

留学生への新たな日本語支援に向けて

RKK 日本語支援20年のあゆみ

RKK ニュースの「私の日本語支援」は RKK チューターの日本語支援の経験を語った常設記事で、過去20年にわたり書き続けられてきました。この記事を中心に61件の日本語支援に係る記事を集録し、留学生のニーズ、チューターの対応、問題点をまとめました。また、留学生の日本語教育に係る文献調査も行い、多角的な視点から私見も含めて留学生の日本語支援の難しさ、指摘された諸問題および将来展望を示しました。日本語支援の参考資料として「ビジネスでよく使われる敬語」と「非言語コミュニケーション」を添付しました。



茅葺屋根の古民家と忍野富士

<https://publicdomainq.net/mount-fuji-folk-house-0003790/>

2019年5月

留学生への新たな日本語支援に向けて

RKK 日本語支援 20年のあゆみ

RKKは1999年4月に創立され、対面支援の形で留学生の日本語支援を始めて今日まで20年続きました。今年3月時点では約130人の留学生が支援を受けています。NPOになった2009年以降のOBは約380人ですから、今までに支援を受けた留学生は少なくとも500人に達します。現在は文化活動も行い、RKKは存在感あるボランティア団体になりました。

RKK チューター（以下、単に「チューター」と記す）は外国人留学生と対面の対面交流を行っていますから、正に異文化交流の最前線で活躍してきたこととなります。20年にわたる交流で体得した経験は極めて貴重で、この集大成は今後の活動の基礎になるに違いありません。

RKK 創立20周年に当たり、今までの日本語支援はどうであったのか、チューターが共有すべきものは何か、どんな問題で苦労したか等を知るため、RKK ニュースにチューターが綿々と執筆してきた「私の日本語支援」を中心とした61件の記事を集録して、今後の日本語支援活動の参考資料として活かそうと考えました。また、留学生の日本語教育で如何なる問題があるのかを調べるために文献調査も行い、多角的な視点から私見も含めて留学生の日本語支援は如何にあるべきかを探ろうとしました。

カッコ内の数字は巻末記載のRKK ニュースの号数です。カッコ内のアルファベット（上付き）は脚注に示した文献を引用しています。拾い読みが出来るように目次をつけました。

RKK ニュースからの引用文は形式を揃えるために添削しましたのでご了承ください。

目次

I チューターの意見----- 3	c. 敬語
1-1 留学生は何を望んだか。	d. 察しの文化と非言語コミュニケーション
1-2 チューターはどう対応したか	e. 「ノー」を嫌う文化、言い回し表現
1-3 チューターは留学生に何を教えようとしたか	f. 類義語
1-4 どんな問題があったか----- 4	g. 若者ことば
a. 留学生	h. 英訳困難な日本語
b. チューター	2-3 文化・政治問題との関わり合い----- 14
1-5 支援に使われた教材	2-4 留学生とチューターの悩み
1-6 留学生の反応とチューターの留意点	
1-7 チューターからのコメント	III 参考資料----- 15
II 日本語支援の問題点----- 6	・日本語支援に利用した施設
2-1 日本語支援の難しい点	・文化交流のための場所
a. 話す・聞く	・チューターの意見一覧
b. 読む・書く	・投稿者リスト
c. プレゼンテーション、面接	
2-2 日本語の難しさ----- 9	あとがき
a. 文字と読みが多様、漢字は無数	
b. 間違いやすい表現	資料1 ビジネスでよく使われる敬語--- 19
	資料2 非言語コミュニケーション

I RKK チューターの意見

1-1 留学生は何を望んだか。(チューター意見1、巻末に一括掲載)

留学生が RKK に望むものは実に多様です。大学での日本語教育は一斉授業ですから、留学生はそれには無いメリットを RKK の一対一支援に求め、また、オフキャンパスでの経験を積んで将来の日本での生活に備えようとしていると見なされます。この支援のメリットとしては、留学生の個性とレベルにマッチした支援が挙げられ、N1 レベルを超えた日本語を獲得することも期待できます。

具体的に、留学生は日本人と会話できるようになりたい、若者ことばを覚えたい、新聞を読めるようになりたい、論文・レポートを正しい日本語で書きたいと望み、更に日本の文化、習慣を日本人との交流を通して身につけたいと望んでいます。

また、N1 では日本での生活に不十分と考えて、日本語独特の敬語、言い回しなど、誰と話しても失礼にならない日本語を覚えたい人が目立ちます。更に小説の言葉の裏に隠された作者の意図を問いかけた高レベルの留学生もいます。一方、卒論、エントリーシート、資料、N1 受験のサポート、日記等の日本語チェック等、当面のきめ細かい支援を望む人もいます。日本企業の職場の中でのスキル、仕事のやり方についての知識を求める人も見受けられます。

RKK ニュースの中で留学生からの便りを見ると、日本の文化に心を引かれ、この機会を作ってくれた RKK に感謝するという記事が多数見受けられます。就職後に引き続いて RKK で日本語支援を受けている社会人は、単語の高低アクセント、文章の抑揚を学んで日本人らしく話そうとし、自由な議論を通じて日本文化に近づこうとしています。

1-2 チューターはどう対応したか (チューター意見2、巻末に一括掲載)

RKK の機能の一つとしてマッチングが挙げられます。RKK は留学生の希望に沿って時間をかけてチューターとのマッチングを行っています。マッチングが良好なほど、チューターの負担は重くなります。正に留学生のニーズに合致した支援が行われています。チューターによって支援内容は区々です。

教材はチューターが用意するケースが多く、1.5 に示したように手作りのテキスト、初学者向きには市販テキストが使われています。N1 取得者には新聞記事が広く利用されています。情報誌、文学作品も活用されています。電子辞書は補助言語の入ったものが便利です。留学生には英語の出来る人が多いので、和英辞典は大層役立ちます。また、非漢字圏の留学生が筆順を正確に覚えられるように、筆順辞書を使います。

支援内容は日本語会話、日本語文章の添削、日本文化ならびに社会常識についての知識教育に大別されます。日本語支援については、留学生にとって学習困難な助詞、漢字、そして日本語の発音指導を行っています。発音指導では促音、撥音等の練習、そして大きな声でゆっくりと話すよう音読も一部のチューターがおこなっています。言葉では説明できない時はボディ・ランゲージ(身振り、手振り、表情)で意味を伝えることも必要です。また、日本の学生どうしの会話に入りたいという要望に対して「若者ことば」を教えるケースが見られます。しかし、この種の言葉は毎年沢山出ますし、この使い方がなかなか難しそうなので、誰でも出来ることではなさそうです。

一方、文化・社会常識、就職関係の中では、新聞記事を教材に使った支援活動が目立ちます。これによって留学生に日本の文化、生活習慣、そして一般常識が伝わります。また、お互いの国の習慣、考え方を話し合っただけで文化交流を行っています。こうした話し合いの中で、会話にふさわしい言葉の使い方、

敬語、助詞、イントネーション等について助言し、その他社会人として必要なことを教えて生活に困らないように配慮するチューターも見受けられます。就活関係では、かつての企業人としての経験を活かして、エントリーシートの添削、助言に留まらず、ビジネスマナー、入社式での行動等について助言したり、ロールプレイでの練習を行っています。また、説得力のある文章にするために文章の構成についても助言、説明しています。

1-3 チューターは留学生に何を教えようとしたか(チューター意見3、巻末に一括掲載)

留学生からの希望が出なくても、チューターとの話し合い、チューターの善意、思いから支援方針を決めたケースは少なくありません。「ちゃんとした会話を教えたい」と「日本文化の一つである敬語を身につけてほしい」と考え会話中心の支援を決めたチューター、また、当面の日本語学習を支援しようとしたチューターもいます。

全般的にはチューターが単なる日本語支援者の枠を超えて、日本という異国での生活に困らないようにN1レベルを超えた日本語を教え、よい人間関係を築けるように敬語を重点的に教える等、留学生の状況を考慮した支援が必要と考えているチューターが多いと見なされます。チューターによっては留学生の母国に関係した記事が掲載された新聞を取り上げて留学生の興味を引き出して議論を深めようとし、文学作品を読み合わせて行動の背景を解説しています。これは日本の「察しの文化」に迫る高度な支援活動だと思われる。

