

## 【研究ノート】

# 日本語学習者が対人配慮スキルを 学ぶことの意義

マスデン眞理子

### 要 旨

日本人と外国人の間で衝突があると、「やはり文化が違うからしかたがない」というように、相手を理解不可能な人という対立の構図で片付けてしまいがちだが、これでは共感の芽生える余地がない。筆者は、価値観が大きく異なる相手とも良い人間関係を築きたいなら、相手の解釈の枠組みをできるだけ予想し、相手の気持ちに配慮したものの言い方を学ぶ必要があると考える。

本稿では、まず筆者が留学生とのかかわりの中で対人配慮スキルを考えるに至った経緯を述べ、次に対人配慮スキルは、「ソーシャル・スキル」に比べ、相手と自分の親疎や上下関係など対人関係に配慮した言葉の使い方に焦点を当てていること、さらに「文化能力」に比べ、「日本文化」対「外国の文化」というように日本文化を一枚岩と捉えるのではなく、日本人同士でも文化差はあることを強調した。最後に、留学生の相談（大家さんとの揉め事）を例に、双方の冒動に対する互いの解釈の相違点を明らかにし、相手に対し適切な対人配慮スキルを使った表現について具体的に考察した。

## 1. 対人配慮スキルを考えはじめた経緯

### ～こちらの非常識とあちらの常識～

筆者は大学で日本語教育および留学生相談の仕事を通して、さまざまな留学生に接する中で、留学生がまわりの日本人と良好な対人関係を築く能力とは何かについて考えるようになった。留学生の中には日本語は上手なのに自己主張が強すぎて敬遠される留学生もいる一方、日本語力はさほどでもないが相手の日本人の気持ちをうまく察知し、良好な人間関係を築く留学生もいる。このような留学生を観察して感じることは、日本人と良好な関係を構築するためには、日本語の知識に加え相手に受け入れやすいものの言い方を知らなければならないということだ。

留学生が日本人から自己主張が強すぎるとか、察しが悪いと思われること

がある。また日本人に思いも寄らない所でいきなり怒りだされたという留学生の話を目にする。これは、留学生と日本人の間の意思疎通の仕方、つまりものの言い方と受け止め方が互いに大きく違い違うから起きるのではないだろうか。人は相手の言動が、自分の期待や予想と大きくずれると、その言動は非常識なことであり、そのような非常識な言動をする相手は即ち非常識な人間だという受け止め方をしまい、人間関係がうまくいかなくなることがある。

このような非常識な言動の一例として、筆者の体験に次のようなことがあった。日本語の授業で2回続けて遅刻した留学生（イギリス人）に、「どうして遅れたんですか」と言うと、その留学生は前の晩遅くまで飲んでいて二日酔いで寝坊したので、急いでシャワーを浴びたらもう10時になっていてと長々と言い訳をした後にやっと「すみませんでした」と謝ったのだが、筆者にとってはその「すみませんでした」の一言が出て来るのがあまりに遅すぎたため、反省が足りないように感じなんとも腹立たしくなってきた。明らかに自分の過失なのに、なぜ開口一番に「すみませんでした」の一言が出ないのかということが気になっていた。数週間後、筆者が担当する文化に関する授業の中で、前述のような状況で自分たちだったらどう返答するかと留学生たち（全員欧米）に尋ねてみた。すると、ほとんどが「その理由を説明しなければ、どうしての返答にならない。その説明の中で問題の所在を明らかにし、それをどのように反省しているのかを相手に伝えた後に『すみません』と謝るべきだ。もしも理由の説明がなく、『すみません』の一言で済ませた場合、反省していないと思われ、相手に対して十分な謝罪にならない。」という答が返ってきた。それまで筆者は遅刻の理由が寝坊ぐらいなら下手に言い訳しない方がよいと思っていたが、この留学生たちの説明のように遅刻の理由を述べて説明しなければ丁寧な謝罪と思われないことを初めて知り、自分の常識が相手の非常識になることを実感した。

この例と酷似の事例が『異文化コミュニケーション ワークブック』の中で、コミサロフ（2001：137-142）によって紹介されている。その事例は教師がアメリカ人で学生が日本人であり、前述の事例とは国籍が異なっている。アメリカ人英語教師が、宿題を忘れた日本人学生を呼んで、どうして宿題をやったのなかったのかと何度も質問するが、日本人学生はすみませんと繰り返して謝るばかりで理由を言わず、互いに気まずくなるというものだ。何故、気まずくなったのかその原因分析を、コミサロフは、Althen（1988）の

