

依頼に対する「受諾」と「断り」の方法

高木 美嘉

キーワード

依頼・受諾・断り・表現意図・待遇ストラテジー

1. はじめに

本稿では、依頼の会話全体を、依頼者と被依頼者がそれぞれ自分の意図を実現するために、相手を待遇したり配慮を示したりしながら行う相互行為であると捉える。そしてその上で、被依頼者側に立ち、一連の会話の展開の中で、被依頼者が依頼者の働きかけをどのように理解し、そして、自分の表現意図¹をどのような配慮に基づいてどのように表現するかについて検証しながら、展開としての「受諾」と「断り」の言語的な方法を分析するものである。検証資料として、親しい関係の母語話者同士による自然な会話（計51分22秒）を取り扱う。

2. 問題提起

本稿の分析で明らかにすることは以下の2点である。

(1) 被依頼者の「受諾」あるいは「断り」の表現意図は、依頼者の発話の理解に基づいて生まれ、会話の展開の中で表現される。

「受諾」と「断り」は、依頼の働きかけを受けた被依頼者が、その働きかけを理解して初めてその表現意図をもつ点において、自分から自覚的な意図を持って相手の行動展開を促す「行動展開表現（蒲谷他1998）」とは異なる。筆者はこの理論的仮説から、会話における「受諾」と「断り」の言語的な方法を明らかにするためには、その表現形式を単独で取り出すだけでなく、会話が始まり展開していく中で、被依頼者の意図がどのような相手の発話理解、意図理解のもとに表現されるかについても、検証する必要があると考えた。

(2) 被依頼者は依頼を受けるか受けないかによって起こる待遇の不安定な状況を調整するために、依頼者への配慮を表現する。

依頼の会話における被依頼者の行為は、依頼者から決定を促された具体的な行動を実行

するかしないかという決定を行うことである。そしてその決定と同時に、待遇の面では、後述の「4. 規定」により、被依頼者の行動によって受けるはずの依頼者の「利益（恩恵）」を失わせる可能性がある。本稿では、被依頼者は、この待遇上の不安定な状況を調整するために配慮を表すと仮定し、自然な会話を検証しながら、何に配慮し、その配慮をどのように表すのかについて考察する。

3. 先行研究

日本語の研究において、依頼をどのように断るかという観点からの研究には、相手との上下・親疎の関係と断りの方法との関連を分析した森山（1990）や、非母語話者と母語話者との断りを比較することで日本語の断り表現の特徴を明らかにしようとしたカノックワ（1995, 1997）や猪崎（2000）のように、断るときの丁寧な表現を中心とした研究が多い。

熊井（1993）は、断りを会話における「行動」としてとらえ、まず会話自体を明確な依頼までとそれ以後に分けて、依頼前後で現れる「断り行動」にどのような傾向がみられるかを分析している。そして、「失礼にならないため」の「断り行動」として、Beebe, et. al（1990）の言語行動の規定を基に、「理由説明、代案提示、情報要求、positive opinion、批判、延期、不可、hedging、謝罪、断り、条件提示、笑い、一部繰り返し、沈黙」の14の「断り行動」を挙げ、依頼のロールプレイによって得た会話資料によって、母語話者と非母語話者の「断り行動」の違いを分析している。

本稿は、熊井（1993）のように、断りを「行動」と捉える分析の観点を引き継ぐものだが、依頼を成り立たせる「当然性（蒲谷他1998）」を重視するために、検証のための資料はロールプレイの方法ではなく、母語話者による自然な会話を録音する方法で得ることとした。

4. 規定

4.1 「依頼」「受諾」「断り」の規定

本稿では、被依頼者による待遇や配慮がどのように行なわれているかを、依頼者との相互行為の観点から分析するため、「丁寧さ」の原理²（蒲谷他1998）を発展させて、「依頼」と「受諾」、「断り」との関わりを以下のように規定する。

「依頼」：発話者が自覚的な行動展開の意図をもって、他者に対して働きかける行為である。「丁寧さ」の原理としては、「相手」が「行動」し、「相手」が「決定権」を持ち、「自分」が「利益」を受ける（蒲谷他1998）という構造を持つ。

