

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—

高木美嘉

【キーワード】 依頼、会話、意図、調整、待遇ストラテジー

1. はじめに

依頼の意図をもって会話を始めたものの、相手に断られたり、断りか受諾かはっきりしない応答が返ってきたりして、自分の依頼の意図が果たして実現できるかどうか、会話の途中で確信できなくなるときがある。そのとき依頼者は、会話の相手や状況に対する待遇や配慮をことばで表し、確信できない状況の調整を試みながら、自分の意図が実現する方向に会話を展開させようとするのではないか。

本稿では以上の問題提起を基に、1) 依頼者の調整の特色、2) 依頼者は調整においてどのような待遇の方法すなわち「待遇ストラテジー」を用いるか、の2点について、親しい母語話者同士による自然な会話を検証し考察するものである。

2. 先行研究

日本語の依頼の会話に関する先行研究は、研究対象としての依頼の範囲を会話の中でどのように捉えるかという観点によって、話し始めから典型的な依頼表現までの会話の展開の丁寧さを扱う研究(柏崎1992、蒲谷他1993、1998、熊谷1998)と、話し始めから話し終えまでの会話すべてを依頼の会話として分析する研究とに分けられるが、本稿は後者の観点で分析を行うものである。

後者の先行研究として、中道・土井(1995)は、依頼の構造には基本的に、「依頼する側が依頼内容を提示するまでの多少とも一方向的な段階」と、「依頼される側がなんらかの反応を示しはじめてからのインタラクションの段階」の二つの段階があり、「この二つの段階は明瞭な境界を持たなかったり、順序が入れ替わったりすることがある」とし、依頼を相互行為として捉える視点を提示している。

また熊井(1992)では、日本語母語話者と非母語話者の接触場面をロールプレイによって設定し、その発話の中から明示的な依頼以後に着目して、断られた後の発話や会話の終わり方を取り上げ、非母語話者の発話に、時として相手に失礼な印象を与える可能性がある談話の進め方がみられたことを指摘している。本稿では、この依頼以後という視点と、失礼な印象を与えない会話の進め方とはどういうものか、つまり、会話の展開と待遇との関係について明らかにするという課題を発展させ考察する。

3. 本稿の枠組み

3. 1 「依頼」「受諾」「断り」の考え方

本稿では、一連の会話において、依頼を意図した依頼者の表現を「依頼」と呼び、受諾や断りを意図した被依頼者の表現をそれぞれ「受諾」、「断り」と考える。

「依頼」は、蒲谷他（1998）の規定に基づき、発話者が自覚的な意図をもって他者に対して行動展開を促す行為であるとする。依頼を意図する表現の中でも特に、「～てくれませんか」「～していただけませんか」のような典型的な依頼表現を「明示的な依頼」と呼ぶ。

「受諾」は、依頼者から促された行動を被依頼者が実行することを、被依頼者が決定する行為であるとする。「断り」は、依頼者から促された行動を被依頼者が実行しないことを、被依頼者が決定する行為であるとする。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は「断り」に含まれる。

3. 2 「待遇ストラテジー」の考え方

本稿では、発話者が会話を手段として自分の意図を叶えようとするときに、相手や状況などへの待遇や配慮を表す言語の方法を広く「待遇ストラテジー」と考える。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仮定する。

3. 3 依頼者が調整を行う場面の考え方

依頼者が会話の展開において調整を試みる場面についての考え方は、依頼の「当然性」に関する先行研究（蒲谷他 1998）を理論的な基盤とする。

蒲谷他（1998）では、依頼表現における待遇の問題を考えるときに、「～てもらえますか」「～いただけますか」といった敬語表現の問題以上に、「相手」の担っている「社会的役割」や「立場」とその「依頼内容」との関係を「当然性」から考え、「相手レベル」に合わせてどのように適切な「文話」を構成するのか（p. 137）」を考察することが重要であるという見方を示している。この場合の依頼の「当然性」とは、「依頼内容」が「相手」にとって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。本稿ではこの概念を援用し、依頼者が調整を試みる場面を以下のように仮定する。

a. 依頼の当然性が高い場合の調整

被依頼者にとって依頼内容を実行することが義務や仕事である場合、依頼をする「当然性」が高いという（蒲谷他 1998 p. 138）。本稿ではこの規定を援用し、たとえば、被依頼者に依頼内容を実行する資格や能力が明らかであることを双方が認識している場合を、依頼をする「当然性」が高い、と設定する。

