

「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—

朴 承圓

キーワード：言語行動 FTAs 不満表明ストラテジー 連鎖型 過剰修正

要旨

本研究では、日本語母語話者・韓国人日本語学習者・韓国語母語話者を対象として、三者の不満表明における特徴を探るため談話完成テストによる調査を行った。三者の不満表明ストラテジーの使用と言語形式に見られる間接的要因の使用を調べた。その結果、ストラテジー使用は、慣用的前置き表現に韓国人日本語学習者の過剰修正 (Hyper-Correction) の傾向が見られた。また Hedges 表現や省略表現の使用の面でも学習者は日本語母語話者に比べその使用が多く、学習者がより間接的な不満表明をすることが明らかになった。

1. 研究の目的

言語行動についての研究は最近盛んに行われているが、社会的要因との関わりや背後の心理、またノンバーバルな側面を含んで総括的に行った研究はまだ少ない。

発話行為のあり方は母語によって微妙に異なるため、学習者が自分の母語のルールをそのまま適用したのではうまくいかない場合が多い。特に不満表明行為は相手の立場を脅かす行為であり、ちょっとした言葉の使い方、話の持ちかけ方で人間関係に大きな影響を与える可能性のある、母語話者にも難しい行為である。

不満表明行為とは、好ましくない状況への反応として、話し手が直接、あるいは間接的に行う心的態度の表出行為を言う。Leech(1983)では対立型発話内行為、Brown and Levinson(1987)では FTAs (Face-threatening acts) とされている。日本語学習者が日本語における不満表明行為を適切に行うことは日本人との円滑なコミュニケーションを行う上で重要である。本研究では、言語表現だけではなくノン

バーバルな面に着目し、相手との社会的人間関係による言語行動を、日本語母語話者・韓国人日本語学習者・韓国語母語話者の三者がそれぞれ不満をどのように表明するかを探り、不満表明の分類やその特徴を明らかにすることを目的とする。

2. 研究の方法

2.1. データの収集方法

本調査では、日常生活で遭遇する可能性が高いと思われる14通りの場面を設定し、不満をどのように表明するかを談話完成テスト(Discourse Completion Test: 以下DCT)によって調査した。DCTによる調査では不満表明を相互行為としてとらえることは難しく、実際の発話であるとは言えないという限界はあるが、多数の被験者から効率的に資料収集するには有効であると考えられる。よってこの調査ではDCTを採用した。韓国語の調査票に関しては、内容の違いがないよう3人の韓国人日本語学習者によるバックトランスレーションを行った。JNとKLには日本語で、KNには韓国語で回答を書いてもらった。

2.2. 被調査者

被調査者は、JN74名(男性37名、女性37名)、KL157名(男性85名、女性72名)、KN72名(男性46名、女性28名)である。KLは日本語学習歴1年以上で、日本語レベルは中級以上である。KLのうち、全体の1割程度が日本に滞在しており、これ以外は韓国で日本語を学習している。

2.3. 調査の概要

調査に用いたDCTの内容はJN、KL、KNとも同じである。表1に記した14通りの場面において、被調査者が(1)不満を感じるか否かを「感じない」から「とても感じる」までの6段階で、(1-1)感じる場合どれくらい不満を感じるかを5段階で評価してもらい、不満を感じる場合、どのような態度をとるかを、(2-1)何も言わない(2-2)言葉では言わないが何らかのサインを出す(2-3)言葉で言う、の中から選択し、言葉で言う場合、どのような言語表現で言うかをそのまま書いてもらった。(3)では、(2-3)がどれくらい言いにくいものか、どれくらい相手の面子がつぶれると思うかを5段階評価してもらった。

14の場面は先輩・後輩などの相手要因・義務の有無・力・上下関係・不満を感

じた頻度・相手の性別による社会的要因を考慮の上、比較・統制できるように設定したものである。義務の有／無は社会的エチケットとして守る義務があるかないかによって分けてもので、力の+／-はお客／店員のような年齢を除いた社会的関係である。また「頻度」は、不満を感じた回数のことを意味する。

