するのでなく，文全体の中で考えてみる習慣を付けたいものです。

視点を変えて　まずは，常用漢字表を一つの手掛かりに

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身に付けるべきかを示すような指針はありませんが，「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を知るための手掛かりにもなると考えられます。

常用漢字表には，書籍やウェブサイト，新聞などを対象とした大規模な漢字の出現頻度数調査に基づき，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た漢字が掲げられています。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の広い部分をカバーしていると言えるでしょう。様々な情報を広く理解するためには，より多くの語彙を獲得することが理想ですが，手始めに，常用漢字を用いて書き表される言葉を意識しておくことは有効です。

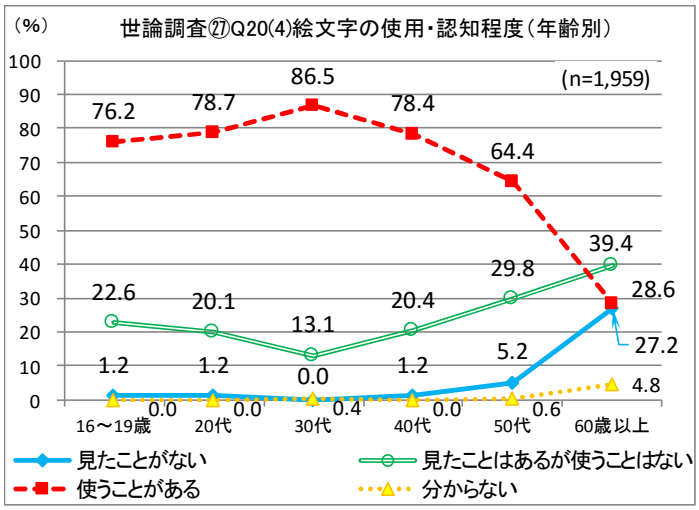
というのも，常用漢字は，小学校から高等学校までに，学校教育で身に付ける漢字の範囲でもあります。教科書は，全ての教科を通じて，固有名詞や専門的な用語などを除き，原則として常用漢字を用いて表記されています。新聞をはじめとするマスメディアの多くも，原則として常用漢字が作る語彙を土台にして文章を作成し，政治や経済の動き，最新の文化現象などについて記述しています。例えば，新聞記事などを読んで，知らなかった言葉は，国語辞典や類語辞典などで確認するようにすれば，語彙力の強化が期待できるでしょう。

Ｑ４　「打ち言葉」とは，どのようなものを言うのでしょうか。従来の書き言葉との違いなどを教えてください。

Ａ　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，書き言葉であっても，くだけた話し言葉的文体が用いられます。このようなキーボードなどからの文字入力による言葉を，この報告では「打ち言葉」と呼んでいます。

データを見る　「打ち言葉」の使用・認知程度は世代差が大きい

「打ち言葉」には，書き言葉としての従来の日本語表記とは異なるものも多く認められます。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取りをしますが，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。その中で比較的広く浸透しているものに，顔の表情をデザインした😂😆😊のような絵文字があります。50 代以下では 60%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（右図，世論調査㉗Ｑ20(4)）。



「打ち言葉」の特性に由来する独特の表記も方法も登場しています。「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表記がそれに該当します。しかし，この使用率は全体の１割を切っているだけでなく，10 代では５割が「使うことがある」と回答していますが，50 代以上では「見たことがない」が６割を超えており，世代差も大きなものとなっています（世論調査㉗Ｑ20(3)）。

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，いまだ世代差は大きく，とりわけ俗語的な印象の強い誤変換由来の表記は広く受け入れられるには至らない様子がうかがえます。「打ち言葉」特有の表記は，誰に対しても通じるものではないことを意識しておきましょう。

なお，ふだんメールやＳＮＳで使っている１字下げをしない書式を，報告やレポートなどでそのまま使ってしまう傾向も見られます。従来の書き言葉における習慣との使い分けにも留意が必要です。

視点を変えて　特性を知った上で伝え合いの手段を選択する

「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㉘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，媒体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

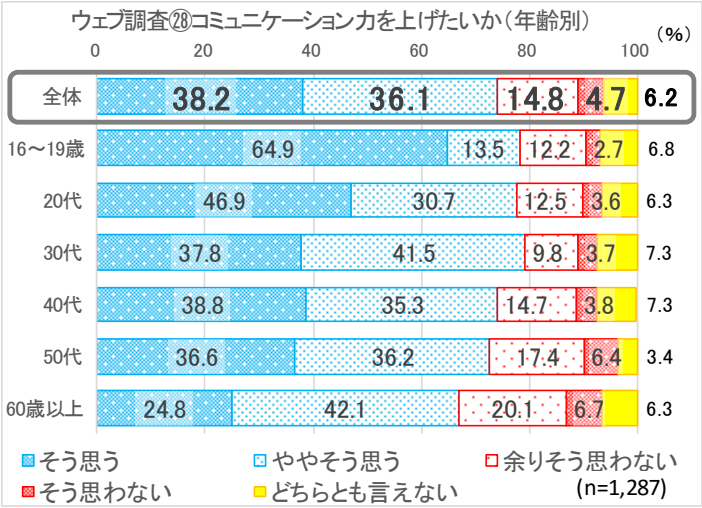
Ｑ５　情報化社会以降に生まれた若い世代の人々は，対面での言語コミュニケーションを苦手としていると聞くことがあります。そのように言われるのはどうしてでしょうか。

Ａ　インターネットの普及と新しい媒体の登場によって，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。かつては対面で行うほかなかった伝え合いを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。

もう少し深く　媒体の変化と「コミュニケ-ション能力」不足への不安

若い世代が他の世代に比べ対面コミュニケーションが苦手であるという客観的なデータが存在するわけではありません。また，若い世代が他世代に比べ対面コミュニケーションを避けているというわけでもないことは，ウェブ調査㉘の結果から読み取れます。この調査では，「お礼」，「お願い」，「断り」，「謝罪」，「お誘い」の四つの場面において，「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。その結果は，どの年代においても「謝罪」，「お願い」，「お礼」は「対面」が多く，「お誘い」，「謝罪」は対面を前提としない媒体によるというものです。

一方で，「コミュニケーション力を上げたいか」という問い対し，「そう思う」の割合は全体で４割弱ですが，16～19 歳では他の年代に比べ顕著に高く６割を超えています（図，ウェブ調査㉘）。この傾向が，現代の若者に特徴的なものだとするならば，ＳＮＳ等による伝え合いが近年急速に広まってきたことと無関係ではないかも知れません。ＳＮＳ等による伝え合いは，24 時間他者とのコミュニケーションをとることを可能にしました。これが，自身のコミュニケーション力を常に意識せざるを得ないというかつて誰も経験したことのない状況を生み，その結果，そこに身を置く現代の若者がコミュニケーションを過剰に意識するようになったとしても不思議はないでしょう。



加えて，10 年以上連続して企業が新卒者採用をする際，最も重視するのは「コミュニケーション能力」という調査結果が示されています。このことも，若者世代のコミュニケーションに対する不安を一層かき立てる要因となっているのかもしれません。

視点を変えて　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（おう）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平成 23 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翌 24 年，28 年以降には，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（2017 年度）
http://www.keidanren.or.jp/policy/2017/096.pdf

Ｑ６　「正確さ」に配慮するとは，どういうことでしょうか。

Ａ　「正確さ」に配慮するとは，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，受け止め合うよう努めることです。ただし，「正確さ」ばかりにこだわると，「分かりやすさ」，「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，健康や財産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」は主として伝え合う内容の在り方に関わる要素です。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。

例えば，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。「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⑱Ｑ15，㉔Ｑ17）。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になります。こうした言葉については，相手や場面によっては使用を避け，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。日本では，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ると言われてきました。しかし，世代や生活習慣が異なる人との間では，察し合いが難しくなっています。

共感と同情，悲しみと怒りなど，場合によっては似たようにも映る感情を取り違えてしまうと，修復するのが難しくなりかねません。気持ちを正確に伝え，受け止め合うことも大切です。

視点を変えて　**「分かりやすさ」や「ふさわしさ」と反比例することも**

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」にまで近付けていく方が効果的な場合もあります。

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。正確さを期するために，議院内閣制から解き明かそうとする人はほとんどいないでしょう。子供でも理解できそうな範囲で，例えば，「日本のリーダー」と言ったり，「日本という幼稚園の園長先生」などとたとえを使ったりして表現すれば，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。例えば，休暇をとって旅行に出掛けている同僚のところに掛かってきた取引先からの電話に出たとします。相手によっては，不在の理由を正確に伝えるよりも，「本日も含め，しばらく席を外しております。」などと，ぼかした言い方をした方が支障なく，仕事をうまく進める上で配慮があるとも言えるでしょう。

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　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は，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心掛けましょう。また，一般の人の側も，理解するための努力が必要です。

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，何の問題もありません。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。専門用語が情報から置いていかれる人たち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るよう，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一つとして挙げた「ふさわしさ」が，対応のヒントになります。正確さや分かりやすさを多少犠牲にしたとしても，どのような言い方であれば相手が受け入れやすいのかを考えることができます。

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，「もう少しかみ砕いて言うと，どういうことなのでしょうか。」，「専門用語がよく分かりません。」と，日常的な言葉で分かりやすく説明するよう求めることが大切です。このことは医療関係などの専門分野に限りません。公的文書や，役所の窓口の対応でも，一般に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。健康や生命に関わる医療の分野，財産や日々の生活を支える経済・金融の分野に関わる言葉などは，特に学んでおく意義があります。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・ラジオのニュースなど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ることがあります。

専門家は一般の人に対して専門用語をむやみに使わないようにし，どうしても必要な場合には，十分な説明を加える。一般の人は自分の関係する分野の専門用語を知り正しく理解しようとする。そうした双方の努力が，伝え合いを支える土台となります。

参　考

「病院の言葉」（平成 21 年　独立行政法人国立国語研究所）　「病院の言葉」で検索

http://pj.ninjal.ac.jp/byoin/

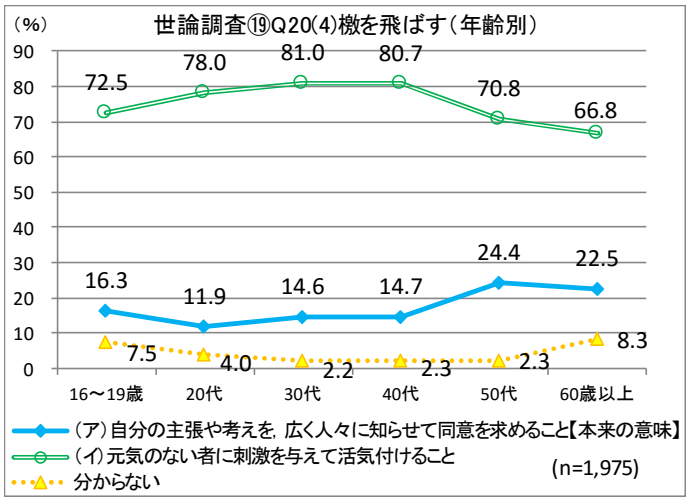
Ｑ８　会議で「営業部門に対して檄を飛ばしてほしい。」と発言したところ，後で上司に「檄を飛ばす」の使い方がおかしいと言われました。よく聞く使い方ですが誤りなのでしょうか。

