PART 1 かんがえよう: どんな場面?

「■ あなたはこの場面をどう思いますか」の使い方

6 電話で問い合わせをする



6課では公共の施設や知らない人に質問をする場面でのインターアクションに必要なポイントを学びます。

徽1 旅館に問い合わせをするとき

1. 各コマについて

1コ4目	外国人女性(右)が旅館に日本語で問い合わせ(宿泊の空き状況について)の電話をしている。
2コマ目	旅館のスタッフが外国人からの電話だと気づき、戸惑いながら日本語の発音で英語を話す。
3コマ目	外国人女性は旅館のスタッフが英語を話していることがわからず、「Date = デイト」を「デート」と勘違いしている。
4コマ目	外国人女性は旅館のスタッフの話がわからず、黙ってしまう。 旅館のスタッフは、質問への答えがないので、「ハロー」と確認している。

2. 話し合いのポイント

□ ここでは、まさに接触場面といえる例を取り上げました。外国人だということがわかると、日本人の 側が過度の言語的配慮をしてしまい、それが裏目に出て、うまくやり取りができないことがあります。 「相手とうまくやり取りができなかったときはどうするか」「自分が理解できるように話してもらうに はどうするか」などについて考えることがポイントです。

3. 話し合いを進めるときのコツ&発展させるなら……

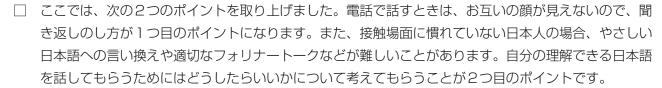
- □ この4コマ漫画の続き(この後、自分だったらどのように話を進めるか)を考えてみるといいと思います。
- □ 学習者によっては、「自分の日本語能力では電話で話すことは無理だ」「電話は使わないから自分には関係ない」などと、電話をすることに対してネガティブな反応を示す学習者もいます。電話でのインターアクションはポイントをおさえれば難しくないこと、電話で問い合わせをしたほうが便利な場合もあるという例などを挙げ、学習者に身近に感じてもらえるように工夫できるといいと思います。
- □ 日本語学習者にとって、この漫画の例は比較的身近に感じやすいのではないかと考えられますが、最近は情報を調べるときはインターネットで行うため、電話で問い合わせすることはないと言われることもあると思います。様々な場面でこの課のポイントが使えることを理解してもらうために、電話にかぎらず、対面の場合も含めて考えるといいでしょう。電話で問い合わせをした経験以外に、公共の施設で店員(スーパー、レストランなど)、スタッフ(ホテル、旅館など)、駅員、警察官、知らない人になどに自分から質問をしたことがあるか、そのとき難しかったことは何かなどについて、経験をシェアするといいと思います。

欄2 電器店に問い合わせをするとき

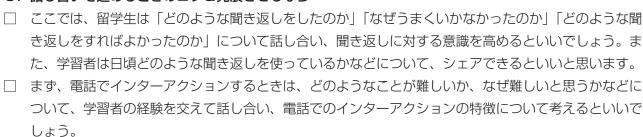
1. 各コマについて

1 コマ目	ジャンボ電器店にカメラの在庫があるか電話で問い合わせをしている。
2コマ目	店員の質問する日本語がわからなかったので、「ゆっくりお願いします。」と聞き返しをしている。
3コマ目	店員は言葉を区切ってゆっくり繰り返すが、言葉が変わっていないので、わからない。
4コマ目	店員にもう一度言ってくれるようにと聞き返しをしている。

2. 話し合いのポイント



3. 話し合いを進めるときのコツ&発展させるなら……



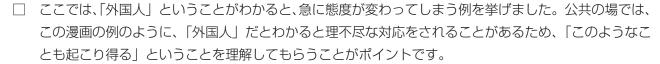
□ お店の人の日本語の特徴(お店の人がよく使う日本語の表現など)を話題にしてもいいと思います。

徽3 アルバイトをしたい店に問い合わせをするとき

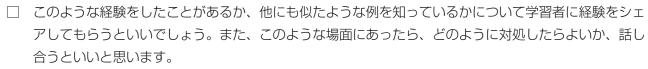
1. 各コマについて

1 コマ目	留学生(右)が電話でアルバイトの募集について問い合わせをしている。
2コマ目	店員がアルバイトの面接の説明をしている。
3コマ目	留学生が店員の質問に流暢に答えている。
4コマ目	店員は留学生とわかったら、留学生が日本語で話しているにもかかわらず、アルバイト を断ろうとしている。留学生は店員の対応に戸惑っている。

2. 話し合いのポイント



3. 話し合いを進めるときのコツ&発展させるなら……



この4コマ漫画の続き	(この後、	自分だったらん	どのように請	話を進めるか)	を考えてみる	のもいいで	じょ
う。							

ここでは、「日本人は外国人を差別する」などのように、感情的な話し合いにならないように注意して
ください。そのような意見が出た場合は、なぜこのような対応になったのか、学習者の国では同じよう
な例があるかなどについて、冷静に話し合うように促せるといいと思います。