

待遇コミュニケーション教育におけるロールプレイについての一考察 —「口頭表現6B」での実践から—

福島恵美子・吉川香緒子

【キーワード】待遇コミュニケーション教育・場面・表現行為・理解行為・意図

0. はじめに

「口頭表現6B」クラスの基本方針は「待遇コミュニケーション教育」¹の観点から立てられている。「待遇コミュニケーション教育」とは、学習者の「待遇コミュニケーション」能力を養い、高めることである。そしてその能力とは、うまくコミュニケーションを進めていくために「コミュニケーション主体」²として、状況や「場面」（「人間関係」と「場」）³を考慮し、「相手」とお互いの「意図」⁴を確かめながら、適切な「表現行為」「理解行為」⁵ができることだと考えられる。この考えに基づき、実践では、学習者の「待遇コミュニケーション」能力を養い、高めるための授業を行うことを目指した。

授業は基本的に「導入(意識化)ー基本練習ー応用・発展練習(実践)ーまとめ(定着)」という流れで行い、応用・発展練習にはロールプレイを採り入れた。本考察は応用・発展練習でのロールプレイに焦点をあて、実践での試みから、「待遇コミュニケーション教育/学習」における、効果的なロールプレイの実施方法を検討、提案するものである。

1. 授業の進め方

まず初めに、授業の中でのロールプレイの位置付けを確認するため、実際の授業の流れに沿って、それぞれの活動を簡単に述べる。

1.1 導入と基本練習

導入では、「学習項目に関心を持たせ、意識化を図ること」及び「どのような表現を獲得しているか確認すること」を目的として、学習者の内省を行った。例えば、学習項目が「依頼表現」の場合には、「依頼をした」「依頼に応じた」「断った」などの経験を学習者から引き出した。また、基本練習では「人間関係」と「場」を考慮した表現ができるよう

¹ 「待遇コミュニケーション教育」の基本的な規定は蒲谷（2003）参照。

^{2,3,4,5} 「コミュニケーション主体」、「場面」（「人間関係」と「場」）、「意図」、「表現行為」「理解行為」の規定は蒲谷・川口・坂本（1998）参照。

に、色々な表現形式を提示して口頭での練習を行った。表現例はチャートなどを利用して提示し、「相手」レベルと「場」レベル⁶によって異なる表現の習得を目的とした。

1.2 応用・発展練習

応用・発展練習にはロールプレイを採り入れたが、それは状況や「場面」を認識・判断し、適切な「表現行為」「理解行為」ができるようにするためには、状況や「場面」を与えた上での練習が必要であり、それにはロールプレイが有効だと考えたからである。ここでは、様々な場面設定でロールプレイを行うことで、基本練習で学習した表現を実際の中で適切に使用できるようになることを目指した。

2. 「口頭表現 6 B」におけるロールプレイの実践

本章では考察の対象である、応用・発展練習としてのロールプレイについて、「実施の流れ」「留意点」「実践の具体例」という順に実践内容を見ていく。

2.1 ロールプレイ実施の流れ

基本練習の後、スクリプトを用い（資料1参照）、学習した表現を空欄に記入しながら、会話を完成させる作業を行った。ここでは、他にどのような表現が考えられるか、似た表現の相違点はどこにあるのか、などを検討する他、表記もチェックした。その後、完成したスクリプトでの会話練習を試みた。この練習の目的はスクリプトの内容を丸暗記することではなく、学習した表現が会話の中でどのように使用されるのかを確認し、正確に発話できるようにすることにある。また「相手」レベルの変化に伴う表現の変化を相対的に捉えることを最重視し、「相手」レベルの異なるものを2、3パターン用意するようにした。これは、ほぼ完成されたシナリオを用いた会話練習であり、学習者には展開を工夫する自由はない。