<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	義務	力	上下	親疎	頻度	相手の性別
1	試験勉強	知り合い	有	同	同	疎	1	
2	試験勉強	知り合い	有	同	同	疎	複数	
3	待ち合わせ	友達	有	同	同	親	1	同
4	待ち合わせ	友達	有	同	同	親	複数	同
5	禁煙	見知らぬ人	有		+			女
6	禁煙	見知らぬ人	有		+			男
7	禁煙	見知らぬ人	有		-			女
8	禁煙	見知らぬ人	有		-			男
9	注文	見知らぬ人	有	-P				
10	ピアノ	知り合い	有	+P		疎		
11	窓	後輩	無	-P	-	親		
12	窓	先輩	無	+P	+	疎		
13	窓	後輩	無	-P	-	疎		
14	窓	先輩	無	+P	+	親		

3. 結果と考察

3.1. 不満表明の背後

まず、各場面においての JN、KL、KN の不満度を比較した結果、場面 10、12 を除いてすべての場面で JN の不満度が KL と KN より高かった。不満度は〔不満をまったく感じない〕を 0、〔とても不満を感じる〕を 5 とし、6 段階に分けて回答してもらったものである。表 2 は各場面での不満度を表にしたものである。

<表2>各場面における不満度の比較 (6段階評価の平均値)

場面	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
JN	3.05	4.47	1.34	2.79	3.90	3.86	3.81	3.84	3.05	3.60	1.45	1.91	2.02	1.55
KL	2.76	3.90	0.97	2.72	3.28	3.35	3.66	3.69	3.05	3.76	1.34	1.94	1.97	1.35
KN	2.58	3.66	0.89	2.45	2.863	3.07	3.28	3.20	2.68	3.72	1.28	1.58	1.65	1.15

三者は共通して自分と親しくない相手に対して、また不満を感じたのが初めてではない場合に、より不満を感じていて、自分と親しい相手には不満度が低い。

今回の調査では、「不満表明」の態度を 3 つに分けて分析を行った。まず態度 1【言わない】では、不満を感じているが表明しない理由を書いてもらい、態度 2【サ

イン】ではどのような行動をとるのかを、態度3【言う】では表現を書いてもらった。

その結果、三者の態度は非常に類似しており、態度1【言わない】をとるのは疎の相手に対して、態度2【サイン】は自分より年上に対する場合と、女性より男性に対する場合によく現れる。態度3【言う】は、自分と親しい相手に対してとられることが多く、不満を感じたのが初めてではない場合により多く現れる傾向が見られた(表3)。態度1【言わない】の心理的理由の面でも、三者は大半の場面で相手との関係維持や目上に対する礼儀を守るためという理由をあげている。態度2【サイン】の具体的例を表4に示す。表4をみると若干ながらKL、KNにJNより行動的な回答をする被調査者が多く見られた。

＜表3＞態度1【言わない】の心理的背景—場面14

JN	KL	KN
<ul style="list-style-type: none"> ・我慢 ・先輩だから 	<ul style="list-style-type: none"> ・我慢 ・面倒くさいから ・先輩だから ・わざとではないから ・親しくない相手だから 	<ul style="list-style-type: none"> ・相互尊重 ・先輩だから

＜表4＞態度2【サイン】の具体的な例—場面14

JN	KL	KN
<ul style="list-style-type: none"> ・服を着る ・体を震わせて見せる 	<ul style="list-style-type: none"> ・体を震わせる ・服を着る ・咳をする ・手を擦る ・窓を閉める 	<ul style="list-style-type: none"> ・窓を閉める ・自分が移動する

3.2. 不満表明ストラテジーリストによる分析

以下の不満表明ストラテジーリストは、初鹿野他(1996)の「不満表明ストラテジー」に、ストラテジー1(慣用的前置き表現)とストラテジー9(相手の過失を受け入れる)を付け加えて作成したものである。ストラテジー1の「慣用的前置き」に関しては、初鹿野他の研究では、不満表明をするための表現としての関連性が低いという理由からリストに入れていなかったが、本研究では表現を和らげる要素の一つとして捉えられると考え、ストラテジーとして扱うことにした。ストラテジー9「相手の過失を受け入れる」は、場面設定上出てきたもので、以下の不満表明ストラテジーリスト2~8のどのストラテジーにも当てはまらなかったため、付け加

