



高木美嘉著

依頼の会話における  
「待遇ストラテジー」の研究  
—相互行為としての会話教育の理論と実践—

早稲田大学出版部、2009 年発行、251p.

ISBN : 978-4-657-09311-0

施 信余

本書は、著者が 2006 年に早稲田大学へ提出した博士論文をもとにまとめられた著書であり、依頼を意図した会話の中で、会話主体同士がどのように「待遇」を意識しながらコミュニケーション行為を行うのかを、言語行動として質的に記述、分析し、その結果を日本語教育における会話教育の基礎理論とすることを目的とされている。本書では、会話における「表現行為」には常に、「自分が置かれているある場、状況、人間関係において、自分はどのように振舞うのか、自分は他者をどのように取り扱うのか、他者は自分をどのように取り扱うのか」という言語主体の判断と行為選択が伴っているという著者の考えが綴られている。こうした会話における言語主体の判断の過程と実際の言語行動との関わりを浮かび上がらせ、質的に記述することにより、日本語の会話における「待遇」の仕組みを明らかにするとところに本書の大きな意義があると思う。

著者である高木氏は、相互行為分析・会話分析の研究手法論を用いて待遇コミュニケーションと会話教育を研究フィールドにしてきた。会話における「表現行為」と待遇との必然的な関わりについて仮説を立て、事例分析によってそれを検証するという研究手法をとる背景には、こうした著者の立場からの明確な意図がある。「ある表現が会話においてどのように使われるかを知ることは、そのまま会話ができることにはならない。会話ができるとは、会話の参加者同士が、その会話の環境（動機・場・人間関係・相互行為）の中でやりとりを行うことができるようになることであると考えられる」（p.17）。著者はこの理論仮説を検証するために、相互の動機や人間関係が関わると想定される「何らかの行動を起こすことを意図した会話」を取り上げ、動機・場・人間関係・相互行為を通じてどのように行動が起こされているかを分析したのである。

この研究において、著者は、会話を参加者による「相互行為」として捉える理論的枠組み（Sacks, H., E. A. Schegloff and G. Jefferson, 1974）と、「ある「意図」を持った「コミュニケーション主体」が、ある「場面」（「人間関係」と「場」の総称）において、「文話

(文章・談話の総称)単位で行う、「表現」「理解」の「行為」とする「待遇コミュニケーション(蒲谷 2003)」の理論的枠組みを援用し、そして、会話が実際に成立するのは、会話参加者の「動機・意図」があって、会話する「場・状況」があって、「複数の会話参加者」同士が「やりとり」を行う、という環境的な条件が揃っていることが必要であると考えている。また、やりとりにおける「待遇」について、E.Goffman (1967) の「敬意(リガード)感情」の概念を援用し、「信頼」、「能力尊重」、「相手への受容、愛情、関心、を敬意をもって示すこと」などを含めた「自他の主体性の尊重」を「待遇の原則」と定めている。本書は、こうした著者の会話の捉え方に沿って電話における日本語母語話者による 20 の依頼の会話事例(総発話数 2015)の分析と考察に力点を置いて構成されている。

まず、行動を促す会話において会話の参加者がどのように相互行為を行っているかについて、「隣接ペア」の考え方を援用して詳細かつ綿密に分析を行った結果、「場(状況、場が成立する条件等を含む)」、「(主体の)動機・意図」、「二人以上の参加者(関係性を含む)」、「やりとりへの参加」の四つを参照しながら、以下の「表現行為」が選択されていることが明らかになった。

- (1) 「人間関係」に関わる表現行為
- (2) 「場の安定」に関わる表現行為
- (3) 「行動前提の伝達と理解」に関わる表現行為
- (4) 「行動条件の伝達と理解」に関わる表現行為
- (5) 「働きかけと働きかけられ」に関わる表現行為
- (6) 「やりとりの管理」に関わる表現行為

次に、行動を促すことを意図した会話において言語主体同士は会話をどのように展開させていくのか、という動的な視点から「会話展開」を分析した結果、行動を促す会話の展開における表現行為の選択は、「働きかけ主体」の会話を始めた意図・動機及び、行動することの「当然性」の二点に関して言語主体双方がどのように認識するか、そして、その言語主体双方による認識が合意に至るかどうかにによって決まってくることが検証された。著者はこうした分析の結果に基づいた図式化を試み、「行動を促す会話の展開モデル」として提示している(p. 127 の図を参照)。