「D. I. E. メソッド」(Describe, Interpret, Evaluate Method)を援用し、次のように分析している。日本人学生はすみませんと言うことで謝っているが〔解釈〕、その謝罪を受け入れてもらえなかったため不満を抱く〔評価判断〕。一方アメリカ人教師は宿題をしなかった理由を聞きたいのに〔解釈〕、繰返し尋ねても全く理由を言ってもらえないので不快に感じる〔評価判断〕というわけだ。コムサロフは、異なる人々の間の誤解を解決するには、このD. I. E. メソッドを使い、起こったことをありのままに描写することにより、客観的に事実を把握すること、双方の立場から解釈を試みること、相手に対する間違った評価判断を保留することが有効であると述べている。さらにコムサロフは、「自分だったらこう考えた・感じただろう」ではなく、相手の枠組みから見て「〇〇さんだったらこう考えた・感じただろう」ということを考えていかなければならないと説いている。このことが次に説明する、異なった解釈や価値判断の根底にある「相手の解釈の枠組み」への気づきを促す。

## 2. 解釈の枠組みの違いと対人配慮スキルについて

### 2. 1 解釈の枠組みについて

「相手だったらこう考えた・感じただろう」という予想をたてることを、心理学用語では「準拠枠 (frame of reference)」と言うが、本稿では「準拠枠」という用語ではなく、「解釈の枠組み」という表現を用いることにする。「準拠枠」について、平木 (2004: 74) は、次のように述べている。

私たちの一人ひとりの理解の枠組み、ことばへの意味づけは必ずしも同じではないのです。その枠組みのことを準拠枠といいます。準拠枠の違いは、同じことばを使っても、そのことばで個々人があらわそうとすること、意味すること、理解することが違うという結果をもたらします。私たちがコミュニケーションをかわす時には、自分と相手ではことばは同じでも準拠枠は違う可能性があることをいつも覚えていて、相手の心の中で何が起こるかは、相手の自由であることを前提とすることが大切です。

平木の言う「同じことばを使っても、そのことばで個々人があらわそうとすること、意味すること、理解することが違うという結果をもたらす」とい

うことは、初級レベルの日本語学習者よりも、むしろ日本語でだいぶ話ができるようになったと実感する中上級レベルの日本語学習者や日本人同士にとってより重要な問題だろう。というのは、初級レベルの日本語学習者は思ったように通じないことを本人も相手の日本人も予測できるが、日本語が中上級レベルですらすらと表現できるようになると、自分が意味することを相手が誤解する可能性を双方があまり考えないからだ。ある程度日本語ができるようになった段階でこそ、相手と自分の解釈の枠組みの違いを考え、相手に通じる言い方をさぐる訓練と努力が必要であろう。

相手に通じる言い方や、相手にとって不快にならない話し方の訓練を、人は社会の中で小さい頃からそれぞれの母語でまわりの人々との関わりの中で習得していく。卑近な例だが筆者の育児でこんなことがあった。幼い娘がいたずらをやめないで、何度かやめなさいと言ったがいっこうに止めない。そこで、ついに声をあらげて「お母さん、何度やめなさいって言った？」と言うと娘はしばらく考えてから、「ううん。3回かな。」「じゃあ、何回言ったらわかるの。」「ううん、何回かな…」「1回言われたら、ちゃんとわからなきゃだめでしょう!」と言われて、娘はやっと「うん。ごめんなさい。」と謝った。その後娘はこのような状況で、「何回言った?」という筆者の言葉の真意を素早く察して、「あっ、ごめん」と謝るようになった。

相手が子供の場合なら、このように理解の違いを明確に伝えることができるが、大人の場合ではなかなかそうはいかない。解釈の枠組みに差はないという前提で、こう言えば相手は自分の気持ちを察してくれるはずだと期待しがちだ。河村(2004:6-7)は『教師のためのソーシャル・スキル』の中で、部下は察しが悪いのか、あるいは自分は部下に軽視されているのではとストレスを蓄積する上司の例を紹介している。若い社員が一人でお茶を入れて飲んでいる。上司は周りのみんなにもついでに入れてくれないか、という気持ちで「お茶おいしいかい」と声をかけた。若い社員は「まあまあです」で終わってしまったという。日本人同士でも意図したように相手に伝わるわけではない。ましてや、外国人が日本語で話す場合は誤解も多いはずだ。日本語学習者が自分の意図するように相手の日本人に伝えるためには、互いの解釈の枠組みの違いを乗り越えなければならない。そのためには、人はそれぞれ解釈の枠組みが異なっていることを前提とし、相手の反応を予想しながら、日本語でこちらの意図をまちがいに相手伝えるためのスキルを磨くことが必要だ。筆者は「対人配慮スキル」の定義を、「相手との良好な人間関係