留学生に作文を書かせてその添削をする例が二三あります。添削は個別指導中またはメールで対応するケースがあり、支援に使う時間は週1.5~2時間を大きく上回ることもあります。なお、あるチューターは留学生が求めたことだけに対応し、押付にならないように配慮しています。これはボランティア活動を長続きさせるために大切なことだと思われる。

1-4 どんな問題があったか

a. 留学生

留学生がチューターに訴えた問題としては「教本にだけ頼っていると留学生は学生言葉の会話が出来ず、友達を作れない(26)」がありました。学部でしたら同好会に入って言葉が少々不自由でも交流できそうですが、大学院になると研究、就職活動で多忙になり趣味に時間をとれません。しかし、若者言葉を知らないとはバイト先では仲間の話に加わることが難しいとの声も聞かれます。

留学生の日本語学習で、「卒論で助詞、接続詞の誤った使い方、語彙不足で文と文のつながりが悪い。文章が細切れ」(48)という問題がチューターから指摘されています。複文では主語または述語が無くても意味がとれないことがあります。また、会話では単語の音の強弱(例えば、橋ではハよりシを強く)、イントネーション、メール等での敬語等、違和感のある表現をしがちです。また友達との会話が半分も判っていないので日本語のヒアリングの難しさに気付いた(51)例があります。

N1取得の学生であっても、こちらが話したことを全く判っていないことがあります。時々「わかっていますか」と確認すると、「判りません」というので改めて説明し直すことがあります。確実なコミュニケーションを行うことは容易ではなく、常に注意が必要です。

b. チューター

チューターはいわゆる日本語のネイティブスピーカーですが、日本語を知っていることと教えることとは全く違います(3)。教えるとなると何か裏付けになるものがが必要です。シニアの場合にはその経験に頼りがちですが、留学生から、「なぜ「は」を「が」に直したのですか、「は」じゃ駄目なのですか」、と言われて、文法を学ぶ必要に迫られます。「みんなの日本語」にある日本語教育文法は国文法と異なります(39)。例えば動詞は活用の形によって3つのグループに分けられ、形容詞は「い形」と「な形」になり、国文法の動詞の種類（五段・上一・下一など）と形容動詞は姿を消しました。そのため場合によってはチューターが文法を改めて勉強し直さなくてはなりません。

また、教え方について、「みんなの日本語」は直接法で教えるのが基本ですが、抽象的な意味を伝えるのが直接法では時間がかかるため補助言語を使わざるを得ません。日本語は米国人にとって諸外国語の中で最も学習困難な言葉の一つとされています(a)。中国からの留学生も漢字の音訓読み、助詞、オノマトペ、更に古語的な表現には苦労しているようです。その学習支援も容易でないことがチューターの支援報告から伝わってきます。

初学者の場合、抽象的な言葉（例えば「美しい」*）を言葉で説明するのは容易ではなく、日本人にとっては易しい「やすむ」でも教えるのは難しい(50)と言います。また、「日本語のニュアンスをうまく伝えられない」問題(58)(64)があり、なかなか言いたいことを判ってもらえません。「質問に相手の納得が得られるまで答えるのが大変だった」(55)のは、「婉曲な言い回し」、「察し」等、留学生には馴染みの無い特徴が日本語にあるためと思われます。あるチューターは日本人が無意識に使っている言葉の意味(72)、言い回し(65)は説明が難しいと訴えています。また、カタカナ言葉が氾濫する中で「カタカナ言葉の指導が難しい(49)」という悩みを打ち明けた人がいました。

中上級の指導法で行き詰まったが、ブラッシュアップ講習会において「読解力」は論文添削と関係あり、「音読させない」「語彙リストを用意する」と教えられたことが参考になった(63)という意見が寄せられています。プロによる再教育の大切さを認識させられます。

1-5 支援に使われた教材

チューターごとに教材は異なると言えるほど多様です。新聞記事を教材にした例、教材よりむしろ自由な会話を重視した例が目立ちました。以下は「日本語支援」の記事で示された教材です。日本語支援の枠を超えて地図帳、観光案内、留学生が持ち込んだ学術図書なども使われています。

- a. 初級：カタカナ練習帳、小学校の漢字表、みんなの日本語、みんなの日本語/初級/英語版(75)、各種カード(36)、凡人社基本漢字 500(42)
- b. 中級以上：中級から学ぶ日本語（研究社）、過去問題（N1、入学試験）
- c. N1 以上：新聞記事（天声人語、声の欄、留学生の母国を扱った記事(72)）、日経のコラム欄(50)、ビジネス誌、カタログ、広報（地震被災時の心得（32））、情報誌、専門書
日経・無料週刊誌情報誌等の記事をスキャナーと OCR で読み取り、単語等を書き抜きしてテキストを作った(32)。本、新聞から会話材料をコピーして記録に残るようにした(47)。
向田邦子の短編(72)、星新一の短編(73)
- d. その他：電子辞書、広辞苑等、漢和、類語、筆順、和英

* 著者注

^a US Department of State, FSI's Experience with Language Learning, <https://www.state.gov/m/fsi/sls/c78549.htm>

1-6 留学生の反応とチューターの留意点

RKK ニュースの「留学生からの便り」ではチューターへの感謝の気持ちが沢山綴られています。しかし、なかには「同世代の人とあまり話せなかったのが、交流できなかったのは残念だった。」「新聞にも文学的な表現（例、たたずむ）が沢山あり、勉強すればするほど判らない日本語が一杯」と日本語の奥深さを感じ取った留学生もいます。

シニアのチューターに求められるものは、相手の話を良く聞き、ともに考え、支える姿勢をとることであり、自身がステレオタイプに気づき文化相対主義を受け入れることであると言われていています。「教えなくて」との使命感から結果的に学習者の発話量の低下を招くことは注意しなければなりません^{b)}。先に「押付にならないように注意している」チューターを紹介しましたが、これはうっかりすると陥りやすい事柄で、留学生がチューターに言いつらいことだけに注意しなければならないと思います。

1-7 チューターからのコメント

チューターは留学生とより良い関係を保つため、日本語支援活動以外に様々な活動を行っています。また自己研鑽に励むチューターもいます。以下はチューターからの報告です。

- ・発話させるための努力が必要、挨拶、人間的なふれあい、明るい雰囲気が円滑なコミュニケーションにつながる(24)。
- ・ボランティア教師は留学生のニーズと言語能力に配慮して主体的な指導ができる。指導経験の豊富なプロ教師との交流を通じて自己啓発を続ければ報いられるだろう(25)。
- ・電子辞書を持ち歩き、疑問点をすぐに調べる(27)。
- ・幅広い留学生の質問に対応するために情報収集の範囲を広げたことが役立った(32)。
- ・中国留学生からは中国語を、チューターからは日本語を教える形の相互学習、家庭の相互訪問(37)。
- ・観光地案内、入園説明会への同行など生活面のサポートは欠かせなかった(39)。
- ・国文法と日本語文法と異なるので、自分自身の学習から始めなければならなかった(39)。
- ・日本人は日常語として5万語は理解、N1取得者は1万語程度で理解力は80%なので支援が必要。夏休み講座で日本語各論を受講した(45)。
- ・日本語をゆっくり話し、留学生の誤った日本語と発音を必ず指摘した。家庭、会社のことなど会話を通じて日本人の標準的な生活を知ってもらった。PCでチャット会話を時々やった(46)。
- ・どんな質問がくるか判らないので、手広く情報収集を心掛けた(50)。
- ・留学生のレポート、論文を通して新しい幅広い分野を勉強させてもらっている(75)。
- ・N1取得者の更なるレベルアップをどのようにしたら良いのか探索している(75)。

II 日本語支援の問題点

2-1 日本語支援の難しい点

a. 話す・聞く

日本語能力試験に「話す」が無いためもあってか、留学生の話ことばには問題があります。中国人留学

^{b)} 堀井恵子、Global communication No.2 (2013), 77

生の場合、学校をガコウと発音することがあります。このときは一語一拍の原則を使って復唱させます。例えば「がっこう」を「| | | |」と拍子をとって、「が | こう」と「|」をサイレントにすると「がっこう」になると指導しました。一日だけのレッスンでは促音を正しく発音できません。別の日に音読で促音の箇所があると、ここで何度も練習を繰り返します。また、濁音が不自然なこともあります。文献によると、中国語、ベトナム語には日本語と異なり、有気音、無気音という発声法を使っているので母音の発音が基本的に異なるのだそうです。正しく発音させるには時間がかかるのは当然だと思います。

