

依頼会話における両話者の心的状態の変化過程

－不快感の発生と変容を焦点に－

膝越（東京大学大学院生）

1 はじめに

依頼は、Brown & Levinson (1987) のポライトネス理論において、本質的に相手のフェイスを侵害する言語行為とされ、中間言語用論や対照語用論分野での研究の蓄積が進んでいる。これらの研究では、異なる言語間で用いられる戦略の違いが焦点であり、その違いが話者の不快感を生むことがあるため、特に自分の母語と異なる言語で依頼をする際には語用論的転移に気を配るべき、という提言がなされていることが多い。

一方で、実際の会話参加者の心の動きに焦点を当て、依頼や断りの過程において不快感がどのように生じ、変容しているのかを明らかにしようとする研究は少ない。そこで本研究では依頼会話の両話者（依頼主体、依頼の受け手¹）へのインタビューを分析することによって、1. 会話の進行に伴う話者の心的状態の変化、及び 2. 不快感の種類及び不快感が生じた際の両話者の心的状態の特徴を明らかにすることを目的とする。

2 先行研究

Brown & Levinson (1987) のポライトネス理論において、依頼は、本質的に、ネガティブ・フェイス（自分の行動を他者から邪魔されたくないという欲求）を侵害する行為であり、依頼の否定的な反応である断りは、本質的にポジティブ・フェイス（自分の欲求が少なくとも何人かの他者にとって好ましいものであってほしいという欲求）への侵害行為とされている。依頼やそれに伴う断りは、フェイス侵害の度合いが高く、ミスコミュニケーションや不快感を招きやすいとされており（Beebe *et al.*, 1990; 猪崎, 2000; 張, 2013 など）、多くの研究の対象となっている。

これらの研究の多くは、あらかじめ会話の流れや結果が指定されている談話完成テストによって収集されたデータを用いて、ある言語で典型的・平均的に使用される戦略を明らかにし、ほかの言語との比較を目指した対照研究である。日本語母語話者の依頼や断りは、英語や中国語などの言語と比べ、ネガティブ・フェイス・戦略を重視するとされており、具体例としては、謝罪が多い（Beebe *et al.*, 1990; 国立国語研究所, 2006; 李, 2013）、間接的な話法を用いる（国立国語研究所, 2006; 李, 2013）、依頼の先行発話をよく用いる（猪崎, 2000; 柳, 2012）などの特徴があると指摘されている。

一方で、言語行為への評価や、言語行為に対する意識に焦点を当てた研究では、ある言語において典型的と認識されている言語表現やスタイルが、すべての場合において高く評価されるとは限らない、という結果が提示されている。例えば、日本語母語話者が、日本語の典型的なスタイルとされている間接的な話法による受諾や断りを必ずしも高く評価していない（国立国語研究所, 2006）、日本人英語学習者が想定する典型的な英語での断り（直接的で主張的な方略）が、必ずしも母語話者によって高く評価されない（古村, 2011）、といった研究結果が報告されている。

これらの先行研究から、言語表現や戦略が「典型的かどうか」と、「不快感が生じるか」を同列に扱うことはできないことがわかる。よって筆者は、依頼研究において暗黙裡に前提となっている「不快感」に改めて焦点を当て、依頼の過程での両話者の心的状態の変容をモデル化し、不快感が生じた際の両話者の心的状態の特徴を明らかにすることを目指す。なお、膝（2020, 印刷中）では、依頼の受け手の不快感の発生と変容について、相手の発話を受けてから自らの発話をするまでに、「発話への解釈→発話への評価→評価の調整」という心的状態変化のプロセスを経験し、相手の性格、相手との関係性、相手から受ける発話等が受け手の話者の不快感の発生を回避する要因であると論じている。本稿は、さらにそこから範囲を広げ、依頼主体及び受け手の両話者に焦点を当て、依頼における不快感をより全面的にとらえることを目標とする。

3 本稿の目的

以上を踏まえ、本稿では以下の二点を目的とする。

¹ 依頼主体は依頼を行う側の話者、依頼の受け手（以下、「受け手」と表記）は依頼を受ける側の話者を指す。また、「話し手」、「聞き手」という用語を用いる場合、依頼という言語行為での役割ではなく、発話をする話者（話し手）、発話を受ける話者（聞き手）を指す。