また、本書では、「相互の主体性の尊重」という「待遇の原則」に沿うようにするためには、それぞれの会話参加者が相互に「当然性(行動する妥当性)」の認識に合意することの必要性和、「当然性」を上げるためには、両者が行動について共感し合えることの必要性が指摘されている。行動を促そうという意図を持って始めた会話において、「情報、心情、考え、判断などに関する表現行為」のやりとりが高い割合で見られるのは、こうした情報や気持ちのやりとりによって行動する「当然性」を上げる試みであると同時に、やりとりで編まれた「情報や気持ちの編み目(クッション)」が、行動を促すという「働きかけの衝撃(アクション)」を和らげる効果につながるのだという見解が示されている。この結論を一般化するにはまだ検討の余地があると思われるが、会話を静的に捉え、表現形式または機

能中心になりがちな従来の依頼に関する研究とは異なる視点からの研究として、価値の高いものであると認められる。

さらに著者は導いた結論に基づいて、日本語教育における相互行為的会話教育について考察し、それに基づく会話教育の理念を述べている。以下、その一部を取り上げる。「会話の習得のための学習とは、学習者それぞれが、自分の動機や意図を持って参加した会話において、自分が対面する「会話環境」を参照して「表現行為」を選択し、理解しながら、他者と相互行為を行うことを学習することになる。そして、こうした相互行為において、他者をどのように理解するか、自分はどのように表現行為を行うか、という相互行為する力を高めていくことが学習内容、学習過程となる。(中略) 会話をこのような「表現行為」として学習することによって、他者との関わりの中で自分の社会を開く「私の方法」を身につけることが会話学習の目的となる」(p. 150)。筆者はその理念に共感しながらも、それをどこか抽象的な理想論のように感じて、それを実際の教育現場ではどのように実践すればよいか、何らかの手掛かりやモデルがほしいと思った。すると著者は、私たち読者の疑問を事前に察知しているかのように、同じ章で「四段階」の循環による「表現行為」の学習モデルを設定して、中級レベルの日本語学習者の会話添削の実践研究や相互行為的会話教育の活動案・教材開発の必要性などを提案している。それだけではなく、その基礎理論に基づく授業実践の成果を裏付けるために、中級レベルの学習者 17 名の計 130 例の会話データの分析結果も提示してくれている。今後、この基礎理論を相互行為的会話教育のためのより説得力のある理論にするためにも、この理論が実際の教育や学習に生かされ、教育実践を重ね、継続的な実証研究が深められていくことを期待したい。

最後に、本書の内容について疑問に感じている点をまとめておきたいと思う。

#### 1. 「隣接ペア」を分析単位とすることの限界。

この研究では、「相互行為」が重要な概念の一つとして取り上げられており、「会話」、「やりとり」とほぼ同じ意味合いで用いられている (p.20)。「働きかけ主体」と「行動主体」による一連の会話のやりとりを全面的に把握するには、「隣接ペア」よりもっと広い視野から、文レベルではなく談話レベルで検討したほうが適切ではないかと思う。ただし実際には、すでに「隣接ペア」の単位を超えて分析を行ったのではないと思われる (たとえば、「会話展開」の分析など)。

#### 2. 「行動を促す会話の展開モデル」(p.127) の図解に時間軸が導入されていない。

「会話の意図の認識」と「当然性の高低の認識」が表現行為の選択、会話の展開に影響を与えており、言語主体のお互いの認識の違いによって幾通りもの会話展開パターンが考えられる。複雑な展開過程を図式化する難しさはあるのだが、それを全部一つの図解にまとめてしまう必要があるのだろうか。

#### 3. 「表現行為」と「理解行為」の相互作用が発話の分析に反映されていない。

本書において、「働きかけ主体」の言語行為にしても、「行動主体」の言語行為にしても、それらに関する記述が「表現行為」中心となっている。蒲谷 (2013) によると、「コミュニケーション行為」には、「表現行為」と「理解行為」があるが、客観的にコミュニケーション

ンが成立するという観点からすれば、表現行為、理解行為は単独で成立するものではない。現実のコミュニケーションにおいて、表現行為と理解行為それぞれが独自のコミュニケーション行為であるがゆえに、表現行為と理解行為との間で様々な誤解やずれが生じることになるであろう。コミュニケーション研究には、両方の視点からの分析が求められると思われる。