を築くことが大切である場合、自分の言いたいことをどのような言語行動で表現すべきかについて、相手の解釈の枠組みを予想しながら、相手にとって受け入れやすい言語行動の様式を工夫するスキル」とする。

## 2.2 ソーシャル・スキルとの比較

自分の思いを相手に適切に伝える「対人配慮スキル」は、「ソーシャル・スキル」とも言える。ソーシャル・スキル (social skills) は、「社交術」(研究社英和大辞典)と訳されているが、心理学用語としては対人関係を成立させ、維持し、発展させるための社会的技能として扱われている。田中(2000:18-19)は「ソーシャル・スキルとは、誤解のない相互理解を築き、相手から好意的な反応を引き出し、不快な反応を避け、建設的な対人関係を築くためのコミュニケーションの技術である」と定義し、ソーシャル・スキルの不足は訓練や学習によって身につくと述べている。また、河村(前掲:2-4)は、悪い人ではないが、相手にきつい言い方をしたり感情表現が足りないため誤解されるなど悪い印象を与えてしまう人を、「ソーシャル・スキルが未熟な人」と表現し、対人関係をよくするには、自分の性格を変えるのではなく、伝え方の技術を磨けばよいのだと述べている。その際のポイントとして河村(前掲:3)は、相手がどのような人かを理解し、自分の思いを、相手が理解できるような言葉や態度にして、適切に相手に伝えることが大切だと述べている。

本稿で筆者はこのような技術を「ソーシャル・スキル」ではなく、「対人配慮スキル」と呼びたいと思う。対人配慮という言葉を選んだ理由は、日本語では相手と自分の親疎や上下関係、その場へのなじみの深さ、事の重大さ等に対する総合的な配慮が重要であるからだ。森田(1998:88)は「それにしても日本語とは、あの敬語の使用といい、このア系統の指示語といい、なんと話し手、聞き手の人間関係の構図の上に構築されている言語であることか」と述べているように、日本語で相手への配慮をどのように表現するかは対人関係を大きく左右する。

## 2.3 文化能力との比較

解釈の枠組みが違うということは、文化の違い、あるいは文化差とも表現できよう。牧野(2003:1)は文化の定義を「ある社会の成員によって習得され、共有され、伝達されている様々なコミュニケーションの様式」とし、

チョムスキー言語学及び最近の認知言語学が言語の普遍性を追求しているのと呼応させ、文化を汎人間的な普遍の文化にとらえ、文化差は様式の差に過ぎないという立場をとり、第2文化習得理論の構築を示唆している。さらに牧野は言語能力に対応する「文化能力」という仮説を立て、文化の規則性あるいは文法を抽出し、体系づけたいという構想をい込んでいる（前掲、3）。解釈の枠組みの違い、すなわち文化差は、その文化についての知識を得てその文化に適した表現法を磨けば、互いの違いを乗り越えて理解が可能となると考えられる。文化能力が高いということは、解釈の枠組みが異なる相手とも適切なコミュニケーションができるということだ。筆者の言う「対人配慮スキル」は、「文化能力」を高めるものだが、筆者は「文化能力」という言葉に少し抵抗がある。というのは牧野（前掲、3）がこれからの日本語教育に求める「文化能力」は、目標言語の文化である日本文化の習得であり、それは外国文化と対比された日本文化を指している印象が強いからだ。筆者は文化をひとくくりの日本文化としてとらえるよりも、日本人同士でも文化は異なるという立場を強調したい。そして相手の解釈の枠組みの違いに配慮したものの言い方の訓練を、日本語話者とりわけ日本語学習者に、意識的に行う必要があると考える。次章では留学生と日本人との誤解の事例の分析をもとに、両者の解釈の枠組みの違いと対人配慮スキルについて考察する。