えたものである。ストラテジーリストに示した表現例は、DCT から得られた表現である。以下、ストラテジー名は【】を用いる。

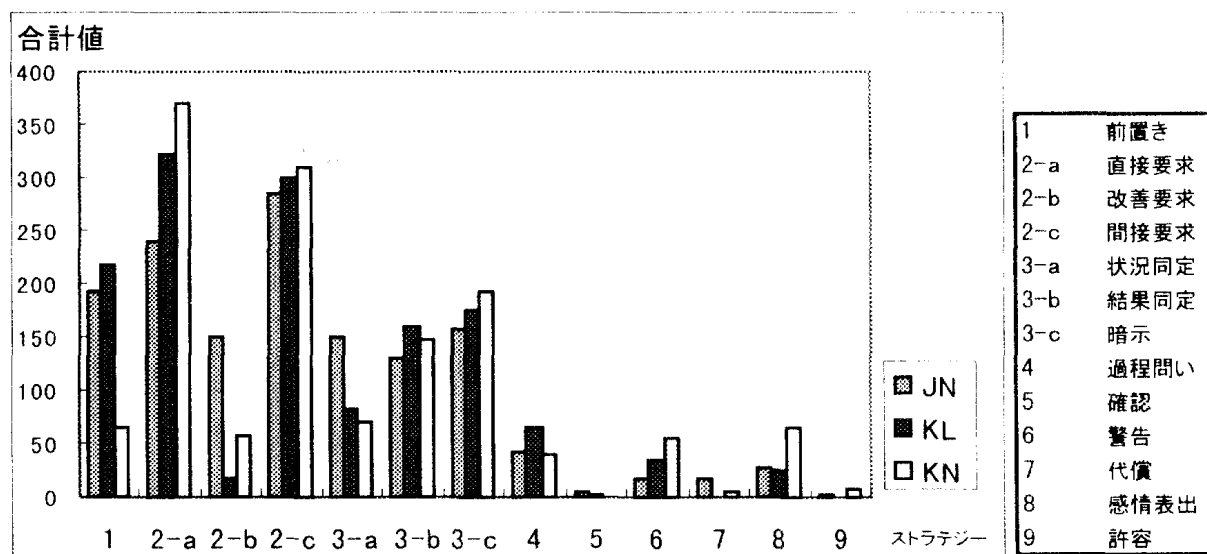
〈表5〉 不満表明ストラテジーリスト

1. 慣用的前置き表現【前置き】
・ <u>申し訳ないんですが、夜ピアノを弾くのやめていただけますか。</u>
2. 改善要求
2-a 直接改善要求【直接要求】
・ <u>すみませんが、ちょっと静かにしてくださいませんか。</u>
2-b 改善された結果について言及【改善結果】
・ <u>寒いので、窓閉めてくれるとありがたいですが……。</u>
2-c 社会的規範に言及するなど、好ましくない状況を認識させる【間接要求】
・ <u>約束した時間は守るようにしようよ。</u>
3. 命題内容の表出
3-a 相手によって引き起こされた好ましくない行為、状況を同定する【状況同定】
・ <u>遅れたけど、何かあったの。</u>
3-b 好ましくない行為により引き起こされた結果を同定する【結果同定】
・ <u>先輩、寒いです。</u>
3-c 他の状況、行為に言及することで好ましくない状況、行為を暗示する【暗示】
・ <u>珍しく遅かったね。ジュース一杯で許してあげる。</u>
4. 好ましくない状況が生起した原因・理由・過程を問う【過程問い】
・ <u>遅れたけど、何かあったの。</u>
5. 好ましくない状況が生起したことの確認【確認】
・ <u>ここ確かに禁煙ですよ。</u>
6. 条件提示（警告・脅し・非難）【警告】
・ <u>今度から待ち合わせの時間より30分早く言うからね。</u>
7. 代償要求【代償要求】
・ <u>珍しく遅かったね。ジュース一杯で許してあげる。</u>
8. 不満感情表出【感情表出】
・ <u>いい加減にしろ！何時だと思ってるんだ。</u>
9. 相手の過失を受け入れる【許容】
・ <u>注文したのはオムライスですが……これでいす。</u>

