

1. 序論

1. 1 問題提起と研究目的

異文化間コミュニケーションにおいては、話者が互いの母語文化において行われている言語行動のパターンを無意識に遂行するため、両者の間で誤解が起きることがある。それを防ぐためには、様々な場面においてある文化の参加者が如何にコミュニケーションをするのかを探ることが必要である。

本研究では、日本語母語話者と台湾華語母語話者による「依頼」に対する「断り」の言語行動を取り上げ、両言語の母語話者による行動の共通点と相違点を探る。

「断り」行動を行う際、その表現意図がしっかりと相手に伝わるほかに、相手との人間関係を維持するため、相手に不快な思いをさせない配慮が必要である。

これまでの「依頼」や「断り」に関する研究について、主に談話完成テストやロールプレイといった方法で調査されており、被依頼側の一発話ずつのやりとりを分析対象としているものが多く、談話レベルにおける「断り」の言語行動には焦点を当てていない。

本研究では、実際の相互作用におけるダイナミックな言語行動を捉えるため、「談話の定量的分析」に「質的分析」の手法を取り入れる。

また、中国大陸における中国語の自然会話分析もいまだ少ないが、台湾における華語を母語とする話者（以下に、「台湾華語母語話者」と称する）を対象とした研究はほとんど行われていないため、台湾華語母語話者の実際の言語行動における特徴を探ることは有意義な試みであると考えられる。

したがって、本研究は、日本語母語話者同士と台湾華語母語話者同士の実際の会話における「依頼」に対する「断り」を、「断りのストラテジー」「行動展開パターン」「コミュニケーションにおける相互行為」の三つの観点から分析し、日本語と台湾華語の両言語話者がどのように断りをしているかを探り、その共通点と相違点を究明することを目的とする。

1. 2 本論文の構成

第2章では、「依頼」「断り」「待遇コミュニケーション」の説明、先行研究の概観、具体的な目的、研究課題の順に提示する。

第3章では、本研究で用いられた会話資料の収集方法について述べる。

第4章では、会話資料の文字化方法及び分析方法を記す。

第5章では、会話資料から得られた「断り談話」を、各ストラテジーの出現順序、使用頻度、具体的な内容という三つの観点から分析・考察を行う。

第6章では、会話資料から得られた「断り談話」を断り行動展開パターンの観点から分析する。日台それぞれの行動展開パターンを明らかにした上で、それらの使用特徴が如何に人間関係維持に機能しているかを考察する。

第7章では、依頼とそれに対する断りとを含む実際の電話会話を資料に、依頼側と被依頼側とのやりとりを相互関係と捉え、一連の会話展開の中で、依頼側と被依頼側が、相手の働きかけをどのように理解し、そして自分の意図をどのような配慮に基づいてどのように表明するかについて検証する。

第8章では、実際の会話に見られたやりとりの特徴をどのように教室活動に取り入れるかについて、日本語教育への提案を述べる。

第9章では、結論と今後の課題を述べる。

2. 研究の背景

2. 1 「依頼」と「断り」について

「依頼」：自分の利益になることを相手の行動によって実現する「行動展開表現」である。

「断り」：「依頼」の働きかけを受けた被依頼側が、その働きかけを理解してはじめてその表現意図を持ち、依頼側から働きかけられた行動を実行しないことを自ら決定し、それにより相手の受けるはずであった利益を失わせる行為である。

2. 2 「待遇コミュニケーション」について

ある「意図」を持った「コミュニケーション主体」が、ある「場面」において、「文話」単位で行う、「表現」「理解」の「行為」、ということである。

「依頼・断り」のコミュニケーション：依頼側と被依頼側がそれぞれ、相手の表現意図を把握したり、自分の表現意図を相手や状況への配慮を示しながら表明したりする相互行

為である。

2. 3 先行研究

これまでの「依頼」「断り」に関する研究は、主に談話完成テストやロールプレイの方法で調査されており、実際の場面で使われるものにはほとんど焦点を当てていない。しかも、従来の「依頼」「断り」の研究では、表現や表現の展開を取り上げ、その丁寧度を、依頼または断りに関わる人間関係や依頼内容によって分析し、説明するものが主であった。

