

「スアン日本へ行く！」 ストラテジーの解説

<目次>

第1話「夢への第一歩」.....	2
第2話「もう一度聞く勇氣」.....	5
第3話「ことばにしなきゃ伝わらない」.....	8
第4話「理想の部屋に住みたい！」.....	10
第5話「あの人と仲良くなりたい！」.....	13
第6話「聞くは一時の恥」.....	16
第7話「話は終わってないのに…」.....	19
第8話「確認しながらのチャレンジ」.....	22
第9話「「聞いているよ！」を伝えよう」.....	24
第10話「わかりやすく伝えるやさしさ」.....	27
第11話「なるべく早くって難しい」.....	30
第12話「会話を気持ちよく終わらせろ」.....	33
第13話「お客様目線って何？」.....	35
第14話「思い出せなくても大丈夫」.....	37
第15話「人の意見はさまざま」.....	39
第16話「話題を変えるなら」.....	42
第17話「反対意見も言い方しだい」.....	45
第18話「視野を広げろって言われても」.....	48
第19話「一歩でも前に進む」.....	51
第20話「お願いしているのに！」.....	53
第21話「あれを使えば！」.....	56
第22話「想定外のオシゴト！？」.....	59
第23話「自分のやりたいこと」.....	62
第24話「新たなスタート」.....	66

第1話「夢への第一歩」

課題	会話が途中で途切れてしまった
ストラテジー	質問をして相手に話してもらう
効果	・質問の形で新しい話題を提供することで、会話を続けるきっかけを作ることができる ・質問なので、自分からたくさん話さなくても、相手に話してもらうことができる

<課題>

会話が途中で途切れてしまった



移動中の車内で、太田がスアンにいろいろと話しかけてくれたのですが、まだ日本語に自信がないスアンは、短い返事をするだけでした。それで会話が途切れてしまい、気まずい雰囲気になりました。しかし、どうやって会話を続けられればいいかわかりませんでした。

<ストラテジー使用場面>



スアン：あの、大宮ってどんなんところですか。

太 田：ああ、大宮か。とっても便利な街よ。

スアン：そうですか。私アニメで見たことがあります。

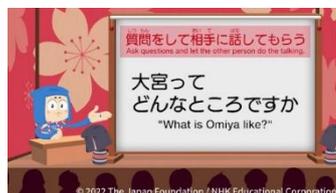
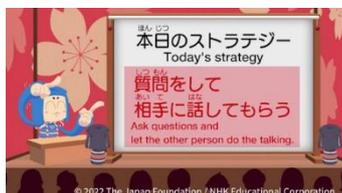
太 田：大宮を？

スアン：はい。

太 田：へえ、スアンさんはアニメ好きかあ。

<スアンが使ったストラテジー>

質問をして相手に話してもらう



新しい話題を提供し会話を続けるために、スアンは「大宮ってどんなんところですか。」と、これから行く場所(大宮)について質問をしました。大宮は太田さんが働く(スアンもこれから働く)ホテルがある場所なので、大宮がどんなんところかという話題は、太田さんにとってよく知っている話しやすい話題で、話も続きました。

<どんなストラテジー？>

今回のスアンのように、車の中などで二人きり(スアンの場合は三人ですが)になったとき、気まずい思いをしたことはありませんか。特に、相手が初めて会う人だったり、普段あまり話したことがない人だったりしたときは、何か話そうと思っても、何を話せばいいかわからなくて困ることも多いのではないのでしょうか。

また、相手が話しかけてくれても、スアンのように話をただ聞いているだけになってしまったり、相手の質問に対して短く答えるだけになってしまうこともあると思います。そんなことが続くと会話が途切れてしまいます。そんなときに有効なのが「質問をして相手に話してもらう」ストラテジーです。

このストラテジーの効果は、①質問の形で新しい話題を提供して、会話を続けるきっかけを作ることができる、そして、②質問なので、自分がたくさん話さなくても、相手に話してもらうことができる、ということです。

会話のきっかけづくりには、「いい天気ですね。」などと、相手に共感を求めたり、「それ、すてきですね。」など、相手の持ち物をほめたりする方法もあります。しかし、その場合、相手は「そうですね。」とか「ありがとう。」などと言って終わってしまうかもしれません。一方、質問をすることのメリットは、相手が質問に答えることで、もっと詳しく話してくれる、ということです。特に、スアンがしたように「どんなところですか。」という質問には、はい、いいえ、以上の説明が必要になります。相手にたくさん話してもらえば、相手の返事からまた次の話題が見つかるかもしれません。

また、質問をすることで、相手に自分がその話題について興味関心を持っていることを示すことができるのも、質問の形をとるメリットの一つです。自分の知っている場所について「〇〇ってどんなところですか。」と聞かれたら、あなたもその場所についていろいろと教えてあげたくくなりますよね。

<どうやって使う？>

会話が途切れてしまったときに、質問をすることで新しい話題を提供するのがこのストラテジーの役割の一つですが、そのとき、どのような話題を提供するか、つまり、何について質問をするかが大切なポイントになります。

相手に話してもらうためには、相手にとって答えやすいことについて質問をするといいでしょう。スアンは、「大宮ってどんなところですか。」と、今向かっている場所について質問しました。大宮は、太田さん(とスアン)が働くホテルがある場所ですから、太田さんは当然、大宮についてよく知っています。太田さんにとって話しやすい話題であると言えます。このように、相手がよく知っている、話しやすいことについて質問をすれば、相手もいろいろと話してくれるので、次の話題に発展する可能性も高くなります。場所について質問するのであれば、ほかにも「〇〇は何が有名ですか。」「〇〇でおいしいものって何ですか。」などと質問するのもいいでしょう。相手にとって話しやすい話題とは何かを考えて質問してみましょう。

<もう一步> プライベートな質問に要注意

相手がよく知っていることでも、家族のことや年齢などあまりプライベートなことを聞くのはよくありません。また、宗教や政治など人の信条に関わる話題も、人間関係が十分にできていないタイミングでは話しやすい話題とは言えないでしょう。どんな話題なら気持ちよく話すことができるか、考えてみましょう。

第2話「もう一度聞く勇氣」

課題	相手が言ったことの一部が聞き取れない
ストラテジー	効率的に聞き返す
効果	・聞き取れなかったところを繰り返してもらうことができる。 ・相手に負担の少ない形で繰り返しをおねがいすることができる。

<課題>

相手が言ったことの一部が聞き取れない



スアンは先輩のすみれから仕事の指示を受けましたが、聞き取れないところがありました。そのため、指示が十分に理解できず、このあと何をすればいいかわかりませんでした。

<ストラテジー使用場面>



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。

すみれ: 12時にチェックインや。

スアン: ああ、12時にチェックイン！

すみれ: せやから、先に掃除しとこう言うてんねん。

スアン: 先に掃除！

<スアンが使ったストラテジー>

効率的に聞き返す



スアンは、すみれから仕事の指示を受けましたが、聞き取れないところがありました。聞き取れたところを繰り返し、聞き取れなかったところを「何ですか」に置き換えて質問しました。すると、すみれは聞き取れなかったところをもう一度繰り返してくれました。

<どんなストラテジー？>

このストラテジーは、相手の言ったことが聞き取れないときに使うストラテジーの一つです。会話をしていると、相手の言ったことが聞き取れないことがあります。そんなとき、「もう一度お願いします。」と言って、聞き返すことが多いと思いますが、「もう一度お願いします。」と言ったら、“わかるところも含めて最初から全て繰り返してくれてずいぶん時間がかかってしまった”“繰り返してほしいところとは違うところを繰り返してくれて、ほしかった情報が得られなかった”などという経験をした人も少なくないのではないのでしょうか。そんなとき、自分が聞き取れなかったところを的確に相手に伝え、もう一度言ってほしいところを確実に繰り返してもらえるようにするためのストラテジーがこのストラテジーです。

スアンのように、聞き取れたところを繰り返して聞き取れなかったところを「何ですか」と質問すると、どこが聞き取れて、どこが聞き取れなかったのかを、相手にはっきりと示すことができます。相手も、どの部分が聞き取れなかったのかがわかるため、そこをゆっくり、はっきり言うなど、聞こえなかった相手に確実に伝える工夫ができ、効率がよくなります。「もう一度お願いします」だけでなく、このような聞き返しのストラテジーも知って、使い分けられるようになるといいでしょう。

<どうやって使う？>

聞き取れたところを繰り返し、聞き取れなかったところを「何ですか」に置き換えて質問します。例えば、スアンは「502号室は12時に」までは聞こえましたが、そのあとが聞き取れなかったので、「502号室は12時に…何ですか」と質問していました。ほかにも次の例のように聞き返すことができます。

例)

【会社で】 A: プロフィールには「座右の銘」を一つ書いてください。

B: すみません。ざ…何ですか。

【学校で】 A: レポートは、日本の地域を選んで、その地域の伝統的な祭事について調べます。

B: 先生、すみません。伝統的な何ですか。

【友だちと】 A: じゃあ、明日は13時に「まめの木」の前で待ち合わせにしようか。

B: ごめん、13時に何？

【会社で】の例のように、聞き取れたところは少しでも、完璧でなくてもいいです。また、【学校で】の例のように、聞き取れたところが長い場合はそれを全て繰り返すのではなく、「伝統的な、何ですか。」のように、聞き取れなかったところの直前のことばを繰り返しましょう。

そのほか、【友だちと】の例のように話し方に合わせて、聞き取れなかったところは「何？」だけでも大丈夫です。

＜もう一步＞ 「何ですか」は何ですか。

「何ですか」という表現はどんなときに使うでしょうか。普通は「趣味は何ですか。」「ストラテジーって何ですか。」のように、内容や意味を尋ねるときに使います。しかし、今回のストラテジーの「何ですか」は、このような「何ですか」とはちょっと違って、「次に何と言いましたか。」というような意味で使われています。

相手の話の一部が聞き取れなかったときは、今回のストラテジーのように「…何ですか。」と効率的に聞き返してみましよう。では、ストラテジーを使った後に、相手が繰り返してくれたことばの意味がわからないときはどうすればいいでしょうか。例えば、ドラマの中ですみれは「チェックインや」と繰り返してくれました。「チェックイン」ということばの意味がわからないときは、「すみません、チェックインって何ですか。」と質問して、意味を尋ねることも大切です。

会話で使われる「何ですか」にはいろいろな使い方があります。「何ですか」を上手に使って、会話をしながら理解できることばを増やしていきましょう。

第3話「ことばにしなきゃ伝わらない」

課題	相手に伝えたいことがあるが、うまく言えない
ストラテジー	自分が知っていることばで言えることを言う
効果	自分が思い描いた形ではなくても、自分が言いたいことの一部を伝えることで、コミュニケーションを続けることができる

<課題>

相手に伝えたいことがあるが、うまく言えない



麗は先輩に怒られていました。元気がない麗を見たスアンは、麗に話しかけて、自分の経験やベトナム語のことわざを使ってはげまそうとします。しかし、日本語でうまく言うことができなかったため、伝えるのをあきらめてしまいました。

<ストラテジー使用場面>



スアン： 私が言いたいのは、
私も大変ですけど、でも一緒にがんばりましょう！
ということです。

麗： ありがとう。

<スアンが使ったストラテジー>

自分が知っていることばで言えることを言う



スアンは自分の経験を話したり、ベトナムのことわざを使ったりして、麗をはげまそうとしました。しかし、スアンはまだ知らない日本語も多いので、うまく伝えることができませんでした。そこで、自分が知っていることばで言えることを言うというストラテジーを使って、麗をはげまそうとしました。その結果、スアンの気持ちが麗に伝わりました。

<どんなストラテジー？>

知らないことばが多いと、言いたいことがあっても、うまく日本語で言うことができないということがよくあると思います。でも、話すのをあきらめてしまったら、相手には何も伝わらず、そこでコミュニケーションも終わってしまいます。

今回のストラテジーは、知っていることばを使って、言えることを言うというストラテジーです。もともとと言いたかったことをそのまま日本語で言うことはできなくても、知っていることばだけを使って話してみると、スアンのように相手にちゃんと伝わることもあり、コミュニケーションを続けることができます。目的は相手に気持ちを伝えることですから、小さなことでも、自分のことばで試みるのが大切です。

たくさんことばを知らないとコミュニケーションができないというわけではありません。このストラテジーを使えば、コミュニケーションを続けるチャンスを作ることができます。積極的にコミュニケーションに参加していくための大切なストラテジーだと言えます。