「受諾」：被依頼者が依頼者から働きかけられた行動を実行することを、被依頼者自身が決定する行為である。決定にあたっての依頼内容の変更は「受諾」に含まれる。「丁寧さ」の原理としては、相手が促した「行動」を「自分」が実行することを表すことによって、相手が受けるはずである「利益」を保証しようとする、という構造を持つ。

「断り」：被依頼者が依頼者から働きかけられた行動を実行しないことを、被依頼者自身が

決定する行為である。決定にあたって、依頼内容を被依頼者が実行しないで、依頼者あるいは第三者が実行することが決定される場合も「断り」に含まれる。「丁寧さ」の原理としては、相手が促した「行動」を「自分」が実行しないことで、相手の受けるはずであった「利益」を失わせる、という構造を持つ。

4.2 「待遇ストラテジー」の規定

本稿では、発話者が会話を手段として自分の表現意図を叶えようとするときに、相手や状況などへの配慮を表す言語の方法を広く「待遇ストラテジー」と呼ぶ。この待遇ストラテジーは、あいづち、一発話、あるいは複数の発話にかけてみられると想定される。

5. 検証資料の説明

5.1 資料収集の方法

本稿では、検証資料として、日本語母語話者同士による16の自然な会話（計51分22秒）を取り扱う。この会話は、発話と合わせて主体の意図の流れを追うために、録音後に発話者へ聞き取りを行って発話時の内省を促す方法を採用し、調査したものである。

調査対象者同士の人間関係は、発話時、2人が自分達の人間関係をどう認識しているかを聞き取ったものに基づく。今回の資料は、特に敬語以外の表現をみるために親しい関係に絞った。また、「依頼」における真の「当然性³（蒲谷他1998）」を調査対象者に実感してもらうためにロールプレイではなく本人同士の関係のまま、実際にその場で、一人が相手に対してできるだけ現実の文脈で「何かをお願いする」という会話をしてもらった。

依頼の談話であることの認定は、蒲谷他（1998）の規定に基づき「相手の行動によって、自分の利益になることを叶えようとするための表現」とし、会話後の依頼者への聞き取りで、その表現意図の確認をした。場面・状況の設定は、非言語行動を観察対象から外すため電話での会話とし、録音したものを文字化して1次資料とした。

また、録音後会話を聞きながら、あるいは文字起こしした会話をみながら、表現意図、相手の発話から推測した相手の意図、どういう判断によってどういう配慮をしたのか、配慮をされたときどう思ったかについて発話者への聞き取りを行い、それを2次資料とした。

5.2 資料の内容

検証資料は以下の内容である。以下の表記の仕方は、左から順に、資料ナンバー：（人間関係の認識 依頼者のネーム→被依頼者のネーム）依頼者の表現意図（被依頼者の応答／なお、→は会話内で結論が変化した順、+は複数の依頼に対する結論があった場合を表す）話し始めから話し終えまでの時間（何分：何秒）の順である。

資料①：（友人同士 N→K）研究の協力者になってほしい（受諾）2:35

資料②：（友人同士 Y→F）試験中だが癒されたいので一回見るのをあきらめた映画をやはり一緒に見てほしい（受諾）1:50

資料③：（友人同士 E→U）2時間ほど子供を預かってほしい（受諾）4:55

- 資料④：(友人同士 S→A) 1時間ほど子供を預かってほしい(断り) 2:20
 資料⑤：(友人同士 F→Y) お金を貸してほしい(断り) 2:25
 資料⑥：(友人同士 X→O) 合コンしたいので人を集めてほしい(保留) 2:25
 資料⑦：(同級生同士 K→J) 以前尋ねた資料を今度は譲ってほしい(断り) 4:06
 資料⑧：(同級生同士 H→W) 研究室が停電の日の実験室当番に参加できないので、代わりに行ってほしい(断り→受諾) 2:15
 資料⑨：(会社の後輩 T→先輩 B) 自主勉強会で講師をしてほしい(受諾) 2:35
 資料⑩：(大学の研究室の後輩 M→先輩 Z) 携帯電話の買い換えにつきあってほしい(受諾) 2:10 + 後日待ち合わせなどの交渉 3:14
 資料⑪：(大学の研究室の後輩 R→先輩 H) 勉強を教えてほしい(断り) 2:45
 資料⑫：(大学の研究室の先輩 P→後輩 G) 実験室の後かたづけなどをしてほしい(受諾+断り) 3:34
 資料⑬：(大学の研究室の先輩 H→後輩 R) 研究室の飲み会の幹事をしてほしい(受諾) 2:45
 資料⑭：(大学の研究室の先輩 Z→後輩 M) ドイツの学会に行ったときにおみやげを買ってきてほしい(受諾) 3:00
 資料⑮：(大学の研究室の先輩 N→後輩 L) 修士論文のための調査に協力してほしい(受諾) 4:56
 資料⑯：(母 V→息子 T) パソコンのメールで変なメッセージが出るので解決してほしい(受諾)+デジカメを買うのでアドバイスしてほしい(受諾) 6:52

