

# 「断り」談話における視線行動の分析

## —日本語母語話者とスندا語母語話者の比較—

ノフィア・ハヤティ（金沢大学大学院生）

### 1. はじめに

日常的なコミュニケーションでは非言語行動も重要な情報伝達手段である。その重要性の認識の高まりから、近年の談話研究では、非言語行動を含むマルチモーダルな観点から言語行動を分析する試みが注目されるようになってきている。そのような非言語行動の一つに視線がある。視線の動きは、会話参与者間の対人意識とかかわりがある。では、「断り」という否定的態度の表明でもある言語行動では、どのような視線行動が特徴的であろうか。その視線行動には言語や文化による違いはあるのだろうか。あるとすれば、どのような違いだろうか。

これまでの「断り」に関する研究では、言語的側面にのみ着目した研究が多く、「断り」行為に伴う視線行動はほとんど注目を浴びることがなかった。断りと視線を扱った研究の1つとして、断りとアイ・コンタクトに関する任(2002)を挙げることができる。任(2002)はテレビドラマを資料とし、日本人と韓国人が勧誘・依頼を断る際、それぞれどのようなアイ・コンタクトを行うのかを調べた。その結果、日本人は断る際、アイ・コンタクトをしないように配慮するが、韓国人は相手を直視しながら意見を表明する頻度が高いことが分かった。しかしながら、任(2002)はテレビドラマをデータとしているので、実際の会話についても同様のことが言えるかどうかは不明である。より実際の会話に近いデータを用いた研究としては、ハヤティ(2016)が、ロールプレイによる断り談話を資料に日本語母語話者(JNS)とインドネシア人スندا語母語話者(SNS)の視線行動を分析している。断り発言を行うとき、両母語話者はともに「視線はずし」→「視線はずし」(OFF→OFF)及び「視線向け」→「視線向け」(ON→ON)という2つのタイプの視線行動を行っていることが確認された。両言語間の違いとして、JNSはSNSに比べOFF→OFFで終わる傾向があるが、SNSはJNSに比べON→ONで終わる傾向が見られた。しかしながら、この研究は「断り」談話における視線の役割に関して問題点を明確にするために実施した予備調査である。そのため、被験者のサンプル数が十分ではなく、結果を適切に評価することはできない。

そこで、本研究では実際の会話のやりとりに近いデータが収集できるオープンロールプレイ法を採用し、その様子を録音・録画することにした。本研究の目的は、このデータを用いて、断り場面において、JNSとSNSが断る際、それぞれどのような視線行動が特徴として見られるのか、また、それは「断り」行為のどの場面とどのように関連しているのかを明らかにすることにある。

### 2. 調査方法

JNSとSNSの同性同士の大学生それぞれ60名ずつ(30組のペア)を対象に、オープンロールプレイ方法を用いてデータを収集した。ロールプレイの内容は「親しい友人に、自分の代わりにアルバイトとして学会の手伝いを依頼するが、それに対して断りを行う」という場面で、自由に会話してもらおうという設定である。

断り発言ごとに見られる視線行動を任(2002)に従って視線ONと視線OFFに分類する。視線ONというのは相手の目・顔を見ている状態である。それに対して、視線OFFは相手の目・顔を見ていない状態である。具体的な断り発言に伴う視線行動は以下の通りである(視線ONは下線で、視線OFFは波線で示している)。

#### 会話例1 JNS

発話文No	話者	発話内容
15	A	えっと思って(えーそっか)、で、今他の子、〇〇とか頼んだんだけど、全部断られてしまって。
16	B	<u>ええ、でも私もさ、明日さ他の先生に頼まれたことあって。</u> → 1回目の断り
17	A	えーーー[笑]。
18	B	時間は時間は？
19	A	時間は午後の、1時、だからこの時間。
20	B	あ、なるほど。
21	B	<u>かぶってますね。</u> → 2回目断り
22	A	かぶってますか。
23	B	<u>ちよっと行けなさそう、私も。</u> → 3回目の断り

