

ネゴシエーションにおける英語表現

數見 由紀子

English Expressions in Negotiation

KAZUMI, Yukiko

金沢大学外国語教育研究センター
『言語文化論叢』第15号
2011年3月刊

Foreign Language Institute
Kanazawa University
Studies of Language and Culture
Volume 15
March 2011

ネゴシエーションにおける英語表現*

数見由紀子

1. はじめに

本稿では、英語によるネゴシエーション (negotiation、交渉) で用いられる言語表現を目的・機能や効果の観点から検討する。この研究は、科学研究費補助金の助成を受けた研究「交渉教育理論を適用した英語教育の教材開発研究」の一部であり、研究全体の目的である教材開発・教育実践に向けて、日本語母語話者にとって使いやすい表現や不足している表現などのデータを提供するものである。

具体的なデータは、金沢大学共通教育科目「英語 II」における学生のネゴシエーション活動で用いられた英語表現である。これらを観察・分析した結果、シンプルな表現でもネゴシエーションの重要な側面を理解したうえで適切に使用されていれば、十分な効果を得られることがわかった。同時に、機能面の分析から、不足している表現の種類も明らかになった。

さらに、これらのデータを、大学対抗交渉コンペティションで使われている表現と比較・検討したところ、大きな違いは、バーゲニング (bargaining) の定着度と交渉全体の構成や進め方の把握に関連するものであり、それらを除けば、使われた表現の目的・効果において大きな差はないと考えられる。こうし

*本稿は科学研究費補助金 (基盤研究(C)21520571) の助成を受けた研究「交渉教育理論を適用した英語教育の教材開発研究」(研究代表者:数見由紀子、研究分担者:大藪加奈、他2名)の一部であり、日本英文学会中部支部第62回大会(2010年10月16日、於:金沢大学)での研究発表「ネゴシエーションにおける英語表現」を基に展開したものである。

た比較から、今後の教材開発・教育実践に向けて重要な示唆が得られた。

本稿の構成は以下のとおりである。まず、2 節で英語教育にネゴシエーションを導入する意義について簡単に述べる。3 節では授業の概要を紹介し、4 節で実際に用いられた英語表現の分析結果を示す。5 節ではよく使われた表現の文構造上の特徴と今後充実が必要な表現の種類について述べる。6 節では大学対抗交渉コンペティションで用いられた表現との比較を行う。7 節では言語表現以外の課題について検討する。

2. ネゴシエーションと英語教育

英語教育が文法重視・知識重点型から実用重視・運用重点型へ変換するなか、「発信型」というキーワードが盛んに使われた時期があった。その結果、自分の考えや意見を表明することについては、たしかに一定の成果がもたらされたと考えられる。いま、次の段階として、コミュニケーションにおける相手との「協働」が新たなキーワードとなりつつある。実際に英語が使用される場面では、ただ発信するだけでなく、相手との相違を理解したうえで互いの一致する点を探ることが必要と考えられるからである。

2.1. なぜネゴシエーションか？

本報告の母体となる研究では、ネゴシエーションが協働的な言語活動であり、優れたコミュニケーションのモデルとして英語教育に応用できるという考えのもとで、教材開発や教育実践を進めている。

一般に、ネゴシエーション (negotiation、交渉) は国際関係やビジネスなどの特定の分野で限られた人が携わる活動としてのイメージがつよい。しかし、異なる意見や要望をもつ者どうしが、その関係を保ちながら、互いの一致点を探ろうとする活動は日常的に行われている。「交渉」や「取引」と呼ばれていなくても、ネゴシエーションとして捉えることができるものは多い。