次にロールプレイに入る。学習者は与えられたロールカード（資料2参照）を読み、自ら展開を考え、会話を作り上げていく。周りで聞いている他の学習者達も、ただ聞いているのではなく、「自分だったらどのような表現をするだろうか」ということを考えながら聞き、観察することが要求される。実施後は、その日の学習項目である表現を適切に使用できたか、学習者は自分が言いたいことを表現できたか、などを全員で振り返った。振り返りについては、発音や細かい文法事項より、「待遇コミュニケーション教育」の観点から全体の展開を重視した。その後、再度同じロールプレイを実施して、必要な修正が行われたか、振り返った内容に学習者が納得したか、などを確認した。これが確認できて初めて一つのロールプレイが終了したことになる。

⁶ 「相手」レベル、「場」レベルの規定は蒲谷・川口・坂本(1998)参照

次節では、この一連の活動を行うにあたり、どのような点に留意する必要があるのか、実践を通じ、留意した点、気づいた点を整理してみたい。

2.2 実施前の留意点

2.2.1 ラポールの形成

学習者の多くが、教師⁷や他の学習者の前でロールプレイをするのは「緊張して恥ずかしい」という気持ちを多少なりとも抱えているようである。従って、練習なのだから、間違えるのも当然であり、恥ずかしいことではない、というムードを作る必要がある。そのため、特に学期序盤は、グループが変わるごとに自己紹介や他己紹介を行い、そこから多少雑談に広げたり、個々の関心を引き出したりしながら、ラポールの形成を目指した。

2.2.2 学習者に応じた指示と目的意識

会話の展開は極力学習者に任せた方がよいと考えるが、学習者がただ好きなように話せばよいというわけではない。個々の学習者の習得度や能力に応じて、難易度の異なるロールプレイを用意したり、学習者によっては事前に細かい指示を与えたりすることも必要であろう。最も重要なことは、今から実施する練習が何を日指しているのか、何が表現できればいいのかを、学習者と教師がともに意識することではないだろうか。その意味でも、課されたロールプレイをよく分からないまま処理するという事態を避けるため、実施前に学習者の疑問点を解消するべく準備時間を取るようにした。

2.3 実施中の留意点

2.3.1 場面設定と「ロール」

ロールプレイを実施するにあたり、最も重要で難しいことは場面設定である。基本的には、学習者が日常遭遇する可能性のある状況を設定し、それが現実となった時に、学習者が「場面」を意識して、言いたいことが言えるようになればいいと考える。そのためには、学習者に本人と異なる役割を演じさせるのではなく、状況や「相手」は様々に設定しても、学習者は本人のままであることが望ましい。従って、学生と教師、学生とアルバイト先の上司というようなロールプレイの場合は、教師や上司の役を学習者に課すことはせず、教師が務めた。教師が相手をすることで、学習者の発話に不足している部分があっても、質問しながら何が足りないのか気づかせることができる。また、完璧に言わなければならない、というプレッシャーから学習者を解放する意味でも、教師がロールプレイに参加する意義は大きいと思われるが、学習者の発話機会

⁷ 実践クラスで実習を行った大学院生を指す。

を増やすこととの兼ね合いが難しいところでもある。

2.3.2 展開の重視

「一緒に映画に行きませんか」「いいですね、行きましょう」というのは、誘いの場面で使用される表現の一つではあるが、これが「誘い」のコミュニケーションの全てではない。「一緒に映画に行きませんか」と言うまでにどのような展開があるのか、誘いに応じてもらった場合はどのように謝意を表すのか、反対に断られた場合はどのように応じるのか、というような前後の展開を考え、表現することが非常に重要である。

同時に、自分が言いたいことだけを言うのではなく、相手の様子をよく見て、相手の話すことをよく聞き、それに対して自分が反応するという繰り返しによって、コミュニケーションが展開していくことを練習の中で強く意識させたい。従って、ロールプレイの途中で気になる表現があったり、学習者が立ち往生するようなことがあったりしても、一通り終わるまでは教師の側は口を挟まないようにした。