1. 会話の進行に伴う話者の心的状態の変化を図式化する；
 2. 依頼における話者の不快感を分類し、それぞれのタイプの不快感が生じた際の両話者の心的状態の特徴を解明する。
- なお、本稿においては「不快感」を、依頼の過程で生じる様々な負の感情を包括的に指す用語として用いる。

4 研究方法

4.1 データ収集方法

本研究のデータは、オープン・ロールプレイ（役割と場面のみを指定し、会話のプロセスと結果は事前に決められていないロールプレイ, Félix-Brasdefer, 2010, p. 47, 筆者訳）及び刺激再生法によるアンケート、インタビューを通して収集した。調査協力者は、日本語を母語とし、実際に友人同士である大学（院）生 20 名・10 ペア（男女各 5 ペア）であった²。

具体的には、まず、会話の目的が両話者間で異なる【課題協力】、【エアコン】、【引っ越し】³という3つの場面でロールプレイ音声を収録し、その直後に、収録したロールプレイの音声を流しながらアンケートとインタビューを行った。本稿では、不快感の有無の判断に、アンケートの「会話全体を振り返ってどの程度不快に感じたかの5段階評価」データを用いた。インタビューでは、先行研究において依頼会話で典型的とみなされる構成要素や、それぞれの会話の特徴的な言語表現などについて、両話者にロールプレイ中の発話理由や発話を受けての心の動きを尋ねた。また、与えられた役割や場面に関して、場面設定への理解や感じたことなどを質問した。以下、本稿では主に、インタビューデータの分析結果を報告する。

4.2 データ分析方法

データ分析は、佐藤（2008）を参考に、話者の語りからコードを立ち上げていく帰納的コーディング法を採用した。帰納的コーディング法とは、既存の理論的枠組みから導かれるコードではなく、データそのものから浮かび上がるコードを用いたコーディングである（佐藤, 2008, p. 91 より、筆者が再構成）⁴。また、宇佐美（2014）を参考に、1つの切片（インタビューデータを一定の意味のまとまりの下で切り分けたもの）に対し、「着目点（依頼にまつわるどのような点についての言及か）」及び「心的状態（着目点に対してどのような心の動きが生じているか）」の主に2つの角度からコーディングを行った⁵。コーディングの過程では、「会話の流れに伴う心的状態の整理」及び「不快感が生じた際の両話者の心的状態の特徴の解明」という2つの目的を鑑み、随時コードシステムの調整を行った。コーディング例を以下に示す。

例1 【Ka エアコン】より

なんか、笑いながら「大丈夫」とか言ってて。本当に心配だったら、「大丈夫、エアコン下げるの止めようか」みたいな事言うと思うんですけど、なんか、「大丈夫（笑）」って言いながら下げたので、心配していないように聞こえました。
コーディング⁶：

[着目点：相手の発話方式（笑いながらの発話）；心的状態：解釈・他者評価（嘘っぽい、自分への配慮が不十分）]

5 研究結果

5.1 コードシステムの全体像

検討と調整の結果、依頼会話における話者の心的状態を説明する三層構造のコードを付すことができた。紙幅の関係上、上位二層までのコードシステムの構造を図1に示す。なお、上位二層のカテゴリーは依頼主体と受

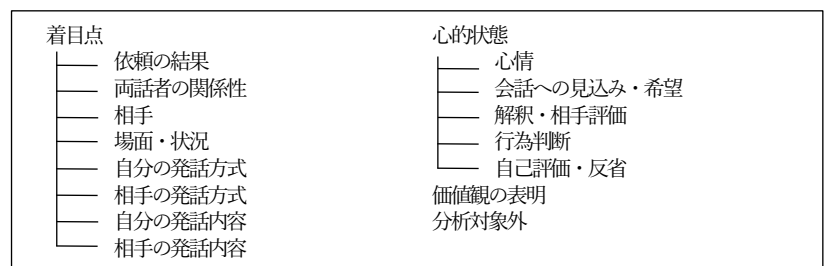


図1 コードシステム（中カテゴリーまで）

² 以降、話者を区別する際、ペア名を表すアルファベット大文字1桁と、受け手（a）か依頼主体（b）かを表すアルファベット小文字1桁の組み合わせで表示する。例えば、ペアCの受け手を、「Ca」で表す。

