

職場のコミュニケーション、うまくいっていますか？

文化庁が実施している「国語に関する世論調査」直近の平成28年度調査は、主にコミュニケーションにスポットをあてている。ビジネスでもコミュニケーションが重要なというまでもないが、世代間のコミュニケーションギャップに悩む人は少なくないであろう。

この調査では、「コミュニケーション能力は重要か」という設問に対し、「そう思う」は、すべての年代で9割以上、特に、20代は100%が「そう思う」と回答。若い世代ほどコミュニケーション能力の重要性を意識している。

そのコミュニケーション能力とはどのようなものか。ここでは、「言葉に関する能力」が関わる、と考える人が6割以上となった。

「言葉の使い方に関して困っていることや気になっていること」を聞いたところ、「流行語や新しい言葉の意味が分からないことがある」「外来語・外国語の意味が分からないことがある」の2つが特に多かった。いずれも、年代があがるほど、割合も高くなっており、特に60代以上ではほかの年代より高く6割台だ。

「これから必要だと思う言葉に関わる知識や能力」については、「説明したり発表したりする能力」がトップだった。プレゼンテーション能力の重要性が広く認識されているようだ。

興味深いのは「自分と考え方の違う人との意見交換に必要な態度は何か」との質問に対し、「柔軟な態度」との回答は年齢が高くなるにつれ、その割合は低くなり、「深く関わらないようにする」は年齢が高くなるほど高まっていることだ。企業の中核となっている中高年世代にとっては、耳が痛い指摘かもしれない。

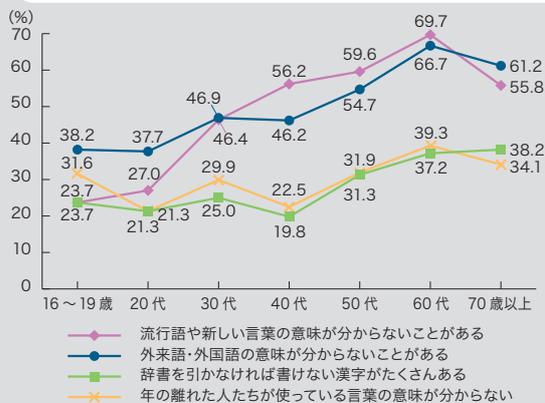
このほか、挨拶、敬語、書き言葉、情報化などにおけるコミュニケーションについても聞いており、コミュニケーション問題に頭を悩ます管理者や社内教育の担当者といった人たちにとっては、おおいに参考になるデータといえるだろう。

出所：文化庁『平成28年度「国語に関する世論調査」』（2017年9月）

言葉や言葉の使い方に関して、困っている、気になっているのは、どんなこと

	今回調査	22年度	18年度	15年度	11年度
流行語や新しい言葉の意味が分からないことがある	55.5	41.8	42.5	42.7	42.4
外来語・外国語の意味が分からないことがある	55.0	39.1	43.1	46.0	45.8
辞書を引かなければ書けない漢字がたくさんある	31.6	33.7	34.2	31.2	34.2
年の離れた人たちが使っている言葉の意味が分からない	30.8	22.2	22.3	23.8	23.5
正しい文章の書き方がよく分からない	22.2	20.4	19.1	15.8	18.9
人に対する話し方が上手ではない	22.0	19.5	19.3	18.1	16.5
読めない漢字がたくさん出会う	21.5	21.9	20.5	19.5	19.4
送り仮名の付け方が分からないことがある	19.3	17.4	17.2	17.6	18.5
新聞を読んでも、難しい言葉が多くて意味がよく分からない	17.0	17.6	18.6	21.5	22.8
敬語がうまく使えない	16.7	17.2	18.6	14.9	18.8
特に困っていることや気になっていることはない	8.4	13.3	11.4	11.4	12.3

言葉遣いで困っていること（年齢別）上位4項目



これからの時代、特に必要だと思う言葉に関わる知識や能力は何か