2.3.3 動きの効用

学習者の緊張を和らげるためにも、常に着席したままロールプレイを行うより、時には立って実施してみるのもよい。そうすることでロールカードに目をやる回数が減り、自然にジェスチャーが出たりする。実際に携帯電話や辞書などを小道具として用いることで、より実際のコミュニケーションに近づき、同時に適切な待遇行動を学んでいくことも可能である。

2.4 実施後の留意点

2.4.1 振り返り

ロールプレイ終了後は最初に、ロールプレイを行った学習者本人にコメントを求めるようにした。「緊張して覚えていない」と言うこともあったが、だんだん「〇〇と言ってしまったが、良くなかったと思う」とか「言いたいことはあったのに、表現が出てこなかった」など、自分を分析するコメントが聞けるようになった。本人が気になったことはその場で解決するようにし、本人の「表現意図」を実現するためには、どのような表現が考えられるかを全員で検討した。個々の学習者にとって、必要な表現は異なっていて当然であり、それぞれが様々な表現の中から、自分に必要な表現を習得し、必要な場面で選択できるようになればよいと考える。

その後、どこが良かったか、さらに改善するためにはどうしたらよいか、などを他の学習者からコメントしてもらった。これも当初は、一言「うまかった」というような感想に終始しがちであったが、学習者同士の親しさが増すに連れ、「〇〇と言ったのが、理由がよく分かって良かった」とか「この場合、△△と言った方がいいと思う」

など具体的な指摘が聞かれた。そして最後に、教師が感想を述べたり、気になった点を指摘したりした。教師のコメントを最後にしたのは、教師の言ったことが唯一絶対の「正解」と捉えられる恐れがあるからである。

2.4.2 納得から定着へ

ロールプレイを行った学習者が、他の学習者や教師のコメントに納得したら、再度同じロールプレイを行った。理解も納得もしていないのに、命ぜられるまま繰り返しても苦痛にこそなれ、表現の定着は望めない。多少時間はかかるが、ここで学習者が本当に納得するかどうか、学んだ表現を後々自分のものにできるか否かを左右すると思われる。従って、2回目でも修正できなかった点や、新たに浮上した問題点がある場合には、さらに繰り返す必要がある。

2.5 ロールプレイ実施の具体例

実際の授業において、上述した点に留意しながら、どのようにロールプレイを行ったか、ここでは「許可求め・許可与え」の回を例に、具体的に見ていくことにする。

<資料1>は、実際に使用したスクリプトの抜粋である。ここで「～てもいいですか」「～させていただいてもよろしいでしょうか」など、表現を確認すると同時に、許可求めを行う際にも事情説明が必要であることなどを確認した。

<資料1>スクリプト

<p>1. あなたは具合が悪いので、早退したいと思っています。 授業が始まる前に、先生に帰ってもいいか聞いてみましょう。 あなた「先生、すみません、_____。」 先生「はい、どうしました？」 あなた「実は朝から頭が痛くて・・・。」 先生「あら、風邪？ 大丈夫ですか？」 あなた「はい・・・。申し訳ありませんが、_____。 (ほかの言い方)→ _____。 → _____。 病院に行こうかと思って・・・。」 先生「それがいいですね。_____。お大事にね。」 あなた「ありがとうございます。失礼します」</p>
--

<資料2>は、学習者に渡したロールカードである。相手がアルバイト先の店長(相手レベル: +1)であることから、店長役は教師が務めた。実施前に、学習者に確認したいことはあるかと尋ねたところ、「交替する相手は店長が決めるのか」と聞いたの

で、自分で決めていい旨、回答した。

<資料2>のロールカードを渡された学習者と、教師が実際に行ったロールプレイを文字化したものの一部が<資料3>である。

<資料2>ロールカード

- ◇相手：アルバイト先（ファミリーレストラン）の店長^{てんちやう}
◇状況：アルバイトが終わったところ
◇課題：あなたは毎週土曜日の午後、アルバイトをしています。来週の週末、
国から友達^{ともだち}が来ることになったので、アルバイトをほかの人と交替^{こうがい}したいと思っています。いいかどうか、店長に聞いてください。