<どうやって使う？>

スアンは麗をはげますために、自分のベトナムでの経験やベトナムのことわざを使おうとしましたが、それをうまく日本語で説明することができませんでした。このように、今の自分にとって説明が難しいことや難しい話題について話すときに、このストラテジーが使えます。

スアンは、ストラテジーを使って「私も大変ですけど、一緒にがんばりましょう」と言いました。とてもシンプルな文ですが、このような文でも「麗をはげましたい」という気持ちはよくわかります。このように、もし難しくてもうまく表現できないと思ったときは、あきらめずに、もともと自分が言おうと思っていた形とは違っても、シンプルでもいいので自分が知っていることばで試してみましょう。

ストラテジーを使うとき、スアンは「私が言いたいのは…ということです」という文型を使っていました。この文型は、スアンのように、言いたいことが言えなくて、もう一度チャレンジをするときに使えます。また、このような表現を使えば、言いたいことを別の表現で言い換えて伝えようとしていることも相手に伝わります。ただ、ストラテジーを使うときはいつもこの文型を使わなければならないというわけではありません。うまく言いたいことが言えないと思ったら、はじめから知っていることばだけを使ってメッセージを考えてもいいです。

第4話「理想の部屋に住みたい！」

課題	買いたいものの名前がはっきりと思い出せない
ストラテジー	思い出せないところを「なんとか」に置き換える
効果	・名前を完全に思い出せなくても、相手に伝えることができる ・思い出せない名前を相手が教えてくれるときがある

<課題>

買いたいものの名前がはっきりと思い出せない



スアンはお店で買いたいものがありました。名前をよく覚えていませんでした。そのため、何が買いたいかを店員に伝えることができませんでした。

<ストラテジー使用場面>



モニカ：スアン、どうした？まだ何か探してるの？

スアン：アレがほしいんです。なんとかボー！

モニカ：なんとかボー？あ、つっぱり棒？

スアン：そう つっぱり棒！

モニカ：それならこっちこっち。

<スアンが使ったストラテジー>

思い出せないところを「なんとか」に置き換える



スアンは買いたいものの名前の「棒（ボー）」という部分だけ覚えていました。そこで、覚えていない部分を「なんとか」に置き換えて、「アレがほしいんです。なんとかボー！」と言ってみました。するとモニカは、スアンが「つっぱり棒」を探していることがわかりました。

<どんなストラテジー？>

会話をしていると、言葉が思い出せなかったり、なかなか出てこなかったりすることがよくあります。スアンのように、お店で買いたいものの名前を思い出せないということもよくあるのではないのでしょうか。そんなときに使えるのが、このストラテジーです。このストラテジーのいいところは、「なんとか」を使ったあいまいな形でも相手に伝わるということなのです。

また、モニカは「あ、つっぱり棒？」と言って、スアンが思い出そうとしていたものを確認しています。このように、「なんとか」を使った後に、相手が名前を教えてくれることがあることも、このストラテジーのいいところだと言えます。

人はいつもことばを 100%覚えている状態でコミュニケーションをしているわけではありません。あいまいな言い方をしたり、相手に助けをもらいながらコミュニケーションをしています。ですので、「なんとか」のように、言葉が思い出せないときに便利なストラテジーを知っておくと、もっと自然にコミュニケーションをすることができます。

<どうやって使う？>

このストラテジーは名前がよく思い出せないというときに使えます。商品の名前だけでなく、場所の名前に使うときもありますし、人の名前に使うときもあります。

スアンはお店で買いたいものの名前を思い出せないときにこのストラテジーを使っていました。スアンは「つっぱり棒」の「棒(ボー)」という部分だけ覚えていて、「つっぱり」の部分が思い出せなくて、「なんとかボー」と言いました。このように、名前の思い出せない部分を「なんとか」に置き換えます。

「日本語国際センター」という場所の名前を例にすると、「日本語」が思い出せなかったら「なんとか国際センター」、「国際」が思い出せなかったら「日本語なんとかセンター」、「センター」が思い出せなかったら「日本語国際なんとか」と言うことができます。「日本語国際」が思い出せなかったら「なんとかセンター」となります。

<もう一歩> 「なんとか」のアクセント

「なんとか」が言葉の後ろにあるときは「な↓んとか」というアクセントになります。そうじゃないときは「なんとか○」というアクセントになります※。

例) 日本語国際センター

「日本語国際な↓んとか」

「なんとか」が後ろにあるので、アクセントは「な↓んとか」になります。

「なんとか国際セ↓ンター」、「日本語なんとかせ↓ンター」

「なんとか」は後ろじゃないので、アクセントは「なんとか○」になります。

※「↓」はそこに音の下がり目があることを表します。また、「○」は下がり目がないことを表します。

メモ

14話でも言葉が思い出せないときに使えるストラテジーを取り上げています。

第5話「あの人と仲良くなりたい！」

課題	どうやって話しかけたらいいかわからない
ストラテジー	共通の話題を見つけて話しかける
効果	共通の話題について話しかけることで、話が盛り上がりやすい

<課題>

どうやって話しかけたらいいかわからない



スアンはすみれと仕事以外のおしゃべりをして、もっと仲良くなりたいのですが、何をきっかけに、どうやって話しかけたらいいかわかりませんでした。

<ストラテジー使用場面>



スアン: **それってニャンコピースのミケですよ。**

すみれ: おお、そやで。自分、好きなん?

スアン: はい。私、このアニメの大ファンなんです。

すみれさんも?

すみれ: そやねん。このミケ、めっちゃかわいいよな。

スアン: めっちゃかわいいです。

<スアンが使ったストラテジー>

共通の話題を見つけて話しかける



スアンはすみれがスマホにつけていたストラップを指して「それって、ニャンコピースのミケですよ。」と話しかけました。すみれのストラップは、スアンが好きなアニメのキャラクター(ニャンコピースのミケ)でした。ストラップをつけているということは、すみれもそのアニメが好き、または、知っている、つまり、「共通の話題」である可能性が高いと考えたわけです。

<どんなストラテジー？>

このストラテジーは、会話をうまく行うためのストラテジーの一つです。私たちが普段行っている会話の中で、特にはっきりとした目的がないおしゃべりを「雑談」といいます。雑談は、人と人との関係づくりのためにとても大切なもので、雑談をきっかけに相手のことをよく知ることができたり、その人と仲良くなれたりすることもあります。

一方で、はっきりとした目的がない雑談は、スアンのように、何を、どのように話しかければいいかわからないということも少なくありません。そんなとき、「暑いですね。」「いい天気ですね。」などお互いが共有している状況を話題にしたり、「それ、かわいいですね。」などと相手の持ち物について話したりすることが、会話のきっかけになります。特に、相手の持ち物などで、自分もよく知っている、自分と共通の話題につながるものは、お互いにそれについて話すネタを持っている可能性が高いので話しやすく、話が盛り上がる可能性も高くなります。

<どうやって使う？>

このストラテジーは、相手に話しかけるときに使うことができます。休憩中などおしゃべりをしてよい状況であれば、「それって、〇〇ですよ。」というフレーズから話しかけても、唐突だという印象はありません。スアンのように相手の名前を呼んで注意を引き付けてから、このフレーズを使ってみましょう。

また、スアンは「それって、〇〇ですよ。」と、最後に「よね」ということばを使っていました。「～ですよ。」の「よね」は相手に確認をするときによく使われる終助詞です。「それって、〇〇ですか。」という質問のスタイルで話しかけることもできますが、「～ですよ。」という聞き方をすることで、相手に「あなたが知っているそれを、私も知っていますよ。」というメッセージを伝えることができます。

ほかにも「〇〇、好きなんですか。」「〇〇、私も持っているんです。」などと言って話しかけるのもいいでしょう。

<もう一步> 雑談をさらに盛り上げるために

共通の話題をきっかけに話しかけることができれば、さらに会話を続けて雑談を楽しみたいものです。話しかけたあとのスアンとすみれのやりとりにも雑談を楽しむヒントがたくさんかくされています。スアンとすみれの会話をもう一度見てみましょう。

スアン: それって、ニャンコピースのミケですよ。

すみれ: おお、そやで。自分、好きなん?

スアン: はい。私、このアニメの大ファンなんです。すみれさんも?

すみれ: そやねん。このミケ、めっちゃかわいいよな。

スアン: めっちゃかわいいです。

スアンに話しかけられたすみれは、「自分、好きなん?」と言ってスアンに質問しています。質問されたスアンは、「はい。」と答えるだけでなく、「このアニメの大ファンなんです。すみれさんも?」と言ってさらにすみれに質問し返しています。このように雑談では、自分ばかりが話すのではなく質問し合ってお互いの発言を引き出すことがとても大切です。雑談はよく「キャッチボール」にたとえられますが、スアンとすみれの会話もまさにキャッチボールのようにお互いが話せるようになっています。また、質問をする、ということも雑談ではとても大切です。1話で紹介したように、質問をすることで相手から話を引き出すことができます。「それ(ニャンコピースのストラップ)、どこで買ったんですか。」などと言って共通の話題について突っ込んで質問してみるとさらに話題が広がるかもしれません。

第6話「聞くは一時の恥」

課題	自分が話した後に、相手の反応が良くなかった
ストラテジー	間違っていたかどうか自分から聞く
効果	・自分が話した日本語の何が問題だったのか、どう言えばよかったかを知ることができる ・自分の日本語が正しいかどうかわからないという不安を解消することができる

<課題>

自分が話した後に、相手の反応が良くなかった



スアンはゴミを出す日を間違っていました。佐々木に正しいゴミの日を教えてもらいました。その後、スアンが「佐々木さんに教えてあげました」と言うと、佐々木は怒ってしまいました。しかし、スアンはどうして佐々木が怒ったのかがわかりませんでした。

<ストラテジー使用場面>



スアン： あ、葵さん。

私、何かよくなかったですか。

葵： 佐々木さんに「教えてあげた」じゃなくて、「教えてもらった」って言いたかったんだよね。

<スアンが使ったストラテジー>

間違っていたかどうか自分から聞く



スアンは、怒っている佐々木や笑っている葵の反応を見て、「私が何か変なことを言ったのかもしれない。」と考えました。そこで、葵に「何かよくなかったですか。」と質問しました。すると、葵はスアンが文法を間違えていたことを教えてくれました。

<どんなストラテジー？>

日本語を話しているとき「自分の日本語の文法やことばが正しいかどうか分からない。」と不安に思うときはないでしょうか。話しているときに文法やことばを間違えてしまうことはよくあります。そんなとき、このストラテジーを使って相手に質問をすると、自分の話した日本語のどこが悪くなったのか、どうすればよくなったのかを知ることができます。例えばスアンは葵に質問したおかげで、「～てあげます」と「～てもらいます」を間違えていたことに気づきました。このように自分の日本語をふりかえると、「言いたかったこと」と「実際に自分が言ったこと」に違いがあることがわかります。この違いがわかると、「言いたかったこと」を言うために、文法を修正したり、新しいことばや表現を身につけることができるので、日本語のレベルアップにつながります。

そして、葵に質問をしたことによって「何か間違えたかもしれない。」というスアンの不安も解消されました。もし自分が話しているときに不安があるなら、スアンのように相手に質問してみると、その不安を小さくすることができます。ドラマの中でやんすは「聞くは一時の恥、聞かぬは一生の恥」と言っていました。これは日本のことわざで、「質問することは短い時間恥ずかしいだけだが、質問しないのは長い時間(一生)恥ずかしい気持ちのままだ」という意味です。やんすは、「知らないことやわからないことがあったら、恥ずかしがらずに質問したほうがいい」というメッセージを伝えているんですね。

<どうやって使う？>

「自分の日本語が間違っていたかもしれない。」と思ったときにこのストラテジーが使えます。でも、話しながら自分の日本語に間違いがあるかどうかをチェックすることは簡単ではありません。スアンは佐々木が怒っている様子や葵が笑っている様子を見て「何か間違えたかもしれない。」と思いました。つまり、スアンは自分で自分の日本語をチェックすることはできませんでしたが、話した後の佐々木と葵の様子から自分の日本語に問題があったと予想したのです。このように、相手の反応も自分の日本語をチェックするきっかけになります。

自分の日本語に問題があるとわかって、どう直せばいいかを自分で考えてもわからないときは、スアンのように、「何かよくなかったですか。」と他の人に質問すると、相手からもっといいことばや表現などを教えてもらえます。

