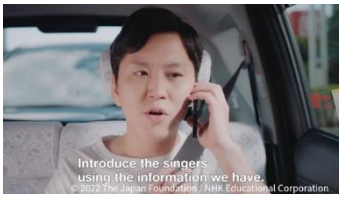
第22話「想定外のオシゴト！？」

課題	カラオケ大会の進め方をうまく説明できない
ストラテジー	情報を整理して要点を説明する
効果	作業の順番をわかりやすく伝えることができる

＜課題＞

カラオケ大会の進め方をうまく説明できない



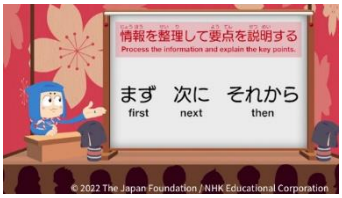
お祭りのカラオケ大会で司会をする予定の人（鈴木）が、渋滞のせいでお祭りに来られなくなってしまったので、鈴木は佐々木に電話で司会のやりかたを説明しました。しかし、携帯電話のバッテリーが切れそうだったので、鈴木はあせってしまってうまく説明できませんでした。スアンは、リハーサルに参加していたので、カラオケ大会の進め方を知っていました。そこで、鈴木のかわりにスアンが佐々木に説明しようとしましたが、うまく説明することができませんでした。

＜ストラテジー使用場面＞

スアン：**まず**参加者をステージに呼びます。
次に参加者のプロフィールを紹介して、
歌ってもらいます。
それから感想を聞いたり、質問したりします。
佐々木：なるほど。

＜スアンが使ったストラテジー＞

情報を整理して要点を説明する



鈴木の説明は、関係ない話が入ったり、カラオケ大会の進め方の順番が正しくなかったりして、わかりにくいです。そこでスアンは、大切な情報だけを取り出して、「まず」、「次に」、「それから」という接続詞を使って、順番通りに説明して、わかりやすく伝えました。

＜どんなストラテジー？＞

今回のストラテジーは、順番が大切なことを説明するときに役にたつストラテジーです。一度聞いただけではわかりにくかったり、順番を間違ってはいけない複雑な情報は、わかりやすく、できるだけ相手が誤解しないように伝える必要があります。

ドラマの中で、はじめに鈴木がカラオケ大会の進め方を説明してくれましたが、鈴木は焦っていたので話がとてもわかりにくくなっていました。スアンは事前にリハーサルに参加して、カラオケ大会の進め方を知っていたので、内容を整理して、カラオケ大会の進め方に関係がある大切な情報だけ抜き出しました。それから、「まず」、「次に」、「それから」という接続詞も使って、カラオケ大会の進め方の順番通りに説明をしました。そのおかげで佐々木も内容を理解することができました。このように、内容を整理して伝えることで、聞き手にとってわかりやすくなります。

＜どうやって使う？＞

「内容を整理する」とは、どうすればよいでしょうか。鈴木の発話とストラテジーを使ったスアンの発話を比べてみましょう。

（鈴木）

すいません、手短に説明しますね。
参加者のプロフィールがありますので、それを見て紹介してください。
進行状況によってはここを短くしたり長くしてもらってもかまいませんので。
あっすいません。これは参加者の呼び込みをやったあとのことだ。説明が逆になっちゃった。
あぁ残り3パーだ。
それで、歌い終わったあとも、感想聞いたり質問したりするの忘れないでください。
これやらないと盛り上がらないんで。
あとあの昨日のリハーサルのとおりだから！

（スアン）

佐々木さん、もう一度説明しますね。
まず参加者をステージに呼びます。
次に参加者のプロフィールを紹介して、歌ってもらいます。
それから感想を聞いたり、質問したりします。

鈴木とスアンの発話を比べると、スアンのほうがわかりやすいですね。スアンの発話は、カラオケ大会の進め方とは関係がない内容は話さないで、大切なポイントだけを話していることがわかります。鈴木の発話と比べると、一つ一つの文がとても短く、ゆっくり話しているので、聞いている人にとってわかりやすいと言えます。

また、スアンは、カラオケ大会の進め方の順番通りに説明しています。そして、そのときに、「まず」、「次に」、「それから」という接続詞を使っています。これらの接続詞は、順番を表すときに使われる

ことばです。接続詞を使うことで、作業の順番がとてもわかりやすくなっています。

このように、「必要じゃない情報は話さないで、大切なポイントだけ話すこと」と、「接続詞を使って作業の順番をわかりやすく示すこと」という2点が「内容を整理して伝える」ために大切なことです。ドラマと同じように、イベントの進め方を説明するときや、一日の仕事内容の説明や、機械の使い方など、順番通りに進めることが大切で、順番を間違えると問題になってしまうような内容を話すときにこのストラテジーを活用しましょう。

＜もう一歩＞　接続詞の大切さ

スアンは、ストラテジーを使ってカラオケ大会の進め方を順番通りに話していましたが、このような「順序立てて話す」ことは、コミュニケーションのレベルを上げるためにとても大切なことです。しかし、ただ順番通りに話せばいいというわけではなく、よりわかりやすく話すには、今回のスアンのように接続詞を使うのが効果的です。

では、どうして接続詞があるとわかりやすくなるのでしょうか。接続詞の有無による文章のわかりやすさに違いがあるか実験した結果、接続詞があるほうがわかりやすくなる傾向があると指摘されています（伊藤・阿部1988）。例えば、「しかし」があると次に反対の意見が来る、「さらに」があると関係のある例がもう一つ加わるというように、接続詞があるおかげで、次にどんな内容が来るのかを推測しやすくなるし、文と文の関係がはっきりして、読んでいる人は効率的にその文章を読むことができるのです。

今の例は文章を読むときの例でしたが、接続詞があると一つ一つの内容の関係がはっきりするのは文章も会話も同じです。「まず」、「次に」、「それから」という接続詞があると、説明を聞いている人は「今、順番を説明している」、「最初にしなければならないことは○○だ」と思いながら、情報を効率的に受け取ることができるのです。

複雑な内容を相手にわかりやすく話すには、話す前に、どうやって話すか頭の中で整理することが大切です。話す内容を順番通りに整理してから、接続詞を使ってわかりやすく話すということにチャレンジしてみましょう。

＜参考＞

伊藤俊一・阿部純一（1988）「文章理解における接続詞の働き」『The Japanese Journal of Psychology』59(4), pp.241-247.