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る必要はないでしょう。ただし，本来の意味を大切にする人がいることにも留意する必要があります。

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⑲Ｑ20 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」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。新しい意味を一方的に誤りであるとみなすのは行き過ぎでしょう。

更に深く　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。これらは，元の意味がまるっきり失われて変化したというよりも，中核にある意味が残されたまま，その用法が拡大したり，一部の用法だけに限って用いられるようになったりしたものが多いとも考えられます。

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。

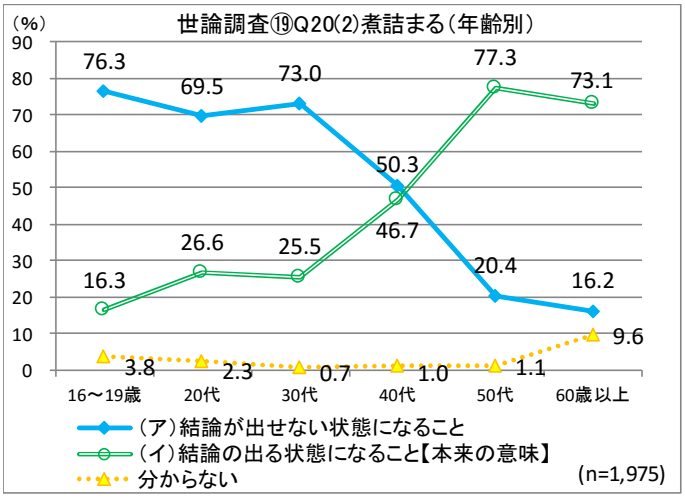
Ｑ９　「計画が煮詰まった」と聞き，予定が頓挫したのかと思ったら，反対に，最終的な段階にまで進んでいるという意味だと知りました。このような勘違いは避けられないのでしょうか。

Ａ　言葉の用法に揺れが生じ，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。年配の人と若者との間で，捉え方が異なっている場合もあるので，相手がどのように理解しているかを推し測り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出尽くして) 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⑲Ｑ20 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，注意しながら使うべき言葉かもしれません。



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ことが必要かもしれません。

更に深く　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。誤解が起こりやすい言い方であることを意識しておくとよいでしょう。

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こと	本人の力量に対して役目が重すぎること
流れに棹さす	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	気配りや遠慮をしなくていい	気配りや遠慮をしなくてはならない
他山の石	他人の誤った言行も自分の参考となる	他人の良い言行は自分の手本となる
おもむろに	ゆっくりと	ふいに
琴線に触れる	感動や共鳴を与えること	怒りを買ってしまうこと
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

「ことば食堂へようこそ！」（文化庁ウェブサイト）　「ことば食堂」で検索

「国語に関する世論調査」の調査結果を基に作成された動画集です。

Q10　横書きの文書の読点には，カンマ（,）とテン（、）がありますが，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が，現在は，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わないものの，一般の文章を書く際には，横書き・縦書きに関係なく用いてかまいません。

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，この要領では，「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，「日本語の文章に使うのは誤りである」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〕（案）」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。

特に会話をそのまま書き表した文などでは，「？」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。このＱ＆Ａ全体でも，効果が期待される場合には用いています。

視点を変えて　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

「くぎり符号の使ひ方〔句読法〕（案）」（昭和 21 年　文部省）　「くぎり符号」で検索

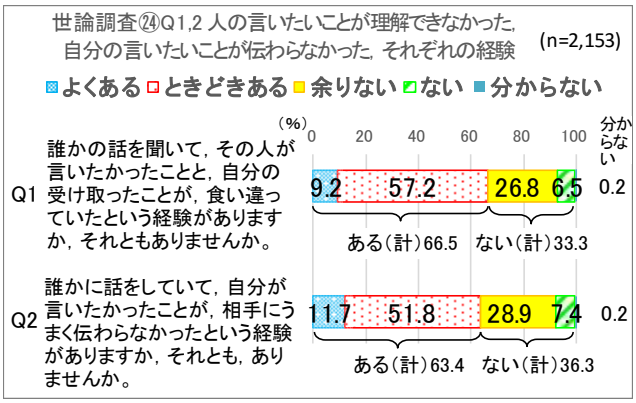
国語の表記法の基準を示すために編まれた資料。現在でも各分野で参考にされている。

Q11　自分の言ったこと，書いたことが，思ったとおりに相手に伝わらないことや，相手の意図をうまく受けとれないことがあります。誤解はどうにか防げないものなのでしょうか。

A　伝え合いでの誤解とは，ちょっとしたことで，いつでも起きるおそれがあるものです。そのことをよく踏まえた上で，どのような場合に誤解が起こりやすいのか，具体的なケースを知っておきましょう。そうしておくことで，誤解を避けやすくなります。

もう少し深く　誤解が起きることをまず意識する

世論調査㉔Ｑ１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，「ある（計）」は 66.5％，「ない（計）」は 33.3％という結果でした。また，続くＱ２で「誰かに話をしていて，自分が言いたかったことが，相手にうまく伝わらなかったという経験があるか」を尋ねたところ，「ある（計）」は 63.4％，「ない（計）」は 36.3％という結果でした。おおむね３分の２の人たちが，言語コミュニケーションでの誤解を経験すると意識しています。互いの言いたいことが，うまく共有できなかったり，誤解されたりすることは決して珍しいことではありません。



一方，どちらの問いでも，おおむね３分の１の人たちが「ない（計）」と回答していることにも注意してください。残りの３分の２の人たちが「ある（計）」と回答していることからすれば，「ない（計）」と答えた人たちにも，誤解が生じていることに気付かないまま会話をしている場合があるのかもしれません。互いの間に生じている誤解に自分は気付いていたとしても相手が気付かないという場合や，その反対の状況が起こり得ることも頭に入れておきましょう。

更に深く　言葉の誤解はなぜ起こるのか

言語コミュニケーションにおける誤解は，どうして起こるのでしょうか。まず，言葉そのものが，正しくやり取りされていない場合があります。言い間違いや聞き違い，誤字脱字や読み取りの誤りなど，そもそもお互いの言葉が相手にしっかりと届いていないようなときです。このように，言葉自体がうまく伝わっていない場合には，それぞれが意図するとおりに情報を発信した，あるいは，問題なく情報を受け取ったつもりでいても，分かり合うことは難しいでしょう。

ただし，言葉が相手にきちんと届いていたとしても，また，相手の言葉をきちんと聞き取り，読み取っていたとしても，相手が伝えようとしていることを確実につかめているとは限りません。ときに言葉は，伝えたいことを伝えるための「手掛かり」に過ぎない場合があるからです。

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いているのではなく，ペンを貸してほしい，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，万年筆のことを言っているのか，ボールペンでも鉛筆でもとにかく書けるものであればいいのかなど，文脈や状況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やり取りしているのです。

同様に，冗談のつもりで言ったことが真に受けられる，断ったつもりが伝わっていない，心から褒めたつもりが皮肉と受け取られるといった経験をすることも少なくありません。それらも，言葉そのものではなく，そこにある含みが伝わっていないからです。

発せられた言葉がうまく届かないこと，また，言葉そのものが届いたとしても込められた意味が伝わらないといったことは，いつでも起こり得ます。言葉の誤解は，ちょっとしたことで，誰にでも起こるということを，皆で認識しておく必要があるでしょう。

Q12　言葉の誤解が起きやすい場合を具体的に教えてください。

A　音の似ている言葉や同音異義語に関する場合，文の組立ての理解の仕方による場合，言葉の意味の理解がそれぞれ異なっている場合，送り手と受け手の主観や価値観の違いによる場合などが挙げられます。

もう少し深く　**誤解が起きやすい場合の具体例を考える**

言葉の誤解が起きることのある典型的な例としては，次のようなものが考えられます。

◆ 音に関わる場合

話し言葉では，音の似た言葉が同じような文脈で用いられると誤解が生じやすくなります。例えば「１時」と「７時」，「市長」と「首長」などは音が似ているので，それぞれ後者を「ななじ」，「くびちょう」のようにあえて本来とは違うよう言い換える工夫をすることもあります。同様に，同じ音で意味の違う「市立」と「私立」，「科学」と「化学」なども，「いちりつ」と「わたくしりつ」，「化学」を「ばけがく」などと言って混乱を避ける場合があります。日本語には，このような同音異義語がたくさんあり，特に注意が必要です。「この計画にはイギがありません。」と言った場合，「異議」なのか「意義」なのかによって，全く意味が変わってしまいます。「この計画には大賛成です。」，「この計画には重要性を感じられません。」などと，別の表現に言い換えた方が誤解を避けやすいでしょう。

◆ 文の組立てや文法に関わる場合

文の組立てや文法的な問題により誤解が生じる場合があります。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，意味が一つに決められません。どこで区切るのか，意味のまとまりはどうか，それぞれの言葉がどこに掛かっているのかなどが分かるようにする必要があります。また，日本語では主語や目的語が省略されることが少なくありません。省略する場合には，文意がきちんと伝わるかどうか，よく確かめましょう。

◆ 言葉の意味の受け取り方が文脈，状況などによって異なる場合

ふだん何げなく用いている言葉が，専門用語として用いるときや厳密に使おうとするときに，別の意味を帯びるような場合もあります。例えば，「学生」という言葉は，学校教育を受けている年代の人たち全体を指して使われることもありますが，法令の用語として使う場合には，大学生と高等専門学校生を対象とし，小学生は「児童」，中高生や専修学校生は「生徒」と使い分けられます。また，「大丈夫です」や「いいです」など，状況によっては意味が曖昧になる表現があります。例えば，レストランで皿を下げてよいかを聞かれたとき，「大丈夫です。」，「いいです。」といった答えでは，どちらにも解釈できます。「まだ大丈夫です。」，「もういいです。」などと一言加えるだけで取り違いは防げますし，「待ってください。」，「下げてください。」などとはっきり言えばより確実です。さらに，Ｑ８，９でも見たように，「役不足」，「おもむろに」など，言葉の意味に揺れが生じているものについては，送り手と受け手の間で理解が異なることもあるでしょう。別の言い方を工夫する必要があるかもしれません。