<もう一歩> 質問しないと教えてくれない？

「外国語を話しているときに間違いがあったらすぐに教えてほしい。」と思う人も多いのではないのでしょうか。でも、日本語を話しているとき、いつも周りの人が「あなたの日本語は間違っている。●●と言ったほうがいい。」と教えてくれるわけではありません。「あなたの日本語は間違っている。」と指摘すると相手が嫌な気持ちになるかもしれないと思っている人がいるからです。

もしストラテジーを使って「何かよくなかったですか。」と質問すると、「よくなかったところを教えてください！」という気持ちが相手に伝わって、相手もアドバイスをしやすくなります。自分の日本語に自信がないときは、積極的に質問してみましょう！

第7話「話は終わっていないのに…」

課題	言いたいことを考えているのに、話が終わったと思われる
ストラテジー	「今考えている」ということを相手に伝える
効果	・言いたいことを考える時間を作ることができる ・言いたいことをどう言うか考えている間、相手が待ってくれる

<課題>

言いたいことを考えているのに、話が終わったと思われる



太田に「苦手な食べ物はあるの?」と聞かれたスアンは、すぐに「ないかな」と答えましたが、実はまだ言いたいことがありました。でも、言いたいことを頭の中で考えているうちに、太田はスアンが言いたいことを全部言ったと理解し、話を次に進めてしまいました。それはスアンが言いたいことを考えているときに、だまってしまうので、スアンがまだ何か言いたいと思っていることが太田に伝わらなかったからです。それで、スアンは本当に言いたいことが言えませんでした。

<ストラテジー使用場面>

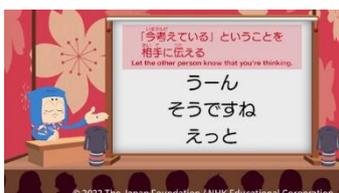
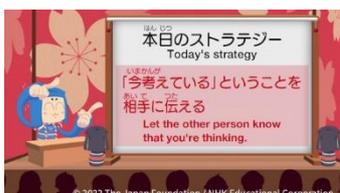


太 田: 職場のみんなとは仲よくやれてる?
スアン: はい。あの、うーん… そうですね…
モニカは仲よくしてくれます。
太 田: 日本人スタッフとはどう?
スアン: えっと… そうですね…

すみれさんにはたくさん教えてもらいました。

<スアンが使ったストラテジー>

「今考えている」ということを相手に伝える



スアンは言いたいことを考えているときに、「えっと」「そうですね」などの表現を使いました。それを聞いた太田は、スアンがまだ何か言おうとして考えていると理解し、スアンが話し続けるのを待ってくれました。

<どんなストラテジー？>

このストラテジーは、会話をうまく行うためのストラテジーの一つです。会話において、「沈黙(=だまってしまう)」は、話し手が交代するためのサインだと言われています。会話をしているとき、言いたいことがすぐに思いつかなかったり、ことばで表現できなかつたりすることがありますが、そのようなときにだまってしまうと、相手は「この人は言いたいことを言い終えたのだ」「次は自分が話し始めなければいけない」と考え、次の話を始めてしまいます。

このストラテジーを使うと、「今自分は話すことを考えている」「まだ話を続けようと思っている」ということを相手に伝えることができます。そのため、相手が話し始めるのを待ってくれる可能性が高くなります。また、何を言えればいいか思いつかなかったり、使いたいことばが思い出せなかつたりすると話すのをあきらめがちになりますが、この表現を使えば、すぐにあきらめなくていいというのも効果の一つと言えるでしょう。

<どうやって使う？>

スアンが使っていた「えっと」「そうですね」といった表現は「フィラー」と呼ばれています。言いたいことがすぐにことばで表現できないときなどに沈黙をうめるための表現です。スアンのように、人に話しかけられたときの話はじめや話している途中で少し間を置きたいときなどに使うと効果的です。

フィラーは使い方のルールがあまりきびしくありません。「えっと」だけで使用することもできますし、「えっと、そうですね。」のように組み合わせても使うことができます。「えっと、そうですね。うん、まあ、そうですね。」などと複数組み合わせることもできます。ただし、あまり長く相手を待たせると、会話のテンポも悪くなりますので、組み合わせるのもほどほどにしておきましょう。

また、この表現は、「そうですね、えっと。」のように順番を入れ替えても大丈夫です。さらに、「えーっと」「そうですねー」などのように音を伸ばして使うことも多いです。

＜もう一歩＞ 自然にフィラーを使うために

スアンが使っていたような短いフィラー（「えっと」「そうですね」）以外にも、「なんていうんですかね」「どう言ったらいいかな」などのセンテンスのようなものも、フィラーとしての機能を担うことがあります。いつも同じ表現を使うと、話し方のクセのように見えてしまうこともあるので、いくつかバリエーションを持っておくことでより自然な感じに聞こえるでしょう。

また、フィラーをたくさん使いすぎるとかえって発話がスムーズに聞こえないこともありますので、使い過ぎに注意が必要です。「えー、今日は、うーん、みなさんと、えー、そうですねえ…」などのように文節ごとに入れてしまうのは使い過ぎです。特にスピーチやプレゼンテーションなど一人で話す場面では、フィラーはあまり使わない方がスムーズな話し方に聞こえます。

フィラーは人によって、そして、場面によって使われ方も変わります。周りの人がどんな場面でどんなフィラーを使っているかを観察してみて、効果的で自然なフィラーの使い方を見つけてください。

第8話「確認しながらのチャレンジ」

課題	自分が話したことが相手にうまく伝わっていないかもしれない
ストラテジー	相手に確認しながら話す
効果	自分が話したことを相手が理解できたのかを知ることができる

<課題>

自分が話したことが相手にうまく伝わっていないかもしれない



スアンは葵にアニメのどんなところが好きか聞かれて、アニメに対する思いをたくさん話しました。しかし、葵の反応を見ると、スアンの話はちゃんと伝わっていないようです。

<ストラテジー使用場面>



スアン： アニメに出てくる人が、がんばっているから、私もがんばろうと思うし、やったことがないことが、できるかもしれないと思うんです。

葵ちゃん、今言ったことわかりますか。

葵： つまり、キャラクターを見てはげまされて、自分もチャレンジしてみようって思えるから、好きってこと？

<スアンが使ったストラテジー>

相手に確認しながら話す



ちゃんと伝わっていないと感じたスアンは、「今言ったことわかりますか。」と伝わったかどうか葵に確認しました。最初に確認したとき、葵が「よくわからなかった。」と言ったので、スアンはことばを変えてもう一度チャレンジしました。そして、もう一度葵に伝わったかどうか確認すると、今度はちゃんと葵に伝わっていたことがわかりました。

<どんなストラテジー？>

一生懸命日本語で話しても、相手にちゃんと伝わったかどうか不安なときがあると思います。そんなとき、今回のストラテジーを使って、相手に伝わったかどうかを確認するといいいでしょう。もし、相手に伝わっていることがわかれば不安がなくなります。もし伝わっていなかったとしても、他の言い方をしたり、説明を増やしたりすれば相手に伝わるかもしれません。

スアンのように、相手がわかったかどうか確認をすると、葵の「●●ってこと？」のように、話し手が言いたかったことをまとめてくれることがあります。そこから相手が自分の話をどのように理解したのかを知ることができます。こうやって、お互いの理解のしかたに問題がないかを確認できるので、このストラテジーは話し手と聞き手がお互いを理解するのにも役立ちます。

<どうやって使う？>

自分の話を相手は理解していないかもしれないと思ったときに、このストラテジーを使ってみましょう。例えば、スアンは、アニメが好きな理由を一生懸命説明したとき、葵が「ふーん、そっか…」と言っただけだったので、葵はよく理解していないかもしれないと不安になりました。

では、どんな話をするときうまく伝わったかどうか不安になるのでしょうか。「おはようございます。」「いい天気ですね。」と話しているときにはあまり不安にならないと思います。スアンは、アニメが好きな理由をがんばって説明しようとするのですが、ちょうどいいことばが見つからないせいで長く話したり、同じことばを何度も使ったりして、話がわかりにくくなって葵に伝わらなかったかもしれないと不安に思っていました。このように、不安になりやすいのは、長く話すとき、うまくことばが出てこないとき、難しい話題について話すときが多いのではないのでしょうか。

<もう一歩> 「何かよくなかったですか。(#06)」との違い

第6話では自分の話した日本語に問題があったかどうか相手に質問するストラテジーを紹介しました。第6話のストラテジーと今回の第8話のストラテジーは、どちらも自分が話したことについて相手に質問するという点で似ています。では、この2つのストラテジーの違いは何でしょうか。

第6話の「何かよくなかったですか。」は、自分が話した日本語の文法やことばに間違いがあるかどうかを質問していますが、第8話の「今言ったことわかりますか。」は、ことばや文法に間違いがあるかどうかではなく、自分が話したことを相手が理解しているかどうかを質問しています。このように、「相手に質問する」という行為は同じですが、質問する目的が異なります。相手に質問をして、自分の話したことについてフィードバックをもらうことは、自分の日本語をふりかえることに繋がり、とても大切なことです。不安に思うことがあったら、積極的に相手に質問をしてみましょう。

第9話「「聞いているよ！」を伝えよう」

課題	相手の話に関心がないと思われてしまった
ストラテジー	効果的にあいづちを打つ
効果	・関心を持って相手の話を聞いているということを伝えることができる ・相手に話を先に進めてほしいというサインを送ることができる

<課題>

効果的にあいづちを打つ



スアンは葵の恋の話を実際に聞いていましたが、葵は「人の恋の話とかめんどくさいよね。ごめん。」と言って話をやめてしまいました。葵はスアンがだまっている様子を見て、自分の話に関心がないと思ったようです。一方、葵の話を実際に聞いていたスアンは、葵が話をやめてしまった理由がわからなくて戸惑いました。

<ストラテジー使用場面>



スアン：先輩は何が好きなんです。

葵：そうだなあ。甘いものが好きなんだ。

スアン：へえ、そうなんですか。

葵：甘いものって言ってもさあ、

スアン：うん。

葵：ケーキとかじゃなくてさあ、

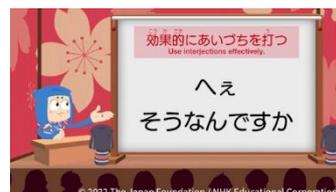
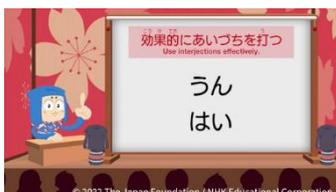
スアン：うん。

葵：おまんじゅうとかのあんこ系なんだよね。

スアン：へえ、おまんじゅうですか。

<スアンが使ったストラテジー>

効果的にあいづちを打つ



スアンは葵の話聞きながら、「うん」「はい」「へえ、そうなんですか」などの短い反応をしまし

た。このような相手の話の間にはさむ短い反応を「あいづち」といいます。あいづちを効果的に使うと、関心を持って相手の話を聞いているということが伝わります。スアンがあいづちを打ったことで、葵はスアンが関心を持って自分の話を聞いていることがわかり、話が続けやすくなりました。

<どんなストラテジー？>

このストラテジーは、会話をうまく行うためのストラテジーの一つです。会話をするときに、関心を持って聞いている、ということを手相に伝えることは、会話を進めるためにとっても大切です。どの言語にもありますが、話を聞くときに使用する短い反応のことを日本語で「あいづち」といいます。あいづちを使うことで、相手の話に関心を持って聞いていることが伝えられますし、話を先に進めたいというサインにもなるので、効果的に使えば、会話がテンポよく進められます。

<どうやって使う？>

この話で取り上げているのは①相手の発話の短い切れ目の間にはさむ「うん」「はい」などのあいづちと、②相手の発話の終わりなどにはさむ「へえ、そうなんですか」などのあいづちです。

①相手の話の短い切れ目の間にはさむ「うん」「はい」などのあいづちは、打つタイミングが大切です。基本的には、話の区切れ目があいづちを打つのにいいタイミングです。スアンと葵の場合は、葵が「甘いものっていってもさあ」「ケーキとかじゃなくてさあ」と話の区切れ目ごとに「さあ」という表現(間投詞)を使用しており、あいづちを打つタイミングがわかりやすくなっています。

