

コミュニケーションの「丁寧さ」「ほめる」という はたらきかけ 解説書

著者	国立国語研究所
ページ	1-44
発行年	2003-03
シリーズ	「ことばビデオ」シリーズ 豊かな言語生活をめざして ; 2
URL	http://id.nii.ac.jp/1328/00002860/

国立国語研究所「ことばビデオ」シリーズ
〈豊かな言語生活をめざして〉 2 解説書

コミュニケーションの「丁寧さ」
「ほめる」というはたらきかけ

国立国語研究所

1875

1876

1877

はじめに

国立国語研究所では、平成 13 年度から、「ことばビデオ」シリーズ〈豊かな言語生活をめざして〉を制作しています。これは、文化庁が昭和 55 年度から制作してきたビデオテープ・シリーズ「美しく豊かな言葉をめざして」を引継ぐものです。今後、このシリーズでは、国立国語研究所で行っている日本語や言語生活に関する調査研究の成果を生かしながら、音声や映像といった視聴覚素材の特徴を利用して、言葉に関する問題の提示や解説を行い、言葉をめぐる様々なことがらについて考えたり話し合ったりするきっかけを提供していきたいと考えています。

平成 14 年度は、「コミュニケーションの『丁寧さ』／『ほめる』というはたらきかけ」というタイトルで、コミュニケーションにおける「丁寧さ」の様々な側面や、「ほめる」をはじめとした相手への肯定的で前向きなコミュニケーションについて描いています。この解説書は、ビデオを一層効果的に利用していただくために、制作意図を明らかにし、利用の際のポイントなどについて述べたものです。

このビデオ・シリーズが、国語科や「総合的な学習の時間」などの教材として、あるいは大学等のコミュニケーション関係の授業や各種生涯学習の場などにおいて広く利用されることを期待いたします。

平成 15 年 3 月

独立行政法人 国立国語研究所長
甲斐 睦朗

目次

＜このビデオの目的＞.....	1
＜内容＞.....	4
＜ユニットごとのねらい＞.....	4
＜シナリオ＞.....	8
＜話し合いのために＞.....	41
＜制作体制＞.....	44



＜このビデオの目的＞

このビデオは、平成13年度に作成された「相手を理解する 一言葉の背景を見つめると…」で扱われた5つのテーマの中から、丁寧な言葉の使い方、及び相手をほめる行動という2つのテーマを取り上げたものです。言葉の形式だけにとどまらない「丁寧さ」とはどのようなものか、相手の良い面について肯定的に何かを述べるというのはどのような行動なのかなど、それぞれのテーマについて、より柔軟な、広い視点に立って考えてみることを目的としています。

なお、平成13年度の「相手を理解する 一言葉の背景を見つめると…」では、＜「すみません」の意味・機能＞＜方言＞＜丁寧な言葉＞＜「ほめる」という言語行動＞＜あいまいな表現＞という5つのテーマを扱いました。今年度から3年間にわたり、それぞれのテーマを掘り下げた作品を予定しています。

コミュニケーションの「丁寧さ」

コミュニケーションとは、単なる言葉のやりとりではなく、人と人との接触です。ですから、そこでの丁寧さを考える上では、言葉づかいだけでなく、どのように相手に接するかということも重要になります。

相手に丁寧に話す場合、私たちはどのような点に気をつけているのでしょうか。また、相手のことを丁寧だと感じる場合、どのようなことからそれを感じとっているのでしょうか。

丁寧さとしてまず頭に浮かぶのは、やはり言葉づかいのことでしょう。ただし、とにかく敬語を使えばいいというわけでもありません。相手や場面に応じて、適切な言葉づかいを心がけることも必要です。

言葉の丁寧さとはまた別に、どのように情報を伝えたり、頼

みごとをしたりするかという、ものの言い方や態度の問題もあります。言葉の形だけ丁寧でも、態度が横柄だったりぞんざいだったりすれば、^{いんげん}慥無礼になります。それから、話の進め方によっても印象は変わってきます。どのような感情をこめて、どのような姿勢でものを言うかは、場合によって異なるでしょうが、できるだけ相手に気持ちよく受け取ってもらえるように、またわかりやすく伝えられるように言葉を発することは、丁寧なコミュニケーションを行う上でとても重要です。

コミュニケーションの状況や媒体によっても、心配りの仕方に様々な違いが出てきます。たとえば、電話のように相手と顔を合わせない場合には、声や音など耳から入る情報だけを頼りに、話す側も受ける側も対面状況とはまた別の心配りをしています。一人でなく、不特定多数の人を相手に話したり書いたりする場合には、より一般的に受け入れられるようなコミュニケーションの仕方を工夫することになるでしょう。

さらには、「丁寧さ」とは自分から何かを言うときだけのものではありません。コミュニケーションは、お互いのやりとりです。話すと同時に、相手の言うことを聞くことも大切です。関心や共感をもって自分の話に耳を傾けてくれる相手には、「丁寧に接してもらった」と感じる人が多いものです。

このように、コミュニケーションにおける丁寧さは、いろいろな側面に見出すことができます。「丁寧さ」を「礼儀正しさ」のように狭い意味で考えるのではなく、相手への想像力や思いやりを根ざした行動、わかりやすく気持ちの良いやりとりを目指す姿勢ととらえて、自分やまわりの人のコミュニケーションを見直してみることを、このビデオで提案したいと考えています。

「ほめる」というはたらきかけ

・相手をほめるということは、毎日の生活の中で折にふれ行わ

れることです。先生ががんばっている生徒をほめる、職場で同僚のネクタイをほめる、お母さんの手料理をほめるなど、「ほめる」の事例はいろいろと考えられます。

従来、日本人はほめられたときには、「いえ、まだまだ私なんか…」といったように、反射的に打ち消したり、謙遜したりすることが多いと言われてきました。しかし、このごろは、特に親しい人の間では、新しい服をほめられて「ありがとう。私もこれ、気に入ってるの」とこたえるなど、ほめ言葉を素直に受け入れることも多くなっているようです。

「ほめる」ということの基本的な意味は、相手の良い点を認めて、賞賛の気持ちを述べることだと考えられます。その限りでは、人をほめるのは好意的なコミュニケーションであって、だれがだれに対して何をほめても問題はないということになります。しかし、たとえば、先生が生徒をほめる、上司が部下をほめるといったときには、上の者が下の者を評価する意味合いも含まれてきます。そこでは、ほめる側の人かほめられる側の人よりも立場や能力の点で上にあるという含みが出てくるので、場合によっては、ほめたことで偉そうな印象を与えてしまうなど、難しい面がないわけではありません。また、ほめることで相手にとりいったり、何かをさせようとしたりするような場合には、心からの賞賛というよりも、「お世辞」「おだて」に近くなってしまうでしょう。

このように様々な意味合いはあり得ますが、このビデオでは、「ほめる」の肯定的な面に注目して、相手の良い点を口に出すことでコミュニケーションが円滑に進んだり、お互いの気持ちがよくなるという例を描きました。また、明らかなほめ言葉の形をとらなくても、相手の良さを認めている、相手がしてくれたことで助かった、ありがたかったという気持ちを素直に述べることで、相手はほめられたと同じように感じるものです。そ

れは、感謝の言葉であったり、ねぎらいや励ましであったり、時には素朴な感想であったりと、様々な姿で日常の言語生活の中にあられています。そういった例も見てみることで、「ほめる」というはたらきかけについて、別の角度から考え直すこともできるのではないのでしょうか。

「ほめる」という行動をはじめとして、相手を前向きな気持ちにさせるようなコミュニケーションの仕方について、考えていただくきっかけとなれば幸いです。

<内容>

このビデオは、「コミュニケーションの『丁寧さ』と『ほめる』というはたらきかけ」の二部構成になっています。テーマごとに、全体を通して一つのストーリーが進んでいくという形ではなく、テーマをめぐって様々な状況や人物を描いた寸劇や短い解説の入った、いわば「素材集」の形になっています。これらは、通して視聴することで、それぞれのテーマを複数の角度から眺めることもできます。また、個々の寸劇などを単独で使い、特定の観点からの学習や話し合いのヒントにすることもできるようになっています。