ここでいうネゴシエーションは、相手とよい関係を築きながら双方にとって望ましい形を得るための建設的な作業であり、言語活動の観点からは、客観的

根拠に基づいた論理的な話し方によって、効果的に伝え、受け止める、双方向的なコミュニケーション活動と特徴づけることができる。

2.2. ネゴシエーションの基本構成

ネゴシエーションは、準備と実際の交渉の二つに分けて考えることができる。準備は、その程度や内容が交渉の成否に大きな影響を及ぼす重要な段階であり、この段階で自らの希望を明確にすることに加え、相手の希望についても可能な限り具体的に想定しておくことが必要となる。その際、希望を単体ではなく複数の交換可能（取引可能）な項目のセットとして捉えることで、複数の項目のなかの優先順位を設定し、さまざまな状況について検討しやすくなる。一般に、相手の優先度が高く自分の優先度が低いものと、相手の優先度が低く自分の優先度が高いものを交換（取引）することが理想的であると言われる。

対面での交渉は、おおよそ次の段階に分けることができる。

【対面交渉の主な段階】 ※ [] 内は主な言語活動

- 相手を知る [あいさつ、自己紹介、スモール・トーク]
(良好な関係を築ききっかけをつくる)
- 相手の要望・関心を探る [アクティブ・リスニング、質問、推測]
(できるだけ多くの情報を引き出す)
- オプションを提示する [提案、相手の発言内容の確認]
(できるだけ多くの可能性を双方から示す)
- 交換できるものを探す [バーゲニング (bargaining)]
(双方の優先度が異なるものを探る)
- 合意 (agreement)・確認文書作成 [詳細な内容の確認]
(双方が納得できる最終的な条件を確定する) * 合意に達しない場合もある

2つめの「相手の要望・関心」の「要望」は交換可能なもの自体、「関心」はその背後にあるインテレスト (interest) であり、4つめの「バーゲニング (bargaining)」とは合意 (agreement) に至るための交換の可能性に関する話

し合いに相当する。

本稿では、学生のネゴシエーション活動の各段階で見られた表現に着目し、表現の目的・機能と効果や文構造について分析した結果を中心に報告する。

3. 授業の概要

ここで報告する授業は、2009年度後期に金沢大学共通教育科目「英語Ⅱ」(担当教員：大藪加奈(科研の研究分担者)、対象：全学生)として開講されたものである。「英語Ⅱ」は1年次から履修可能で、1年次から4年次までの学生が受講した。

3.1. 授業時の活動

受講者は、*Getting to YES, Second Edition* (Roger Fisher, William Ury & Bruce Patton (1991), Penguin Books) の内容に関するプレゼンテーションやディスカッション、ネゴシエーションのロールプレイ等をとおして、相手の発言やその背後にある意図を受け止めたうえで、自分の意見や提案を論理的に伝えるトレーニングを行った。この点については、次節で詳しく述べる。

学生は中間試験でも簡単なネゴシエーション活動を行い、教員のフィードバックを受けた。英語表現に関しては、授業での活動時に随時、教員が口頭や資料で効果的な表現の情報を与え、導入を行った。

3.2. 重点をおいた言語活動

ネゴシエーションにおける言語活動や使われる表現については、交渉特有のものや交渉に限定されない一般的なものと大きく分類することができる。前者の例としては、バーゲニングとその段階でよく使われる *If you ... , then we ...* などがある。

一般的な言語活動のなかでとくに重点をおいたのが、アクティブ・リスニング (active listening) である。アクティブ・リスニングは、相手に関心を示し、相手を十分に理解しようとする姿勢を示しながら聴くことである。授業では、

アクティブ・リスニングの一環として、相手の発言を必ずいったん受け止めてから自分の発言を行うことを徹底した。

交渉は異なる要望をもつ者どうしが行うものであり、双方のバックグラウンドも異なっている場合が多い。そのため、相手の話を受け身で聞くのではなく、相手の発言に「関わる」ことが重要であり、たとえ賛同できない内容でも、否定せずにいったん受け止めることが、良好な関係を築き、「インテレスト」を探るための重要な鍵となる。

4 節で見ると、アクティブ・リスニングは学生のネゴシエーション活動全体において見られ、十分に浸透していることがわかった。

このほか、授業では次の3つの言語活動にも重点をおいた。

1つは、「相手の理解度の確認」である。ネゴシエーションでは要所要所で互いの理解度を確認することが不可欠で、理解が不十分なまま進んでいくと、後の段階で大きな影響が出る可能性がある。これと表裏の関係にある「自らの理解度の確認」も同じく重要で、授業では、相手の発言の要約や繰り返しなどにより、自分の理解が正確かどうかを確認することにも意識を向けさせた。

