

行動を促す会話の展開構造の分析

高木美嘉

【キーワード】 行動を促す会話・展開・働きかけ・意図・「当然性」

1. はじめに

本研究は、会話を「言語行動」や「表現行為」という動的なものと捉え、その展開構造を明らかにすることを目的としており、問題提起にあたっては、依頼を「言語行動」として捉えた熊谷(1998)の分析を参照している。熊谷(1998)は、依頼の展開をストラテジーの組み合わせと仮定し、400人に対する面接による意識調査の結果(国語研1983)を分析した結果、「a.スミマセンケド、[恐縮の気持ちの表明]」+「b.チョット寒イモンデ、[理由の説明]」+「c.窓ヲ閉メテモラエマスカ。[依頼の表出]」という3つの「言語行動」のストラテジーの組み合わせが典型的に見られたという。熊谷(1998)は、この依頼の展開について、「それは、実際の相互作用の場で相手の出方や状況に応じて変更や修正を加えられる前の、基本的な「行動遂行イメージ」とも言える。(同上:112)」と考察している。

2. 問題提起

この熊谷(1998)の考察を受け継ぎ、今後さらに依頼の展開構造を明らかにしようとするならば、「実際の相互作用の場で相手の出方や状況に応じて変更や修正を加えられる(同上)」場合に、会話はどのように展開していくのかについて、分析を進めなければならないだろう。本稿ではこの課題を考察するため、母語話者による行動を促す自然な会話の展開について、分析を行う。

3. 仮説

依頼や誘い等、何らかの行動を促す会話(注1)を「言語行動」として捉えた先行研究には、他に蒲谷他(1998)がある。同書では、「言語行動」を行う人同士の関係や行動の内容に注目し、行動の内容が行動する人にとって実行する「当然性(注2)」が高いほど会話の展開は短くなり、「当然性」が低いほど展開は長くなり、複雑になると考察している(同上:136-142)。

例えば、学生が先生にその先生の授業に関係のあるレポートを見てもらいたい場合は、先生の仕事や義務の範囲であるため「当然性」が高い用件であると考えられ、「すみません、宿題のレポートを書いたんですが、見ていただけますか。」で依頼行動は遂行される。しかし、同じ先生に通常の義務を超える依頼をする場合、例えば、自分の投稿論文を見てもらいたい等の用件は「当然性」が低いので、

「すみません。ちょっとお願いしたいことがあるのですが、今よろしいでしょうか。(相手の応答)あの、実は、今、〇〇について研究しております、今度△△に投稿する論文を書いているんですが、データの見せ方に悩んでおります。(相手の応答)それで、お忙しいところ申し訳ございませんが、投稿する前に一度先生に見ていただけないかと思ったのですが…。(相手の応答)(その後、続く)」等と、相手の応答を見ながら、段階を踏んで依頼行動は遂行されることになる。

本稿では、この蒲谷他(1998)の「当然性」の概念を用いて、熊谷(1998)の見いだした「行動遂行イメージ」を、会話に参加している者同士のやりとりという視点から見直す。行動を促す会話に参加している者、つまり、「働きかけ主体」と「行動主体」という2人の「会話主体」(注3)が、行動の「当然性」の高低をどのように認識するかによって会話の展開は変容する、という仮説のもとに、展開構造の分析を進めることにする。

4. 会話資料

仮説の検証資料として使用する会話は、親しい母語話者同士の電話による自然な「行動を促す会話」で、会話数は20例(計62分75秒)、発話総数は2,015発話で、注4の内容をもつものである。

5. 分析方法

高木(2003)において、行動を促す会話の展開は、会話参加者がそれぞれの意図を叶えていくための「調整」の組み合わせであると仮定し、母語話者による自然な電話の会話の分析により、以下の特徴的な「調整箇所」を抽出した。

行動を促す会話に見られる「調整箇所」(高木2003) ※ ()内は表現行為の例

調整箇所1:話し始め(「もしもし。」「今大丈夫?」等)