会話例1に示されているように断り発話が3回出現し、その中で下線の部分は相手の目・顔を見る視線行動 ON を示している。一方、破線の部分は相手の目・顔を見ない視線行動 OFF を示している

### 3. 結果と考察

視線行動を分類し、断り発話の総数は JNS の場合 113 件、SNS の場合 139 件である。視線行動の結果は以下の図 1 に示されている。今回の分析では出現が多く視線行動①OFF→ON、②ON→ON、③OFF→OFF 及び④視線の乱れという 4 つのタイプを中心にして分析を行う。

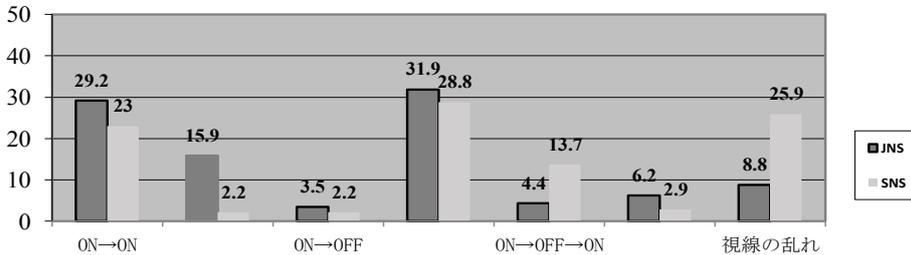


図1 断り発話に伴う視線行動 (単位: %)

図1に示されているように、JNSにおいて最も多い視線行動は OFF→ON タイプが 31.9% (36 件)、ON→ON タイプは 29.2% (33 件) を占めている。次に、OFF→OFF タイプは 15.9% (18 件)、視線の乱れは 8.8% (10 件) で、その他のタイプは低く、1 割以下である。一方、SNS において最も多い視線行動は OFF→ON タイプは 28.8% (40 件) を占めている。次に、視線の乱れは 25.9% (36 件)、ON→ON タイプは 23.0% (32 件) である。また、その他のタイプは 5% 以下である。

両母語話者の視線行動を比較してみると、OFF→ON タイプは共通して最も多く見られた。また、JNS には ON→ON タイプも多く見られ、次の 2 位を占めている。さらに、JNS には OFF→OFF タイプが多く ( $p < 0.01$ )<sup>1</sup>、SNS には不安定な視線行動、つまり、視線の乱れというタイプが多く見られた ( $p < 0.01$ )。これはそれぞれの特徴的な視線行動として見られた。

#### 3.1 断り発話の文末に見られる視線行動

まず、断り発話の文末で見られる視線行動の OFF→ON について考察していく。対話には視線の機能が幾つかあり、その一つは話す・聞くの交替時を調整する機能である (ヴァーガス 1987)。普通には話し手は最初に聞き手と視線を合わせてから話を始め、話を始めたら聞き手から視線を逸らし、途中で時々聞き手を見るのは聞き手が自分の話をよく聞いているかいないか、または理解しているかいないを確認する時で行われる。そして、その他に時々合した視線を相手の目に止めるのは自分の話を終わらせたい場合で、相手に発話権を渡したいという合図である (任 2002)。今回のデータで見られた視線行動 OFF→ON について、「断り」発話を述べる際に視線 OFF で始まり、文末に相手を見るという視線 ON に変わる可能性がある。これは話し相手に発話権を渡したいという合図と解釈できるであろう。また、断り発話を表明してから、相手を見ることによって、相手は話者の断り意図受諾をするのか、またはしないのかという反応を確認するためにもなると思われる。断り発話を述べる際に、視線を逸らしている傾向が高いにもかかわらず、話を終える際には視線を変えて、話し相手を見ており、自分の話はもう終わりであるという合図を送るようである。両母語話者は「断り」と視線行動の関わりを示していないが、このように視線が会話の順番を調整するということは既に先行研究において指摘され (Kendon 1967)、視線を相手に向けるか否かは話し手・聞き手の役割交替に有効な情報となっている (橋内 1999)。任 (2002) では日本人は自分の話を終えても、相手に発話権を渡す時に相手の目を見ていないが、韓国人の場合は殆ど視線 ON で終る。つまり、話を終える時に相手を見て自分の話はもう終わりであるという合図を送るという。しかしながら、この任 (2002) の結果と異なり、JNS も SNS も視線行動の OFF から、断り発話の文末には相手を見るという視線行動 ON は守られているという共通点が見られた。つまり、対話時に視線の機能の一つである「話す・聞くの交替時期を調整する」(ヴァーガス 1987) と関連づけることができる。このような違いは、任 (2002) がテレビドラマを資料とし、会話参加者がどのような人間関係なのか規定されていない、一般に通用している典型的な演出が反映された結果であろうと推測できる。