³ 具体的には、【課題協力】依頼主体：2日以内に2時間かかる課題の協力を依頼する、受け手：指定された期間は忙しい；【エアコン】依頼主体：夏・寒がりの相手にエアコンの温度を下げることを依頼する、受け手：今エアコンの設定温度がちょうどよい；【引っ越し】依頼主体：以前約束した引っ越しの依頼について詳細を説明する、受け手：指定された日時に予定が入ってしまった、の3場面である。

⁴ なお、本稿におけるコーディングでは、基本的に帰納的コーディングの方法を用いるが、理論的枠組みの援用を完全に排除するものではない。後述の「着目点」と「心的状態」を二分する構造は宇佐美（2014）を参照した。コードのキーワードとなっている「負担度」、「謝罪」、「妥協案」などは、ポライトネス理論や対照語用論の研究に見られるキーワードである。

⁵ コーディングは、質的データ分析の補助ソフトウェア「MAXQDA2020」を用いた。また、以上の2つの観点からコーディングできない切片については、「価値観の表明」あるいは「分析対象外」とコードを付した。「分析対象外」のコードを付したものは、ロールプレイというデータ収集方式に対するメタ的な発言などであり、全体の約5.2%であった。

⁶ 最も階層が上位のコードを大カテゴリー、次の階層のコードを中カテゴリー、最も下位の階層のコードを小カテゴリーと称す。また、付したコードについて論じる際、[大カテゴリー：中カテゴリー（小カテゴリー）]、[中カテゴリー（小カテゴリー）]、[大カテゴリー]、[中カテゴリー]、[（小カテゴリー）]という表記を用いる。

け手に同じコードを付したが、よりデータに密接に関連する小カテゴリーには、依頼主体と受け手で異なるコードを付しているものがある。

5.2 会話の進行に伴う話者の心的状態の変化

次に、会話の進行に伴って、両話者の心的状態がどのように変化していくかについて、同一の着目点に対し、両話者にそれぞれどのような心的状態が生じているのかを考慮しながら整理した。その結果、図2に示すようなモデル図を作成することができた。図2は以下の流れを表している。

- (1) 依頼主体(A)及び受け手(R)は発話前に、**場面状況**への**解釈・評価**を行う。その際、各々会話に対して一定の**見込み・希望**を抱くと同時に、特定の**心情**が生じる(依頼主体:図2の1A, 受け手:同1R)；
- (2) 依頼主体が(1)で生じた心情や見込み・希望を伴って発話する(図2の2)；
- (3) 受け手が、依頼主体の発話を受けて発話をする。その間、依頼主体の発話の一部に**着目**し、**解釈・相手評価**を加え、**当初の心情や見込みの変容**をすることがある。発話後自らの発話に対し、**自己評価・反省**を行う場合もある⁷(図2の3)；
- (4) 同様に、依頼主体も、受け手の発話を受けて発話をする間に、受け手の発話への着目、解釈・相手評価を経て、心情や見込みの変容が起こる。自らの発話に対し、自己評価・反省を行う場合もある(図2の4)；
- (5) (3)と(4)のプロセスが会話の終結まで繰り返される。また、話者の**価値観**がプロセス全体に影響する(図2の5A, 5R)。

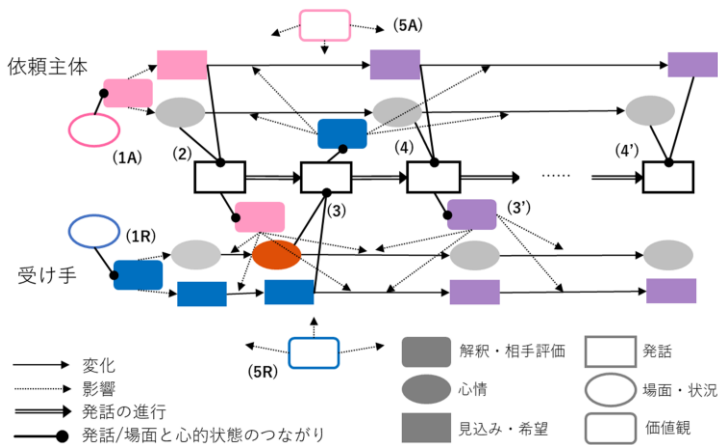


図2 話者の心的状態の変化のモデル図

5.3 不快感の種類及び不快感が生じた際の両話者の心的状態の特徴

それでは、依頼会話における不快感はどのように分類できるのだろうか。本節では、不快感発生の原因に着目し、**場面状況による不快感**と**相互行為による不快感**の2つのタイプの不快感について両話者の心的状態の特徴を論じる⁸。