◆ 送り手と受け手の主観や価値観の違いによる場合

「数日」，「近いうち」，「大きい」などが意味するところは曖昧で，使う人の主観によって解釈が変わります。送り手は２，３日程度のつもりで「数日」と言ったのに，受け手は５，６日くらいと受け止めるかもしれません。場合によっては，はっきりと数字を示す必要があるでしょう。また，それぞれの人の価値観が表れる「おいしい」，「面白い」などの言葉も，同じように意味を共有できるとは限りません。「先週君と行った店よりおいしいと感じた。」，「山田さんや高橋さんも面白いと言っていた。」など，客観的な観点や他の判断材料を沿えるなどの工夫が期待されます。

◆ 地域の言葉に関する場合

例えば，「ニシ（沖縄方言）」＝「北」，「ホカス（関西方言），ナゲル（東北方言）」＝「捨てる」などのように，地域の言葉の意味が分からずに生じる誤解があります。地域の言葉と共通語それぞれが持つ機能と効果を考えた上で，使い分けをする必要があるでしょう。

Q13　言語コミュニケーションにおける誤解が，相手の気持ちに配慮しようとすることによって起こる場合があるというのは，どういうことでしょうか。

A　相手の気持ちを害することがないようにといった配慮のために，言い方が曖昧になったり，遠慮しすぎてうまく伝わらなかったりする結果，誤解が生じることがあります。正確さを犠牲にすることが必要な場合もありますが，誤解を招かないように伝えるべき情報を優先すべきでしょう。

もう少し深く　**気持ちを優先しすぎると大事なことが伝わらない場合も**

ふだんから私たちは，人間関係を壊さないように，相手に気を使いながら言葉を選んでいます。そうした気遣いのうちの一つに，物事をはっきり言わず，曖昧にぼかす場合があります。

例えば，同窓会を開くことになり，その幹事の一人になるよう依頼されたとします。断りたいと思いますが，「お断りします。」，「私はやりません。」などとはっきり言うのははばかられるかもしれません。そんなとき，「それは，ちょっと難しいのですが…。」などといった言い方で断ろうとすることはないでしょうか。「事実上不可能」という意味で「ちょっと難しい」と言っているとしても，「難しいけれど可能」と解釈されることもあり得ます。また，語尾をぼやかしていることによって，どちらとも付かない印象になり，期待を持たせてしまうおそれもあるでしょう。

何かを依頼する際にも，遠慮した言い方によって，伝えるべきことが伝わらないことがあります。月末までに必要な書類の提出を求めるときに，「今月中に御提出くださると幸いです。」と書いたとします。強制的な物言いを避け，配慮のつもりで「幸い」という言い方をしたのに，相手はそこに気付かず，来月に入ってもいいのだろうと考えるかもしれません。「有り難い」，「助かる」といった言い方をしたときにも，同様の誤解が生じる場合があります。

断りを入れるときや，相手に守ってもらう必要のある事柄を伝えるときなどには，その趣旨が相手に伝わり理解されているか，十分に気を付ける必要があります。正確さを犠牲にして，相手の気持ちに寄り添うことが互いにとって有効に働くことはありますが，言語コミュニケーションの目的を達するためには，自分の考えや意見の趣旨をきちんと表明し，誤解を避ける必要があります。受け取る側に立ったときにも，相手の言おうとしていることがはっきりしない様な場合には，曖昧にせず，質問したり，聞き直したりすべきでしょう。

視点を変えて　**気持ちや感情の行き違いから誤解が生じることも**

反対に，正確さを優先し，はっきりと物事を言うことによって，感情的な行き違いが生じ，結果として分かり合えなくなるという場合もあります。

部下が作成した書類の内容が十分でなかったときに，「このままでは受け取れない。」と言うだけでは，配慮が足らないかもしれません。「こことここを修正したらもっと良くなるよ。」，「このまま預かってしまってもいいんだが，もう少し手を入れてみないか。」など，相手の気持ちに寄り沿った言い方ができる場合もあるでしょう。部下の仕事が大ざっぱ過ぎると感じたときには，「もっと丁寧に。」と言うだけでなく，「スピード感のある仕事ぶりは頼もしいね。これからは，細かいところにも目が届くと更にレベルアップできるよ。」などと，積極的な言葉にできるかもしれません。

同じ言葉を使う場合にも，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，話し言葉で「だめ。」と言う場合，発音の仕方や表情によって，伝わり方は大きく変わるでしょう。砕けた書き言葉なら「ダメー。」など表記を変えることで柔らかな印象にでき，また，「打ち言葉」なら絵文字などを添えることで，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。

また，率直な言い方をする前に，相手の気持ちを和らげる一言を添えるといった工夫もできるでしょう。いきなり，「この件については，どうしても納得がいきません。」と言う前に，「私がまだ十分に問題の本質を理解できていないのかもしれませんが」，「部長の御判断には深い理由があると知りつつ申しますが」などと加えれば，相手を尊重しつつ，自分の考えを伝えられるかもしれません。

Q14　互いの情報の信頼性を高めるには，どうしたらいいでしょうか。

A　意見とそれ以外の情報とをしっかり分けて示すことが必要です。その上で，意見以外の情報，例えば具体例として示す事実，既にある文献などからの引用，他の人が述べた言葉などを示す場合には，それらの出所や出典などを確認し合い，信頼性を高めるようにしましょう。

もう少し深く　**意見と意見以外の情報を区別する**

仲の良い友人や家族とのちょっとした会話においても，また，大勢の人を対象として何かを説明するような場合にも，互いが話題に挙げる情報が正確なものであることを確かめ合いながら，コミュニケーションを進めることが必要です。その際には，具体例として示す事実やデータと，互いの主張しようとする意見とを，きちんと区別することがまず必要です。例として，次の文章について考えてみましょう。

「交通死亡事故を減らすためには，高齢者の交通事故の防止について検討し，対策を推進していくべきである。」

ここには，意見が示されていますが，意見の根拠となる事実が示されていません。裏付けがなければ，主張の正当性は伝わりません。次はどうでしょうか。

「交通死亡事故を減らすためには，減少傾向にある死亡者のうち，過半数を占め増加傾向にある高齢者の交通事故の防止について検討し，対策を推進していくべきである。」

ここには，先に見た意見のほかに，「交通事故による死亡者は減少傾向にある」，「死亡者数の過半数を占め，増加傾向にある高齢者」という事実が示されました。これによって，意見の根拠がうかがえます。しかし，意見と事実が書き分けられておらず，読み取りにくくなっています。直してみましょう。

「交通死亡事故を減らすためには，高齢者の交通事故の防止について検討し，対策を推進していくべきである。なぜなら，交通事故による死亡者は減少傾向にあるが，死亡者数のうち高齢者が全体の過半数を占め，その割合は増加傾向にあるからである。」

一つめの文でテーマと意見が示され，二つ目の文で意見の根拠として事実関係が整理されています。

更に深く　**取り上げた具体例や事実の信頼性を高める**

意見の正確さを高めるにはどうしたらよいでしょうか。裏付けとなる内容の信頼性が高まれば，意見の説得力も高まり，正当な意見として受け取られるでしょう。

まず，根拠となる具体例や事実などの情報をどのように得たのかを示しましょう。さらに，その情報源自体が信頼できるかどうかも問題になります。公的な機関や学術論文が示すデータなどであれば，安心して受け止めてもらえるかもしれません。そして，情報の正確度を更に高めるためには，数字や固有名詞を用いるという方法もあります。それらの工夫を反映してみましょう。

「交通死亡事故を減らすためには，高齢者の交通事故の防止について検討し，対策を推進していくべきである。内閣府の「平成 28 年版高齢社会白書」によれば，交通事故による死亡者は減少傾向にあるものの，平成 28 年中の死亡者数のうち 65 歳以上の高齢者が全体の 54.8%と過半数を占め，その割合は増加傾向にある（平成 27 年中は 54.6%）からである。」

また，誰かの発言，書籍や論文などから，必要な部分をそのまま引用するという方法もあります。話し言葉であれば，誰が，いつ，どのような場でした発言であるのかを付け加えましょう。書き言葉であれば，著者（筆者），書名（論文のタイトル），発行年，出版元，該当ページなどを，明確に分かるように示しておくことが必要です。

情報を受け取る側に立った場合にも，送り手からの情報について，意見と事実が区別されているか，述べられていることに根拠があるのか，引用先や典拠が正確であるかなどに留意し，質問などによって確かめることが必要です。信頼が置けない場合には，受け入れるのをやめるべきでしょう。

Q15　「分かりやすさ」に配慮するとは，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，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。」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」の略で，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という意味があります。「ステルス・マーケティング」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，知識がない人には，「そんな広告の仕方だと，関係者であることを隠して宣伝していると思われて，社会的な信頼が失われかねないよね。」などと，言い換えることが必要になります。「ステルス・マーケティング」は新しい片仮名語である上に，「ステマ」はそれを略した形です。このような言葉には，特に注意しましょう。書き言葉でそのまま用いる場合には，注記をしておくなどの配慮も必要です。

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の情報などを共有せずに話すことです。例えば，あなたの友人が突然，「「プレミアム」という言葉についてどう思う？」と話し掛けてきたとします。とっさには，きっと曖昧な返答しかできないのではないでしょうか。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。もしその友人が，「大学で取っている経済学の授業で，周りの人から聞き取り調査をするという課題が出ていて聞くのだけれど，「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ます。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言葉を使い，前提となる背景の情報などを共有するように心掛けることが，「分かりやすい」表現につながります。

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「ふさわしさ」が損なわれることがあるからです。

例えば，沖縄で用いられる地域の言葉は「うちなーぐち」などと呼ばれ，近年では，様々な歌やドラマなどを通して，全国で聞く機会があります。しかし，実際には，沖縄県のどこに行っても同じように通じるようなものがあるわけではなく，県内でも互いに理解できない場合があるほど，島や地域ごとに使われてきた言葉は異なっています。「うちなーぐち」という象徴的で分かりやすい言い方は，沖縄の文化に親しむ機会を広げるきっかけになってきましたが，沖縄全体の多様な言葉の実態に合わせて表そうとする場合には，主に沖縄本島中南部地域の言葉を指す「うちなーぐち」より，それぞれの島や地域ごとの言葉という意味で，最近は「しまくとぅば」という言い方がされるようになってきました。

また，分かりやすくても，受け入れにくく，状況にふさわしくない言葉もあります。例えば，とてもかわいがっていたペットの犬を失った友人に，「お宅のコロちゃん，死んだんだってね。」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ることもあります。「お宅のコロちゃん，亡くなったんだってね。」，「お別れしちゃったんだってね。」，「天国に行っちゃったんだってね。」といったように表現を和らげることで，受け入れやすくなるなどふさわしい言葉の選択になることがあります。