<ユニットごとのねらい>

コミュニケーションの「丁寧さ」

第1話 どんなときに丁寧な言葉を使いますか？

ナビゲーターが街を行く人々にマイクを向けて、「あなたは、どんなときに丁寧な言葉を使いますか？」「どんな言い方をされたときに『丁寧だ』と感じますか？」という質問をします。様々

な答えをもとに「丁寧さ」について考えていくための導入部となっています。

第2話 同じ相手でも言葉づかいが変わるとき

一般に、目上の人には丁寧な言葉を使い、年下や親しい人にはくだけた言葉を使うといった傾向はあるでしょう。しかしその一方で、同じ相手だからいつも同じ言葉づかいをするとは限りません。同じ人に対しても話し方が変わる例として、久しぶりに会った友人に対する社会人の言葉と中学時代の言葉のギャップ(寸劇1)、休憩時間と会議という場面による違い(寸劇2)、ほかの人が同席することでの違い(寸劇3)を描いています。

第3話 同じことでも言い方しだい

同じ内容のはたらきかけでも、言い方は人によって異なりますし、同じ人でも気分や状況によって違ってくるものです。ここでは、マンションの入り口が自転車などでふさがれていることを管理人にうたえる場合を例に、頼みごとの言い方によって印象がきつくなったり、やわらかくなったり、あるいは共感を示す感じになったりする様子を見ていきます。

第4話 わかりやすさも丁寧さ

言葉づかい以外でのコミュニケーションの心配りとしては、できるだけわかりやすく話を伝えるということが考えられます。また、自分にできる範囲でなるべく有益な情報を提供しようとする熱意や誠実さも、一つの丁寧さと考えられます。寸劇5では、道を尋ねる留学生に対して、主婦、大学生、お年寄りの3人が、それぞれのやり方で答えています。

第5話 見えない相手、大勢の相手へのコミュニケーション

電話での会話は、毎日の言語生活の少なからぬ部分を占めています。電話では、突然に相手呼び出すことになりすし、

相手の様子も見えません。ですから、対面での会話以上に相手の状況に配慮する必要があるでしょう。

また、車内アナウンスや看板・掲示などは、不特定多数の人々へのコミュニケーションということになります。街の中の事例をもとに、だれにとってもあまり失礼に感じられないような言葉づかいをしたり、やわらかいメッセージにするために文字にイラストを添えたりするなどの工夫について考えてみます。

第6話 言葉だけでない丁寧さ

自分から何かを言うということ以外での配慮の例を、二つとりあげています。

寸劇6では、相手の話をきちんと聞くという、聞き手の側での丁寧さを描きました。相手が気持ちよく話を進められるよう、あいづちやうなずき、視線や表情などで、関心と誠意を示しながら聞くことも、やりとりの上ではとても重要です。

寸劇7のテーマは、コミュニケーションの媒体です。対面での会話に加えて、手紙、電話、メール、FAX、メモなど、人に何かを伝える手段はたくさんあります。相手との関係、話の内容、相手の都合や好みなどに配慮して適切な手段を選ぶことで、コミュニケーションがより円滑になるかもしれません。

「ほめる」というはたらきかけ

第1話 「ほめる」とは？

だれかがだれかをほめる例として、日常よく経験しそうな場面を寸劇1～3で描いています。導入部として、相手を前向きな気持ちにさせるコミュニケーションとしての「ほめる」の位置付けを確認します。

第2話 ほめる人、ほめられる人

ほめることは、必ずしも上の人が下の人を肯定的に評価する

行動とは限りません。様々な立場からの、様々な形でのほめ方があります。ここでは、年下の話し手が年上の相手をほめ、ほめられた方もそれを快く受け入れる場面として、孫がおじいちゃんの竹とんぼ作りの腕をほめる（寸劇4）、娘が母の努力と試験合格をほめる（寸劇5）という例を提示しています。

第3話 ほめられることで気持ちが変わる

自分では今ひとつ自信のもてなかったことを人から積極的に認めてもらったり、日ごろの地道な努力を思いがけなく認められたりすると、うれしくなって新たなやる気がわいてきます。ここでは、そうした例を寸劇6と7で描いています。また、寸劇8では、偶然のほめ言葉をきっかけに、共通の趣味や話題が見つかって、堅苦しかった人間関係がほぐれていきます。

第4話 「ほめる」に代わる言葉は？

ほめることに様々な効用があるとはいえ、しょっちゅうほめてばかりではわざとらしい感じがします。また、時には、相手をほめること自体が失礼、尊大という印象を与えることもあるかもしれません。しかし、「ほめる」という形でなくても、相手の良い点を認めたり、相手にやる気や自信を起こさせる効果をもつはたらきかけはいくつもあります。それは、その時々によって、感謝を述べることであったり、励ましやねぎらいの言葉をかけることであったりもします。むしろ、「ほめる」という行動だけでなく、そういったバリエーションを広げていくことが、豊かなコミュニケーションや人間関係につながっていく可能性もあるでしょう。寸劇9～11などの各場面が、そうした言い方の例を考えていくきっかけになれば幸いです。

<シナリオ>

コミュニケーションの丁寧さ

第1話 どんなときに丁寧な言葉を使いますか？

□インタビューした人々のマルチ画面にテロップが重なる。

「あなたはどんなときに丁寧な言葉を使いますか？」

□街の中。女性ナビゲーターが人々にインタビューする。

ナビゲーター 「あなたはどんなときに丁寧な言葉を使いますか？」

<回答>

会社員(男性) 「やっぱり上司と話すときですかね。あと、
年上の人とか」

会社員(女性) 「お客様と接するときとか仕事のときですね」

中学生(男子) 「例えば、先生とか先輩とかです」

年輩の男性 「やっぱり、勤めてるときは上司の方とか、私
生活では目上の人ですよ」

年輩の女性 「年齢ばっかでもないですね。やっぱり組織の
中だと、若くても上の方には丁寧な言葉使いますけど」

会社員(男性) 「そうですね。改まった席、結婚式のあいさ
つですとか、会議のときなんかですね」

会社員(男性) 「電話の応対等ですね」

若い男性 「こうやって初対面の方と話すときも、丁寧な言
葉ですね」

年輩の男性 「そうですね。人にものを頼んだりね、あるいは、
おわびをしたりするときですかね」

□インタビューした人々のマルチ画面にテロップが重なる。

「どんな言い方をされたときに『丁寧だ』と感じますか？」

□街の中。女性ナビゲーターが人々にインタビューする。

ナビ 「あなたは、どんな言い方をされたときに『丁寧だ』と感じますか？」

<回答>

若い女性 「そうですねえ。『いらっしゃいますか？』とか敬語を使われたときに、丁寧だなあと思います」

女性 「『～です』『～ます』…敬語を使っていたいたときなんかは、やはり、自分も一生懸命、相手に自分の思いを伝えようと、丁寧な言葉を使います」

年輩の男性 「『すみませんけど』とか『お願いできますか』というふうにきちんと言われると、ああ、丁寧だなあと思いますね」

中学生(女子) 「学校とかで、後輩に『先輩』とか言われて、『これはなにになにがいいんですか』とか『これはなにになにですよね』とか聞かれると、敬語だなあとと思うときが多くあります」

女性 「見てて物腰がやわらかな感じの方だと、あ、この人きっと丁寧な方なんだろうなあって思います」

第2話 同じ相手でも言葉づかいが変わるとき

(1) 街頭でのインタビュー

テロップ 「同じ相手でも言葉づかいが変わるときがありますか？」

<回答>

会社員(男性) 「30年ぶりに昔の友達にばったり出会ったん

ですけど、お互いもうスーツ姿どうしだったし、つい丁寧な言葉づかいになってしまって…」

(2) 寸劇1 オフィス街 (夕方)

