

国立国語研究所学術情報リポジトリ

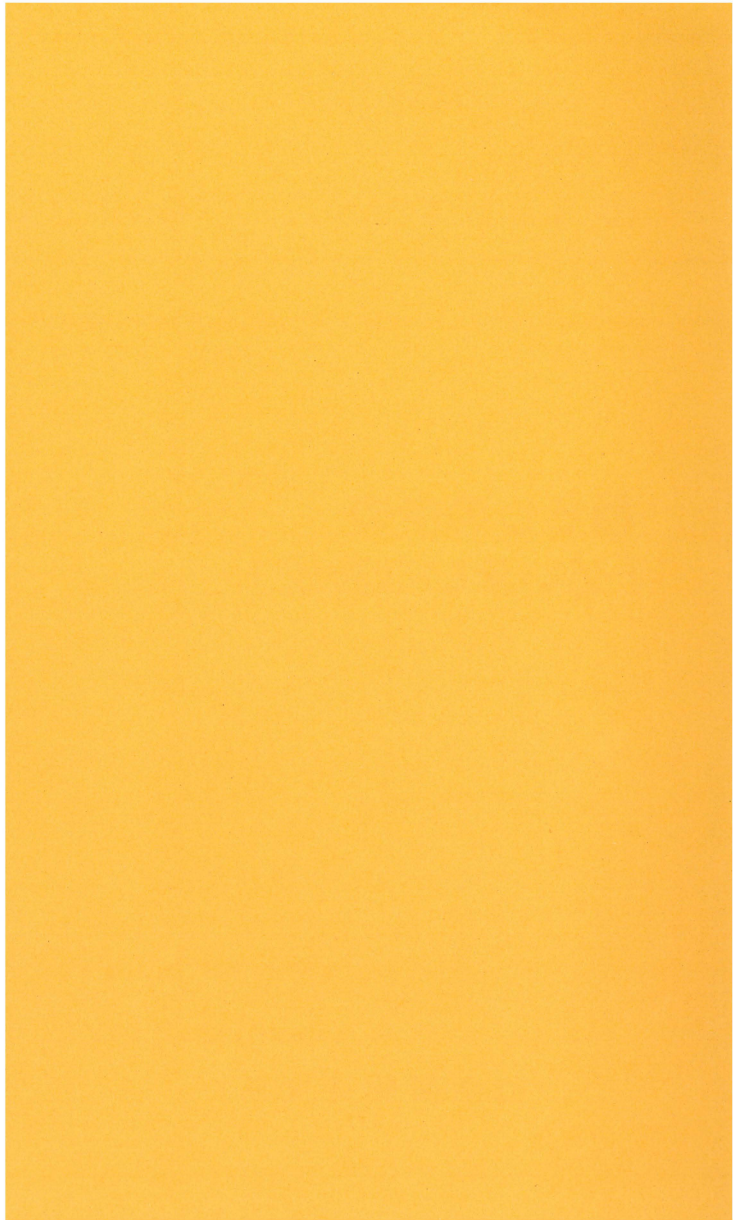
暮らしの中の「あいまいな表現」 解説書

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2020-07-16 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: メールアドレス: 所属:
URL	https://repository.ninjal.ac.jp/records/2878

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〉4 解説書

暮らしの中の 「あいまいな表現」

国立国語研究所



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」を引き継ぐものです。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事柄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 16 年度は、「暮らしの中の『あいまいな表現』』という題で、日本語の特徴としてよく指摘される「あいまいさ」を取り上げ、あいまいな表現の果たす役割、あいまいさが引き起こす問題、それを解決するための工夫について、身近なエピソードをもとに紹介しています。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、制作意図を明らかにし、利用の際の留意点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 17 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＞.....	3
＜ユニットごとのねらい＞.....	3
＜シナリオ＞.....	7
＜ビデオの中で紹介した絵文字の意味＞.....	31
＜話し合いのために＞.....	34
＜参考文献＞.....	35
＜制作体制＞.....	36

<このビデオの目的>

あいまいな表現は、誤解や摩擦を引き起こすものとして否定的にとらえられることがあります。その一方で、私たちは、断ったり反論したりするときに、相手の気持ちを配慮して、はっきり言わずにあいまいな表現を使い、それを日本語の良さとして肯定的に評価する場合もあります。

日本語は、良くも悪くも「あいまいである」と言われることが多いのですが、私たちはいつもあいまいな表現を使っているわけではありません。実際は、状況や相手によって、あいまいな表現とそうでない表現をうまく使い分けています。

その使い分けがうまくいかないときに、誤解や摩擦が生じてしまうのですが、だからといって、あいまいな表現を排除したほうがいい、というわけでもありません。物事をはっきりと、細部にわたって正確に伝えることが、人と人との言葉のやりとりで常に優先されるということはないのです。相手に判断をゆだね、その人の感情を損なわないために、あいまいな表現が効果的に使われることはよくあり、それによって、私たちのコミュニケーションは、ゆとりの感じられる、豊かなものになっています。

このビデオでは、あいまいな表現とそうでない表現を私たちがどのように使い分けているのか、エピソードを見ながら振り返り、使い分けの工夫について考えます。あいまいな表現の働きを知ると同時に、日本語が必ずしもいつもあいまいであるわけではなく、状況や相手によって言葉が使い分けられていることを知るために、あいまいな表現が使われている場面とそうでない場面とを具体的に示しました。映像と音声によって、あいまいな表現を用いているときの、表情や声の調子を知ることできます。また、使い分けの傾向を知る手掛かりとして、国語研究所が実施した面接調査の結果も紹介

しました。

また、本ビデオでは、標識や絵文字などのわかりやすさが何に起因しているのか、絵文字を作る人たちはどのような工夫をしているのかを紹介し、言葉のやりとりをする上での参考にしました。だれもがぱっと見てわかる絵文字、というものは、常にそれを見る側の目にどう映るか、必要十分な情報は何か、というような観点から、工夫がなされています。標識や絵文字の作成過程から、私たち、言葉を使ってやりとりする者が学ぶことは多いはずです。