Q16　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。

もう少し深く　漢字の言葉に気を付ける

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言葉は漢字，そうでない言葉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できない。」と書くと，「わるい」，「ちゃくりく」という実質的な内容を表す語が平仮名である一方，「時」，「事」という具体的な時刻や事柄を表すのではない名詞が漢字であるため，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。

公用文や法令では，「お祝いを頂く」，「小遣いを下さい」，「冬が来る」など，実質的な意味を持つ動詞として下線部のような語を用いるときには漢字を使いますが，「理解していただく」，「書いてください」，「寒くなってくる」など，動詞を補助するように用いる場合には仮名で表記します。同様に，「とき」，「こと」なども，「時の記念日」，「事を起こす」など，実質的な内容がある場合には漢字を用いますが，それ以外では仮名を用いることになっています。

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，「帰省中に，免許は取れます。」という文を耳で聞いただけの場合，地域によっては「規制中」と区別しにくいでしょう。同音異義語のある漢語を避け，「田舎に帰っているときに」，「里帰り中に」などと和語で言い換えた方が，誤解は減るでしょう。

視点を変えて　言葉に隙間を作る

書き言葉の場合，視覚から入ってくる情報に気を付けるのが重要ですが，漢字だけでなく，読点の使い方も「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１か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。「自分を演出するのは自分しかいないと最近よく感じます。」

主語をはっきりさせることを意識すると，次のように打ってしまいがちです。「自分を演出するのは，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，引用の部分を独立させた方が読みやすくなります。「自分を演出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。人前で発表や講演などをするのであれば，原稿にあらかじめ間を仕込んでおくといった工夫ができるでしょう。

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。大切な事柄を話す直前に間を設ければ，内容を強調する効果もあるでしょう。

Q17　人の話を十分に理解できないことが多いと感じています。受け手の立場で，相手の話をきちんと理解するためには，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なら，相手の話に明確でないところがあるか，話の内容が自分にとって新しい情報であるために，推測することが難しいのかもしれません。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。

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など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，全てのことではなく，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，書くといった水準の高い心的活動が必要になり，自然と話に集中できます。

視点を変えて　相手の協力を得るために

しっかり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。一つは，話し手の配慮が足らない場合です。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，首をかしげる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，相づちなど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，正確に理解する必要がある会話の場合など，一部でも分かったことがあるときには，「ここまではよく分かりました。」，「この部分は理解できました。」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，相手もどこまで理解されているかを把握できるでしょう。また，相手は最初から説明し直す必要がなくなり，精神的な負担が少なくなります。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であるために理解が難しい場合には，「この件についてはよく知らないので，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，話を傾聴していることを見せて，相手の協力を得ることが重要です。そのために，メモを取りながら相手の話を聞き，そのメモを見ながら相手に質問をすることなどにより，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。

Q18　「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。送り手の立場で，きちんと話を伝えるには，どのようなことに気を付けたらいいのでしょうか。

A　話がうまく伝わらない理由には，語彙や文法，文脈の問題などがありますが，話題やその前提となる情報が十分に共有できていないことも考えられます。話が飛んでしまうと言われるのは，あなたが分かっていても，聞き手には前の話題と今の話題のつながりが理解できないためです。

もう少し深く　話題を共有する

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，情報が共有できている人たちとは，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，相手はきちんと答えてくれます。円滑な言語コミュニケーションとして成立し，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，話題が元々共有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，伝え合うことができない場合の方が多いのです。面倒なことですが，それをしないと言語コミュニケーションはうまくいきません。

視点を変えて　相手への歩み寄りを心掛ける

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，前者の方が知識量は多いでしょう。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，相手に合わせた説明をする必要があります。

また，私たちは自分の頭の中に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，相手の頭の中は自分と違います。例えば，自分が見てきたことを「花をもらってうれしそうだったよ。」と話しても，同じものを見ていない相手には「誰が誰に花を贈って，誰がうれしそうにしていた」のか分かりません。相手の知識や理解に配慮して，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ありません。情報同士は，それぞれ網目のように（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。聞き手は，話し手とは全く別の方向に話が進むと予想しながら，話を聞いている可能性もあります。そのつながりを，その都度言葉で説明し，相手の予想をうまく修正しながら進めないと「話が飛ぶ」ことになってしまいます。加えて，実際に話題を変えるときには，「ところで」，「それはそうと」などの接続詞を使って，別の話題に移ることを知らせる必要もあるでしょう。

互いに配慮のある話をするためには，相手がどこまで理解しているのかを推測する必要があります。相手の言葉や様子からだけでは分からない場合には，「ここまではいいですか。」，「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。

Q19　伝え合う相手の持っている知識や情報が十分でないと感じられたり，相手の理解の程度が分からなかったりするような場合，どのような工夫ができるでしょうか。

A　相手の知識や情報の不足を補うには，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を確かめようと努めることが必要です。聞き手の理解の度合いが確認できたら，それに合わせて知識や情報を示すことも大切です。

もう少し深く　**「理解が難しい」という合図を察知し，対応する**

対面での伝え合いでは，相手の反応が直接的に分かるので，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」，「詳しく教えてください」などと言ってくれれば理想的です。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，聞き手のそうした合図，言わば「理解困難シグナル」を察知し，相手に不足していそうな知識や情報がないか，質問によって確認し，知らないようであればそれを補充する必要があります。言葉そのものではない，言葉の周辺にある様々な情報が，言語コミュニケーションを円滑に進める上で役に立ちます。

相手の知識が不足していることが分かった場合には，「昨日，聞香の体験に行ったんだ。あっ，聞香って知ってる？　「こう」はいい匂いの「お香」，のこと。「新聞」の「聞」を使って，「ぶんこう」とか「もんこう」って言うんだ。お香をたいて，その香りをかぎ分けたりして味わう伝統的な遊びなんだ。「香を聞く」って表現するらしいよ。」といったように，話題の理解を助けるための知識を示すとよいでしょう。

また，話題に関する情報が不足していることが分かった場合には，「あの書類はどうなっているかな？　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。」といったように前提となる背景の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。

更に深く　**疑問文を活用する**

更に一歩進めて，相手が知らないであろうと予想される知識を示すとき，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。「聞香ってやったことある？　ないんだね。実は，私もついこの間までやったことがなかったんだけど，お香をたいて，その香りをかぎ分けたりして味わう伝統的な遊びなんだ。それでね…」といったように，相手が知らないと思われる，あるいは，知っているかどうか分からない「聞香」という言葉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。「あの書類はどうなっているかな？　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。気にしてくれていたんだね。それで，あの書類，もう処理してくれた？」といったようにです。

相手がどのように理解しているか分からないからといって，一方向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がちになります。その結果，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かねません。そこで，話している言葉に意識的に疑問文を挟むことによって，相手の理解を確かめる習慣もでき，知識や情報の差が自然と埋まるようになります。

相手にとっても，ただ受け止めるだけではなく，自ら考えて情報を整理し，送り手の側に立つ必要が生じますから，話題に対してより積極的に関わることができるでしょう。

Q20　難しい片仮名語は使わないよう努めているのですが，「ガバナンス」や「インキュベーション」のように，言い換えると微妙な意味合いが表せないものはどうすればいいでしょうか。

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ことが大切です。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⑲⑳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ています。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

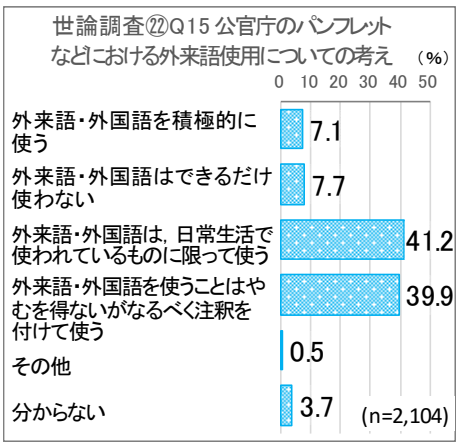
もちろん，広く定着している片仮名語もあります。同じ調査では，「ストレス」，「ボランティア」，「キャンペーン」，「リサイクル」，「サンプル」など，９割以上の人が「意味が分かる（計）」と回答した語が 14 ありました。こうした語は，そのまま用いても問題ないでしょう。ただし，高齢者や子供に向けた文書などでは，言い換えや注釈が必要な場合があるかもしれません。

なお，国立国語研究所「外来語言い換え提案」（平成 18 年）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的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に向ける情報には，十分な注意が払われるべきです。世論調査㉒Q15 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，「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。片仮名語でないと微妙なニュアンスが表現できないと感じる場合であっても，安易に片仮名語を用いることなく，できるだけ分かりやすい漢語や和語に言い換え，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，話し言葉では，特に気を付けましょう。書かれたものを読んでいて分からない言葉にぶつかったときには辞書などで調べられるかもしれませんが，話を聞いている場合にはそれができません。意味の分からない片仮名語は耳慣れないことも多く，繰り返し聞くことができなければ，言葉そのものも聞き過ごしてしまうおそれがあります。特に，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。

Q21　互いが聞き取りやすい，また，読みやすい情報にするには，話し方や文書の作り方などにおいて，どのようなことに気を付けたらいいでしょうか。

A　必要な事柄は省略しないようにしながらも一文を短くし，接続詞を活用しましょう。話し言葉では，間の取り方や話す速度，声の大きさや抑揚などに，書き言葉では，文字の大きさや読みやすさ，字間，行間などのレイアウト，符号の使い方などに工夫ができます。

もう少し深く　**一文を短くし，接続詞を活用する**

話し言葉，書き言葉に通じることとして，一文を短くする工夫が効果的です。例として，次の文を見てみましょう。

「A社の窓口になっている方から，昨日行われた会議で，当社には工事を発注できないという結果になったと聞き，大変残念に思っておりましたが，もう少し詳しく事情を尋ねたところ，必ずしも最終的な決定ではないということが判明しましたので，どうしたら我が社で受注できるのか，もう一度良く検討し，対策を練り直した上で，課を挙げて受注の実現に努力してまいりたいと思います。」

一度にこのように話されたら，一文の中に幾つもの情報があるため，意味がつかみにくく感じられるのではないでしょうか。日本語では，動詞の連用形や，接続助詞の「が」や「ので」，「で」などを用いることにで，文を切らずに長く続けることができます。そうなると，何を言おうとしているのかが分かりにくくなることも少なくありません。一文を短くし，接続詞等で結ぶことによって，より意味の取りやすい言い方を工夫できます。もちろん，文を短くするからといって，必要な情報を落とすことがないように気を付けましょう。上記の文であれば，例えば次のように直せるでしょう。