この場合、会話の途中で調整が起きるのは、明示的な依頼以後、被依頼者から断りを意図するような発話があったときなどが想定される。こうした被依頼者の断りは、依頼者にとっては予想外の問題となると同時に、被依頼者にとっても、相手の予想を覆す行動を取る点において問題を抱えることになると考えられる。

b. 依頼の当然性が低い場合の調整

被依頼者に依頼内容を実行する義務が明らかでない場合を、依頼する「当然性」が低いという（蒲谷他 1998 p. 139）。本稿ではこの規定を援用し、被依頼者に依頼内容が実行できるような資格や能力がないことが双方で明らかな場合を、依頼をする「当然性」が低い、と設定する。

この場合、会話の途中で調整が起きるのは2つの場面が想定される。1つは、被依頼者の明示的な断りによって依頼の意図の実現が阻まれるとき、もう1つは、依頼の当然性の低さから、依頼者が依頼を明示しにくいときである。

4. 検証資料の説明

4. 1 収集方法

本稿では、検証資料として、日本語母語話者同士による16の自然な依頼の会話（計51分22秒）を取り上げる。調査対象者の人間関係は、会話するときに双方が親しいと認識しあっている関係に固定し、会話における「当然性」を重視するために、ロールプレイではなく本人同士のまま自然に会話してもらった。

依頼の会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」であることとし、会話後の依頼者へのインタビューでその表現意図の確認をした。

場面・状況は、非言語行動を観察対象から外す目的で、電話での会話とした。録音したものは文字化して1次資料とした。また、録音後、会話を聞きながら、表現意図、推測した相手の発話の意図、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等について、発話者へのインタビューを行い、それを2次資料とした。文字化の方法については、本稿の最後に補足した。

4. 2 資料の内容

検証資料の内容は以下の通りである。以下の表記は左から順に、資料番号：（人間関係の認識 依頼者→被依頼者）依頼者の表現意図（被依頼者の意図／なお、→は会話内で結論が変化した場合、+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. 分析

5. 1 調整の特色：働きかけの場を成立させようとする

電話による会話の場合、依頼に入る前の話し始めにおいて、被依頼者が現在おかれている状況への配慮を表す【方法1】がみられた。これは、働きかけの場自体を成立するために、突然の電話によって相手が受ける負担に配慮する待遇ストラテジーと考えられる。

【方法1】被依頼者が現在、話をする時間があるか、話ができるような場所にいるか等について配慮していることを表す。(会話資料②③⑤⑦⑩⑪⑬⑮)

例②¹「今大丈夫ですか」型

依頼者Y	No.	No.	被依頼者F
もしもしF↑	Y1		
		F1	もしもし↑
今、大丈夫↑	Y2		
		F2	うん大丈夫

¹ 会話例の丸数字は、会話資料番号を表す。

例②以外には、「今時間いいですか」型（会話資料⑬）、「今どこですか」型（会話資料⑦）、「忙しいとは思うんだけど」型（会話資料②）等がみられた。また、突然電話したこと自体を謝罪する表現が会話資料⑩にみられた。

5. 2 調整の特色：相手に働きかけの意図を伝えようとする

明示的な依頼を表す前に、被依頼者に対して働きかけの意図があることを予告する【方法2】から【方法10】がみられた。これは、急な働きかけが被依頼者に負担を与えることに配慮する待遇ストラテジーと考えられる。

【方法2】この会話に働きかけの意図があることを表す。（会話資料①③⑥⑦⑨⑮）
例③「お願いがあるんですが」型

依頼者 E	No.	No.	被依頼者 U
今、だいじょうぶ↑	E3		
		U3	今だいじょうぶよ、うん、どうしたの↑
ちよつとね	E4		
		U4	うん
お願いがあるんですけどー	E5		

例③の類型として、たとえば「頼みたいことがあるんですが」型の表現が会話資料①でみられた。

また、以下の【方法3】【方法4】のように、明示的な依頼をする前に、会話の内容は相手に負担の少ない内容であることを予告する工夫もみられた。

【方法3】会話が相手に負担の少ない内容であることを表す。（会話資料⑩⑪）
例⑩「急ぎの話ではないんですが」型

依頼者 M	No.	No.	被依頼者 Z
あ、もしもし	M1		
		Z1	もしもし
あ、いま平気ですか	M2		
		Z2	あ、大丈夫だよ
あ、なんか、別に急ぐことじゃないんですけど	M3		

