

Title	対人コミュニケーションの社会言語学的研究
Author(s)	吉岡, 泰夫
Citation	
Issue Date	
Text Version	ETD
URL	<a href="http://hdl.handle.net/11094/477">http://hdl.handle.net/11094/477</a>
DOI	
rights	
Note	

*Osaka University Knowledge Archive : OUKA*

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

Osaka University

氏名	よし おか やす お 吉 岡 泰 夫
博士の専攻分野の名称	博 士 (文 学)
学位記番号	第 2 2 5 5 6 号
学位授与年月日	平成 20 年 11 月 25 日
学位授与の要件	学位規則第 4 条第 2 項該当
学位論文名	対人コミュニケーションの社会言語学的研究
論文審査委員	(主査) 教授 真田 信治 (副査) 教授 土岐 哲 准教授 石井 正彦

#### 論 文 内 容 の 要 旨

本論文で対象とする「対人コミュニケーション」とは、「即座にフィードバックが可能であるような、2人あるいは数人の間の対面的相互作用」のことである。現代日本での対人コミュニケーションをめぐるのは、社会環境・社会構造の変動、人々の意識の変革、価値観の多様化などによって生起している職業や世代などが異なる社会層の間での、あるいは専門や立場が異なる人々の間での、コミュニケーションが円滑に図れないといった問題がある。特に公共性の高い行政や医療の分野における専門家と非専門家間のコミュニケーションにかかわる言語問題は、情報の共有や合意の形成を困難にし、良好な信頼関係や協力関係の構築を阻害する重大な支障となっている。専門家と非専門家間のコミュニケーションを適切化するための具体的な問題解決策に対する社会的要請は強く、その点に関する社会言語学からの貢献が期待されているのである。

本論文は、5章で構成されている。第1章では「研究の目的と意義」が説かれる。

第2章では「敬語行動と規範意識に関する言語問題の研究」と題し、学校などでの社会言語学的調査に基づき、敬語行動と規範意識に関する対人コミュニケーションの言語問題を分析している。特に若者にとってフォーマル・コミュニケーションの壁となるのは実用的なコミュニケーション・スキルと敬語知識の欠如であることを明らかにした。さらに、日本人の国語力に関する調査の分析結果に基づき、互いに協力・協同して社会を運営するために必要なコミュニケーション能力を育てる敬語行動教育を提案した。

第3章では「ポライトネス理論を応用した対人コミュニケーション研究」と題し、首都圏と大阪のネイティブを対象とした調査に基づき、次のようなポライトネス志向の地域差・世代差を明らかにしている。(1)首都圏は、若い世代を除いて敬語形式の丁寧さ、礼儀正しさを重視したネガティブ・ポライトネスに比重をかける傾向がある。(2)大阪は、互いの心理的距離を縮めたいという欲求に働きかけるポジティブ・ポライトネスに比重をかける傾向がある。(3)若い世代は首都圏・大阪共通して、互いの心理的距離を縮めたいという欲求に働きかけるポジティブ・ポライトネス重視の傾向がある。

第4章では「行政コミュニケーション適切化のための社会言語学的研究」と題し、全国の自治体の首長・職員など、行政情報の発信者と受信者双方を対象とする調査に基づき、行政分野における対人コミュニケーションの言語問題の実態を把握した上で、行政コミュニケーション適切化という問題解決策を提案した。住民に行政情報を伝えるとき、分かりやすく言い換えたり説明を加えたりする必要のある行政用語を抽出し、それを住民に分かりやすく伝える工夫について、広報紙の責任者や一般職員の意識を明らかにしつつ、効果的な処方箋を提案している。さらに、生活に必要な不可欠な、外来語、アルファベット略語などの専門用語については、絶えず住民の理解の実態を把握し、必要に応じて理解を助ける方策を講じていくことが重要な言語政策課題であると提言している。

第5章では「医療コミュニケーション適切化のための社会言語学的研究」と題し、医療の分野における専門家と非専門家の対人コミュニケーションの言語問題を、患者と医師の双方を対象とする社会言語学的調査に基づき、医学・医療用語の運用上の工夫について、次の点を明らかにしている。(1)分かりやすい言葉による医師の説明を期待する患者は多く、特に漢語、外来語、アルファベット略語による専門用語に言い換えや説明を求めている。医師側も、患者や家族の理解と納得が得られるよう、説明の仕方に工夫が必要だと意識している。患者や家族が理解する必要性の高い専門用語から優先的に、分かりやすく誤解を招かない言い換えや説明を検討する必要がある。(2)癌末期の対処など、よくない知らせを伝えられるとき、新しい概念を表す外来語や露骨さを和らげた表現を使ってほしい、それによって不安や心配を解消し、医師を信頼したいと望む患者は多い。医師側も患者と医療情報を共有し、ラポールに基づく信頼関係を築いて協力・協調した対処行動をとるべきだと意識している。したがって、今後は医師と言語研究者が協力して、具体的なコミュニケーション方略を検討し、その成果を医療現場に提供していくことが必要である。

#### 論文審査の結果の要旨

本論文は、対人コミュニケーションの言語問題を社会言語学的調査研究によって考察し、科学的データに基づいた問題解決策を提案することを目的とするものである。対象としたのは、ポライトネス（調和のとれた人間関係を築き、維持するための相手に対する配慮、および、その配慮に基づく言語行動）がかかわるコミュニケーション上の言語問題、なかでも行政コミュニケーションと医療コミュニケーションにおける言語問題が中核である。

本論文において特に評価すべきは医療の分野にかかわる対人コミュニケーションの適切化に関する提言である。近年、医療現場では、患者中心の医療の実践が求められ、患者・家族と医療従事者の情報共有や、患者参加型意思決定が重視されるようになってきた。医療従事者が医療面接やインフォームドコンセントを適切に実施して、患者・家族とラポール（共感を伴う精神的交流）に基づく信頼関係、闘病の同志とも言える協力関係を築くためにはコミュニケーションの工夫、特に「ポライトネスの工夫」をする必要があることを、本論文では、現場での調査から具体的に明らかにした。さらに、医療の高度化・専門化に伴って、医学・医療用語には難解な専門用語が次々と登場しているなかで、必要な医療情報が患者・家族に適切に伝わるよう、受け手に配慮して、「医学・医療用語の運用上の工夫」をする必要があることを述べ、その対処法を具体的に提示した。

ただし、申請者は、現場で収集した多くの貴重な生々しいデータを持っているにもかかわらず、本論文ではそのデータのミクロで詳細な分析がなされていない。また、提言にも啓蒙的な言辞が多い。今後その点の改善が望まれよう。このように、まだマクロな考察に留まっているとはいえ、本論文は、各分野の対人コミュニケーションにかかわる問題点に関し、その解決のための具体的な案をそれぞれに提示している。まさに応用社会言語学のモデルともなる研究であり、その点で高く評価される。よって、本論文を博士（文学）の学位にふさわしいものと認定する。