

第10話「わかりやすく伝えるやさしさ」

課題	後輩が仕事の指示を理解できない
ストラテジー	短くシンプルに言いかえる
効果	・日本語だけで仕事の指示を理解してもらうことができる ・トラブルを防ぐことができる

<課題>

後輩が仕事の指示を理解できない



すみれは新しくホテルに入ったダニーに仕事の指示を出しましたが、ダニーは理解できませんでした。スアンがもう一度説明しましたが、それでもダニーはわかりませんでした。ダニーに「英語をお願いします」と言われて、英語が話せないスアンは困ってしまいました。

<ストラテジー使用場面>



スアン: 今からリネン室に行きます。

リネン室にタオルはたくさんありますか。

チェックしてください。

ダニー: タオルチェック…はい。

スアン: そして客室を掃除します。OK?

ダニー: 客室を掃除…わかりました。

<スアンが使ったストラテジー>

短くシンプルに言いかえる



スアンは、すみれが言った指示の内容を、ダニーのために、短く、シンプルな日本語に言いかえました。そのおかげで、ダニーはすみれの指示を日本語で理解することができました。

<どんなストラテジー？>

このストラテジーは、人と人のコミュニケーションをサポートするためのストラテジーの一つです。ドラマの中で、スアンはストラテジーを使って、すみれとダニーのコミュニケーションをサポートしたと言えます。

ダニーは日本語を勉強していますが、スアンに比べると、まだまだ分からないことが多いです。そこでスアンは、日本語のレベルをダニーに合わせて調整して、短く、シンプルな日本語を使ってすみれの指示を言いかえました。そのおかげで、ダニーはすみれの指示を日本語で理解することができました。このように言いかえると、まだあまり日本語を知らない人でも、大切な情報を理解してもらえる可能性が高くなります。

仕事の指示は正しく理解することが大切です。もし間違って理解していたら、トラブルが起きてしまうかもしれません。そのため、このストラテジーはトラブルを防ぐためにも重要なストラテジーだと言えます。

<どうやって使う？>

このストラテジーを使うときは、複雑な文型や文法を使わないで、できるだけ短い文を使うといいでしょう。文型や文法だけではなく、難しそうな言葉もできるだけわかりやすい言葉にするといいです。例えば、スアンは「客室を掃除します。」と言っていますが、もしダニーにとって「客室」という言葉が難しかったら、「お客さんの部屋」と言いかえるとわかりやすくなります。それから、このストラテジーを使うときは、あまり速く話さないようにして、ゆっくり、はっきり話す聞き取りやすくなります。

スアンは、すみれの話を理解できないダニーのためにこのストラテジーを使いました。同じようにだれかの話が理解できなくて困っている人がいたら、このストラテジーを使ってその人をサポートすることができます。特に、仕事の指示など、誤解してはいけない重要な情報を理解してもらいたいときにこのストラテジーが効果的です。だれかが話している内容だけではなく、日本語で書いてある文章を他の人に説明するときにも、このストラテジーが役に立ちます。

このストラテジーを使って説明しても相手はわからないというときがあるかもしれません。そのときは、英語や他のことばで説明したり、絵や図を使ったり、周りの人に手伝ってもらったり、いろいろな方法を試してみましょう。

<もう一歩> 日本語学習の経験が役に立つ！

このストラテジーは、相手のために日本語のレベルを調整するというものです。ドラマの中ではスアンがストラテジーを使っていましたが、はじめからすみれが日本語のレベルを調整して、短く、シンプルな日本語で話していたら、ダニーもすぐに仕事の指示を理解できて、何も問題がなかったはずです。でも、相手によって日本語のレベルを調整することは、日本語母語話者ならだれでも上手にできるというわけではありません。どんな日本語が難しく、どんな日本語が易しいかという情報はだれでも知っているわけではないのです。普段から非日本語母語話者と話す人でないと、レベ

ルに合わせた日本語の調整はなかなかできないと言われています。

でも、日本語を勉強したことがある人なら、例えば「使役は難しい」、「長い文はわかりにくい」、「普通体(だ、である体)よりも丁寧体(です、ます体)のほうがわかりやすい」など、どんな日本語が難しく、どんな日本語がわかりやすいのか、経験からわかるのではないのでしょうか。

つまり、スアンは日本語学習の経験者だからこそ、ダニーを「日本語を使って」サポートすることができたのです。「日本語を勉強したことがある」という経験は、人を助けることにもつながるととても大切な経験だと言えます。経験を生かして、コミュニケーションのサポートにチャレンジしてみましょう。