上記の不満表明ストラテジーリスト1～9は、ストラテジー間の間接性・直接性の程度を示すものではない。ただし、ストラテジー2とストラテジー3の下位ストラテジーに関しては、ストラテジー2-aや3-aに比べ、2-b、2-cや3-b、3-cがより暗示的・間接的である。

3.2.1. 各ストラテジーの全体的使用傾向

図1は場面1～場面14(表1を参照)までのストラテジー使用割合の合計値を比較したものである。全体的な傾向として言えることは、どの被験者もストラテジー1【前置き】、ストラテジー2【改善要求】、ストラテジー3【命題内容】に集中している、ということである。



＜図1＞各場面のストラテジー使用頻度の合計値の比較

各ストラテジーの全体の使用傾向のうち、明らかな差が見られたのはKLによるストラテジー1【前置き】である。また、KNのストラテジー1【前置き】の使用は、KNの特徴とも言えるほどその使用傾向が低い。前置き表現は、語調を和らげるための一種のクッションのようなものである。情報的にはまったく内容を持たないことが多いが、対人関係を円滑に維持するために非常に重要な働きをする要素である。KLのストラテジー1【前置き】の多用の理由として考えられるのは、過剰修正ではないかと思われる。KLのストラテジー1【前置き】の使用は、目標言語である日本語を学習する際に前置き表現が付いた形の会話文を学習し、丸ごと暗記した結果、使用頻度が高くなったことが考えられる。KLほどではないが、JNのストラテジー1【前置き】の使用も多いことから、JNはコミュニケーション上、対人関係を円滑にするために前置きを重要視していることが分かる。しかし、KNのストラテジー1【前置き】の使用は非常に低い。韓国語での前置き表現は非常に改まった場面や敬意を示す場面では使用されるものの、使いすぎると逆に自分の意見をはっきり述べるできないというマイナスイメージになる（李、1995）ということが理由として考えられる。その他のストラテジー使用傾向では三者を特徴づけるようなものは見られなかった。

3.2.2. 社会的要因によるストラテジー使用傾向

社会的要因によるストラテジー使用傾向では、不満を感じた頻度（初めてか否か）、性別、力関係、親疎関係、上下関係による使用傾向をみた。

まず、不満を感じた頻度では、三者は不満を感じたのが初めてではない場合に、ストラテジー2-a【直接要求】、3 a【状況同定】、8【感情表出】の使用が増加している。

次に、性別によるストラテジー使用は、JNとKLは上下関係に関わらず女性に対して、ストラテジー1【前置き】を多く使用し、ストラテジー2-a【直接要求】の使用が少ないことから、男性より女性に対してより間接的なストラテジーを用いることがわかった。しかし、KNは年上の場合には男性に、年下の場合には女性に対して表現が間接的になる傾向がある。

力関係では、三者は同じ傾向を見せており、自分より力のない相手に対してストラテジー2-a【直接要求】を多用している。一方、力のある相手に対しては、要求の前にストラテジー1【前置き】の使用が増加していて、表現を和らげる努力をしている様子が見られた。

親疎関係については、三者とも親しい相手に対してストラテジー2-a【直接要求】を多用している。よって、親しい関係では表現が直接的になっていることが分かる。しかし、KNは親疎関係よりは上下関係によってストラテジーを使い分ける傾向が見られ、自分より年上の相手に対してストラテジー2-a【直接要求】の使用が減少していることから、年上の相手に対して表現が間接的になっていることが分かる。