言葉のやりとりについては、「こういうときにはこうすべきである」といった、正解のようなものではありません。しかし、自分自身の言葉について振り返り、伝えたいことが相手にどう伝わっているか、あるいは、自分の意図が伝わる話し方は何か、などを考え、自身の言葉を吟味し使い分けをしてみることは、コミュニケーション能力の伸長につながるはずです。

本ビデオが、こういったことを行う上でのきっかけとなり、また、参考となれば幸いです。

本ビデオは、平成13年度に作成した「相手を理解する 一言の背景を見つめると……」で扱ったテーマの中から、「あいまいな表現」を取り上げたものです。平成13年度の作品では、＜「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。平成14年度から3年間にわたり、それぞれのテーマを掘り下げる作品を計画し、平成14年度の＜丁寧な言葉＞＜「ほめる」という言語行動＞、平成15年度の＜方言＞に続き、平成16年度は＜あいまいな表現＞に焦点を当てました。

<内容>

このビデオは、導入部分である『『あいまいな表現』を探してみると…』と、『『あいまいな表現』をめぐる三つの話』として、第1話「断り方に見る『あいまいな表現』－その働きと問題点－」、第2話「簡潔でわかりやすい表現－標識や絵文字に学ぶ－」、第3話『『あいまいな表現』で問題が起こったら…』とで構成されています。

三つの話を見ながら、家庭、学校、職場など、様々な場面での言葉のやりとりを振り返り、私たちはどのように「あいまいな表現」とそうでない表現を使い分けているのか、「あいまいな表現」の果たす役割は何なのか、どのようなときに「あいまいな表現」を用いると問題が起きるのか、問題を回避する、あるいは解決するにはどうしたらいいのか、について考えていきます。

<ユニットごとのねらい>

導入 「あいまいな表現」を探してみると…

家庭、店、学校、などで、私たちがどのような表現を用いて生活しているかを振り返り、その中の「あいまいな表現」に注目します。

「あいまいな表現」が効果的に用いられている場面と、そうでない場面が登場しますが、それを見て、「あいまいな表現」が果たしている役割と問題点について考えるきっかけとします。

「あいまいな表現」をめぐる三つの話

第1話 断り方に見る「あいまいな表現」

－その働きと問題点－

相手や状況によって「あいまいな表現」を使うのがふさわしい場合とそうでない場合がある、ということをもとに中学生の純治のエピソードをもとに紹介します。何かを断るときによく使われる「ちょっ

と」という表現を、純治は生徒会長への立候補という重要な依頼がされたときに使ってしまった。純治は相手を気遣ったつもりでしたが、彼の意図は相手には通じませんでした。このことと、断るときの表現に関する調査結果から、「あいまいな表現」とはつきりした表現を、我々がどう使い分けしているか、を示しています。

そして、相手を気遣って依頼を断るときにはどのような工夫をすればよいのか、要点と具体的な表現を紹介しています。

言葉のやりとりにおいては、「相手への配慮」と「確実な意思表示」の両方が大切であることを理解していただきたいと思います。

第2話 簡潔でわかりやすい表現—標識や絵文字に学ぶ—

私たちは話すことによって相手とやりとりをするだけではなく、道路標識や絵文字を活用して日常生活を送っています。そして、そういった絵文字は、使う人の立場に立って簡潔にわかりやすく、かつ親しみが感じられるように作られています。この絵文字作成上の工夫を、実際の創作過程を例に取り上げながら、紹介していきます。絵文字を作り上げていくときの工夫と、私たちが言葉を使って相手に何かを伝えようとするときの工夫には共通点があり、絵文字から学べることは多い、ということを示しています。つまり、言葉のやりとりにおいても、情報が多すぎたり細かすぎたりすると、かえって要点が伝わりにくくなるので、「情報の精選」が大切なのです。相手が理解しているか、「相手への配慮」をしつつ「情報の精選」をする、ということも、言葉のやりとりにおいては重要になってくるのです。

第3話 「あいまいな表現」で問題が起こったら…

私たちの日常生活の中では、表現があいまいであるために誤解や摩擦が生じることもあります。ここでは、何について述べているのかが不明確であったり、相手を気遣って遠回しに伝えようとしたために、意図が伝わらなかつたり、といっ

た、あいまいな表現が原因で起こった問題を紹介します。どのように表現すれば問題が回避できたのか、どのようにやりとりを進めれば相手の感情を損なわずに自分の言いたいことが伝えられるのか、を三つの事例を通して示しています。

一つ目の事例では、「あの」という指示語が、目の前にない物を指している場合には、相手に伝わりにくいことがある、ということを示しました。そして、「あの」ではなく、具体的に表現する方法で問題を解決しています。

二つ目の事例では、張り紙に書かれていた「ご協力」が、具体的にどのような内容を指すのかがわからなかったのですが、これも「協力」の具体的な内容を明示することによって、張り紙の読み手は、自分が何をすべきかがはっきりとわかるようになりました。

そして、三つ目の事例では、「苦情」というなかなか言いにくい事柄を取り上げています。ビデオの中では、最初はかなり遠回しに言い、その後のやりとりも続けなかったために、相手は苦情を言われていることに気づきませんでした。2回目に苦情を言ったときは、ある程度自分の状況も説明しながら、少しずつ苦情の核心部分に近づけていく、という方法で、ようやく相手に自分の意図を理解してもらうことができました。直接的に言ってしまわずに、また、相手に伝わりにくい遠回しな言い方だけで済ませずに、相手の反応を確かめながら、自分の伝えたいことを徐々に話していきました。

この二人が最後に述べている感想からもわかるように、言葉をやりとりし、積み重ねていくことによって、互いの気分を害することなく、それぞれの事情も理解することができました。相手についての理解が深まったことにより、今後のこの二人のコミュニケーションは、よりスムーズなものになりそうです。

最後は、自分が日常生活の中でどのような「あいまいな表現」に出会ったことがあるか、そして、その働きと問題点について考え、よりよい表現を探ってみることを提案しています。