歩いてくる小川里美、すれ違った女性に気づき、振り向く。

里美 「あのう…失礼ですけど、村上さんじゃありませんか？」

その声に立ち止まる女性・村上ミキ。

ミキ 「(振り向き) はい。そうですが…」

里美 「小川です。中学で一緒でした小川里美です」

ミキ 「あっ！(気付いて) あら！ごめんなさい、久しぶりで、すぐわからなかったものですから」

里美 「何年ぶりかしら。お元気そうですね」

ミキ 「ほんとに、しばらくぶりですよねえ」

里美 「(気付いて笑いながら) やだ、なんかお互い、やけに仕事みたいな口調じゃない？」

ミキ 「(笑いながら) ほんとよね。こういう場所で突然会うと、ついね。あ、そうだ。裕子、覚えてる？」

里美 「裕子？ うん、覚えてる。連絡ある？」

ミキ 「時々、メールくれるのよ」

里美 「あ、ほんと？」

ミキ 「でも、なつかしいなあ。ねえねえ、ちょっとお茶でも飲んでいかない？ 時間、ある？」

里美 「あるある！」

歩き出す二人。すっかり中学生時代の言葉づかいに戻っている。

(3) 寸劇2 会社の小会議室

会議が始まる前。同僚の大崎と前田が入ってきて、

前田 「どこで昼飯食べようかなと思って歩いてたら、新規開店のラーメン屋があつてさ、入ってみたんだ」

大崎 「うまいの？」

前田 「ああ、スープの味がなかなかいいんだよ。今度、行ってみないか？」

大崎 「ああ、連れてってくれよ」

時計が午後1時を指している。

同会議室。部長を中心に業務の連絡報告会が行われている。

課長が司会を務めている。

課長 「では前田さん、トウト建設の件、報告をお願いします」

前田 「はい。契約のことですが、前回の報告会では今週中に結論が出せると申しましたが、どうも来週以降にならざるを得ない状況になっております」

大崎 「問題になりそうな点はすべてクリアされているとの報告でしたが、何か問題が起きましたか」

前田 「いえ、実は担当者の上司に急な海外出張が入ったそうで、帰国するまで話を詰めるのを待ってほしいという連絡がありました」

大崎 「帰国の予定はいつごろですか？」

前田 「はい。12日とのことですので、(全体に向かって)そのあとすぐに改めて進める予定でおります」

大崎 「分かりました」

□ナビゲーターの解説

ナビ 「いかがですか？ 相手が上司だから丁寧な言葉を使うとか、親しい人だからくだけた話し方をするということのほかに、同じ人にでも言葉づかいが変わることはあるんですね。(里美とミキの再会画面に変わって) 久しぶりに会った中学時代の友達に、思わず仕事上の話をするような丁寧な言葉づかいをしてしまったり、(会議の画面に変わる) 会議のような席では

親しい同僚にも改まった言葉を使ったり…」

次の日本茶のお店の背景に変わる。

ナビ 「次のような場合はどうでしょう。お客さんが入ってくる前と後で、お店の御主人が店員さんにどんなふうに話しているか、ちょっと聞いてみましょう」

(4) 寸劇3 日本茶のお店

男性の店主が新商品の売り出しの陳列で男性店員に指示している。

店主 「…すぐに目につく所といえば、この茶釜のある所だろうか？」

店員 「では、その近くに今回の新商品を並べましょうか」

店主 「うん、そこのをあっちの棚に移して、場所を作ってくれないかな」

店員 「はい」

店主 「並べ方も目立つように工夫してくれ」

店員 「はい」

女性の客が入ってくる。

両者、「いらっしゃいませ」…声と表情が明るくなる。

客 「いつもいい香りですねえ」

店主 「ありがとうございます」

客 「いつものをいただこうと思ってきたんですけど、新しいのを売り出すんですか？」

店主 「はい。品評会でとても良い評価をいただいたものでございます」

客 「(興味深げに) どんなお茶なのかしら？」

店主 「(店員に) お客様にお見せしてください」

店員 「はい。(商品を手に取り、客に差し出す) こちらでございます」

店主 「厳選したお茶の葉を深蒸しさせました限定品でございます。(店員に) このお茶の葉でお入れしてください」

店員 「はい」

店主 「(席を勧めながら客に) さあ、どうぞこちらへ。多少、葉の形は不ぞろいですが、お茶の色は鮮やかな緑色で、味も深みと甘みが出ております」

客 「まあ、そうなんですか」

□ナビゲーターの解説

ナビ 「お客さんの前では、御主人はお店の人に少し改まった言葉で話していましたね。こんなふうになれか別の人がそばにいてことで、言葉づかいが丁寧になることもあります。考えてみると、同じ人が相手でも、どんな状況でどんな話をするかで、言葉の丁寧さも変わっていくんですね」

第3話 同じことでも言い方しだい

(1) 街頭でのインタビュー

テロップ 「どんな言い方をされたときに『丁寧だ』と感じますか？」

<回答>

女性 「『それをやってください』じゃなくて、『すみませんけど』とか、『お願いできますか?』みたいな言い方をしてくれたときですかね」

ナビゲーターが管理人から話を聞いている。

管理人 「そりゃあ、いろんな人がいますよ。マンションの共有部分のことで、よく相談や苦情やらをお受けしますけどね。同じことでも人によって言い方は十人十色ですから」

(2) 寸劇4 マンション

出入り口付近に自転車や原動機付き自転車が乱雑に置かれ、歩行の邪魔になっている。

住人のA男が、管理人に向かって、

A男 「あ、管理人さん。入り口の所に自転車とか、いろいろ置いてあるでしょう。あれ、なんとかしてもらえないでしょうかねえ。邪魔でしょうがないんですよ」

B子が、

B子 「あの、お気づきでしょうか？ 入り口に原付が何台も止めてあるんです。みなさん困ってるようなんで、ちょっとお知らせまでと思って」

C子が、

C子 「申し訳ないんですけど、入り口に止めてあるの、だれのだか知らないんですけど、片付けるように言っただけないでしょうか。年寄りなんで、通り道が狭いと、ひっかかって転びそうになるんですよ。すみませんけどねえ」

D男が、

D男 「入り口のこの原チャリ、あれひどいよねえ。脇にどけるの、よかったらおれ手伝いますよ。ついでに『駐輪禁止』って張り紙でもしといたらどうかなあ」

□ナビゲーターの解説（マンション前で）

ナビ 「こうしてみると、敬語を使ったり、言葉づかいが丁寧かということのほか、『ものの言い方』みたいなものがあるんですね」

住人たちのマルチ画面の背景に変わり、ナビが解説する。

A男が話す様子。

ナビ 「ちょっと苦情めいた調子で、『こうしてください』と一方的に言うか…」

C子の様子。

ナビ 「または、『申し訳ないんですが』と一言添えたり、『狭いと転びそうなんで』と、なぜこの頼みごとをするのかという理由も付け加えたりするかで、随分印象が違いますか？」

B子の報告風な話し方。

ナビ 「どんなことで困っているかだけを言って、『なにになにしてください』まではっきり言わずに済みますのも、一つの気配りかもしれません」

D男の手伝い申し出の様子。

ナビ 「それから、『手伝おうか』『こんなふうにしたら』と、一緒になって考えるような言い方の人もいましたよね。いろいろな言い方がありますが、そのときそのときの状況で相手の立場に立って、できるだけ相手が気持ちよく受け取れるような言い方をすることも、丁寧さなんだと思いました」