葵： 甘いものっていってもさあ、
スアン： うん。
葵： ケーキとかじゃなくてさあ、
スアン： うん。
葵： おまんじゅうとかのあんこ系なんだよね。

あいづちを打つタイミングを示す表現(間投詞)には、「さあ」以外に「ね」もよく使用されます。これらの間投助詞以外にも、「～て」「～けど」「～から」などの接続助詞で示される発話の区切れ目もこのタイプのあいづちを打つタイミングを示すサインの一つです。また、このタイプのあいづちはうなづきを伴うことも多いので、あいづちを打つタイミングがうまくつかめないときは、声を出さずにうなづくことから始めてみるといいでしょう。

一般的に、日本語による会話ではあいづちが多いと言われています。これは①のあいづちが多いからです。そのため、日本語での会話の場合、聞き手があいづちを打たないと、話し手から「(ちゃんと)聞いていない」とか、「私の話がわかっていない」「つまらないと思っている」などと受け取られてしまうこともあるでしょう。

②相手の発話の終わりなどにはさむ「へえ、そうなんですか」は、相手の発話に簡単なコメントを

伝えるあいづちです。スアンのように「甘いものが好きなんだ。」「おまんじゅうとかのあんこ系なんだよね。」など相手の話の文末、つまり、①よりもう少しまとまったところで使われ、その前の発話に対するコメントの形をとります。

スアン：先輩は何が好きなんですか。

葵：そうだなあ。甘いものが好きなんだ。

スアン：へえ、そうなんですか。

(中略)

葵：おまんじゅうとかのあんこ系なんだよね。

スアン：へえ、おまんじゅうですか。

「へえ、そうなんですか」以外にも、スアンのように「へえ、おまんじゅうですか」と相手の言ったことの一部を繰り返したり、「へえ、意外」「ふーん、知らなかった」のように感想を簡単に加えたりすることもあります。

<もう一步> あいづちは多い方がいい？

あいづちを打つことが大切だと言っても、多ければ多いほどいいのかというと、そういうわけでもありません。確かに、相手の話への関心が強ければ強いほど、「うんうん」と続けてあいづちを打ったり、あいづちを打つ間が短く頻繁になったりしますが、あいづちを多く打ちすぎるのは、話している方にとって、ちょっとうるさいと感じることもあるようです。

会話は一人で作り上げるものではありません。相手がゆったりと話せば、聞き手もゆったりとあいづちを打ったり、相手が興奮して話しているときは、聞き手も興奮してあいづちが頻繁になりました。お互いのテンポをよく見て、気持ちの良い、効果的なあいづちが打てるようになるといいですね。

あいづちの打ち方は人によっても違いがあります。まわりの会話を観察して、ほかの人がどのようにあいづちを打っているのか見てみましょう。

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。もし間違っていて理解していたら、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、「お客様の部屋」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が、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、レバ

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。

第11話「なるべく早くって難しい」

課題	話し手と聞き手で想定している時間が違っていた
ストラテジー	具体的な時間を確認する
効果	・あいまいな仕事の期限をはっきりと知ることができる ・仕事のトラブルを防ぐことができる

<課題>

話し手と聞き手で想定している時間が違っていた



スアンは、太田にエレベーターの前の電球を「なるべく早く」交換するように頼まれました。太田はすぐに交換してほしいというつもりでしたが、指示があいまいだったせいで、スアンは「今は忙しいから、あとでできる時にしよう」と思いました。このように、太田とスアンでは想定している時間が違っていました。このままではトラブルが起きてしまうかもしれません。

<ストラテジー使用場面>



スアン： あの、なるべく早くって何時まででしょうか。

太田： そうね。

今日はアーリーチェックインのお客様が結構いるから、1時までにはお願いできる？

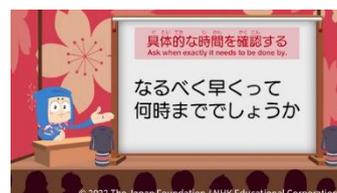
スアン： 1時？

太田： 無理？無理だったらほかの人に頼むけど。

スアン： 大丈夫です。1時ですね。やっておきます。

<スアンが使ったストラテジー>

具体的な時間を確認する



スアンは「なるべく早く」が具体的に何時までなのか太田に質問しました。すると、スアンが思っていたよりも早く、1時までに仕事を終わらせたほうがいいということがわかりました。

<どんなストラテジー？>

このストラテジーは、相手が話したことについて詳しい説明をしてもらうためのストラテジーです。「なるべく早く」だけでは、何時までに作業を終わらせる必要があるのか、よくわかりません。そのようなあいまいな指示を受けたとき、今回のストラテジーを使うと時間をはっきりと知ることができます。

「なるべく早く」と言っても、どのぐらい急ぐのかという捉え方は人によって違うことも少なくありません。もし指示を出した人と指示を受けた人で違う時間を考えていた場合、指示を受けた人が仕事を終わらせるのが遅くなってしまって、トラブルになるかもしれません。そのため、あいまいな時間を確認することは、とても大切なことです。

<どうやって使う？>

このストラテジーは、「なるべく早く」のように時間がはっきりしていない指示を受けたときに使うと効果的です。「いつまでにすればいいかよくわからない」と感じたら、すぐに確認することが大切です。

「なるべく早く」のほかにも、仕事をしていると、あいまいな表現が多いことに気づきます。

- (1) 「時間があるときに、この仕事やっといてくれない？」
→ いつまでに？
- (2) 「明日までに、この仕事終わらせてください。」
→ 明日の朝出勤するまで？明日の終業時間まで？
- (3) 「資料は多めにコピーしておいてください。」
→ 「多め」って何枚？

(1)や(2)は「なるべく早く」と同じように、いつまでに仕事を終わらせる必要があるのかよくわかりません。(2)は「明日までに」と期限を一応伝えてはいますが、「明日の朝出勤するまで」なのか、「明日の終業時間まで」なのか、あいまいです。(3)は何枚コピーすればいいのか、具体的な数がよくわかりません。このように、時間や数についてはっきりわからないことがあったら、指示の内容を正しく理解するために、ちゃんと確認をすることが大切です。

<もう一步> あいまい？はつきり？

太田さんが出した「なるべく早く」という指示は、具体的な時間がわからない、あいまいな言い方でした。ドラマの中で、やんすは「太田さんは気をつけて『なるべく早く』と言ってくれたんじゃないんですかね。」と言っていました。このように、あいまいな言い方は、相手のことを思った、やさしい言い方だという捉え方もあります。

しかし、あいまいな言い方では、今回のスアンのように、聞いている人が誤解している可能性もあり、捉え方が人によって異なることがあるのです。特に現代では、さまざまな文化的な背景を持つ

人たちが往来するようになり、人によって捉え方が違うということが増えていくと考えられます。そのため、指示するほうはできるだけ具体的に伝える、指示を聞くほうははっきりと確認するという努力が必要になってくるかもしれません。

#18「例を引き出す」も、今回のストラテジーと同じようにあいまいな理解を確認するためのストラテジーなので、ぜひ参考にしてください。

第12話「会話を気持ちよく終わらせろ」

課題	相手の話が続いて会話がなかなか終わらない
ストラテジー	会話を終わらせたいというサインを出す
効果	・会話を自然に終わらせることができる ・相手を驚かせたり、相手のことを考えないで突然会話を終わらせたという印象を与えないようにすることができる

<課題>

相手の話が続いて会話がなかなか終わらない



スアンは太田に頼まれて花屋に花束を取りに来ました。次の披露宴で使う花束なので、披露宴が始まる前までに花束を持って職場に戻らなければいけません。しかし、花屋の店員との話を終わらせることができません。職場に戻る時間が気になってしょうがないスアンは、強引に会話を終わらせました。

<ストラテジー使用場面>



花屋：ベトナムといえば、やっぱりさすが有名よね。
スアン：そうですね。あっ、私そろそろ行かないと。
花屋：あらやだ！ごめんなさい。
ホテル戻らないとよね。
スアン：はい。

<スアンが使ったストラテジー>

会話を終わらせたいというサインを出す



スアンは会話を終わらせるために、「そろそろ行かないと」という表現を使いました。この表現が、会話を終わらせたいというサインとして機能し、花屋の店員も会話を終わらせるのに協力してくれました。

<どんなストラテジー？>

このストラテジーは、会話をうまく終わらせるストラテジーの一つです。会話の終わりというと、「じゃあ、失礼します」「ではまた」などの別れのあいさつをイメージする人が多いかもしれませんが。しかし、私たちの会話をよく観察してみると、こうした別れのあいさつの前に、会話を終わらせるサインを出し、それに理解を示して、徐々に会話を終わらせるというプロセスを取っていることがわかります。そのようなプロセスなしに別れのあいさつをすると、突然会話を終わらせた、態度が変わったといった印象を相手に与えてしまいます。

そのため、会話を終わらせたいときは「私は会話を終わらせたいと思っていますよ」というサインを出す必要があります。そのときに「話はもう終わりにしましょう」と直接言うのではなく、スアンのように「そろそろ行かないと」などと自分には会話を終わらせなければいけない事情がある、ということ伝えると、相手も気持ちよく会話を終わらせることができます。

<どうやって使う？>

このストラテジーは、使うタイミングと言い方が大切です。タイミングは、相手の話が一段落ついたときが理想的です。相手の発話の途中で挟み込んで話をさえぎってしまうと、相手も不快な思いをします。また、相手の話に答えたいうでサインを出すことも重要です。スアンは「ベトナムと言えばやっぱりさすが有名よね」という相手の問いかけに対し、「そうですね」と反応したあとで、「あっ、私そろそろ行かないと」と言っています。相手の発言に反応したうでさしはさんでいるので、相手に不快な思いをさせる可能性も低くなります。また、自分のターンのタイミングでうまくさしはさめば、相手の話を遮ることもありません。ほかにも、「そろそろ行かないと」の前に、スアンのように「あっ」というと、会話に夢中になっていたが、次の用事を思いだしたという、自然な流れを作り出すことができます。

言い方はスアンを参考に穏やかな印象を与えられるように言ってみましょう。相手が楽しく話しているときに会話を終わらせるのは、相手にとっては心外なことかもしれませんので、やさしい言い方ができるといいと思います。

<もう一歩> 会話を意識的にコントロールする

日本語のレベルアップというと新しい語彙や表現、文法を学んだりすることをイメージする人も多いと思いますが、会話をどのぐらい意識的にコントロールできるか、というのもレベルアップのポイントの一つです。

自分から話しかけて会話を始める、会話をうまく続ける、そして、自分が終わらせたいときにうまく会話を終わらせる、このようなコントロールが意識的にできるようになるといいですね。会話を意識的にコントロールするためのストラテジーは、#01「質問をして相手に話してもらおう」、#05「共通の話題を見つけて話しかける」、#07「今考えている」ことを相手に伝える」、#08「相手に確認しながら話す」、#09「効果的にあいづちを打つ」などたくさん取り上げていますので、参考にしてください。

第13話「お客様目線って何？」

課題	抽象的な言葉をうまく説明できない
ストラテジー	例をあげて説明する
効果	抽象的な言葉について具体的にイメージさせることができる

<課題>

抽象的な言葉をうまく説明できない



ダニーはすみれに「お客様目線で仕事をしなければならない」と注意されました。しかし、ダニーはそれがどういうことなのかわかりませんでした。そこで、スアンはダニーのために意味を説明しようとしたが、うまく伝えることができず、困ってしまいました。

<ストラテジー使用場面>



スアン: お客様にあいさつしたときも怒られたよね。

ダニー: ちゃんとあいさつしました。

スアン: お客様の顔を見てあいさつした？

ダニー: それは…工作中だったから。

スアン: じゃあ、もしダニーがお客様だったら？

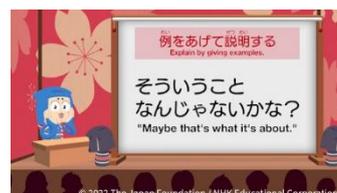
「おはようございます」ってあいさつしたのに、
従業員が顔を見ないであいさつしたら、どう思う？

ダニー: いい気持ちじゃないです。

スアン: お客様目線に立って仕事をするって、
そういうことなんじゃないかな？

<スアンが使ったストラテジー>

例をあげて説明する



スアンは、ダニーに「お客様目線」という言葉の意味を説明するのではなく、「お客様目線に立って仕事をする」とはどういうことなのか、ダニーが経験したことを例にして説明しました。