<シナリオ>

* 「ナレ」は「ナレーション」

暮らしの中の「あいまいな表現」

「あいまいな表現」を探してみると…

0-1 福田家・表

みどり（中学2年生）が、買物袋を下げ、楽しそうに帰ってくる。

ナレ 「私たちは日ごろ、家庭、学校、職場などで、様々なあいまいな表現を使っています」

0-2 同・娘たちの部屋

カジュアルな短めのスカートをはいているみどり、姿見の前で長めのドレスシーなスカートを当てながら迷っている。通りかかった姉の由美（高校2年生）に、

みどり 「あ、ねえねえ、どう？これ、買ったんだけど…」

由美 「(チラッと見て) …全然似合わない」

言い終えて、奥の方へ行ってしまふ。

みどり 「(ムツとなり、そして、しょげかえり) せっかく買ったのに…」

ナレ 「はっきり言われて、少し不機嫌になっているようですね」

それを見ていた長女の薫（大学生）が近寄り、新しい方を指差して、

薫 「ちょっと大人っぽい感じかな。今日は友達と遊びに行くんでしょう？それなら、今、はいてるほうがいいかなあ」

みどり 「(見比べて) そっかあ。失敗だったかなあ。」

納得するみどり。新しいスカートを手から離し、ブラウスやポロシャツを手に取り、薫との話が弾む。

ナレ 『『ちょっと大人っぽい感じ』のように、どちらともとれるあいまいな言い方をして、相手の気持ちに配慮することが

よくありますね]

0-3 理髪店

鏡の前に座っている若い常連客に、理容師が仕度をしながら、

理容師「今日はどのようにしましょうか」

若い客「耳のちょっと上、5ミリぐらいのところのカットしてください。後ろも刈り上げないで、そろえるぐらいで。分け目をはっきりつけないで」

理容師「かしこまりました」

若い常連客の髪にくしを入れる。

ナレ「このように、具体的に注文する人がいるかと思えば…」

今度は、中年の常連客を相手に、

理容師「今日はどのようにしましょうか」

中年客「いつものように、適当に短く…」

理容師「はい。わかりました」

中年の常連客の髪にくしを入れる。

ナレ「『適当に短く』のように漠然とした言い方で済ませる人もいます」

0-4 中村家・恵の部屋

恵（高校2年生）のところへ級友のひかりが訪ねている。

恵の母親である典子が顔を出し、

典子「ひかりちゃん、よかったら、お昼ご飯、恵と一緒にどう？」

ひかり「あ、え、でも…」

恵「食べていきなよ」

典子「そうよ。遠慮しないで…」

ひかり「…でも、やっぱり、ちょっと…」

典子「そう…じゃあ、また、今度ね」

典子、ゆっくりしていくように勧めて、部屋を出ていく。

ナレ「はっきり断ると気まずくなりそうな場面でも、『ちょっと』のようなあいまいな表現が役立つこともあります」

0-5 アパートの一室

大学生の花絵，朝起きて，携帯にメールが入っていることに気付く。

花絵 「(メールをチェックしなから，つぶやく) そういえば，ひとみ，どうしたかなあ…あ，来てる来てる…」

携帯メールのアップ…「明日9時，改札口はどう？」とあり，送信時刻が0時50分になっている。

花絵 「(つぶやく) 0時50分に送ったのか。日付が変わっているから『明日』って，あしたのことかなあ。でも，やっぱり今日のことかなあ。えー？どっちだろう？」

ナレ [何日の9時なのか，これではわかりませんね]

花絵，返信に切り替え，

花絵 「明日って何日のこと？16日？17日？」

と，つぶやきながら打ち始める花絵。その文面。

0-6 これまでのエピソードのリフレイン

ナレ [私たちは，相手を気遣って，あいまいな言い方をすることがあります。その反面，あいまいな表現がもつて，問題が起きることもあります。これから，三つの話を見ながら，あいまいな表現の果たす役割，あいまいさが引き起こす問題，そしてそれを解決する工夫について考えてみましょう]

「あいまいな表現」をめぐる三つの話

第1話：断り方に見る「あいまいな表現」

—その働きと問題点—

1-1 中村家・台所

母親の典子が昼食の仕度をしている。

字幕

純治 (中学生)

息子の純治 (中学2年生) がやってきて，

純治 「腹減ったな！姉ちゃんの友達、来てるんだろ？昼ご飯、食べてくのかなあ？」

典子 「…そうねえ。聞いてみようか？」

うなずく純治。出ていく典子。

1-2 同・恵の部屋

典子、ノックする。

恵 「(部屋の中から) はーい！」

典子、ドアを開ける。恵の級友・ひかり (高校2年生) が笑顔で会釈する。

典子が顔を出し、

典子 「ひかりちゃん、よかったら、お昼ご飯、恵と一緒にどう？」

字幕 ひかり (高校生)