ベトナム人の場合、例えばスポーツをスポーチュと発音しますので、何度も「チュ」が「ツ」になるように練習します。いずれの場合も数回のレッスンで、聞き間違いのないレベルまでになりました。その他の発音の問題点を表1に示しました。この表は文献^{c)}^{d)}^{e)}^{f)}に示された主な例を取り上げたものです。

表1 中国人とベトナム人の日本語学習者の発音のあやまり

	発音の問題点	正確によめるか、聞けるか () 内は中国人の発音例
中国人 留学生	「あ」と「え」区別できない。「え」の発音、聞き取りに問題あり 英 (エイ) → アイ	イエ、エアー、
	促音部で一拍とらない 学校 (ガッコウ) → ガコウ	キッサ、サッシ、チッソ アッサリ、ザッシ、 ヤッパリ、チョッピリ バッタ、チッタ
	長音が無い (一または「う/う」を省く) (スタート) → スタト	数字 (スジ)、通知 (ツチ) ケース、
	拗音が一拍でなく二拍になる 魚 (ギョ) → ギヨ	ギュウニュー ヒャクバン
	濁音と清音を混同する タ→ダ、バ→パ	ケータイデンワ (ケータイテンワ) タベル (タベル) チジン (チチン)
ベトナム人 留学生	母音が正しく発音できない	アイウエオ
	子音 ツ→チュ、ザ→ジャ、 ヤユヨ→ジャジュジョ	ツヤ アザ
	拗音が直音になる シュ→ス、 ショ→ソ キョ→コ	ガクシュウ ドクショ
	その他 ちよっと→チョト 一緒→イショ 多い→オイ	チョツカイ

音読してもらおうとアクセントがおかしいことが良くあり、第一音節と第二音節で必ず音の高さを変える(12)よう指導することになります。

例えば、ほん (本) たまご (卵) いち (1) いち (位置)

とチューターが発音して、留学生に上記のように教材に音の高低を書き入れさせ、イントネーションも

c 坂本恵 中国人学習者のための発音指導について、東京外国語大学 留学生日本語教育センター論集 29 (2003) 171~181

d 許 挺傑, 酒井たか子 中国人日本語学習者の発音矯正トレーニングについての実践報告、筑波大学留学生センター日本語教育論集 第26号 (2011), 87

e 池田英喜 日本語の濁音・半濁音・清音を混同して発音する中国語母語話者の問題について 新潟大学国際センター紀要 第10号 1~9 (2014)

f 重川明美、中村倫子 ベトナム人学習者への発音指導の一例 日本語教育方法研究会誌 vol.12 (2005), No.2, 22

含めて違和感の無いように何度も練習します。アクセントは下記の URL にありますから、自習に利用するよう紹介しています。

J AD <http://www.gavo.t.u-tokyo.ac.jp/ojad/>

会話の時に、語尾にネサヨがつかないように気をつけ、正常な口型で正しい発音、アクセント、適当な音量と速度で発音する(23)ように指導した例があります。「みんなの日本語」で間違いを気にせず、大きな声を発するよう指導した例(62)がありました。

その他に、数字の読み方が数字を単独に読む場合と数値で読む場合とで異なりますので、留学生は戸惑います。例えば、479→し、しち、く、(号令のとき)→よん、なな、きゅう(番号のとき)と教えないければ使いものにならないと講師から言われてショックを受けた(12)チューターがいます。

ヒアリングについては日本語能力試験にありますが、N1 程度ではビジネス社会では全く不足すると思われれます。会議の席ではビジネス用語と専門用語が飛び交います。また日本語には同音異義語が多いのも留学生にとっては問題です。漢字の読みが日本語読みになっていない中国人留学生の場合には言葉の意味をとれません。更に大きな問題は、情報の多くが非言語コミュニケーション、すなわち話し言葉以外のコンテキスト (context) によって伝えられることです。コンテキストとは背景知識を意味し、常識に相当しますから日本人には伝わっても、留学生には全く伝わりません。すなわち「空気が読めない」ことになり、会議に参加することは極めて困難になると思われれます。

コンテキストは文脈または事柄の背景とも呼ばれ、異文化交流の中での重要性が多く論文で指摘されています。日本は集団志向の文化を持ち、この集団の中で共通になる知識を蓄えてきたので言わなくても判る、すなわち言語による情報交換は少なく済むようになったと言われていています。日本は世界の中で高コンテキストの国であると言われたこともありました。「場の空気を読む」とか以心伝心という言葉があり、挨拶で「宜しくお願いします」とよく言いますが、留学生にとっては不可解な言葉です。留学生にはコンテキストを意識してもらうこと^{g)}、チューターにはコンテキストの言語化^{h)}が必要です。非言語コミュニケーションについては資料 2) をご覧下さい。

ヒアリングは慣れだが、会話は正確に話そうとするのでうまく行かなかった例(44)、また、会話を重視して日本語をシャワーのように浴びせたい、言い回しとことわざを説明した例(41)がありました。ヒアリングのためにチューターが文章を読むことがあります。発声するときには大声で、はっきりと留学生に伝える必要があります。しかし、シニアになるとどうしても口の運動が鈍くなるので、意識して流暢に、正確に、かつ明瞭に発声するよう努力する必要があります。

b. 読む・書く

音読で音訓を間違えて読むケースが頻繁にありました。音読は、漢字の読み方、アクセントを正す良い機会になります。音読によって自分の発音に自信がついたという報告ⁱ⁾がありますが、講習会で「音読させない」と教えられ、これが大いに参考になったという事例もあります(63)。音読にはそれに適した教材が必要で、例えば話し言葉から離れた学術論文、専門書は音読に適さないと思われれます。新聞記事は音読に適していると思われ、とくに話し言葉に近い読者の意見欄、天声人語は長さが適当なので好んで利用し

g 奥田順子 留学生への就職支援としての日本語教育、ウェブマガジン「留学交流」JASSO, 57(2015),12月号, 13

h 吉本恵子 外国人社員のキャリア形成—キャリアコンサルティングの事例から— 異文化間教育 (2011), No.33, 28

i 小浦方理恵、長戸三成子 初級後期レベルにおける音読活動実践報告、筑波大学留学生センター日本語教育論集、29(2014), 105

ています。音読させる前に記事の概要と漢字の説明をしておくことで文章の理解が早まります。漫画の吹き出し会話は音読に適しているようですから、いつかサザエさんを使ってロールプレイを試してみたいと思います。

非漢字圏の学生は漢字に苦労します。留学生に小学生向けの漢字練習帳は全く不向き、図解法・書道の方が学習者の興味をひく(26)との指摘がありました。漢字の書き順が自己流で、口という字を一筆書き的に一画で書いてしまう例もあります。漢字を書くときには一画ごとに1、2、3・・・と言いながら書いて見せることにしています。「漢字の正しい書き順(筆順)」の Website <https://kakijun.jp>はアニメ的に運筆してくれるので判り易く、お勧めです。筆順を覚えれば、漢字をバランス良く書け、漢和辞典で漢字を見つけるのが早くなる等のメリットがあります。

漢字については、非漢字圏と漢字圏で学生を分けて教えた方が効果的であるとする報告があります^j。すなわち漢字圏からの留学生には簡体字と日本の常用漢字の違いを詳しく説明する、非漢字圏には常用漢字の字形をほぼ完全にマスターしているグループと常用漢字の形状に不安の残るグループに分別するのが効率的だと結論しています。漢字の形状がつかめていないグループには小学校で使っているような絵を利用して視覚に訴える方法、いわゆる連想法・イメージ法が効果的と報告されています。

c. プレゼンテーション、面接

修了時の研究発表、学会発表、面接での質疑応答など、留学生から予行練習を依頼されることがあります。ここでは、まさに上記 a.b.の成果、そして丁寧語、尊敬語が試されます。話しの内容が判りやすいことはもちろんですが、流暢で正しい発音、違和感のないアクセント(音の上下)とイントネーション、話しているときの態度に注意するよう話します。判りやすくするために、文の段落では一呼吸置き、語尾をはっきり言うことが必要です。なお、態度については、壇上で参加者に背を向けて話さない、スマイルを欠かさない等が常識になっています。また、質問で意味が判らないときは、遠慮せずに聞き返した方がよく、話しの前に「えーと」「そうですね」をつけることは避けるよう注意します。

