

ビジネス・コミュニケーションにおける「断り」のストラテジー：日英語比較研究

四谷, 晴子

(出版者 / Publisher)

法政大学大学院

(雑誌名 / Journal or Publication Title)

大学院紀要 = Bulletin of graduate studies

(巻 / Volume)

83

(開始ページ / Start Page)

51

(終了ページ / End Page)

74

(発行年 / Year)

2019-10-31

(URL)

<https://doi.org/10.15002/00022425>

ビジネス・コミュニケーションにおける「断り」のストラテジー

—日英語比較研究—

人文科学研究科 英文学専攻

国際日本学インスティテュート

博士後期課程3年 四谷 晴子

論文要旨

本研究の目的は、日本人会社員 (JS) と欧米人会社員 (ES) がどのような「断り」のストラテジーを使用するかを、Brown & Levinson のポライトネス理論 (1987) に基づいて分析し、類似点と相違点を明らかにすることである。まず、ビジネス・コミュニケーションに必要な意味公式 (SF) を再検討し、発話内の SF 出現頻度を中心に量的分析を行った。使用された SF から「断り」の構成要素を探り、それらに社内の人間関係がどのような影響を与えているかの検証をした。その結果、「断り」のスピーチ・アクトには一定のシーケンスがあること、発話の構成要素とシーケンスには JS・ES の間に相違点と類似点があることが明らかになった。相違点は、ビジネス・コミュニケーションにおける摩擦や誤解の原因であると同時に、問題解決のヒントとも考えることができる。

Abstract

Friction and communication gaps often arise at multinational work places. The aim of my research is comparison and analysis of the speech acts of Japanese speakers (JS) and English speakers (ES) that occur at multinational companies in Japan. To clarify how they avoid friction in establishing favorable relations and how communication gaps arise is a key to solving these issues. I set up a new Semantic Formula focused on business communication referring to Beebe et al. (1990) and Meng (2010). Data of speech acts are quantitatively analyzed based on frequency of SF used, clarifying the fact that there is a certain sequence in refusal discourse. There are, however, differences of elements and sequence between JS and ES. These differences may be thought to be causes of friction and communication gaps. They also provide us with hints for reducing problems in business communication.

キーワード：ビジネス・コミュニケーション、「断り」、意味公式、対人配慮、
意味公式のシーケンス

1. 研究の背景と目的

グローバル化が進む現代社会において、異文化間コミュニケーションは必須の環境となっている。そのような環境において、摩擦やコミュニケーション・ギャップが起きるケースは希ではない。それらを避けるためには、良好な人間関係を維持しながら、いかにコミュニケーションするかを探り、対策を考えて実行することが必要だと思われる。本研究では、日本の多国籍企業における日本語母語話者である日本人会社員 (JS) と英語話者である欧米人会社員 (ES) の社内のビジネス・コミュニケーションを取り上げ、日英語比較研究を行う。コミュニケーションのなかでも、人間関係を損なう危険性が高いと思われる「断り」に焦点を当て、両者による言語行動の共通点と相違点を明らかにすることで、摩擦やコミュニケーション・ギャップなどの原因を究明することを目的としている。JS と ES の「断り」の言語行動におけるストラテジーの類似点・相違点をブラウン&レビンソン (Brown & Levinson : 以下 B&L) のポライトネス理論 (Politeness Theory 1987 : 以下 P 理論) にしたがって探ることにより、ビジネス・コミュニケーションの摩擦などを軽減する上でのヒントが見つかるのでは

ないかと期待される。

2. 先行研究

2.1 日英語比較対照研究

生駒・志村 (1993) は、日本語母語話者とアメリカ人日本語学習者を対象にした談話完成テスト (以下 DCT) により、「断り」談話を採取し Beebe et al. (1990) の意味公式から分析を行った。その結果、発話順序にプラグマティック・トランスファーは見られなかったが、アメリカ人日本語学習者は、「直接断り」と「結構です」を多用するため、相手に失礼だと誤解される可能性があるとして述べている。また、荻野 (2006) は「日本人は間接的、アメリカ人は直接的」というステレオタイプを検討し、調査・比較を行ったその結果、日本人は相手との心的距離が近いほど直接的になり、アメリカ人は、心的距離が近いほどは間接的になるという結果を報告している。両研究は、「断り」談話の採取方法と「意味公式」をツールとした分析であるが、B&L の P 理論の視点から分類・分析したものではないという点で共通している。本稿においては、対人配慮に注目して、P 理論を使って語用論的な観点から日英語比較対照を行っていく。

2.2 日中比較対照研究

藤森 (1996) は日本語母語話者と中国人日本語学習者間における「弁明」の意味内容を比較し、関係修復の観点から「断り」の意味内容を分類した。結果として、弁明には「率直型」「曖昧型」「嘘型」「延期型」「回避型」の 5 種類があるとした。また、中国人は「率直型」「嘘型」を多用し、日本人は「曖昧型」の使用率が最も高いことを指摘している。周 (2012) は表現形式を分析した。その結果、日本人の断り表現の中に「命題型」は使われていなかったが、中国人は「命題型」を多用、接続助詞の「ノデ」「カラ」の運用に違いがあると述べている。また、李 (2013) は、勧誘と依頼に対する断り方を、人間関係を様々に変えながら日本語母語話者と中国人母語者を対象に調査した。断り発話の冒頭に注目し、その表現を比較した結果、日本語母語話者は人間関係に関わりなく「詫び」表現が使用される一方、中国語母語話者は人間関係に応じて「詫び」が用いられると述べている。これらの先行研究も、日本語教育の視点から「断り」の言語行動を分析し、第二言語習得の語用論的転移やコミュニケーション・ギャップの原因を明らかにしたものとして意義深い。