次に、「相手からの情報の引き出し」である。これは、相手の要望やその背後にあるインテレストを知るために欠かせない。相手がすべての情報を開示することはなくとも、可能なかぎり多くの情報を引き出すことが、後の「バーゲニング」の段階で重要となる。そのために、質問を効果的に行うためのトレーニングを行った。

また、「提案」のしかたにも焦点をあてた。ネゴシエーションでは、双方がさまざまな具体的な提案をしていくことで、後に続く「バーゲニング」の幅が広がり、合意に至る可能性も高くなるからである。

期末試験での活動の観察から、これらの言語活動についても学生の意識は高く、しっかりと実践されていることがわかった。

3.3. 期末試験の概要

授業中に行った活動をふまえ、学生は学期末試験（2010年2月3日実施）で英語によるネゴシエーションに臨んだ。試験を受験した8名の学生は、当日

配付された資料（授業担当教員が作成、A4片面1枚）を基に、交渉者の役柄ごとに4名ずつのグループに分かれて30分間の準備を行い、その後、4組に分かれて1対1のネゴシエーションを行った。これらの活動をビデオ撮影してDVDを作成し、今回の分析のデータとした。

[交渉者の設定]

若手女性歌手（かつての有名子役）のマネージャー：

担当する女性歌手はファーストアルバムの評判が芳しくなく、歌唱力を磨くため、名門音楽学校の音楽科へ入学を希望している。自らの存在を忘れられないよう、入学後も仕事は完全には休止せず、学業との両立を考えている。

音楽学校校長：

校長を務める音楽学校は評判の良い名門校で、厳しいカリキュラムに加え、在学中の就業を一切禁止している。次年度には音楽科に加えて演劇科を新設する予定で、その宣伝のためにも、女性歌手の演劇科への入学を希望している。

3.4. 試験で用いられた表現を分析する意義

本稿では、期末試験として行われたネゴシエーション活動で学生が用いた表現に分析の対象を絞った。これは、当日提示された設定と限られた準備のみで行われるネゴシエーションの観察をとおして、学生が無理なく使える表現を特定し、今後の教材開発や教育実践に活用したいと考えたためである。

4. ネゴシエーション活動で用いられた表現

期末試験での活動を分析した結果、授業で重点をおいたネゴシエーションの側面と言語活動は学生に十分に浸透し、表現についても機能の面ではおおむね目的が達成されていることがわかった。それと同時に、バーゲニングの表現やつなぎことば、婉曲表現などについては、今後の工夫の余地があることがわかった。以下で具体的に見ていく。

4.1. 相手への関心と理解を示す（アクティブ・リスニング）

相手への関心・理解を示すために用いられた表現は、相手への傾聴と発言の受け止めに大きく分類できる。

【相手への傾聴】

典型的な言語表現としては「相づち」が挙げられる。今回の活動では Yes や OK が多く、表現としては種類が限られるが、観察からは相づちのタイミングの重要性があらためて浮かび上がった。発話のまとまり（句など）の後など、タイミングが適切であれば、スムーズな発言を促す効果が見られた。逆にタイミングが合わない場合、発話の流れが阻害される例もあった。

【発言の受け止め】

相手の発言をいったん受け止めることは、授業でとくに強調されたポイントである。今回の活動では、この目的で用いられた表現が全体をとおして見られ、受講者に十分に浸透していることがうかがえた。簡単な表現としては I see や OK もこれに相当するが、同意をことばで表現している形（Well, I agree with your opinion, but ... など）や相手と同じ考えを共有していることを示す次のような形（太字部分）も見られた。

音楽学校長役の学生：

If she would like to continue her work as an actress, she should improve her acting skills more and more, so I'd like her to learn not only singing skills but also acting skills.