#### 3.2 視線行動と親しい対人関係

次は視線行動 ON→ON タイプの結果を考察していく。断り発話は上記のようにヴァーガス (1987) によれば、気まずさ、ことば表現することの難しさ、気軽な話ではないため、視線行動を逸らすという可能性が高い。しかしながら、ヴァーガス (1987) の研究では一般的な視線行動であり、話者参加者までの関係は言及されていない。今回のデータでは断り発話を述べる際、ずっと相手の目・顔を見ることも見られた。断り発話と視線行動 ON→ON タイプについて被験者は断り発話を述べる際、相手を見る傾向が認められた原因は対人距離に関係があると考えられる。すなわち、親しい同等関係であるため、それほど視線を気にせず、また、

<sup>1</sup> p 値 (Probability の値) が 0.05 より小さい場合 ( $p < 0.05$ )、さらに厳密には  $p$  が 0.01 より小さい場合 ( $p < 0.01$ )、グループ間の比には有意差がある (三浦他 2006)。

相手を見るか見ないかは内的状況(感情)の気持ちを表すものであり、礼儀や誠意の気持ちと関係していることがフォローアップインタビューで分かっている。対面している2者間における対人感情と視線行動とは、親和、好意、非好意とが密接に関係していることが示唆される(飯塚 2005)。また、任(2002)はアイ・コンタクトを行うことは参加、仲間入りの欲求を表現し、所属欲求の強い人たちはより視線を返す傾向があると述べている。今回の調査の場面は、親しい友人関係で、しばしば会ったり話をしたり、一緒に行動をしたりしている友達で設定してある。したがって、そのような密接な関係では、断りを表明する際に、相手を見るということはむしろ自然な行動である可能性が考えられる。また、意味公式の使用に関しては、視線 ON→ON タイプは単独使用の意味公式の際に用いられ、比較的発話量が短い断り発話に見られた。任(2002)は、日本人は断る時、アイ・コンタクトを気にするが、韓国人はあまり気にせず、相手を見て意見を表明する態度が頻繁に見られると述べている。しかしながら、任(2002)はテレビドラマを資料としているため、一般に想定されている典型的な演出がなされていたのかもしれない。また、任(2002)の断りの場面の調査では、話者間の関係が規定されていないことも疑問の余地がある。

### 3.3 視線行動と発話量

JNSにはそれほど見られなかった、視線の乱れ、つまり、視線の変化が1つの断り発話の中で3回以上起こるタイプはSNSには多く見られた。これについては次の会話例を見ながら説明していく。