2.3 日韓対照比較研究

任 (2004) は韓国人日本語学習者と日本語母語話者が 3 つの勧誘場面で、人間関係を様々に設定した「断り」の談話データを収集した。この任 (2004) の研究では、B&L のポライトネス・ストラテジーに従って分類を行っている。日韓母語話者双方の「断り」の返答量が同じであるにも関わらず、ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー¹ (以下 PPS) の使用総数は日本人が 53 例、韓国人は 194 例で日本人の約 4 倍近い頻度で出現した。韓国人は共同性に訴えるストラテジーを使用し、日本人はネガティブ・ポライトネス・ストラテジー² (以下 NPS) を多用した。その典型が「詫び」であった、と述べている。

¹ ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー (Positive Politeness Strategy) とは、「他者に受け入れられたい」という他者評価を顧慮するストラテジーであり、直接的表現と近接化表現によって相手との距離を縮め、相手とともに事柄に直接触れようとする表現の共感性という特徴がある。(滝浦 2008)

² ネガティブ・ポライトネス・ストラテジー (Negative Politeness Strategy) とは、ネガティブ・フェイス、すなわち自己決定の欲求を顧慮するストラテジーである。相手の領域に踏み込むことを避け、遠隔化表現と敬避性が特徴である。(滝浦 2008)

上で取り上げた先行研究は、日本語学習者の学生を調査参加者としたものであった。先行研究を見ると、ビジネス・パーソンを対象者としたオフィス内の言語行動に関する調査・研究は非常に少ない。したがって、まだ多くの研究が行われていないという意味で、本研究はビジネス現場の異文化摩擦やミス・コミュニケーションの原因を探ろうとする本研究は、解決のヒントを得るために意義があるものと考えられる。

2.4 ビジネス・コミュニケーションにおける日中比較対照研究

蒙 (2010) は日本人会社員 (以下 JJ) と中国人会社員 (以下 CC) が使用した「断り」のストラテジーを、蒙自身が分類した意味公式 (Semantic Formula : 以下 SF) に基づいて、相違点を導き出した。その結果、JJ は力関係によって「詫び」表現を使い分けるのに対して、CC は社会的距離によって「詫び」の表現を使い分けることがわかった。また、JJ は力関係・社会的距離に関わらず、「呼称」を使用せず、敬語などの使用で距離を表現するが、CC は役職名などの「呼称」によって社会的距離を表す傾向があると述べている。

本研究は、上下、親疎・文化差等が複雑に絡み合う多国籍企業において、JS と ES がどのようなストラテジー (PPS と NPS) を「断り」において使用するのか、それらの差異を、蒙 (2010) の SF を参考にしながら、量的分析を行うものである。職場内の異文化摩擦や誤解を避けるための改善策へのヒントが見いだせるのではないだろうか。

3. 理論的枠組みと本稿の位置づけ

B&L の P 理論は「円滑な人間関係を確立・維持するための言語行動」と定義される社会言語学的・語用論的概念である。P 理論ではフェイスが (社会的自己像) が基本概念となっており、コミュニケーションの場において、相互に協力して維持するものと想定している。フェイスには 2 種類ある。1 つは共感的に触れ合おうとする approach-based のポジティブ・フェイス (PF)、もう 1 つは敬避的であろうとする avoidance-based のネガティブ・フェイス (NF) である。B&L はそれぞれに対応する配慮をポジティブ・ポライトネス (PP)、ネガティブ・ポライトネス (NP) と呼び、それらを中心に対人調整の全体像を B&L はとらえようとしている。B&L はフェイス侵害したり、危険にさらしたりする行為を「フェイス侵害行為 (Face Threatening Act : 以下 FTA) と呼んでいる。フェイス侵害度は以下の公式により表されており、フェイス侵害度は社会的距離・相対的権力・分化差の総和であると説明している。

$$\text{フェイス侵害度の見積もり公式 : } W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x$$

S : 話し手 H : 聞き手

W_x : Weight フェイスを脅かす度合

D (S,H) : S と H の社会的距離・親疎 : ヨコの関係 (Distance)

P (S,H) : H と S の相対的権力・上下・タテの関係 (Power)

R_x : 特定の分化内での行為 x の負荷度 (Rating of Imposition)

以上の説明から、多国籍企業内でのビジネス・コミュニケーションは対人調整を司る D・P・R 全ての要素を含んでいることになる。すなわち、D は同僚や同じプロジェクト内での親疎関係とし、P は上司一部下などの上下関係、R は JS・ES の文化的な相違や負わされた任務の重さなどを想定することができるので、本研究のサンプルとして最適であると判断した。

4. 研究課題

上下・親疎・文化差といった要因を含む多国籍企業において、JS・ESがどのような「断り」のストラテジーを使用するのかを解明するのが、本研究の目的である。まず、ビジネス・コミュニケーションに必要な意味公式を再検討し、発話データの量的分析を行う。研究課題としては、以下の3点を設定した。

- (1) JS・ESの「断り」のスピーチ・アクトになんらかの法則があるのか。
- (2) 「断り」のスピーチ・アクトの構成要素は何か。
- (3) 人間関係はストラテジーにどのような影響を与えるか。

5. 研究の方法

5.1 「断り」談話の採集方法

日・英語双方の談話採取方法は、談話完成テスト (Discourse Completion Test : 以下 DCT) を採用し、調査用紙を作成した。

- 設定場面：
- a. 職場にて、就業時間外に仕事の相談があると持ちかけられる
 - b. 依頼者からの相談は、社外で会食しながら行われることを提案される
 - c. 聞き手にはプライベートで先約がある
 - d. その場合、断るのか、もしくは断らないのか
 - e. 断る場合は、どの様に断るのか

