

「改善要求行為」の構成要素について

——日本語母語話者と中国人日本語学習者を比較して——

李 国玲 (筑波大学大学院生 博士後期課程)

要 旨

本稿では、改善要求発話の階層構造について分析を行い、親疎関係、一時的・持続的人間関係がどの程度 NS、NNS の改善要求発話の構成に影響を与えるかを考察した。その結果、NS、NNS とはいずれもの場面で目的達成に最も近い「改善要求」を多用することが明らかになった。また、NS は、親しくない隣人に対して、出来事の一部始終を十分説明してから、改善要求を述べるのが一般的であるが、親しい友達に対しては、その事情説明が少なくなっている。見知らぬ人に対して、出来事の顛末に関する説明をほとんどすることなく、直接改善要求を述べる。一方、NNS は見知らぬ人に対する発話の構成は NS と同じ傾向性が見られたが、親疎関係によって、NS と逆の傾向性が見られた。

キーワード：言語化、目的達成、階層構造、親疎関係、発話構成

1. はじめに

何らかの目的を達成するために、言葉を用いて相手に働きかけることは、日常生活で数限りなく行われている。例えば、隣に住んでいる人が夜遅くまで大声でおしゃべりする時に、相手に何か言うとしたら、様々な発話が可能であろう。以下に、いくつかの例を挙げてみる。

(1) ちょっと悪いんだけど、夜もう少し静かにしてくれないかな？

(#2・NS1)⁽¹⁾

(2) 最近何かあるの？わいわいしてるみたいだけど。

(#2・NS17)

(3) すみません。夜うるさくて、眠れないのですが...

(#1・NS15)

(4) 何時だと思ってるんですか、いい加減にしてください。

(#1・NS16)

これらの発話は、いずれも DCT 調査によって収集した日本語母語話者の実例である。前文で設定した場面での言語行動の究極的な目的はうるさいという状況を改善してもらうことであろう。この目的を達成するために、(1)では相手に好ましくない状況を変える行為を行うように要求している。(2)では好ましくない状況を引き起こした相手の行為を指摘している。(3)では相手の行為によって引き起こした自分の不利益を相手に告知している。(4)では相手を非難し、自分の不満感情を相手に表明している。そうした「言語行動の仕方」の違いを形作っているのは、何に起因するのであろう。

本稿であげている「改善要求」という言語行動は、対立型発話内行為であり、相手を動

かして特定の行動をさせるという目的が達成されなければ問題解決にならない。「改善要求」は相手に何かを課することで、相手の「権利や自由を侵害されたくない」というネガティブ・フェスを脅かす度合いが高いため、何気ない言葉の使い方や話の持ち掛け方により、人間関係に大きな影響を与える恐れがあり、母語話者にとっても難しい行為である。

しかし、従来の研究では、要求行為(依頼、勧誘、命令など)に関する研究は多数行われているが、改善要求行為に絞った研究はまだ見当たらない。また、「不満表明行為」の下位分類として「改善要求」を取り上げた研究は、初鹿野ほか(1996)を出発点として研究が始められ、韓国人日本語学習者を対象とする朴(2000, 2001)李(2004, 2006)鄭(2005)、日本人中国語学習者を対象とする安藤(2001)が見られるが、中国人日本語学習者を対象とする研究はまだ少ない。学習者に見られる中国語(文化)の干渉、学習上の課題、中間言語のあり方などについては、まだ検討する余地があると思われる。

2. 改善要求行為の定義

現状に不満や不快感を感じている話者が、その状況を変えることができる立場の聴者に意見を述べることは「改善要求」である(山岡ほか 2010:221)。

「改善要求」は要求表現の種類であり、話者が聴者に何らかの行為を行うことを言語的表現によって求める点と、実現されれば話者に恩恵がある点では、「依頼」や「勧誘」とは共通だが、発話時点において、話者が被害や不利益を受けている状況にあるのが「改善要求」の独特なところである。言い換えれば、発話時点において、話者が聴者のある行為によって不利益を受けた。これは、「改善要求」の前提条件である。

