

良い文書を作成するために

1. 良い文書とは何か

良い文書とは、読み手の要求を満たすものである。言い換えれば、目的を達成すればよい。世界一短い手紙として、有名作家と出版社の手紙がある。

「？」(売れ行きは)→「！」(素晴らしいです)

このように、良い文書は相対的であるが、とりあえず文書の全体像を作っておき、そこから読み手の能力・情報を考慮して贅肉を削る方針が、現実的である。なお、本筋に関連無いものは別途記述する。連続的な文書では、脚注や囲み記事でコラムを作る形式の活用も有効である。

2. 文書の全体像と作成ステップ

文書に必要な情報を挙げると、以下のようになる。

- ① 主題の明示、必要に応じて副題で絞り込む。
- ② 自分を受け入れてもらえるように発言資格を自己紹介で提示する。肩書が示す場合もある。
- ③ 取り上げた話題の状況の全体像を示す。理想像(方向付け)を示した上で現実と比較する。この時、長期的な目的と具体的目標を分けることも大切である。特に図または一覧表に描くことで、漏れが無くなる。
 - (ア) 主要構成要素の機能を説明する。
 - (イ) 基本原理・原則に立ち返って説明する。
 - (ウ) 一般的な理論的原理と具体例の両面を示す。
- ④ 話題に関連する動きをシミュレーションする。自分の問題としてその中に棲み込み考える。現実の動きを示し理想と比較する。検討時には極端な状況を考えることで、いろいろな意味が理解できる。(例：0にしてみる、極端に大きくしてみる。これが無かったらどうなる。)
- ⑤ その上で自分の結論を示す。できれば、一般的な原則に照らし合わせて説明する。悪さの原因を追究し、改善案を提示する。
- ⑥ 自分の議論を客観的に評価する(反論を考える、限界を評価する、代替案と比較する。)
- ⑦ 実現のための計画案を提示する。会社では実行することが重要。

これを図で示すと1例では以下のようなになる。

表題 一副題一		作成日付	作成者
1. 報告書の概要 400字程度	4. 現在の問題点 理想像と現実のギャップ 500字(出来る限り図表化する)	6. 改善案の提案 500字	
2. 関連事項の構成要素図	5. 原因の追究 なぜを重ねて真因を追究 500字(出来る限り図表化する)	7. 評価 300字	
3. 構成要素の機能説明 400字程度		8. 実行計画 300字(図表化)	

注) 文字数はA3サイズの場合

図1 報告文書の1例(A3~A4サイズの図面的配置の場合)