会話例2 SNS

発話文 No	話者	発話内容
15	A	Tabuh opat, pan rada nyalse meureun tabuh opat mah, tah kumaha tiasa teu ○○.? 【4時頃、4時頃ならば少し暇かもだから、できないですか。】
16	B	<u>Duh, abi teh kumaha nya...tabuh opat teh aya ospek, ospek jurusan.</u> 【Duh,私どうしよう、4時はオリエンテーションがあって、学科のオリエンテーション。】 →1回目の断り
17	A	Oh... enya nya jurusan, janten bentrok.? 【そうか、かぶってますかね。】
18	B	<u>Heemh, muhun, teras pami saterasna oge teu tiasa abi teh nya. Salasa, kuliah full dugi ka Jumaah, teras, Senen na Senen kan libur, ngajar, teras sabtu na sareng rebo na ospek, Minggu na panginten uih ka bumi beberes.</u> 【そう、それでこの先も私はずっとできなくて、火曜日から金曜日までずっと授業があって、そして月曜日、月曜日は休み、教えて、そして土曜日と水曜日は学科のオリエンテーション、日曜に家に帰って、片付ける】 →2回目の断り

例2に示されているように1回目の断りでは「Duh, abi teh kumaha nya...tabuh opat teh aya ospek, ospek jurusan. 【Duh,私どうしよう、4時はオリエンテーションがあって、学科のオリエンテーション。】」と【困惑】+【理由】で断りを表明する比較的短い発話である。一方、2回目の断りでは「Heemh, muhun, teras pami saterasna oge teu tiasa abi teh nya. Salasa, kuliah full dugi ka Jumaah, teras, Senen na Senen kan libur, ngajar, teras sabtu na sareng rebo na ospek, Minggu na panginten uih ka bumi beberes. 【そう、それでこの先も私はずっとできなくて、火曜日から金曜日までずっと授業があって、そして月曜日、月曜日は休み、教えて、そして土曜日と水曜日は学科のオリエンテーション、日曜に家に帰って、片付ける】」と長々と発話で【理由】として詳しく事情を説明している。SNSはJNSに比べ、全体的に【理由】を多く用いる傾向にある。【理由】の使用に関してJNSは40件(39.4%)であるのに対し、SNSは75件(53.9%)で、これは両母語話者間における相違点である(p<0.01)。【理由】は依頼側に断りの意図を理解させ、相手に自分の事情を理解してもらうため、【理由】が多ければ多いほど相手を納得させることができると考えられる。また【理由】を述べる際、詳しく事情を説明することによって、発話量も当然多くなる。このような特徴は任(1999, 2003)が既に指摘し、韓国人の断り方の特徴は「理由型(弁明型)」を好み、申し出を受け入れられない自分の都合を詳しく述べることによって相手に信頼を与え、人間関係を保つためだと言う。理由型を重んじることによって、結果的として発話が長くなる。

次の会話例は(付随表現)の範疇にある個別意味公式を1回以上繰り返すことで、発話量が長くなる発話である。

会話例3 SNS

発話文 No	話者	発話内容
9	B	Oh jadi keur neangan gantina?. 【そっか、代わってくれる人をさがしているよね。】
10	A	Heemh, terus ○○ tiasa teu enjing mun ngagentoskeun ○○?. 【そう、で、○○さん明日代わってくれませんか。】
11	B	<u>Hmm...kumaha nya, sabenerna mah...kumaha nya, lain embung mantuan sih ngan pedah...nya, kumaha nya, karunya sih ka ○○ na tapi da abi ge kumaha, teu bisa, teu bisa mantuan soal na abi isukan mah moal bisa..</u> 【えーと、どうしよう、実は...どうしよう、手伝いたくないというわけではないけど、あれだから...どうしよう、○○さん可愛そうだと思うけど、でも私もどうしようかな、できない、明日までできないから、手伝えない。】 → 断り発話

会話例3には1つの断り発話で、【ためらい】+【困惑】+【用意有り】+【困惑】+【共感】+【困惑】+【不可】から成り、同じ意味行公式が何度も繰り返され、発話量が多くなっていることが分かる。1つの断り発話に多くの個別意味公式を多く使用することで、