さらに、上下関係によるストラテジー使用傾向は、JNとKLは性別と関係なく女性に対して、疎の関係の相手に対して表現が間接的になる。しかし、KNは疎の関係の相手により間接的になるという点ではJNとKLの傾向と同じであるが、性別の面では年上の場合には男性に、年下の場合には女性に対して表現が間接的になる傾向を見せた。

3.2.3. ストラテジー連鎖型とバリエーション度

不満表明行為は、単独のストラテジーまたはいくつかのストラテジー連鎖からなり、その結果として一つの不満表明として機能する。ここでは、JN、KL、KN各被験者グループがストラテジーをどのような順番（連鎖）で使用しているかを分析した。下の図2は場面5におけるストラテジー連鎖型の使用傾向である。グラフの中の「その他」は、一人の被験者によってしか使用されていない連鎖型を合わせたものである。

(表現例) 静かにしろ。 (2-a)

2-a

すみませんが、ちょっと静かにしてください。 (1/2-a)

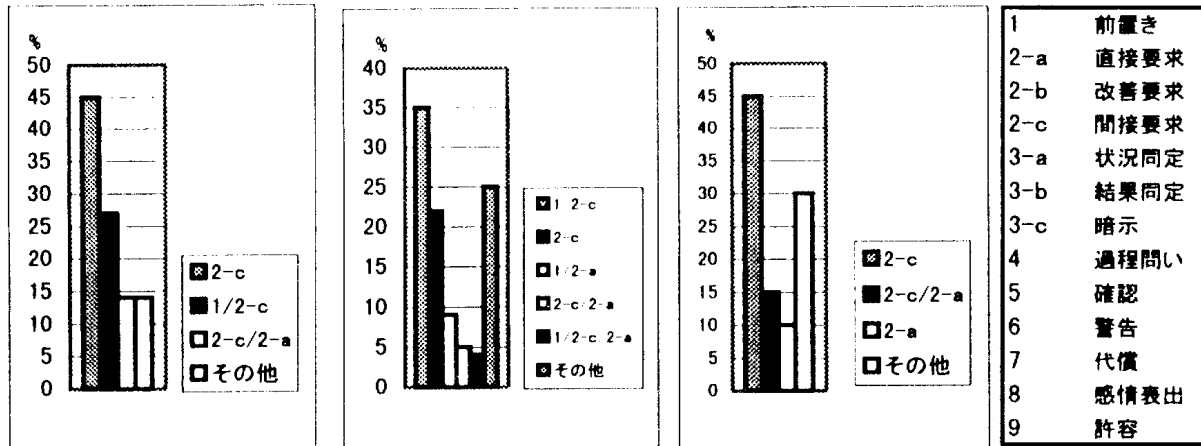
1

2 a

うるさいので、静かにしてください。 (3-a/2-a)

