

## 第18話「視野を広げろって言われても」

課題	アドバイスもらったが、具体的にどのような行動を取ったらいいのかわからない
ストラテジー	例を引き出す
効果	相手の考えに対する理解が深まる

### <課題>

アドバイスもらったが、具体的にどのような行動を取ったらいいのかわからない



スアンは麗から「もっと視野を広げたほうがいい」とアドバイスを受けました。言葉の意味はわかりましたが、やんすに指摘されて、具体的にどうすればいいかわからないということに気づきました。

### <ストラテジー使用場面>



スアン： 視野を広げるって、**例えば…**。

麗： ああ、例えば？うーん、そうだな。

例えば趣味のサークルに入ってみるとか、

習い事をするとか、

あとは地域のイベントに参加するとか。

### <スアンが使ったストラテジー>

例を引き出す



「視野を広げる」と言われて具体的にどうすればいいかわからなかったスアンは、「例えば…」と言って、具体的な例を引き出そうとしました。すると、麗は、趣味のサークルに入る、習い事をする、地域のイベントに参加するといった、「視野を広げる」ことにつながる例をあげてくれました。

### <どんなストラテジー？>

このストラテジーは、抽象的なことを言われたときに、詳しいことを聞くためのストラテジーです。ドラマの中で麗は「視野を広げたほうがいい」とスアンにアドバイスしました。抽象的なアドバイスだったので、スアンは「わかったような、わからないような…」という気持ちになりました。やんすど話しているうちに、「視野を広げるために、具体的に何をすればいいかわからない」ということに気づき、スアンは麗から具体的な例を引き出し、視野を広げるためにできることが何か、理解することができました。

このように、抽象的な言葉を聞いたときには、相手が言ったことに対する理解を深めるために、具体的な例を聞くことが重要です。スアンは「なるほど。」と言って、はじめは麗のアドバイスに納得した様子でした。もしこのまま麗に具体的な例を聞かなかった場合、「視野を広げる」ためにどんなことをすればいいか、スアンは麗と全然違うことをイメージしてしまって、せっかくのアドバイスをうまく活かすことができなかつたかもしれません。そのため、具体的な例を聞くことは相手のことを理解するために重要なストラテジーだと言えます。

### <どうやって使う？>

「ことばの意味はわかるけど、何をどうしたらいいかわからない」というときがこのストラテジーの使いどきです。スアンのように抽象的なアドバイスをもらったときに使うと、もらったアドバイスを正しく理解するのに役立ちます。抽象的なアドバイスとは、今回の「視野を広げたほうがいい」の他にも、「いろいろな経験をしたほうがいいよ」、「もっと工夫したほうがいいよ」など、いろいろあります。同じような表現を聞いたことがある人も多いかもしれません。このようなアドバイスは、一つ一つの言葉の意味はわかるけど、具体的に何をすればいいのかわからないか、人によって考え方が変わりそうです。ですから、例を引き出して、相手の話を正しく理解することが大切です。

例を聞こうとするときは、言いかたを工夫してみましょう。スアンが使っていたのは「例えば」という短い言葉ですが、言いかたによっては、「あなたの言っていることが全然わからない！」と怒っているように聞こえてしまいます。相手のことを理解したい、具体的なことを教えてほしいという気持ちを伝えるには、スアンのように、「例えば…」と、途中で文が終わるような言いかたをするのもポイントです。

抽象的な言葉は人によって捉え方が異なるということがよくあります。特に、「日本で生まれ育った麗」と「ベトナムから来たスアン」のように、文化的な背景が異なる人とコミュニケーションをするときは、捉え方に違いがあるのも自然なことです。はじめから誤解のないような伝え方をすることももちろん大切ですが、「よくわからない」ということがあったら、具体的な例を聞いたり、質問をしたりすることも、お互いをよく理解しあうために必要なことだと言えます。

### <もう一歩> わかっただけ？

スアンのように、人の話を聞いているときに「わかったような、わからないような…」という気持ちになることはありませんか。このとき、何がわかって、何がわからないのでしょうか。会話をして

いるときの「わかる／わからない」にはいろいろな側面があります。

(1)	すみれ： 502号室は12時に…チェックインやから、先に掃除しとこか。 スアン： すみません、502号室は12時に…何ですか。
(2)	すみれ： 502号室は12時に…チェックインやから、先に掃除しとこか。 スアン： すみません、チェックインって何ですか？
(3)	麗： スアンももっと視野を広げた方がいいんじゃないかな。 スアン： 「視野を広げる」ですか。なるほど。 --- スアン： 視野を広げるって、例えば…。

(1)のスアンは「相手が何と言っているのかわからない(聞き取れない)」という状況でした。(2)のスアンは「チェックイン」の意味がわからず、太田に意味を尋ねているところです。(3)のスアンは、「なるほど」と答えているので「視野を広げる」という言葉の意味はわかっていたと考えられますが、具体的な例まではわかっていなかったようです。そのため、スアンは「わかったような、わからないような…」という気持ちになったのですね。

(1)相手が何と言っているのかわからない、(2)何と言っているのかはわかるが言葉の意味がわからない、(3)言葉の意味はわかるが具体的な例がわからないというように、いろいろな「わからない」があります。そのため、相手が話していることをどこまでわかっているか、自分で考えることが重要です。「わかったつもり」になってしまっ、実は相手とは違う理解をしていた、ということが起きてしまうかもしれません。お互いにちゃんと理解し合うために、「何がわかって、何がわからないのか」に合わせた質問ができるといいですね。