また、日本語と台湾華語における「断り」に関する先行研究の大半は、中間言語の語用論的研究の視点からの、母語話者と学習者との比較研究である。

2. 4 本研究の位置づけと研究課題

本研究では、それぞれ日本語母語話者と台湾華語母語話者による、「依頼」とそれに対する「断り」とを含む実際の会話を資料に、依頼側と被依頼側とのやりとりを相互関係と捉え、一連の会話展開の中で、依頼側と被依頼側が、相手の働きかけをどのように理解し、そして自分の意図をどのような配慮に基づいてどのように表明するかについて検証する。

また、そこで明らかになった意図の伝達や対人配慮行動の特徴を取り上げて、会話教育に対人配慮行動の視点を取り入れることの重要性を論じ、さらに、「待遇コミュニケーション」の視点を取り入れた会話指導法を提言することを目的とする。

3. 研究方法

調査者が依頼側の調査協力者に、普段気軽に頼めるようなある程度親しい関係をもつ同性友人の中から「先輩」「同級生」「後輩」を、一人ずつ選んで、それぞれの相手に携帯電話から電話をかけて、予め決めた「依頼内容」に従って依頼をしてもらった。

依頼側の調査協力者に研究および論文執筆のために会話を録音させてほしいという旨を伝えて、携帯電話による会話内容のすべてをテープレコーダー、またはボイスレコーダーで録音してもらった。また、調査終了後、研究用分析データとして使うための調査だったことを、被依頼側の調査協力者に告げ、承諾を得た上で、会話参加者双方にフォローアッ

プ・アンケートに記入してもらい、録音をしたことによる話し方への影響などを調べた。

合計 78 の電話会話を収集し、それらを分析対象とする。

4. 分析方法

録音した計 170 分程度の会話資料を「改訂版：基本的な文字化の原則（Basic Transcription System for Japanese: BTSJ）」（宇佐美 2003）に従い、電話会話ごとに文字化する。

また、文字化した発話を数量化し、定量的分析ができるように、電話会話から「断り談話」を認定し、「断り談話」における「断りのストラテジー」を分類項目別にコーディングする。

コーディングの信頼性は、第一認定者（筆者）と第二認定者の間の判定の一致率にて判断する。また、コーディングだけでは見逃しやすい発話の特徴は、文字化したデータと二次的データであるフォローアップ・アンケートから確認・検討し、分析結果に用いる。

5. 「断りのストラテジー」の観点からの分析結果と考察

「断りのストラテジー」の出現順序について、日本語と台湾華語ともに、「最初に用いられる断りのストラテジー」として「事情説明」を、「最後に用いられる断りのストラテジー」として「謝罪」を多く使用している。

「断りのストラテジー」の使用頻度について、台湾華語母語話者同士の会話においては、「事情説明」が一番多く使われているのに対し、日本語母語話者同士の会話においては、「謝罪」の使用が他のどの要素よりも多くみられた。

「断り成立まで」と「断り成立後」の2段階に分けてみた結果、日本語母語話者と台湾華語母語話者ともに、断りたい意思を伝える際に、主に「回避」、「直接的な断り」、「事情説明」、「否定的な見解の表明」、「謝罪+事情説明」、「事情説明+直接的な断り」を用い、また、相手が自分の断りに了解を示してくれた後に、「謝罪」をしたり、「代案提示」をしたりすることが多いことがわかった。

相手との「相対的力」関係による影響を考察してみたところ、日本語母語話者同士の会話では、「直接的な断り」の使用は、同級生からの依頼を断る場合において高い割合を占め

ている。また、先輩からの依頼を断る場合は、「代案提示」が使われていないことがわかった。台湾華語母語話者同士の会話では、「回避」は先輩からの依頼を断る場合のみ使われており、「直接的な断り」は後輩からの依頼を断るときに一番多く使われている。

実際の会話資料の分析結果が談話完成テストによるものとの根本的な違いは、依頼側による「食い下がり」や「気配り発話」が用いられていることである。つまり、実際の会話では、依頼に対して事情説明、回避などのいわゆる間接的な断りを用いて断ったつもりであっても、依頼側にそれが受け入れられず、依頼の場面がもう一度繰り返され、依頼の発話が続く場合もあり、また、依頼側から「無理ならいいのよ」などの相手に対する「気配り発話」をかけられたため、断りをしやすくする場合もある。このように、話し手は聞き手との相互作用の中である特定の発話行為を徐々に作り上げていくことが、談話レベルからの分析によってわかった。