3-a

2-a



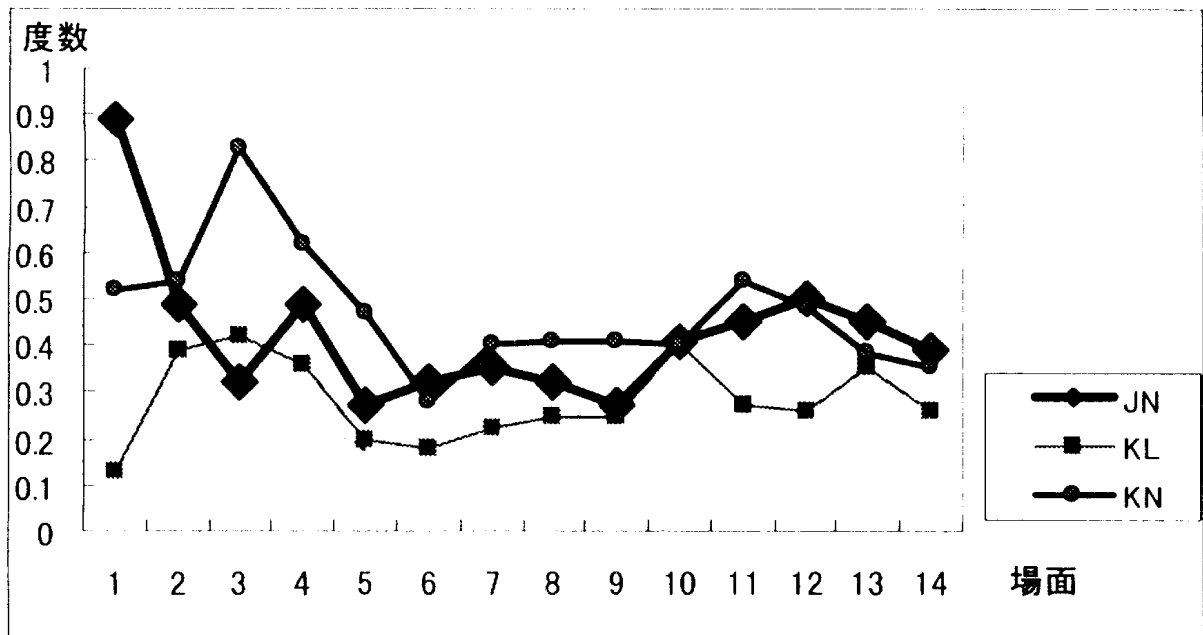
<図 2-1>JN の場合

<図 2-2>KL の場合

<図 2-3>KN の場合

<図 2>場面 5 における戦略連鎖型の使用傾向

集中している戦略は同じであっても、被験者グループによって、連鎖のパターンが微妙に異なっているため、場面別に連鎖型のバリエーション度を算出した。連鎖型のバリエーション度とは、使用された連鎖型の異なり数をデータ数(回答者数)で割ったもので、数値が大きいほど連鎖型のバリエーションが多いことを示す。



<図 3>JN、KL、KN の戦略連鎖のバリエーション度の比較

三者のうち、バリエーション度が高いのは JN と KN で、KL は比較的低いバリエーション度を見せていることから、目標言語で発話する際には、ストラテジー連鎖のパターンが限られる傾向があることがわかる。これは先行研究とは異なる結果となった。原因としては、パターン練習などの暗記学習からの影響が考えられる。

3.3. 間接的な不満表明—表現の中の間接的 Factor

ここでは、自由回答の中から間接的な不満表明に関わっている表現を取り上げて、慣用的前置き表現、Hedges 表現、文省略の観点から分析を行う。

3.3.1. 慣用的前置き表現

前置き表現は、「注釈」と呼ばれてきたもので、才田他 (1983) では、社会的ルールと伝達性の観点から注釈を付ける五つの理由を提示している。ここで取り扱っている「慣用的前置き表現」とは、伝達性より社会的ルールへの配慮として働く表現のことをいう。社会的ルールは、各言語使用共同体の中に存在するもので、このルールに違反した場合、または違反しそうになった場合、何もコメントしないでいるとルールをわきまえない人間であるとみなされ、コミュニケーションが円滑に運ばれなくなる恐れがある。それを避けるための一つの方法として用いられる。以下に表現例を示す。「慣用的前置き表現」の使用頻度を比較したのが表5である。

(例) すいませんが、夜中ですので……。

大変言いにくいのですが、夜中に音がかなり聞こえてくるのですが……。

<表6>各場面における「前置き表現」の使用頻度 (単位: %)

場面	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
JN	20	16	0	0	23	14	15	9	26	22	2	17	14	15
KL	30	24	0	0	31	28	18	17	18	21	2	12	9	8
KN	10	8	0	0	10	13	7	5	1	7	1	2	1	0

JN の場合、場面9・場面5・場面10・場面1の順で使用が多いことから、JN は前置き表現を伴う言語表現を好んで使い、特に親しくない相手に対して、また自分より社会的力のある相手に対して、より多く使用している。KL の前置き表現については、ほとんどの場面で JN より高い頻度をみせている。また、一つの文にいくつもの前置き表現を使用するなど、過剰修正の様子がみられた。これに対し、KN の前置き表現の使用は三者の中で非常に低いことから、KL の前置き表現の多用は母語の影響ではないことを示している。