<資料3> S=学習者 T=教師

- S1 店長。
T2 はい。
S3 すみません。今ちよっといいですか。
T4 あ、いいですよ。
S5 あの元々は、今週の週末は、あの私人^{しじん}る時間ですけど、5年ぶりの、向こうから5年ぶりの友達^{ともだち}が今週の週末^{しゅうまつ}来ることになって、休みは取っていただけませんか。
T6 あー、土曜日、土曜日でしょ。
S7 はい。
T8 土曜日、お客さんが一番多いのよねー。
S9 ちょうどあの王さんは空いていますから、交替していいですか。
T10 あーそう。でも王さん、土曜日はなんかほかの事してるって
S11 あ、この前相談しました。大丈夫です。
T12 あ、ほんとに？王さんでも、いつも暇な時しかないからね、大丈夫かな、土曜日の仕事、できるかなあ。
S13 あー、一応…できるかなと思います。
T14 あーそう。じゃー…
(後略)

ロールプレイ実施後、本人からのコメントはなかったが、他の学習者からは「よく頑張った」という声が相次いだ。一人の学習者からS13の下線部について『『できると思う』と言ってしまうのは少し失礼ではないか』というコメントがあった。また、S5下線部については、学習者から指摘がなかったため、教師から『休みは取っていただけませんか』って言うだけでいいよ…』と言うと、それぞれが「取ってもよろしいでしょうか」「取らせていただけませんか」などを挙げてくれた。これらを踏まえ、2回目に実施した際、学習者は該当箇所を次のように訂正した。

1回目

2回目

- 「一応…できるかなと思います。」 → 「まだ1週間あるから、私が教えます。」
「休みは取っていただけませんか。」 → 「休み、取ってもよろしいですか。」

また、2回目終了後は「緊張したが、なんとか言えた」と安心した様子であり、『はいはい』と言ってしまったが、良くないと聞いたことがある」と反省も忘れなかった。

2.6 反省

ロールプレイは、教室の中で学習者が主体的に関わる活動として取り入れられることが多いが、やり方によっては、教師が命ずるままに学習者が「やらされる」「言わされる」状態に陥りかねない。学習者が本当に言いたいことを自分の言葉で表現できるようになるための練習であるはずが、果たしてそうになっていたか不安と疑問が残る。

また、相当考えて場面設定したつもりでも、学習者には実感できない設定になってしまったこともあった。教師が相手をした場合、教師も会話の展開に気を取られ、学習者の発話のチェックが疎かになってしまうこともあった。ロールプレイの後には、発音や文法の間違いなどはあまり指摘しなかったが、学習者からは細かい指摘を望む声もあり、どこまでどのように指摘、修正すればよいのか、など反省と課題は尽きない。

3. 「ロールプレイの構造化」の提案

2で述べたようなロールプレイを毎回実施し、反省と検討を繰り返した結果、「学習者の内省→モデル会話提示→第1段階のロールプレイ(会話の展開を指示したもの)→第2段階のロールプレイ(学習者の判断で会話を展開するもの)→振り返り→再ロールプレイ」という順番で行うことが、「待遇コミュニケーション教育」として効果があるのではないかという考えに至った。ロールプレイに段階を設ける、つまり、ロールプレイを構造化するということである。この実践案に沿って、本章では「待遇コミュニケーション教育/学習」の一つの方法としてのロールプレイを考察していく。

3.1 実施前についての提案

3.1.1 学習者の内省

応用・発展練習では、基本練習で学んだ表現をできるだけ現実に近い「場面」で自然な談話単位で使用できるようにすることが目的である。しかし、基本練習からすぐロールプレイに移行すると、表現形式に意識が行き、自分の「意図」を伝えるという「気持ち」の視点が薄れてしまう。そのようなことを避けるためにも、ロールプレイ実施前に学習者の内省を促す必要があるだろう。内省に時間をかけることで、基本練習から気持ちを切り替え、ロールプレイに集中できるようになるはずである。