6. 「行動展開パターン」の観点からの分析結果と考察

「断り成立まで」の段階において、日本語母語話者も台湾華語母語話者も「事情説明のみ」のパターンを多く使用している。このことから、日本語と台湾華語ともに、「事情説明」は断りたい意志を伝えるのに効果的と言えるであろう。また、台湾華語母語話者同士の会話39例のうち、「事情説明」が使われているのは37例あったことや、依頼側の調査協力者の「那你要給我一個確切的理由（じゃ明確な理由を教えてくれ）」などの発話から、台湾華語母語話者は断る際に理由を説明したか否かを重要視する傾向があることがわかった。

また、「断り成立後」の段階において、台湾華語母語話者は、一度だけ詫げるか、本研究で提示されたどの断りのストラテジーも使わなかったというパターンがそれぞれ3割程度占めているのに対して、日本語母語話者は、「謝罪2回以上」のパターンが圧倒的に多いことが明らかになった。それは、この段階において、断りによって生じた気まずさを緩和するために、依頼側と断る側が詫げ合っている例が非常に多かったからだと考えられる。

本調査から、相手との「相対的力」関係による影響はあまりみられなかったが、「謝罪」や「回避」のみで断りの成立に導いた会話は日本語母語話者が後輩からの依頼を断る場合にしかなかったことや、日本語母語話者が先輩からの依頼を断る場合は先輩に代案提示をしないこと、台湾華語母語話者調査協力者は同級生からの依頼を断った後、より積極的に「代案提示」をしたり「条件提示」をしたりするなどの興味深い結果がみられた。

7. 「コミュニケーションにおける相互行為」の観点からの分析結果と考察

「依頼・断り」のコミュニケーションの中で、依頼側と被依頼側が、相手の働きかけをどのように理解し、そして自分の表現意図をどのような配慮に基づいてどのように表明するかについて検証してきた。

その結果、実際の電話会話の「依頼・断り」のコミュニケーションにおいては、依頼行為は、依頼側が発した1文レベルの「依頼発話」だけによって成立するものではなく、「依頼発話」に先行する「依頼可能性の確認」「前置き」「依頼受諾見込みの確認」「事情説明」などを含むより長い発話の連鎖によって、被依頼側との相互作用の中で動的に成立していくということが明らかになった。また、依頼行為が成立してから断りの目的が達成されるまでの段階においては、依頼を断らなければならない決定的な事情がある場合、被依頼側による「理由説明」を中心に展開し、依頼側による「断りへの了解を示す発話」までのやりとりが短い場合が多い。一方、依頼を断る決定的な事情がない場合、被依頼側は情報要求をしたり、情報を繰り返し確認したり、言いよんだり、依頼内容について否定的な意見を述べたりする行動が見られた。そして、断り目的達成から会話終了までの段階においては、依頼側による「お詫び」や「感謝」、被依頼側による「お詫び」や「代案」の配慮行動が観察された。

さらに、「依頼・断り」のコミュニケーション全体において、被依頼側は、依頼側からの働きかけに一方的に反応するのではなく、コミュニケーションがよりスムーズに展開するように、本来依頼側が中心に行う働きかけを先取りするといった、被依頼側による働きかけがあることもわかった。

以上述べたように、「依頼・断り」のコミュニケーションにおいて、日本語母語話者同士の会話と台湾華語母語話者同士の会話には共通点が多かったが、依頼の切り出し方や断りによって気まずさを増した会話の終わらせ方には違いが見られた。具体的に提示すると、日本語母語話者同士の会話では、依頼側による「依頼可能性の確認」や「前置き」から始まり、依頼側と被依頼側が詫び合っているやりとりで終わる場合が多いが、台湾華語母語話者同士の会話においては、依頼の用件が被依頼側によって引き出され、最後に依頼側が感謝し被依頼側が謝罪する例が多かった。

8. 日本語教育への提案

—実際の会話に見られたやりとりの特徴をどのように教室活動に取り入れるか

本章では、日本語母語話者同士による会話と台湾華語母語話者同士による会話の比較結果を受けて、実際の会話に見られたやりとりの特徴をどのように教室活動に取り入れるか、学習の目的と段階を踏まえて、「依頼」に対する「断り」の談話における依頼側と被依頼側の二つの観点から考える。