5.3 文字化のルール

本稿では、被依頼者の発話の展開を見やすくするために、発話者毎に縦に並べて文字化している。文字化で使用した記号は以下の意味がある。

- 前の音節が長くのばされている
 - — 前の音節が非常に長くのばされている
 - ↑ 上昇イントネーション
 - 、 短い沈黙
 - 、、 少し長い沈黙
 - // 発話がかさなっている部分
 - { } 非言語行動
- 文末に「↑」がないものは、下降イントネーション

6. 分析と考察

6.1. 依頼者の意図を理解しようとする方法

分析の結果、電話による会話の場合、被依頼者が依頼者の表現意図を理解するためにとる方法には2種類あることが考察できた。

まず電話を受けた時点で、その電話の会話自体を成立させることに被依頼者が協力する

場合、依頼者の働きかけの開始を促す待遇ストラテジーをとることがわかった。特に、依頼者による「今、大丈夫ですか」という状況への配慮に対して、被依頼者が「大丈夫です」などで状況を保証する方法例1のタイプが、会話資料③⑤⑥⑪⑬⑮でみられた。開始時において、被依頼者が置かれている状況に対する依頼者の配慮に被依頼者が応える、という配慮のやりとりは、会話を次の働きかけに展開させる効果をもつと考えられる。

方法例1)「今、大丈夫ですか」に対して「はい、大丈夫です」と答えることにより、会話の成立を保証する ③⁴

依頼者 E	No.	No.	被依頼者 U
もしもしー	E1		
		U1	もしもしー、Uで一す
あはい、Eです、こんにちは	E2		
		U2	あ、こんにちはー
今、大丈夫↑	E3		
		U3	今大丈夫よ、うん、どうしたの↑
ちよつとね	E4		
		U4	うん
お願いがあるんだけどー	E5		
		U5	うん

⑮

依頼者 N	No.	No.	被依頼者 L
		L1	はい
あ、もしもしー↑	N1		
		L2	はい
Lさん↑	N2		
		L3	はい
あ、Nですがー	N3		
		L4	あ、こんにちはー
どーもー、あの一ちよつと、お願いしたいことがあつてお電話したんですけども	N4		
		L5	はい
今大丈夫ですか↑	N5		
		L6	はいはい、どうぞー↑

会話資料③では、U3「今大丈夫よ」と相手の配慮に応じて会話の成立を保証してみせ、さらにU3「どうしたの↑」で、相手の表現意図の提示（E5「お願いがあるんだけどー」）を引き出している。これは、相手の配慮に応え、依頼者側の会話の主導権を指摘して会話の展開をはかる待遇ストラテジーと考えられる。会話資料⑮では、先に依頼者によってN4で表現意図の提示、N5で状況確認が続けて行われているが、この場合も、被依頼者がそれらをL6「はいはい、どうぞー↑」で受けて、次の展開を促している。

さて、被依頼者は話し始めにおいて会話の成立を保証したものの、まだこの段階では、働きかけの内容がわからない、相手が自分にどのような期待をしているのかわからないという不安定な段階にあると考えられる。この段階では、依頼者が自分に働きかけた意図をさらに理解しようとする、情報の理解に関わる方法例2がみられた。

方法例2は、依頼者の意図を理解しようとする方法で、あいづちを細かくうつことで「話し手から送られた情報を共有したことを伝える（堀口1997 p. 42）」配慮をしながら理解を進める例が会話資料③⑧⑨⑮にみられた他、会話資料①のように、聞き返し、言い換え、質問などをしながら、より積極的に情報を理解しようとする方法がみられた。