3.3.2. Hedges 表現の使用頻度

Brown and Levinson(1987)では、「会話」とは、参加者が他の人とのコミュニケーションを通して人間関係を円滑にするために行われるものと主張している。「相手の face を脅かすか否か」ということを言語行動の理論的な枠組みとして設定するとともに、Politeness ストラテジーを抽出する際の出発点としている。Hedges 表現は、聞き手の Negative face (自分の行動を他人に邪魔されたくない欲求) に対する脅威を緩和する働きをされると言われている。以下に韓国語と日本語での Hedges 表現の例を示す。

(韓国語)

a. 조금 조용히 해주세요.

*a'. 조용 잖 해라.

(日本語)

b. もう少し静かにしていただけますか。

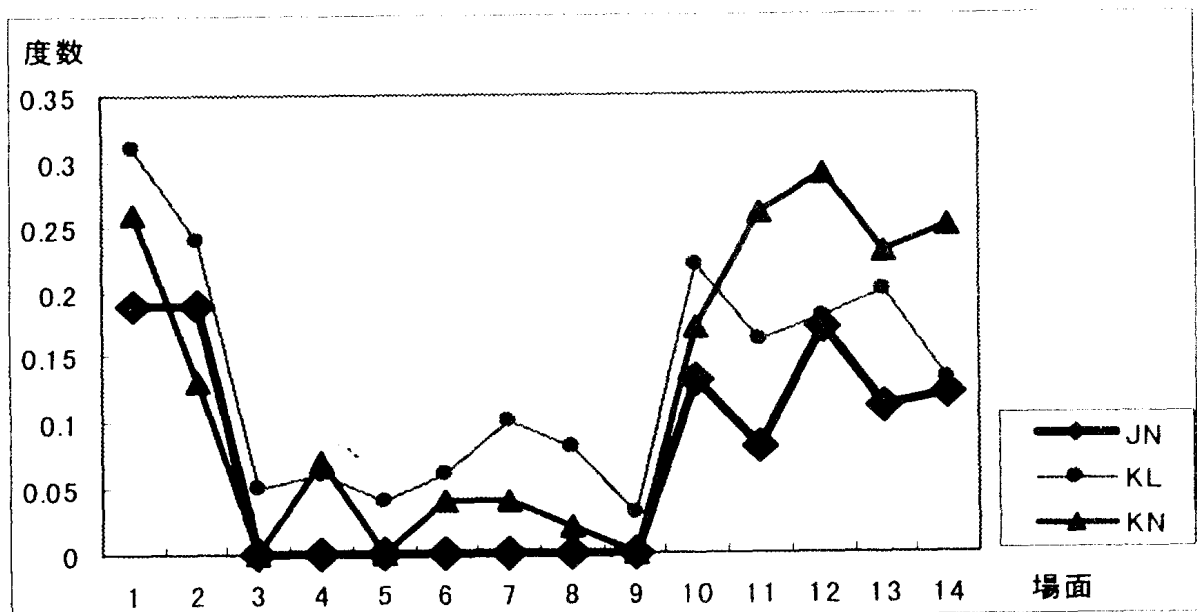
*b'. すみませんが、ちょっと……。

(日本語訳)

少し静かにしてください。

お願いだから、静かにしろよ。

上記の例文のうち、「*」の表現は陳述緩和機能としての Hedges 表現というより不満感情表出に近いことから、Hedges 表現として認めない。ここでの Hedges 表現は副詞的用法で使われ、陳述緩和の機能をしていると思われるものだけを取り上げた。



<図 4> 場面別 Hedges 表現の出現頻度

各場面における Hedges 表現の出現頻度を比較したのが図4である。KLはすべての場面で JN より圧倒的に使用頻度が高い。JN はあまり親しくない相手に対して Hedges 表現を用いている（場面1、2、12、13）。KLとKNは親しくない相手と社会的力に敏感に反応し（場面10）、使用が増加している。さらに、自分より目上の人に対しても使用が多い（場面6、12）。JNによる使用が全くない場面でもKLとKNによる使用があることから、KLの多用は母語に影響されていることが窺える。