「A社の窓口になっている方から，昨日行われた会議で，当社には工事を発注できないという結果になったと聞きました。大変残念に思っておりましたが，もう少し詳しく事情を尋ねたところ，必ずしも最終的な決定ではないということが判明しました。ついては，どうしたら我が社で受注できるのか，もう一度良く検討し，対策を練り直します。その上で，課を挙げて受注の実現に努力してまいりたいと思います。」

更に深く　**受け取る側の立場を想像して**

小さな子供に向かって，大人に対するのと同じような話し方はしないでしょう。言葉と言葉との間隔を長めに取り，ゆっくりと，少し大きく，高めの声で話し掛けるよう意識するかもしれません。相手が子供でなくても，ふだんから受け取る側に合わせた話し方を心掛け，間の取り方，話す速度，声の大きさ，抑揚などを意識することが必要です。相手の年齢や人数，どのような人たちか，打ち解けた場面か，かしこまった場面かなどによって，話し方は変わります。大切なことを伝える部分では，その手前で間を取ったり，話す速度を緩めたり，声を大きくして，前後と声の高さを変えたり，何度か繰り返して伝えたりするなどの工夫ができるでしょう。

同様に，書き言葉においても，受け取る側にとって読みやすくなるよう工夫しましょう。文書や印刷物のレイアウトやデザインに，絶対的な基準はありません。目的と対象を意識して，文字の大きさ，フォントの種類，１行当たりの文字数，１ページ当たりの行数などを調整します。次の行に目を移しやすい１行の長さと行間になっているか，一つの数字が２行にわたっていないかなどを意識しましょう。子供やお年寄りが対象であれば，文字を大きくし行間を広めにとる方がいいかもしれません。手書きの場合には，正しい字になっているか，また，相手に読みやすい文字になっているかを意識しながら書きましょう。紙面に余裕があれば，図やグラフ，イラストなどを挿入するのも効果的です。

また，符号の使い方などにも工夫が必要です。特に，様々な括弧（（）　〈〉　【】　〔〕　「」），コロン（：），セミコロン（；），ダッシュ（―）などの符号の使い方に，絶対的な決まりはありません。文書の中で，統一的な使い方を定めて，効果的に活用しましょう。

Q22　「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　論理的な伝え合いとは，互いに伝えるべき結論を明確にし，具体的な根拠とともに筋道を立てて示すことです。根拠は，結論と正しく結び付くものにすべきです。互いに納得できるよう，自身の経験や見聞，データなどから見いだした意義を根拠として，意見を裏付けましょう。

もう少し深く　結論と正しく結び付く根拠を示す

論理的な伝え合いには，主張となる「結論」が必要です。しかし，言いたいことを言い合うだけでは，単なる意見表明に過ぎず，異なる意見を持つ人との間で理解を図ることは難しいでしょう。

例えば，「来月，野菜の価格は高騰する。」とただ言われても，納得できません。理由が全く示されておらず，「根拠の明確でない推測」にとどまっています。根拠を示す必要があります。

「昨日，スーパーで田中さんという人がそう言っていた。」

これは，自分が経験した事実を示しているものの，「田中さん」という人物の情報がない上に，その言葉にも裏付けとなるものがありません。根拠としての妥当性を欠いています。

「昨日，スーパーで，野菜売場担当の田中さんがそう言っていた。」

こうなると，説得力が少し上がります。野菜売場の担当者であれば，野菜の価格のことに詳しいはずであるということが常識的に共有されているからです。専門家の発言などは，根拠として有効に用いることができる場合があります。ただし，それらの人の言うことに信頼が置ける，ということが前提となるでしょう。この例の場合，スーパーの店員である田中さんは，その日に野菜をたくさん売るためにそう言ったのかもしれません。中立な立場からの発言でなければ，十分とは言えません。

もっと信頼性が高く，結論を正しく導き出す根拠を示す方法はないでしょうか。例えば，より具体的なデータや過去の経験，記録などを示すのが効果的です。

「昨日，スーパーで，野菜売場担当の田中さんがそう言っていたので調べてみところ，今月は，天候不良のために，野菜の主な産地での日照時間が例年の５割を切っていた。これまで同様の場合では，例外なく翌月に野菜の価格は高騰している。」

このように言えば，信頼度の高い根拠になるでしょう。さらに，気象庁の発表したデータや，具体的な野菜の種類と産地，過去の価格高騰との数値による比較などを加えれば，より信頼性の高い裏付けになりそうです。データなどを示す図やグラフなどを用いれば，もっと説得力が上がるでしょう。

ただし，日照時間が短かった翌月には，必ず野菜が高騰するという関係を証明することは，容易ではありません。「Ａが生じれば，必ず，Ｂが生じる。」といった因果関係と，「ＡとＢの間には，深い関係がある。」といった相関関係とを混同しないように留意しましょう。

更に深く　論理的な伝え合いを支える情緒力

「来月，野菜の価格は高騰する。」という意見が根拠となって，次に取るべき行動や考え方を促す新たな意見が生まれることもあります。例えば「野菜は，今のうちに買っておいた方が良い。」といったように，更なる主張につなげることもできるでしょう。論理的な伝え合いは，意見とそれを正しく導き出す根拠の組合せを積み上げながら，行われるものです。

しかし，同じ事実や推測から，いつも一つの意見だけが導き出されるわけではありません。例えば，上記のほかにも，「より安価な海外の野菜を輸入しておくべきである。」，「冷凍野菜を積極的に活用すべきである。」，「日照時間に生育を左右されないよう野菜の品種改良を進めるべきである。」，「野菜は諦めて，肉や魚，穀類を食べよう。」など，様々な意見に結び付く可能性があります。

論理的な言語コミュニケーションは重要ですが，実際に論理的な思考を展開していく際には，その人の持っている教養や価値観，感性などが影響します。この点について，「これからの時代に求められる国語力について」（平成 16 年　文化審議会国語分科会答申）では，「論理的思考力を育成するだけでは十分でなく，情緒力の育成も同時に考えていくことが必要である。」と述べています。

Q23　文章や話を分かりやすくするための組立ての例を教えてください。

A　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ます。その上で，根拠となる具体的な論点を幾つか挙げて説明し，結論が妥当であるということを段階的に明らかにすることで，納得してもらえるよう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

論理的な伝え合いを行う上での表現方法は，目的や相手によって，その都度選ばれるもので，様々な組立て方があります。ここでは，効果的な表現手法の一つとして，まず，結論となる意見や考えを示した上で，段階的に抽象度を下げていくという表現手法を取り上げます。そのうち，分かりやすい組立ての例として，４段階での表現手法を紹介しましょう。

こうした表現手法が使われている場として，国民の誰もが関わる可能性のある裁判員裁判を挙げることができます。論理的な伝え合いが行われる典型的な場の一つである裁判では，「起訴状朗読」，「冒頭陳述」，「証拠調べ」，「論告・弁論」の順に，抽象度を４段階で低くしていく表現手法が用いられています。こうした組立てを参考に，もう少し身近な事柄を取り上げて，考えてみましょう。

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」を根拠として幾つか挙げると，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」と相手に確信を持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）。

主張となる「結論」を話の冒頭で伝える方法は，分かりやすく論理的に伝え合うためのコツの一つです。日本語では文を結論付ける述語が文末に来るので，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，その後の話も関心を持って聞いたり読んだりできるでしょう。その際に，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ようにすれば，その後の話も関心を持って聞いたり読んだりできるでしょう。

更に深く　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の例には，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があります。

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もののほか，主張・データ・論拠の３点を結ぶように論を展開する方法などがあります。

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

「特定の課題に関する調査」（平成 25 年　国立教育政策研究所）　「特定の課題に関する調査」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。

Q24　「ふさわしさ」に配慮するとは，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。敬語や親しみを込めた言葉遣いを用いることとは別に，伝える情報そのものについても，相手や状況・場面に合った「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というだけでなく，台風の被害に苦しんでいる地域の人の心情を傷つけるおそれがあります。

「自殺の名所」というたと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，人を傷つけるために意図的に使われているわけではありません。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でしょう。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。

そのほかにも，球技などで器用な技術を持っている選手に対し，「〇〇選手は，小細工がうまいですね。」などと言うことがあります。小細工は「細々とした手先の仕事」という意味ですが，「根本的でないその場だけの策略」といった意味で用いられることもあります。褒めているつもりでいても，本人が後者の意味で受け取ったら，余りいい気持ちはしないでしょう。言葉の意味には広がりがあります。自分の意図とは，異なった意味で受け取られるおそれがないか注意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も言えます。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。

なお，冠婚葬祭の場面など，社会的な慣用に沿った言葉遣いが必要となるときもあります。書き言葉においても，手紙，書類などでは，定型に合わせて書くことが求められるときもあるでしょう。元々ある型に沿った言葉遣いをすることが，ふさわしさの要になる場合も少なくありません。

視点を変えて　「正確さ」や「分かりやすさ」との両立

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ると，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，伝えるべき事柄を少し曖昧に表現したり，部分的に省略したりして，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。最も大切な事柄がぼやけてしまうこともあります。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おうとすると，ふさわしさを欠いてしまうような場合があります。「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。たとえ（比喩表現）を使った説明は，分かりやすさを向上させます。しかし，そうした効果を求めた結果，相手や場面に対してふさわしさを欠いた表現につながることがあるのです。

分かりやすさを求めてたとえを使うときは，不要に誰かを傷つけてしまうような表現が含まれていないか，また，古い価値観や人を蔑む意識など，相手や場面にふさわしくない考え方が顔をのぞかせていないか，よく確かめることが肝要です。

Q25　相手に受け入れてもらいやすく，感じ良く伝え合うには，どのような言葉の選び方をすればいいのでしょうか。

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。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ましょう。

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。気持ちのない言葉は，時として軽く，また冷たく感じられます。では，澄んだ心で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。言葉には常に誤解の余地があり，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，思わぬ誤解を与えてしまうことがあります。

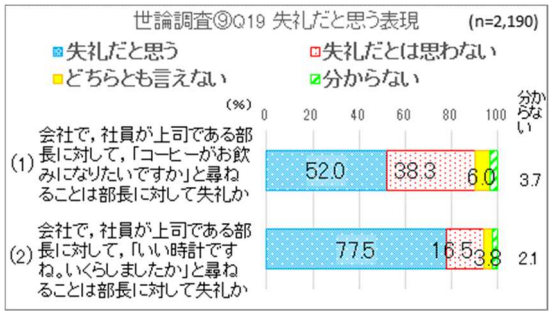
万能の解決策は残念ながらありませんが，ある言い方を自分が聞き手として受け止めたときに誤解してしまう余地はないかどうか，客観的に捉え直してみる習慣を付けるのが，一つの方法でしょう。