方法例2) あいづち、聞き返し、言い換え、質問などによって情報を理解しようとする ①

依頼者 N	No.	No.	被依頼者 K
あの一、被験者。はは、あはは(笑)	N4		
		K5	被験者、え、なに、上級、中級↑
{笑}あの一、あたしさ、書かせてるじゃない↑	N5		
		K6	うんうんうん
それをさ、評価してもらう一える日本人ていうのが必要なよ	N6		
		K7	あ一、それを評価するの、それも被験者ていう、いうのか
被験者、あ、協力者↑	N7		

この段階における被依頼者の理解行為は、その後の被依頼者の表現意図の根拠となる点において、「受諾」と「断り」という行為の基礎になる段階であると考えられる。たとえば上記の会話資料①の会話では、以下のような理解行為が行われていると考えられる。

被依頼者 K は N4 で聞いた「被験者」という情報を、K5 で「上級、中級↑」と言い換えて確認することによって、「被依頼者が被験者を紹介する」という依頼内容だと誤解しているのが依頼者に伝わる。そこで依頼者 N は N6 で、「評価してもらえる日本人」という情報を新たに提示し、その依頼内容が被依頼者本人にとって「当然性」のあるものであることを伝えようとしている。これに対して被依頼者 K は K7 で相手の言葉を繰り返すことによって情報を確認し、依頼内容を依頼者の意図通りに理解しようと試みている。

このように、被依頼者は、依頼者が提供する情報を理解しようとすると同時に、その情報の内容が自分にどのような関係があるのかをはかっていることがわかる。つまり、情報を理解し相手の表現意図を汲み取ることを配慮した待遇ストラテジーを工夫することによって、自ずと自分が依頼を受ける「当然性」をはかることになることから、この理解行為は、「受諾」あるいは「断り」の表現意図を自覚的に持つ根拠になると考えられる。

6.2 「依頼」の実行のために交渉を行おうとする方法

被依頼者は、相手の「依頼」の表現意図を理解した後で「受諾」の意図をもった場合に、方法例3のように、依頼の後、手短かに「受諾」の意図を明示し、さらに新しい情報提供を促すのがみられた。

方法例3) 「受諾」を明示した後、新しい情報提供を促す ①

依頼者 N	No.	No.	被依頼者 K
そうそうそう	N8		
		K10	あ、OK、OK、いいよ
うん、で、	N9		
		K11	いいけど、どういう一

また、以下の方法例4のA8のように、「受諾」する前に、依頼を実行する上で問題になると思った箇所を具体的に示し、「受諾」の可能性に向けて交渉を促す方法が資料③④⑤⑥でみられた。こうした方法は、受諾したくてもできない場合に限らず、たとえば実際は「断り」の意図を持っていたとしても、表現上は「受諾」への転換の可能性を示唆し、相手の「利益」の保証の余地を残してみせる点において、相手への配慮に基づいた待遇ストラテジーであると考えられる。

方法例4) 依頼内容の中で、実行する上で問題になる箇所を指摘し、交渉を試みる ④

依頼者 S	No.	No.	被依頼者 A
いやあ、あのさ、金曜日なんだけど	S3		
		A3	うん、おー
そのう、病院でさ、(子供の名前)がさ	S4		
		A4	うんうん
たいへんじゃない↑	S5		
		A5	うん
だから、もしー、Aさんにさあ↑	S6		
		A6	うん
待合室でまってもらおうときにでもさ	S7		
		A7	うん
(子供の名前)のこと抱っこしてもらえるとすか るんだけどー	S8		
		A8	え、今度って金曜日↑

6.3 「受諾」の方法

明示的な「受諾」の方法は、会話の展開における「受諾」の位置によって大きく2種類みられた。1つは、方法例5のように、依頼の意図を理解した後すぐに「受諾」の意図を明示し、依頼内容についての交渉を行う方法(会話資料①⑨⑭⑮)である。発話者への聞き取りによると、早めの「受諾」には、話を具体的にしていこうとする配慮があると考えられる。