例⑪「たいしたことじゃないんですけど」型

依頼者 R	No.	No.	被依頼者 H
でなんか頼みついていうかあんまりしたことじゃないんですけど	R6		
		H11	うん

【方法4】働きかけによって相手を受ける負担への配慮を表す。（会話資料⑥⑦）

例⑥「びっくりするかもしれないんだけど」型：相手の負担を思いやる

依頼者 X	No.	No.	被依頼者 O
お願いがあるんだけど	X4		
		O5	うん
いいかな、突然でびっくりするんじゃないかもし	X5		

れないんだけどさ			
		O6	うん、なに↑

例⑦「だめなときはだめって言っていいですから」型：負担を軽減するために、相手の「決定権」を強調する

依頼者K	No.	No.	被依頼者J
あ、れ、いやそうじゃん	K11		
		J12	えついやいやそんな
私のお願い聞きたくないっつの↑//いや、あの、いやあの、だめならだめって言ってね	K12	J13	//いや
		J14	うん、あ、どうぞどうぞ、はいはい

【方法4】は、依頼者がその依頼内容の「当然性」は高くないと事前に想定している場合にとる方法であると考えられる。例⑥の場合、合コンをするために人を集めてほしいという依頼内容が続くが、被依頼者0は話し始めにおいてどうして自分が依頼されたのかわからなかったため、自分が何を期待されているのかを確認する会話に展開していく。また、例⑦の場合は、依頼者は依頼内容の「当然性」の低さを会話前に自覚していたのでK12のような待遇ストラテジーを使うが、この後はっきりしない被依頼者が続き、結局最後まで依頼を明示的に表すことができないという展開になっている。

また、明示的な依頼を表す前に、被依頼者に対して働きかけの意図を無理なく受け入れてもらうために、【方法5】のように、相手がすでに知っている情報を提示して思い出させたり、【方法6】のように、まず一言で依頼内容の重要なキーワードを表して話の焦点を絞ったりする、という表現上の工夫がみられた。これは、相手に依頼内容を理解しやすくすると同時に、依頼を実行する「当然性」をはかりやすくする待遇ストラテジーと考えられる。

【方法5】旧情報を思い出させ、その情報の共有を確認する（会話資料⑦⑨⑮⑯）

例⑦：ア系の文脈指示の代名詞「あの～」を使って情報を提示する

依頼者K	No.	No.	被依頼者J
あのさ、あのさ、ほら、A犬のあの	K13		
		J15	うん
あの、あの本、あの本、あの雑誌、社文研の一	K14		
		J16	あ———

例⑨：「例の～」使って情報を提示する

依頼者T	No.	No.	被依頼者B
ええつとですね、例のあの、んんっ、A(研究会の名前)で、今度あの勉強会やるってメールで、まわしたじゃないですか	T5	B4	はいはい
		B5	うん

【方法6】依頼内容の重要なキーワードを提示する。（会話資料①②④⑦⑩⑯）

例④「～なんですけど」型

依頼者S	No.	No.	被依頼者A
もしもしー↑	S1	A1	もしもしーし
あ、どうもー//[[笑]	S2	A2	//あ、どもども
いやーあのださ、金曜日なんだけど	S3		

例⑬「～のことですけど」型

依頼者V	No.	No.	被依頼者T
例のあの一えーパソコンのことですけども	V1		
		T1	うん

また、【方法7】のように、情報の共有を示しながら、「～じゃないですか」のような表現で相手の理解を確認する工夫もみられた。

【方法7】情報の共有を示しながら相手の理解を確認する（会話資料①②④⑧⑨⑪⑬⑭⑮⑯）

例④「～じゃない↑」型

依頼者S	No.	No.	被依頼者A
いやーあのださ、金曜日なんだけど	S3		
		A3	うん、おー
その一病院でさ、P(子供)がさ	S4		
		A4	うんうん
たいへんじゃない↑	S5		
		A5	うん

例⑮「～じゃないですか」型

依頼者N	No.	No.	被依頼者L
うん、あの一、私、が今やってる、修士論文の	N6		
		L7	うん
あの一作文の、やつ	N7		
//え、ええ	N8	L8	あ、//上級の作文ですね
うん、あ、あれを日本語の学習者で作文を、書いてもらってるじゃないですか	N9		
		L9	はい