「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でしょうか。

ただし言語コミュニケーションは，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）の心の中の願望や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」と回答した人が 52.0%でした。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，はばかられるのです。このような場合，「コーヒーをお飲みになりますか」，「コーヒーはいかがですか。」というように，「…たい」を用いない言い方をすれば，受け入れられやすいでしょう。「敬語の指針」でも，「敬語の形自体に問題がないとしても，「上位者に対して，その能力，意思，願望などを直接尋ね」ることを問題にしています。「部長は，フランス語もお話になれるんですか。」，「課長は，夏休みにはどこへいらっしゃるつもりですか。」などを，避けておいた方がいい言い方として示しています。



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場合もあります。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。場面や状況，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ことは，多くの人が避けています。

願望や欲求，そして持ち物の値段などは，個人的な領域に関わることと言えるでしょう。相手の個人的な領域に入り込みすぎると，失礼な印象が生じてしまうのです。

Q26　相手が受け入れにくい，感じの良くな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　感じの良くない言い方というのは，一つの単語として元々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てある場面で用いたとき，結果としてそのようなニュアンスが生じてしまっているものが多いと考えられます。例を通して考えましょう。

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，内容的に高い水準に達し，価値があるものと感じました。そこで，一度御講演をお願いしたいと思っております。日程は，先生の御予定に合わせることが可能です。内容は，御著書にお書きになったことと同じもので十分です。あるいは，もしこれ以外にお詳しい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。」

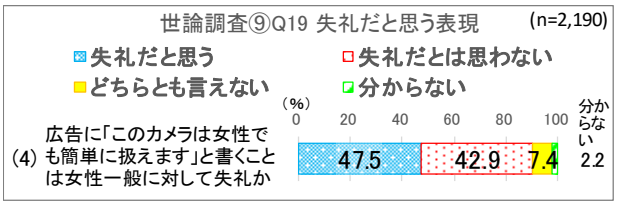
どうでしょうか。一つ一つの単語として「失礼な」ものはないのですが，それらが組み合わさった結果，全体として感じの悪さを醸し出しているところがあります。

- ◆　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，「内容的に高い水準に達し，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と取られかねない。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良い。
- ◆　会ったこともない人に初めて依頼をするときに，「お願いしたいと思っております」とこちらの願いだけを言い切ってしまうのは十分と言えない。例えば「お願いしたいと思っているのですが，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良い。
- ◆　「御予定に合わせることが可能です」，「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，差し支えのない日程をお教えください」などとした方が良い。
- ◆　「（御著書にお書きになったことと同じもので）十分」，「（ほかのお話しでも）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。
- ◆　「これ以外にお詳しい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いるように読まれるおそれがある。

これら以外にも指摘す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（あつれき）を生んでいるおそれがあります。

データを見る　型にはまった考え方を表す言葉に注意

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，「失礼だとは思わない」の 42.9%よりも多くなっています。「全ての女性は機械に詳しくない〔＝全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」と書いてあったら，どう感じるでしょうか。「全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，子育てをしている父親たちの気持ちを逆なでするかもしれません。

Q27　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が使うことについては，どのように考えればいいでしょうか。

A　社会の変化により，生まれてからずっと同じ土地で暮らす人は少なくなりました。「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になっています。自分自身がどう考えるかによって「地域の言葉」を使うかどうかは決めるほかありません。

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」と考えており，「方言はできるだけ使わない方がよい」は２割以下です（世論調査⑦Ｑ３，⑫Q19，㉒Ｑ８）。「方言使い分け」を肯定する人々が多数派を占める背景として，教育やマスメディア，特にテレビ放送を通じ，共通語が全国に広く普及したことを指摘できます。1970 年代末ぐらいまでは，方言を低く見る考え方が根強く残っていましたが，共通語が定着するようになった 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いだされるようになりました。それにより，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 年代中頃には，方言を携帯メールに取り入れるための若者向けの方言辞書が多く出版されたことなどから，「方言ブーム」を指摘する報道等も現れました。そのような時期を経て，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「つっこむ」など，「よそ」の地域の方言を使うような言語行動が近年目に付くようにもなってきました。これは方言が，地域と実際に結び付いた生活のための言葉としてだけでなく，人々に喚起するイメージを利用して，「それらしく」演出的に使われる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を持つ人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「がんばっぺ〇〇」のような応援メッセージが自然発生的に用いられ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。一方では，「よそ」の人が地域の言葉を使うことに対する疑念や，それによる方言の誤用への抗議の声があることも事実です。被災地の人々の“地元の方言を用いたメッセージ”には「共通語での応援に比べ親近感や好感を持つ」という声が強いことを指摘しておきたいと思います。

注　意　！　**方言に対する感覚は年代差も大きい**

方言は近年でこそ，肯定的な価値観を持つものとなりましたが，共通語が広く行き渡るまでの間は，地元の方言が出ることを「恥ずかしい」と受け止める人が少なくありませんでした。そのような感覚は「方言コンプレックス」などと言われ，高度経済成長期の人々の共感を呼びました。方言に対する感覚は，地域だけでなく年代によっても大きく異なることにも，注意が必要です。また，方言を演出的に用いる言語行動の背景には，方言についての型にはまった見方があるかもしれません。そのような見方には，差別や偏見につながりかねないものが潜むことにも留意しておくべきでしょう。

Q28　１対１や数人での会話，十数人程度に対しての話し方，もっと大勢を前にしたときの話し方では，注意するところがどのように変わるでしょうか。

A　一般的に対象の人数が少なければ打ち解けたコミュニケーションが可能ですが，人数が多ければ形式を重んじたコミュニケーションを心掛ける必要があります。対象となる人数を意識し，多いほど丁寧にそして具体的に，広く通用する言葉で話しましょう。

もう少し深く　相手の人数が増えるに従って形式を重んじた表現を使う

世論調査㉘Ｑ７では，「社会生活を送っていく上で，どのような言葉に関わる知識や能力などがこれからの時代，特に必要であると思うか」尋ねたところ「説明したり発表したりする能力」が 20.7％と最も高く，次いで「相手や場面を認識する能力」が 18.9％と高い割合でした。話し合いや議論，スピーチのような公の場での大人数を対象とするコミュニケーションに課題があると感じている人が多いようです。

１対１の対話や，少人数での会話であれば，相手の様子や相手の立場に合わせて話をすることができます。親しい相手であれば，仲間内の打ち解けた言葉を中心とする感性に基づいた話し方であっても問題はないでしょう。言葉とともに用いる目くばせや細かな表情などによって，伝えられることもありそうです。

しかし，対象となる人数が増えるに従って，打ち解けた言葉は使いにくくなります。仲間内かつ少人数での話合いであれば，親しげな砕けた話し方ができるかもしれませんが，十数人，数十人，もっと大勢と人数が増えていくに従って，話し方も敬語などを適切に使う形式を重んじたものへと変えていく必要があるでしょう。同じ組織の中であったとしても，対象の人数が多くなればなるほど，様々な人がいることになります。例えば，同じ社内の集まりでも，そこに自分とは別の部署の人が含まれるようになれば，同じ情報を共有できているとは限らないかもしれません。話題に対する知識や理解力などの異なりも大きくなるでしょう。一つ一つの説明を丁寧に，具体的にすることで，知識や理解の差を埋めていく必要が生じます。

さらに，組織や仲間内の外にいる人たちが対象となったり，対象に含まれたりする場合には，人数にかかわらずより丁寧な言葉遣いをするとともに，広く通用する言葉を使う必要が生じます。そして，前もって共有できている情報がほとんどないことを前提にして，話をしなくてはならない場合もあるでしょう。専門用語は別の言葉に置き換えるか，詳しく説明する必要があります。また，特別に有名な人でもない限り，気持ちを前に出す叙情的な話し方は通用しにくいでしょう。多くの人が納得できるように，事実と意見を分け，説得力のある根拠を示しながら，論理的に話を進めることが必要となります。

視点を変えて　私的な言葉が衆目の対象に

情報機器の発達に伴い，私的な会話や独り言のつもりで打った言葉でも，インターネットという巨大な情報ネットワークを使用すれば，衆目にさらされる公に向けたメッセージとなってしまう場合があることに注意しなければなりません。また，一旦インターネットの情報網に載ってしまうと，発信したメッセージを削除することは極めて難しく，時に思わぬ誤解や衝突を招く可能性もあることを理解しておく必要があります。自他の意見の区別を明確することだけではなく，他者の意見の集約とその編集に際しても注意が必要です。特定の意図があると判断される場合，想像もしなかった問題につながり，罰則が課せられる場合もあります。

日本では「言論の自由」によって，個人が自己の思想や信条，意見を公に言葉によって発表できる自由が保障されているわけですが，対象となる人の人数や規模を意識し，打ち解けた話し方と形式を重んじた話し方とを使い分け，相手や場面にふさわしい言葉遣いや表現を適切に選ぶことで円滑な言語コミュニケーションを心掛けることが大切です。

Q29　情報化の進展により，コミュニケーションの手段に関して選択の幅が広がっています。媒体を選ぶときには，どんなことに気を付けるとよいでしょうか。

A　媒体には，それぞれの特性があります。特性を見極め，理解した上で媒体を選択することが大切でしょう。特性を考えるに際してどのような点に注目できるかを知っておきましょう。

もう少し深く　媒体の特性を知り，目的に合ったものを選ぶ

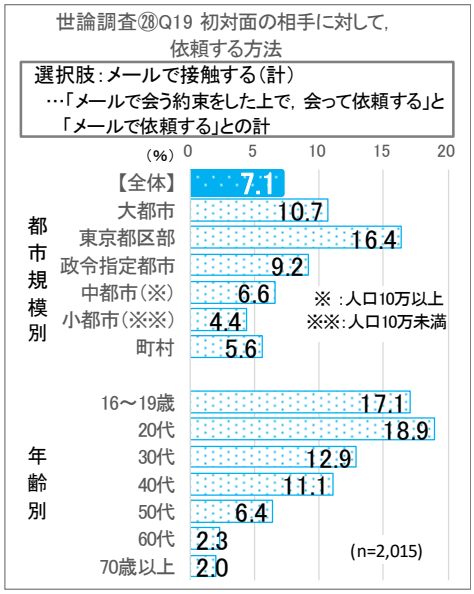
コミュニケーションのための手段は，多岐にわたっています。言語を主とした双方性のある媒体に限ってみても，その特性にはそれぞれ異なりがあります。言語コミュニケーションは，場面や状況によって様々に変化するので，やり取りをする相手やその目的・内容に従った媒体の選択が期待されます。媒体ごとの特性を考えるに際しては，様々なことが想定されます。媒体選択のヒントととして，以下のような観点を示すことができます。