方法例5) 「いいですよ」と依頼後すぐに「受諾」を表し、さらに情報を要求する ⑮

依頼者 N	No.	No.	被依頼者 L
で、あのー、もしLさんできたら、ちょっと協力してもらえないかなーと思ってお電話したんですけど			
		L12	ええ、いいですよ、えっとじゃもうちょっと、詳しく聞かせてもらえますか、評価っていうのは
うん、あのー	N13		

もう1つは、依頼内容の実行にあたって問題となる項目(時間、場所等)を指摘した後、その問題に関する交渉を経て「受諾」を行なう方法(会話資料②③⑧⑩⑫⑬)である。特に、方法例6~8のように、具体的に実行が可能な条件を限定しながら「受諾」を表す表現類がみられた。方法例8は親しい男性同士の会話にみられたが、依頼内容の最小限の条件だけを実行することを明言する点において、丁寧さが低い方法であることが想定される。

方法例6) 「~なら大丈夫」と具体的に条件を提示して「受諾」を表す ②

依頼者 Y	No.	No.	被依頼者 F
どうよ↑日曜日とか↑	Y22		
		F22	日曜日↑
え、結構忙しいもんね↑	Y23	F23	いや、いや、
//サークルの、	Y24	F24	//や、いやっ、夜なら
ほんと↑、ほんと、え、だ、大丈夫↑	Y25		
		F25	うん、大丈夫、うん

方法例7) 「～だったら大丈夫だと思う」と具体的に条件を提示して「受諾」を表す ③

依頼者 E	No.	No.	被依頼者 U
それだったら大丈夫↑	E30		
		U31	そこは、うん、それだったら大丈夫だと思う

方法例8) ▲⁵ 「～ぐらいならいいけど」、「～だけでいいのなら (やります)」という、求められる内容の最小限のことを実行するという表現を用いて「受諾」を表す ⑧

依頼者 H	No.	No.	被依頼者 W
		W41	まあM研に顔出すぐらいならいいけどな
Hの代わりに来ましたって言って、いるだけでいいよ、//それだけでもいいよじゃ	H43		//[笑]なんで
		W42	それだけでいいんだ、それだけでいいのならいいや、じゃ別に
ほんとにいいね	H44		
		W43	うんわかった

また、方法例9、10のように、依頼者との人間関係に配慮して、相手の表現意図を「指示」や「誘い」と受け取って「受諾」を表す方法がみられた。「指示」と受け取る場合は、上位者の「決定権」を強調する配慮が働き、「誘い」と受け取る場合は、相手と「行動」を共にしようと呼びかける点において、相手との親しい人間関係作りに配慮が働いている待遇ストラテジーと考えられる。

方法例9) ◎先輩からの依頼の表現意図を「指示」と受け取って「受諾」を表す ⑫

依頼者 P	No.	No.	被依頼者 G
じゃ、そっちは大丈夫として、その一、後かたづけの方を	P52		
		G53	はい
ま、Gだけじゃなくて4年生全般的に	P53		
		G54	はい
やってほしいんで	P54		
		G55	あはいわかりました

方法例10) 「行動」の共有を示し、表現意図を「誘い」と受け取って「受諾」を表す ⑩

依頼者 M	No.	No.	被依頼者 Z
		Z7	見に行く
うん見に行きたいんですよ	M8		
		Z8	じゃ、いっしょに

6.4 「断り」の方法

「相手が受けるはずの「利益」を失わせる」という「断り」行為は相手への「丁寧さ」に欠く。その欠落を補うために、被依頼者が表現としてどのような工夫をするのかを検証した結果、まず、方法例11～15のような、情報の提示の仕方を工夫する方法がみられた。

方法例 11) 相手が期待する物を自分は持っていないことを表す。⑦

依頼者 K	No.	No.	被依頼者 J
で、Jは、Jもってないの、あの一余分に	K25		
		J27	自分の抜きずりだけは {笑} あるんだけど
ああそっか、あんたのはもう読んだもんなー	K26		
		J28	ああ、そうねー{笑}

⑤

依頼者 F	No.	No.	被依頼者 Y
		Y20	え、ちょっと待ってちょっと待ってちょっと待って、あたしもないもん
ないよね{笑}	F21		
		Y21	うん、あたしもないもん、月末で
そうやね{笑}	F22		