第4話 わかりやすさも丁寧さ

(1) 街頭でのインタビュー

テロップ 「どんな言い方をされたときに『丁寧だ』と感じますか？」

<回答>

会社員(女性) 「丁寧に感じたのは…親切に道を教えてもらったときですかねえ」

会社員(女性) 「やわらかい口調であったり、ゆっくりわかりやすく話していただくと、丁寧だなあって好感が持てますね」

(2) 寸劇5 街の中

中国人留学生・美麗が、住所の書かれたメモを頼りに歩いて来る。

A. 住宅街

家の前を掃除している主婦に声をかける。

美麗 「すみません、グリーンアパート、わかりますか？」

主婦 「??…(発音に戸惑い、相手の様子確かめる)」

美麗、言葉が通じないのかと思い、ゆっくりと、

美麗 「グリーンアパートに行きたいのです」

主婦 「(首をかしげて) 聞いたことないわねえ」

美麗、不安気にメモを差し出す。

主婦 「(メモを見て) 山中町2丁目はこっちの方向だけど…(手で示し) 歩いて15分ぐらいかかりますよ」

美麗 「そうですか…。ありがとうございます」

一礼して歩き出すが、心許なげの様子。

主婦 「(その背後に) しばらく行くと、鋳物工場があるから」

美麗 「(立ち止まり) …イモノ?…」

主婦 「(何と言ったらいいのかわからず) う…とにかく、この道をまっすぐ行けば2丁目だから。途中でだれかに聞いた方が確かよ」

美麗 「はい、そうします。ありがとうございます」

主婦 「いいえ、お役に立てないで、ごめんなさいね」

美麗、会釈して先に行く。

B. 違う道(その後)

辺りを見回しながら歩いてくる美麗。

男子大学生が通りかかる。

美麗 「…すみません。2丁目はこの辺りですか？」

大学生「ええ」

美麗 「15番地、わかりますか？」

大学生、相手の発音ですぐに察知し、ゆっくりしたテンポではっきりと、

大学生「はい。わかります」

美麗、ほっとした顔になり、

美麗 「グリーンアパートに行きたいのです」

大学生「ああ、留学生の人たちが住んでるアパートですね。それなら…」

と、方向を手で示しかけて、ノートを取り出す。

大学生「(地図を描きながら)…ここが、今いる所です。その角を、右に曲がります。少し行くと、最初の信号があります」

地図が描かれ、美麗もそれを見ている。

大学生「わかりますか？(相手を見る)」

美麗 「はい、わかります」

大学生「この信号の所を、今度は左に曲がります」

美麗、曲がる方向を指先で追いながらイメージしている。

大学生「そうすると、美容院が見えてきますから…」

美麗 「病院？…」

大学生「いえ、病院ではなくて、…髪の毛をきれいにする美容院…」

地図上にパーマをかけた絵を描き、自分でも髪の毛を指さし、ジェスチャーをしてみせる。

美麗 「(笑顔で)わかりました」

大学生「(照れ笑いを返し)その美容院の裏の方にグリーンアパートがあります」

ノートを切り離して渡す。

美麗 「(受け取り)親切にありがとうございます」

お互いに軽く一礼して立ち去る。

C. 更に先へ進んだ別の場所

美容院の前。やってきた美麗，裏手の方を探す。

男性のお年寄りが孫をあやしながら美麗の方を見ている。美麗，頭を下げながら尋ねようとするすると近くの工事の機械音が鳴り出す。

美麗 「(声を大きく) グリーンアパート…」

お年寄り 「(耳を近づけ，うなずき) ああ，その角を…」

指さし，説明しかけるが，ついていらっしゃいというしぐさで歩き始める。

美麗，従いながら，孫に声をかける。

美麗 「かわいいのね」

お年寄り，ニコニコ顔。建物が見える位置まで来て立ち止まり，指さす。

お年寄り 「ほら，あれですよ」

美麗 「(納得し) わかりました。ありがとうございます」

お年寄り，孫と一緒に「バイバイ！」と戻っていく。

美麗 「バイバイ！（と孫に手を振り，お年寄りにも頭を下げる）」

美麗，アパートに向かっていく。

□ナビゲーターの解説

ナビ 「道を教えてあげるなど，人に情報を伝えることはコミュニケーションの大切な目的の一つです。わかる範囲でできるだけ教えてあげようとしたり，相手にとって一番わかりやすく伝えられるよう工夫することで，相手の人には情報そのものだけでなく，話す人の誠意も伝わります。そして，それが『丁寧にしてもらった』という印象につながるんですね」

第5話 見えない相手、大勢の相手へのコミュニケーション

(1) 電話のやりとり

相手が見えない電話でのやりとりを短くモンタージュしていく。

A. 家庭（佐伯家）

主婦・佐伯が夕食の天ぷらを揚げていると電話の呼出し音が鳴る。

佐伯 「あら、どうしよう…（困った表情）」

レンジのそばにある子機を見て、火のもとが気になり、ためらう動き。そのストップモーション。

B. 路上

若い女性・山本が携帯電話で相手と話しこんでいる。

山本 「…ほら、来月、慶子の結婚式あるじゃない？…そうそう、それで私、着物で行こうと思ってたんだけどね…」

電話の奥から、突然、赤ちゃんの泣き声が聞こえてくる。

山本 「あら、大丈夫？」

その表情がストップモーション。

□ナビゲーターの解説

ナビ 「電話は相手の様子が見えません。ですから、直接会って話すときとはまた違ったコミュニケーションということになりますし、また別の配慮も必要です」

C. 佐伯家と田川家

ストップモーションの主婦・佐伯が動き出し、子機を手にする。

相手が電話に出ないのを気にしている主婦・田川。

佐伯 「もしもし」

田川 「あ、佐伯さんのお宅でしょうか？」

佐伯 「はい」

田川 「5年2組で御一緒の田川ですが…」

佐伯 「あ、田川さん。すみません、お待たせしちゃって」

田川 「こちらこそ、夕方のお忙しいときにすみません。…小学校の連絡網なんですけど…今、話して大丈夫？」

佐伯 「あ、ごめんなさい。今ちょっと揚げ物をしてるんで、10分ぐらいしたら私の方からかけ直すんでもいいでしょうか？」

田川 「あら、ごめんなさい！ええ、じゃ、また後で。ごめんなさい」

D. 路上

ストップモーションの山本が動き出し、赤ちゃんの泣き声が続く。

山本 「あ、美香ちゃん起きちゃったねえ。行ってあげて…うん、また都合のいいとき電話ちょうだい。…うん、じゃあね」と、携帯電話を切る。

□ナビゲーターの解説

ナビ 「手が離せないときに電話がかかってくる、つい長話をしている最中にお鍋が吹きこぼれたりというようなこと、私も経験があります。相手の様子が目に見えない分、電話をかけるときにはお互いに『今、かけてよかったですか』『まだ話していて大丈夫かな』という心配りも忘れないようにしたいものですね」

E. 村上の会社と吉田の会社

電話の呼出し音が鳴り、吉田が受話器を取る。

吉田 「永井商事・営業課です」

村上 「あ、私、ヤマト製作所の村上と申しますが、吉田様いらっしゃいますでしょうか」

吉田 「はい、吉田ですが」

村上 「あ、どうも突然に失礼いたします。初めてお電話さしあげますが…」

吉田 「はい」

村上 「先日は、私どもの新製品のカタログを御請求いただきまして、ありがとうございます。お送りさせていただきましたが、お手元に届いていますでしょうか」

吉田 「ええ、いただきました」

村上 「実は、今日は、展示会の御案内をと存じまして、お電話させていただきました。カタログで御紹介しております製品の展示会が、来月 24, 25, 26 日にありますので、もしお時間が許せば実際に御覧いただければと思ひまして」

吉田 「あ、そうですか。実物を見てみたいと思つてたんですよ」

村上 「あ、ありがとうございます。御招待状を送らせていただきますので、御都合がよろしければぜひお出かけくださいませ。当日は私も会場におりますので、受付で私の名前をおっしゃっていただければ、御説明させていただきますので」