- ◆　直接対面，あるいは間接的にでも相手の表情などを見ながら行うことが可能なやり取りか
- ◆　時間差のない同時的なやり取りか
- ◆　双方向性の高いやり取りか
- ◆　会話的要素と書き言葉的要素，どちらが強いやり取りか
- ◆　匿名のまま，あるいは他人に成りすますことの可能なやり取りか
- ◆　受信者の指定が可能か，不特定多数の人に広がる（拡散する）可能性のあるやり取りか
- ◆　言葉以外の情報を併用することが可能なやり取りか

このような観点に沿って，用いようとする媒体が備えている特性とその程度を意識した上で，伝え合いの目的に適したものであるかどうかを検討してみましょう。

新しい媒体が増え，その利用が一般に広まるに従い，注意すべき事柄も増えています。ＳＮＳのうちコメント型や画像説明型の中には，受信者が限定されるわけではなく，拡散性の極めて高いものもあることには特に注意が必要でしょう。親しい人のみに発信したつもりが，全く想定していない人に受信され，思わぬ事態を招くこともあります。また，話し言葉においては，気分や感情を伝えるために声の抑揚や大きさ，声色などの言語以外の情報を用いることができます。一方，新たな手段である「打ち言葉」は音声を伴わないために，気分や感情は各種記号・顔文字や絵文字，画像等を用いて代替的に表現されることがしばしばあります。記号などの視覚的要素で表現しようとした気分や感情は発信者の意図どおりに受信者に伝わるとは限らないことは，十分に意識しておく必要もあるでしょう。

視点を変えて　連絡手段に対する意識に変化も



かつては，郵便か電話で行っていたコミュニケーションが，ウェブを介した電子メールやＳＮＳによっても行えるようになりました。ウェブを介したやり取りは，手軽な上に経費負担も軽く，郵便のような日単位での時間差なしに，相手への返信も自分の都合に合わせたタイミングで行うことが可能です。そのため，即時の対応が求められる電話は，送信者が受信者である自分の時間を一方的に奪う押し付けがましい媒体である，と感じる人も少なくないようです。

世論調査㉘Ｑ19 では，会ったことのない相手に大切なことを依頼する際，まずメールで接触するという人は，大都市部，特に東京都区部で高く，年代別では 16 歳から 20 代で他の年代より高いという結果でした。媒体の選択では，相手・目的・内容に従う判断が肝要です。時間に余裕がある場合には電子メール，急いでいる場合や，込み入った話やデリケートな内容を含む場合は，事前合意の上での通話や対面による会話といった使い分けを意識する必要もあるかもしれません。

Q30　「敬意と親しさ」のあるコミュニケーションとは，どのようなものですか。

A　伝え合う人同士が，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ったりすることがあります。心地良い距離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

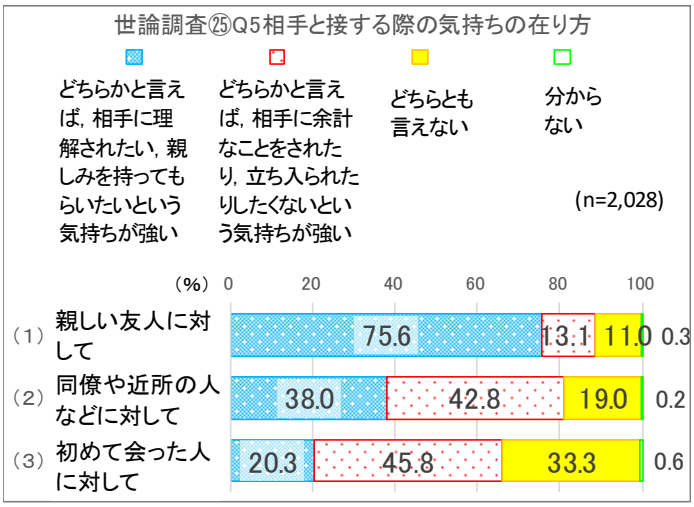
人との関係においては，相手に理解されたい，親しみを持ってもらいたいという気持ちと，相手に余計なことをされたり，立ち入られたりしたくないという気持ちとの両面があります。仲良くなったつもりの知り合いやもっと親しくなりたいと思っている人が，ずっと敬語ばかりを使って話し掛けてきたら，遠ざけられていると感じるかもしれません。一方，知り合ったばかりの人がなれなれしい口調で近づいてきたら，余りいい気持ちがしなかったり警戒してしまったりする場合もあるでしょう。感じ方は，人それぞれ異なっているとしても，このような相対する気持ちの二面性があることは，多くの人が認めるはずです。

敬語は人間関係を築く上でとても大切です。しかし，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るでしょう。

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。同じ人に対してでも，場面や状況によって，あるいは，同席する第三者がどのような人であるかなどによって，話し方を変える必要があるかもしれません。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㉕Ｑ５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かを尋ねました。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，ちょうど良い距離を探り合いながら，敬意と親しさをうまく表すよう努めましょう。

Q31　就職活動を前にして，敬語ができないと社会では通用しないと言われ焦りを感じています。どうしたらきちんと敬語を身に付けることができるでしょうか。

A　敬語は義務教育で段階的に学んだ後も，「敬語の指針」を活用して体系的に学び直せます。ただし，身に付けた知識は，相手や状況に合わせて，その都度，適切に運用しなくてはなりません。実際に使ってみながら，他の人が使う敬語に耳を傾け，周囲の人たちから積極的に学びましょう。

もう少し深く　まずは「敬語の指針」で知識を養う

敬語は，相手との立場や役割の違い，年齢や経験の違いなどに基づく「敬い」や「へりくだり」，「改まり」などの気持ちを表現する言葉です。しかし，「こういう相手には，いつでも，誰でも，この敬語でなくてはならない。」とか「こういう場面では，いつも皆が敬語を使わなくてはならない。」というように，固定的に考えられるものではありません。その都度の人間関係や場の状況，話題に上がった人に対する自分の気持ちに沿って，自ら表現を選ぶ必要があります。それだけではなく，周囲で話を聞いている人たちに対する配慮までが必要なときもあるでしょう。ですから，実際の場面や相手を意識して，実践的に学ぶことが有効です。

とはいえ，まずは，敬語の明らかな誤りや過不足を避けることが大切です。敬語は，学校教育で小学校から段階を踏んで学んできていますが，文化審議会が示した「敬語の指針」を活用すれば，いつからでも改めて知識や考え方を体系的に学ぶことができます。特に第３章では「敬語の具体的な使い方」として，基本的な考え方や，敬語の適切な選び方，そして，具体的な場面での敬語の使い方が問答形式で解説されており，実際に役立てられるよう敬語を学ぶのに役立ちます。

その上で，実際に敬語を使ってみることです。日々の生活の中には，様々な教材があります。接客の場面，テレビ番組のインタビューや対談，公共の場でのアナウンスなどに耳を傾け，それらで用いられている敬語をまねしてみましょう。また，分からないことがある場合には，家族や上司，先輩など，周囲の人から学ぼうとすることも大切です。敬語が最初からうまく使える人ばかりではありません。分からないことを恥ずかしいと思わずに，積極的に尋ね，学ぶ気持ちを持ちたいものです。誤りを指摘されたりアドバイスをもらったりしたときには，有り難く受け止めて今後に生かしましょう。

更に深く　敬語の型と敬語語彙を身に付ける

敬語には，決まった型があります。例えば，行為を行う人を立てる表現（尊敬語）にするには，「れる・られる」を付けるか「お（御）～になる」という型を使います。「読む」であれば「読まれる」，「お読みになる」，「出席する」であれば，「出席される」，「御出席になる」といったようにです。

また，行為の向かう先を立てる表現（謙譲語Ⅰ）にするには，「お（御）～する」という型を使います。「届ける」であれば「お届けする」，「説明する」であれば「御説明する」という言い方によって，届ける先，説明を聞く人を立てることができます。この「お（御）～する」という型を，尊敬語と混同して用いる場合が見受けられますが，本来は謙譲の表現であり，現時点では，まだ留意しておくべきでしょう。

さらに，「召し上がる」（食べる・飲む）「いらっしゃる」（行く・来る・いる），「見える」（来る）などの尊敬語や，「伺う」（訪ねる・尋ねる・聞く），「お目に掛かる」（会う），「申し上げる」（言う）などの謙譲語Ⅰ，そして，「参る」（行く・来る），「申す」（言う），「存じる」（知る・思う）などの謙譲語Ⅱのように，特定の形を持つ敬語があります。これらの敬語語彙を使いこなせるようになれば，困ることは少なくなっていくでしょう。

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。

Q32　敬語にはいつも気を付けていますが，初対面の人など，会話が堅苦しくなってしまうことがあり，いつも楽しげに話せる人がうらやましくなります。何かコツはあるでしょうか？

A　言葉にも遠近の距離感があります。丁重さや恭しさを表すには敬語など，相手との距離を感じさせる言葉が効果的ですが，それだけだと親しさはなかなか表せません。言葉で相手と触れ合うことを意識しながら，相手との距離を近づける言葉を交えてみてはどうでしょう。

もう少し深く　言葉による遠近の距離感とは

人間関係に遠い関係と近い関係があるように，言葉にも遠近があります。目上の人や初対面の人には，身体的にも距離を取って近づき過ぎないようにしますが，言葉でも同じように，間接的な表現や敬語といった，言わば「遠い言葉」を用いて距離を保ちます。一方，家族や友達など近しい関係の人とは，身体的にも言葉の上でも近くなります。ときに「タメ語」，「タメロ」などとも呼ばれる非敬語形の砕けた言葉は，言わば「近い言葉」としての働きを持っています。

対人的な距離とは，関係に応じて定まるものでもありますが，その時々の状態や場面などによって動くものでもあります。例えば，初対面だった人でも仲良くなりたいと思ったら，距離を小さくしたくなります。そのときに表されるのが「親しさ」です。非敬語体を使うといった方法も，その手段になり得ます。そういう形の面だけでなく，何の話をするかという内容面でも親しさを表すことができます。

形式面から見ると，会話の中には，敬語を中心に話しているときでも，時々，砕けた言い方が交じることがあります。ほとんど無意識にしているのですが，よく見ると決してでたらめにやっているわけではないことが分かります。敬語を外すタイミングというものがあり，例えば，「これ，おいしい！」や「うれしい！」，「ああ，本当だ！」というような，感覚や感情，あるいは驚きといった，自分の内面から表出されるものを言うときは，むしろ非敬語体の言葉の方がストレートに伝わってよいと感じられるようです。