### 3. 留学生の相談事例の分析

～解釈の枠組みの違いと対人配慮スキルの訓練として～

筆者が留学生から受けた相談に基づき一つの事例を前述の D. I. E. メソッドをもとに、起こった事をありのまま描写し、双方がそれぞれどのように解釈したか、そして双方がそれぞれどう感じ、どう判断したかという視点から分析する。なお留学生と日本人のプライバシー保護のため、事例は変形して紹介する。

#### 3. 1 留学生Aさんが相談に来るまでの出来事

留学生Aさんは奥さんと共に大学の寮の夫婦室に住んでいたが、3月26日に寮の入居期限がきれ退去しなければならないので、2月末から不動産屋めぐりアパート探しを始めた。やっと気に入ったアパートが見つかったので、翌日には家賃の1ヶ月分を払い契約をした。2年間入居するのを条件に家賃を少し安くしてもらった。できれば3月26日から入居したかったが、入居は4

月1日からと言われた。それまでは夫婦で友だちのアパートに居候させてもらうことにした。

4月1日にアパートの鍵をもらって奥さんといっしょに部屋に入ると、畳が古いままだった。留学生Aさんの奥さんは病気だったのでアパート探しはAさんが一人でした。奥さんはこの部屋を初めて見て、あまりきれいじゃないのでとてもがっかりした。また、Aさんがこのアパートを見に来た時この部屋はまだ人が住んでいたので見せられないと言われ、他の部屋を見せてもらったがその部屋はこよりずっときれいだった。Aさんは奥さんと一緒に大家さんに会いに行き、いきなりこう言った。「どうして畳を替えなかったんですか。契約の時に、新しい畳にすると言ったんじゃないですか。」すると大家さんは、畳は確かに替えなかったが、その代わり退去の時に敷金から畳み替えの代金を差し引かないで、敷金を多めに返す。それでどうだろうかと言い、しばらく話し合ったが両者はなかなか折り合わなかった。結局、Aさんが次のように言った。「要求があれば、大家さんじゃなく、不動産屋に言いますよ。これ以上は話しません。」それでも大家さんはまだ話を続けようとしたが、Aさんは「失礼します」と言って、奥さんを連れて帰った。その日は不動産屋が休みだったので、留守電に用件を録音した。その晩も友だちのアパートに泊めてもらった。いつまでも友だちのアパートに居候になるわけにはいけないので、畳替えはしていないけれど、明日は引っ越そうと思った。ところが、翌朝不動産屋からAさんに電話があって、「大家さんは『疲れた。契約時のお金は返すし、加えて1ヶ月分の違約金を払うから、もう解約したい』と言っているので、アパートの鍵を返してほしい」と言われた。いくら違約金を払うからといっても一方的に解約したいと言われ、急に次のアパートを探すことはできないし、その間いつまでも友だちのアパートに夫婦で居候になるわけにもいけない。絶望的な気持ちになり、留学をとりやめて帰国しようかとさえ思っている。

### 3.2 留学生と大家さんの解釈の相違点

筆者は留学生Aさんの相談を聞きながら、何が起こったのか、そしてAさんと大家さんはそれぞれどういう気持ちなのかをさぐった。以下にAさんの気持ちと、そう感じる理由について述べる。

Aさんの気持ち(1)：大家さんは自分をだまそうとしている。うそつきで、信用できない。

〔理由〕

- ①大家さんは契約の時、4月1日までに畳も替えて部屋をきれいにしておく  
と約束したのに、そうしなかった。そうするつもりだったのに、急にでき  
なくなったなら、自分に電話で連絡できたはずだが、それもしなかった。
- ②大家さんはアパート探しの時に、わざとこの汚い部屋を見せないで、他の  
きれいな部屋を見せたのは、自分をだますためだった。
- ③大家さんは信用できないから、不動産屋を通して交渉したいのに、大家さ  
んは不動産屋のいないところで交渉をすすめて、有利に話をすすめようと  
している。

Aさんの気持ち(2)：大家さんは自分勝手にひどい人だ。

〔理由〕

既に入居契約しているのに、大家さんは一方的に契約を破棄すると言っ  
ている。いくら違約金を払うからと言われても、こんな時期になっては他に空  
いているアパートはない。いつまでも友だちの所に居候できない。大家さん  
はこちらの事情を全く考えてくれない。