吉田 「あ、それはどうも」

村上 「では、どうぞよろしく願いいたします。失礼いたします」

□ナビゲーターの解説

ナビ 「面識のない相手に初めてかける電話でしたが、相手にしてみれば、知らない人からいきなり電話がきたわけですから、だれだろう、なんだろうと思ひますよね。ですから、自分がどこのだれで、どんな用件でかけたかを初めにきちんと伝えることが基本ということですね」

(2) 不特定多数へのメッセージ

□ナビゲーターの解説（街の中で）

ナビ 「今度は、街の中などで大勢の人たちに何かを伝えるときの工夫や気配りについて考えてみましょう。このごろ、いろいろな場所で携帯電話のマナーについてのアナウンスに出会いますね。そのいくつかを聞いてみましょう」

A. 劇場や電車

劇場内

アナウンスA 「お客様にお願いいたします。携帯電話は、上演中、ほかのお客様の御迷惑になりますので、スイッチをオフの状態にしていただきますようお願い申し上げます」

電車内

アナウンスB 「携帯電話は、心臓ペースメーカーなどの医療機器に影響を及ぼす恐れがございます。車内では電源をお切りくださいますようお願いいたします」

□ナビゲーターの声

ナビ 「公共の場のアナウンスはいろいろな人たちが聞くので、だれにとってもわかりやすく、失礼だと思わずに聞けるよう、言葉づかいにも工夫しているんでしょうね」

B. 街の中の絵看板など

街の中を歩くナビゲーター。彼女の声流れる。

ナビ 「街の中の看板やステッカーにも、ちょっとした気配りが見られます。会ってじかに話すときには表情や身振りでも気持ちや丁寧さが伝えられますが、字で書くときにはそれが

ありません。でも…」

路上の工事現場に来るナビゲーター。

「ご迷惑をおかけしております」と、頭を下げるヘルメット姿の
立て看板に気付く。

ナビ 「(看板の前で) 絵を添えるなどしたこのようなメッセージ
には、字だけのお願いをやわらげる工夫が感じられないでし
ょうか？」

いろいろな表示を紹介。

他の工事現場や地下鉄エスカレーター脇の表示。

電車内の表示。「ドアにご注意！」の文字とともに猫のシッポが挟ま
れた注意ステッカー。同じく、イラストの注意ステッカー。優先席
の表示。携帯電話やリュックサックの注意事項の表示。

一般道路。「赤ちゃんが乗ってます」や「追突注意!!」のステッカー。

高速道路。赤ちゃんが眠っている顔の絵と「静かに」という文字の
ついた看板。

住宅街や公園。犬のフンや猫のえさに対する注意の看板。

□ナビゲーターの解説(街の中)

ナビ 「皆さんの周りにも、いろいろな例があると思います。
ちょっと探してみませんか？」

第6話 言葉だけでない丁寧さ

(1) 街頭でのインタビュー

テロップ 「どんな言い方をされたときに『丁寧だ』と感
じますか？」

<回答>

若い男性 「人の目を見て話すというときにそういうのを感じ

じますよね」

若い女性 「ちょっとした心づかいとか、そういうときも感じますし…」

若い男性 「やっぱり、目線としぐさですね。自分は目線のほうが気になるんですけど、相手の視線を気にして話してくれる方がとても大好きですね」

女性 「やはり、話を真剣に聞いてくれると、人柄の良さを感じます」

(2) 寸劇6 音楽室

中学1年生の吹奏楽部員数人が、椅子や楽器などを片付けている。

その中の一人、太田純子に元気がない。

片付けが終わり、部員たち、並んで松崎薫に、

部員 「松崎先輩！ 御指導、ありがとうございました！」

薫 「はい。お疲れさまでした」

部員が「さようなら！」「バイバイ！」などと元気に帰っていく中で、太田純子がモジモジしながら、なかなか帰ろうとしない。

薫、気にして純子に声をかける。

薫 「太田さん、どうかした？」

純子 「……………」

薫 「…座る？」

向かい合うようにして座る。やや沈黙。

薫 「…『やめたいんですけど』…かな？」

純子 「(驚いて) え？」

薫 「あ、違っていたら、ごめんなさいね。でも、そんなふうな顔に見えたから」

純子 「……(黙ってうなづく)」

薫 「私もね、入部したてのころ、いい音が出せなくて、やめようと思ったことがあるのよ」

純子 「先輩もですか？」

薫，ちょっと微笑んで，うなづく。

薫，純子の目を見る。

薫 「今考えてること，話してみたら？ なんでもいいから」

純子，ポツリポツリと話し始める。

純子 「…私，下手だから，みんなに合わせられないで，悪い気がして…」

薫，言葉を差し挟みたいのを我慢して，純子の目を見ながら聞き続ける。

話し続ける純子。

ナビ 『『丁寧なコミュニケーション』って，自分がどんなふうに丁寧に話すかだけじゃないんですね。コミュニケーションは相手とのやりとりですから，相手の話を関心や誠意を持って聞くことも，やっぱり大切な『丁寧さ』です。』

薫，親身になって純子の話に関心入り，うなづく。

ナビ 「あいづちを打つことのほかにも，表情や視線，姿勢などで、『しっかり聞いている』ということは相手に伝わるんだと思うんです」

薫 「うーん，私も同じようなことを考えたから，わからないけど…。でも，最初はだれでもおんなじ。だから，こうして特別練習してるんじゃない？ 続けてくうちに，だんだんうまくなっていくのよ」

純子 「私も…うまくなるでしょうか」

薫 「なるわよ！ それに，好きならやめちゃうのもったいないよ！」

純子の表情がいくらか明るくなり，小さくうなづく。

□ナビゲーターの声

ナビ 「それから、もう一つ、気持ちを伝える手段を工夫することで、相手への心配りを示せることもあるんですよ」
次の画面へと移行する。

(3) 寸劇7 ある家庭

主婦の花江、隣家の敏子に果物をおすそ分けに行く。

玄関先であいさつする。

花江 「これ、夫の実家から送られてきたもので、おひとつと
思っ

敏子 「ああ、おいしそうねえ。どうもありがとう。いいわ
ねえ、故郷があっ

花江 「まあねえ。でも、お礼を言うのが悩みの種で…母はい
つも手紙を添えてくるから、私のはがきじゃあ、簡単すぎて
悪

敏子 「そうねえ。なら、やっぱり手紙かしら」

花江 「私、なんて書こうか考えてるうちに、すぐ2、3日た
っ

敏子 「まあ、そう悩まずに。要は『ありがとうございました。
うれしかったです』っていう気持ちが素直に伝わればいいん
だから。とりあえず、今夜、電話してみれば？」

花江 「電話ねえ…」

敏子 「弘ちゃんも電話に出て、『ありがとう』って言ったりす
るのはどう？…孫の声が聞けたり…そう、だんなさんにも出
てもらえば、おばあちゃん、きっと喜ばれるわよ」

花江 「そうか…。そうしてみようか！」

花江、笑顔でうなずく。

□ナビゲーターの解説

ナビ「皆さんなら、どんなやり方を使ってお礼の気持ちを伝えますか？」

絵手紙、押し花付きなどのカード、写真付携帯メールの実物。

更に、花江一家との電話のやりとりでうれしそうなおばあちゃん。

ナビ「相手の顔を思い浮かべて、どんな方法が相手に一番都合がいいか、喜んでもらえるかを考えてみるのが、既に丁寧なコミュニケーションの始まりといえるんじゃないでしょうか」

◎エピローグ

第1話からの主だった場面のマルチ画面映像の前に立って語りかけるナビゲーター。

ナビ『『丁寧さ』』という、敬語のような言葉の形をまず考えがちですが、人と人とのコミュニケーションでは、ほかにもいろいろな面でのいろいろな『丁寧さ』があるんだということがわかってきました。

