

## 6 電話で問い合わせをする

### 1 次の会話を聞いてみましょう。



ここでは、どんなインターアクションがいいかを考えてもらうために、同じ場面、同じ人物による会話 A（うまくいかなかった例）と会話 B（うまくいった例）の 2 つの例を提示しています。

#### (1) 【場面】を理解する

- 学習者に【場面】を読ませて、誰（＝ホセ）が、どこに（＝カラオケボックスに）、どうして（メニューやお店のことについて知りたいので）問い合わせをするのかを学習者に正確に理解させます。
- 必要に応じて、「ホセは何のためにお店に電話をしますか」などの質問をして、学習者の理解を確認するといいでしょう。

#### (2) 会話 A・会話 B を聞く

- まず、会話 A を聞きます。ここでは、会話のスク립トを読んだだけではわからない話し方（話すスピード、トーンなど）にも注目してもらうため、1 回目は会話のスク립トは見ないように学習者に指示します。ただし、p. 108 の 3 枚の絵は内容の理解を助けるので、必要に応じて見てもいいことにします。
- 次に、会話 B を聞きます。会話 B は会話 A とまったく同じ登場人物と同じ場面です。ただし、会話 B はモデル会話ではなく、あくまでも 1 つの例として考えてください。（会話 B の会話スク립トと英語の翻訳は別冊にあります。）

#### (3) ペアやグループで気づいた点を話しあう

- 学習者が気づいた会話 A・会話 B の違いを p. 109 の記入欄（「会話 A・会話 B を聞いて、気づいたことを書いてください。」）に書いてもらいます。まず、各自で考えてもらい、その後、ペア／グループで気づいた点を話しあいます。
- 日本語で表現するのが難しい場合は、まず、母語で書いてもらってもいいでしょう。
- 気づいた点が出てこない場合は、会話 A のスク립トの気になる部分に線を引き、「なぜ気になるのか」「自分だったらどのようにするか」などについて考えてもらうと、具体的な点が出てきやすくなります。
- ここでは、次のような点に学習者が気づくことが期待されます。

会話 A の問題点	会話 B のいいところ
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の名前を言っているが、お店なので必要ないのではないか。</li> <li>・沈黙が長い。(お店の人が「もしもし」と確認している。)</li> <li>・店員の言葉がわからないとき、言葉をリピートしている。店員はホセが聞き返していることに気がついていないのではないか。</li> <li>・ホセは店員が自分の話の内容を理解していないことに気づいていないのではないか。 (例：「飲まほだい」)</li> <li>・店員の質問に答えなくて電話を切ってしまった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最初に、「聞きたいことがある」と前置きの言葉を使っている。店員は電話の内容が最初にわかるので、話しやすいのではないか。</li> <li>・わからないときは、適切に聞き返しをしている。「(～はどういう意味ですか」など) 何がわからないのかが明確なので、店員も的確に答えることができている。</li> <li>・店員の回答について、きちんと確認している。</li> <li>・全体的に丁寧な言葉を使って話している。</li> <li>・沈黙が少ない。</li> <li>・お礼を言って電話を切っている。</li> </ul>

#### (4) ペアやグループで気づいた点をクラス全体で出しあう

- 各ペア／グループの代表者に、気づいた点を 1 つずつ挙げてもらいます。
- 「会話 B の会話のほうがいい」など、大まかな指摘しかなかった場合、「どうしてそう思いますか」などと質問し、具体的な点を出すよう促します。
- ここでは気づきを促し、PART 2 以降の学習への動機を高めるのがねらいです。上に挙げた(気づきが期待される)点のすべてを学習者から出してもらう必要はありません。また、「会話 A の○○のほうがいい」など、教師が期待していない答えが出てくることもあります。学習者に自由に意見を述べてもらうようにしましょう。
- PART 2 <インターアクションのポイント>が終わったあとに、もう一度会話 A と会話 B を聞くと、インターアクションのポイントが明確になり、効果的です。

#### 【補足】

この会話 A の問題点は、実際に学習者がお店に問い合わせをしたときに出てきたものです。最初に自分の名前を言うことや「あなたのお店は」と呼ぶことの不自然さは、授業で取り上げないと気がつかない学習者がいると思いますので、ここで取り上げるといいと思います。その際、「お店に問い合わせをするとき、まず何を相手に伝える必要がありますか」、「『あなた』はどのようなときに使いますか」などのように、できるだけ学習者から答えを引き出せるように質問をするといいでしょう。