DCT は、以上のシナリオを完成させるもので、対象の日本人会社員と欧米人会社員へ調査用紙の配布を行った。以上の場面において、被験者には3通り(上司・同僚・部下)の人間関係における「断り」発話を記述して完成させることを依頼した。

- 調査対象者：① 日本の多国籍企業で働く欧米人会社員 55 人
② 日本の多国籍企業で働く日本人会社員 55 人

5.2 意味公式 (SF) の再構築

現在までに、多くの研究者が談話分析に SF を使用してきたが、代表的なものとしては Beebe et al. (1990) が挙げられる。また、蒙 (2010) が日本人会社員と中国人会社員の談話分析を行った際に使用した SF は、藤森 (1994) や伊藤 (2003) などの研究者が作成したものに蒙が加筆修正し、改めて作成したものである。筆者はビジネス・コミュニケーションの談話分析にふさわしい意味公式を検討するため、Beebe と蒙の意味公式を比較対照し、それぞれの相違点を割り出した。その結果、Beebe(1990)と蒙(2010)の SF を参考に、ビジネス・コミュニケーションに必要な SF を再構築した。また、新 SF では、「理由」と「代案提示」に「A:曖昧」「B:詳細」の下位分類を設定し、さらに「交渉」を新設した。B&L のポライトネス・ストラテジー (Politeness Strategy) にはポジティブ・ポライトネス・ストラテジー (Positive Politeness Strategy : 以下 PPS) とネガティブ・ポライトネス・ストラテジー (Negative Politeness Strategy : 以下 NPS) の2種類がある。本研究における SF は以下の表 1. にそって PPS・NPS に分類し、これに基づいて回収したデータの分析を行った。

表1. SFのPPS・NPS分類

PPS	理由・代案提示・共感・感謝・交渉・承諾・呼称
NPS	言いさし・詫び・関係維持・確認・間投詞的表出 相手を思い止まらせる試み
配慮無し	結論・非難・断りの正当性を主張

新意味公式のそれぞれの意味機能の定義と例文は、以下の表2. のとおりである。

表2 Beebe et al. (1990)・蒙 (2010) に基づいた新意味公式

網掛け部分は筆者による新設箇所

PS	意味公式	意味機能	例 (日本語)	例 (英語)	
	① 結論	相手の意向に添えない旨の意向	できません	No, I can't ~, I won't~	
NPS	② いいさし	相手の意向に添えない旨を途中でやめ、自分の心情を察してもらう。	明日は少し・・・ それはちょっと・・・ どうしても・・・	I think it is・・・	
PPS	③ 理由	A	相手の意向に添えない事情の表明 (曖昧な理由)	今日は、外せない用事があるので、 今日は、先約があつて・・・	I have an important appointment tonight. I'm booked up tonight.
		B	相手の意向に添えない事情の詳細説明 (詳細な理由)	今日 7 時から、学生時代の同窓会がありまして・・・ 今日は子供の誕生日ですので・・・	I am meeting with old friends from university at 7:00 pm. Today is my son's birthday.
NPS	④ 詫び	相手の意向に添えない事を負担に感じている旨の表明	申し訳ありません すみません ごめんなさい	I'm sorry. I feel sorry.	
PPS	⑤ 代案提示	A	実際的な問題解決を指向するための漠然とした代案提示 (曖昧な代案提示)	別の日でも大丈夫でしょうか 今度、余裕をみて相談に乗ります	Is it possible that we can talk about it some other day? I will consult you at your next convenience.
		B	実際的な問題解決を指向する (詳細な代案提示)	明日の朝一番なら話ができますが 明日なら、何時でも大丈夫ですが・・・	We can talk about it first thing tomorrow. Let's discuss it anytime tomorrow.
NPS	⑥ 関係維持	相手の意に沿えないが、関係維持のための婉曲・前置表現を使用	あいにくですが・・・ 残念ながら	I'm afraid ~ Unfortunately, ~ I actually ~	

PPS	⑦ 共感	相手の意向に添いたい心情の表明	一緒にやりたいのですが・・・ せっかく言ってくれたのですが・・・ 大変ですね。	I'm happy to do~, but~ I'd love to~ I realize you are in difficult situation.
PPS	⑧ 感謝	相手の行為により恩恵を受けた事の表明	ありがとうございます ありがたいんですが・・・	Thank you very much, but~ I really appreciate it, but~
NPS	⑨ 確認	相手の発話内容を確認	これからですか？ いますぐですか？	From now? Right now?
PPS	⑩ 交渉	その場で「断り」の意思を表明するが、条件（代案）を提示した上で、交渉する構えを表現（主に疑問文の形をとる）	お時間のある時に、改めて伺いますが <u>如何でしょうか</u> 今晚、Eメールでの対応では <u>間に合いませんか</u>	<u>Can we discuss it briefly here or talk about it as first thing tomorrow morning?</u> We could speak on the phone after that <u>if you would like.</u>
PPS	⑪ 承諾	明確な承諾（まず承諾してから、断るというストラテジー）	やります。 分かりました	OK, I'll do it, but~ That's OK.
NPS	⑫ 間投詞的感情表出	相手に驚きや悩み等の表出	え！うそ！ 困ったな	Oh! Really? Uhh... Well...
NPS	⑬ ためらい	相手にためらいのポーズを表し、断りの発言を予測させる旨の表出	あのう、いや、ああそう、ええ、 そうですねえ	
PPS	⑭ 呼称	相手に対する呼びかけ	課長、Aさん、Bちゃん	Mr.~, Mrs.~
	⑮ 非難	相手に対する不満な心情の表明	早目に言ってくれればよかったのに・・・	You should have told me earlier.
NPS	⑯ 相手思い止まらせる試み	場合によっては、相手に罪の意識を持たせようとする心情の表出	就業時間は終了したので・・・	Working hours are over today.
	⑰ 断りの正統性を主張	断る正当な理由を主張	その問題はこの会議一回では解決しないよ	There is no point to have meeting tonight.
PPS	⑱ 曖昧な提案	曖昧な提案をして、一時的に依頼・要求を回避	また、今度やるよ 次回ならできると思う	Maybe I can make it next time.