相手の気持ちや状況を考えること、相手にわかりやすいように工夫すること、そのために相手や周りをよく見て心を配ること、それも大切なのでは…と私は思いましたが、いかがでしょうか？」

テロップとナビゲーターの声。

「あなたはどんなときに丁寧な言葉を使いますか？」

「どんな言い方をされたときに『丁寧だ』と感じますか？」

クレジットタイトルが流れる。

(終)

「ほめる」というはたらきかけ

第1話 「ほめる」とは？

(1) 寸劇1 休日の公園

ベビーカーの中のでけない赤ちゃんの表情。

しゃがんであやしている若夫婦。

散歩をしている中年の女性が立ち止まり、声をかける。

女性 「まあ、かわいい！」

若夫婦、うれしそうに笑顔を向ける。

女性 「(しゃがんで) 何か月ぐらいですか？」

母親 「4か月になるんです」

女性 「(ほほほ) お目々ぱっちりね。あつ、笑った、笑った！」

うれしそうに顔を見合わせる若夫婦。

————— 画面に二つのCGキャラクターが飛び込んでくる。

後輩 「おっ、赤ちゃん。思わず『かわいいー』って言っちゃいますよね」

先輩 「うん！」

(2) 寸劇2 テニスの試合

スマッシュが決まる。拍手や歓声。徹(高校生)がガッツポーズ。

試合終了後。着替えた徹に友人が、

友人 「やったな！すごかったな、あのスマッシュ。本当におめでとう！」

徹 「(うれしそうに) ありがとう！でも、まぐれだよ」

友人 「そんなことはないよ。おまえ、向かうところ敵なしって感じだよ」

徹 「そうかあ？ 次の試合も頑張るよ！」

(3) 寸劇3 住宅街の路上

小学生の姉と弟が買物袋を下げて歩いてくる。

自宅から出てくる正子，二人に気が付き，

正子 「こんにちは！」

姉・弟 「こんにちは！」

正子 「あら！二人でおつかい？」

姉 「はいっ！」

正子 「えらいわねえ。(弟が持つ重そうな荷物に気が付き) 健ちゃんもお手伝い？(弟「うん！」とこっくり) 力持ちね(笑顔の弟と姉)」

正子 「気をつけてね！」

姉・弟 「はい！」

二人，家に向かっていく。

————— その姿をキャラクターが見送って。

先輩 「自分のいいところや頑張ったことをほめられると，うれしくなるよなあ」

後輩 「ボクも先輩にほめられると，もっと頑張ろう！って気になったりしますもんね」

先輩 「うん。じゃあ，今日はその『ほめる』っていうことをちょっと考えてみることにするぞ」

後輩 「はい，先輩！」

と，キャラクターが飛んでいく。

第2話 ほめる人，ほめられる人

(4) 寸劇4 河原

祖父が孫のために竹とんぼを作っている。小刀を上手に扱うその手元をじっと見つめている孫。

祖父 「いいか，このプロペラになる竹の片方を薄く削っただろろう」

孫 「うん」

祖父 「(プロペラを指さして) ここが風を切って上に向かって飛ぶってわけだ」

孫 「(不思議そうに) ふーん」

祖父 「それでな、この穴に心棒を差し込めば出来上がり。どうだ！」

と、得意気に孫の目の前に差し出す。

孫 「(首をかしげて) 本当に飛ぶの？」

祖父 「(不満顔で) 当たり前だ。(立ち上がり) よく見てろ！」

孫 「(立ち上がり) うん！」

祖父、身構えて手のひらを擦り合わせて放つ。

空に舞う竹とんぼ！

孫 「わあー！(驚きの表情で竹とんぼを目で追う)」

祖父 「(自分も感動して) おー！飛んだ飛んだ！」

孫 「(大喜びで)『竹とんぼの達人』なんだね！おじいちゃん。なかなかやるじゃない！」

祖父 「(目を丸くして) なんだって！ 達人だと？ なかなかやるだと？ 生意気な口を！」

と言いつつも、顔をほころばせている。

孫 「僕にもやらせて！」

孫、竹とんぼを拾ってきて挑戦するが飛ばない。

祖父 「両手を擦り合わせて、思いっきり空に向けて飛ばすんだ」

祖父、努力する孫に目を細める。

————— キャラクター、やや高めから宙に浮いて、

先輩 「ほら！ おじいちゃん、うれしそうだな」

後輩 「ほんとですねえ。でも、ほめるっていうのは、大人が子供をとか、先生が生徒をとか、なんか上の人が下の人をほめるような感じがしてましたけど、そうと決まってるわけじゃないんですね」

(5) 寸劇5 自動車学校～静江の家庭

自動車学校・表。

静江がしょんぼりと出てくる。

若い人たちが笑顔で『やった!』と静江を追い越していく。

その夕方。静江の家庭。

テーブルの上には『完璧!運転テクニック』『一発合格!運転免許』などの本。

読んでいる静江、考え込む。娘の洋子が帰宅。

洋子 「(元気に) ただいま! 卒業検定どうだった？」

静江 「(洋子に気付き、ため息をつきながら) だめだった！」

洋子 「(同情して) そうなの。(と、隣に座る)」

静江 「これで3回目…。どうも緊張しちゃって」

洋子 「ふーん。(思い出して) お母さん、わたしのピアノの発表会のときに『結果はどうでも、ふだんのように落ち着いてやりなさい』って言ったじゃない！」

静江 「そうだっけ？」

洋子 「(明るく) そうよ、お母さん。ふだんは落ち着いてるんだから、大丈夫よ！」

静江も、やや自信が付き笑顔で返す。

別の日。静江の家庭。

洋子が帰宅。静江の様子をうかがいながら、部屋へ入ってくる。

洋子 「(静かに) ただいま。どうだった？」

静江、振り返り、満面の笑みを浮かべて卒業証明書を見せる。

洋子 「受かったのね! やったね、お母さん！」

静江 「ありがとう！」

洋子 「あんなに頑張ったんだもん。(と、隣に座り) やればでき

るのよ！」

静江 「(笑顔で) 洋子が励ましてくれたのがよかったのよ。おかげで、今日はバッチリ！」

洋子 「そんなことないって。お母さんの実力よ！」

静江 「(まんざらでもなく) かもね！ 免許もらったら、みんなでドライブに行きたいわね」

洋子 「(笑顔で) いいわよ！ でも、もっと練習してからね！」
笑いながら、「ハイハイ」という感じの静江。

第3話 ほめられることで気持ちが変わる

(1) 寸劇6 絵画教室

地域の人々の中、片隅で中学生の瞳ひとみが描画している。

パレットの中の色とキャンパスの色を見比べたり、首をかしげたりして悩んでいる様子。

先生がまわってきて、瞳に、

先生 「(にこやかに) どうですか？」

瞳 「(自信なげに) はい…… (と、筆を止める)」

先生 「(瞳の絵を見て、気付く) あら、この線、いいわねえ」

瞳、意外な表情になる。

先生 「今までだと、どうしても直線的で膨らみが足りない感じだったのね。(瞳、なるほどと思う) でも、今日は、まるやかな線になっていて、絵全体がやわらかで深みが出てきたわ。瞳さんはどう思う？」

瞳 「はあ…。(自分でも眺めてみる)」

先生 「それに、色使いも苦心したみたいね」

瞳 「(同意して) はい。ずっと悩んでたんです…」

先生 「(絵を見て) この線が色を引き立ててかなり立体的になってきたわ。(瞳、気付く、うなずく) 仕上がりが楽しみね」

瞳 「(笑顔に変わり)ありがとうございます。あのう、先生。
(先生、ほほ笑み「?」)うちでデッサンしたのが幾つかあるん
です。今度、見ていただけますか？」

先生 「もちろんよ！瞳さん、絵を描くのが本当に好きなのね」

瞳 「(うれしそうに)はいっ！」

————— 絵画教室にキャラクター登場して、

後輩 「先輩、あの子、先生にいろんなとこ詳しくほめてもら
って、自信がついたんですね」

先輩 「絵が好きなんだけど、自分の絵はどうなのかなあって
思ってたんだろうから、そりゃ張り切るさ」

後輩 「よかったですねえ」

(2) 寸劇7 ある家庭・居間 (夕方)