2-2 日本語の難しさ

a. 文字と読みが多様、漢字は無数

ひらがな、カタカナ、漢字に音と訓があり、漢字は無数といっても過言ではありません。また、熟語には同音異義語が多数あり、例えば「過程」、「課程」、「家庭」、「仮定」などは漢字を知らないとは区別できません。また、漢字の読みが同じように聞こえ区別が困難なものがあります。例えば「故郷」、「公共」、「皇居」は漢字では区別できますが、初学者は発音から覚えるので、違いが判りません(50)。

漢字の読みは漢和辞典を使わないと判りませんので、画数から漢字を見つけ、熟語にたどり着く手順を教えておけば自習でその読みと意味を知ることが出来ます。そのため筆順を教えることは大切だと思います。なお、氏名の中で吉田は(よしだ)ですが、武吉は(ぶきち)となるのはなぜかと質問されて返答できなかったことがありました(43)。「良子」はリョウコと読めば重箱読みになります。人名はルビによらなければ判らないものが沢山あり、日本人でも読めないものがあると留学生に話しています。

^j 北川美香、漢字の効果的学習法に関する授業報告、大阪大学日本語日本文化教育センター授業研究、12(2014)、17

b. 間違いやすい表現

留学生が戸惑う表現に「いいです」「結構です」「断る」「適当」があります。「いいです」は概ね「いいりません。」の意味で使われていますが、「いいですね」は「良い」の意味になります。「ね」を聞き逃したり、ちゃんと発音しないと誤解されてしまいます。「いいですよ」はどちらにもとれ、混乱の原因になります。また、「もう結構です」は不要の意味になりますが、「サインで結構です」だと十分満足の意味になります。更に、「断る」には「拒否」の他に「了解を求める」の意味もあり、「一言断ってから撮影すること」のように使われています。いずれもよく使われる表現なので、誤解が生じないようにロールプレイ等で留学生に熟知してもらう必要があります。また、「適当な人事」は、妥当な人事、またはいい加減な人事なのか、その前後の文章を読まないと判りません。「適当にやってください」を英訳すると **Do it properly.** ですが、日本人は丁寧にやらなくてもよいと理解します。これは先述のコンテキストが関係します。 **資料2** をご覧ください。

「は」と「が」の使い分けについてもよく質問を受けます。たとえば「私はトムです」/「私がトムです」、「私は行きます」/「私が行きます。」の違い、更に論文では「Aはこの現象を発見した」「Aがこの現象を発見した」の使い分けを問われます。「は」はトピックメーカーで、その前には主題がくると、「が」の前には主語がくると話していますが、他のケースもあるのですぐに答えられないことがあります。難しい例として「お茶は要りません」は、お茶は要らないが他の飲み物なら欲しいの意味で使われます。

その他、「知っています」の否定形は「知っていません」でなく「知りません」ですが(12)、「聞いています」の否定形は「聞いていません」または「聞きません」で、どちらも使われています。これについては、特別な用法として覚えてもらうほかありません

「日本人が無意識に使い分けしている日本語が外国の人にとってはむずかしく、母語話者にも説明しにくい。教えるには日本語がもつ特質を知ること、テクニックが必要になる(50)」と日本語講師は指摘しています。また、日本語には和語、漢語、外来語があり、「始める」、「開始する」、「スタートする」の使い分けが欧米人にとっては難しい(50)とのコメントがありました。文面に適した類義語を選択するには類語辞典および google が役立ちます。2-2 f をご覧ください。

c. 敬語

留学生はアルバイト先で敬語を覚えてきます。敬語を「接客マニュアル」で教えるという方法もあります(53)が、これは来客に対するものなので「いらっしゃいませ」、「かしこまりました」とビジネス、一般社会ではあまり使わないものがあります。

敬語の使い方は複雑で、相互関係の程度によって異なること(13)、「これ読んでおいてくれ。」、「これ読んでおいてください。」、「これを読んでおいて頂けないでしょうか」と相手によって敬語と使ったり使わなかったりすること、また相手によってレベルの異なる敬語を使う事があります。例えば一般客には「何をお探しですか」、重要な顧客には「何をお探しでいらっしゃいますか」と使い分けています。敬語は相手、状況によって使い分けることをロールプレイで説明すると判りやすくなると思います。

宮岡^(k)は尊敬語を初級の中国人日本語学習者に指導するケースについて報告しています。使用言語としてはまず「れる/られる」を中心に指導し、その他の尊敬語は主に読んだり聞いたりした際に判る程度にして、中級になってから「お(話し)になる」と尊敬語の特定形(例えば、言う→おっしゃる)を使用するよう指導することを推奨しています。また、謙譲語については、その特定形(例えば、聞く→伺う)を先に学習させ、その次に「お(話し)する」形の謙譲語を指導すると良いと述べています。

^k 宮岡弥生 中国語母語話者における日本語習得上の困難点 広島経済大学研究論集 27 巻 4 号 (2005), 15

樋口^l はビジネス場面での敬語の使用状況を解析して、「… いただく / いただける」、「お (ご) … いただく / いただける」を優先的に指導する必要があると指摘しています。また、「何う」の使用が目立ち、「お待たせしました / いたしました」が多く見られ、重点的に指導すべき敬語表現であること、ビジネス場面で聞き手に対する丁寧さを表すために「名詞 + でございます」、また、「(話し手が) … ております」として表現される傾向にあることを示しました。

ロールプレイ用の想定問答を書きましたので巻末の「資料1」をご覧ください。ビジネス場面でタメ語 (友達ことば) は不可で、敬語が自然に出てくるようにしなければなりません。

メールでの敬語の使い方を指導する必要があります。例えば「ご家族は賛成していらっしゃいます。」(自身の家族について不適切な敬語表現) (13)、「聞いてくれて有難うございます。」(先生に対するメールで敬語が不十分) などがあり、これでは相手に不快感を与えてしまいます。敬語は相手にリスペクトを伝えるもので、良い感じを与えるための最も効果的で大切な表現であることを理解させる必要があります。敬語は日本の社会習慣、日本人の心理構造を知るための最大の手掛かりになります(26)。

d. 察しの文化と非言語コミュニケーション

日本は欧米に比べて場の雰囲気による非言語コミュニケーションが多いと言われています。また、他者の意図や気持ちを「察する」ことが非言語的コミュニケーションの主な目的であると考えられています^m。言葉を額面通りとらず、周囲の状況を考慮して判断することもあります。よく挙げられる例として、「検討させてください」があります。これは断られたのか、採用してくれたのか前後の話から判断することになります。また、言葉が省略されることが多く、省略された部分は置かれた状況から察することになります。この「察する文化」が空気を読む、言わなくても判る、行間をよむの形で日本人の生活の中にとけ込んでいることを留学生に知ってもらう必要があります。

現在は、グローバル化が進んで高コンテキスト文化から低コンテキスト文化(言わなければ伝わらない)への過渡期になっていますが、察しの文化は決して無くしてはいけないものだと思います。察しの文化は相手を気遣う、想像を広げるという良い面があり、これは、おもてなしの文化にも通じるものです。「察しの文化」に鈍感だと、「気の利かないやつ」、「空気の読めないやつ」と言われてしまいます。留学生に「察しの文化」を意識してもらうことが大切です。非言語コミュニケーションについては巻末の「資料2」にまとめました。

e. 「ノー」を嫌う文化、言い回し表現

日本では否定的なことをズバリということ避け、婉曲な言い回し表現をよく使うので、聞き手である外国人が戸惑うことがあると言われています(文化庁 HP)。日本人は相手に失礼の無いようにする、相手を傷つけないようにすることを第一に考えます。そのため、露骨にならないように遠回しに「ノー」を表現することが多く、例えば「ノー」を「検討しておきます」、「慎重にした方がよいでしょう」と言い、相手が気づくのを待ちます。また、「止めて下さい」でなく、「ご遠慮ください」、「お控え下さい」と言います。留学生はすでに日常生活のなかで婉曲な言い回しに出合っていることでしょう。誤解しないよう慣れておいてもらう必要があります。いろいろなケースを想定して会話でのやりとりをロールプレイで繰り返し練習すると良いと思います。