内容面から見ると，親しさを表すには，相手と何かを共にすることが鍵と言えそうです。何かを共にするというと，例えば，共通の関心事を話題にするといったことが思い浮かぶでしょう。それだけでなく，相手に属する何かに対して関心を示すことでもできます。余りに個人的なことに踏み込むと失礼になるおそれがありますが，例えば寒い冬なら，「寒いですね。」だけでなく，相手のしているマフラーを見て「暖かそうですね。」などと言うこともできるでしょう。

更に深く　敬語の組合せによって距離は変わる

対人的な距離に影響する言葉としては，日本語の場合，やはり敬語が典型と言えます。上では敬語と非敬語の対比で考えましたが，敬語を使う場合だけを考えても距離感は一定ではありません。例えば，表現される敬意の軽重によっても印象は随分変わります。「御異動になったそうですね。」と言うのと「異動されたそうですね。」と言うのとでは，前者が（全く正しい使い方であるにもかかわらず）かなり形式張った響きとなるのに対して，後者は，一応敬語は外していないという程度の使い方に感じられるでしょう。

敬語は複数の種類を組み合わせることができますが，組み合わせ方の違いによっても距離感の違いが出ます。例えば，「今度の講演会（あなたも）いらっしゃる？」がどこか近しく感じられるのは，尊敬語「いらっしゃる」が近い距離を表す言葉だからなのではなく，「今度の講演会（あなたも）いらっしゃいますか？」に含まれている丁寧語「ます」が落とされているからです。相手のすることについて尋ねている文ですから，「いらっしゃる」も「ます」も敬意を示す対象は同一人物ということになりますが，直接の話し相手である「あなた」に対する敬語を使わないことによって，眼前の相手を遠ざけないという効果がもたらされています。

Q33　新しく入ったサークルで，懇親会も楽しかったので，次の会合のとき親しげに挨拶をしたらけげんな顔をされてしまいました。新入りなのに生意気だと思われたのでしょうか？

Ａ　結果から推察すると，そのサークルでは少し対人距離が大きめの人間関係が定着しているのではないでしょうか？　同好の人たちの集まりであっても，互いに個を尊重して丁寧に接し合うケースがよく見られます。メンバーの方々の付き合い方を少し観察してみるといいでしょう。

もう少し深く　「ちょうど良い距離感」のジレンマ

知らない人からいきなり敬語を使わない砕けた言い方（非敬語体）で話しかけられたとき，隔てがなくて気楽だと感じられる人もいれば，いきなり懐に入り込まれたようで威圧的に，中には不快とさえ感じる人もいるでしょう。非敬語体は，事柄をそのまま，遠回しな言い方をせずに相手に向かって発しますから，身を寄せ合って話すくらいの親しい印象にもなり得る一方，親しい相手でない場合には，ぞんざいで時に乱暴な印象も与えやすくなります。

他方で，初対面のときからずっと変わらず「です・ます」体（敬体）で話し続ける人は，丁寧で好感が持てる人と言ってもらえそうな反面，何となく打ち解けない人，などと言われる場合もありそうです。外国人の日本語学習者など，より「安全」ということで「です・ます」体から学習するので，初めは砕けた言い方を使うのが怖いという心理になりがちです。それでずっと「です・ます」で話し続けることによって，人と親しくなるのを難しくすることもあるようです。敬語は，対象となる相手を遠ざける働きを持つので，ずっと「です・ます」で話すのは距離の障壁を張っているようなことになり，相手が内側に入って来にくくなってしまうのです。

「ちょうど良い」距離感とはこのようになかなか難しいものです。世論調査の結果にも，人々の微妙な意識が面白い形で表れています。幾つか見てみましょう。

データを見る　敬語と非敬語

敬語と非敬語の距離感の違いを，人々は敏感に意識しています。

例えば，世論調査⑦Ｑ６で，敬語に関する考え方を尋ねたところ，「余り親しくない人には敬語を使う方がよい」人が約６割おり，「年下の人にも場合によっては敬語を使う方がよい」人も約７割いることが分かります。こうした観点からすると，例えば，年配の人が年下である相手に対して，何かを自分は砕けた言葉で尋ねながら，相手からは丁寧な返事がくるのを当然と考えている場合などには，それに対して違和感を覚える人が少なくないと考えられます。

敬語の過不足についても敏感です。世論調査⑩Ｑ３では，「敬語を使うべきときに敬語を使わないで話す」のを感じが良くないと思う人は約８割いますが，「必要以上に敬語を多く使って話す」のを感じが良くないと思う人も約８割います。置くべき距離が置かれないのも良くないが，かといって必要以上に距離を置くのも良くない，という感覚です。さらに，自分が言う立場と言われる立場とで，どうやら感じ方が違うようです。敬語に関して困っていることや気になっていることを尋ねた⑯Ｑ２では，約１割の人が「敬語を使うとうまく自分の気持ちを表現できない」と答えています。自分が話すときには「距離のバリアー」が邪魔になって気持ちがストレートに伝えられないと感じることもあるわけです。

このように，敬語と非敬語の使い分けに敏感である人が多い一方で，「私は野菜を食べます」を敬語だと思わない人が８割超いることが分かりました。「ます」は敬語の一つ「丁寧語」で，自分が話している相手や文章を読む相手に対して丁寧に述べることによって，その人への敬意を表すことになります。「です・ます」体を用いないことによって，相手との距離を近づける感覚を生むことがあります。そのような距離感についての意識があるかないかは，言葉の使い方にも影響してきそうです。

Q34　敬意は敬語を使えば表せるような気がしますが，親しさを表すと言われても難しく感じます。例えば，どんな工夫ができるでしょうか。

A　いつも使っている定型の挨拶にちょっとした一言を添えたり，相手の名前を交ぜて話し掛けたりするといった工夫ができます。また，終助詞の使い方などによっても，相手への親しさを表すことができる場合があります。

もう少し深く　**いつもの挨拶を変えてみる**

朝，近所の人と会ったとき，出勤して同僚と顔を合わせたとき，どんな言葉を掛けるでしょうか。「おはようございます。」又は「おはよう。」といった挨拶をする，という人が多いでしょう。私たちは，挨拶の大切さを教わってきました。戦後すぐに国語審議会が文部大臣に宛てて建議（意見を申し述べること）した「これからの敬語」（昭和 27 年）には，「あいさつは，慣用語句として，きまった形のままでよい」という記述があります。「こんにちは」，「さようなら」，「いただきます」など，決まった挨拶の言葉をきちんと使っておけば，もちろん失礼には当たらず，安心してコミュニケーションを取ることができます。マナーを守る，という点でも定型の挨拶は役に立っていると言えるでしょう。

しかし，多くの人は，物足りなさも感じているようです。世論調査㉘Q12 で「あなたは，ふだんの生活では「こんにちは」「おはようございます」「さようなら」など，決まった形の挨拶だけで十分だと考えますか」と尋ねたところ，57.6％の人が「「こんにちは」などの挨拶の言葉だけでなく，相手を気遣うような言葉や，気候・次節に関する言葉などを更に加えた方がいい」と回答しており，「挨拶の言葉だけで十分だと思う」（25.0％）を大きく上回っています。「おはようございます。今日は一段と冷えますね。」，「お疲れ様でした。今夜はお互いゆっくり休みましょう。」といったように，ちょっとした一言を添えることによって，相手への親しさを表すことができそうです。

また，相手の姓名を交えて挨拶したり，話し掛けたりすることも有効な場合があります。「こんにちは，山田さん。」，「佐藤課長，こちらはどのように処理いたしましょうか。」といったように，相手の姓名を「さん」付けで入れたり，肩書だけでなく姓名を加えてみたりする方法です。そのほか，何かを依頼したり，指示するようなときに，「ちょっと悪いのだけど」，「忙しいところごめん」などの一言を添えるのも効果的でしょう。

いつもと同じ安心な言い方を，少し変えることで伝わる親しさがあります。

更に深く　**文の締めくくり方を意識する**

「来週のパーティー，行きますか？」と「来週のパーティー，行きます？」とでは，どちらに親しさを感じるでしょうか。多くの人は，「行きます？」の方を選ぶでしょう。「か」は疑問を表す終助詞です。前者は「か」を文末に置くことで，文法的にも疑問の形がはっきりと伝わります。書き言葉にする場合には，「？」がなくても質問であることが伝わるでしょう。一方，後者の場合には，語尾を上げることによって，ようやく相手に疑問の形であることが伝わります。文章では，「？」を使うなどしないと，疑問形であることは分かりません。前者に比べると，文法的な目印となる「か」がない分，少し砕けた，親しい言い方に聞こえることになります。

また，言葉の最後に「ね」を使うことも，親しさを表す働きがあります。「パーティーは来週ですか？」と「パーティーは来週ですね？」とでは，後者の方に親しさを感じるでしょう。「ね」は，相手と共有している情報について互いに確認する働きを持っているので，文の最後に用いられると，相手との距離を近づけることにつながります。

もちろん，相手や状況によっては，「行きます？」といった言い方がぞんざいに聞こえてしまったり，「ね」を使うとなれなれしく感じられたりする場合もあるでしょう。敬意と親しさのバランスに気を付けながら，工夫してみましょう。

Q35 「(さ) せていただく」をむやみに使うなど，敬語を上手に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失われていっているのでしょうか。

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。敬語を使おうという気持ちと姿勢をまずは評価しましょう。

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㉕Q16 では，「今後とも敬語は必要だと思うか」という問いに対し，98.0%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㉕Q17 で「あなたは，今まで敬語をどのような機会に身に付けてきたと思いますか」と尋ねたところ，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。つまり多くの人が，仕事をする中で身に付けていると考えています。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するのも，無理のない面があると言えるかもしれません。

なお，「(さ) せていただく」という言い方は，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，それ自体は間違った言い方ではありません。しかし，人によって受け止め方に違いがあるため，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。

視点を変えて　**敬語を身に付けようと努力する気持ちを評価**

世論調査⑰Q3 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。

質問にあるとおり，近年，「(さ) せていただく」や「ございます」などを過剰に用いた丁寧すぎる言い方が問題にされることがあります。持ち物にまで「おコート様をお預かりします。」などと敬語が使われるのを聞くこともあります。そうした背景には，できるだけ丁寧な言葉遣いをしておかないと非難されるのではないか，認めてもらえないのではないかという心配や，とりあえずどんなときにもできるだけ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。しかし，その結果，過剰な表現が増え，今度はそのことが問題にされるといった連鎖が生じてしまっています。

「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。

また，人間関係を壊してしまうことなどを恐れて，敬語の使い方など，言葉遣いについて助言することを控える傾向があります。敬語を身に付けたいと考えている人たちは，アドバイスを待っているかもしれません。互いの気持ちに配慮しながら歩み寄り，教え教えられるような場や関係を作っていくことが期待されます。

参　考

「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。