隆(中学1年生)が、ソファーに座り、植物図鑑を見ている。

兄の幸一(中学3年生)が、少し離れて友達と電話をしている。

幸一 「(笑顔から驚いた表情に変わる)えっ、本当かよ。(隆を見て)
隆が?……。 (その声に、隆の手が止まる)うそだろ。(隆、ぎくっ!)
……そうなのか。へえっ！(隆、こっそりと居間を出ようとする)
うん、じゃあな！」

と、受話器を置く。逃げ出そうとする隆の後ろ姿。

幸一 「隆！ちょっと待てよ！」

隆 「(振り向いて、笑顔を繕い)何？」

幸一 「(毅然と)こっち来いよ！」

隆 「…はい。(仕方なく座り、手持ちぶさたで植物図鑑のページを
めくる)」

幸一 「(笑顔で)頑張ってるんだって？(隆「?」)美化委員なん
だろ？(隆、うなずく)校庭の花壇の水やり、一人でこつこつ
やってんだって？」

隆 「(きょとんととして)えっ、それがどうしたの？」

幸一 「委員長の大家が喜んでたぞ。なんにも言わないでもやってくれるって！」

隆 「(照れて) おれ、花が好きだからさ。それに、朝早いと野鳥も来るし」

幸一 「なかなかやるな！見直したよ。これからも頑張れよ！」

隆 「(笑顔で) うん。お兄ちゃんも手伝ってよ！ けっこう広いから大変なんだよ」

幸一 「えっ？ おれもか？ (仕方なく) 今度な…」

隆 「ほんとう？あそこ、いろいろな花が咲くんだよ。これ、見て」

と、植物図鑑をめくり、指さしていく。幸一も見ていく。

————— キャラクターが登場して、

先輩 「この兄貴も、すぐその場でほめるあたり、いいところあるよなあ」

後輩 「先輩もボクのこと、たまにはほめてくださいよ」

先輩 「ふーん。で、なんかこつこつやってるの？」

後輩 「や…いや、別に……」

後輩、小さくなって消えていく。

(3) 寸劇8 住宅街のごみ収集場～公園

トレーニングウェアの若い主婦・恵子のごみ袋を置いて戻る。近所の主婦の節子とすれ違う。

恵子 「(少し緊張して) おはようございます」

節子 「(てきぱきと) おはようございます」

恵子の後ろから、節子の声が聞こえてくる。

節子 「まあまあ、どうしていつもみんな手前から置くのかしらね！」

振り向く恵子。

節子 「(ごみを奥に整理しながら) よいしょ！本当に自分勝手な

んだから」

恵子、そそくさと走り出す。

————— キャラクター登場し、節子を見て、

先輩 「お、…ちょっと、こわそうな奥さん」

後輩 「むむむむむ…」

別の日の朝。近くの公園。

恵子がジョギングの途中で一休み。深呼吸。

ふと見ると、遠くからこちらへ近づいてくるジョギングの節子の姿。

その走り方に見とれる恵子。

恵子 「(だれだか気付いて) おはようございます！」

節子 「(その声に立ち止まり) おはようございます。あら！ あなたもジョギング？」

恵子 「始めたばかりなんです。(笑顔で) 今、走ってらっしゃるのを見ていたんですけれど、(節子「えっ、恥ずかしい！) すごくきれいで、それに無駄のないフォームなので、つい声を」

節子 「(うれしそうに) あら、本当？」

恵子 「ええ！ 私は、どうも肩に力が入っちゃうようで、すぐ疲れてしまうんです」

節子 「(笑顔で) あたしもそうだった！ もう 10 年近くになるんで、自然と自分に合う走り方になったんじゃない？ (うなづく恵子) あっ、あたし、大山です」

恵子 「(頭を下げながら) あっ、島田といいます」

節子 「(笑って) おかしいわね。名前も知らなかったなんて。(ジョギングのジェスチャーで) 時々、御一緒しない？」

恵子 「はい。よろしくお願いします！」

節子 「このあたりは緑がいっぱいで、走るには最適でしょ」

恵子 「(うなずいて) ええ。環境が気に入って引越してきたばかりなんです」

節子 「あ、そうだったの。いいジョギングコースがたくさんあるのよ…」

と、共通の話題を偶然見出した二人の会話は続いていく。

——— 木の枝に座っているキャラクター。

後輩 「仲良くなれてよかったですね」

先輩 「(ほっとして) あの奥さんも、けっこう気さくな人だったんだな」

後輩 「走り方ほめられて、心がなごんだんですかね」

先輩 「それがきっかけで共通の趣味がわかったってこともあるんじゃないか？」

節子、恵子とともに走る先輩、後輩。

第4話 「ほめる」に代わる言葉は？

(1) 寸劇9 ある家庭

夕食前。よく煮込まれたビーフシチューがぐつぐつ。

父親 「ただいま！」

小学生の息子と高校生の娘「お帰りなさい！」

出張から帰ってきた父親、おみやげの紙袋を娘に手渡し、

父親 「はい、おみやげ！（娘「ありがとう！」）おっ、いいにおい！」

息子 「今夜はビーフシチューだよ」

父親 「(喜んで) 急におなかですいてきた」

母親 「(キッチンから出てきて) お帰りなさい。出張お疲れさま！」

家族の食事。

父親 「(シチューを一口食べて、うなずき) あったまるなあ」

さらにシチューを口に運ぶ父親を見て母親と娘、ほほ笑む。

息子もおいしそうに食べる。

父親 「うーん！ やっぱり家で食べるとほっとするよ！」

母親 「たくさん食べてね！」

うれしそうな母親の表情。会話が弾んでいく。

———— キャラクター登場。

後輩 「お父さん、『おいしい！』とか特に言ってなかったけど、お母さん、うれしそうでしたよ」

先輩 「そういうほめる言葉がなくてもいいんだな」

後輩 「お父さんが喜んで食べてるのが、ほめたのと同じってことですかね」

先輩 「そうなんだろうなあ」

(2) 寸劇10 グラウンド (休日)

地域の少年野球リーグの試合。最終回(七回裏)。

7対6, ツーアウト, ランナー2塁・3塁。

バッターの明に監督が近づき、

監督 「明！ 思い切っていこう！ 明なら返せるぞ！」

明 「(自信を持って) はいっ！」

と、声援の中、打席に向かう。

構える明。ピッチャー振りかぶる。明、打つ気満々。

しかし、セカンドフライ。

円陣を組んで、うなだれている明のチーム仲間。

監督 「……負けたことは残念だ」

目を上げる明やキャプテン、そして一同。

監督 「1点差だった…悔しいな。(しょんぼりとうなずく明たち)でも、相手は優勝したことのあるチームだ。そこに1点差まで迫ったんだ。自信を持っていいと思う。(少年たちの顔)まだ、リーグ戦は残ってる。(力強くうなずく明)この悔しさをばねにして、これからも練習頑張ろうな！ お疲れさん！」