5.3 「断り」データの分析方法

多国籍企業の社内コミュニケーションは共通語として原則、英語でなされるが、今回の調査では言語を指定しなかったため、データは、日本人会社員は日本語で、欧米人英語話者の会社員は英語での回答がほとんどであった。そのため、日本語と英語それぞれの分析が必至となった。上記のように作成した SF に従って、採取した断り談話を以下の例のように分類した。

なお、《 》にはSFを記している。

例1: 申し訳ありませんが、今夜はちょっと用事がありまして・・・。

《詫び》 《理由A》

明日以降ならいつでもいいのですが・・・。

《代案提示A》

例2: I'm afraid I have an appointment today...

《関係維持》 《理由A》

I'll gladly take care of it first thing tomorrow morning though.

《共感》 《代案提示B》 《関係維持》

例1:《詫び》+《理由A》+《代案提示A》 ⇒ (詫び1+理由A1+代案提示A1)

例2:《関係維持》+《理由A》+《共感》+《代案提示B》+《関係維持》

⇒ (関係維持2+理由A1+共感1+代案提示B1)

以上のように、量的な結果をSF別にマトリックスにして加算することで、使用頻度を割り出すことができる。また、「断り」のシーケンスとしても、一定のパターン化された談話を見出すことができると判断した。

6. 調査結果

6.1 ストラテジーの有無とPPS・NPSの使用頻度

以下の表3. はJS・ESの発話総数から配慮の有無の割合を明らかにし、配慮ありのデータから、PPSとNPSに分類したものを表している。

表3. JS・ESの総発話数とストラテジーの使用頻度

網掛け部分はカイ二乗検定の結果

	JS			ES		
総発話数	436			480		
Strategy 有	431	95%	ns	482	97%	ns
Strategy 無	20	5%	ns	15	3%	ns
PPS 使用頻度	296	72%	ns	326	70%	ns
NPS 使用頻度	115	28%	ns	141	30%	ns
PPS・NPS 合計	411	100%		467	100%	

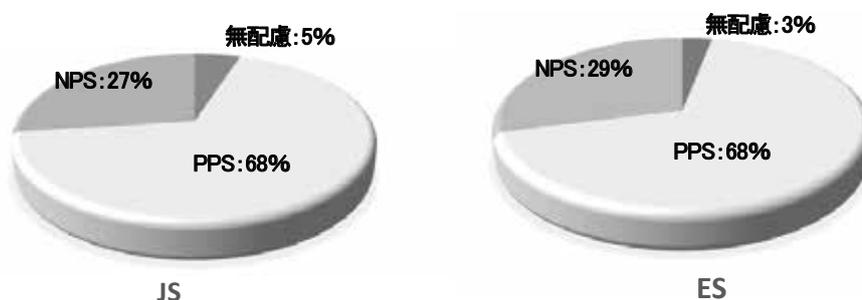
$$\chi^2(3) = 1.960, p > .05 \quad \text{Cramer's } V = 0.033$$

また、調査対象者がJS・ESともに同数であったにもかかわらず、ESの総発話数がJSを上回ったことを表わしている。すなわち、ESの方がJSに比べてSFの使用が多いことを意味している。また、両者のPPSとNPSの割合を見てみると、JSはPPS:296/NPS:115=2.6、ESはPPS:335/NPS:143=2.3となり、両グループともPPSの使用がNPSのほぼ2.5倍あり、カイ二乗検定においても有意差はみとめられず、使用割合において類似した傾向があることがわかった。

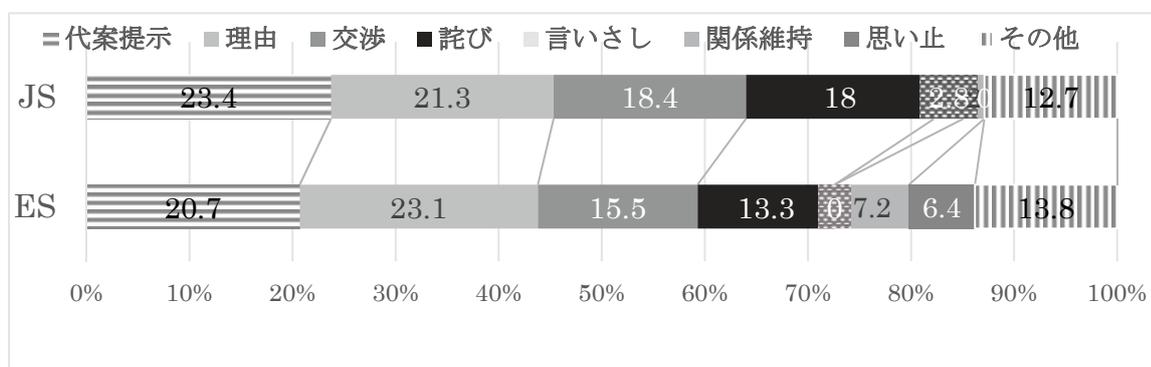
6.2 SFの使用割合

ここでは、総発話数に対する各ストラテジーの使用割合を見ていく。下のグラフ1. は総発話数を100%とした場合の無配慮・PPS・NPSの割合を表わしている。PPSはJS・ESほぼ同率であるのに対して、ESのNPSの割合がJSをわずかながら上回っていることが分かる。NPSは日本人的配慮の典型であるという概念を覆す結果であった。