筆者はAさんにこれからどうしたいのかと尋ねた。Aさんはこのまま住む  
所が見つからないのではと思うとたまらなく不安になり、日本で暮す自信が  
なくなりいっそ帰国しようかと思っていたが、相談すると少し落ち着いた。  
できれば大家さんと和解して、あのアパートに入りたいと思っていると答え  
た。そこで、筆者が大家さんと話してみることになった。以下はその話でわ  
かった大家さんの気持ちとその理由だ。

大家さんの気持ち(1)：自分はAさんをだますつもりなど全くない  
のにAさんに不信感を抱かれて不愉快だ。



【理由】

Aさん夫妻が部屋を見に来た日は不動産屋が休みだったから、畳替えのことはAさんと直接話し合いたいと思った。しかし、Aさんは自分を信用せず、あとは不動産屋に言うからと途中で話し合いを打ち切って帰ってしまった。

大家さんの気持ち(2)：まだろくに知らない年下のAさんから、きつい調子で非難されて嫌になってきた。Aさんはかなり失礼な人だと思った。

【理由】

Aさんは奥さんを初めて連れて来たのに二人ともろくな挨拶もなく、いきなりどうして畳を替えなかったかと厳しく問いただしてきたので、びっくりした。

大家さんの気持ち(3)：Aさんはこちらの誠意を汲み取ろうとせず、自分の主張ばかりする。こんな人と今後うまくやっていく自信がないので、違約金を払ってかなり損をしてもいいから契約を破棄したい。

【理由】

- ①Aさんは留学生でお金に困っているだろうから、日本人の学生には家賃を安くしていないが、Aさんには少し安くしてあげた。また、新しい畳に替える代わりに、退去時に敷金から畳代を返してあげたほうが喜ぶと思った。
- ②畳替えが間に合わなかったのは確かに悪かったが、前の住人が前日の夕方までいたので畳替えができなかったことや、畳替えができなかったことを事前にAさんに連絡すべきだったが、この時期はアパートの入退去者が多く、Aさんへの連絡を忘れてしまったことを、Aさんは理解してくれない。

留学生Aさんと大家さんの気持ちとその理由を整理すると、二人が誤解している点が浮き彫りになった。Aさんは大家さんを信用できないと思っているが、だます気など毛頭ない大家さんにはそう思われていることが不愉快だった。また、二人とも相手を自分勝手だと腹を立てているが、それはお互いに

相手の事情を十分理解してないからだという問題点が見えてきた。

### 3. 3 和解

留学生Aさんと大家さんの両者の話から、事実と双方の解釈の相違点が明らかになった。誤解している点とその理由について筆者がAさんといっしょに整理する過程で、Aさんはだいぶ落ち着いて自分の悪かった点などに気づき、自分の言動をひとつひとつ振り返ることができた。Aさんはその日、大家さんのところに謝罪に行った。大家さんはその時点ではまだ解約の件は即答できないとの答えだったが、それでもお互いの気持ちに歩み寄りが見られた。翌朝大家さんから不動産屋を通してAさんの解約の件を白紙に戻したいとの連絡があり、Aさんは無事アパートに入居することができた。

後日、大家さんが筆者のところにわざわざ挨拶に来てくれた。大家さんは、「今から思えば、なぜあの時、たった10日前のことだが、あんなに急にカッとしてしまったのか自分でもわからない。Aさん御夫妻はなかなかいい方で、あの問題を解決できて本当によかった」と述べた。

### 3. 4 対人配慮スキルを使った表現

Aさんと大家さんはほんの30分程度の話し合いの中で互いに不信感を募らせ、相手を身勝手な人で自分はその被害者だと思ってしまった。和解後に大家さんは、こうして落ち着いて話せばAさんは実は良い人なのに、どうしてあの時はあれほど相手に激怒してしまったのか分らないと言っていた。積み替えが間に合わなかったことや、その連絡を忘れてしまったとしても、留学生Aさんと大家さんの対応が違えばこのようなひどい誤解には至らなかったはずだ。では、この二人はどのような言い方をすればよかったのか、すなわち適切な対人配慮スキルを使った表現について考えてみる。

〈留学生Aさんが大家さんに対人配慮スキルを使った場合〉

#### ① 大家さんとの人間関係作り

大家さんから見て留学生Aさんに腹を立てた理由は、最初に奥さんの紹介もなくいきなり苦情を言ってきたためだ。大家さんは挨拶がないことで人間関係作りの基本を無視された気がしてショックを受けてしまった。Aさんは積み替えのことで頭がいっぱいだったのであるが、自分の今すぐ聞きたいことはひとまず置いて、まず大家さんに初めて会う妻の紹介をして、これから