また、「改善要求」は情動的な不満の意が含まれることが多く、その意味で「不満表明」とは非常に似通った印象を与える。しかし、相手になんらかの行為を求めることが目的である「改善要求」と、自身の感情を相手に伝えることが目的である「不満表明」とは質的に異なる(牧原 2008:53)。

そこで、本稿では「改善要求」を「依頼」「不満表明」と質的に異なるものとして扱った牧原(2008)、山岡ほか(2010)の定義を踏まえ、「改善要求」を以下のように定義する。

現状に不満や不快感を感じている話者が、その状況を変えることができる立場の聞き手に、不利益付与行為をやめさせようという目的で行われる発話を「改善要求発話」とし、「改善要求発話」の目的達成に最も直接的に迫る部分を「改善要求表現」と定義する。

3. データの収集と研究方法

3.1 データの収集

本研究では、被調査者を20代の大学生と大学院生に限定し、これまでのDCTによる先行研究(初鹿野ほか1996、藤森1997、平井1998、朴2000など)で取り上げられてきた、日常生活で遭遇する可能性が高いと思われる3つの場面を設定し、改善要求をどのように表明するかを談話完成テスト(Discourse Completion Test:以後DCTと呼ぶ)によって調査した。

<表 1> DCT の内容と不満表明の相手の内訳

場面	状況	相手要因	性別	年齢	上下関係	人間関係	親疎関係
1	隣に住んでいる人がよく夜遅くまでおしゃべりをする。	近所の人	同	同	同	持続的	疎
2	同上	親しい友達	同	同	同	持続的	親
3	映画館で隣の人がうるさい。	見知らぬ人	同	同	同	一時的	疎

1) 調査時期は：2012年9月～11月

2) 調査場所：日本のつくば市内と東京都内

3) 被調査者：日本語母語話者(NS) 人数：17名(女性13名、男性4名)

年齢：20代

職業：学生

日本語で書かれたDCT用紙に日本語で回答

中国人日本語学習者(NNS) 人数：17名(女性16名、男性1名)

年齢：20代

職業：学生

日本語で書かれたDCT用紙に日本語で回答

NNSは日本に滞在している(滞在期間は3か月～1年間)日本語学科出身であり、日本語能力試験1級取得者で、日本語の学習歴は4年～7年間(平均4.8年)である。

3.2. 研究方法

3.2.1. 研究対象

ある特定の状況に不満を感じた場合、直接言葉によって改善要求を話す場合もあれば、表情や目線、咳払い、ため息、ジェスチャーなどの非言語サインによって相手に伝える場合もあるだろう。また、表明しない、あるいは第三者を通して相手に伝える場合もある。

本稿では、「改善要求行為」の言語表現を考察するため、収集したデータから、当該状況に不満を感じ、それを直接言葉で相手に伝える場合だけのデータを抽出し、研究対象とすることとし、有効データ数は次の表2に示す。

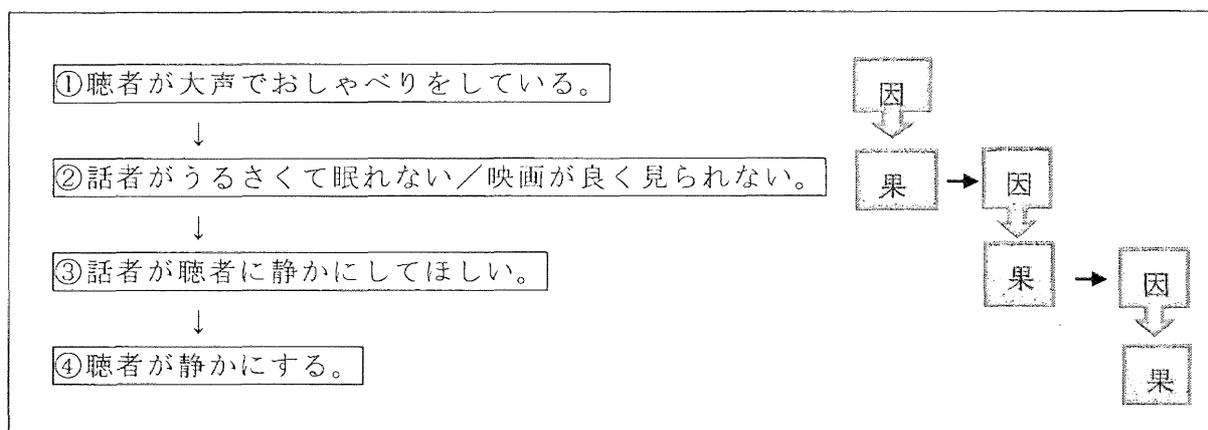
<表 2> 有効データ情報(実数/割合⁽²⁾)