マネージャー役の学生：

I see. I also want her to get many skills, but she doesn't have much time to learn acting skills in your school.

このほか、相手との良好な関係を保つための言語活動として、相手の発言への好意的な評価や相手の尊重などが見られた。

【相手の発言への評価】

That's a good idea.

Sounds great.

【相手の尊重／相手への配慮】

That can satisfy both interests, right?

また、相手の意向や同意について確認する表現として、Is that OK? や Can you agree with this? などが使われていた。

4.2. 相手の理解度を確認する

表現としては、You know what I mean? や Do you understand?、You see? などが見られたが、今後、よりやわらかな表現も活用されるよう検討したい。

自らの理解度の確認（相手の発言内容の確認）については、5 節で詳しく述べる。

4.3. 相手から情報を引き出す

この目的では、内容的にも文構造の観点からも、比較的幅広い表現が使われていた。以下に観察された表現の例を示す。

So, why do you think that ... ?

Which do you think is more important for her?

Which ability can make her more attractive in your opinion?

Could you tell me some concrete situations?

So, how often does she have to attend the school per week?

4.4. 提案する／条件を提示する

今回の活動では、How about ... ? のような短く使いやすい表現のほか、以下に示すような多様な形が見られた。表面的な形はさまざまだが、今回のネゴシ

エーション活動における目的・機能はすべて「提案」として分類できる。

【提案（許可）】

We will allow her to ...

We will admit her to ...

【提案（希望）】

Ideally I want her to ...

If you do ... , I would appreciate that.

【提案（評価・判断）】

I think it's better for her to ...

So, maybe she can do better in this department, I suppose.

【提案（可能性の確認）】

Is it possible for her to ... ?

Can you reduce your curriculum?

また、数は少ないが、バーゲニングの前段階と考えられる表現も用いられていた。（角カッコ内は筆者）

【提案（交換条件）】

Instead I allow [= In exchange for allowing] her to work, I want her to tell students about her job.

このほか、提案と譲歩を組み合わせる形なども見られた。

【提案（希望） + 譲歩】

Actually I want her to come every day, but if she can't, she needs to come to

school two thirds of all school days.

【譲歩+条件提示】

Even though I allow her to enter, I would like her to reduce her job to once a month.

【具体的な条件の提示】

I admit her to cancel my acting class only if my school lessons and her job are on the same day, so if she cancels my acting lesson because she doesn't want to come to my acting lesson, I won't allow her.

4.5. 合意事項を確認する

合意に至った場合、合意事項の文書化の前に、双方の理解が一致しているかどうかを確認しておくことが不可欠となる。こうした最終確認の段階では以下のような表現が見られた。

【合意事項の確認】

Then, let's check our conclusion.

So, we are now going to make a contract and make sure.

【最終確認】

Do you have anything to add?

Do you have any other point to check?

Well, I have one point to be checked.

Can I make sure the points of this contract?

今回の活動のなかで、付け加えたい点や確認したい点の有無を問う表現が自然に用いられていたことは、ネゴシエーションの観点からも相手への配慮の観点からも高く評価できる。

5. よく使われている表現の特徴と今後補うべき表現

前節では、活動で用いられた表現について目的や機能の面から検討したが、ここでは主に文構造に着目して見ていくことにする。よく使われた表現を観察した結果、文の構造がシンプルな表現も多く用いられ、そうした表現でも意図した効果は十分に得られていることがわかった。

5.2 節では、今回あまり見られなかった表現の種類についても取り上げ、今後の課題を検討する。

5.1. よく使われた表現の特徴

文の構造に着目して見てみると、シンプルな構造のものも多く使われていた。今回の活動が同じ授業の受講者によるもので、全員が日本語母語話者であることを差し引いて考える必要はあるが、ほとんどの場合、シンプルな構造の表現でも十分機能していた。このことから、ネゴシエーションの重要な側面を理解したうえで用いられれば、特別な表現や複雑な構造の表現でなくても、機能的には問題はないと考えられる。

So ...