<どんなストラテジー？>

今回のストラテジーは、抽象的な言葉を説明するときに効果的なストラテジーです。ダニーは、すみれに「お客様目線に立って仕事をしなければならない」と注意されましたが、その注意がよく理解できませんでした。そこでスアンは、ベッドのシーツをろうかに出したままにしたことと、客の顔を見ないであいさつをしたことを例にして説明しました。

このように、抽象的な言葉は、言葉の意味を理解してもらうのではなく、具体的にどういうことなのかを理解してもらうことのほうが大切です。ベッドのシーツやあいさつの例は、ダニーが実際に経験したことで身近な例なので、「お客様目線に立って仕事をする」とはどういうことなのかを理解するのに役に立ちました。

<どうやって使う？>

「お客様目線に立って仕事をする」のように、具体的にどういうことを表すのかわかりにくい抽象的な言葉を説明するときに、このストラテジーが有効です。仕事をしていると、「効率をもっと上げる」、「情報の取り扱いには気をつける」、「だらしない服装で接客をしない」、「お客様に喜んでもらえるようなサービスをする」など、具体的にどうすればいいかわからない指示を受けることがあり、特に新しく職場に入った人は情報や経験があまりなく、そのような指示を受けて困ってしまうかもしれません。そのような人がいたら、その人にとってイメージしやすい例をあげると、理解しやすくなります。

スアンのように、「そういうことなんじゃないかな？」という言い方をすると、自分の考えを相手に押し付けずに、優しい印象で、相手に考えてもらうことができます。

<もう一步> 人によって異なるイメージ

「お客様目線に立って仕事をしてください」と注意しても、注意された人は「私はもうお客様目線に立って仕事をしているのに！」と思うかもしれません。これは、注意する人と注意された人で「お客様目線に立って仕事をする」ということのイメージが異なるからだと言えます。他にも、「だらしない服装で接客をしないでください」と聞いて、人がイメージする「だらしない服装」はいつも同じでしょうか。このように、抽象的な言葉は、どんなことをイメージするのか人によって違うということがよくあります。

今回のストラテジーを使って例をあげることで、抽象的な言葉のイメージがはっきりして、注意する人と注意された人が同じように理解できるようになります。特に、ダニーのように新しく会社に入った人や文化的な背景が異なる人は自分と違うことをイメージしていることが少なくないので、そのような人たちと話すときは、例をあげながら話すように注意してみましょう。

第14話「思い出せなくても大丈夫」

課題	料理に使う材料の名前を思い出すことができない
ストラテジー	思い出せない言葉のかわりに特徴を並べる
効果	・相手にそれが何か伝えることができる ・言葉を思い出せなくてもコミュニケーションを続けることができる

<課題>

料理に使う材料の名前を思い出すことができない



スアンは麗にバインセオというベトナム料理の作り方を教えることになりました。しかし、バインセオを作るのに必要な材料の名前が思い出せなくて困ってしまいました。

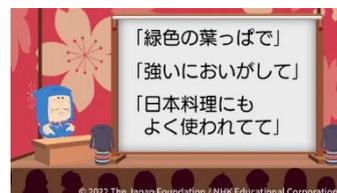
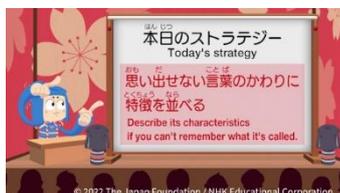
<ストラテジー使用場面>



スアン: アレは…
 緑色の葉っぱで、強いにおいがして、
 日本の料理にもよく使われてて…。
 麗: もしかしてシソ! ?
 スアン: そうシソ! シソです!

<スアンが使ったストラテジー>

思い出せない言葉のかわりに特徴を並べる



スアンは料理に使う材料の名前が思い出せませんでした。そのかわりに、「緑色の葉っぱ」、「強いにおいがする」、「日本料理にもよく使われている」という特徴を並べて説明しました。そのような特徴を聞いて、麗はそれがシソのことだとわかりました。

<どんなストラテジー？>

このストラテジーは、#04の「思い出せないところを「なんとか」に置きかえる」ストラテジーと同じように、言葉が思い出せないときや言葉が出てこないときに使えるストラテジーです。「なんとか」は、言葉の一部が思い出せないときに、思い出せないところを「なんとか」に置き換えるというストラテジーでしたが、今回のストラテジーは、言葉が全然思い出せないときにも使えます。特徴を説明することで、思い出せない言葉を相手に伝えることができ、コミュニケーションを続けることができます。

話しているときに名前が思い出せないということはよくあります。これは、外国語で話すときだけでなく、母語で話すときも同じことです。それでも私たちがコミュニケーションを取ることができるのは、特徴や名前の一部を言ってみたり、相手や周りの人に手伝ってもらったりしているからです。今回のストラテジーも、記憶や知識が完璧でなくてもコミュニケーションを続けることができるということがわかる、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、思い出せない言葉がどんな特徴なのかを説明します。スアンは、「シソ」の特徴を説明するために「緑色の葉っぱで、強いにおいがして、日本の料理にもよく使われてて…」と言っていました。文型を見てみると、全てテ形が使われています。テ形にはいろいろな使い方がありますが、このように特徴を並べるときにも使えます。

もちろん、このストラテジーを使うときはいつもテ形を使う必要があるというわけではありません。「緑色の葉っぱです。強いにおいがします。日本の料理にもよく使われます。」というように、文の形で特徴を並べても問題ありません。

<もう一步> 言葉が出てこないときのストラテジー

話しているときに言葉が思い出せない、出てこないということは、外国語でも母語でもよくあります。では、言葉が出てこないときに使えるストラテジーには、他にどのようなものがあるでしょうか。絵を描いたり、スマホなどで画像を検索して見せたり、翻訳してくれるアプリを使ったり、ジェスチャーを使ったり、英語や他の言語を使ったり…など、いろいろあります。相手に伝えるにはこれらのストラテジーを組み合わせるのも有効です。

それぞれのストラテジーには長所や短所があります。例えば絵を描いたり、スマホを使ったりするストラテジーは料理中のスアンにとって使いにくいですし、ジェスチャーで「シソ」を伝えるのも大変です。ですから、あの場ではことばを使うストラテジーが良さそうです。

ストラテジーの長所や短所を意識しながら、どんなストラテジーが使えるかを考えてみるといいでしょう。

第15話「人の意見はさまざま」

課題	話し合いに参加していない人がいる
ストラテジー	意見を聞いて、話し合いに誘い入れる
効果	意見を聞くことで自然に話し合いに参加してもらうことができる

<課題>

話し合いに参加していない人がいる



スアン、モニカ、ダニーの3人は太田から秋の行楽キャンペーンで行うイベントのアイデアを考えるように言われて話し合いを始めました。スアンとモニカはいろいろとアイデアを出して話し合いが盛り上がりましたが、ダニーは話し合いに参加をしないで、だまっただまつまらなそうにしています。このままでは、スアンとモニカだけで話し合いが進んでしまいます。

<ストラテジー使用場面>



モニカ： このアプリどう？

スアン： ちょっと待って。ねえ、**ダニーはどう思う？**

着物を着て、写真を撮るアイデア。

アプリで、かわいい枠をつけたりするの。

ダニー： 楽しそうですが…このホテルのイベントを考えていますね。(中略)お客様が「このホテルいいですね」と思うイベントがいいと思います。

スアン： 確かに。

モニカ： ダニー、それ大切だね。

<スアンが使ったストラテジー>

意見を聞いて、話し合いに誘い入れる



スアンは、だまっただまつまらな話し合いに参加していなかったダニーに「ダニーはどう思う？」と問いかけてダニーに意見を聞きました。ダニーがスアンの問いかけに応じて意見を言うと、スアンと

モニカもダニーの意見に対してコメントをしました。このように、「どう思う？」と意見を聞くことで、自然に話し合いに誘い入れることができました。

<どんなストラテジー？>

何人かで話し合いをしているとき、今回のダニーのようにだまったままで話し合いに参加しない人がいることがあります。意見がないからだまったままでいるかということ、そうではなく、何か言いたい、話し合いに参加したいと思っているが、さまざまな理由でうまく参加できないでいるケースが意外に多いのではないのでしょうか。話し合いの日本語が難しくわからない、言いたいことはあるが言うタイミングがつかめない、立派な意見が言えないので発言するのは気が引ける、目上の人がいって緊張して話せないなど、だまったままでいる理由はさまざまだと思います。しかし、3人以上の複数で話し合いをしているときに、一部の人のみで話し合いを進めてしまうのは必ずしも話し合いとして理想的な形ではありません。話し合いの結果をメンバー全員の総意として出すためには、メンバー全員が何らかの形で話し合いに貢献することが必要となるでしょう。

だまったままでいる人を話し合いに誘い入れるときに、「あなたも意見を教えてください」「話し合いに参加してください」といった表現でははっきりと話し合いへの参加を求める方法もありますが、直接的な表現なので相手を驚かせてしまうこともあるかもしれません。スアンのように、「どう思いますか？」と問いかければ、ダニーのように意見を言う人もいますし、はっきりとした意見がない場合は「いいと思います」「おもしろいですね」などと短いコメントを言って話し合いに参加することもできます。

<どうやって使う？>

使い方は全く難しくありません。意見交換をしているときに話し合いに参加していない人を見つけたら、「〇〇さんは、どう思う？(どう思いますか?)」と質問してみましょう。番組では「どう思う？」という表現を取り上げましたが、それ以外の表現でもかまいません。「〇〇さんは何かアイデアある？(ありますか?)」「〇〇さんだったらどうする？(しますか?)」など問いかけ方はいろいろです。また、「その人に話してほしい」という意思をしっかりと伝えるために、スアンのように、誘い入りたい相手の名前を読んだり、誘い入りたい人に視線を向けたりするといいでしょう。

<もう一步> みんなが参加する話し合いは本当にいい話し合い？

一言に「話し合い」と言っても、話し合いが生じる場面や参加者の関係性はさまざまです。職場のミーティングなどでは会議を進行する役割(司会・ファシリテーター)が決まっていたり、会議の目的によっては発言が求められる立場(若手から意見を聞きたい、専門的な立場からのコメントがほしいなど)が決まっているものもあります。そんなときに役割や立場を無視してでも意見を言うことが、まわりから評価されるとは限りません。

しかし、スアンたちの話し合いのような、参加者の関係性に上下がなく、役割もはっきり決まっていない比較的自由的な話し合いの場では、だれが積極的に話し合いを進めるか、だれがより多く発言するかは話し合いの場で決まっていきます。そのため、時には発言者が偏ったり、少数の人が話し合いを進めてしまうことも起こりえます。

ただ、そのような比較的自由的な話し合いの場では、やはり話し合いの参加者がおおむね平等に参加できる話し合いが、いい話し合いだと言えるのではないかと思います。例えば、根本(2012)では、ワールドカフェ型の話し合い場面をターンテイキングに注目して分析をしていますが、そこでは、一部の参加者が多くのターンテイキングを行ったセッション、言いかえると、一部の参加者に発言の機会が偏ったセッションでは参加者の満足度が低かったという結果を報告しています。

このような研究結果から見ても、参加をした人みんなが話す機会を持ち、みんなが参加できる話し合いは、いい話し合いだということができるかと思います。みなさんも話し合いに参加するとき、ふと立ち止まって周りを見渡してみましょう。だまったままの人はいませんか。そうした人を巻き込んで、よりよい話し合いの場が作れるといいと思います。

<参考文献>

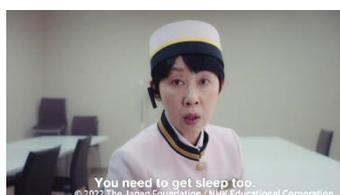
根本啓一・高橋正道・林直樹・堀田竜士(2012)「ワールドカフェ型のダイアログにおけるターンテイキング構造と参加者の理解度の関係性の分析」『研究報告情報セキュリティ心理学とトラスト(SPT)』3(20)、pp.1-8.