実際の会話の「断り談話」における「依頼行為成立」までの談話展開には、依頼側による依頼を表わす典型的な言語形式を含む発話が見られた。しかし、依頼を表わす典型的な言語形式が伴う発話が含まれている談話であっても、依頼の機能はその典型的な言語形式のみによって達せられるわけではない。「依頼行為成立」までの依頼側の行動展開を分析した結果、依頼発話がなされるまでに、「依頼可能性の確認」や「依頼受諾可能性の確認」があるものがほとんどだった。依頼発話それ自体を発するのみでは不十分だということがわかった。

また、依頼は本質的に相手に負担を掛ける行為であるため、相手を配慮しつつ被依頼側に依頼内容を遂行してもらうためにも、「依頼行為成立」までの談話展開において、被依頼側に不快感を与えないように、相手を配慮した行動をとる必要があることを強調して提示する必要があるだろう。柏崎（1995）も、依頼をされる際に受ける印象は、その談話展開の仕方によって変わってくるという実験結果を報告している。本研究で抽出された「【依頼可能性の確認】→【前置き】→【事情説明】→【依頼発話】→【感謝／謝罪】」などの一連の働きかけ行動も、「依頼談話」のパターンの一つとして提示することが考えられる。学習者がそのような談話レベルのつながりに気づくよう、教室活動の設計に工夫することが重要である。

また、実際の会話の「依頼談話」においては、依頼側による依頼を表わす典型的な言語形式を含む発話が伴わない談話もかなり見られた。そういった依頼発話は発せられていないが、「明日の午前中って暇ですか」「言語調査と違って興味ありますか」のような「依頼受諾見込みの確認」や「言語調査に関する実験をすることになってただけど、ちょっと行けなくなってしまって・・・」のような「事情説明」によって、依頼という意図が相手に伝えられていた。

このように、日本語教育の現場においても、典型的な形式による機能の実現に加えて、

典型的な形式を用いずに、談話の流れや相手との相互作用の中で実現されるということを学習者に認識させる必要があるだろう。

依頼の典型的な形式をまだ学習していなかったり忘れていたりする場合、このようなパターンをサバイバル的に用いて依頼を成立させることができる。例えば、依頼発話の「プリントを貸してもらえますか」を産出することができなくとも、「依頼受諾見込みの確認」としての「プリントを持っていますか」や「事情説明」としての「プリントをなくしました」等といった発話を連続して用いることにより、「プリントを借りたい」という依頼の意図を相手に伝達できることを、指導に取り入れることが可能である。

さらに、依頼発話を使用しない「依頼行為成立」の働きかけ行動のパターンは、対人配慮行動としても重要な戦略である。学習者の語学力が向上するにつれ、文法レベルや一文レベルの発話の正しさに加え、置かれている場面に適したコミュニケーションを可能にする談話展開の能力が期待されるようになるからである。

そこで、中・上級学習者に対しては、依頼の内容や相手との関係に応じて、依頼を表わす典型的な言語形式を含む「依頼発話」を用いた働きかけ行動のパターンと、あえて「依頼発話」を用いないパターンとの使い分けを指導することが考えられる。

すなわち、依頼側に立った学習者に対する指導にあたっては、談話レベルという観点を取り入れることが重要である。「依頼行為成立」は、それまでの働きかけや依頼が受諾された（もしくは拒絶された）あとの談話展開など、一文レベルではなく、「依頼談話」の全体の流れを見ることによってこそ十分に理解されることであった。だからこそ、「依頼発話」を用いずに、「【前置き】（あのね）→【事情説明】（〇〇の授業のプリントをなくしちゃって）→【依頼受諾見込みの確認】（「人名」さん持ってる?）」という談話の流れによって依頼の意図を相手に伝えることが可能なのである。

従来、「依頼」や「誘い」などの「行動展開表現」の戦略が取り上げられることが多かったものの、「受諾」「断り」などのような、相手の働きかけを理解してはじめて自分の表現意図が生まれる行動に視点を置いた会話教育への提言は少なかった。本研究の分析では、「依頼談話」のはじめから「依頼行為成立」までの相互作用において、依頼側が「依頼発話」を発する前に、被依頼側が依頼側の意図を汲み取り、依頼側に協力し始めるか、断りのニュアンスを出したり断りの予告をしたりする行動が確認された。また、「依頼行為成立」から「会話終了」までにおいて、受諾された依頼内容をその場で遂行しない場合には、「依頼内容の遂行の約束の成立」に向けて被依頼側から「じゃあとで、だいたいいつ頃