被調査者	場面 1		場面 2		場面 3	
	実数	割合	実数	割合	実数	割合
NS	7人	41.2%	13人	76.8%	8人	47.0%
NNS	12人	70.6%	15人	88.2%	11人	64.7%

3.2.2. 分類方法

本稿で設定した場面での言語行動の究極的な目的は、騒音のある現状を改善してもらうことであろう。その目的が達成されるまでには、以下に示すような因果関係を表す状況の段階が存在すると思われる。

<図1> 改善要求の階層構造図



「聴者が大声でおしゃべりをしている」、そのせいで、「話者がよく眠れない/映画が良く見られない」。話者が聴者の行為によって不利益(よく眠れない/映画が良く見られない)を受けたため、「聴者に静かにしてほしい」という改善の願望要求がある。その願望要求に応じて、「聴者が静かにする」という、話者の意図が実現するための階層構造がある。

図1に示されるように、目的達成に最も近いのは、③の改善してほしいという意志を相手に伝えることである。最も遠いのは、①の好ましくない状況を引き起こした相手の行為について述べることである。

(5)a 最近何かあるの？わいわいしてるみたいだけど。(①段階)

b すみません。夜うるさくて、眠れないのですが...(②段階)

c ちょっと悪いんだけど、夜もう少し静かにしてくれないかな？(③段階)

(第1節に取り上げた例の再掲、下線部は筆者による)

(5)a、(5)b、(5)cに示されるように、①、②、③段階の内容いずれか言及すれば、うるさい状況を改善してもらう目的が達成される。また、(6)、(7)のように、2つ、あるいはすべての段階の内容を言語化する発話もある。

(6)眠れなく困ってるんで、もう少しトーンを落として話してもらえると助かります。

(②段階)

(③段階)

(#1・NS14、下線部は筆者による)

(7)実はそちらの話声が壁伝えで聞こえていまして、そのせいで最近夜眠れないの

(①段階)

(②段階)

です。申し訳ないのですが、夜遅くまで話すのは控えてもらってもいいですか。

(③段階)

(#1・NS13、下線部は筆者による)

便宜上、①段階では、好ましくない状況を引き起こした相手の行為について論じるため、この部分を【他者行為指摘】と名づける。②段階では、自分が不利益を受けたことを相手に告知するため、この部分を【不利益告知】と名づける。③段階では、好ましくない状況を改善してほしいという意思を相手に伝えるため、この部分を【改善要求】と名づける。

可能な選択肢が複数あって、どの部分を言語化するのは、話者の目的や場面状況などへ

の判断次第であるが、日本語母語話者と中国人日本語学習者がそれぞれどのような特徴があるのか、そして、親疎関係、一時的・持続的人間関係がそれぞれどの程度それに影響を与えるのか。以下、DCT 調査により収集した事例の分析に基づき、それらを明らかにしたいと思う。

4. 結果と分析

4.1 日本語母語話者の改善要求発話

4.1.1 場面 1 における日本語母語話者の改善要求発話

<表 3> 場面 1 における日本語母語話者の改善要求発話の構成

出現順位	発話構成	出現頻度	割合	累積割合
1	【他者行為指摘】 + 【不利益告知】 + 【改善要求】	3	42.9%	42.9%
2	【他者行為指摘】 + 【改善要求】	1	14.3%	57.1%
2	【不利益告知】 + 【改善要求】	1	14.3%	71.4%
2	【他者行為指摘】	1	14.3%	85.7%
2	【不利益告知】	1	14.3%	100%
合計		7	100%	—