断るときに「申し訳ないのですが、今日はチョット・・・」とクッション言葉を本題に入る前に入れます。

^l 樋口裕子 留学生に対するビジネス場面を意識した敬語教育の重要性、大阪大谷国文 38号(2008), 60

^m 宮本百合 察するコミュニケーションと表すコミュニケーション ころの未来 第10号(2013) 57

す。いきなり「今日は納品できません」と言うのと相手の機嫌を損ないかねません。個人レベルでも、「チョット済まないけど、今日はダメなんだ。」を使うと今日は彼の都合が悪いから仕様が、と相手に察してもらえます。

ビジネスの世界では断り方が大切です。両者の関係が壊れないように、失礼のないようにレターの文面を工夫します。よく使うのは「あいにくですが」「お気持ちだけを頂戴します」、「遠慮させていただきます」、「辞退させていただきます」、「辞退せざるをえない状況でございます」で、これらを使い分けます。

f. 類義語

類義語の違いを説明するのに苦労しますが、まだ決定的な指導法は確立していないとされています。辞書を使って類義語を調べると、ある程度の違いは判ります。例えば「でかい」は標準語「大きい」の俗語と説明されています。「試す」・「試みる」の違いについては、前者はテストする、後者はやってみるの意味で使われています。「～ぎみ」・「～がち」の場合には「風邪ぎみ」とは言っても「病気ぎみ」とはあまり言いません。「病気がち」とは言いますので、「ぎみ」は少し風邪の状態、「がち」は傾向があることを意味します。チューターによっては類義語の使い分けの説明に類語辞典を利用しています。小学館(2003)の類語例解辞典には類語対比表、巻末に英語索引があり使いやすくなっています。

文献⁽⁴⁾では、語義を分析して使い分ける手法が提案されています。例えば「得意」「上手」の場合は自分／他人から見た判断で区別しています。「私はプレゼンが得意です」／「君はプレゼンがお上手ですね」と言えます。「増える」「増す」は目的物が具体的か抽象的かで区別しています。「水が増える」／「不安が増す」と使い分けます。具体的な例をロールプレイ的な会話を交わすと判ってもらえるでしょう。

類義語の使い分けで困ったときは、google 検索*を使うのも一つの方法です。例えば「苦しむ」「悩む」の場合、「理解に苦しむ」だと百万件「理解に悩む」だと8万件ヒットするので、前者の表現が普通なのだと判ります。また、「機能を試した」は70万件、「機能を試みた」はわずか4件ですから、前者を採用します。

チューターが経験した例として、「際」と「時」があります。留学生から二者択一の試験問題「新幹線ご乗車の際には」、または「新幹線ご乗車の時には」を示され、答えを説明したのですが、なかなか納得してもらえませんでした(40)。この種の問題は辞書を調べてもなかなか判りません。google 検索によると、後者の20万件に対して前者は120万件でしたので、前者が多く使われていることが判ります。留学生に納得してもらうためには語彙の用法または文法に基づいた説明が必要です。Web 検索およびSNSの結果、この問題の場合には乗車の「時」は問題にしておらず、「もし乗る場合には」の意味があるため二つの事象をつなぐ「際」が使われたのだと解釈します。また、説明に苦労した例として「関心」と「興味」が挙げられています(44)。

論文、レポートの場合には用語の選択に注意が要ります。話し言葉は使わずに、例えば一般書では「とても大きな都市がありました。」が論文では「非常に大きな都市が存在した。」と書きます。「ます」を「である」調に変え、「とても」でなく「非常に」を使います。なお、謝辞は「ます」調にします。やや詳しい説明が

https://www.rikkyo.ac.jp/about/activities/fd/qo9edr000005dbr-att/MOW_8.pdf

にあります。表2に言い換え例を示しました。ビジネス関係の文書でも話し言葉は使いません。

* 検索は完全一致にするため、キーワードを二重引用符(“)で囲んで入力する必要があります。

ⁿ 岩佐靖夫 日本語教育における類義語指導の一考察 尚美学園大学総合政策研究紀要第20号(2011), 17

表2 論文での言い換え例

一般表現（話言葉）	論文	一般表現（話言葉）	論文
難しい	困難な	良くする	改善する
やさしい	容易な	思う	考えられる
いろいろの	種々の	かも知れない	の可能性が考えられる
しっかりした	確かな	一杯ある	多数存在する
面白い	興味深い	知りたい	明らかにする必要がある
すごい	顕著な	みえる	確認できる／観察できる
ほとんど	ほぼ、おおよそ	どうして	どのようにして
とても、かなり	非常に、極めて	することで	することにより
どの	いずれの	だから	したがって

g. 若者ことば

若者ことばでは「ぶっちゃけ」「うざい」(19)「便所飯」「草食男子」(38)等を説明した例がありました。その他「きもい」、「エモい」、「ヤバい」最近では「マジ卍」^{まんじ}「すこ」など新語が続出しています。若者ことばはシニアにとって縁遠い世界です。横浜国大には日本語サポーターバンクがあって、日本人学生が留学生の日本語学習の支援をしています。若者ことばは日本人学生に教えてもらった方が良いと思われま

h. 英訳困難な日本語

「普段使っている言葉の説明が難しい」と指摘されています。いろいろ手をかえて説明する（余なこと、重複すること、関係することを言う）ため和英辞典、ボディ・ランゲージを使い、実際の使用例を示すと効果があります。「やばい」、「どうも」、オノマトペは状況によって英訳が変わりますが、辞典の英訳文を見せて、使用例を示すと判ってもらえます。ただし、論文でオノマトペを使うことは無いようです。例えば「ぶつぶつした」は「粒子状の」と言い換えます。

有名な芭蕉の句「古池や 蛙飛び込む 水の音」で、「や」を「に」変えたら感じが非常に違ってしまいます。なぜ違ってしまうのか、意味はどう違うのかと質問されても答えるのが困難です。因みに、小泉八雲はこの俳句を Old pond / Frogs jumped in / Sound of water と英訳しました。なぜ蛙が複数になっているのか興味をひきます。俳句の世界は高コンテクストと言われています⁽⁶⁾から、この句を読んだ人が様々に感じて当然です。もし留学生が興味をもったのなら、どんな情景だったのか話し合うと面白いと思います。

。高井収 異文化コミュニケーション教育の試みー高コンテクスト文化としての俳句ー 言語センター広報 第16号 (2008,1), 57

2-3 文化・政治問題との関わり合い

シリアで現地の学生に日本はアメリカにべったりだと問いかけられたことがあり、議論したことがありました。チベット、ウイグルは国際的な問題になっています。中国とは尖閣諸島問題、韓国とは慰安婦問題等、国内では原発問題があり、新聞でもよく取り上げられ、教材の中に入ってしまうことがあります。中国で日本語を教えたときには北京大虐殺、靖国神社参拝問題を避けられませんでした(20)。国際的な争いは留学生にとっても敏感な問題ですから、主要な歴史問題、政治問題については勉強し、自分なりの意見をまとめておく必要があると思います。

2-4 留学生とチューターの悩み

「ドタキャンに悩まされた。90分も待ったこともある。約束の時間に来なかったときにメールすると休むとき等には連絡をくれるようになった。年上の方はドタキャン癖が治らず、支援してはいけないと思った(54)」という悩みは時間の長短は別にしてよく聞かれます。アルバイトが原因でドタキャンが続き、来てもレッスン中は眠くて、さっぱり日本語学習に身が入らない日本語学校の学生*がいました。結局、この学生はその後来なくなりました。また、「日本語教師養成講座を受講したが、助詞とか細かいニュアンスを伝えるのに苦労して落ち込んだ(64)」のように日本語支援の悩みは絶えません。

