OUKA
The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	日本語とベトナム語の依頼場面における配慮 : 待遇コミュニケーションの観点から
Author(s)	Nguyen, Thi Nhu Y
Citation	大阪大学, 2017, 博士論文
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/67093
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

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

The University of Osaka

様式３

論　文　内　容　の　要　旨

氏　　名 NGUYEN THI NHU Y（グエン　ティ　ニューイー）	
論文題名	日本語とベトナム語の依頼場面における配慮 －待遇コミュニケーションの観点から－

論文内容の要旨

本稿では、ベトナム語母語話者への日本語教育に応用するための基礎研究として、日本語・ベトナム語の依頼会話における待遇ストラテジーの特徴を分析し、両言語の共通点・相違点を考察した。特に、会話を調整するための待遇ストラテジーの使用を明らかにするため、待遇ストラテジーを依頼内容の負担度別に対照した。

本稿で扱う分析データは、ロールプレイの手法を用いて収集した。調査協力者は、日本語母語話者とベトナム語母語話者の大学院生および社会人、各10名である。各言語の母語話者5ペアに、依頼内容の負担度が軽（場面1：小説の貸し借り）、中（場面2：ビデオカメラの貸し借り）、重（場面3：お金の貸し借り）の3つの場面における「依頼」のロールプレイをしてもらい、録音した会話を文字化し分析した。分析にあたっては、文字化したデータの各発話に発話機能をつけ、日本語とベトナム語における待遇ストラテジーの使用及びその特徴を考察した上で、両言語を対照した。分析の結果として、日本語とベトナム語ともに、依頼を達成し、かつ人間関係を保つための待遇を待遇調整１（会話開始）→待遇調整２（説得）→待遇調整３（働きかけ）→待遇調整４（相談）→待遇調整５（会話終了）の5段階で行っていたが、日本語の依頼会話では、【依頼】を承諾するかどうかが決定した時点以降の談話のほうに待遇の重点が置かれる一方、ベトナム語の依頼会話では、【承諾】または【拒否】を受ける直前までの談話のほうに待遇の重点が置かれているという相違が見られた。ただし、依頼の負担度が重い場面3については、日本語であっても【依頼】を明示するに至るまでの談話の展開に重点が置かれ、ベトナム語の待遇調整構造に近いと言える。待遇調整の各段階における待遇ストラテジーの使用に関しては、両言語で以下の相違が見られた。

（1）待遇調整１における《場の安定》に関わる待遇ストラテジーの使用

両言語では、被依頼者とお互いに雑談のような会話を交わしながら被依頼者を目的へと自然な流れで引き込み、人間関係を良好に保とうしており、その過程の中で依頼を行動に移せる場を段階的に作ろうとしている。

日本語では、依頼者が被依頼者に唐突さを感じさせずかつ会話が依頼目的から離れていかないよう、【依頼対象の情報要求－提供】（場面1）、【関連情報要求－提供】（場面2・場面3）の《場の安定》に関わる待遇ストラテジーを使用することで雑談と依頼目的とのバランスを調整しようとしている。

また、ベトナム語の会話データでは、負担度を問わず、依頼者が被依頼者に依頼対象となる物に興味を持たせるような話題を提示することで、被依頼者から【状況説明要求】や【依頼申し出】などが得られ、自らが【依頼】を行わなくても依頼目的を遂行できるような会話の展開の方が好まれていた。

（2）待遇調整２における《行動前提》に関わる待遇ストラテジーの使用

日本語の場合は、負担度が軽い場面1では、依頼者は、①被依頼者が置かれている状況を確認する【状況確認要求】と同時に、②依頼を生じさせたいという願望・意思と③依頼を行う必要性、といった依頼行動の前提を提示する【状況説明】で被依頼者を説得しようとしている。負担度が中である場面2では、①②③のほか、④被依頼者を頼らざるを得ない状況にあるという前提も見られ、行動前提のバリエーションが場面1より多いことが明らかとなった。場面3では、依頼対象がお金であるため、①は提示されず、また②③より、④と⑤緊急性表明の方が多く使用されていた。さらに、場面2と場面3では、待遇調整２を適切に展開させた後依頼行動をとる待遇調整３を行っても、依頼の妥当性が満たされず、被依頼者を説得できないこともある。このような場合には、被依頼者が納得するまで待遇調整２を工夫して行う必要があることが見られた。