内省のもう一つの重要な目的は、学習者自身の様々な経験から、コミュニケーションに成功した理由、失敗した理由を引き出し、「気持ち」(配慮すること)に話を広げ意識化させることである。今回の実践では導入の段階で内省を行ったが、学習者から活発な経験談が出ないことが時々あった。やはり、授業が始まって間もない段階では

急に思い出せないことも多く、学習項目への関心度が低い段階では内省の目的も明確には理解できないであろう。導入—基本練習という流れの中で、学習者の経験が徐々に蘇ること、また基本練習では表現形式を重視していることを考えると、ロールプレイの実施直前に内省を行うことが有効であると考えられる。

3.1.2 モデル会話の提示

実践では機材の問題などがあり、主教材⁸の中の会話文をモデル会話として提示したが、視聴覚教材ではなかったため、学習者には状況や「場面」をイメージすることが難しかったようだ。ロールプレイ実施前にビデオを見せたり教師が演じたりして、モデル会話を提示することで、学習した表現が実際にはどのように使用されているかを確認できると思われる。同時に会話を展開する上での参考にもなり、ロールプレイを実施する時に、より自然でスムーズな展開が期待できるのではないだろうか。

3.2 実施についての提案

3.2.1 ロールプレイの構造化

事前の指示については「詳細に指示を与える」か、「学習者が自ら状況を判断して会話を展開することを期待し、詳細な指示は与えない」か、ロールプレイの意義と目的を鑑み、いくつかの方法を検討しながら試みた。

その結果、学習者が状況や「場面」に配慮しながら、自分自身の「意図」を実現できるコミュニケーション能力を身につけるためには、段階を追った指導が必要なのではないかという考えに至った。つまり、第1段階として「指示を与えたロールプレイ」を実施し、第2段階として「詳細な指示は与えず、学習者自身で判断して、会話を展開するロールプレイ」を実施するということである。「指示を詳細に与えたロールプレイは、コントロールされたものであり、不自然で現実的ではない」という意見もあるが、表現形式の習得を目的とした基本練習の後で、具体的な指示を与えないロールプレイを課すと、学習した表現形式を使用することや、会話をとにかく進めることに一生懸命になり、展開の工夫や、相手への配慮が疎かになってしまう。そのためにも第1段階、第2段階とロールプレイを構造化し、それぞれの段階の目的を明確に示して、ロールプレイを実施することが定着に結びつき、結果として、現実と同じような「場面」に遭遇した時に適切な対応ができるようになると思われる。

3.2.2 第1段階のロールプレイ

2で述べたように、今回の実践では基本練習の後、最初にスクリプトを用いて会話

⁸ 「日本語問題集 2004—口頭表現(6)」。授業内、宿題等で適宜活用した。

を完成させる作業を行い、その後、会話練習を試みた。実践では、この活動を基本練習とロールプレイを単に繋ぐものと考えていたが、振り返りを通じて、この活動を第1段階のロールプレイと認識して指導する重要性を感じている。

この段階では、会話の型を習得させることを目的とし、具体的な指示を与え、学習者にも演じるということを割り切らせる。このロールプレイでは学習者の「意図」が表現できない場合もありうるが、ここで会話展開の型や表現を正確に学ぶことで、次の段階で自分の状況判断による会話のコントロールが可能になると思われる。

3.2.3 第2段階のロールプレイ

第2段階では、できるだけ現実に近い状況や「場面」で、自然な「表現行為」「理解行為」ができるようにすることが目的である。そのために日常のコミュニケーション同様、学習者が自分自身で状況や「場面」を認識・判断し、「相手」の反応を見ながら会話を展開するように、詳細な指示を与えることなくロールプレイを実施する。例えば「依頼表現」の場合、第1段階のロールプレイであれば、依頼に「応じる」か「断る」かを指示するが、第2段階では、その判断も学習者に任せるということである。