一方、留学生は日本人学生以上に悩みを持っていると思われます。横浜国大の「留学生との交流ハンドブック,2018」によると留学生のアンケート調査(2012)の回答者の15%が精神的に不安定な状態にあると感じると答えています。また、留学生の80~85%が日本語、経済、住居、勉強/学習で困難を感じていること、経済的な問題と日本語の問題が留学生にとって最大の困難になっていることが明らかにされています^⑧。実際、留学生には深夜勤務、仕事の掛け持ちをしないと生活出来ない厳しい現実があり、指導は数回で終わってしまいました(26)。その他、アルバイト先でのトラブル、人間関係のこじれ、常識不足が原因で弱みを握られての恐喝被害、大学院入試の失敗、論文がまとまらない等で不安な思いをして、日本語学習どころではなくなった留学生もいます。そういうときは留学生が話し終わるまで悩みを聞き、場合によっては経験談を話し、落ち込まないように話しを明るい方向に持って行くよう努めます。いわゆる傾聴を行うようにしていますが、そう簡単に持ち直すことはありません。しかし、時間が経てば持ち直すことも多く、ホットすることがあります。傾聴で相手の話しの腰を折ることは禁物、相づちとリフレイン(相手の話を繰り返して言うこと、オウム返し)が良いといわれていますが、当然のことながら、ボランティアとしてできることには限界があります。限界と感じたときの対応を想定しておく必要があります。

留学生が日本語を実際に使ってみようと、苦労して覚えた日本語で話しかけても、英語で話してほしいと何度も言われて、すっかり日本語の勉強意欲を失った残念な例が報告されています^⑨。この留学生は「私の日本語は下手なんだ」と思いましたが、何度も言われて自信を失い「日本語の勉強はいやだ。もうやめよう」と思うようになったそうです。聞き手が相手の気持ちを察して辛抱強く聞いてあげたら、こんな事にならなかったのではと思います。

ボランティア団体が主催したパーティで留学生が知り合った日本人から「近くに来たら遊びに来て」と

* RKK では日本語学校の学生も受け入れています。

^p 藤井桂子 留学生は何に困難を感じているか—2003年と2012年のアンケート調査結果から—ときわの杜論叢(YNU),No.1(2014-3),145

^q 金田智子 異文化と接触するとき—留学生はどう対応しているのか— 広島大学留学生教育,3号(1999),1

言われ、思い出して訪ねてみたら「今日は忙しいから、また連絡する」と言われ楽しみにして待っていましたが一向に連絡が無く、すっかり日本人を信用出来なくなった例が紹介されています。コンテキストの違い、建前と本音が異文化コミュニケーションにおける不満や誤解の原因になっています⁶⁾。

彼／彼女らは留学生である前に、傷つきやすい青年であることに留意する必要があります。N1 を取得した留学生でも漢字の熟語を中国読み、あるいは音と訓を取り違えて発音するので意味がとれない事がありますが、その時は漢字を書いてもらって、相手の気持ちを折らないようにしています。

III 参考資料

・日本語支援に利用した施設

- 神奈川県 県民サポートセンター (横浜)
- 横浜市 とつか区民センター (戸塚)
- 横浜市 旭区サンハート (二俣川)
- 横浜市 保土ヶ谷市民活動センター アワーズ (星川)
- 横浜市 市民活動支援センター (桜木町)
- 藤沢市 Fujisawa NPO café (藤沢)
- 川崎市 かわさき市民活動センター (武蔵小杉)
- その他、公園ベンチ、カフェ

・文化交流のための場所

- シルク博物館 (シニア¥300 大学生¥200) 蚕から豪華な衣装まで見られます。
- ニュースパーク (日本新聞博物館、一般¥400,大学生¥300) 案内してくれます。
- 放送ライブラリー (無料) 一緒に往年の有名な TV ドラマ等を見られます。
- 三菱みなとみらい技術館 (浜ともカードで無料、一般¥500) 深海調査から宇宙探検まで
- 横浜市民防災センター (無料) 地震体験できます。
- 目黒雅叙園の百段ひな飾り(57)

・チューターの意見一覧 () 内は RKK ニュース号数

チューター意見 1 (留学生の希望) :

- ・テキストを使ったビジネス会話(19)
- ・小説の言葉の中に潜む作者の意図、皇室への関心(24)
- ・新聞読解と正確な文章作成を求められた(35)
- ・漢字交じりの日記のチェックを依頼された(36)
- ・漢字・熟語が読めないのを教えて欲しい(42)
- ・日本語検定 1 級受験のサポート(46)
- ・若い日本人との会話について行けないので、会話に慣れるよう指導して欲しい(47)
- ・卒論をチェックしてほしい(48)
- ・会社に入ってから話題になる日本語を教えてください。大学・会社等に提出する資料のチェックをしてほしい(50)

^r 大橋敏子 外国人留学生のメンタルヘルスと危機介入 京都大学学術出版会、(2008), 243, 本書には相談事例が多数報告されています。

- ・日本人の友人との交流を強く望む。(51)
- ・接客マニュアルの言葉の意味と言い方を教えて欲しい(53)
- ・日本独特の表現を学びたい(55)
- ・生粋の日本人並みに日本語を使えるようになりたい。(56)
- ・日本語を話す機会がないのでコミュニケーションを増やしたい(65)
- ・最近、留学生のニーズが学習支援からエントリーシートと面接、質疑応答練習、就職活動への助言等と幅が広がっている(67)。
- ・大学院合格のために会話力と読解力を向上させたい(70)
- ・N1所持の院生が会話力の上達を求めた(73)
- ・日本での就職を希望(74)
- ・日常会話ができること(75)

チューター意見2（チューターの対応）：

- ・文章作成で助詞、助動詞を重点的に教えた。使用頻度の少ないものや二通りあるものはその一方を教えて、簡略化と明瞭化を図り、良い結果を出せた(35)
- ・日本人と話せるように新聞の声の欄、季節の話題、若者の風俗を扱った記事を話題にしたり、留学生の母国と日本の文化の違いについて意見を言ってもらいながら発音（促音、撥音等）、文法、表現の誤りを正した。発音指導は早くからしっかりやった方がよい(38)
- ・漢字学習で、漢字の形、筆順、漢字の由来の説明し、身近な熟語を説明、新聞記事や市の広報から熟語を拾って読めるようにした(42)
- ・日本語検定1級受験のため、時間を相手に合わせる、教科書は相手に選ばせる、日本語をゆっくりと話す、相手の誤りを必ず直す、三分の一は雑談、3年後に合格した(46)
- ・若い日本人と会話できるように自由会話でなく、毎回テーマを決めて教材を作り、会話を展開した(47)
- ・社会人として知っておくべきこと、給与明細書（所得税、住民税、厚生年金等）、ビジネスマナー、入社式での注意事項、ことわざを説明した(50)
- ・留学生のニーズに沿って、押付にならないように心掛けている(50)
- ・留学生は友達との会話が半分ぐらいしか理解出来ない。ヒアリングの難しさに気付いた。日本語の表現若者ことばをチェックしたい。(51)
- ・日本独特の表現を学んでもらうため「天声人語」の音読、読み／アクセントを訂正、意味の説明をやり、日常会話を出来るだけ続けた。留学生からは故郷の話などが出た(55)
- ・面白そうな言葉出来事を教材にして、身近な出来事を話題にした(56)
- ・日本語学校の授業・問題集で十分理解出来ないところを説明、作文を添削、自由討論でN1受験にチャレンジする位に到達した(58)
- ・日本事情について日常会話、ゼミ向け日本語資料の添削、病院でよく使う言葉の勉強をしてN2に合格した(61)
- ・留学生の言葉を引き出す努力を重ねた。母国と日本を対比して会話を展開した。間違い、おかしい表現は何度でも繰り返して直した(47)
- ・「みんなの日本語」のコラム欄の「テーマ」を使った小作文を添削(62)
- ・留学生が受ける試験の模試を自分自身で実体験してみることが指導の出発点になった。(62)
- ・細かい日本語のニュアンスを伝えるため、補助言語やジェスチャー、日本語の例文を多用した(64)
- ・会話が上手に出来るので、お互いの国の習慣や生活、考え方を話し合っている(66)
- ・漢字をすらすら読めたが、ゼミの日本語チェック、文章のまとめ方を一緒に検討した(68)
- ・a.会話力向上のためフリートーカーキング、b.試験問題文の読解力向上のため新聞記事を読み上げて内容と漢字を説明、c.テキストを用いて問題解答の作成力を高めようとした。時間配分は各々20/20/50分である(70)
- ・会話力向上のために新聞の拾い読み、感想を述べ合った。SF短編で共感した(73)
- ・就活向けに記事の説明、留学生の文章を添削。会話にふさわしい言葉の使い方を学んでもらった(74)