一同 「(元氣よく) ありがとうございます！」

帽子を取り、一礼。

———— キャラクター登場。

先輩 「あの監督さんみたいに、励ましたりねぎらったりする
のでも、言われた方は元気が出るな。ほめられたときに似て
るよな」

後輩 「だから、先輩も励ましてくださいよ、ボクのこと」

先輩 「うん？ どんなことで？」

後輩 「んー… (つまる)」

先輩 「ほら、ほめる代わりに言葉は、ほかにもいろいろ
あるんだぞ！」

(3) そのほかの場面例

1. 主婦が配達人に

主婦 「いつも元気でいいわね。御苦労さま！」

配達人 「ありがとうございます」

2. 買物をして帰ってきた小学生の娘に

母親 「ありがとう！ お母さん、大助かりだわ」

娘の笑顔。

3. 野草を採取しているおばあちゃんに

子供 「おばあちゃんって、なんでも知ってるんだね」

おばあちゃんの笑顔。

4. 会社で、報告書を読み終わった上司が部下に

上司 「随分詳しく調べてある。さすがだね！」

喜ぶ部下。

5. 会社で、急ぎの仕事をこなした同僚Aに

同僚B「早いね。おれだったら、とてもできなかつたよ」

張り切るA。

6. 友人が作ったデザートを食べ

女性 「こういうの食べたことない。このケーキの作り方教えてくれない？」

喜んでうなずく友人。

7. 主婦たちのサークル会議が終わった後で、聞いていた主婦が発表者に

主婦 「お話、わかりやすくてとても参考になりました。どうもありがとうございました」

発表者、ほっとする。

(3) 寸劇11 中学校・理科室

放課後。

教師の尚子が、試験管や試薬、レモンや石けん、牛乳などを置き、「酸性、アルカリ性の水溶液の性質を調べる実験」の準備。

そこへ、男性教師の石田が来て、

石田 「寺島先生、今度の実験ですか？」

尚子 「(氣付き) あっ、はい。生徒たちの興味がわくように、身近にある材料をいろいろ取り上げて使ってみようと思うんですが、どうでしょうか？」

石田 「(予備実験を見て) なるほど。随分工夫してますね。楽しみですね」

尚子、ほほ笑んで、予備実験に真剣に取り組む。

授業当日。

中学生がグループごとに実験に取り組んでいる。

あるグループに尚子が説明。

尚子 「これは、虫さされの薬でアンモニアが主な成分ね。フェノールフタレイン溶液を加えると、色はどう変化するかしら。赤くなればアルカリ性だってことなのよ(生徒たちの反応)」

別のグループでの尚子の説明。

尚子 「塩酸の入った試験管にマグネシウムリボンを入れて別の試験管でふたをしてみて。(生徒たちやってみる) マグネシウムリボンが反応して気体が発生するの。(試験管の様子)今度は、集めた気体に火をつけてみましょう(小さい爆発音に驚く生徒)」

実験に興味津々の生徒たち。そこへ終業のチャイム。

生徒たち「ええっ！ もう、おしまい?!」

ざわめく室内。尚子、生徒たちを見回す。

生徒A「先生！ もっと続けたいなあ！」

賛同する生徒たち。

生徒B「おもしろかった！ この次もやろうよ、先生！」

尚子 「ええ、いいわよ！(にこにことうれしそう)」

————— キャラクター登場。

先輩 「『ほめる』っていうのが照れくさかったり、偉そうに見えるかも…って思うこともあるけど、ほかの言い方でも『すごいな!』とか『よかったよ』って気持ちはけっこう伝えられることが多いんだなあ」

後輩 「皆さんも、そういう言葉や言い方を、毎日の生活の中で探してみてくださいね！」

先輩、後輩、光とともに消えていく。

クレジットタイトル流れる。

(終)

<話し合いのために>

コミュニケーションの「丁寧さ」

- ☆どんなとき（相手、場面など）に丁寧な言葉を使いますか。
また、その場合に、言葉づかいのほかに何か気をつけていることはありますか。
- ☆相手からどんな言い方をされたときに「丁寧だ」と感じますか。逆に、「丁寧でない」と感じるときは、どのようなことからそう感じるのでしょうか。
- ☆同じ人に対して、言葉づかいを変えることがありますか。それは、ビデオで出てきたような場面のほかに、どんな場合でしょうか。
- ☆同じ人に対しても言葉づかいを変えることについて、どんなふうに感じますか（おもしろい、難しい、必要だ／必要ない、面倒くさいなど）。また、それはなぜですか。
- ☆寸劇4で、4人の人がいろいろな言い方で管理人さんに頼んでいました。それぞれの人の言い方について、どんな印象を持ちましたか。
- ☆同じ頼みごとでも、急いでいることを印象づける、失礼にならないように気をつける、相手がなかなかやってくれないので怒っている気持ちも伝えるなど、様々な目的やニュアンスをこめて言うことができます。寸劇4の4種類の言い方は、それぞれどんな場合やどんな態度を表すときに効果があると思いますか。
- ☆寸劇5で、3人の人が道を教えていました。わかりやすく親切に道を教える場合の工夫として、ほかにも思いつくことが

ありますか。

☆電話で話していて、迷惑だな、困ったなと思った経験はありますか。そういうことが起こらないようにするためには、あなたや相手の人はどんなふうにしたらよかったですか。

☆看板や掲示、広告で、デザインやイラストなどで文字によるメッセージをやわらげたり、表情豊かな感じを与えたりするように工夫している例を、ほかにも探してみましよう。

☆相手が自分の話を熱心に、あるいは親身になって聞いてくれていると感じるのは、相手のどんな様子からでしょうか。また逆に、まじめに聞いていないなと感じるのは、どんな様子からでしょうか。

☆遠くに住んでいる仲の良い友達が、あなたの誕生日にプレゼントを送ってきてくれたとします。お礼をどんなやり方（手紙、はがき、カード、電話、メールなど）で伝えますか。その方法を選んだのは、どんな理由からですか。

「ほめる」というはたらきかけ

☆最近、家族や友人、そのほかの人を何かについてほめたことがありますか。どんなことでほめましたか。ほめられた人はどんな様子でしたか。

☆だれかから何かのことでほめられてうれしかったというのは、どんなときですか。また、ほめられたのに、素直に喜べなかったことはありますか。それはなぜだと思いますか。

☆相手をほめたために、かえって、偉そうだとか、生意気だという印象を与えてしまう場合も、時にはあるようです。そう

いう印象を与えないためには、どんなことに気をつけたらいいと思いますか。また、そのためには具体的にどんな言い方をするといいと思いますか。

☆ほめるという形をとらなくても、相手の良いところを認めていることを表す言い方はいろいろあると思います。第4話の例のほかに、どんなものがあるでしょうか。これまでに自分が言ったこと、ほかの人から言われたことなどで、そういった効果があった言葉や言い方を思い出してみましょう。

<制作体制>

ビデオ作品制作委員会

(○は委員長)

加藤 昌男 (財団法人NHK放送研修センター日本語センター
エグゼクティブ・アナウンサー)

品田 雄吉 (映画評論家 多摩美術大学名誉教授)

田中 孝一 (文部科学省初等中等教育局教育課程課 教科調査官
国立教育政策研究所 教育課程調査官)

藤井 千恵子 (東京都教職員研修センター 研究部 研究課長)

宇佐美 洋 (国立国語研究所 日本語教育部門第一領域 研究員)

大西 拓一郎

(国立国語研究所 研究開発部門第二領域 主任研究員)

久保田 学 (国立国語研究所 会計課長)

○熊谷 智子 (国立国語研究所 研究開発部門第二領域 主任研究員)

森本 祥子 (国立国語研究所 情報資料部門第二領域 研究員)

製作会社 東京シネ・ビデオ株式会社

制作 横川 元彦

プロデューサー 川尾 俊昭

脚本 大西 竹二郎

監督 富永 一

「ことばビデオ」シリーズ
<豊かな言語生活をめざして> 2 解説書
コミュニケーションの「丁寧さ」
「ほめる」というはたらきかけ

平成 15 年 3 月

編集・発行

独立行政法人 国立国語研究所
〒115-8620

東京都北区西が丘 3 丁目 9 番 14 号

電話 (03) 3900-3111(代表)

FAX (03) 3906-3530(代表)

ホームページ <http://www.kokken.go.jp>

印刷者

株式会社 松本文信堂

〒135-0052

東京都江東区潮見 2 丁目 5 番 3 号

電話 (03) 3649-6151(代表)