場面 1 では、日本語母語話者が最も多く使っているのは「【他者行為指摘】 + 【不利益告知】 + 【改善要求】」(42.9%)というタイプの発話である。例えば、

(8) 実はそちらの話声が壁伝えで聞こえていまして、そのせいで最近夜眠れないの

【他者行為指摘】 【不利益告知】

です。申し訳ないのですが、夜遅くまで話すのは控えてもらってもいいですか。

【改善要求】

(#1・NS13 の再掲、下線部は筆者による)

「【他者行為指摘】 + 【不利益告知】 + 【改善要求】」、「【他者行為指摘】 + 【改善要求】」、「【不利益告知】 + 【改善要求】」の累積割合は 71.4%である。言い換えると、約 7 割の日本語母語話者は、親しくない隣人に対して、出来事の一部始終を十分説明してから、改善要求を述べるのである。

4.1.2 場面 2 における日本語母語話者の改善要求発話

場面 2 では、日本語母語話者が最も多く使っているのは「【不利益告知】 + 【改善要求】」(46.2%)というタイプの発話である。例えば、

(9) 夜うるさいから、静かにして。

【不利益告知】 【改善要求】

(#2・NS16、下線部は筆者による)

<表 4> 場面 2 における日本語母語話者の改善要求発話の構成

出現順位	発話構成	出現頻度	割合	累積割合
1	【不利益告知】 + 【改善要求】	6	46.2%	46.2%
2	【他者行為指摘】	2	15.4%	61.5%
3	【改善要求】	1	7.7%	69.2%
3	【他者行為指摘】 + 【不利益告知】 + 【改善要求】	1	7.7%	76.9%
3	【不利益告知】 + 【他者行為指摘】 + 【改善要求】	1	7.7%	84.6%
3	【改善要求】 + 【不利益告知】	1	7.7%	92.3%
3	【他者行為指摘】 + 【改善要求】	1	7.7%	100%
合計		13	100%	—

「【不利益告知】 + 【改善要求】」と「【他者行為指摘】」の累積割合は 61.5%である。場面 1 と比べると、場面 2 では、改善要求を述べる前に、事情説明が少なくなっている。自分が現状に困っていることを相手に意識させ、改善要求を述べる。

4.1.3. 場面 3 における日本語母語話者の改善要求発話

<表 5> 場面 3 における日本語母語話者の改善要求発話の構成

出現順位	発話構成	出現頻度	割合	累積割合
1	【改善要求】	6	75.0%	75.0%
2	【不利益告知】 + 【改善要求】	1	12.5%	87.5%
2	【不利益告知】	1	12.5%	100%
合計		8	100%	—

場面 3 では、日本語母語話者が最も多く使っているのは「【改善要求】」(75.0%)というタイプの発話である。例えば、

(10) すみません、ちょっと静かに見てもらってもいいですか。

【改善要求】

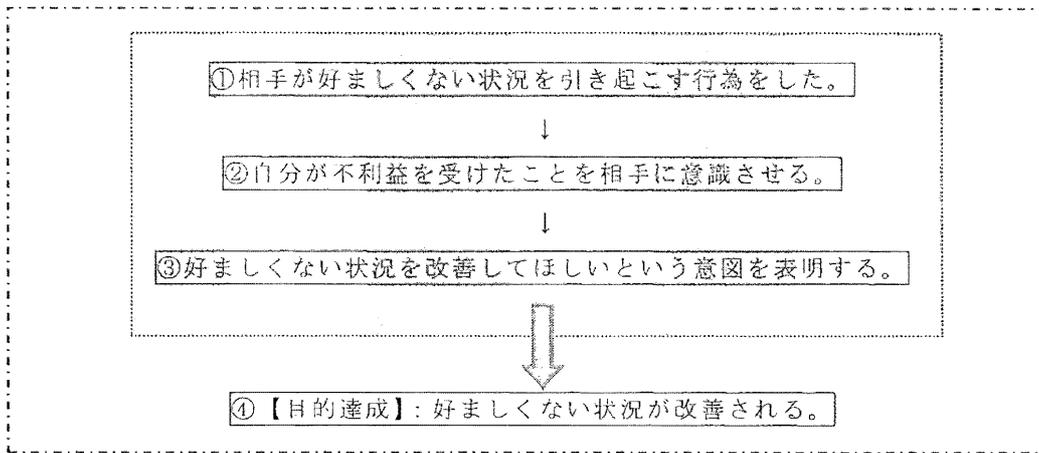
(#3・NS2、下線部は筆者による)