忙しい時は、左上から右下に斜めに読んで概要がわかるように工夫する。

必要な情報を絞り込んで、このサイズに合わせるようにするためには、目的一手段の分析をきちんとし、どの階層まで表現するかを整理する。

また、文章作成のステップは以下の図2のようなになる。

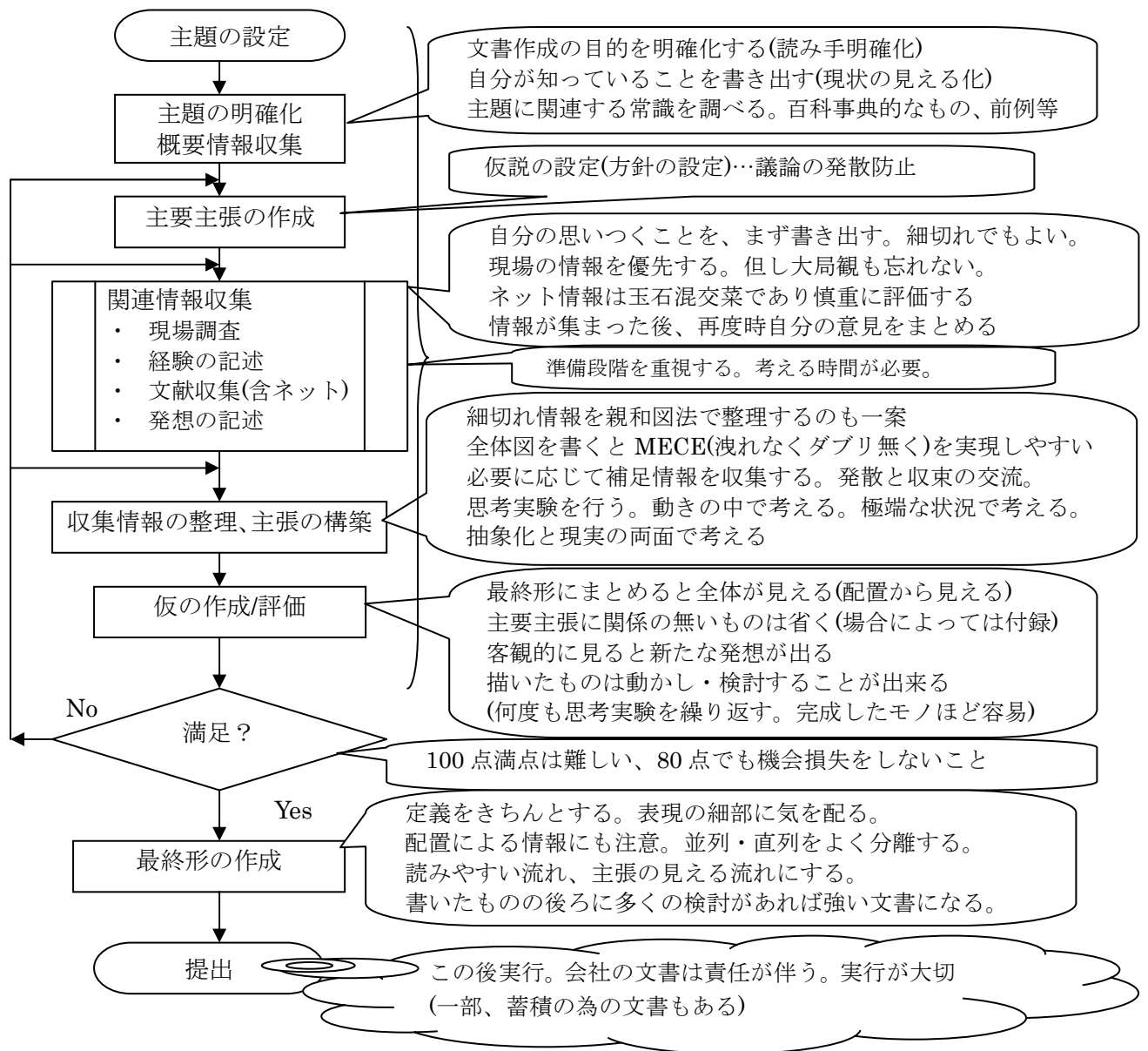


図2 文書作成過程

3. 必要な能力

文書作成能力を大きく分けると以下ようになる。

1. 全体の制御		
i 目的の明確化、ii 読み手の分析、iii 主題の設定、iv 仮説の設定と変更		
2. 情報の収集	3. 情報の加工評価	4. 情報の出力
i. 全体の把握(前例、歴史) 辞書・百科事典・教科書	i. 情報の評価 自分の意見・発想を付加	i. 配置・修飾の検討 まとめり・流れ・関係付
ii. 個別情報の収集 現実のデータ収集	ii. 総合的なまとめ	ii. 内容の絞込み
iii. 発想・想像・創造能力 経験を思い出す 抽象化・一般化(類推)	iii. 検証(シミュレーション) 問題の環境に棲み込む	抽象の度合いをそろえる
	iv. 客観的評価	
	v. 一般原理と対応	

図3 文書作成能力

各能力の詳細は以下のとおりである。

3. 1 文書全体の制御

3.1.1 目的と読み手の明確化

文書を作成するために、「何のために作成するか？」を明確にしておくことは重要である。まず読者と、彼の活躍する状況をキチンと想定する。同じ読者でも、目的によって要求する内容は異なる。目的にあわせて、記述することで余分な情報を削減できる。

一方、技術報告などは、時代を超えて読まれる“生命を持つ文書”になる場合もある。後世に残す情報は「自分がその仕事を着手する前に、読んで解るか。つまり事前知識が無くても読めるか。」という規準で判定したら良い。

文書の読み手を明確にすれば、必要な情報が見えてくる。読み手を想定する場合に大切なことは、読み手は、知識は無くても合理性はあることを認めることである。自分の考えでは、理に合わないと思っても、相手の立場では合理的な理由があることが多い。なお、東京工業大学名誉教授の川喜多二郎氏は文化人類学の調査で、色々な動きの裏にある合理性を見出すために KJ 法を提案した。レヴィストロースも構造主義を考える時、観察対象者の合理性を前提とした。このような合理性は、求める気持ちがないものには決して見出せない。

なお、複数の読み手が存在したり、想定がつかなくなったりする場合にも、仮に読み手を想像して書いてみるのが有効である。書きながら、読み手がどう考えるか想像することは、読みやすい文章を作る早道である。このため、想像力を鍛えることが重要である。ただし、想像は限界があり、100 点満点の読者像が作れるものではない。ある程度想定できれば満足すべきである。時間をかければよいと言うものではない。

3.1.2 主題の設定

目的とする課題の内、自分はどのような部分に答えるのか、取り組みの焦点を絞る。特に大きな課題を与えられた場合には、副題を設定することが効果的である。なお、主題は自分が書きやすいことより、『求められていること』を選ぶのが原則である。長期的な目的を胸におきながら、与えられた目標を解決する、手段を探る姿勢があると、脱線せずに骨太の文章ができる。

主題設定時には、自分なりの仮説を持っておくことが望ましい。仮説は、目標規定文にまとめることが望ましい。仮説は調査目標を絞り、作業を効率化するが、思い込みによる見落としの危険性がある。自分の間違いの可能性を常に考慮し、柔軟に仮説を変更することも重要である。