調整箇所2:意図の伝達と理解(「お願いがあるんだけど。」「情報交換等)

調整箇所3:行動に対する態度表明(肯定的「いいですね。」、否定的「うーん。」等)

調整箇所4:働きかけ(依頼する、誘う等)と働きかけられ(受諾する、断る)

調整箇所5:説得(受諾前の事情説明、意志伝達等)

調整箇所6:交渉(受諾後の行動条件の調整等)

調整箇所7:話し終え(「じゃあ、また。」「ありがとう。」等)

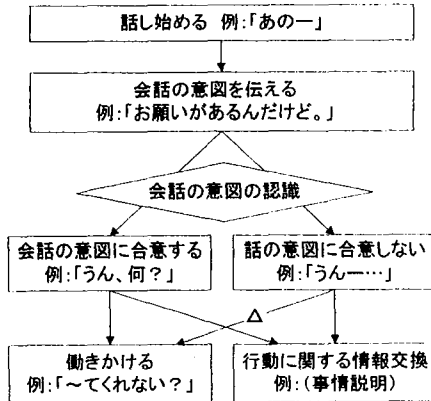
本稿では、上記の「調整箇所」を会話展開の一つの単位と考え、会話の過程で一つの「調整箇所」から次の「調整箇所」に展開するとき、「働きかけ主体」と「行動主体」が何を判断し、どのような「表現行為(注5)」によって会話を展開しているのかについて、分析を行う。

6. 分析

6. 1 行動を促す会話の展開構造の分析

行動を促す会話において、一つの「調整箇所（高木 2003）」から他の「調整箇所」へどのように展開していくかについて分析した結果、以下のような類型が見られた（フローチャートの表記については注6を参照）。

6.1.1 働きかける前に会話の意図を確認する展開



「働きかけ主体」が会話の意図を伝え、「行動主体」がそれに合意する、または合意しないことを伝える「表現行為」が、会話資料 11 例 (①③⑥⑦⑨⑪⑫⑮⑰⑱⑳) に見られた。

(1) 意図に合意する例

会話資料⑥ (KからHへ行動を促す)

		K4	お願いがあるんだけど
うん	H5		
		K5	いいかな、突然でびっくりするんじゃないかもしれないんだけどさ
うん、なに↑	H6		
		K6	合コンやらない↑

(2) 意図に合意しない例

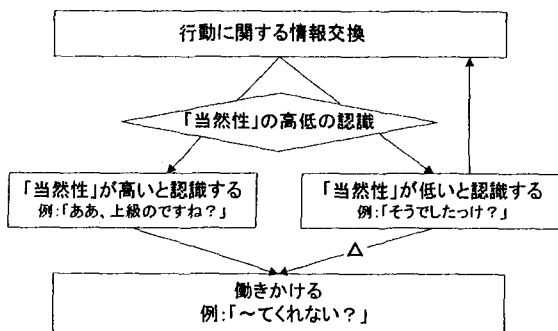
会話資料⑦ (KからJへ行動を促す)

		K10	ちよつ、と、お願いがあるんだけど
うんー、はい↑	J11		
		K11	あ、れ、いやそうじゃん
えっいやいやそんな	J12		

(1) の場合は、「行動主体」が会話の意図にH6で合意したため、KはK6で

「働きかけ」に展開している。(2) の場合は、「行動主体」が J11 で曖昧な返答をしたため、Kが「働きかけ」に展開できず、行動に関する情報の交換に展開していた。(1) と (2) の展開の違いは、「行動主体」の意図の合意の違いに起因していることから、会話の意図の合意は「働きかけ」への展開に影響を及ぼすと考えられる。

6.1.2 働きかける前に「当然性」を高める展開



働きかける前に、行動に関する情報交換を展開する事例が、会話資料 15 例 (①②④⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑰⑱⑲⑳) に見られた。