一方ベトナム語では、依頼者が被依頼者の【承諾】を得るためのストラテジーとして、三場面とも①②③④⑤のほかに⑥依頼者遂行後の責任を示す【約束】、⑦依頼内容を軽くする【条件緩和】などが用いられ、特に依頼が断られた場合、依頼の条件を緩和し、交渉することが一般的で、【条件緩和】が使用されている。さらに、場面2や場面3では依頼が承諾されなかった場合、④被依頼者を頼らざるを得ない状況にあることも駆使し、被依頼者を説得する。

（3）待遇調整３における《働きかけ》に関わる待遇ストラテジーの使用

日本語では依頼を明示的に行う前に、依頼者が「ちょっとお願いがあるんですけど」などの【前置き】を用いて被依頼者に心理的な準備をさせようとしている。その後、依頼者は依頼内容を明示的に伝えるが、【依頼】を受けた被依頼者が明示的に【承諾】あるいは【拒否】を行うことで、お互いに次の行動を促そうとする。

一方、ベトナム語では、依頼者の【依頼】を明示的に行うパターンのほかに、被依頼者による【依頼申し出】が多く見られた。【依頼】と【依頼申し出】のどちらが選択されるかにより、その後の展開に影響を与えることが分かった。【依頼申し出】を受けた依頼者は、自ら【依頼】で被依頼者の善意を確認したり、被依頼者への感謝の意を込めた【負担軽減】を行ったりして依頼遂行へと話を進めようとする。一方、【依頼申し出】が引き出されなかった場合は、依頼者自らが【依頼】を明示的に行っている。依頼者の明示的な【依頼】に対して、その依頼の前提理由を十分に理解できた場合は、【承諾】で引き受けるが、その場合は、場面1では、【承諾理由説明】【解決案提示】または【問題提起】によって、依頼者に【承諾】を間接的に理解させることが可能である。しかし、負担が重くなると、必ず【承諾】が明示的になされていることが観察された。また、【保留】の場合、依頼条件を緩和したり、自分の状況を詳しく説明したりした後に【再依頼】を明示していた。

（4）待遇調整３における《人間関係》に関わる待遇ストラテジーの使用

日本語では、依頼が承諾された後も、人間関係を良好に保つストラテジーとして、【承諾理由説明】【負担軽減】【約束】【再依頼】が会話参加者によって行われている。【承諾理由説明】は、負担度が重い依頼であってもその依頼によって迷惑をそれほどかけられていないということを依頼者に伝えようとするものである。一方、依頼者は、相手の【承諾】を受けた後、「あ、ほんと」「いいの」のように被依頼者からの恩恵を強調して被依頼者の心理的な負担を軽くしようとしている。その後、改めて【再依頼】を行い、【再承諾】に対する【感謝】によって待遇調整３を終えている。さらに、【拒否】の際、被依頼者は「無理です」のような明示的な【拒否】を行わずに、【拒否理由説明】【負担軽減】によって丁寧な断り方を取り、人間関係を保とうとしていた。

一方、ベトナム語では、待遇調整３における《人間関係》に関わる待遇ストラテジーは、【承諾理由説明】と【拒否理由説明】以外、ほとんど見られなかった。

（5）待遇調整４における《行動遂行条件》に関わる待遇ストラテジーの使用

日本語の待遇調整４では、承諾を受けた依頼者は、被依頼者にその依頼遂行における負担をかけてしまうことになるため、依頼者がその依頼の遂行を促す【問題提起】の使用を避ける傾向にあると思われる。一方、被依頼者は、依頼者に配慮し、「いつ」「どこで」などの行動条件を提示する【問題提示】や【解決案申し出】を行っている。このような展開によって、依頼者の心理的な負担を取り消す待遇効果が見られる。しかし、場面3では待遇調整４（交渉）は欠落しており、依頼遂行に必要な事柄に関するやりとりではなく、相手への配慮を示しながら会話参加者の関係を継続させることを中心に展開している。

ベトナム語の場合は、場面1、場面2と同様場面3のお金も問題なく貸し借りができるため、【承諾】を受けたのち、【問題提起】【解決案申し出】などで、依頼遂行に必要な事柄を決めるという展開が一般的だと考えられる。さらに、ベトナム語では、被依頼者による【解決案申し出】の展開の方が待遇上適切であるが、依頼者からの【問題提起】によって会話を進めようとしても待遇上の問題は生じない。また、場面を問わず待遇調整４が終わった時点でそのまま会話を終了させていた例が観察された。