「【改善要求】」の割合は 69.2%である。このことから、今後出会う可能性が低い見知らぬ人に対し、約 7 割の日本語母語話者は出来事について説明をすることなく、直接改善要求を述べることがわかった。

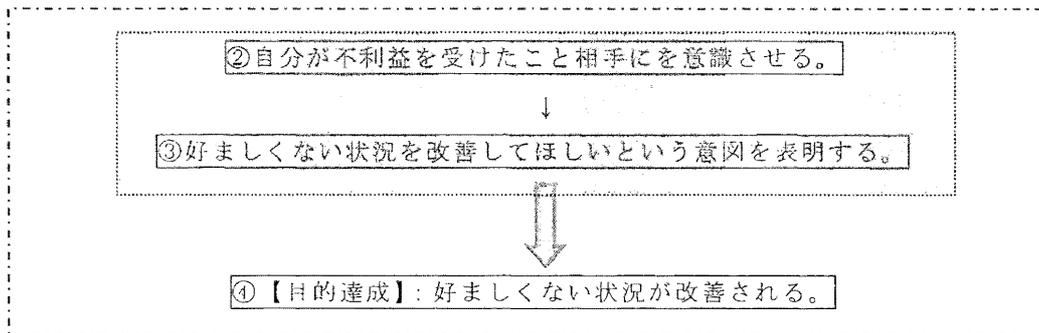
4.1.4. まとめ

母語話者の 3 つの場面を比べると、改善要求発話の構成は、親疎関係、一時的・持続的人間関係によって、異なる傾向が見られた。

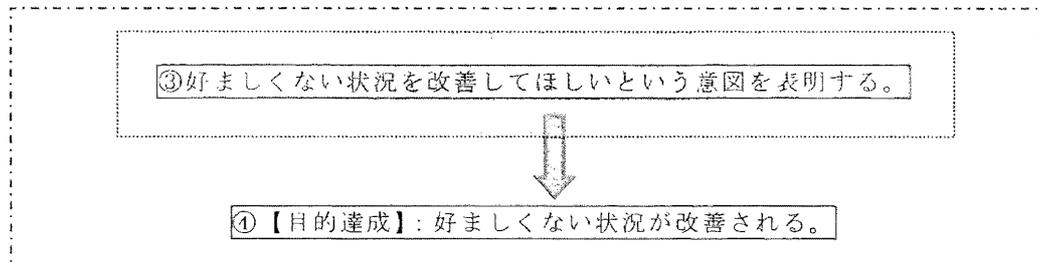
<図 2> NSの親しくない隣人に対する改善要求発話の構成図



<図 3> NSの親しい友達に対する改善要求発話の構成図



<図 4> NSの見知らぬ人に対する改善要求発話の構成図



4.2 中国人日本語学習者の改善要求発話

4.2.1 場面1における中国人日本語学習者の改善要求発話

<表 6> 場面1における中国人日本語学習者の改善要求発話の構成

出現順位	発話構成	出現頻度	割合	累積割合
1	【不利益告知】 + 【改善要求】	7	58.3%	58.3%
2	【他者行為指摘】 + 【不利益告知】 + 【改善要求】	1	8.3%	66.7%
2	【改善要求】 + 【不利益告知】 + 【他者行為指摘】	1	8.3%	75.0%
2	【改善要求】 + 【不利益告知】	1	8.3%	83.3%
2	【不利益告知】 + 【他者行為指摘】	1	8.3%	91.7%
2	【他者行為指摘】 + 【不利益告知】	1	8.3%	100%
合計		12	100%	—