5.3.1 場面状況による不快感

場面状況による不快感とは、[場面・状況]が着目点となって、会話開始以前に生じている不快感を指す。例として図3【ペアG 引っ越し】では、受け手Ga氏がGb[場面・状況]の[解釈・他者評価(自分に責任がある)]を行った結果、[(申し訳ない)]という不快感が生じる。その後、やり取りの中で両話者の[見込み・希望]が、[(自分の目的達成)]のみから、[(自分と相手両者の目的達成)]へと調整される。最終的に、両者の目的は納得のいく形で達成されるが、[場面・状況]によって最初にGa Ga氏に生じた[(申し訳ない)]という不快感は会話の終結まで消えることなく残ってしまう。

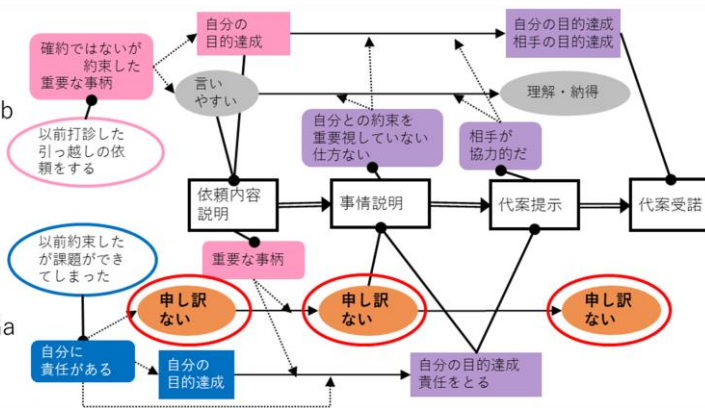


図3 【ペアG 引っ越し】会話における両話者の心的状態の変化

5.3.2 相互行為による不快感

一方、**相互行為による不快感**とは、相互行為において発生したこと⁹が契機となって生じる不快感を指す。例として図4【ペアD 課題協力】では、受け手Da氏が、相手の依頼に対し、自分が忙しいという[(事情説明)]をし、[(相手の目的達成)]も考慮して[(妥協案提示)]を行う。対して、依頼主体のDb氏は、自らの[会話の見込み・希望(自分の目的達成)]に沿って相手の発話を解釈し、[(自分の目的達成)]のために相手に[(代案要求)]をする。その発話がDa氏に[(自分の事情

⁷ [自己評価・反省]について、これらの自己評価や反省はインタビューによって引き出されたものである可能性があり、必ずしも会話時に行われていたとは言い難く、図の複雑化を避けるため、図2に加えなかった。

⁸ 本稿で例示するのは2例とも受け手に不快感が生じた例であるが、依頼主体も類似したプロセスをたどる。

⁹ 具体的には、[相手の発話方式]、[自分の発話方式]、[相手の発話内容]、[自分の発話内容]、[依頼の結果]という5つの中カテゴリーへの着目が契機となって生じる不快感を指す。

への配慮不足』と解釈され、[(驚き・戸惑い)] という不快感を生む。最終的に Db 氏の目的は達成されるが、Da 氏の不快感は会話の終結まで解消されない¹⁰。

相互行為による不快感が生じている例では、話し手の発話への「見込み・希望」と、聞き手の「解釈・他者評価」の間に不一致が生じていることが多かった。提示した例のほかに「依頼を断る理由の説得力に対する評価の両話者間での違い」や「謝罪なしに解決策を提示したことに対して配慮が足りないと解釈した行為主体と、相手の目的達成を見込んで発話していた受け手の違い」などが観察された。