電話してくれるの？」と働きかける発話も確認された。

このように、「依頼談話」における被依頼側の役割は、依頼側の働きかけを一方的に受けるのではなく、「依頼行為成立」に欠かせない役割を果たしている。本節では、「依頼談話」における被依頼側の役割を、いかに教室活動へ取り入れていたらよいかについて述べる。

例えば、実際の「依頼談話」において、「依頼発話」は発せられていなくとも、「プリントを持っていますか」「プリントをなくしてしまって」などの発話を聞いたとき、相手がプリントを借りたいという依頼の意図を理解し、「いいですよ」などと先取りの応答をすることで、協調的なコミュニケーションとなるであろう。

そして、いったん受諾した依頼内容をその場で遂行しない場合は、「明日プリントを持ってくるけど、大学に来る？」といった発話をするなど、依頼内容を遂行するための約束をすることによって、依頼側の「プリントを借りる」という遂行課題の達成に協力的であることを示すことができる。すなわち、依頼側が依頼意図の伝達や依頼内容を遂行するための具体的な約束をしようとする前に、被依頼側が依頼側の意図を予測し、積極的に反応することで、依頼側への配慮が表わせる。実際の会話における「依頼談話」に見られる被依頼側による働きかけ行動は、対人コミュニケーション上、非常に重要な要素であるため、被依頼側としての学習者が実際のコミュニケーション場面でよりよい対人関係を築くことを可能にするためには、このような応用的な指導を行うことが有効だといえるであろう。

日常生活の中で人と人がコミュニケーションをするときには、表現の内容が効果的に伝わって実現するだけではなく、お互いに気持ちの良いやりとりとなることが大切である。そのためには、自分の述べたことが相手にどのように受け取られるのかということへの配慮や、表現内容とともに相手の感情や意思をきちんと受け止めようとする意識を持つことが重要であることを学習者に提示すべきであろう。

9. 結論

本研究で得られた実際の言語使用に関する結果は、第二言語教育にも応用できるであろう。すなわち、日本語と台湾華語において、いかなる断りの行動が可能、あるいは適切で、いかに解釈されうるかということを経験者に理解してもらい、適切に学習言語を使用するため応用できると考えられる。また、言語そのものだけでなく、言語使用に反映されている文化価値も理解できるといえる。

異なる文化を背景にする日本語母語話者と台湾華語母語話者がコミュニケーションを行うとき、言葉が通じるとしても、その言語使用の違いにより相手の誤解を招くおそれがある。日本語母語話者と台湾華語母語話者がより良いコミュニケーションを行うためには、実際の言語使用とともに、そこに反映されている文化の価値を理解しなければならない。それゆえ、本研究は、日本語と台湾華語のコミュニケーションの相互理解の一助になると考えられる。

また、「依頼」と「断り」は、Brown and Levinson(1987)が指摘しているように、相手に負担をかける、相手のフェイスを脅かす可能性のある行為であり、それらを行う際に配慮を要する。その配慮の仕方は言語文化によって異なるため、異文化間ミス・コミュニケーションを引き起こす原因となる恐れがある。それを防ぐために、今後の会話教育においては、コミュニケーション主体として適切に「表現行為」「理解行為」をすることの大切さを強調し、コミュニケーションの展開パターンを積極的に指導する必要があると考える。

10. 今後の課題

本研究では、主に日本語母語話者と台湾華語母語話者の女子大学生を調査協力者としたが、男性調査協力者を取り入れることで、男女差による言語使用の特徴を探りたい。

また、本研究では、主に言語使用の特徴に重点をおいたため、イントネーション、ポーズなどの音声的な側面は考慮に入れなかった。しかし、ためらいやポーズなどは、そのみで依頼側はこれから被依頼側が断ろうとしていることが察知できる場合がある。それゆえ、今後、このような音声的な側面が「依頼」に対する「断り」の場面においてどのように機能しているかについて分析を行いたい。

なお、今後は、本稿では取り上げなかった、スピーチレベルのシフト操作や、相手の反応やあいづちを待ちながら会話をすすめるなどの「依頼・断り」のコミュニケーションに見られる特徴を、本稿の分析から明らかになった被依頼側による積極的な働きかけ行動なども併せてより総合的に分析することによって、そこから得られた知見がいかに会話教育に生かせるかということについて、さらに考察を深めていきたい。