3.3.3. 省略表現

省略表現とは、遂行動詞が省略されている場合である。直接表現である遂行動詞を省略することによって、聞き手に文字通りの意味では不十分な情報しか与えておらず、解釈を聞き手の想像に委ねることになる。どの言語にもこのような表現方法は存在しているが、水谷（1985）は、日本語の話し言葉では文末が「から」で終わることが非常に多いことを指摘している。「ので」「から」「て」などで止め、後半を省略するこのような表現は、文を完結させず断定を回避する一つの方法である。以下にDCTから得られた表現例を示す。

<表現例> ちょっとすみませんが、明日試験があるので……。

ちょっと寝れないんですけど……。

すみませんが、夜は試験勉強中だから……。

全場面に占める省略文の割合の平均値（JNが13.6%、KLが15.3%、KNが13.1%）を見ると、KLが一番出現頻度が高い。それに対しKNの出現頻度は三者で一番低く、省略表現の使用においてもKLには過剰修正が窺える。

4. まとめと今後の課題

以上、不満表明表現を中心に三者の表現の特徴について述べた。学習者は自分の母語で表現するときと違って、目標言語で表現するときには、より表現が間接的になっていると言われているが、今回の調査でそのことが裏付けられたといえる。

今後の課題としては、言語表現以外の心理的な面や非言語行動の分析まで至らなければならないだろう。また、言語行動における母語の影響などを捉えるには非言語行動を含む言語行動全体を対象とする必要がある。今後は観察法や面接調査を加えて研究を進めていきたい。

付録：調査表原本（日本語版）

＜場面 10＞あなたは最近引越しをしました。大家さんが1階に住んでいます。大家さんの家ではよくピアノを弾く人がいるようです。昼間はいいですが、よる遅くまで弾くので、ちょっとつらいです。しかも、あなたの家には受験生の息子がいます。

1. このような場合、あなたは大家さんに不満を感じますか？ ①はい ②いいえ

*1番で『①はい』と答えた方は次の質問に答えてください。

a) どのくらい不満を感じますか？

①————②————③————④————⑤

少し不満

非常に不満

b) その時、どのような態度をとりますか？

①何も言わない（理由：_____）

②言わないが、何らかのサインを出す
（具体的に：_____）

③言葉で言う

*上のb)で『③言葉で言う』と答えた方は、2番～4番の質問に答えてください。

2. 下の欄に何というか、実際に言う時の言葉（表現）で書き込んでください。

「_____」

3. 2番の表現はあなたにとって、心理的にどのくらい言いにくいものですか？

①————②————③————④————⑤

全然言いにくい

非常に言いにくい

4. 2番の表現で相手はどのくらい面子がつぶれると思いますか？

①————②————③————④————⑤

全然つぶれない

完全につぶれる

参考文献

- Brown, P. and Levinson, S. (1987) *Politeness: Some universality in language usage*. Cambridge University Press.
- 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 日本語教育学会
- Leech, G. (1983) *Principle of Pragmatics*. Longman. 『語用論』河上誓作訳 紀伊国屋書店
- 李殿娥 (1995) 「透明な言語・不透明な言語—韓日の婉曲表現と挨拶表現をめぐって—」第157号 朝鮮学会予稿集
- J. V. ネウストプニー (1987) 「日本人と外国人のコミュニケーション」文化庁『言語シリーズ 26 日本語と外国人』大蔵省印刷局
- 水谷信子 (1985) 『日英比較 話し言葉の文法』くろしお出版
- 朴承圓 (1999) 「「不満表明表現」使用に関する研究—日本語母語話者と韓国人日本語学習者の比較」平成11年度東北大学修士論文（未公開）
- 才田いずみ・小松紀子・小出慶一 (1984) 「表現としての注釈—その機能と位置づけ—」『日本語教育』52号 19-31

本研究は朴 (1999) をもとに改稿したものである。