<表 8> 場面 3 における中国人日本語学習者の改善要求発話の構成

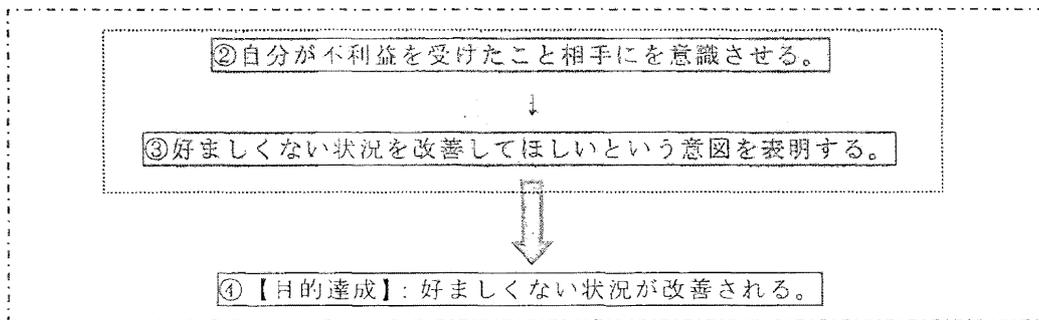
出現順位	発話構成	出現頻度	割合	累積割合
1	【改善要求】	7	63.6%	63.6%
2	【不利益告知】	2	18.2%	81.8%
3	【不利益告知】 + 【改善要求】	1	9.1%	90.9%
3	【改善要求】 + 【不利益告知】	1	9.1%	100%
合計		11	100%	—

「【改善要求】」の割合は 63.6%である。このことから、また出会う可能性の低い見知らぬ人に対して、学習者は日本語母語話者と同じように、出来事の顛末についての説明がほぼなしで、直接改善要求を述べることわかった。