ひかり 「あ、え、でも…」

恵 「食べていきなよ」

典子 「そうよ。遠慮しないで…」

ひかり 「…でも、やっぱり、ちょっと…」

典子 「そう。じゃあ、また今度ね」

ひかり 「はい。(軽く頭を下げる)」

典子、ゆっくりしていきように勧めて、部屋を出ていく。

1-3 同・台所

典子が戻ってきて、

典子 「(食事の準備をしていた純治に) ありがとう」

純治 「どうだった？」

典子 「『ちょっと』…だって」

純治 「食べていけないの？」

典子 「ひかりちゃん、気を遣ったのよ」

純治 「そうか」

納得する純治。

1-4 純治が通っている中学校・外景

字幕 「そして 数日後のことです」

1-5 同・廊下（休み時間）

純治が通りかかると、

優子 「中村君！」

純治、呼び止められる。

同じクラスの山添優子と大野昇、益田隆一が走り寄ってくる。

優子 「お願いがあるんだけど」

昇 「生徒会長の選挙に純治を推薦したいんだ」

隆一 「みんな、賛成なんだ」

純治 「えっ?!」

と、緊張の面持ちで考え、

純治 「(つぶやく) 困ったな…急に言われても…」

純治、家でのことを思い出す。

1-6 中村家の台所（回想）

純治 「どうだった？」

典子 「『ちょっと』…だって」

1-7 中学校・廊下

純治、典子とのやりとりを思い出しながら、

純治 「(心の声) 『ちょっと』か…」

断りたいな、と思っている純治の顔に声がかかる。

隆一 「どうなんだ？…いいだろ？」

純治 「う…」

優子 「お願い！」

昇 「純治なら当選確実だよ！」

一同 「そうだよ！」

純治 「でも…ちょっと…」

隆一 「遠慮することないって。準備はみんなでするから」

優子 「いいでしょう？」

純治 「いや、でも、ちょっと…」

昇 「頼むよ。なっ！」

純治 「いや、でも…」

優子 「よろしくね」

三人 「(ハイタッチして) よーし！頑張るぞ！」

と、氣勢を上げて、走り出す。

純治 「(困って) お、おい、待てよ…」

呼び止めようとするが、三人は走り去っていく。

1-8 中学校・廊下と教室 (放課後)

字幕 さらに、数日がたって…

1-9 同・教室と廊下

教室の一角で、優子や昇、隆一たちが立候補者のポスター作りをしている。

昇 「そういえば、あれから、純治、何か言ってきた？」

優子 「何も…」

昇 「気になるんだよなあ、『ちょっと』が…」

隆一 「え？ああ、あれ。でも、断る気ならばっきり言うだろう」

優子 「そうだよね」

昇 「うん、」

廊下。部活を終えた純治が通りかかる。

教室から自分の名前を呼ぶ声が聞こえる。

優子 「生徒会長候補、中村純治！」

純治 「?!」

「まさか」と教室をのぞきこむと、

昇 「それより、もっと大きな字で、真ん中にドーン！…」と

隆一 「それじゃあ、写真を載せるスペースが小さくなる」

純治 「えっ、写真…?!」

と、思わず声を出し、教室へ入っていく。

昇 「あつ、いいところに来た。ポスター作ってたんだ」

純治 「待てよ！断っただろ！」

隆一 「断った?!」

純治 「うん。『ちょっと』って言ったじゃないか」

隆一 「えっ！あれ、断ってたの？」

優子 「そうだよ！やりたくないって言わなかったじゃない！」

純治 「違う！はっきり断ったら悪いと思ったんだよ」

隆一 「はっきり言わないほうが悪いだろ！」

優子 「私たち、こんなに頑張ったのに」

純治、困ってしまう。

昇 「そうか、断ってたんだ、やっぱり…」

がっかりする一同。純治の複雑な表情。

ナレ [断り方にもいろいろあるようですね。このひかりさんと純治さんの例から、どのようなことが考えられるでしょうか]

1-10 恵の部屋 (再現)

ナレ [昼食に誘われて…例えば、次のような返事をしたら、どうなるでしょうか。]

典子 「よかったらひかりちゃんも、一緒にお昼ご飯どう？」

ひかり 「いいえ。結構です」

典子、ちょっとびっくりした表情。

ナレ [少し冷たい言い方に聞こえませんか。そこで、例えば…]

ひかり 「ありがとうございます。でも、申し訳ないんですが、用事がありますので、結構です」

字幕 「ありがとうございます」 = 感謝

「申し訳ないんですが」 = おわび

ナレ […というように、「感謝」や「おわび」の気持ち…]

字幕 「用事がありますので」 = 理由

ナレ [それに断る理由を…]

字幕 「結構です」 = 断り

ナレ […という断りに添えれば、丁寧な言い方になります]

ナレ 「でも、やはり「結構です」という言葉自体に冷たい印象を感じる人もいるかもしれません」

「結構です」が点滅し、消える。

ナレ 「そこで、あえて「結構です」の部分を言わないで…」

ひかり 「ありがとうございます。でも、申し訳ないんですが、用事がありますので…」

ひかりのストップモーション。

ナレ 「…というように、断りの言葉を付けない言い方、さらに…」

ひかり 「…でも、やっぱり、ちょっと。」

ナレ 「…と、後の言葉を省略することもあります」

ナレ 「このようにはっきり断りを言わないのは、相手を気遣っているためだと考えられます。これは『あいまいな表現』が効果的に使われている例ですね」

1-11 中学校・教室（再現）

ポスターを作成している隆一、昇、優子から抗議を受ける純治。

ナレ 「しかし、立候補の話のように、重要な用件を断る場合は、はっきり伝えないと相手に迷惑が及ぶこともあります。断りを伝える場合でも、例えば…」

純治 「悪いんだけど、できないよ。部活の副部長やっていて、今、そっちに力を入れたいんだ。ごめん」

純治のストップモーション

ナレ 「このように、はっきりと断った上で「おわび」や「理由」を添えれば、相手の理解を得ることができるでしょう」

納得する隆一、昇、優子。

1-12 棒グラフ (CG)

画面	ナレーション
<p>「断り」の言葉を使った回答者の比率。国立国語研究所(平成8～10年), 仙台市・東京都・京都市・熊本市の調査=回答者計 432人</p>	<p>ここに、「断る」ときの言い方について調べた結果があります。例えば、食事を勧められた場合に、「いいです」「遠慮します」などと断りの言葉を言わない人の方が多くことがわかります。一方、役員を頼まれたときは、「できません」などを使って、はっきり断る人が89%にのびります。</p>

1-13 イラスト (CG)

画面	ナレーション
<p>「断り」の二つの場面。あいまいに断っている表情と、はっきりと断っている表情。</p>	<p>このように私たちは、相手の好意を断るときは、あいまいな表現を使い、重要な用件のときは、はっきりとした表現を使う傾向があるようです。</p>

1-14 イラスト (CG)

画面	ナレーション
<p>中央にてんびんがあらわれて、右に「相手への配慮」が乗り、左に「確実な意思表示」が乗る。この二つが、バランスをとりながらゆらゆらとしている。</p>	<p>これまで見てきたように、断る場合には、相手に配慮する、つまり、相手の気持ちや相手との人間関係を意識してメッセージを伝えることが大切です。同時に、相手の気持ちを配慮する余</p>