（6）待遇調整５における《人間関係》に関わる待遇ストラテジーの使用

日本語の待遇調整５では、依頼に承諾がなされたかどうかを問わずいずれの場面においても人間関係を修復する待遇ストラテジーが使用されている。被依頼者が承諾した場合に使用されている待遇ストラテジーは、①【感謝】②【謝罪】③【関係修復】である。それに対して、ベトナム語の依頼会話は、場面を問わずこの《人間関係》が関わる待遇ストラテジーが欠落しており、被依頼者は両者にとって都合の良い条件がそろった時点で会話を終了させることが観察された。【感謝】は、日本語の場合は、いったん【依頼】を行えば【承諾】はもとより【拒否】の際にも必ず行う必要があるのに対して、ベトナム語母語話者は、親しい間柄で感謝の気持ちを表したいとき、「ありがとう」などの言葉を多用してしまうと、かえってよそよそしく感じられる。それゆえ、ベトナム語の依頼会話では、【感謝】は、負担度が重いビデオカメラの貸し借りにおいては、「Cảm ơn ông trước nhé!（予め感謝いたします）」のように使用され、それに対して、被依頼者が「Khách sáo mày.（そんなに遠慮するなよ）」のように会話参加者間の関係を修復する発話を行って、良好な関係を保とうとしていた。

様式7

論文審査の結果の要旨及び担当者

氏　名　（　NGUYEN THI NHU Y　）		
	（職）	氏　名
論文審査担当者	主 査　教授	筒井　佐代
	副 査　教授	今井　忍
	副 査　教授	清水　政明
	副 査　教授	真嶋　潤子
	副 査　教授	三原　育子

論文審査の結果の要旨

本博士論文は、ベトナム語母語話者への日本語教育に応用するための基礎研究として、日本語とベトナム語の依頼会話における待遇ストラテジーの特徴を分析し、両言語の共通点と相違点を考察した研究である。近年、日本語と他の言語の会話の対照研究は盛んに行われているが、日本語とベトナム語の対照研究は未だ少なく、一方でベトナム語を母語とする日本語学習者が急増しているため、日本語教育現場では日本語とベトナム語の対照研究が必要とされている。また、本論文で扱っている依頼会話は、依頼者が被依頼者に対して負担をかける性格のものであるため、依頼相手との関係や依頼内容に適した方法で依頼を行わなければ、人間関係に支障を来す恐れがある。そのため、両言語における依頼会話を分析し、特に相手に対してどのような配慮をしながら依頼を行っているか、その異同を明らかにし、言語教育に活かしていく必要がある。本論文は、このような日本語教育の現状において必要とされる研究テーマを扱っており、今後の日本語教育に大いに貢献する研究であると言える。

本論文では、ロールプレイの手法を用いて、依頼の負担度の軽（小説の貸し借り）・中（ビデオカメラの貸し借り）・重（お金の貸し借り）の三つの場面において、日本語・ベトナム語母語話者各5ペアによる会話を録音、文字化したものを分析データとしている。依頼の内容には様々なものが考えられるが、本論文はものの貸し借りに限定しているため、分析結果が他の種類の依頼会話にも共通するのかどうかについては、今後の研究課題である。分析方法は、待遇ストラテジーの枠組みを用いて、依頼会話を待遇調整の種類による5つの段階（会話開始、説得、働きかけ、相談、会話終了）に分け、各段階でどのような発話による待遇ストラテジーを用いて依頼を快く達成しようとしているか、それと同時にいかに相手との関係に配慮して良好な関係を保とうとしているかについて分析している。両言語の大きな相違点として、日本語では依頼を承諾するかどうかが決定した時点以降の談話の方に待遇の重点が置かれ、【感謝】【謝罪】【関係修復】の待遇ストラテジーによってお互いの人間関係を修復しようとしている一方、ベトナム語では依頼の承諾あるいは拒否を受ける直前までの談話の方に待遇の重点が置かれ、依頼者が依頼対象に興味を持たせるような話題提示を行って被依頼者から【状況説明要求】【依頼申し出】等を得て、自ら【依頼】を行わなくても依頼目的を遂行できるようにする展開が好まれるということである。このような結果から、日本語とベトナム語では、依頼会話における待遇ストラテジーの使用の仕方が大きく異なり、ベトナム語を母語とする日本語学習者がベトナム語の会話の仕方を日本語で使用すると、コミュニケーション上の摩擦を引き起こす可能性が示唆される。したがって、本論文では、このような分析結果を日本語教育においてどのように応用すればよいかについての有効な提案がなされている。

待遇コミュニケーションという枠組みが本研究に最適であったかどうかという点に若干疑問の余地があるものの、データの綿密な分析により両言語の異同を明らかにした力作であり、複雑な内容を図を用いながらわかりやすい文章で解き明かしている点も高く評価される。両言語の対照研究、および日本語教育にとって大変意義のある優れた研究であることは明らかであり、審査委員は全員一致で、本論文が博士の学位を授与するのにふさわしいものであると判断した。