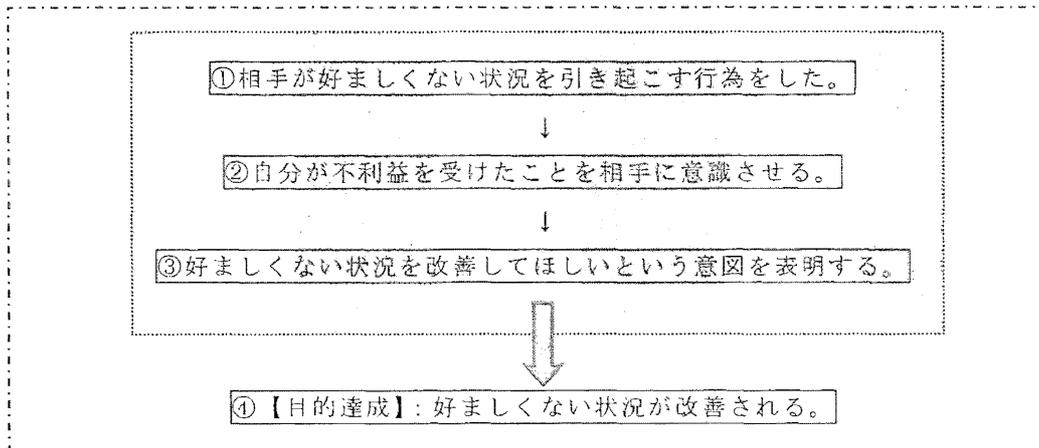
4.2.4. まとめ

学習者の 3 つの場面を比べると、親疎関係によって、母語話者と逆の傾向性が見られた。

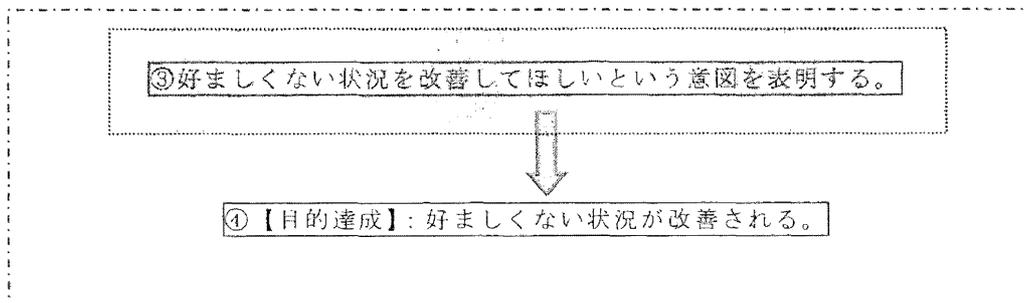
<図 5> NNS の親しくない隣人に対する改善要求発話の構成図



<図 6> NNS の親しい友達に対する改善要求発話の構成図



<図 7> NNS の見知らぬ人に対する改善要求発話の構成図



3. おわりに

以上、改善要求発話が発する因果関係の分析に基づき、親疎関係、一時的・持続的人間関係がどの程度 NS、NNS の改善要求発話の構成に影響を与えるかを考察した。その結果、NS、NNS ともいずれも場面で目的達成に最も近い「改善要求」を多用していることが明らかになった。また、NS は、親しくない隣人に対して、出来事の一部始終を十分説明してから、改善要求を述べるのが一般的であるが、親しい友達に対しては、その事情説明が少なくなっている。今後出会う可能性の低い見知らぬ人に対しては、出来事の顛末についての説明がほとんどすることなく、直接「改善要求」を述べる。一方、NNS は見知らぬ人に対する発話の構成は NS と同じ傾向性が見られたが、親疎関係によって、NS と逆の傾向性が見られた。すなわち、親しくない隣人より親しい友達に対して、出来事の顛末に関する説明を十分に行う。

本稿では、改善要求発話の巨視的な構成について考察してきたが、各構成部分の具体的な表現についてまだ触れていないため、今後の課題として進めたいと思う。

注

(1)括弧内の情報は用例の出典である。例えば：(#2・NS1)というのは、場面2における日本語母語話者1番のデータのことである。以下同様。

(2)ここでの「割合」とは、「直接言葉で相手に伝える」人の実数を被調査数(17人)で割ったものを%で示したものである。

参考文献

- 安藤好恵 (2001) 「中国語の不満表明ストラテジー」『奥羽大学文学部紀要』13, 150-159
李善姫 (2004) 「韓国人日本語学習者の『不満表明』について」『日本語教育(123)』, 27-36
李善姫 (2006) 「日韓の『不満表明』に関する一考察—日本人学生と韓国人学生の比較を通して—」『社会言語科学』第8巻第2号, 53-64
鄭賢熙 (2005) 「日韓両言語における『不満表明』に関する一考察:異文化による「もめごと」で行動および言語表現を中心として」『国際センター紀要1』, 63-71
初鹿野阿れ・熊取谷哲夫・藤森弘子 (1996) 「不満表明ストラテジーの使用傾向—日本語母語話者と日本語学習者の比較—」『日本語教育』88号, 128-139
朴承園 (2000) 「『不満表明表現』使用に関する研究—日本語母語話者・韓国人日本語学習者・韓国語母語話者の比較—」『言語科学論集』第4号, 51-62
朴承園 (2001) 「韓国人日本語学習者の言語行動の指向性に関する一考察:不満を例に」『言語科学論集』5, 73-84
平井睦美 (1998) 「不満表明に関する一考察:その表示規則に見られる文化の影響」『葛野』2, 26-39
藤森弘子 (1997) 「不満表明ストラテジーの日英比較—談話完成テスト法の調査結果をもとに—」『言語と文化の対話』英宝者, 243-257
牧原功 (2008) 「不満表明・改善要求における配慮行動」『群馬大学留学生センター論集 第7号』, 51-60
山岡政紀・牧原功・小野正樹 (2010) 『コミュニケーションと配慮表現—日本語語用論入門』明治書院

(李国玲、筑波大学大学院博士後期課程、rikokurei@gmail.com)