り、自分の意思をはっきり示さないのも問題です。私たちは日常生活の中で、この二つのバランスを保ちながら、言葉のやりとりをしていると言えます。

第2話：簡潔でわかりやすい表現—標識や絵文字に学ぶ—

2-1 商店街

冒頭に登場した大学生の花絵、道に迷いながら歩いてくる。

花絵 「あれ、どこだろう？さっきの人、このへんって言ったの
に」

理髪店の店先を掃除している理容師がいる。

花絵 「あの、すみません。ちょっとお伺いしたいんですが、この
へんに図書館ありませんか。」

理容師「図書館？ああ、こっちじゃなくて（指を差して）向こう側。
あの信号渡って、あっち行くとね、ほら、高いビルあるでし
よ。あれ、区役所。あっちの方だね」

花絵 「……」

理容師「とにかく、信号渡って区役所の方にちょっと行くと路地が
あるから、そこを左に入ると、果物屋とか薬屋とかいろいろ
あるんだけど（花絵、聞きながら、道を覚えようと努力する）
その道をしばらく行くと、早く現像してくれる写真屋がある
から、それを越えて右に行って信号を渡ると電話局があるか
ら、それをまた右かな…（うなずいて）右だね！」

花絵 「（言われた方向を見て）はあ、どうも…」

振り返ると、理容師は店に入ってしまう。

花絵 「ええ、そんなに言われても…まず、信号渡って、ちょっと

行くと路地だよ。それから写真屋、いや、薬屋を右だっけ
…ああ、とりあえず行ってみるか…」

キョロキョロと周囲を見ながら歩く花絵。

写真屋がある。迷いながら右へ曲がる。信号を渡る。

花絵 「あ、電話局だ。ここを右に曲がると…あれ？」

図書館の方向を示す標識（距離も記されている）が見える。

花絵 「あつ、標識がある！ここから240メートルか」

花絵、標識をよく見て、それに従い、急ぎ足で進む。

しばらく進むと、次の標識が出ている。

花絵 「あ、また標識。あと100メートル。こっちだ、こっちだ…」

標識どおりに進むと、図書館が見えてくる。

ナレ 「このように、こと細かに言葉で説明したり、『しばらく行く』というようなあいまいな言葉を使うより、標識や絵文字でメッセージを伝えるほうがかえってわかりやすいこともあります」

花絵、図書館に入っていく。

注) 装飾をほどこした文字を「絵文字」と呼ぶこともありますが、本ビデオで取り上げる「絵文字」は、物・行動・場所などを、単純化・象徴化して描いた記号のことです。

2-2 街の中

画面	ナレーション
交差点などの標識をはじめ、様々な道路標識等を紹介。	「矢印」や「絵文字」は、道路や駅、空港などでよく見かけます。特に、いろいろな国の人が集まる場所では、だれが見てもひと目でわかるような表示をすることが必要です。

2-3 空港・出発ターミナル

外景。空港内の「チェックインカウンター」「出発」などの絵文字表示。

旅に出る若い女性の島村と吉野が案内板の前に来て、

島村 「ああ、いよいよ沖縄！」

吉野 「暖かいだろうねえ」

島村 「あつ、コート、どこかに預けていくよね？」

吉野 「うん。沖縄まで持っていかななくてもいいよね」

島村 「コインロッカー、どこかなあ」

案内板の絵文字表示で探す。

島村 「これかなあ」

かぎとかばんの絵文字を指差す。

吉野 「ああ、なるほど。箱の中に物を入れてかぎをかける」

島村 「よく考えてるね」

コインロッカーの絵文字。

画面	ナレーション
ロビー内の様々な絵文字（案内所、出発、到着、矢印など）。	よく見ると絵文字には、伝えたいことが工夫して描かれています。
非常口、電話、トイレ、身障者用施設の表示。	よく見かける「非常口」、「電話」、「トイレ」や「身障者用施設」です。 これらを私たちは瞬間的、そして直感的に理解しています。伝えたいことを色と形だけで表す絵文字には、どんな工夫がされているのでしょうか。

2-4 太田幸夫先生の研究室（多摩美術大学）

画面	ナレーション
<p>非常口の絵文字。 非常口の絵文字を選定した際の入選作、佳作を示しながら、修正案に至る経過について、話す太田幸夫さん。</p>	<p>おなじみの「非常口」を示す絵文字です。これは、3000点を超える応募作品をもとに専門家が完成させたもので、今では国際的な規格となっています。</p>

字幕

多摩美術大学 太田幸夫教授

画面	ナレーション
<p>完成作品の説明を続ける太田さん。</p> <p><字幕></p> <ul style="list-style-type: none"> ・絵の意味が、だれにでもすぐにわかること。 ・絵の形や線、色が単純であること。 ・相手に親しみや楽しさを感じさせること。 <p>太田さんによる説明が続く。</p>	<p>そのデザインをまとめた太田幸夫さんは、わかりやすい絵文字のポイントを三つあげています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・絵の意味が、だれにでもすぐにわかること。 ・絵の形や線、色が単純であること。 ・相手に親しみや楽しさを感じさせること。 <p>この三つです。</p>

2-5 商品、家電などの絵文字

画面	ナレーション
<p>商品マークや繊維の取扱いマーク、家電の危険警告、注意など、新しい絵文字。</p>	<p>私たちの身の回りには、次々に新しい絵文字や記号が登場しています。</p>

2-6 新しい絵文字, 見慣れない絵文字

画面	ナレーション
<p>新しい絵文字, 見慣れない絵文字がズームアップされる。</p> <p>複数の絵文字 (リサイクル表示, ワレもの注意, 家電関係などの絵文字)。</p>	<p>絵文字のいのちは, ひと目でメッセージが伝わることです。新しいデザインを生み出すためには「まぎらわしさ」や「余分な情報」を取り除いていくことが肝心です。</p> <p>これらの意味がわかりますか。「わかりやすい記号」と「そうでない記号」, この違いは「言葉」を考える上でも, 大事なヒントとなります。</p>