第16話「話題を変えるなら」

課題	会話の途中で話題を変えたら、相手を驚かせてしまった
ストラテジー	話題を変えることを先に伝える
効果	・会話の中で自然に話題を変えることができる ・相手を驚かせたり、相手のことを考えないで話題を変えたという印象を与えないようにすることができる

<課題>

会話の途中で話題を変えたら、相手を驚かせてしまった



(スアンが話題を変えた場面)

太 田：ちゃんと寝ないとだめよ。体力が基本だから。
スアン：はい。麗さんの秋の行楽弁当、どうなりましたか？
太 田：えっ、その話？

スアンは太田との会話で突然話題を変えて、太田を驚かせました。スアンとしては、太田の「ちゃんと寝ないとだめよ。体力が基本だから。」という声掛けに対して「はい」と答えて、そのやりとりを終わらせたいつもりでした。だから、気になっていた麗のお弁当の話へと話題を変えました。しかし、太田は話題が変わることを全く予想していなかったのでしょう。「えっ、その話？」と言って驚いた様子を見せました。スアンの体のことを心配していたのに、突然全く違う話題(麗のお弁当のこと)へと変えられてしまったことを心外に感じていることがその様子からわかります。

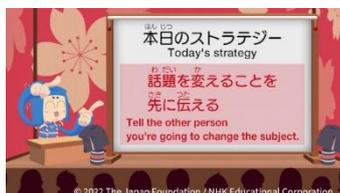
<ストラテジー使用場面>



麗：ホール係、初めてだよ。
スアン：え、わかりますか。
麗：見てれば誰でもわかるよ。
わかんないことがあったら、聞いてくれていいから。
スアン：ありがとうございます。あっ、話変わるんですけど…。
麗：ん？
スアン：秋の行楽キャンペーンのお弁当…どうなりましたか。
麗：ああ…まだ決まってない。アイデアは出したけどね。

<スアンが使ったストラテジー>

話題を変えることを先に伝える



スアンは太田との会話では、いきなり関係のない話を始めてしまい、太田を驚かせてしまいました。今回の麗との会話では、「話変わるんですけど」と話題を変えることを先に伝え、麗を驚かせることなく、話題を変え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、会話をうまく行うためのストラテジーの一つです。日常の会話では、話題が次々と移り変わっていくことがよくあります。また、自分から話題を変えたいと思うこともあるでしょう。ただ、話題が次々と移り変わっていくと言っても、前の話題と次の話題には関連があることがほとんどです。そのため、自分が話したいと思った話題が、それまでの話題と全く関連がない場合、相手にとっては突然話題が変わったと感じたり、新しい話題と前の話題との関連が見つからず戸惑ったりすることになります。話題を変えることを先に伝えておけば、相手はこの後に違う話題が始まるのが予測できるので、心の準備もできますし、前の話題と関連がなくても戸惑わないですみます。

<どうやって使う？>

このストラテジーは、自分が話したい話題を始める前に、話題を変えるということをあらかじめ相手に知らせるといふものです。このストラテジーを使うときに大切なのは、タイミングです。話題を変えと言っても、相手の話を途中でさえぎるのはよくありません。一つ的话题を終わらせてから、このストラテジーを使って話題を変えることを伝えることが大切です。タイミングに注意して、もう一度スアンがこのストラテジーを使った場面を見てみましょう。

麗： ホール係、初めてだよね。

スアン： え、わかりますか。

麗： 見てれば誰でもわかるよ。

わかんないことがあったら、聞いてくれていいから。

スアン： **ありがとうございます**。あつ、話変わるんですけど…。

麗： ん？

スアン： 秋の行楽キャンペーンのお弁当…どうになりましたか。

麗： ああ…まだ決まってない。アイデアは出したけどね。

麗の「わかんないことがあったら、聞いてくれていいから。」という申し出に対して、スアンは「ありがとうございます。」と答えています。スアンのように、相手の話に対して反応を返すことで、一旦話題を終わらせることができます。このように、前の話題が終わったあとで、このストラテジーを使うといいでしょう。

＜もう一步＞「あっ」の効果

「話変わるんですが…」と言う前に、スアンが「あっ」と言っていますが、この「あっ」にも重要な役割があります。この「あっ」は、突然何かを思い出したり、気づいたりしたときに出る表現です。そのため、「話変わるんですが…」の前に「あっ」を付けると、意図的に話題を変えるのではなく、ふと思いついて話題を変えた、という印象を与えることができます。「日常の会話では次々に話題が移り変わっていく」と前に書きましたが、話題が移り変わることの多い雑談の場面では、全く違う話題に変えるときは、「あっ」と言って意図的ではないことを伝えると自然に聞こえます。このような「あっ」は#12の会話を終わらせたいというサインを出すストラテジーでも使われています（「あっ、そろそろ行かないと」）。

一方で、例えば、すぐにその場を立ち去らなければいけないが、これだけは言っておかなければならない、など、どうしても話題を変える必要性があったり、自分の意思で話題を変えることを伝えたい場合は、「すみません、話変えてもいいですか（ごめん、話題変えてもいい）？」のような表現を使うことで伝えることができます。その場合は、自分が話題を変えることに対して「すみません（ごめん）」と断りを入れ、「話変えてもいいですか（話題変えてもいい）？」のように相手に許可を取る表現を使うといいでしょう。「変わる（自動詞）」ではなく、「変える（他動詞）」を使っているところもポイントです。

第17話「反対意見も言い方しだい」

課題	反対意見が言えない
ストラテジー	相手の意見を認めてから、反対意見を言う
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・相手の意見への共感を示すことができる ・反対意見を言うときに、相手を攻撃しているような印象を避けることができる

<課題>

反対意見が言えない



過労で倒れてしまったスアンは、太田から、スアンが取り組んでいた秋の行楽キャンペーンの仕事は他の人をお願いしてしばらく休んだ方がいいと言われました。それを聞いたスアンはとても残念に思いましたが、太田にその仕事を続けたいという自分の思いを伝えることができませんでした。太田の決めたことに反対するようなことを言ったら、太田が気を悪くするかもしれないと考えたからです。

<ストラテジー使用場面>



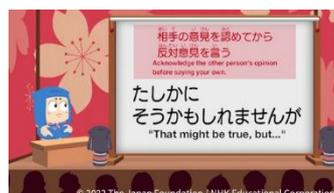
太 田：一度に新しいことを2つやるのは大変だし、今はホール係に専念すべきじゃない？

スアン：たしかにそうかもしれませんが、私…どうしてもやってみたいんです。企画を考える仕事。(中略)だからお願いします。秋の行楽キャンペーン、やらせてください。

太 田：そうね…。

<スアンが使ったストラテジー>

相手の意見を認めてから、反対意見を言う



スアンは、「たしかにそうかもしれませんが」と言ってから、太田の意見に対する反対意見を言いました。

<どんなストラテジー？>

このストラテジーは、相手の意見に対する反対の意見を言うときに、まず相手の意見への共感を示してから反対意見を言うストラテジーです。相手の意見に対する反論は、時に攻撃的に聞こえてしまうことがあります。「たしかにそうかもしれませんが」と言ってから反対意見を言うことで、「あなたの意見は自分の意見とは違うが理解はできる」といった共感の態度を示すことができます。何も言わずに反対意見を言うより、相手も自分への配慮を感じて、穏やかな気持ちで反対意見を受け止められる可能性が高くなります。

<どうやって使う？>

使い方は難しくありません。相手の意見に対する反対意見を言う前に「たしかにそうかもしれませんが、」を付けるだけです。ただし、どのような言い方をしてもよいというわけではありません。相手への配慮がよりよく伝わるように、自分なりに穏やかな言い方になるように心掛ける必要があります。スアンの言い方を参考にしてみましょう。

同じようなストラテジーは『まるごと 日本のことばと文化 中級1 B1』でも取り上げられています。

A: 何十巻もあるんでしょ？ ちょっと長いかもねえ。

B: たしかに長いかもしれませんが、セリフが少ないからだいじょうぶですよ。

『まるごと 日本のことばと文化 中級1 B1』(p.139)より

この表現のように、相手の話の一部を引用すると、どの部分に対して反論しているのかがはっきりします。

<もう一步> 反対意見を言うのに「共感」が必要なのはなぜ？

『まるごと 日本のことばと文化 中級1』で同じようなストラテジーが取り上げられていることを紹介しましたが、ほかにも同じようなストラテジーを取り上げている日本語会話のテキストは少なくありません。このことから、相手への共感を示しつつ意見を言うことが大切だということがわかります。では、なぜ反対意見を言うときに「共感」が必要なのでしょう。

有名な Brown & Levinson(1987)のポライトネス理論をもとに考えてみましょう。ポライトネス理論では、人間にはみな、面子(めんつ、face)というものがあり、その一つに、自分の領域にむやみに踏み込まれたくないという欲求に基づく面子(ネガティブフェイス)があるとしています。李(2001)は、反対意見の表明は、聞き手の意見や行動を規制するもので、Brown & Levinson(1987)の言う、面子を脅かす発話行為で、対人関係の維持や破綻に大きく関わると予測されるものだ(p.20)と述べています。だからこそ、反対意見を直接言うのではなく、一旦共感を示すことで、相手の面子を強く脅かさないように、配慮が必要なのでしょう。

話し合いの際に、自分の意見に対する反対意見を言われたり、逆に、他の人の意見に対して反対

意見を言ったりすることをどの程度気にするかは、文化によっても、人によっても違いがあると思います。ただ、今回のストラテジーが多くの日本語テキストに取り上げられていることから、日本語の会話では、反対意見を言うことは配慮が必要なコミュニケーションの一つだと言えます。このようなコミュニケーションスタイルについて、他の人はどう考えるか聞いてみるのもおもしろいと思います。

<参考>

国際交流基金(2016)『まるごと 日本のことばと文化 中級1 B1』三修社

Brown, P. & S. C. Levinson (1987) *Politeness: Some Universals in Language Usage*.

Cambridge: Cambridge University Press. (2011) 田中典子 監訳、齊藤早智子・津留崎毅・鶴

田庸子・日野壽憲・山下早代子 訳『ポライトネス—言語使用におけるある普遍現象』研究社

李吉鎔(2001)「日・韓両言語における反対意見表明行動の対照研究 :談話構造とスキーマを中心として」『阪大日本語研究』13、pp.19-32.

第18話「視野を広げろって言われても」

課題	アドバイスをもらったが、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>

アドバイスをもらったが、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のか、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。

<もう一步> 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」になってしまって、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。

第19話「一歩でも前に進む」

課題	話し合いに参加できない
ストラテジー	発言の許可を得る
効果	・自分が発言できる場を作ることができる ・話し合いに参加したいという意思をはっきりと示すことができる

<課題>

話し合いに参加できない



スアンは祭りの企画会議に参加しました。会議のほかのメンバーは積極的に意見を言っていますが、スアンは意見を言うきっかけがつかめません。

<ストラテジー使用場面>



青年団 A: 後輩ってことはただで呼べるの？

青年団 B: ただではちょっと無理だと思うんですけど。

全 員: …。

スアン: すみません、ちょっといいですか。

田 所: どうぞ。

スアン: このお祭りは、何のお祭りなんですか？ (中略)

田 所: まあ、一応町の人が仲良くなるためかな。(中略)

スアン: それなら、えっと…。私はカラオケ大会、楽しそうだな
と思いました。一緒に歌をうたったりして、仲良くなれ
そうな気がします。

<スアンが使ったストラテジー>

発言の許可を得る



話し合いに参加するために、スアンはまず「すみません、ちょっといいですか。」と言って発言の許可を求めました。これに対して、話し合いの主導者である田所が、「どうぞ」と言って発言の許可を与えています。これで次の発言者がスアンであることが、まわりの参加者にもわかりました。

<どんなストラテジー？>

このストラテジーは、話し合いの場で発言権を得るためのストラテジーです。#15では話し合いに参加していない人に対して、「〇〇さんはどう思う？」と意見を聞いて話し合いに誘い入れるストラテジーを紹介しました。このストラテジーのように、話し合いに誘い入れてもらえれば発言もしやすいですが、いつもそのように誘い入れてもらえるわけではありません。また、対等な立場の人同士の話合いの場では、誘い入れてもらえることを待つのではなく、自分から積極的に話し合いに入っていく姿勢も大切です。

ここで紹介したストラテジーは、「すみません、ちょっといいですか。」という表現を使って、直接発言の許可を得る方法です。話し合いの流れにのることができているときは、いちいち発言の許可を得る必要はありませんが、話の流れにのれていない人が途中から参加するのはなかなか難しいものです。直接発言の許可を得て承認されれば、ほかの人たちも発言を止めてくれるので、発言しやすい場を作ることができます。また、この方法で発言権を得ることで、自分はこの話し合いに参加したいという態度をはっきりと示すことができます。