今回の活動では so から始まる発言が多く見られた。簡単な表現ではあるが、いったん相手の発言を受けとめていることを示すには有効である。5.2.3 節で述べるように、全体的につなぎことばがあまり見られなかったことから、so がその役割を果たしていると思われる例も多かった。こうした小さな表現であっても、ネゴシエーションにおいては大きな役割を果たしていることがわかる。

語／句＋上昇イントネーション

相手の発言をそのまま上昇イントネーションで繰り返す形もよく用いられている。内容確認のための意図的な聞き返しのほか、予期しなかった相手の発言に対する驚きや喜びなどから自然に発したものも多かった。

平叙文+上昇イントネーション

相手の発言内容を基にした繰り返しや要約として、平叙文を上昇イントネーションで使う例が目立ち、なかでも、相手の発言の主語のみを置き換えた形が頻繁に用いられていた。構造的に疑問文よりも簡便で使い勝手がよいためと考えられる。この形では、少し直接的な表現ではあるが、要望を確認する *So, you want to ... ?* の頻度が高かった。また、平叙文の後に *right?* を加えることで、全体を疑問文に近づけている例 (*So, you want her to be a singer, not an actress, right?*) も見られた。

さらに一段階進んで、相手の意図や希望を補文として組み込む形 (*So, you think (that) ... ?* や *So, you mean (that) ... ?* など) も用いられている。

So, you think you will welcome her to your school, but you want her to enter the new department of your school?

なお、*You think (that) ... ?* の形は、相手の *I think (that) ...* の形の単純な主語の置き換えとして用いられている場合もある。

You mean (that) ... ? の形は、相手の発言を直接引用する例のほか、いったん自分のことばで言い替えている例も見られた。こうしたバリエーションは英語の習熟度や流暢さにある程度起因すると考えられる。

今回用いられた表現については、相手の発言内容の確認という目的は果たしているが、今後はさらに、印象のやわらかい表現や構文的に複雑な形 (*So, what you are saying is (that) ...* など) も取り入れて表現の幅を広げていきたい。

5.2. あまり見られなかった表現

今回の活動であまり見られなかった表現には、「話題転換」、「つなぎことば」、「バーゲニング」の3種類がある。以下で順に見ていくことにする。

5.2.1. 話題転換

必要に応じた話題の切り替えは、ネゴシエーション特有のものではないが、

ネゴシエーションでは、時間を効率的に使うためにも、相手のペースに巻き込まれないためにも重要である。計画どおりに展開しない場合には、臨機応変な柔軟な対応も大切であるが、効果的に流れをリセットし、準備した材料を予定の順序で提示できれば、自分の希望する形が作りやすくなる。

今回の活動では話題転換の表現があまり見られず、使われた表現のなかには一方的に話題を切り替えている印象を与えるものも含まれていた。

By the way, ...

OK, let's talk about your school policy.

Before that, why do you want her to enter this high school?

今後、相手に配慮しながらスムーズに話題を切り替える表現について、トレーニングなどを工夫していきたい。

これと関連して、今回は交渉全体の構成・時間配分や進行に関する表現がほとんど見られなかった。この理由としては、今回の活動が最長でも 60 分程度であったことや、問題が当日配付されたため、準備の時間が限られていたことが考えられる。この点については、6 節で大学対抗交渉コンペティションでの表現と比較しながら詳しく見るが、今後は交渉全体の組み立てや進め方に対する学生の意識を高めていきたい。

5.2.2. バーゲニング (If you ... , then we ... など)

今回の活動では、どちらか一方が交換条件として提示する形ではなく、一方の提案とそれに応じる他方の提案が対話のなかでセットとなった形が多かった。バーゲニングはネゴシエーションにおける他の言語活動に比べて学生になじみがうすいと考えられ、引き続き検討していきたい。