方法例 12) 情報要求に対して「わからないです」「どうなるんだろう」などと答えて、相手が期待する知識や情報が自分にないことを表す。⑦

依頼者 K	No.	No.	被依頼者 J
あれってもらえないの	K27		
		J29	あー
ほしいんだけど	K28		
{笑}	K29	J30	つうーん、ちょっとわかんないですねー

方法例 13) 指定の日時に動かせない用事があることを表す。④

依頼者 S	No.	No.	被依頼者 A
		A11	うーん
だめだったら	S12		
		A12	あー、金曜日はさ、あの、あれの日なんだ、授業の日なんだわさ
ああ、うるし↑	S13		
		A13	そうそうそうそうそう
ああ、そうか、そうか、そうか、うんうんうん	S14		

方法例 14) 「(公共機関等) に頼まなければなりません」「木曜日は病院は休みです」等と、依頼の実行に必要な条件を自分がコントロールできないことを表す。(会話資料④⑦) ⑦

依頼者 K	No.	No.	被依頼者 J
一番手っ取り早いのはもうこうでしょ {笑}	K31		
		J32	いや、もらうには、まず A(大学名)の担当者に頼まなきゃいけない
どどどとかあまってるとかじゃないんだ	K32		
		J33	いや、んー、どのくらい部数が残っているのかわかんない
あーそうか、別に積み上がってるわけじゃないのね	K33		

方法例 15) 「今、～なければならいんですよ」と、現在、依頼に応じられない緊急の事態に自分があることを表す。⑤

依頼者 F	No.	No.	被依頼者 Y
		Y22	しかも携帯かえなくちゃいけないし{笑}
携帯換えなあかんよね{笑}	F23		
		Y23	そう
あ、そっかー↑	F24		

方法例 11～15 の被依頼者の「断り」の方法の特徴は、依頼の実行に必要なものが明らかに入手不可能であったり、被依頼者の努力では変えられない状況があったりすることを述べるところにある。この方法が相手への配慮に基づいた「断り」の方法であると考えられる根拠は、依頼者の「依頼」の方法との相互交渉の中にみることができる。

高木（2003）の「依頼」の方法の分析では、依頼者が依頼に関する情報を被依頼者に関連づけてみせながら、依頼を受ける「当然性」が被依頼者にあることを確認させ、それを被依頼者が実行することで、自ずと依頼者に「利益（恩恵）」があることを示すという待遇戦略がみられた。

こうした依頼を受けた被依頼者が、相手を待遇しながら断るためには、依頼者が自然と納得できるような「当然性」のなさを示し、気持ちとしては「利益（恩恵）」を返したくても、返せない状況や事態に自分があることを理解してもらう必要があると考えられる。これは、方法例 11 から 15 までの方法に当てはまると考えられる。

また、以下の方法例 16 は同じ年齢の親しい人間関係における会話にみられた、自分の主観的な評価を表す「断り」の方法である。この方法は、自分の主観によって独断的に相手の「利益」を失わせ、それを補う配慮がない点において丁寧さが低いと考えられるが、会話資料⑧においては、両者が「笑い」によって深刻さを補い合い、良好な関係を継続させようと工夫しているのが観察できた。

方法例 16) ▲「無理だよ」「だめだよ」と、自分の主観的な評価を表す

⑧

依頼者H	No.	No.	被依頼者W
{笑}	H13	W12	なんでー{笑}そりや無理だろ
うちの研究室でおれの代わりをしてくれ	H14		
		W13	{笑}だめだよ

また、以下の方法例 17 は、先輩から後輩への「断り」において、先輩 H が H11 「やだ」という主観的な「断り」の方法をとっているものの、H11 と R12 にまたがって笑いを共有し、さらに「断り」の後に H12 「俺もおまえのときに同じようなことを考えてただけだよ」と相手の気持ちに共感してみせることによって、逆に相手への親近感を示す効果を生んでいる。この会話はその後、先輩から後輩への親身のアドバイスという展開になっていくが、このように一表現としては丁寧さに欠く表現であっても、人間関係によっては、配慮に基づく非言語行動や会話の展開を工夫することによって、配慮に基づいた「断り」を展開することが可能であることが考察できる。