<どうやって使う？>

直接発言の許可を得る、というのは、話し合いの流れを意図的に止めて、自分が入り込む余地を作る行為なので、とても積極的な行為だと言えます。そのため、ストラテジーを使うタイミングには気を付ける必要があります。

ほかの人の発言の最中に使ってしまうと、その人の発言を遮ってしまうことになります。ほかの人たちの発言が止まったときに使うことが大切です。このとき、スアンのように手を挙げて、視覚的にも注目が集まるようにするといいでしょう。また、今回のようなやや改まった話し合いの場には、通常その場を取り仕切るファシリテーターのような役割を担っている人がいます。そうした人に視線を向けて言うと特に効果的です。

なお、スアンは、「すみません、ちょっといいですか。」と言ったあとに質問をしています。このストラテジーは質問をするに限ったものではありません。発言したいことがあるときにはいつでも使うことができます。「すみません、ちょっといいですか。」という表現がカジュアルすぎると感じる場合は、「すみません、発言してもよろしいでしょうか。」など丁寧な言い方をするといいでしょう。

<もう一步> 発言するのは勇気がいる？

今回のスアンの行動を見て、勇気がある！と思った人もいるかもしれません。スアンが参加した祭りの会議のように、多くの人に参加する話し合いで発言するのはちょっと勇気がいることですね。特に、スアンのように初めて参加する場合、その人たちがどのような人たちなのか、これまでどのような話し合いが行われていたのかなどを知らないままで発言をするのはこわいと感じる人も少なくないでしょう。そんなときは、まずは周りの人の話し合いをよく聞くことから始めてみましょう。やんすが言っていたように、周りの人の話を聞くことも話し合いへの参加の方法の一つだと思えることができます。話を聞いていて、わからないな？と思うことが出てきたらチャンスです。意見を言うだけでなく、質問をしたりして話し合いへの参加の幅を広げていきましょう。

第20話「お願いしているのに！」

課題	うまくお願いができない
ストラテジー	お願いがあることを先に伝える
効果	・相手に、その後の話(お願い)を理解してもらいやすくなる ・聞き手は、心の準備をしながら話を聞くことができる

<課題>

うまくお願いができない



スアンは麗に、祭りの準備に必要な人手が足りないと伝えることで、祭りの準備を手伝ってくれるようお願いしたつもりでした。しかし、麗はそれが「祭りの準備を手伝ってほしい」というお願いであるとは理解しませんでした。

<ストラテジー使用場面>



スアン: あの、ちょっとお願いがあるんですが。

麗: お願い?

スアン: はい。私、スタッフとしてお祭りに参加します。(中略)でも、人が足りなくて…。

麗: あ、お願いって、お祭りを手伝ってほしかったのか。

スアン: はい。そうです。そうなんです!

<スアンが使ったストラテジー>

お願いがあることを先に伝える



スアンは最初に「ちょっとお願いがあるんですが」と言ってから、事情を話しました。麗は、お願いがあることを伝えられてから話を聞いたので、その話が何かのお願いにつながることを考えながらスアンの話を聞くことができました。その結果、スアンが言った「人が足りない」ということが、「人が足りないから、麗にも手伝ってほしい」というお願いだということに気づきました。

<どんなストラテジー？>

このストラテジーは、自分の話の意図を先に伝えるストラテジーです。スアンの場合は、麗にお祭りの手伝いをしてもらえようお願ひしたいという意図があったので、「ちょっとお願ひがあるんですが」と言ってから、くわしい話を始めています。お願ひをする方としては、先に意図を伝えて相手と話の目的を共有することで、話がスムーズに進むことが期待できます。お願ひをされる方としても、これから聞く話は何らかのお願ひにつながるとわかるので、心の準備をして聞くことができ、話を理解しやすくなります。

<どうやって使う？>

このストラテジーは、話を始めるときに使います。話を始める前に、「ちょっとお願ひがあるんですが」のように、その話の意図を伝えます。

ただし、お願ひをするときはいつでもこの表現が必要だというわけではありません。お願ひには、「軽いお願ひ」と「重いお願ひ」があります。家族や友人にちょっとペンを借りるなど軽いお願ひのときは「そのペン、ちょっと借りてもいい(ですか)?」と直接お願ひすればよく、「ちょっとお願ひがあるんですが」を付けると、かえってアンバランスな印象になります。一方、スアンのお願ひのように、イベントのお手伝いをしてもらおうような重いお願ひの場合は、直接「お祭りのお手伝いをしてくれませんか。」というと相手を驚かせてしまいます。「ちょっとお願ひがあるんですが」と言ってから始めれば、相手も心の準備ができますから、突然の重いお願ひに驚かなくて済みます。

また、重いお願ひをするときは、相手にそのお願ひを受け入れてもらいやすくするために、お願ひをするに至った事情や経緯を相手に説明したうえでお願ひをする(【ストラテジー】→【事情説明】→【お願ひ】)、といった流れを取ることがあります。

(例)

【ストラテジー】 スアン： あの、麗さん、ちょっとお願ひがあるんですが。

麗： なに？

【事情説明】 スアン： 私、お祭りでイベントの設営係をやることになりました。

テントを立てたり、いすを並べたりするので、
大変なんです。でも、人が足りなくて。

麗： あー。

【お願ひ】 スアン： あの、お祭りの準備、手伝ってもらえませんか。

麗： あー、お祭りの日か。午後から休みだから、行けるかも。

このような流れを取ると、相手にお願ひする事情や経緯を理解してもらえる反面、話が長くなり、すぐにお願ひに行きつかなくなったり、説明が複雑になったりする場合があります。このストラテジーで最初にお願ひがあることを伝えておけば、そのような状況になったとしても、聞き手はその説明がいつかはお願ひにつながると理解して聞けますし、何をお願ひしたいのかわかりにくい場合には、

「それで、どんなお願いでしょうか。」などと確認することができます。

＜もう一步＞ 前置き表現

今回のように、話す前に話の意図を伝えたり、話の内容に対する自分の立場や態度などを伝えたりする表現は、「前置き表現」と呼ばれています。前置き表現はお願いするときだけではなく、さまざまな場面で使えます。例えば、話の意図が「相談をすること」である場合は、「ちょっと相談したいことがあるんですが」という言い方をすれば、相手は「これから何か相談をされるんだな。」と心の準備をすることができます。また、「間違っているかもしれないんですが」と言って、そのあとに続く話に自信がないことを先に伝えておいたり、「友達から聞いた話なんですが」と言って、その話の出所が自分ではないことを先に伝えておく言い方もその一つです。「間違っているかもしれないんですが」と前置きしておけば、聞き手から話の内容についての修正を引き出しやすくなったり、間違えても(最初からその可能性を知っていたので)恥ずかしくなかったりと、前置き表現にはさまざまな効果があります。

『まるごと 日本のことばと文化 中級1 B1』(p.175)でも、前置き表現が取り上げられています。また、『日本語教師のための日常会話がグリーンとアップする雑談指導のススメ』というテキストのUnit7で前置き表現の事例がたくさん紹介されていますので、参考にしてみてください。

＜参考＞

国際交流基金(2016)『まるごと 日本のことばと文化 中級1 B1』三修社

西郷英樹・清水崇文(2018)『日本語教師のための日常会話がグリーンとアップする雑談指導のススメ』凡人社

第21話「あれを使えば！」

課題	お祭り会場のセッティングをうまく説明できない
ストラテジー	図を使って説明する
効果	・説明が理解しやすくなる ・説明する負担が小さくなる

<課題>

お祭り会場のセッティングをうまく説明できない



スアンはお祭りの設営係として、ダニー、小野、仙庭といっしょに会場のセッティングをすることになりました。しかし、セッティングについて質問を受けたスアンは、うまく説明することができず、困ってしまいました。

<ストラテジー使用場面>



スアン: 図にすると、こんな感じです。

じゃ、説明しますね。

観客席は椅子を8つずつ、5列です。

小野: ステージは?

スアン: ステージはテーブルがこっちに1つ、こっちに2つです。

仙庭: なるほどね。そっちに1つなんだね。

スアン: 右のテーブルには景品を置いてください。

左は椅子もいります。

小野: これなら俺にもよーくわかる。

<スアンが使ったストラテジー>

図を使って説明する



スアンは、机や椅子などの配置のしかたを整理して図に描いて、その図を使いながら説明しました。その結果、ダニーたちは会場の設営の内容を正しく理解することができました。

<どんなストラテジー？>

今回のストラテジーは、ものの位置や場所の説明など、ことばだけでは伝えるのが難しいことを説明するときに役に立つストラテジーです。

このストラテジーを使うと、聞いている人は、図で配置を確認しながら説明を聞くことができるので、理解しやすくなります。言葉だけの説明だと、ドラマの中のダニーたちのように「左」と「右」がわからなくなったり、いすや机の数を正しく覚えられないかもしれません。図があると、数や位置を図で確認できるので、負担が減ります。

また、このストラテジーは、話す人にとって、説明がしやすくなるという利点があります。もし図を使わないで説明しようとする、「客席から見てステージの右に机を1つ、左に机を2つ」というように、日本語も複雑になってしまい、説明しているうちに混乱して間違ってしまう可能性があります。しかし、図を使うと、図を指さしながら、「こっちに1つ、こっちに2つ」というように、シンプルに説明できます。

<どうやって使う？>

物の位置や配置といった空間に関する情報は図にして情報を可視化(=「見える」ようにする)と、わかりやすくなります。例えば、ドラマのようにイベント会場の設営は、左や右といった位置や、ものの数など、間違えそうな要素がたくさんあるので、ことばだけで伝えるのは難しいでしょう。道を説明するときも、ことばだけで伝えるのは難しいですし、図(地図)もあったほうがわかりやすいですね。

また、今回のドラマのように、共同で作業をするときに図があると役に立ちます。チームの全員が同じ図を見ることで、正しい配置を確認しながら作業をすることができるので、人によって理解が違ふということが避けられます。

<もう一步> ビジュアルエイドの効果

今回のストラテジーは、説明するときに図を使うというものでした。このように、何かをするときに補助的に使用する図や表、イラスト、写真などの視覚的な情報を、「ビジュアルエイド(Visual aid)」と呼びます。私たちは言語を使ってコミュニケーションをしますが、ビジュアルエイドと一緒に使うことも多いです。例えば、プレゼンテーションをするときに使う図や表もビジュアルエイドです。言葉だけのプレゼンテーションよりも、情報が伝わりやすいです。

それから、美容院に行って、どんな髪型にしてほしいか伝えるときに使う写真もビジュアルエイドだと言えます。「前髪はあまり切らないで、横と後ろは短くして、色は明るめで・・・。」と説明するより、写真を見せて「こんなかんじでお願いします。」と言ったほうがわかりやすいですね。

他にも、1週間のスケジュールを伝えるとき、「月曜日と木曜日は空いていますが、火曜日と水曜日は空いていません。金曜日は午後なら空いています。」と言ったら、わかりにくくて誤解も起きそうです。でも、説明するときに次のような表があったら、誤解を防ぐことができそうです。

月	火	水	木	金
○	×	×	○	午前× 午後○

このように、ビジュアルエイドは情報をわかりやすく伝え、誤解を防ぐ重要な役割があります。どのような情報を伝えるときにどのようなビジュアルエイドを用いると効果的か、考えてみましょう。

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たのですが、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立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。鈴木の話とストラテジーを使ったスアンの話を比べてみましょう。

(鈴木)

すいません、手短かに説明しますね。
 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。
 ああ残り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。

<もう一步> 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〇〇だ」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>

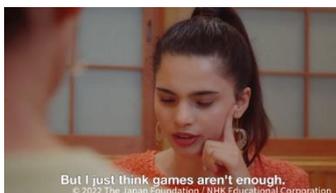
伊藤俊一・阿部純一(1988)「文章理解における接続詞の働き」『The Japanese Journal of Psychology』59(4), pp.241-247.