グラフ1. 無配慮・PPS・NPSの割合

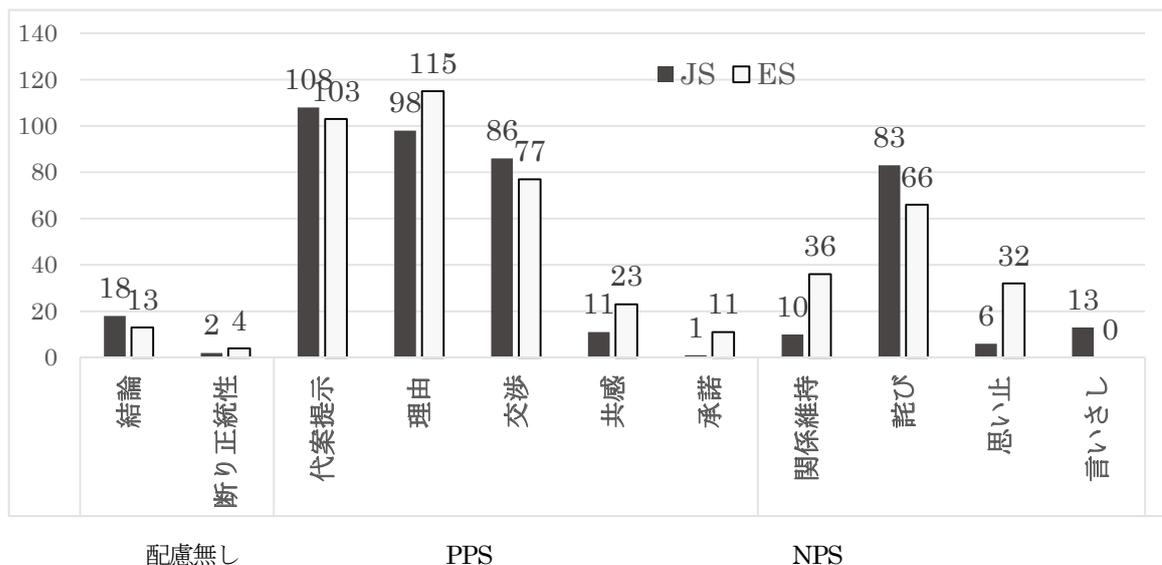


グラフ2. JS・ES割合からみる意味公式の使用状況 (%)



グラフ2は、使用したストラテジーの全体から見たSFの構成割合を表している。JSが使用したストラテジーは、「代案提示」「理由」「交渉」「詫び」の4位までにそれぞれ約20%の割合で集中しているが、5位以下の使用頻度が急激に低くなっている。この結果から、JSは上位4位までの定形SFを多用することによって、「断り」の言語行動を遂行していることがわかる。これは、定型から逸脱する危険性を回避したためであると推測できる。一方、ESはバリエーションに富んだストラテジーを指向していることがわかる。

グラフ 3. JS・ES 使用された意味公式の使用頻度の差



グラフ 3. は JS・ES の SF 別の使用回数のである。JS・ES 共に高頻度の SF は、PPS では「代案提示」「理由」「交渉」、NPS は「詫び」であった。したがって、その他は低頻度 SF と分類することができる。これらの分類における JS・ES の差異を検証するために統計処理を行った。結果は次の通りである。

6.3 統計処理と考察

前節のグラフ 3.において、使用頻度が高い SF と使用頻度が低い SF とがあるのが確認できる。グラフ 3.から頻度の順位を以下の表にまとめた。

表 4 意味公式の使用頻度の順位

網掛部分は高頻度使用

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
JS	代案	理由	交渉	詫び	結論	言いさし	共感	関係維持	思い止め*	正当性**	承諾
使用数	108	98	86	83	18	13	11	10	6	2	1
ES	理由	代案	交渉	詫び	関係維持	思い止め*	共感	結論	承諾	正当性**	言いさし
使用数	115	103	77	66	36	32	23	13	11	4	0

* 相手を思い止ませようとする試み

** 断りの正当性を主張

上の表 4 をみると、「代案提示」と「理由」が JS と ES では 1 位 2 位の順位が逆になっているが、4 位まで同じ SF が使用されていることがわかる。また、「関係維持」の意味機能を検討したところ、「詫び」と同様に「断り」を和らげる役割を果たしており「ヘッジ」としてまとめることが可能であると判断し、統合した。その結果、「ヘッジ (詫び+関係維持)」「代案提示」「理由」「交渉」の 4 つの SF を高使用頻度群に、それ以外の SF を低使用頻度群に 2 分類できると考えられる。ここでは、高使用頻度群・低使用頻度群別に JS・ES の SF 使用状況を統計処理し、JS・ES の差異を見て特徴を掴むことにした。

6.3.1 高使用頻度群

前節においてSFの整理・統合を行い、カイ二乗検定を行った結果が以下の表5である。

表5. 高使用頻度群における意味公式：カイ二乗検定

	SF	使用頻度		検定結果
		JS	ES	
PPS	代案提示	108	103	ns
PPS	理由	98	115	ns
PPS	交渉	85	77	ns
NPS	ヘッジ	93	102	ns

$$\chi^2(3) = 2.07, p > .05, \quad \text{Cramer's } V = 0.051$$

上の表が示すとおり、高頻度で使用される4つのSFにおいて、有意差は認められず、JS・ESは、類似したストラテジーを同じ様な頻度で使用していることがわかった。しかし、「代案提示」と「理由」は下位分類としてA：曖昧、B：詳細の使用頻度を調査済である。7節にて、詳細な分析を行い改めて考察する。