このような2種類のロールプレイを重ねて実施することで、上述したように現実の「場面」で適切に対応できるコミュニケーション能力を養うことができると考える。

3.3 実施後についての提案

3.3.1 振り返りのポイント

ロールプレイ実施後は、今回の実践でも行ったように教師、学習者、他の学習者で振り返りを行う必要がある。しかし、今回は注目すべきポイントを明確に提示していなかったため、どこをどのように観察すればよいのか戸惑う学習者もいた。従って、段階ごとに明確なコメント内容を提示することによって、集中して観察できるのではないと思われる。具体的には下記のような点に絞って振り返りを行うことで、学習者から適切なコメントが引き出せるものと期待する。

- ①第1段階の振り返り：表現形式の正確さに重点を置いてコメントし、文法や発音・イントネーションについても、修正する。
- ②第2段階の振り返り：コミュニケーションの仕方に重点を置き、「相手」に不快感を与えないような配慮のある表現行為ができたか、「相手」に応じてもらえるような内容の工夫ができたか、相手の反応を見ながら会話展開ができたか、などを主な観察点とする。文法や語彙、発音などについては細かい訂正はせず、コミュニケーションに支障があるかどうか、または気になるかどうかというレベルで修正する。

3.3.2 振り返りの意義

上述したような内容で振り返りを行うが、「コミュニケーション主体」の「表現意図」「理解意図」にずれが生じた場合、双方に確認して原因を明らかにすることが必要であろう。また、違和感・不快感を抱いた場合の原因も追求する必要がある。このように「気持ち」を確認しながら、コミュニケーションの成功、不成功の原因を一つずつ明らかにしていくことが、「待遇コミュニケーション教育」の第一歩であろうと考える。その意味でも、可能ならロールプレイを録画し、実施直後にビデオを見ながら、学習者の「表現意図」「理解意図」を確認することが最も効果的なのではないだろうか。

振り返りの後のロールプレイでは、具体例で見たように指摘された問題点が改善されることが多い。従って、学習者の自己修正のためにも振り返りの後、少なくとも1回は同じロールプレイを行うことが必要であると思われる。

4. おわりに

今回の実践研究を通じて実感したことは、コミュニケーション能力を養い、高めるための教育でも、表現形式の練習から始め、学習者の習得状況を見ながら、段階を追った活動を進めると効果的だということである。そして、段階を追った活動の有効性に気づいたことから、実践の時は基本練習とロールプレイを単に繋ぐ活動と考えていた会話スクリプトを用いての活動が、実は第1段階のロールプレイとして重要な意味を持っていたことに気づいた。当時は活動の意味を明確に意識しないまま授業に臨んでしまっていたが、より効果的な指導法を模索する中で、実践で行ってきた活動に重要な意味付けができたことは、教育実習としても非常に大きな意義があった。学習者が練習目的を明確に把握するためには、まず教師の方が練習目的を明確に認識して学習者を導く必要があるが、今後ロールプレイを実施する時は、ロールプレイの第1段階、第2段階とそれぞれを明確に意識することで、充実した活動が行えると考えます。

同時に、学習者と共にロールプレイに参加し、また学習者同士のロールプレイを観察することで、一段と「待遇コミュニケーション」に対する意識と理解が深まったことも大きな成果である。今後も今回の問題点・反省点を生かして、様々な実践を繰り返して、「待遇コミュニケーション教育／学習」の具体的な方法を探求していきたい。

【参考文献】

- 蒲谷宏・川口義一・坂本恵（1998）『敬語表現』大修館書店
- 蒲谷宏・待遇表現研究室（2003）「「待遇コミュニケーション」とは何か」『早稲田大学日本語教育研究』第2号 早稲田大学大学院日本語教育研究科
- 蒲谷宏（2003）「「待遇コミュニケーション教育」の構想」『講座日本語教育』第39分冊 早稲田大学日本語研究教育センター
- （フクシマ エミコ 修士課程1年・ヨシカワ カオコ 修士課程1年）