(3) 会話資料⑮ (NからLに行動を促す)

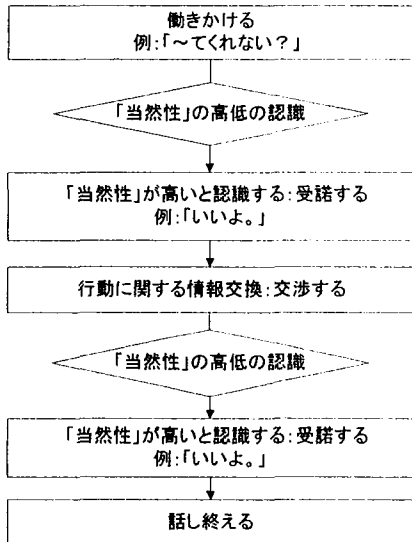
		N4	どーもー、あのーちょっと、お願いしたいことがあってお電話したんですけども
はい	L5		
はいはい、どうぞー	L6	N5	今大丈夫ですか
うん	L7	N6	うん、あのー、私、が今やってる、修士論文の
あ、//上級の作文ですね	L8	N7	あのー作文の、やつ
		N8	//え、ええ
		N9	うん、あの、あれを日本語の学習者で作文を、書いてもらってるじゃないですか
はい	L9		
うん	L10	N10	で、それを今度書き上がったものを
		N11	あの日本人のネイティブの人に、評価してもらおうっていうー、のをやりたいんですよ
ふんふん	L11		
		N12	で、あのー、もしさんできたら、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
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	L12		

(3)では、「働きかけ主体」が、N6～12において、自分が修士論文の調査として学習者に作文を書いてもらっているという前提を述べている。特に、N6「うん、あのー、私、が今やってる、修士論文の」、N7「あのー作文の、やつ」、N9「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。」と、「あれ」や「じゃないですか。」と表現して、Lに用件の前提を思い出させようとし、その上で今度書き上がったものをLに評価してもらいたいという行動内容と願望を述べている。

このように、「働きかけ」の前の情報交換では、「行動前提（行動の前提的な条件）を伝える表現行為」、「行動条件（行動に関する情報）を伝える表現行為（注7）」、また、「願望や気持ちを伝える表現行為」が見られ、「行動主体」がそれらを受け入れ、行動することに納得できると、会話は「働きかけ」に展開している。

「働きかけ」の前に情報交換の展開が現れるのは、「働きかけ主体」が「行動主体」に行動する「当然性」の高さを容認してもらうために必要な情報を伝えていると考えられる。また「行動主体」が「働きかけ主体」の持つ願望や気持ちに共感して見せることも、「当然性」の高さの容認につながり、その後、「働きかけ主体」は「働きかけ」に展開しやすくなると考えられる。

6.1.3 受諾した後に「当然性」を固める展開



受諾の後、もう一度「当然性」を支える「行動条件」を確認したり、行動に関

する願望や気持ちを交換し合ったりという「交渉」に展開する例が、会話資料 14 例 (①②③⑧⑨⑩⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳) に見られた。

(4) 会話資料① (NからKへ行動を促す)