チューター意見3 (チューターからの希望、提案) :

- ・敬語を教えたい。敬語は日本文化の1つで、相手の人格を尊重し円滑な人間関係を築くからである。挨拶は友達同士と先生に対して使う表現が異なる。学生時代から身につけるよう勉強してほしい。(3)
 - ・日本で生活するために公共・一般施設の案内用図記号(非常口、お手洗い、警察等)を知っておいて欲しい(8)
 - ・日本人と話すことに慣れることを目標にした(38)
 - ・日本語の勉強と同時に日本人の物の考え方を理解させたい。(43)
 - ・日本人と会話ができるようにする。学校では同国人と会話し、日本人との会話のチャンスが少ないので流暢な日本語を話せない。(44)
 - ・若者ことばにも敏感でありたいと思う。誰と話しても失礼にならない日本語を覚えてほしい(49)。
 - ・日本語学校で使っている教材を購入して、補講を行い、授業で理解出来なかったところを解説した(50)
 - ・社会科学系の論文の日本語チェックと意見交換、エントリーシートと面接の受け方を助言した(57)
 - ・「言葉は心を伝える道具、伝えたいという気持ちを素直に」をモットーに、恥ずかしがらず、間違いを気にせず、大きな声を発することを徹底した(62)
 - ・メール添削で日本人っぽい言葉遣いを教え、N1問題取組、模擬面接を行った(63)
 - ・テレアポや面接をロールプレイ練習した。買物、問診票の書き方を練習した(63)
 - ・教材を読んで留学生に聞いてもらい、話し方とリズム感を体得してもらう。耳を鍛えてもらってから言ったとおりに話してもらう(69)
 - ・フリートーク・日本語テキスト・ロールプレイを用いて読む・書く・話すを織り交ぜて進めている。N1取得者の卒論を添削している(71)
 - ・日本びいきになってほしい。そのため日本語学習だけでなく、仲間との会話、新聞記事で理解出来なかったところを聞いて、言葉の説明に留まらず、行動の背景を説明した(72)
- ・ 投稿者リスト RKK ニュース発行年 : (号数) 投稿者氏名、
2001: (3)加藤一雄、吉澤達雄、2002: (8)日本語 G、2003: (12)小竹敏雄、下村斉明、(13)新谷孝子、
2005: (19)小竹敏雄、(20)下村斉明、2006: (23)吉澤達雄、(24)吉澤達雄、若林尚子、(25)吉澤達雄、
2007: (26)吉澤達雄、岩永教昭、(27)山崎秀夫、2008: (32)下村斉明、2009: (35)岩科咲子、(36)西岡誉富、
(37)松本明美、2010: (38)青池愛子、(39)橋山規子、(40)山崎美代子、(41)高島千恵子、2011: (42)猪瀬章子、
(43)南雲康宏、(44)布津甚大、(45)羽磯素子、2012: (46)山田実、(47)山崎康啓、(48)細井達朗、
(49)古谷清子、2013: (50)河島ゆりか*、マルコ・ユスップ、服部謙治、下村斉明、橋山規子、(51)松井直子、
(53)伊藤麻夕子、2014: (54)下村のり子、(55)小牧和子、(56)前田六生、(57)松井直子、2015: (58)鈴木隆、
(61)原田勝史、2016: (62)坪井弘喜、宮地明男、(63)小林勝彦、小村俊二、(64)笹本文、(65)西浦けい子、
2017: (66)植竹光枝、(67)堀孝子、(68)藤縄裕子、(69)藤井勉、2018: (70)山上正明、(71)島田信広、
(72)西村眞幸、(73)山本公江、2019: (74)小島明子、(75)鈴木市男、畔取孝、村田威雄

*前 RKK 日本語指導法講習会講師
(敬称略)

あとがき

N1以上の日本語支援は如何にあるべきか、アカデミック・ジャパニーズとビジネス日本語との橋渡しはどうするのか、ボランティアの立場から考えてきました。RKK チューターの活動を総括して改めて日本語支援の困難さとともに、支援活動が日本語支援に留まらずに多岐にわたっていることを感じました。社会に巣立った留学生からの感謝の言葉に接するとチューターの努力が報いられていることが判ります。

当然に、チューターの支援活動の中心は日本語教育になります。従来、教育は「教えて従わせる」傾向が強かったのですが、最近は学習者オートノミー（自律性）が注目されています。これは、「自分の学習に関する意志決定を自分で行うための能力」と言われており、留学生の日本語教育にも導入されています⁸⁾。そのアドバイザーに要求されていることは「教えない」、「決めない」、「評価しない」の Do not 3原則です。アドバイザーは、質問、傾聴、励ましによって日本語学習に係る知識獲得を支援しなければなりません。「教えない」原則に照らすと、留学生から依頼された論文のチューターによる日本語添削は問題です。留学生は参考図書等を参照してチューターが指摘した誤りを認め、自らの力で訂正することが日本語の実力向上につながります。支援方法を検討することによって、留学生のためになる支援が一層充実すると期待されます。

チューターによる日本語添削は、指導教官側において留学生の日本語レベルの把握を困難にしている可能性があります。指導教官は留学生を指導、チューターは陰で支援する立場にありますので、両者の間に何らかの交流があっても良いのではないかと思います。

礼に始まり、礼に終わるは日本の文化に通じる言葉ですが、ビジネス社会でも相手に敬意を払うことが重要です。また、日本では察しの文化があり、非言語コミュニケーションが発達していると言われていています。N1取得者に対する日本語支援活動の中にビジネス敬語と非言語コミュニケーション、そして社会常識を加えたら実社会で役立つのではないかと思います。チューターの支援活動によって留学生が堂々と正確なコミュニケーションを行えるようになること、そして日本に新しい風が送り込まれることを期待します。

本稿執筆に当たり、RKK 日本語支援グループ・スタッフ皆さまのご協力を得ました。

RKK 広報委員 村田威雄

⁸⁾ 木下 直子・トンプソン 美恵子・毛利 貴美・尹 智鉉 日本語学習アドバイザーの育成に向けた実践的アプローチの効果の検討 ―自律的な学習者を支える質問力を中心に―
早稲田日本語教育実践研究、第6号(2018)、77-86

ビジネスでよく使われる敬語(*)

1) 伺う：

自分が行くときは「お伺いします」

「それでは、これからお伺いしますがよろしいでしょうか。」

OK なら、「問題ありません。どうぞ受付までいらしてください。」

NO なら、「申し訳ありませんが、今から外出いたします。明日では如何でしょうか。」

「聞いている」の特定形「伺っています」

「納品の件、当部の A が既に伺っております。」

「尋ねる」の意味では

「ご注文の部品の仕様について伺ってもよろしいでしょうか」

2)・・・いただく：

「コピーして頂けますか。」(「コピーをお願いできますか」もよく使われます)

「ドキュメントを見て頂き有難うございます。」

<註>先生に「論文を見て頂けますか。」は OK, 「・・・見てもらえますか」は不可。

「先に、失礼させていただきます。」

「わが社の製品を採用して頂き、有難うございます。」

「一度、弊社の工場にいらして頂けますか」→「お越し頂きまして有難うございます。」

「本日はお時間をとって頂きまして誠に有難うございます。」→「どうぞおかけください。」

3) お(ご)・・・いただく：

「すぐにお求め頂けます。」 「ご試着いただけます。」 「展示室でご覧頂けます。」

「先日、ご依頼頂いた書類を持参いたしました。」

「いつもお買い上げ頂き有難うございます。」

「弊社の新製品をご採用頂きまして有難うございます。」

4)・・・いたす：

「それでは、これで失礼いたします。」

「またの機会がございましたら、その際は宜しく願いいたします。」

「かねてからお知らせしていました〇〇サービスについては、来週から実施いたします。」

「よろしかったら荷物をお持ちいたしましょうか。」

「今回の欠品は、全て当方の手配の遅れによるもので、まことに申し訳ございませんでした。早急に手配いたしましたので、明日午前 10 時までご猶予を頂きたく、くれぐれもお願い申し上げます。」