4. 会話における「調整」<sup>1</sup>とは何を指しているのか。

この研究において、会話における「調整」というのは一種の「行為」なのか、「ストラテジー」なのか、あるいは「一連のプロセス」なのかが明確にされていない。会話における「調整」と言われると、「依頼用件内容の調整」や、「コミュニケーション問題を処理するための調整」を連想するが、何ををもって「調整」と呼ぶのかは明確に提示する必要があると思われる。

5. 「相互行為的会話教育」に定義を与えるべきである。

著者が提案した会話教育は従来のものとはどう違っているのだろうか。本書では、それについて著者は以下のように指摘している。「従来の会話教育は、表現の機能の学習に偏りがちで、会話の主体が、その「会話環境（動機・意図）、会話する「場」、複数の会話参加者、会話参加者同士がやりとりを行う）」を取り扱う、という会話行為の視点が弱い」（p.196）。著者は教師としての教室体験に基づき、会話を行為として捉え直し、行動を促す会話の具体的な資料の分析を通じて「相互行為的会話教育」として理論化を試みたのである。それをさらに精緻な理論として確立させていくには、抽象度の高い理論だからこそ、それに関わる概念一つ一つを丹念に定義しておく必要があるのではないだろうか。

以上のような問題点、今後の課題を含みつつも、行動を促す会話における「待遇表現行為（待遇ストラテジー）」に関して、表現形式からの分析に偏ることなく、また単純な類型化を求めるのではなく、言語主体の意識に踏み込んだ考察がなされていること、言語主体同士が認識する「当然性」の高低のずれについて、意識と調整過程の両面から詳細な考察が行われていること、また、本論文の結論が今後の待遇コミュニケーション教育のあり方に重要な意味を持ちうることなどについては、高く評価できるものだと言えよう。量的分析によって類型化・一般化をはかる研究が多くある一方、統計数値はすべてではない。数値だけでは語りきれない事象や言語行動の背後に潜んでいる言語主体の「真意」はたくさんある。一つの会話をじっくり吟味することに大きな意味があると思う。人間の言語行動には多くの要素が複雑に絡み合っている。それだけに、それを研究対象にして、その構造を解き明かそうとすることは決して容易なことではない。本書はこういった取り扱いにくい質的な研究に一つの研究手法を提案してくれた。本書はこれから言語行為を対象とした相互行為的なコミュニケーション研究・教育について勉強したい方に薦めたい一冊であり、また、本書を足がかりにした今後の待遇コミュニケーション研究（実践研究を含む）の展開が待たれるところであろう。

## 注

- 1 高木（2003）では、「本稿における「調整」の規定は、以下の考察によるものである。たとえば、被依頼者は、話を切り出されたが、自分が何を期待されているのかよくわからないと不安になったりすることがある。また、被依頼者側としては、親しい人からの依頼だが忙しいので断らざるを得ないという一方で、依頼者側としては、相手が断りそうだが何とか説得したいと思っているなどのすれ違いが起きたりする。このように一つの依頼の会話の中でも、いろいろな不安やすれ違いを両者が抱えながら、会話が展開していく状況が想定できる。こうした会話の主体が抱えるコミュニケーション上の不安やすれ違いは主に、相手の意図がわからない、相手との人間関係は大丈夫か、また、場面や状況が不安定、といった問題点を主体が自覚する場面で起こり、こうした問題点を主体が自覚的に乗り越えようとするときに、問題となる人間関係や状況に配慮をして、それを表そうとするのではないかと筆者は仮説を立てた。そして、待遇や配慮を表現して問題を乗り越えようとするこうした行為を、「調整」と規定することとした（p.26）」と「調整」の定義について説明されている。

## 参考文献

- 蒲谷宏（2003）「『待遇コミュニケーション教育』の構想」『講座 日本語教育』第 39 分冊、早稲田大学日本語研究教育センター、pp.1-28.
- 蒲谷宏（2013）『待遇コミュニケーション論』大修館書店.
- 高木美嘉（2003）「会話における被依頼者の「調整」の方法」『国語学 研究と資料』第 26 号、早稲田大学国語学研究と資料の会、pp.24-36.
- Goffman, E.(1967) *INTERACTION RITUAL*, Essays on Face-to-Face Behaviour[浅野敏夫訳（2012）『儀礼としての相互行為 対面行動の社会学＜新訳版＞』叢書・ユニベルシタス 198、法政大学出版局].
- Sacks, H., E.A.Schegloff and G.Jefferson(1974) A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation Language Vol.50 Number4.

（し しんよ 台湾淡江大学日本語学科）