6.3.2 低使用頻度群

低使用頻度群は「共感」「承諾」「思い止めようとする試み」「言いさし」「結論」「断りの正当性を主張」の6つのSFが分類されている。ここでは、まず統計処理のために使用回数が5以下のSFをできるだけ類似した他のSFと統合することができるかどうかを検討する。

6.3.2.1 SFの統合

「共感」と「承諾」は意味機能としては別のカテゴリー分類であるが、「相手の意向に添いたい」という心情的共通点がある。したがって、2つのSFを統合することが可能であると判断した。また、「言いさし」についても検討を行った。「言いさし」はESが1度も使用しなかった。使用回数が「0」の場合は、統計処理が不可能であるため、他のSFとの統合を検討した。「言いさし」と「相手を思い止ませようとする試み」2つのSFは、機能上の違いは見られるが、「言いさし」は発話を途中で止めることで「気持ちを察して欲しい」と聞き手に理解を期待しており、同時に依頼を思い止ませることを誘引しているとの見方も可能であると思われる。したがって、「言いさし」は「相手を思い止ませようとする試み」のSFと統合可能であると判断した。最後に、「断りの正当性を主張」の使用頻度がJS・ESともに低く、5回以下であったため、同じ「配慮無し」のカテゴリーとして「結論」との合計回数を検定に使用した。以下の表6は、6つのSFを3つに統合した低使用頻度群におけるSFの有意差検定の結果を表わしたものである。

表 6. 低使用頻度群における意味公式：残差分析の結果

	SF	使用頻度と検定結果	
		JS	ES
PPS	共感・承諾	12 (▽)	34 (▲)
NPS	思い止め+言いさし*	19 (ns)	32 (ns)
配慮 無し	結論・正当性の主張	20 (▲)	17 (▽)

注： $\chi^2(2) = 6.826, p < .05$ Cramer's V = 0.051 ▲は5%レベルで有意に多い、▽は5%レベルで有意に少ないことを示す。

*「相手を思い止ませようとする試み+言いさし」

上の表が示す通り、低使用頻度群の SF は「共感・承諾」と「結論・正当性の主張」に5%レベルで有意差が認められた。したがって、これらの SF に、JS・ES の対人配慮の差異と特徴が表れていることになる。差異や特徴が現れる背景を考察し、まとめたものが以下の次節 6.4 である。

6.4 低使用頻度群における考察

表 7 低使用頻度群における意味公式の使用順位

(表 4.の一部を再掲)

	5	6	7	8	9	10	11
JS	結論	言い さし	共感	関係 維持	思い ^{*1} 止め	正当性 ^{*2}	承諾
使用数	18	13	11	10	6	2	1
ES	関係 維持	思い ^{*1} 止め	共感	結論	承諾	正当性 ^{*2}	言い さし
使用数	36	32	23	13	11	4	0

注：網掛け部分は高頻度 SF 「詫び」と統合

*1「相手を思い止ませようとする試み」 *2「断りの正当性を主張」

上の表 7 は、5 位以下の低使用頻度 SF の使用順位を表わしている。まず、ES が一度も使用しなかった「言いさし」に注目したい。「言いさし」の意味機能は、表 2 で示したように「相手の意向に添えない旨を述べるのを途中でやめ、自分の心情を察してもらおう」と定義している。表 6 で行った残差分析では、「言いさし」を「相手を思い止ませようとする試み」と統合して検定を施したが、JS が「言いさし」を 13 回使用していることは無視できない。田 (2013) は、「言いさし」の「けど・が」類について調査した結果、「主張を和らげる」「相手の反応を引き出す」という 2 つの発話機能があるとしている。本研究で得られたデータからも、「～けど」や「～ですが」が多く見られ、相手の要求を満たせない旨の伝達を行う際に、話者の断定を避けるために使用されたと考えられる。反対に、英語文法上、ES のスピーチ・アクトには「言いさし」が表れにくいため、ES のストラテジーとして現れなかったのかもしれない。JS が採用した「言いさし」のストラテジーは、本研究では低頻度の SF であったが、日本語の特徴の一つとして挙げる事ができる。

「共感・承諾」は、「相手の意向に添いたい」という心情的な共通点がある。これらの SF は ES のスピーチ・アクトの冒頭に現れ、その後、「断り」への具体的なストラテジーへと進めている。すなわち、目的とは反対の方向性を持つストラテジーを一時的に使用しながら、目的を達成しようとしていることがわかる。一方、JS は「共感・承諾」の使用が少ない。以上の現象から、JS は「断り」に向けて直接的であり、反対に ES は間接的であるということもできる。本稿では、JS・ES が指向するアプローチ方法を以下のように呼ぶことにした。

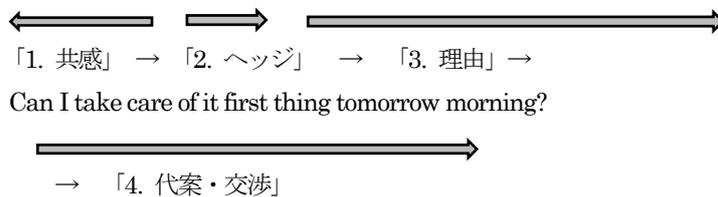
《JS 一方方向のアプローチ》

例：すみません、今日は先約があるので、明日ではどうでしょうか。



《ES 一時的逆方向のアプローチ》

例：I'd love to! But sorry, I have an appointment tonight at 7:00.