5)・・・ておる：

「10 時までは会社におります。」

「人集めに苦勞しております。」

「弊社の A はまだ御社におりますか。」

(電話で)「総務の A 様はいらっしゃいますか。」→「はい、おります。」

「・・・おられますか」は使わない。

<註>「先生はまだ教室にいらっしゃいますか。」→「はい、いらっしゃいます。」

6) 名詞+ございます。(丁寧)

「お早うございます。」 「上場お目出度うございます。」

「これはわが社の新製品でございます。お試し下さい。」

* 樋口裕子 留学生に対するビジネス場面を意識した敬語教育の重要性、大阪大谷国文 38 号 (2008), 60 に基づいて著者が作成

会 話 例 (想定問答)

顧客先にて

受付で A: お早うございます。X会社のAと申します。Y部のB様をお願いします。B様からは、すでに電話で9時からの面会の約束を頂いております。(約束の代わりにアポは使わないこと)

応接で A: いつもお世話になっております。ご注文の品物がととのいましたので、持参いたしました。どうぞご確認ください。

B: こちらこそ、お世話になっております。・・・それでは拝見します。・・・

これで結構です。それでは、これで注文の品は完納となりましたので、支払の手続きを取るよう、指示を出しておきます。納期を守って頂いて有難うございました。

A:この度は大量のご発注頂きまして、有難うございました。今後とも宜しく願いいたします。では、これで失礼を致します。

(「今後ともお引き立ての程宜しくお願い致します。」の「お引き立て」は口頭では言わない。レター向け)

オフィスにて

課長: チョット、君、これを一部コピーしておいてくれませんか

A: はい、承知しました。いつまでにお持ちしたらよろしいですか。

課長: 10時までにはほしいのですが。

A: 11時からの定例会議にお持ちになるのですね。

申し訳ないのですが、10時までに計画書をC部長に提出しなければならないのですが、10:30までにして頂けませんか。

課長: 判りました。それではB君に頼みますから、計画書をしっかりまとめてください。

A: 有難うございます。それではここにB君を呼びましょうか。

課長: 有難う。そうしてください。

A: それでは失礼します。

店頭にて (カッコ内は量販店の例)

店員: 何をお探しでいらっしゃいますか。(何をお探しですか)

客: 旅行向けの靴を探しているのですが。

店員: 旅行向けでしたら、あちらのコーナーに展示してございます。

(それでしたら、あちらのコーナーにあります)

こちらでございます。どうぞ

客: どうも有難う。

店員: お客さま、こちらのは如何でございますか。(こちらのは如何ですか)

客: こんなに沢山あったら迷ってしまいますね。

店員: お客さまには、この二足が宜しいかと思いますが、どちらになさいますか。(どちらにしますか)

客: それでは、こちらを試してみたいのですが。

店員: かしこまりました。どうぞ、こちらにおかけになって、お試ください。靴べらをどうぞお使いください。(こちらにかけて、お試ください。)

客: 有難う。・・・それではこれにします。値引きは出来ないの。

店員: 今週はキャンペーン中なので、10%値引きさせていただきます。

お買い上げ頂きまして有難うございました。

またのお越しをお待ちしております。

<電話例> 「こちらはX会社でございます。どなた様でしょうか。どのようなご用件でしょうか。誰をお呼びいたしましょうか」「Aはあいにくと外出中ですが、後ほどAからお電話するよういたしますか」

・・・「お電話有難うございました。ごめんくださいませ。」 相手が切ってから受話器をおくこと。

資料 2

非言語コミュニケーション

非言語コミュニケーションが最近重視されています。欧米ではボディ・ランゲージ、日本では場の雰囲気を用いたコンテキスト依存型のコミュニケーションが多用されています^t。非言語コミュニケーションは言語コミュニケーションに比べて、正直、非可逆的であり、言語コミュニケーションを強調する働きがあると言われています^u。場の雰囲気、状況等を読みながら非言語コミュニケーションを積極的に活用することは、ビジネスを成功させる上で非常に重要です。

以下には、コンテキスト依存コミュニケーションと見なされる例を挙げてみました。

- ・ どうも・・・(同時に、軽く頭を下げる) 「有難う」を意味します。
- ・ どうも・・・(同時に、軽く会釈する) 状況によって「お世話になりました、こんにちは、さようなら」を意味します。
- ・ どうも・・・(同時に、目を伏せる) 「すみませんでした」と詫げる気持ちを表すことがあります。
- ・ どうぞ(おかけ下さい、ご覧下さい、お受け取り下さい等)
状況に応じて身振り手振りで合図するだけで()内は言わずに済みます。日本では「場の空気を読む」ことが重視され、いちいち言語化することは省略されます。(省略する文化^v)
- ・ 結構です。→ 何か勧めたとき時には「いらない」を意味し、手でさえぎる合図をしながら言います。
- ・ 結構ですね。→ 「良いですね」を意味します。
- ・ これで結構です。→ 確認を求めた場合には「OK」を意味します。
- ・ いいです(同時に、相手が苦笑して手を振る)。→ 何か勧めた時は「いらない、NO」を意味します。「結構です」よりインフォーマルに使われます。
- ・ いいで すね。(同時に、相手が笑顔でこちらを見る) → 何か評価を求めた場合には「Good」を意味します。
- ・ いいです ね。(同時に、相手がこちらと目を合わせる) → 念を押すときに言います。
- ・ 考えておきます(同時に、相手が書面をよく見ない、身を引く) → 多くの場合は「NO」を意味します。^{えんきょく}婉曲表現です。
- ・ 考えておきます(同時に相手が書面を見て、身を乗り出す) → 相手は興味を示したと見なされます。
- ・ 慎重にした方が良い。→ 多くの場合は「止めなさい」を意味します。日本では NO を嫌い婉曲的に表現する文化があります。相手に傷つけることを恐れて柔らかい表現を使います。

^t 宮本百合 察するコミュニケーションと表すコミュニケーション こころの未来 第10号(2013) 57

^u 相京 美樹子 言語によるコミュニケーションと非言語コミュニケーションの比較
清泉女子大学フォーラム 12号(H29, 2017) 6

^v 林伸一 「省略する文化」と「明示する文化」：日本事情論としての考察 山口大学文学会誌、64
(2014-2), 123

- ・日本人社員は上役、先輩に遠慮して意見しない。

沈黙は金、お上への従順と遠慮などは日本の文化でした。提案制度があれば、その時に意見を出せばよいでしょう。なお、直属の上司を飛び越しての意見申し立ては禁物です。

- ・評価に値しない物または人をほめる。／相手は断る気持ちなのに、「考えておきます」と思わせぶりなことを言う。／ホストは客に早く帰ってほしいのに、「もっとゆっくりしていらっしゃい」と言う。

これらは話者の相手を気遣った表現です。偽りを言っているようにも取られがちですが、周辺の状況、話者の気持ちを察した言い回しです。「本音と建前」を使い分けるのは日本の文化とされています。

- ・集団の中で異なる意見を言って、場が白ける、白い目で見られ、無言の圧力を感じる。

これは集団志向という日本文化によるものと解され、集団になじまない意見は排除されがちです。会議の前に事前打ち合わせ（根回し）で意見調節が行われることがあります。この情報をつかめれば、こ会議での場の空気を予測できるでしょう。

- ・集団で作業しているとき、1人だけ抜け出せない雰囲気を感じる。

集団で作業中に忙しくしている最中に、個人的な理由で集団から離脱するのは非常識と受け取られます。契約で勤務時間が定められている場合を除き、管理者に事情を良く説明し、皆に納得してもらう必要があります。

- ・主語が明確でなく、「かも知れない」、「とか」、「など」を使う。

会議の出席者は場の雰囲気を気にして、相手の顔色を見ながら曖昧な発言をしがちです。自己開示をしない傾向があります。周囲を気遣う、意志決定が遅いのは集団での和が重視されるからです。日頃から議事だけでなく、その他の状況を把握しておくことが役に立つと思われます。このような「明示しない文化」はグローバル化に伴って欧米型の個を重視した「明示する文化」に変わりつつあります⁽⁴⁾。