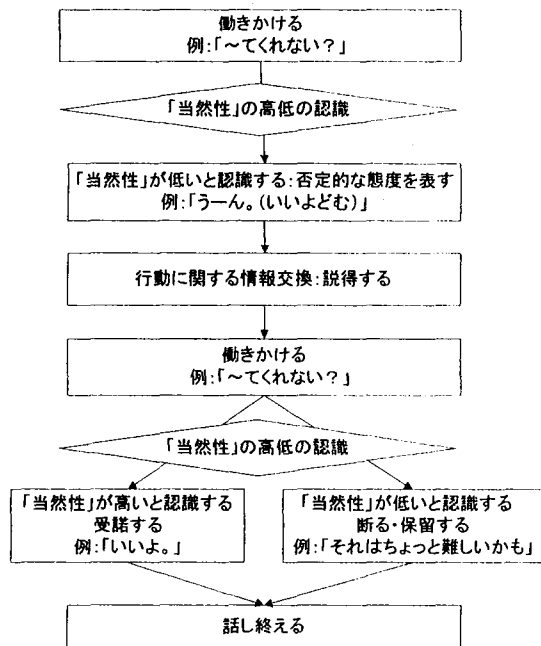
あ、OK、OK、いいよ	K11	N11	うん、で
いいけど、どういうー	K12	N12	、ええっとね
うん	K13	N13	ど、どう、30分ぐらいで終わると思う、いや、30、いやもうちょっとかかるかなあの一
うん	K14	N14	作文がこう何枚かあって
うんうん	K15	N15	それを一ざっと一読して
うん	K16	N16	どんな印象をもったかとか
うんうん	K17	N17	あの一、どう、なに、どこが、へんとかさ
うんうんうん	K18	N18	日本語がへんとか
うんうんうん	K19	N19	文法おかしいとか
うんうんうん	K20	N20	あと、流れが変とか、なんか//そういうのこう
//うんうん	K21	N21	そうそうそう
あ、じゃ、口頭で答えるって感じ	K22	N22	うーん、なんかほらやっぱ点数化するといういろいろ面倒くさいっていうかさ
別に採点の基準があって点をつけるとかではなくて	K23		
ああ、そうだね	K24		
(中略)			(中略)
うん、いいよいいよ、ほんとに	K34	N34	いい↑
うん、OK、OK	K35		

(4) では、KがK11で受諾をした後、K12からK34まで行動にかかる時間や「行動主体」がすべきことを確認したり、N22「面倒くさい」という気持ちにK24で共感してみせたりするといった、行動に関する情報や気持ちの交換を行っている。こうした展開は、「行動条件」をより現実的にし、気持ちを共有することによって、行動の「当然性」を固めることに関係していると考えられる。

6.1.4 否定的な態度の後に「当然性」を高める展開

明示的に働きかけられたものの、「行動主体」がその行動を起こす「当然性」が高いと思えず、否定的な態度を見せる会話が、会話資料 10 例 (②③④⑤⑥⑧⑩⑬⑭⑯⑲⑳) に見られた。否定的態度とは、例えば、「うーん。」と言いよんだり、

考え込んだりする態度を指している。そして、そうした否定的態度の後で、「働きかけ主体」が「行動主体」を行動に関する情報交換を通して説得する会話の展開になっていくのが見られた。



(5)

会話資料③ (EからUに行動を促す)

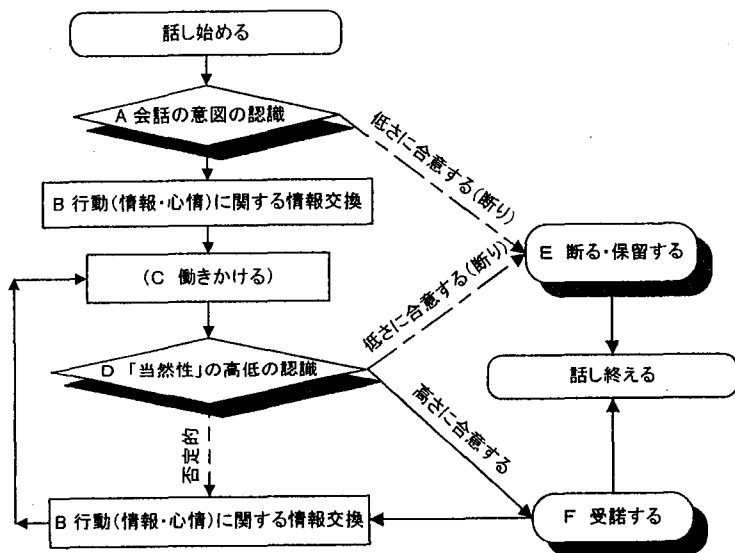
//ちよつと、Uちゃんー、が、うちに来て、Sをみてくれたらいいんだけど、どうかな	E13	U12	//はああ
		U13	あつ、そう、火曜日の夜ー↑
うん	E14	U14	何時ぐらいかしら、あたしも
8時から食事だから、7時半ぐらいに来てくれればうれしんだけど、でも、掃りがちよつと遅いんだよねえ	E15		
		U15	あつそう、7時半、私も会社があるじゃない
うん	E16	U16	それで、何時に出られるからちよつとまだ、あの一
はっきりしない	E17		
		U17	か、うん、確証はないのよね
//そうよねえ、そうだよええ	E18	U18	//だから、うんと、そう、夜は特に予定はないから
			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も