5.2.3. つなぎことば

つなぎことばや間合いをとる表現 (Let me see など) の不足により、意図的な沈黙以外にも無言の時間が生じている場面があった。これらは、準備時間の

短さのほか、英語の習熟度や流暢さにも起因すると考えられる。学生にとって使いやすい表現を導入できるよう工夫したい。

5.2.4. その他

上述の表現に加え、言い替えのための表現 (To put it in another way など) や可能性の提示 (What if...? など) の表現を充実させる必要性も感じられた。とくに、言い替えのための表現については、言い替えようとしていることを初めに示すことで、相手の注意を促すことができ、伝わりやすさにつながると考えられる。

6. 他のデータとの比較

この節では、上述の英語表現を大学対抗交渉コンペティション第 8 回大会 (2009 年 12 月 5 日・6 日、於：上智大学) における交渉ラウンドの英語の部で用いられた表現 (筆者が見学時にメモとして記録) と比較・検討する。¹

同コンペティションには主に法学専攻の学生が参加し、問題提示からおよそ 2 ヶ月の準備期間を経て、4 名ないし 6 名のチームが 2 時間以上かけて交渉を行う。授業で行った活動とは、問題の背景設定の複雑さや交渉項目の数が大きく異なることから、ここでは交渉内容とは切り離して、あくまでも英語の表現に絞った比較を試みる。

表現における主な違いは、ネゴシエーションの構成や進め方 (交渉事項 (agenda) の確認や、問題の整理・分割、時間管理) に関する表現であった。これについては、背景設定・交渉項目の複雑さの違いに加え、交渉の組み立てや順序に関するイメージの明確さの違いが、表現に反映されていると考えられる。すでに触れたように、短時間の交渉であっても、全体の組み立てを明確に

¹コンペティションの実施に携わられた方々及び参加された方々に、見学の機会を与えていただいたことをあらためて感謝したい。なお、表現の直接の引用については許可を得ていないため、本稿では具体的な引用は控え、目的や機能とその効果について言及する形をとる。

意識するよう心がけることを授業に取り入れていきたい。

他の大きな違いとして、授業ではほとんど見られなかったバーゲニング（If you ... , then we ... など）の表現が、コンペティションでは十分に活用されていたことが挙げられる。これについても、今後さらに検討したい。

共通して見られた表現には、相手への傾聴や配慮、相手の意向の確認や案の引き出し、案の提示、合意事項の確認などがあった。こうした表現については、機能的には共通しているが、表現の婉曲度・洗練度、構造上の複雑さなどについては、若干の違いが見られた。

7. 今後の課題と展望

ここまで、言語表現に焦点をあてて検討してきたが、表現を効果的に用いるには、ネゴシエーションの他の側面にも留意する必要がある。今回の分析から、次のような表現以外の課題が見つかった。

[全体の構成や流れの把握]

相手の発言を受け止めることは必要だが、相手に合わせて流れに任せたためにやりとりに偏りが生じ、双方とも進行方向が把握しにくくなる例が見られた。この対策として、上述のコンペティションで見られた構成や順序にかかわる視点・表現を取り入れて、全体の組み立てを意識して進めることが考えられる。

[事実・客観的根拠の提示]

ネゴシエーションでは、客観的な根拠に基づく論理的な話し方が必要となる。主観的な発言は説得力を欠き、相手を納得させることが難しくなる。

具体的な例を挙げると、「在学中の就業禁止」について、(a)では個人の意見を述べたため、交渉相手から客観的根拠を示すよう求められている。(b)では、事実（事例）を述べることで一定の客観性が保たれている。

a)

音楽学校長役の学生：

In fact some people say that working experience is important for actors, actresses and singers. But I believe that to go to school and to learn acting skills is more important than that. So it is our policy.

マネージャー役の学生：

Could you tell me some objective standards of such a policy?

b)

音楽学校長役の学生：

Actually, we have some graduates who have concentrated on studying singing or something and have become a famous person after graduating from my high school.

準備時間が確保されれば、客観的根拠の準備や効果的な提示についてもある程度容易になると考えられるが、ここで挙げた例を示すなどして、客観的・論理的であることの重要性を強調することも試したい。

今回の分析をとおして得られた成果は、母体となる研究における教材開発と教育実践に反映させていきたい。