

第2話「もう一度聞く勇氣」

課題	相手が言ったことの一部分が聞き取れない
ストラテジー	効率的に聞き返す
効果	- 聞き取れなかったところを繰り返してもらうことができる。 - 相手に負担の少ない形で繰り返しをおねがいすることができる。

<課題>

相手が言ったことの一部分が聞き取れない



スアンは先輩のすみれから仕事の指示を受けましたが、聞き取れないところがありました。そのため、指示が十分に理解できず、このあと何をすればいいかわかりませんでした。

<ストラテジー使用場面>



すみれ: 502号室は12時にチェックインやから先に掃除しとこか。

スアン: すみません。502号室は12時に…何ですか。

すみれ: 12時にチェックインや。

スアン: ああ、12時にチェックイン！

すみれ: せやから、先に掃除しとこ言うてんねん。

スアン: 先に掃除！

<スアンが使ったストラテジー>

効率的に聞き返す



スアンは、すみれから仕事の指示を受けましたが、聞き取れないところがありました。聞き取れたところを繰り返し、聞き取れなかったところを「何ですか」に置き換えて質問しました。すると、すみれは聞き取れなかったところをもう一度繰り返してくれました。

<どんなストラテジー？>

このストラテジーは、相手の言ったことが聞き取れないときに使うストラテジーの一つです。会話をしていると、相手の言ったことが聞き取れないことがあります。そんなとき、「もう一度お願いします。」と言って、聞き返すことが多いと思いますが、「もう一度お願いします。」と言ったら、“わかるどころも含めて最初から全て繰り返してくれてずいぶん時間がかかってしまった”“繰り返してほしいところとは違うところを繰り返してくれて、ほしかった情報が得られなかった”などという経験をした人も少なくないのではないのでしょうか。そんなとき、自分が聞き取れなかったところを的確に相手に伝え、もう一度言ってほしいところを確実に繰り返してもらえるようにするためのストラテジーがこのストラテジーです。

スアンのように、聞き取れたところを繰り返して聞き取れなかったところを「何ですか」と質問すると、どこが聞き取れて、どこが聞き取れなかったのかを、相手にはっきりと示すことができます。相手も、どの部分が聞き取れなかったのかがわかるため、そこをゆっくり、はっきり言うなど、聞こえなかった相手に確実に伝える工夫ができ、効率がよくなります。「もう一度お願いします」だけでなく、このような聞き返しのストラテジーも知って、使い分けられるようになるといいでしょう。

<どうやって使う？>

聞き取れたところを繰り返し、聞き取れなかったところを「何ですか」に置き換えて質問します。例えば、スアンは「502号室は12時に」までは聞こえましたが、そのあとが聞き取れなかったので、「502号室は12時に…何ですか」と質問していました。ほかにも次の例のように聞き返すことができます。

例)

【会社で】 A: プロフィールには「座右の銘」を一つ書いてください。

B: すみません。ざ…何ですか。

【学校で】 A: レポートは、日本の地域を選んで、その地域の伝統的な祭事について調べます。

B: 先生、すみません。伝統的な何ですか。

【友だちと】 A: じゃあ、明日は13時に「まめの木」の前で待ち合わせにしようか。

B: ごめん、13時に何？

【会社で】の例のように、聞き取れたところは少しでも、完璧でなくてもいいです。また、【学校で】の例のように、聞き取れたところが長い場合はそれを全て繰り返すのではなく、「伝統的な、何ですか。」のように、聞き取れなかったところの直前のことを繰り返しましょう。

そのほか、【友だちと】の例のように話し方に合わせて、聞き取れなかったところは「何？」だけでも大丈夫です。

＜もう一歩＞「何ですか」は何ですか。

「何ですか」という表現はどんなときに使うでしょうか。普通は「趣味は何ですか。」「ストラテジーって何ですか。」のように、内容や意味を尋ねるときに使います。しかし、今回のストラテジーの「何ですか」は、このような「何ですか」とはちょっと違って、「次に何と言いましたか。」というような意味で使われています。

相手の話の一部が聞き取れなかったときは、今回のストラテジーのように「…何ですか。」と効率的に聞き返してみましょう。では、ストラテジーを使った後に、相手が繰り返してくれたことばの意味がわからないときはどうすればいいでしょうか。例えば、ドラマの中ですみれは「チェックインや」と繰り返してくれました。「チェックイン」ということばの意味がわからないときは、「すみません、チェックインって何ですか。」と質問して、意味を尋ねることも大切です。

会話で使われる「何ですか」にはいろいろな使い方があります。「何ですか」を上手にを使って、会話をしながら理解できることばを増やしていきましょう。