(5) では、E13 の「働きかけ」に対して、UはU12、13 で否定的な態度を表し、「働きかけ主体」が会話を「説得」へと展開した結果、U19において、「行動条件」を限定した受諾に至っている。「説得」においては、「当然性」を支える「行動条件」を確認し合ったり、行動に関する願望や気持ちを交換し合ったりする「表現行為」が見られた。こうした「説得」によって、行動に関する条件や気持ち合い、「当然性」が高まれば行動に至るが、合わない場合は「当然性」が低いままとなり、断る行為につながりやすいと考えられる。

6. 2 分析の結果：行動を促す会話の展開構造モデル

会話の過程で一つの「調整箇所」から次の「調整箇所」に展開するとき、「働きかけ主体」と「行動主体」が何を判断し、どのような「表現行為」によって会話を展開しているのかについて分析した結果、会話の意図と、行動の「当然性」という2点に関して、「会話主体」同士が合意するかどうか、会話の展開に影響を与えていることがわかった。そして、どのような「表現行為」を行って会話を展開しているのかについて、以下の図のように整理することができた(注8)。

図：行動を促す会話の展開構造モデル



6.2.1 A→B・C/A→Eの展開 (6.1.1参照)

行動を促そうとするという会話の意図の合意があれば、「B 行動(情報・心情)

に関する情報交換」や、「C 働きかける」に展開しやすいが、会話の意図に「行動主体」の同意がない場合は「C 働きかける表現行為」には展開しにくく、「E 断る・保留する」に展開しやすいと考えられる。

6.2.2 B → (C) → D → Bの展開 (6.1.2 参照)

「B 行動 (情報・心情) に関する情報交換」によって「当然性」を確認した後、合意があれば「C 働きかける」に展開し、合意されない場合はさらに合意に必要な情報交換を続ける展開になると考えられる。

6.2.3 C → D → F・E / C → D → B → Cの展開 (6.1.3、6.1.4 参照)

「C 働きかける」の後では、「当然性」が高いという合意がある場合は「F 受諾する」へ展開し、その後、さらに「情報」や「心情」のやりとりが続き、「当然性」が固められていくことがある。また、「当然性」が低いという合意がある場合は、「E 断る・保留する」へ展開するか、「当然性」を高めるために、「B 行動 (情報・心情) に関する情報交換」に展開した後、もう一度Cから展開し直すことが考えられる。

7. 考察

7. 1 行動を促す会話を展開させる3つの「表現行為」

6.の会話分析の結果、行動を促す会話では、「情報を伝える」、「心情を伝える」、「働きかける」という3つの主要な「表現行為」によって会話が展開されていることがわかったが、これら3つの特徴的な「表現行為」が見られる要因には、行動を促す会話という行為が持つ待遇的側面が影響していると考えられる。

待遇的側面とは、この場合、「負担」のかけあいを指すと考えられる。自分の願望通りに実行することを他者に「働きかける」行為は、相手の主体性を尊重しない行為のため、相手に負担を与えると考えられる。この負担を和らげるためには、「行動主体」が相手に促された行動をとることに同意できる、納得できるようにしなければならない。