方法例 17) ▲「いやだ」と、自分の主観的な評価を表す＋依頼者の気持ちに共感する＋先輩から後輩にアドバイスする（会話資料⑧⑩）

⑩

依頼者R	No.	No.	被依頼者H
		H11	やだ{爆笑}
{爆笑}なんですか	R12		
		H12	だって、いやね、俺もおまえのときに同じようなことを考えてただけだよ
はい	R13		
		H13	うん、でもね、なんか、教えてもらってということで
はい	R14		
		H14	すでになんかもうね自分でやろうとしてないんだよ、そこでは

7. まとめ

- (1) 親しい者同士の電話による依頼の会話においては、被依頼者の「受諾」と「断り」の表現意図は、依頼者の発話とその表現意図を理解するところから生まれ、以下のように段階的に表現されることが考察できた。
1. 会話の相手の働きかけの場を保証しようとする。
 2. 会話の相手の働きかけの表現意図が「依頼」であることを理解しようとする。
 3. その依頼内容を実行する「当然性」が自分にあるかどうかを判断しようとする。
 4. 依頼内容を実行することに対する自分の肯定的、あるいは否定的な態度を表す。
 5. 肯定的な態度の場合は、それが「受諾」の意図を表し、その後、実行に向けて具体的な交渉を始める。
 6. 否定的な態度の場合は、その後、依頼内容の実行に関わる問題点を指摘して交渉する余地を表すか、情報提供か意思表示によって明示的に「断り」の意図を表す。
 7. 明示的な「断り」の後は、それを補う表現行為を行う。
- (2) 被依頼者は依頼を受けるか受けないかによって起こる待遇の不安定な状況を調整するために、「受諾」と「断り」において以下のような方法をとっていることが考察できた。

【受諾】

方法A：依頼の意図を理解した後すぐに「受諾」の意図を明示し、依頼内容についての交渉を行う。

方法B：依頼内容の実行に関わる問題点を指摘した後、その問題に関する交渉を経て「受諾」を行なう。特に、具体的に実行が可能な条件を限定しながら「受諾」を表す表現類がみられた。

方法C：依頼者との人間関係に配慮して、相手の表現意図を「指示」や「誘い」と受け取って「受諾」を表す場合があった。

【断り】

方法a：依頼者が指定した依頼内容に関して、自分が実行する「当然性」がないことを具体的な情報で表す。この場合、情報の内容が他に置き換え可能であればあるほど（例：「5時は無理」の5時は他の時間に置き換えが可能と考える）「断り」の意図を強くは伝えず、依頼者が「受諾」に向けて説得がしやすくなる点において待遇ストラテジーとなるが、決定的な「断り」にはなりにくい。今回の資料では、以下の情報の内容がみられた。

- ・必要なものがない（例：今それは売ってない／貸せるようなお金を持っていない）
- ・指定の時間、曜日が不可能（例：7時に到着できない／金曜日は無理）
- ・指定の内容を実行する能力が自分がない（例：わからない／専門外）
- ・指定の人を知らない（例：依頼の条件に合う人が周りにいない）
- ・指定のことをする妥当性が自分に見あたらない（例：自分が所属していない研究室の掃除を手伝う妥当性が感じられない）
- ・指定の行動はすでに実行されている

今回の資料ではみられなかったが、このほかに以下のような情報の提供も想定できる。

- ・指定の頻度や回数が不可能（例：週に5日はできない）
- ・指定の期間が不可能（例：半年もできない）
- ・資格に欠く（例：立場上引き受けられない／私より適任者が他にいる）
- ・経験がない（例：したことがない）

方法b：依頼者が指定した依頼内容に関して、自分が実行する「当然性」がないことを具体的な情報で表すとき、自分が努力しても変更できない事柄やそのような事態にあることを示す情報を選択すると同時に、そうした事柄や事態を残念に思う気持ちが伝わる表現を選択する（例：携帯が壊れちゃって、修理しなければならいんですよ）。この方法は、依頼者に対して、この後に具体的な説得に展開する手がかりを与えないうえ、「当然性」のなさが納得しやすく、さらに相手に「利益（恩恵）」を返せないことを残念に思う配慮を示すことができるため、決定的な「断り」になりやすいと考えられる。たとえば以下のような情報の提供が考えられる。