以上の【方法5】から【方法7】のように、被依頼者に情報を一方的に与えるのではなく、被依頼者に情報に関する理解を促し、納得するのを確認しながら会話を進めていく方法は、被依頼者の考えを尊重する配慮を示しつつ、依頼内容を実行する「当然性」が被依頼者自身にあることを自覚させることによって依頼を実行しやすくする効果のある待遇ストラテジーであると考えられる。

また、以上の【方法5】から【方法7】のような依頼に関わる情報の共有の工夫の他に、以下の【方法8】から【方法10】のように、依頼の背景にある依頼者自身の気持ちや意思、願望を共有してもらおうとし、被依頼者が行動することで、自分の気持ちが報われたり、意思や願望が現実になったりするという「恩恵」があることを表そうとしていると考えられる待遇ストラテジーもみられた。

【方法8】自分のおかれている不本意な状況を理解してもらい、相手が行動することによってその状況が改善されるという「恩恵」をほのめかす。(会話資料⑩)

例⑩

依頼者R	No.	No.	被依頼者H
こう、結構なんか、先生にやられてるっていう感じじゃないですか、僕は今	R7		
		H7	うんうんそうだね
なんで、こう、なんていうか	R8		
		H8	うん
ゼミとかも結構やられてるっていう感じがあるんですよ	R9		
		H9	お———
だからほんと自分で勉強しなきゃと思ってて	R10		
		H10	ふんふんふん
でもし、勉強しててわからないところがあったらいろいろ教えていただきたいんですけど、で	R11		

【方法9】自分の意思を理解してもらおうとし、被依頼者が行動することによって、その意思が現実になるという「恩恵」をほのめかす。(会話資料②⑩⑪⑮)

例⑪「～たい」型：願望を述べる

依頼者Y	No.	No.	被依頼者F
あのね、やっぱ、うち、前から「アメリ(映画の名前)」見たいって言ってたやん!	Y3		
		F3	うん
あ、やっぱどうしても見たいのー	Y4		

例⑮

依頼者N	No.	No.	被依頼者L
あのー作文の、やつ	N7	L7	うん
//え、ええ	N8	L8	あ、//上級の作文ですね
うん、あの、あれを日本語の学習者で作文を、書いてもらってるじゃないですか	N9		
		L9	はい
で、それを今度書き上がったものを	N10		
		L10	うん
あの日本人のネイティブの人に、評価してもらってというー、のをやりたいんですよ	N11		
		L11	ふんふん

例⑯「～ようと思っているんです」型：意志を述べる

依頼者M	No.	No.	被依頼者Z
最近ちょっと携帯の調子が悪くて、	M4		
		Z4	うん
新しいのに変えようと思っているんですよ、	M5		
		Z5	うんうん

例⑰「～なくては行けないと思っています」型：強い意志・義務感を述べる

依頼者R	No.	No.	被依頼者H
ゼミとかも結構やらされてるっていう感じがあるんですよ	R9		
		H9	お-----
だからほんと自分で勉強しなきゃと思ってて	R10		
		H10	ふんふんふん

【方法 10】明示的に依頼をするときに、依頼の実行による自分への「恩恵」を強調する。(会話資料③④⑥⑧⑨⑩⑮)

例④「～てもらえると助かるんですが」授受表現＋恩恵の強調型の依頼

依頼者S	No.	No.	被依頼者A
V(赤ちゃん)のこと抱っこしてもらえると助かるんだけどー	S8		

【方法 10】のように、親しい相手に行動を明示的に促す表現としては、依頼の典型表現としての授受表現や、「助かる」といった補助的な言葉で「恩恵」を表す待遇ストラテジーが、会話資料③④⑥⑧⑨⑩⑮でみられた。

5. 3調整の特色：依頼内容を実行するように説得する

今回の検証資料の中に、被依頼者が依頼に対して明示的に答えず、「うーん」「えっ」のような躊躇の意図を表す否定的な態度を表したり、依頼内容の中で依頼を実行するうえで問題となる箇所を指摘したりした後に、情報要求と情報提供のやりとりの展開になる例がみられた。