そこで、「働きかけ主体」は「行動主体」に対し、行動に必要な情報を与えたり、お互いの心情的なつながりや信頼感を作ったりすることで、行動を妥当なものにし、相手が一方的に負担を負うのを防ごうとする。つまり、行動を促す会話において情報や心情を伝えるやりとりが頻繁に行われるのは、そのやりとりが行動の「当然性」を上げると同時に「働きかける」負担を緩和し、「働きかけ」への展開を導くからであると考えられる。

7. 2 3つの「表現行為」が作る会話展開の特色

7.2.1 「情報」「心情」の確認・共有から「働きかけ」へ

次に、「情報を伝える」、「心情を伝える」表現行為から「働きかけ」へどのように展開するのか、その特色を考察する。

まず、行動を起こすに至る「行動前提（例：最近の状況）」や、「願望（例：行動を通じて何をしたいか）」についてやりとりし、それらを確認、共有し、行動によってかかる負担を軽減した後、「働きかけ」に展開する形が考えられる。

例えば、会話資料⑩では、「働きかけ主体」は、依頼内容に関して相手と共有しているはずの前提的な情報を「～じゃないですか。」と表現して思い出させようとし、「～たいんですよ。」と自分の願望も表した上で、「もし～さんできたら、～してもらえないかなーと思ってお電話したんですけど。」と働きかける方向に展開した結果、「行動主体」に受諾されているのが観察された。

また、最初から行動に関する必要な「情報」を提供したが合意が取れなかったため、「情報」や「心情」のやりとりをさらに継続して、最終的に「当然性」の同意に至る、という展開も、「働きかけ」の負担を相手の反応を見ながら軽減して「働きかけ」に展開させる形だと考えられる。

例えば、会話資料⑪では、「働きかけ」の後、「行動主体」は「被験者？」と行動条件を聞き返したが、やはり「だれが行動するのか」という点についてよくわからなかったため、「当然性」にすぐには同意せず、「上級、中級？」「それも被験者って言うのか。」という情報確認や、「～が必要なんだよ。」という気持ちのやりとりを繰り返して問題点の確認を取り、それを理解すると「当然性」に同意してすぐに「OK、OK、いいよ。」と明確な受諾をしているのが観察された。

7.2.2 「情報」「心情」の確認・共有から「行動主体」の申し出の誘発へ

行動を促す会話の展開の特色の一つとして、「働きかけ主体」ではなく、「行動主体」から「働きかけ」が起こる場合が考えられる。例えば、「働きかけ主体」が会話の最初で「あの一、例の件だけど」と伝えた時点で、「あ、私がやるよ。」と「行動主体」が申し出るような場合である。

こうした事例として、例えば会話資料⑩⑬では、行動の「前提条件」を聞くだけで「行動主体」が納得し、自ら申し出を行っているのが見られた。また、会話資料①⑦では、情報交換によって行動の実行の有無が決まる、いわば、依頼表現のない依頼行為が成立しているのが見られた。

このように、「働きかけ主体」が提示した「情報」や「心情」を聞いて、「行動主体」がこれから行動を促されることを連想できる場合は、「行動主体」がその行動の「当然性」を高く認識している場合であると考えられる。具体的には、「行動主体」が、その行動の「前提条件」や「行動条件」の少なくとも一部を以前から共有している場合や、自分と相手との会話における人間関係が、会社の上司と部下といった明確な役割関係にあることが認識できる場合等が考えられる。

8. 結論

以上、母語話者による行動を促す電話での自然な会話を、「当然性（蒲谷他1998）」の理論をもとに分析した結果、行動を促す会話の展開構造は以下の特徴を持つことが考えられた。