- ・指定の依頼内容を自分の力で決定したり変更したりできないことを示す（例：指定の日は仕事がある／受諾や日時の調整には上の組織を通す必要がある）
- ・何かを緊急に行う事態にある（例：携帯が壊れてすぐに修理する必要がある）
- ・体調が悪い（例：病気である／体力的に依頼が引き受けられない状態にある）

方法c：行動内容に対する主観的な考えを述べる（例：こうした依頼は引き受けないことにしている／いやだ／困る）。この場合、主観的で一方通行のコミュニケーションの印象を与えるのを防ぐためには、笑いの共有、相手の気持ちへの共感を示す、自分の気持ちを理解してもらおうなどの、相手とのつながりに配慮した表現の工夫をすることが考えられる。

8. 今後の課題

次の課題は、社会的な場面、たとえば、ビジネス場面における母語話者による自然な会話の資料をもとに、本稿の仮説を検証し、被依頼者の「受諾」と「断り」の「待遇ストラテジー」をさらに明らかにし、整理していくことである。そしてその結果を基に、日本語学習者の会話における「待遇ストラテジー」の習得の分析を行い、日本語教育におけるコミュニケーションの習得に関する基礎的な考察につなげていきたいと考えている。

注

- ¹ 「表現意図」とは、「表現主体」がある「表現行為」を行うことによって何かを実現しようとする、「表現主体」の「自覚的な意識」のことである。（蒲谷2000、蒲谷・高木2003参照）
- ² 「依頼、勧誘、忠告・助言、指示・命令、申し出、許可与え、許可求め、確認、宣言」などの相手に行動を促す「行動展開表現」は、「だれが行動するのか」「だれがその行動の決定権をもつか」「だれがその行動によって利益をうけるのか」という3つの観点によって、その表現行為の「丁寧さ」を考えることができる。（蒲谷他1998参照）
- ³ 依頼の「当然性」とは、行動展開を促す相手にとって、依頼内容を実行することが義務であったり仕事であったりする場合に高くなり、義務でもなく仕事でもない場合は低くなる、などという

概念である。(蒲谷他 1998 参照)

- ⁴ 丸数字は会話資料の番号を表す。また、右上の丸数字は、その下に提示した会話資料の番号を表す。
- ⁵ ◎は丁寧さが高く、▲は丁寧さは低いと考えられる表現方法であることを表す。

参考文献

- Beebe, L. M., Takahashi, T. & Uliss-Welts, R (1990) Pragmatic transfer in ESL refusals. In R. C. Scarcella, E. Anderson & S. C. Krashen (eds.), *Developing Communicative Competence in a Second language*. N. Y.: Newbury House Publishers.
- 猪崎保子 (2000) 「接触場面における「依頼」のストラテジー—日本人とフランス人日本語学習者の場合—」『世界の日本語教育』10号 pp. 129-145.
- カノックワン・ラオハブプラナキット (1995) 「日本語における「断り」—日本語教科書と実際の会話との比較—」『日本語教育』87号 pp.25-39.
- (1997) 「日本語学習者にみられる「断り」の表現—日本語母語話者と比べて—」『世界の日本語教育』7号 pp. 97-112.
- 蒲谷 宏 (2000) 「「意図とは何か—「意図」をどのように捉えるか—」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』15 pp. 1-14.
- 蒲谷 宏／川口義一／坂本 恵 (1998) 『敬語表現』大修館書店
- 蒲谷 宏・高木美嘉 (2003 近刊) 「談話における意図の諸相 —依頼の談話を例として—」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』16
- 熊井浩子 (1993) 「外国人の待遇行動の分析 (2) —断り行動を中心にして—」『静岡大学教養部研究報告 人文・社会科学篇』第28巻2号、静岡大学教養部 pp. 266-227.
- 高木美嘉 (2003 近刊) 「会話における待遇の方法—依頼者はどうやって意図を実現しようとするのか—」『早稲田日本語研究』第11号
- 堀口純子 (1997) 『日本語教育と会話分析』くろしお出版
- 森山卓郎 (1990) 「「断り」の方略 —人関係調整とコミュニケーション」『言語』19号8号 pp. 59-66.