この情報要求と情報提供のやりとりの中で、被依頼者が依頼を実行しやすい道を探そうという依頼者の配慮が働いていると考えられたのは、たとえば【方法 11】のような展開である。【方法 11】の例③は、被依頼者が提示した「時間」に関わる問題について、被依頼者の都合のいい時間を聞き出し、それに合わせて依頼内容が実行できそうな新しい条件を提示し、E31「それだったら大丈夫↑」と確認をとるという段階を踏むことで、被依頼者の都合を優先した会話の展開を試みていると考えられる。

【方法 11】被依頼者が提示した問題点について、具体的で積極的な情報要求と情報提供を双方で行い、実行できる条件を探す。(会話資料②③⑥⑦⑧⑩⑪⑫⑬⑮)

例③「時間」を問題点とする場合(資料中、太字が問題点)

依頼者 E	No.	No.	被依頼者 U
		U13	あつ、そう、火曜日の夜ー↑
うん	E14		
		U14	何時ぐらいかしら、あたしも
8時から食事だから、7時半ぐらいに来てくれればうれいんだけど、でも、帰りがちょっと遅いんだよねえ	E15		
		U15	あつそう、7時半、私も会社があるじゃない
うん	E16		
		U16	それで、何時に出られるかちょっとまだ、あの一

はつきりしない	E17		
		U17	か、うん、確証はないよね
//そうよねえ、そうだよねえ	E18	U18	//だから、うんと、そう、夜は特に予定はないからー
うん	E19		
		U19	うん、あの一会社を、うう、いい時間に出られればね、もちろん、うん、まったく問題なく、うん、見てあげられると思うんだけど
うん	E20		
//そっか、じゃあ	E21	U20	//うん、そっか、時間を選れるのはまずいのかしら、やっぱ、2人そろって
何時だったら来れると思う↑	E22		
		U21	んーとね、8時、8時ぐらいだったらいいだろうけどと思うんだけど
あ、ほんと↑そしたら	E23		
//うん	E24	U22	7時、うん、//7時過ぎぐらいに会社を出て、うん
そしたら、SN(二人の共通の友人の名前)があまり、遅くなんか遅くまでいられないって言ってるんだけど、	E25		
		U23	うん
SNに、じゃ、ちよっと1時間ぐらいいちよっとのんで	E26		
		U24	で、
で、そのあとUちゃんにバトンタッチが//いいかな	E27	U25	//バトンタッチね
		U26	あ、それがいいんじゃない↑
うん	E28		
		U27	夜遅い分には私はかまわない
SNねえ、//8時半ぐらいにはねえ、なんか、もうここをでなくちゃいけないんだって	E29	U28	//うんうん、うんうん
		U29	あっそう
うん	E30		
		U30	あ、じゃ、それまでに私が、うん、行って
それだったら大丈夫↑	E31		
		U31	そこは、うん、それだったら大丈夫だと思う

また、被依頼者が依頼を実行するように説得する調整においては、会話の展開レベルと共に、以下の【方法12】から【方法17】のような表現レベルの待遇ストラテジーもみられた。

【方法12】被依頼者の都合を優先しながら依頼内容が実行できるように、被依頼者に「決定権」があることを表す。(会話資料③⑥/例③「何時だったら来れると思う↑」)

【方法13】依頼内容を伝えるとき、相手にかかる負担を少なめに言う。(会話資料②⑥⑬⑯/例②「たぶん、2時間ぐらいで終わると思うけどー」/例⑥「ただ、友達になりたいっていう感じだから」)

【方法14】依頼内容を伝えるとき、相手が負担に思うことに共感する。(会話資料②⑯/例②(行く場所が遠いことについて)「やばいよね、遠いとね」)

【方法15】この依頼をするようになった自分の困っている状態や気持ちを話して気持ちの共感を促す。(会話資料②⑪/例⑪「それもけっこう悩みますよ」)

【方法 16】情報提供において、こういう依頼をするのは自分の主観からではなく、あたかも周囲の状況がそうってしまったかのような表現を用いる。(会話資料②⑩/例②「～ということになっちゃったんですよ」)

【方法 17】相手の「利益」になりそうなことを補強する。(会話資料⑥/例⑥「付け足せば～」)