3. 2 情報の収集

この部分は、勉強の方法と考えても良い。全体を上手に把握し、目的に合わせて必要な情報を得て納得することは、社会人として有効な勉強スキルである。

3.2.1 全体の把握

自分が書くべき内容の全貌を把握し、常識を持つことがまず重要である。そのような全体像を自分で持たない限り、入手した情報を上手く据えることができない。全体像を把握するためには、まず前例等を見て経験的に知る方法がある。直接の前例がない場合でも、類推を利かせて全貌の案を作るのも有効である。このためにも仮説を持つ必要がある。

全貌を掴むため、とりあえず自分が知っていることを、書き出してみる。自分の経験、使えそうな理論、類似例などいろいろな分野から知識を総動員する。

しかし、全体がつかめない場合は、まず百科事典や辞書で全体を掴む。さらに必要ならば、その分野の標準的な教科書等を読むのも有効である。本の情報は周辺まで含むので、全貌を理解しやすくなる。特に、基本原理・原則での説明は、納得しやすくなるので、できるだけ見直し理解知が必要がある。全体像が見えてきたら、もう一度自分の構想をまとめておく。

3.2.2 個別情報の収集

現場の情報、現物の情報を優先させるのが原則だが、現在はインターネットでの情報収集も補助手段として有効である。しかしインターネット情報は玉石混交であり、評価して受け入れることが重要である。

情報収集には、自分の今までの知識・経験や思いつきも含まれている。これらは、書くことまたはパソコン上でデータ化することで明確になる。最初は断片的にしか出ない知識・経験・発想も多くを集

めると、新しいものや本質がまとまって見えてくる。

3. 3 情報の加工

情報の加工を行うため、早い目に紙かパソコン上で表現することが望ましい。頭の中にある情報を、パソコン画面や紙の上に出力することで、議論が見えるようになる。これは最終的な提出物ではないが、記述したものの全体を見渡すことで、問題の詳細を追及したり、新しく発想したりすることが可能になる。この段階で原理原則を生かす、モデルを作ることができれば、文章としての説得力は一段と増す。例えば、「人間は合理的に行動する。原則としてお互いに善意で行動する。一度始めた行動は環境が変化しても持続するので、一件不合理な行動もある」など。

また、全体像ができた上で、議論の焦点に対してなぜの追求を繰り返し、真因を明確にすれば、検討漏れのない原因追究が出来るので、対策も効果的に成る。このような検討は、100点満点の全体像が出来てから行うのではなく、早い目に着手し、修正を面倒がらずに行うことで、完成度の高い文書を作成することが出来る。

ある程度、満足できる情報が集まったら、今度は絞込みを考えるべきである。情報は、必要なものを絞って、必要十分な記述にすることで、使えるようになる。特に、自分が記述したものを使って、頭の中と記述したものでシミュレーションしてみる。シミュレーションを行うと、不備なものが見えてくるし、客観的な批判も出来るようになる。不十分な記述の場合は、動かすことができなく、欠点も見えないことが多い。逆に総合的に評価して、不要なものを除去することも重要である。このようにほどの良い記述が理解を助ける。

また、この段階で他人に見てもらうことも重要である。きめ細かなフィードバックにより修正することで、精度を上げることができる。

なお会社の文書では、問題点と解決案は同時に示すことが、口先だけの評論家と言う悪評を避けるためにも大切である。

3. 4 情報の出力

関連する事項を上手にまとめ、紙面に配置し、各項目の関連の流れが良くなるように表示する、いわゆる清書の段階である。読む人の印象を考え、まず掴みその後スムーズに展開するように考える。自分の主張したいことをまとめて、理解しやすいように配置する。なお、有限の紙面を考えて、重要な事項を絞り込むことも重要である。目的手段の階層がしっかりしていれば、どこできるという判断ができる。また表現に基本パターンを持つことも重要である。自分のパターンを確立すると、迷わずに書ける。

パソコンで書いた文書は、修正が容易である。従って見直し修正を重ねることで、文章作成能力および文書としての完成度を向上させることが可能になる。凝りすぎはいけませんが、修正は積極的におこない、能力向上に努めるべきである。

なお、表現において、論理的を意識することは重要だが、完全な論理に乗る文章は意味がなくなる。それより隙が少ない緻密な表現を考えることが重要である。

以上

<コラム 人間の納得について>

人間が必要な情報を得て納得するには、以下の3方向があり説明方策も3つある。相手に応じて使い分けることが必要である。但し文章ではこの全てを記述する必要がある。

表1 納得と説明方策

	納得のポイント	説明方策
経験	自分の体験、動きの実感	経験や類推で説明、シミュレーション
理論	坐学・読書などから“取込知”	原因結果の因果関係を明確にし、論理的に説明
権威	他人の評価など“関わりの知”	今までの実績、他に評価している人間を列挙