

第6回「もしもし検定」指導者級養成講座 特別講話

水谷修 講師

「話しことば日本語との戦い」



日本電信電話ユーザ協会主催の第6回「もしもし検定」指導者級養成講座が、8月11日(水)～13日(金)と16日(月)～19日(木)の7日間にわたって行われた。初日の11日には、「電話応対技能検定専門委員会」委員長の岡部達昭氏による講義と、「電話応対技能検定委員会」委員長で名古屋外国語大学学長の水谷修氏による「話しことば日本語との戦い」と題した特別講話が行われた。水谷氏の特別講話の模様を掲載する。(文責・編集部)

相手の個性を生かした話し方の指導をする

話し方を指導する仕事は、自分自身の話し方を正すのとは異なる。指導する立場にある者は、相手の個性を生かす指導が必要になる。

アナウンサーの指導でも、かつてはお手本に沿った指導を行ったが、現在は違う。声が低かったり、鼻にかかった声の人もある。そうした欠点と思われるものも、使い方次第で逆に魅力になる。お手本を押し付けるのではなく、どうやって個人の特色を生かすかを考えることが、現在の指導者に求められているのだと思う。

また、指導をする際には、相手の問題点を冷静に観察することが必要だ。発音、声帯や鼻の調子、聞き取る力など、話し方にはさまざまな要素が関係してくる。そのうち

の何が問題なのかを観察することが、指導の第一歩となる。観察するための基本的な能力を高めるには、ふだんから身近な問題を観察しておくことが効果的だ。たとえば、相手の自己紹介を聞くだけでも、たくさんのことが観察できる。

観察の第一歩は事実の正確な把握

相手の話し方を観察する際には、「上手かどうか」という物差しを当てはめるのではなく、自分が今まで気づいていなかった言語的事実を把握することが重要になる。観察の第一歩は、現れた事実を正確に把握することだ。たとえば、よそ行きの話し方になると、日常会話よりも口をすばめて話すことで、明瞭度が落ちてしまう人が多い。よそ行きの場面では何かを捨ててしまう習慣が誰にでもある。しかし、持っているものを

100%使って自分を表現しないと、損をしてしまうことになる。話し方を観察することで、そうしたことも理解できるようになる。

また、観察は感覚的に行うだけではいけない。客体化して説明できるようにする必要がある。たとえば、日本語のアクセントの違いだ。同じ言葉でもアクセントの違いによって大きな意味の違いが出るので、執念深く観察して、微妙なアクセントの違いを判断できるようにすべきである。アクセントの高低感覚を身に付けるには、茶碗を箸やボールペンなどで叩いて音を出してみるとよい。耳で聞いた通りに高低を表現して、それを区別できるように訓練する。そうやって客体化することで自信が生まれ、頭の中で絵が描けるようになり、話し方の指導がしやすくなるのである。