「相手を思い止めようとする試み」は、JS より多く ES が使用する SF である。聞き手を説得する合理的な断り理由を述べ、相手の依頼や提案に対して疑問を投げかけるストラテジーであるため、聞き手（依頼者側）に圧力を感じさせる危険性がある。理論的であることを好み、意義の無いことは避けようとし、聞き手を説得していると考えられる。JS は理論的であることより、依頼者の感情を害さないようにすることを優先させるため、この方略は敬遠しがちである。以上のことから、JS・ES が使用するストラテジーの特徴は以下のように表すことができる。

JS：心情的配慮型ストラテジー

ES：論理的説得型ストラテジー

最後に、「結論・断りの正当性を主張」について考察する。これら 2 つの SF の和は、表 6 が示す通り、JS の使用頻度が ES に比べて有意に多いことがわかった。藤森 (1996) は、日本人は「断り」において「曖昧型」の方略を選択すると説明している。しかし、本稿が対象としているビジネス・コミュニケーションにおいては、JS が直接的な表現を使用して「断り」を遂行しているとみることができる。ここで言う「結論」や「断りの正当性を主張」は、B&L の提唱するストラテジーのなかでは“Bald on Record”（あからさまに言う）に相当し「配慮無し」に分類している。任 (2004) も、日本人は韓国人と比較して NPS の使用が多いことを指摘している。これらを考察に入れると、ここで得られた結果は、JS の特徴としては意外であるように見える。しかし、藤森や任の調査対象者が学生であるのに対し、本研究の対象者は会社員であること、そして場面設定もオフィス内のコミュニケーションであること、この 2 つの点で、学生と会社員との差が現われたと考えることができる。したがって、低頻度ではあるが、JS の「結論・断りの正当性を主張」が有意に多いことで、JS の特徴として挙げることはできないのではないだろうか。

6.5 まとめ

6.3～6.4 で、高使用頻度群と低使用頻度群の 2 つのグループについて、使用傾向や特徴を論じてきたが、ここで明らかにしたことを以下の A・B にまとめた。

- A 高使用頻度群において、全てのSFに有意差は認められなかった。つまり、JSとESは同じSFを同じ頻度で使用しているということになる。
- B 低使用頻度群においては、「共感・承諾」と「結論・断りの正当性を主張」のSFに有意差があった。
- ① ESには発話の冒頭に「共感・承諾」のSFが使用されることがあり、一時的に目的とは反対方向（受諾）へと向かってから、「断り」を達成しようとしていることがわかった。ここでは、ESの「一時的逆方向のアプローチ」と呼ぶ。
 - ② ESは「相手を思い止ませようとする試み」を多用する。
 - ③ ②の結果から、ESは論理的説得型ストラテジーを採用する傾向があるといえる。
 - ④ JSは「相手を思い止ませようとする試み」の使用は少ない（ESの約1/5）。
 - ⑤ ④の結果から、JSは理論的であるより、聞き手に圧力を感じさせないようにするため、心情配慮型ストラテジーを使う傾向があるといえる。
 - ⑥ 「結論」と「断りの正当性を主張」のSFは、JSがESより多く使用するSFである。これは、先行研究とは反対の結果である。低頻度であるが、ビジネス・コミュニケーションにおけるJSの特徴といえるかもしれない。
 - ⑦ 「言いさし」は、低頻度使用群ではあるが、JSは使っており、ESは一度も使用しなかったSFのため、JSの特徴と言える。これは、話者が断定を避ける目的で使用されたと考えられることができる。

7. 「理由」「代案提示」の下位分類における使用傾向と考察

ここでは、高頻度で使用された「理由」と「代案提示」の下位分類における特徴や傾向を探る。以下の表8は、「理由」の下位分類A・Bと「代案提示」A・Bの統計上の差異を表わしている。表が示す通り「詳細理由B」と「曖昧代案A」のSFに1%水準で有意となった。

表8. 「理由」「代案提示」の下位分類における使用割合と残差分析の結果

SF	JS			ES		
	使用回数	割合	検定結果	使用回数	割合	検定結果
理由A	88	89.7%	ns	88	76.5%	ns
理由B	10	10.3%	▽	27	23.5%	▲
代案A	33	30.5%	▲	7	6.7%	▽
代案B	75	69.5%	ns	96	93.3%	ns

注1: $\chi^2(3) = 29.15, p < .01$ Cramer's V = 0.26 残差分析の結果▲は1%レベルで有意に多い、▽は1%レベルで有意に少ないことを示している。

注2: 網掛け部分は有意差有り

上の表8からは、以下のことがわかる。

- ① 「理由A（曖昧）」に、有意差はなかった。
- ② 「代案提示B（詳細）」に、有意差はなかった。

つまり、JS・ES両グループは、理由を曖昧にし、詳細代案を提示するストラテジーを採用したということを示している。したがって、これらはJS・ES両者の共通した「断り」のストラテジーであるといえる。一方、「理由B」と「代案提示A」には有意差があった。次に、その差異における語用論的背景を考察する。

7.1 理由 B (詳細)