二年間お世話になりますと挨拶すべきだろう。その後で畳替えの問題を持ち出したほうがいい。

## ② 穏やかな苦情の言い方

大家さんはAさんに「どうして畳を替えなかったんですか。契約の時に、新しい畳にすると行ったんじゃないですか」と言われて過失が自分の側にあると感じれば感じるほど、きつく責められている感じがする。大家さんは畳替えの約束をしたのに、ここ数日入退去の人が相次いでいたため、うっかり忘れてしまったことを悪いと思っているが、その過失を突きつけられた気がしたのである。Aさんはこのように理由を問いたすよりも、自分がどのように困っているかを説明したほうがいい。例えば、「契約の時、畳を替えてくれるとおっしゃったと思うのですが、今見たら古いままだったので、明日の引越にどうしようかと困っているんです。」という風に問題を切り出してはどうだろう。鈴木（2004：135）によるとこの手法は「わたし文(I statement)」と言われている。これは「あなた」を主語にした文に比べ、文そのものに相手に対する直接的非難は含まれていない。鈴木は、揉め事が生じた時、勝つか負けるかという競合的姿勢で望むよりも、当事者双方が満足できるような Win-Win の協調志向で捉えたほうが両者により多くの満足をもたらすと述べている(前述、66-64)。

大家さんは和解の後、筆者に「Aさんの言っていることは正しいんだけど、なんというか、間がないっていうか、こういきなりずけずけ言うてくるのがねえ、やっぱり外人さんはしかたがないんでしょうか」と言っていた。「間がない」という言葉で大家さんが表現したかった気持ちは、相手が適切な距離を保たず問題の核心にいきなり触れてきたことへの気まずい感じなのだろう。

### 〈大家さんが留学生Aさんに対人配慮スキルを使った場合〉

次にAさんの側から見て大家さんは、どんな点が問題で、代わりにどう言ったらよいかを考える。

#### ① 思い込みではなく、相手の意思ははっきりと確認する。

Aさんは大家さんが自分をだまそうとしていると警戒した。その背景には、畳み替えをしなかったことで契約に違反したことが大きい。大家さんはその理由を説明するとともに、それに対しどのように対処するのか明確に説明す

べきだ。その際大切なことはAさんの意思を確認しながら話をすすめることだ。Aさんが畳替えをしてほしいということは契約の時にはっきりと伝えているのに、大家さんは「留学生だからお金に困っているだろう」という思い込みにもとづき、畳み替えはしないで敷金を多めに返してはどうかという提案をいきなり推しすすめようとした。Aさんは畳み替えをするということは既に契約の時点で決まったことなのに、不動産屋がいない時にその契約を覆そうとしたので大家さんに不信感を抱いてしまった。

## ② **ねばり強く相手の話を聞く。**

大家さんは年下のAさんの態度が素直ではないことに嫌気がさして、いきなり解約という最悪の結論に踏みきってしまった。解約すればAさんは住む所を失って途方にくれるし、大家さんも違約金を払う上に、Aさんに貸す予定だった部屋がしばらく空家になってしまう。両者がこの lose-lose の結果を回避し、win-win の結果を得るにはどのような協調が可能だろうか。まず大家さんは自分の提案をそのまま通すこと（ここでは畳み替えをする代わりに、敷金を多めに返すこと）に固執せず、相手の要求をじっくりと聞くことが必要だ。大家さんはAさんが畳替えを強く希望しているという点を確認したら、その希望にそって今からできることについて話し合う。例えば、明日畳み替えをするのは無理だけれど、Aさんたちが引っ越した後、家具を移動しながら畳み替えをしてはどうか。ただしこれは最初の契約とは違っているし、Aさんたちに不便をかけることになるので、その代償として大家さんからAさんに5千円払うというような提案を出せば、Aさんは少々面倒だが畳み替えをしてもらった上に5千円もらえるし、大家さんも違約金を払うより損失はずっと少ない。畳を替えるというAさんの希望がかなう方法は、契約通り入居前に替えるのが最良だが、それができなかった場合は、相手の希望をねばり強く聞くなかで互いが折り合える解決策が見出せるのではないだろうか。

以上、留学生Aさんの事例分析を通し、解釈の枠組みの違いとそれに応じた適切な対人配慮スキルの使い方について具体的に考察した。誤解や対立のさまざまな事例をもとに解釈の枠組みの違いについて考察を重ねることが、対人配慮スキルの一つの有効な訓練になると考える。