5. 4 調整の特色：話し終えようとする

電話の話し終えでは、依頼の働きかけを最後に補助する調整と、電話の会話自体を終わらせる調整の2つの調整が行われていることが明らかになった。

依頼の働きかけの後の補助としては、たとえば以下の方法が考察できた。

【方法 18】負担をかけたことを詫げる。(会話資料②④⑨⑩⑬/例「すみません」「悪いね」「ごめん」等)。

【方法 19】依頼に応えようとしてくれたことを感謝する。(会話資料②③⑦⑧⑨⑬/例「ありがとう」等)

【方法 20】受諾された場合は、「よろしく(お願いします)」という「行動」は相手、「恩恵」は自分にある依頼型の挨拶をする。(会話資料①②③⑫⑬⑮⑯)

【方法 21】受諾された場合は、次回の約束をする。(会話資料①②③⑧⑨⑩⑫⑬⑮⑯/例「また連絡します」等)

電話での会話自体を終わらせる方法としては、以下の方法が考察できた。

【方法 22】今回のコミュニケーションから次回へと関係が継続することを確認する。(会話資料③④⑥⑩⑬/「じゃ、また」「またね」「また明日」等)

6. まとめ

- 1) 親しい母語話者同士による、電話での自然な依頼の会話の場合、依頼者による調整の類型として、「働きかけの場を成立させようとする」「相手に働きかけの意図を伝えようとする」「依頼内容を実行するように説得する」「話し終えようとする」の4つが見られた。
- 2) 依頼者はそれぞれの調整において、待遇ストラテジーを用いて依頼の意図を実現させようとして試みていることが考察できた。今回の検証資料では、主に以下のような待遇ストラテジーがみられた。
 - ・話し始めでは被依頼者を会話に引き込んで働きかけ自体を成立させるために、そのときに相手がおかれている状況に配慮し、話し終えでは、依頼によってかかった負担や今後の人間関係の継続に対して配慮を表す方法がみられた。(方法 1～4、18～22)
 - ・被依頼者に情報を一方的に与えるのではなく、被依頼者に情報に関する理解を促し、納得するのを確認しながら会話を進めていく方法がみられた。この方法

は、被依頼者の考えを尊重する配慮を示しつつ、依頼内容を実行する「当然性」が被依頼者自身にあることを自覚させる点において、依頼を実行しやすくする効果のある待遇ストラテジーであると考えられる。(方法5～7)

- ・明示的に依頼をするときに、被依頼者が行動することによって自分に「恩恵」があることを強調する待遇ストラテジーがみられた。たとえば、授受表現による依頼表現を使うという典型的な方法の他に、自分の気持ちや意思を示し、相手の行動がそれらの実現を保証し、それによって自分に「恩恵」が返ることをほのめかしていると考えられる方法がみられた。(方法8～10)
- ・相手の行動を、情報要求と情報提供のやりとりの中で促そうとするときに、被依頼者が依頼を実行しやすいように配慮をしていることを表す展開としての工夫と、様々な表現上の工夫がみられた。(方法11～17)

7. 今後の課題

今回は個人的な親しい人間関係における依頼の会話について検証を行ったが、次回は仕事上の人間関係のような社会的な場面における依頼の会話を調査し、調整の特色と待遇ストラテジーの分析を行って、今回の分析と比較しながらさらに考察を深めたいと考えている。

【参考文献】

- 柏崎寿子 (1992) 「依頼表現の丁寧度に対する談話展開パターンの影響」『教育心理学会 第34回総会発表論文集』教育心理学会
- 蒲谷宏・川口義一・坂本恵 (1993) 「依頼表現方略の分析と記述 - 待遇表現教育への応用に向けて - 」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』5
- (1998) 『敬語表現』大修館書店
- 熊井浩子 (1992) 「外国人の待遇行動の分析 (1) - 依頼行動を中心にして - 」『静岡大学教養部研究報告 人文・社会科学篇』第28巻1号 静岡大学教養部
- 熊谷智子 (1998) 「依頼の言語行動におけるストラテジーの展開構造」『国立国語研究所 創立50周年記念研究発表会資料集』国立国語研究所
- 中道真木男・土井真美 (1995) 「日本語教育における依頼の扱い」『日本語学』第14巻第11号 明治書院

【補足】文字化のルール

- | | | | |
|----|-----------------|-----|------------------------|
| — | ：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 |
| 、 | ：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 |
| ↑ | ：上昇イントネーション | | 文末に「↑」がないもの：下降イントネーション |