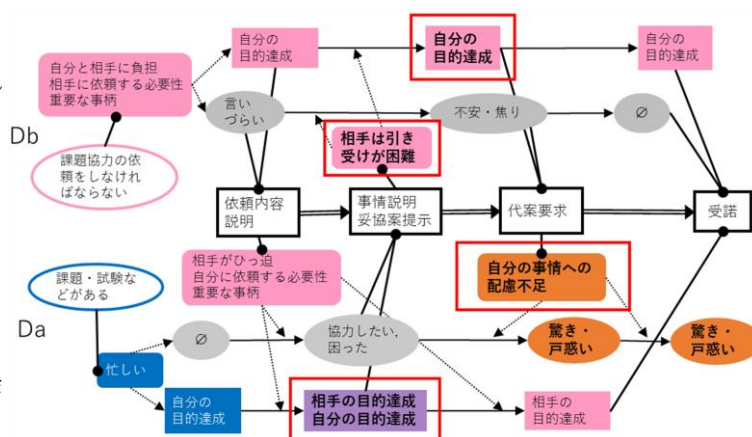


図4 【ペアD 課題協力】会話における両話者の心的状態の変化

6 おわりに

本稿では依頼における両話者の不快感に焦点を当て、会話の進行に伴う話者の心的状態の変化を図式化し、不快感が生じた際の両話者の心的状態の特徴を明らかにすることを目的として、依頼における話者の心の動きに関するインタビューデータのコーディング・分析を行った。その結果、両話者は会話前に「場面・状況」の「解釈・評価」を行うことで会話への「見込み・希望」や「心情」を抱き、会話の進行中に相手の発話に対し「解釈・他者評価」を行うことで、当初の「見込み・希望」や「心情」を調整していることが分かった。また、依頼会話における不快感は、「場面状況による不快感」と「相互行為による不快感」に分類できた。さらに、相互行為による不快感が生じている例では、話し手の発話への「見込み・希望」と、聞き手の「解釈・他者評価」の間に不一致があることが明らかになった。

本稿では十分に論じることができなかったが、発話への「見込み・希望」や「解釈・他者評価」の不一致の背後には、両話者間での価値観の違い（目的達成重視か配慮重視か、相手重視か自分重視か、など）があるものと考えられる。この点に関しては今後さらに考察を深めていきたい。

参考文献

- Beebe, L. M., Takahashi, T., & Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic transfer in ESL refusals. In Robin Scarcella, Elaine S. Andersen, and Stephen D. Krashen. (eds.) *Developing communicative competence in a second language*. New York: Newbury House, pp. 55–73.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Félix-Brasdefer, J. (2010). Data collection methods in speech act performance. In A. Martínez-Flor and E. Usó-Juan. (eds.), *Speech act performance: Theoretical, empirical and methodological issues*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, pp. 41–56.
- 古村由美子 (2011). 成人バイリンガルの「断り」場面における対人葛藤対処方法に関する研究—英語母語話者は日本人英語話者の対処方法をどう評価するのか— 花書院
- 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 日本語教育論集, 10, 129–145.
- 国立国語研究所 (2006). 言語行動における「配慮」の諸相 くろしお出版.
- 佐藤郁哉 (2008). 質的データ分析法 新曜社.
- 藤越 (印刷中). 依頼会話における不快感の発生と変容のプロセス：会話の諸特徴、話者の心的状態の変化からの考察 待遇コミュニケーション研究, 17.
- 宇佐美洋 (2014). 「非母語話者の日本語」は、どのように評価されているか—評価プロセスの多様性を捉えることの意義— ココ出版.
- 柳慧政 (2012). 依頼談話の日韓対照研究: 談話の構造・ストラテジーの観点から 笠間書院.
- 張雪梅 (2013). 日本語と延辺朝鮮語における依頼談話の展開について: 談話構造とストラテジーの考察を中心に 広島大学 博士論文.

¹⁰ 図4の例では観察されないが、相互行為による不快感が生じている例では、会話の進行に伴って不快感が解消される例もある。場面状況による不快感では、会話の進行に伴って不快感が解消される例はまれであった。本稿では紙幅の関係で論じないが、会話の進行に伴う不快感の解消の有無も、相互行為による不快感と、場面状況による不快感の違いと考えられる。