2-7 太田先生の研究室

画面	ナレーション
<p>太田先生と指導を受ける学生たち。</p> <p>絵文字の作成に取り組んでいる学生たちの姿。</p> <p>評価し合う学生。</p>	<p>太田さんの研究室で, わかりやすい絵文字を作り出す過程を見せてもらいました。テーマは, 「図書館」を表すデザインです。わずか1.5センチ四方の中で図書館を表現します。</p> <p>できたものをお互いに評価し合います。</p> <p>相手にわかる表現か, あいまいさを排しつついかに最小限の情報を盛り込むか, みんなで検討します。</p>

2-8 第2話の各場面のリフレイン

画面	ナレーション
<p>学生たちの評価は続く。</p> <p>図書館の絵文字。</p> <p>花絵に図書館への道を教えている理容師。</p>	<p>絵文字をわかりやすくするポイントは、見る人の立場になって作ること、そして、必要な情報だけに絞りこむことです。</p> <p>先ほど、道を教えてくれた人は、伝える情報が多く、また、あいまいな言葉も使ったので相手を混乱させてしまったようですね。</p>

2-9 てんびんの絵 (CG)

画面	ナレーション
<p>てんびんに、「相手への配慮」、「情報の精選」の二つがバランスよく乗っている。</p>	<p>わかりやすく情報を伝えるためには、余分な情報をそぎ落として、相手の理解に合わせた表現をすること、これは絵文字にも話し言葉にも通じることですね。</p>

第三話：「あいまいな表現」で問題が起こったら…

3-1 ある会社の会議室

画面	ナレーション
<p>課長の山岡宏志が取引先の客3名に新製品の説明をしている。</p>	<p>会社員である阿部さんの生活を通して、あいまいさが引き起こす問題とそれを解決する工夫について、考えてみましょう。</p>

字幕

阿部英夫

山岡 「えー、以上、新製品の概要について説明させていただきました」

山岡 「阿部さん、それを皆さんにお渡しして」

英夫 「はい」

阿部、立ち上がり、パンフレットを配布する。

山岡 「関連製品のパンフレットです。御参考までに…」

得意先の木下が、

木下 「すみません。新製品の特徴について、もう少し、詳しくお話し願えませんか。」

山岡 「わかりました。阿部さん、あの資料をスクリーンに映してください」

英夫 「あっ、はい。(つぶやく) あの資料?…どの資料だ?」

ノートパソコンの入力データを選びながら、

英夫 「(つぶやく) 幾つかあるからなあ…これのことか?」

キーを押して映し出してみる。

山岡 「(小声で) 違うよ。昨日のあの資料だよ。君も見ただろう」

英夫 「はあ… (考え込む)」

画面	ナレーション
冷や汗をかきながら選び続ける阿部。 イライラ顔の山岡。データなしで、話し始める。 ますます焦る阿部。	「あの」とか「それ」という言葉は、見えるものを指す場合にはすぐに理解できますが、指し示すものが見えないときは、判断しづらくなることがあります。そこで…

山岡 「阿部さん、新製品に対するアンケートの年齢別の比較、あのグラフをスクリーンに出してください」

画面	ナレーション
英夫、資料を映し出し、それを見て説明する山岡。	このように、具体的に指示すれば、混乱を防ぐことができます。

3-2 郊外にあるマンション

英夫の妻・真紀、夕食材の買物を手に下げて帰ってくると、掲示板に張り紙がしてあることに気が付く。

字幕 阿部真紀 (妻)

ナレ [最近、阿部さん夫妻は、郊外のマンションに引っ越してきました]

画面

お知らせ

11月16日(日) 午前9時~11時

マンションの防災設備の点検を行います。皆様のご協力をお願いします。

星ヶ丘マンション管理人

(実際は縦書き)

真紀 「(張り紙の文面を小さく声に出して読んでから)『ご協力』って、何をすればいいのかしら？」

考え込みながら階段をのぼっていく。

3-3 同マンション・阿部家

台所で、真紀が料理をしていると、夫の英夫が帰ってくる。

英夫 「ただいま」

真紀 「お帰りなさい。早いよね」

英夫 「(軽くうなずき) ああ、今日は疲れたよ」

真紀 「ねえ、掲示板、見た？」

英夫 「ああ…」

真紀 「あれってどういう意味だと思う？」

英夫 「あれって？」

真紀 「あれよ、ほら…」

3-4 ある会社の会議室（回想）

山岡 「阿部さん、あの資料をスクリーンに映してください」

英夫 「あつ、はい」

3-5 マンション・阿部家

英夫、会社での一件を思い出し、苦笑。

真紀 「何がおかしいの？」

英夫 「『あれ』じゃ、わからないよ」

真紀 「張り紙のことよ。防災設備の点検に協力って何だと思う？
何かしなくちゃいけないのかしら？」

英夫 「さあ、どうなんだろう。御近所か、管理人さんに聞くしかないな」

真紀 「そうね」

3-6 同・阿部家の表と通路

真紀、ドアを開けて出てみると、近所の人たちが立ち話をしている。

真紀、近寄っていきながら、

真紀 「あの一、ちょっとお聞きしたいんですけど、防災設備の…」

住人A 「ああ、そのことでね、私たちも、今…」

真紀 「あ、よかった。御協力って、何をすればいいんですか。」

住人B 「わかんない。防災訓練するのかしら。」

住人A 「点検だから、非常ベルが鳴るとか…」

住人B 「エレベーターも止まるのかしら。」

真紀 「家にいれればいいんですかねえ。」

3-7 掲示板の前

管理人が、掲示物を張り替える。

画面

お知らせ

11月16日(日) 午前9時～11時

マンションの防災設備の点検を行います。

○室内の煙探知器の点検をしますので、この時間帯はご在宅
ください。

○非常ベルの点検のため、ベルが2～3回鳴ります。

お休みのところ申し訳ありませんが、ご協力ください。

星ヶ丘マンション管理人

(実際は縦書き)