第23話「自分のやりたいこと」

課題	意見が分かれて話し合いが進まなくなった
ストラテジー	今出ている意見の要点を確認する
効果	・話し合いの焦点を整えることができる ・話し合いを先に進めることができる

<課題>

意見が分かれて話し合いが進まなくなった



スアン、ダニー、モニカの三人は、祭りの打ち上げの席で秋の行楽キャンペーンの話題になり、キャンペーンのアイデアについての話し合いが始まりました。ダニーもモニカも祭りからアイデアを得て意見を言いますが、二人の意見が違うので、話し合いが進まなくなりました。

<ストラテジー使用場面>



ダニー： 射的とか、ヨーヨー釣りとか、そういうゲームみたいに楽しいものがいと思います。

(中略)

モニカ： ゲームみたいに楽しいのはいいけど、わざわざこの町に来てすることかな？

(中略)

モニカ： このお祭りに来てみて「町のよさ」を感じたの。だから町の歴史を伝える展示をすとか

ダニー： 町のことがわかるのはいいですけど、それなら自分で出かけた方がよくないですか。

(中略)

スアン： **二人とも、ゲームみたいに楽しいものがいってことだよ。そして、この町だからできるものがいってことだよ。**じゃあ、その二つを一緒にできたら、一番いいんじゃないかな？

ダニー： それが一番です！

<スアンが使ったストラテジー>

今出ている意見の要点を確認する



スアン、ダニー、モニカの話し合いは、ダニーとモニカの意見が分かれて先に進まなくなっていました。スアンは、ダニーとモニカの意見に共通点があることに気づきました。その共通点が大切だと考え、そこを取り出してダニーとモニカに確認をしました。そのうえで、その二つの共通点を合わせる方法を提案しました。

<どんなストラテジー？>

このストラテジーは、話し合いを先に進めるためのストラテジーです。話し合いをしているときに、参加者からさまざまな意見が出て混乱してしまったり、意見が対立して合意が得られなかったりして、話し合いが先に進まなくなってしまうことがあります。そんなときに、出ている意見を整理して確認したり、共通点や相違点を取り出して示したりすると、話し合いの参加者は自分たちの話し合いがどのような状況にあるのかを確認でき、話し合いの焦点が整います。話し合いの焦点が整えば、そこからどう話し合いを進めていけばよいかを考えることができるので、このストラテジーは話し合いを先に進めるための第一歩として、重要なストラテジーだと言えます。

スアンの場合は、「二人とも、ゲームみたいに楽しいものがいってことだよね。そして、この町からできるものがいってことだよね。」と、二人の意見の共通点を取り出して示しました。共通点を取り出すことで、一見対立したように見える二人の意見が、考え方によってはそれほどかけ離れたものでないことを伝え、合意への道筋を示しています。

<どうやって使う？>

意見の要点を確認するためには、今まで出た意見を整理して確認したり、それらの意見の共通点や相違点を確認したりする方法があります。スアンの場合は、ダニーとモニカの意見の共通点を取り出して確認しています。

スアンが使用した「～ってことだよね(ですよね)」という表現は、その前に話し合われていたことについての理解を確認する言い方です。スアンの場合は、ダニーとモニカの意見を受けて、「ゲームみたいに楽しいものがい」という点は二人とも同じだという理解を示すために、二人が使った同じ表現を取り出してそのまま使っています。

ダニー： 射的とか、ヨーヨー釣りとか、そういうゲームみたいに楽しいものがいと思います
 モニカ： ゲームみたいに楽しいのはいいけど、わざわざこの町に来てすることかな？
 スアン： 二人ともゲームみたいに楽しいものがいってことだよね。

そのほかにも、そこまで出ている意見を整理して確認する方法として、ほかの人の意見をもう一度言い直す方法があります。話し合いが混乱しているときなどは、意見を繰り返すだけでも出ている意見を再確認することができるので効果的です。

このストラテジーを使ういいタイミングは、一度まわりの人の話し合いが一段落ついたときです。話し合いが混乱してタイミングがつかみにくいときは、「ここまでの話し合いについてちょっと確認させてください。」などはっきり伝えてからにするとわかりやすくていいでしょう。

<もう一步> 「ファシリテーターマインド」を持つ

会議や議論のときに、グループがうまく話し合いを進め、話し合いの目標を達成できるように導く役割の人を「ファシリテーター」といいます。ファシリテーターは、話し合いの進行を管理したり、発言が偏ったりしないように調整したり、また、今回のスアンのように話し合いの焦点を整えたりすることが求められます。さまざまな考え方や立場の人が参加するような話し合いの場では、このようなファシリテーターの存在がとても大切です。

一方、普段のちょっとした話し合いでは、誰がファシリテーターをするかを定めることはありません。しかし、うまく進んでいる話し合いを見てみると、実は話し合いの参加者がファシリテーターのような役割を担って、調整し合っていることがわかります。この番組で紹介しているストラテジーの中には、ファシリテーターにとっても役立つものがたくさんあります。普段の話し合いでも、このようなストラテジーを使って話し合いをうまく進めようという「ファシリテーターマインド」を持ちながら参加することが、いい話し合いのために必要なことだと思います。

～ファシリテーターとして役に立つ(必要な)ストラテジーの例～

#15 意見を聞いて、話し合いに誘い入れる

モニカ：このアプリどう？

スアン：ちょっと待って。ねえ、**ダニーはどう思う？** 着物を着て、写真を撮るアイデア。

アプリで、かわいい枠をつけたりするの。

ダニー：楽しそうですが…このホテルのイベントを考えていますね。(中略)

お客様が「このホテルいいですね」と思うイベントがいいと思います。

スアン：確かに。

モニカ：ダニー、それ大切だね。



👉 ファシリテーターはできるだけ平等に参加者の意見を拾い上げることが大切です。参加者ひとりひとりの意見を聞くのに役立ちます。

#18 例を引き出す

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。

👉 抽象的な意見に対しては、具体的な例を聞いてみると、話し合いの中で出てきた意見を詳しく理解することができます。

#10 短くシンプルに言いかえる

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。



👉 #10 では、日本語力の問題で指示が理解できなかった後輩に指示を言い直して伝えるストラテジーとして紹介しましたが、話し合い場に出た複雑な意見をわかりやすく言い直すためにも使うことができます。例えば、下の例のような使い方ができます。

(例)

スアン：秋の行楽キャンペーンどうする？

ダニー：このお祭り、射的とか、ヨーヨー釣りとかあって、楽しかったですよね。

ゲームはお客様も盛り上がりますよね。

着物を着て写真を撮ることはどこでもやっているし、

そういう楽しいもの？ヨーヨー釣りじゃなくても、そういう楽しいものを、

秋の行楽キャンペーンでやるのはどうでしょうか。

モニカ：え、どういうこと？

スアン：**お祭りのゲームが楽しかった。だから、ゲームのような楽しいイベントがいい。**

ダニー：そうです。

モニカ：ああ、なるほど。

第24話「新たなスタート」

課題	自分の気持ちを的確に表す日本語の表現がわからない
ストラテジー	周りの人に確認しながら新しい表現を使ってみる
効果	・自分で言葉を組み合わせてクリエイティブに自分の気持ちを表現することができる ・コミュニケーションに積極的に関わり、自立した言語話者に近づく

<課題>

自分の気持ちを的確に表す日本語の表現がわからない



スアンは、麗にこれまでの感謝の気持ちを伝えようとしていましたが、自分の気持ちを的確に表す日本語の表現がわからず、言葉につまってしまいました。

<ストラテジー使用場面>



スアン: **麗さんが私を押してくれていたんです。**

…で大丈夫ですか。

麗: 背中を押す。

スアン: ああ、背中…そう、

麗さんが背中を押してくれていたんです。

スアン: 言いたいこと全部言えました。

これで、私の心に忘れ物はありません。

…で大丈夫ですか。

麗: 「心に忘れ物はない」、いい表現だな。

<スアンが使ったストラテジー>

周りの人に確認しながら新しい表現を使ってみる



困ったスアンは、やんすに助けてもらおうとしました。しかし、やんすが出てこなかったのも、スアンは、自分で言葉を組み合わせて、スアン独自の表現で自分の気持ちを表現してみました。ただ、麗に伝わったか心配だったので、「…で大丈夫ですか。」と確認しました。

<どんなストラテジー？>

ドラマの中で、スアンは自分の気持ちを表現する日本語がわからず困っていました。これまで、困ったときはやんすに手伝ってもらっていましたが、今回のスアンは、今まで出合ってきたことばを思い出して、それを組み合わせて、スアン独自の表現を試しに使ってみるというストラテジーを使いました。

スアンは2回ストラテジーを使っています。1回目は「麗さんが私を押してくれていました。」という部分です。「麗にはげまされていた、勇気づけられていた」ということを言いたかったスアンは、「私を押してくれていました」と表現しました。日本語には、はげます、促す、勇気づけるというような意味で「背中を押す」という表現があり、スアンは日本で生活している間にこの表現を聞いたことがあるのかもしれませんが、「背中」がないせいで不自然な表現になりましたが、スアンはどこかで聞いた日本語を自分のものとして使ってみようとしたのです。

2回目は「私の心に忘れ物はありません。」という部分です。スアンは、「麗に言いたかったことを全部言うことができた」、「後悔はない」という気持ちを伝えるために、「私の心に忘れ物はありません」と言いました。「心に忘れ物はない」という表現は日本語でよく使われる表現ではありません。しかし、スアンは、自分で考えた独自の表現で、麗に自分の気持ちを伝えようとしたのです。

このように、2つの場面は、どちらもスアンが「こういう使い方をしたら気持ちを表現できるんじゃないかな？」と考えて日本語を使ってみたという場面です。自分の気持ちを表す的確な日本語を知らなくても、スアンのように自分で言葉を組み合わせて日本語を使うことで、気持ちを伝えることができます。

このような独自の表現は、言いたいことが十分に伝わらなかったりすることもあります。しかし、それを怖がって伝えるのをあきらめるよりも、スアンのように、「…で大丈夫ですか。」と確認してフィードバックを受けながら、伝えて、学んでいきましょう。

自分が正しいと確信が持てる言葉を使うことだけでなく、「こう言えば伝わるんじゃないかな」、「こういう使い方をしたら表現できるんじゃないかな」と考えて、的確じゃなくても自分で言葉を組み合わせて使ってみることが大切です。そして、それに対するフィードバックを受けて、修正していくというプロセスが、日本語の上達のためにとっても重要なのです。

<どうやって使う？>

日本語を話しているとき、自分の日本語が正しいのか、正しくないのかということが気になってしまふかもしれません。もちろん正しく話すということも大切ですが、どのように表現したら相手に伝わるかということを考えて、自分なりに言ってみるということが大切です。

では、どうすれば「自分なりに言ってみる」ことができるでしょうか。例えば知っている言葉を組み合わせてみたり、自分の母語にある表現を参考にしてそれを日本語に直してみたり、周りの人が使っている表現を自分でも使ってみる、ということが考えられます。このように、自分が知っている日本語や身の回りから得た知識などのリソースを活用することで、「自分なりに言ってみる」ということができます。

ただ言ってみるだけではなく、その後に、自分の日本語がどうだったかふりかえりましょう。相手の反応や表情から自分の日本語が伝わったのか、伝わらなかったのかということがわかります。も

もちろんそれだけではわからないこともあります。そのようなときは、スアンのように直接「…で、大丈夫ですか。」と相手に尋ねて、フィードバックをもらいましょう。

＜もう一歩＞ ストラテジーがあなたの力をひきだす鍵！

「スアン日本へ行く！」では24のコミュニケーションの課題を取り上げ、24のストラテジーを紹介しました。ドラマを通して、スアンはどのように変わったのでしょうか。

はじめは、スアンが困ったときにやんすがアドバイスをしたり、勇気づけたりしていました。しかし、最後のほうには、スアンは自分から話し合いをまとめようとしたり、自分で言葉を組み合わせて独自の表現を使ってみたりするなど、自分から積極的にコミュニケーションに関わる、自立した言語話者になりました。ストラテジーを使ってコミュニケーションの課題を解決していくことを繰り返してきた結果、スアンは、だれかに言われた通り、どこかで学んだ通りのコミュニケーションではない、「自分らしいコミュニケーション」をするようになったということです。

コミュニケーションの課題に出合ったときは、ぜひ、これまでに紹介したストラテジーを活用してみてください。しかし、現実にはドラマとは異なる課題に出会うことがあります。そこで大切なのは、その課題を乗り越えるにはどんなストラテジーが使えるかを考えることです。自分で考えて、ストラテジーを使ってみて、一つ一つのコミュニケーションの課題に取り組んでいくことが、自分らしいコミュニケーションができる日本語話者として成長していくための大切なステップになります。つまり、ストラテジーがあなたの力をひきだす鍵となります。ストラテジーを活用して、自分らしいコミュニケーションができるようにチャレンジをしていきましょう！