1. 会話の始まりにおいて、「働きかけ主体」が、「働きかけ」の意図や、行動に関する情報や気持ち、願望を伝え、「行動主体」がそれを受け止めようとするという展開が見られた。この段階で、会話の意図、また、行動に関する「情報」や「心情」に「会話主体」が合意するかしないかは、次の「働きかけ」への展開に影響を及ぼしていると考えられる。
2. 行動に関する「情報」や「心情」の共有によって、行動する「当然性」が高いことに両者が合意する場合は、「働きかけ」や受諾に展開しやすい。一方、行動する「当然性」が低いことに両者が合意する場合は、「働きかけ」のあきらめや断りに展開しやすいが、適切な「情報」と「心情」を伝え合うやりとりを続け、その行動を実行する「当然性」を上げることができれば、「働きかけ」や受諾に展開することも可能であると考えられる。
3. 「行動主体」がすでに「行動前提」や「行動条件」に関する情報を共有しており、その行動を実行する「当然性」が極めて高いと認識している場合は、「働きかけ主体」が「働きかけ」を行う前に、「情報」や「心情」を提示した段階で、「行動主体」の方から、行動の実行を申し出たり、誘ったり、提案したりする展開が可能であると考えられる。

【注】

1. 「行動を促す会話」とは、何らかの行動を起こしたいという願望を持った人物が、その行動の実行を他者に促すことを意図して始めた会話のことを指す。
2. 「働きかけ主体」、あるいは「行動主体」、あるいはその両方が、その促された行動をするのが当然だと認識する場合は「当然性」が高いとし、当然ではないと認識する場合は「当然性」が低いとする。
3. 本稿では、行動を促すことを意図して会話を始めた人物を「働きかけ主体」、働きかけられた人物を「行動主体」、また、2人を合わせて「会話主体」と呼ぶ。
4. 本稿で使用した会話資料の内容は以下の通りである。以下の表記の順番は、発話時の主体同士の人間関係、(依頼者の資料でのネーム→被依頼者の資料でのネーム)、依頼者の表現意図、被依頼者の応答、会話の始まりから終わりまでの時間の順となっている。

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 K→H) 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
 (大学の研究室の後輩 M→先輩 Z)後日待ち合わせ等の交渉 3:14(資料 10 の続き)
 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等をしてほしい (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
 資料⑰：(編集者 O→カメラマン X) 単発の撮影の仕事をお願いしたい (受諾) 2:31
 資料⑱：(かつての部下 C・仕事のチームリーダー→かつての上司・仕事のメンバー D) 原稿書き直しの検討をお願いしたい (受諾) 2:07
 資料⑲：(子供のお母さん友達 a→子供のお母さん友達 b) 子供を預かってほしい(受諾) 1:22
 資料⑳：(かつての会社の後輩 c→d かつての会社の先輩) 研究のためのアンケートを周囲の人含めて 10 枚お願いしたい (受諾) 2:03

5. 本稿では、熊谷 (1998) の「ストラテジー」に当たる単位について、「表現行為」と呼ぶ。
6. フローチャートの表記は以下の通りである。
- 「表現行為」
 ◇ 「働きかけ主体」と「行動主体」の認識
 ↓ 会話の進行方向
7. 本稿では、行動を起こすことになる前提的な条件を「行動前提」と呼ぶ。例えば、困っている状況にある、「～したい。」という願望がある、他に緊急のことがあってこの要件は行動できない、会話における相手との役割関係が明確である (例えば、相手は上司で自分は部下である) 等を指す。また、行動を実際に成立させる諸条件 (行動する時間、場所、人、要件等) を「行動条件」と呼ぶ。
8. □と◇と↓の意味は注6を参照のこと。図中のA～Fはその後の説明のための符号。

【参考文献】

- 蒲谷宏／川口義一／坂本恵 (1998) 『敬語表現』大修館書店
 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
 国立国語研究所 (1983) 『国研報告 77 敬語と敬語意識—岡崎における 20 年前との比較—』三省堂
 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 国語学研究和資料の会