#### 4. まとめ

本稿では、解釈の枠組みの違いに注目して日本語学習者が対人配慮スキルを学ぶことの重要性について考えた。知らない外国語で話されても話が通じないのは明白だが、同じ言葉で話せば思いは通じるとも限らない。前述の相談事例の分析で見たように、同じ言語を使ってもコミュニケーション上の問題が生じることがある。日本語学習者の日本語が上達しても、日本人との実際のコミュニケーションで誤解されたり、反対に日本人の対応を不快に思うケースは少なくない。日本語が話せれば日本人と難無く話を通じるという考えには、文化差の見落としという落とし穴がある。文化差や解釈の枠組みの違いは、料理の味付けにたとえることができよう。自分にとってちょうどいい塩加減が、相手にとってはもの足りない場合がある。相手に喜んで食べてもらいたいなら、相手の好みの味付けに調整したほうがよい。コミュニケーションでも同様に相手に伝えたいことがある時、自分のいつもの言い方をそのまま日本語に変換するのではなく、相手の解釈の枠組みに合うような言葉の使い方を注意深く選ぶことが大切だ。

自分の思いを適切に伝えるための対人配慮スキルを、人は母語で子供の時から他者とのかかわりあいの中で習得するが、大人が外国語を学ぶ時、実際のかかわりの中での対人配慮スキルの学習の機会は限られているしリスクも大きい。日本人と外国人との間で衝突があると、日本人は「やっぱりあちらの人は文化が違いますからね」とか「日本人だったらそうは言わないんだけど」という風に、理解不可能な人達という対立の構図で捉えられがちだが、これでは共感の芽生える余地がない。筆者は、外国語の文法や語彙を学ぶように、外国語を学ぶ者は自分と違う文化の考え方についても学習し異文化能力を高めることが可能だと考える。そのためには対人配慮スキルを鍵として、さまざまなコンフリクトの事例の分析を通し異なる文化への理解を深めることが大切だ。

しかし一方では相手の解釈の枠組みに合わせてものを言うということが、自らの人格をゆがめるのではないかという躊躇もあるだろう。人格や信念は母語によって培われ、常識の枠組みは大人になるにつれて固まってくる。多様な他者との相互理解を深めるには、自分の常識を解きほぐしてみる訓練が大切なのではないだろうか。一度学んだ常識を解きほぐすということについて、作家の大江健三郎（2007）は“unlearn”という言葉を取りあげ、鶴見俊輔の「まなびほぐす」という訳を紹介している。<sup>11</sup> 外国語を習うことは、

自分が知らず知らずのうちにがんじがらめになった母語からの思考の縛りを解きほぐし、違った枠組みを理解する契機を与えてくれる。日本語学習者に対人配慮スキルを教えるということは、日本人のステレオタイプの表現を覚えこませることではなく、相手を傷つけない言い方に注意を向けることだと考える。他者の解釈の枠組みへの配慮と共感、コミュニケーションを良好なものにするだけでなく、自分自身が他者に開かれて豊かになっていく助けになるのではないだろうか。

#### 注

- (1) “Unlearn” という言葉の意味を、『研究社新英和大辞典』(2002) では「(学んだ事を) 忘れようとする。習慣を捨てる」と説明している。

#### 引用文献

- 大江健三郎 (2007) 「定義集 人はいかにまなびほぐすか」『朝日新聞』2007年1月23日、24ページ
- 河村茂雄 (2004) 『教師のためのソーシャル・スキル ―子どもとの人間関係を深める技術』(誠信書房)
- コミサロフ喜美 (2001) 「異文化コミュニケーション・スキル」八代京子・荒木晶子・樋口容視子・山本志都・コミサロフ喜美『異文化コミュニケーション・ワークブック』(三修社)
- 鈴木有香 (2004) 『交渉とメディエーション ―協調的問題解決のためのコミュニケーション』(三修社)
- 田中京子 (2000) 『留学生のソーシャル・ネットワークとソーシャル・スキル』(ナカニシヤ出版)
- 平木典子 (2004) 『自己カウンセリングとアサーションのすすめ』(金子書房)
- 牧野成一 (2003) 「文化能力基準作成は可能か」『日本語教育』118号 (日本語教育学会)
- 森田良行 (1998) 『日本人の発想、日本語の表現』中公新書 (中央公論社)