発話量が長くなり、それに伴い視線行動も不安定になると考えられる。

### 3.4 視線行動と発話内容

古本(1993)によると、発話している時の視線行動が「伝達のモダリティ」や「聞き手目当ての働きかけ」と関連しており、「聞き手目当ての働きかけ」が強いと判断される演述では視線 ON が高く、それが弱いと判断される場合、視線 ON が低いと述べている。JNS による視線行動 OFF→OFF の会話を見てみると、{直接的断り}の【不可】(または{間接的断り}の【謝罪】)の発話に随伴する視線行動が OFF→OFF になる傾向が見られる(11 件/18 件)。具体的な会話例は次のようである。

会話例 4 JNS

発話文 No	話者	発話内容
19	A	明日、明日代わって欲しい。
20	B	明日はちょっと厳しいよ。→【不可】

会話例 5 JNS

発話文 No	話者	発話内容
4	A	ああ、そうなの、どうしても無理？
5	B	[笑] そうやね、明日だけはちょっと、明後日とかは大丈夫かもしれない。
6	A	あー明日なんだよね。
7	B	そう、ごめんね。→【謝罪】

上記の会話例では【不可】は直接的な断りで、相手のフェイスを脅かす可能性が高い。そのために、視線を逸らすことによって、FTA の度合も多少緩和しようとしているのではないかと考えられる。また、【不可】は聞き手目当ての働きかけではない否定的な発話であるため、視線 ON にする必要性が低いと言える(古本 1993)。さらに、JNS は【謝罪】の時に お辞儀する傾向があり、それが影響している可能性がある。井上 (1982 : 108) によれば「私達の挨拶行動はお辞儀である。このお辞儀という振る舞いの形式に忠実であれば、私達は相手の視線をお互いに自然に避け合うことができるのである」と述べている。このお辞儀の形式は挨拶を交わす場面だけでなく、謝る場面でも頻繁に使用される。それによって、相手への視線を避ける手段にもなり得る。したがって、JNS による断りの際、視線 OFF→OFF の出現は【謝罪】の使用に伴うお辞儀と関わりがあると考えられる。

## 4. まとめ

断りに伴う視線行動の分析をした結果、従来、断りのような、言いにくく、気まずい発話では、一般に、視線を逸らす可能性が高いと言われているが、必ずしもそうではない場合もあるようだ。本研究では、相手と関係が親しく、同性同士の場面での断りでは、むしろ相手を見る傾向が高いことが分かった。本研究では十分に分析できなかった発話末の表現や発話内容、発話量も視線行動に影響を及ぼしている可能性がある。断り発話のこういった側面と視線行動との関係に関する分析は今後の課題。

## 参考文献

- 井上忠司 (1982). まなざしの人間関係 講談社現代新書
- 飯塚雄一 (2005). 視線行動の表出に関する研究—視線の「接近-回避モデル」の検討 鳥取県立看護短期大学紀要 11, 119-130.
- ヴァーガス, マジョリー F (石丸正訳). (1987). 非言語コミュニケーション 新潮社
- Kendon, A (1967). Some Functions of Gaze-Direction in Social Interaction. *Acta Psychologica* 26, 22-63.
- 任炫樹 (1999). 日本語と韓国語の断り表現 ことばの科学 12, 201-215.
- 任炫樹 (2002). 断りとアイ・コンタクト 言語と文化 3, 181-199.
- 任炫樹 (2003). 日韓両言語における断りのストラテジー—言語表現の違いとストラテジー・シフトを中心に— ことば 24, 60-77.
- 橋内武 (1999). 『ディスコース—談話の織り成す世界—』くろしお出版
- ハヤティ・ノフィア (2016). 断り談話における非言語行動の分析—日本語とスダ語の対照研究—言語科学会 18 回年次国際大会 発表要旨, 208-209
- 古本裕子 (1993). 発話に随伴する視線行動の研究—日本語母語話者の場合— 名古屋大学大学院文学研究科修士論文
- 三浦香苗・深澤のぞみ・岡澤孝雄・ヒルマン小林恭子. (2006). アカデミックプレゼンテーション入門—最初の一步から始める日本語学習者と日本人学生のための— ひつじ書房