画面	ナレーション
最初の張り紙と新しい張り紙との比較。 管理人が立ち去りかけるところに、真紀、ゴミ袋を出しにやってきて、出会う。 管理人、頭を下げて、掲示板を指差し、謝る。 住人Aもゴミ出しに来て、張り紙を見て納得する。	二つの張り紙を比較してみました。最初の張り紙では、どんな協力を求めているのか伝わりませんでした。新しい張り紙では、協力の内容が具体的に書かれています。 このような混乱を防ぐためには、何が必要な情報なのか、まずは相手の立場に立って考えることが大切です。そして、その情報が正確に伝わるように工夫する必要があります。

3-8 郊外の朝の情景

3-9 阿部家・寝室

眠っている英夫、お茶刈りの機械音で寝返りを打つ。

目覚まし時計を見ると、午前7時前。

注)「茶刈り」とは、茶の木から葉を刈り取ることです。一般に、「茶摘み」という言葉がよく聞かれますが、「茶刈り」には、刈り取った葉から茶を作るための「茶摘み」と新芽の芽ぞろいをよくするための「整枝(せいし)」の二つの意味があります。お茶の新芽は、八十八夜(5月1日ごろ)前後から摘まれ、整枝は主に秋に行われます。ビデオの中の「茶刈り」のシーンは、この整枝の様子です。

3-10 阿部家・台所

コーヒーを入れている真紀も、機械音に気付く。

3-11 阿部家・寝室

英夫、耐えられなくなって、体を起こし、

英夫 「うるさいなあ。休みの日ぐらいゆっくり寝かせてくれよ」

ブツブツ言いながら起き出して、窓を開け、音のする方を見る。

3-12 すぐ近くの茶畑

同世代の男性・中島が茶畑でお茶刈りをしている。

3-13 阿部家・寝室

英夫、窓を閉める。

英夫 「ちょっと言ってこようかな」

真紀 「ええっ、やめておいたら。」

英夫、我慢して、布団をかぶる。

3-14 茶畑に続く道

英夫、体を解きほぐしながら、寝たりないなあ、疲れがとれないなあという感じで、のんびりと散歩をしている。

ふと気付くと、お茶刈りをしていた中島が機械のわきに腰を下ろして、水を飲みながら一休みしている。

英夫、黙って通り過ぎようと思うが、朝の出来事を思い出す。

3-15 阿部家・寝室 (回想)

眠っている英夫、お茶刈りの機械音で寝返りを打つ。

3-16 茶畑に続く道

眠れなかったことを思い出して、

英夫 「(心の声) チャンスだな」

近寄っていきながら、

英夫 「(つぶやく) なんて言ったらいいんだろう。『休みの日の朝
ですよ。機械の音がうるさいんです』…この程度かなあ…。
けんかになっちゃあ、まずいからなあ…」

気が付いたら、すぐそばに来ている。

英夫、思い切って、

英夫 「…こんにちは…」

男性、顔を向け、軽くあいさつを返す。

英夫 「朝から何してたんですか。」

中島 「はあ?…お茶刈りですよ」

中島 「(心の声) 変なこと聞く人だなあ」

英夫 「(心の声) 言ってる意味がわかんないのかなあ」

中島、作業を急いでいるようで、立ち上がり、準備にかかる。

背を向けられたので、英夫、言葉の接ぎ穂がなく、引き下がる。

ナレ 「どうやら、お互いの気持ちに通じなかったようです」

3-17 阿部家のベランダ・外景

字幕 翌日の朝です

3-18 阿部家 寝室から居間へ

眠っている英夫、お茶刈りの機械音で起こされる。

英夫 「今朝もか。二日連続なんてもう我慢できない。言ってくる
(起き上がる)」

真紀 「(居間から顔をのぞかせ) けんかしないでよ」

英夫 「(上着を羽織りながら、居間へ) わかっている」

出ていく英夫を見送る心配そうな真紀。

3-19 茶畑

中島、作業を続けている。

英夫、やってきて、大きな声で、

英夫 「すみません！」

中島、気付いて、機械を止める。

英夫 「そのマンションの阿部です」

中島 「ああ、中島です」

英夫 「(眠そうに) 今日も朝早くから随分精が出ますねえ」

中島 「ありがとうございます。お茶刈りもねえ、広いと結構大変
なんですよ」

英夫、通じないなあという表情で、

英夫 「まだ、みんなが起きる前から働くんですねえ」

中島 「しょうがないですよ」

英夫は、まだ、通じないのかという表情で、

英夫 「それにしても、あのう、まだ、7時前ですよね」

中島 「朝早いうちに済ませておきたいんで…」

英夫、困ったなあと思い、意を決して、

英夫 「でも、あのう、休みの朝くらい、もうちょっとゆっくりと
ですねえ…」

中島 「ああっ！もしかしたらうるさかったですか。これはどうも
失礼しました」

英夫 「あっ。いや、その一。」

中島 「いやあ、すいません。私も平日は勤めてましてね。うちは
年寄りばかりで、なかなかお茶刈りまで手が回らなくて」

英夫 「ふだんはお勤めなんですか」

中島 「はい。休みの日にやっつてしまおうとつい早い時間からはり
きってしまいました。どうも御迷惑をおかけしました」

英夫 「いやいや。あ、そうですか…」

画面	ナレーション
二人、腰をおろして、仲良くお茶を飲む。	相手に苦情を伝えるということは難しいものです。

3-20 英夫と中島のモノローグ

英夫がカメラに向かって会話を振り返る。

英夫 「はっきり文句を言わないほうがいいか、と思って最初は遠回しに言ったんです。そうしたら、なかなか通じなくて困りました。でも、あきらめずに少しずつ話したら、わかってもらえました。中島さんの事情を知ることでもできてよかったですよ」

中島もカメラに向かって会話を振り返る。

中島 「機械の音がうるさいって言うことが言いたかったんですね、阿部さん。すぐにはわからなかったですよ。まあ、『うるさい』っていきなり言われるよりはいいかなあ。ちょっとずつ言ってくれて、自分が迷惑かけているのがわかりました」

