

コメントライナー

第6586号

2018年11月14日(水)

◎高齢者に聞き取ってもらうには

言の葉OFFICEかのん代表 川邊 暁美

◆お前の声は聞きづらい

伝わる声と話し方の講師として、常に明瞭な発音・発声、わかりやすい話し方を心掛けているつもりであるが、84歳の父と電話で話す際には100人を前に講演をするより、骨が折れる。

いつの頃からか、「お前の声は聞きづらい」「声が濁っている」など、仮にも声のプロである筆者が、信じがたい指摘を受けるようになった。その度に、きょうはそんなに声の状態が悪かったかと自分の喉の具合を気にしていたが、あるとき気が付いた。父の耳が私の声を捉えにくくなっているのだ。

特に女性の高めの声、早口、病院の待ち合いホールなどで反響した音などは聞くのが苦痛らしい。

◆工夫次第で話は通じる

そこで、気を付けるようにしたのは、次の5点だ。高齢者や難聴の方など聞こえに不安がある方と話す際に参考にしていきたい。

(1)「第一音をゆっくり丁寧に」……話し始めの最初の音は耳が反応しづらい。相手が話を聞く心構えや態勢ができていることを確認してから、ゆっくりと話し始めよう。最初のキーワードは特に丁寧に、口を大きく開け、少し抑揚をつけて、たとえば「かわべ(川邊)です」ではなく「かあわーべ、です」というような感じだ。また、女性の場合はやや低めの声で、間を取りながら話すようにすると良い。

(2)「タイトル・項目を立て、話の道案内をする」……何について話すのか、話のタイトルをまず示す。「～について今から説明します」「2つ大切なことがあります」など道しるべを示しながら話していこう。

(3)「一気に説明せず、一文を短くし、理解を確認しながら進める」……一息にまくしたてず、主語から述語までの一文「～は(が)～です」をコンパクトにまとめ、「ここまではいいですか」「では次に～のことを説明しますね」と相手が話について来てくれているか、反応を確認しながら話し進める。

(4)「表情や身振りなど全身で伝える」……面と向かって話すときは、口の動きや表情で内容を補えるよう、口を大きく開け、相手と視線を合わせ、表情や身振りなど全身で伝える。

(5)「日常的な易しい言葉、音として紛らわしくない言葉に言い換える」……「薬の服用は毎食後に」を「薬は一日3回、ごはんの後に飲んでください」のように、より音としても聞きやすく、間違いにくい言葉に言い換える。書かれた文字を示すのも良い。

◆言葉の「ユニバーサル化」を

身近な人と会話ができないのは寂しいものだ。認知症、うつ病などのリスクも増えると聞く。何の配慮もせず話が通じない、と諦めるより、多少エネルギーは使っても言葉や声の調子に工夫を加えることで会話が成立すればお互いにとって喜ばしい。また、この5つのポイントは日本語を習得中の人とのコミュニケーションにも応用できそうだ。音としても意味としてもわかりやすい言葉を使う、いわば「言葉のユニバーサル化」。これから一層、必要なスキルになってくるだろう。(かわべ・あけみ)

◆監修◆ 内外情勢調査会

◆委託編集◆ 時事総合研究所

〒104-8178 東京都中央区銀座5-15-8 TEL: 03-6800-1111(代表)

この記事に関する問い合わせは、時事総研(03-3546-2384)まで

本稿の一切の情報について、無断転載・複写をお断りします。©時事通信社 2003