3-18 まとめ

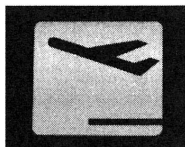
画面	ナレーション
これまでの映像を振り返る。 ひかりが昼食を断る場面。 学校での純治の場面。 理髪店のエピソード。 会議室での「あの資料」。 茶畑での英夫と中島。	いかがでしたか。 私たちは自分の考えや意見、情報を伝えるために様々な工夫をしています。そして、あいまいな表現が役立つ場合もあれば、そうでないこともあります。
これまで出た登場人物が街中を 行く。	皆さんの身の回りにはどのようなあいまいな表現がありますか。それはどのような働きをしていますか。また、どのような

街の遠景	問題があるでしょうか。ふだん、何げなく使っている言葉、その言葉について、ときどき立ち止まって考えること、そして、よりよい表現を探ることは、豊かな言語生活を送る上で、とても大切なことではないでしょうか。
------	--

クレジットタイトル

[終わり]

<ビデオの中で紹介した絵文字の意味>



1 出発 (空港)



2 到着 (空港)



3 下りエスカレーター



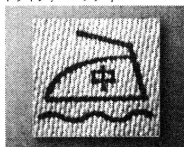
4 手洗い液温 30°C (洗濯機不可)



5 塩素系漂白剤不可



7 ドライクリーニング可



6 アイロン温度 160°C 中温 あて布使用



8 発火注意



9 安全注意



10 案内所



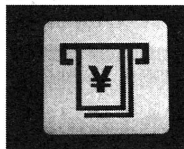
11 モノレール



12 電車



13 エレベーター



14 キャッシュコーナー



15 感電注意



16 高温注意



17 スチール缶識別表示マーク



21 PET ボトル識別表示マーク



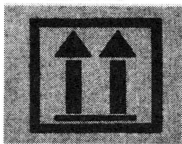
18 郵便, ポスト, 郵便局



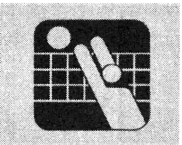
22 フレモノ注意, 衝撃注意



19 屋外避難誘導サイン



23 荷物の上下



20 体育館, バレーコート

<話し合いのために>

1. 導入 「『あいまいな表現』を探してみると…」に関連して

- ① 相手の使う言葉があいまいであったために、その人の言いたいことがよくわからなかったことや、誤解してしまったことはありますか。
- ② 逆に、自分の使ったあいまいな表現が原因で、相手に誤解されてしまったことはありますか。
- ③ はっきりした表現で何かを言われて、気分を悪くしたことはありますか。
- ④ 逆に、はっきりした表現を使ってしまったために、相手の気分を損ねてしまったことはありますか。

2. 第1話に関連して

- ① あなたは、友達に映画に誘われて断るとしたら、どのように言いますか。また、友達に何か仕事や用事を頼まれて断るとしたら、どのように言いますか。
- ② 日常生活で「ちょっと」を使った場面を探してみましよう。その中で、断るときに使われたものと、そうでないものに分けてみましよう。(漫画、アニメ、メール、テレビドラマ、小説などからも探してみましよう。)
- ③ ②で発見した、断るときに使われた「ちょっと」は、どんなことについて断る場面でしたか。そして、相手は自分とどんな関係でしたか。
- ④ 自分たちで、「勧め」や「依頼」、そして「断り」の場面が入っている短いシナリオを作り、実際に演じてみましよう。どんな言葉を、どのような口調で言いますか。

3. 第2話に関連して

- ① 家庭、学校、街中など、身の回りにどのような絵文字があるか、探してみましよう。何か絵文字の付いている物を持っていません

か。学校や街中ではどんな絵文字が使われていますか。

- ② ①で集めた絵文字には、何がどのように描かれていますか。どんな工夫がされていますか。逆に、わかりにくいものはありますか。
- ③ 「音楽室」「体育館」「スーパー」「静かに！」を表す絵文字をかいてみましょう。そして、ほかの人に見せ、意味がわかるかどうか、聞いてみましょう。

4. 第3話に関連して

- ① 「あの」「あれ」などの指示語や、掲示物でわかりにくいものに出会ったことはありますか。それはどんな状況で、どんな内容についてでしたか。
- ② 1. の①, ②で思い出したことについて、もう一度考えてみましょう。同じ問題が起こらないようにするために、どのような言葉を使ったらいいと思いますか。

5. 発展

- ① 苦情を言いたいとき、ほめられてそれに返事をするとき、どんなことに留意して、言葉を使ったらいいでしょうか。
- ② 1. の③, ④で思い出したことについて、もう一度考えてみましょう。同じ問題が起こらないようにするために、どのような言葉を使ったらいいと思いますか。

<参考文献>

宇野正人 (1983) 「暮らしの中の記号」『言語生活』7月, 第379号.

江川清・青木隆・平田嘉男編 (1985) 『記号の事典』三省堂.

<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)

當眞 千賀子(九州大学 ユーザーサイエンス機構 客員助教授)

中神 智文(文化庁文化部国語課 国語調査官)

藤井 千恵子(東京都足立区立梅島小学校 校長)

以下, 国立国語研究所

小河原 義朗(日本語教育部門第一領域 研究員)

尾崎 喜光(研究開発部門第二領域 主任研究員)

○金田 智子(日本語教育部門第一領域 主任研究員)

佐々木 和彦(管理部 会計課長)

福永 由佳(日本語教育部門第一領域 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＞4 解説書
暮らしの中の「あいまいな表現」

平成17年3月

編集・発行 独立行政法人 国立国語研究所

〒190-8561

東京都立川市緑町 3591-2

電話 (042) 540-4300(代表)

FAX (042) 540-4334(代表)

ホームページ <http://www.kokken.go.jp>

印刷者

プロダクション昇朋

〒174-0063

東京都板橋区前野町 6 丁目 13 番 10 号 102 号室

電話(03)5392-9022