残差分析の結果 (cf.表 8) は、JS は詳細な理由を避ける傾向があり、反対に ES は「理由」を詳細にしていることを表わしている。ES は、理由を詳細にすることに対して抵抗がない。Hall (1989) は、文化と言語の関係に着目した。ヨーロッパ言語と日本語を含むアジアの言語とでは、メッセージの明示化度に違いがあると述べている。ES の「詳細理由」は、ビジネス・コミュニケーションの言語行動において、この明示性が現れたものであると考えることができる。したがって、ES は個人的な理由でも詳細に述べるのが相手への誠意であり、配慮であると考えていると思われる。反対に、JS は「理由」を述べる必要性は感じているものの、明示化度を抑える傾向にある。本研究の DCT 調査では、「学生時代の友人との先約がある」と場面設定している。これは、仕事と無関係なプライベートな予定であり、それを理由として、個人的な事情を明示することは、仕事の相談を持ち掛けている相手の心情を傷つける危険があると判断し、詳細に説明することを回避したと思われる。

7.2 代案提示 A (曖昧)

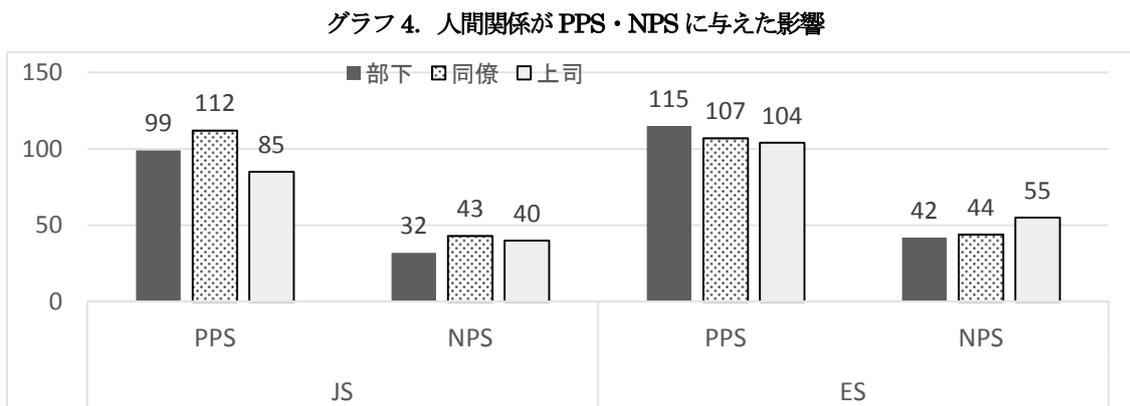
曖昧な代案提示には有意差が認められた。JS にとっての詳細代案を提示することは、相手に選択肢を与えることになり、聞き手が行うべき選択や判断領域に踏み込む危険性があると配慮した結果、曖昧代案の戦略を採用したと捉えることができる。つまり、相手の意向や判断によって問題を解決に向けてることが配慮であると、考えているのではないだろうか。一方、ES は代案を曖昧にしない。仕事である以上、自分ができていることを明示し、特定することが代案としての誠意であり、相手への配慮であるとするのが可能であると思われる。

以上の分析結果から、有意差が認められた低使用頻度群における「共感・承諾」「相手を思い止めようとする試み」、そしてやはり使用頻度が低い「理由」「代案提示」の下位分類「理由 B (詳細)」と「代案提示 A (曖昧)」の合計 4 つの SF における差異が、JS・ES のコミュニケーション上の違和感や摩擦の原因となる可能性が高いと考えることができる。

8. 人間関係が戦略に与えた影響

8.1 人間関係と PPS・NPS

以下のグラフ 4. は、人間関係が JS・ES が使用した戦略 (PPS・NPS) に与えた影響を表したものである。



JS・ES の戦略使用頻度に有意差は見られなかったが、傾向と特徴を JS・ES グループ別に探ってみる。

8.1.1. JS : 人間関係別 PPS・NPS の使用傾向と特徴

6.2でも言及したが、JS・ESともにPPSはNPSの約2.5倍使われている。しかし、JSの戦略選択を人間関係別にみると、JSが部下向けに使用した頻度は、PPSが99回、NPSは32回であり、その差は約3倍であった。これは、ESを含めた他の人間関係と比べても、その差は一番大きい。つまり、JSは部下に対してNPSを控え、PPSをより積極的に使用して「断り」を遂行していることの証左である。以下の表9はJSのPPSとNPSの合計を人間関係別に表している。ここから、JSが誰に向けて一番配慮をしているのかがわかる。採用された戦略の和は、部下(131) <同僚(155) >上司(125)で、同僚に向けが最大であった。

表9 JS : 人間関係別からみる戦略採用

	JS		
	PPS	NPS	合計
部下	99	32	131
同僚	112	43	155
上司	85	40	125

注：網掛け部分：最大の戦略使用頻度

これらの結果から、JSは部下へ向けてNPSの使用を控え、反対にPPSを積極的に採用して、相手との距離を縮めようとしている様子が窺える。また、上司や部下に比べて、同僚向けのPPS・NPSの使用が最大であることから、JSは同僚へ最も配慮して「断り」行っていることがわかった。

8.1.2 ES : 人間関係別 PPS・NPS の使用傾向と特徴

グラフ4.のESに注目してみる。PPSとNPSともに緩やかながら相関が見られた。PPSは、部下>同僚>上司と相対的権力が強くなるにつれ使用回数が減り、NPSは、部下<同僚<上司というように、相手の権力が強くなると使用を増加させていることがわかる。しかし、差異検定の結果、有意差は認められなかったため、ESの特徴であるとは言い難い。以下の表はESのPPSとNPSの使用数とその合計を表わしている。

表10. ES : 人間関係別からみる戦略採用とカイ二乗検定結果

	ES				合計
	PPS		NPS		
	使用回数	検定結果	使用回数	検定結果	
部下	113	ns	42	ns	157
同僚	108	ns	44	ns	152
上司	105	ns	55	ns	155

$\chi^2(2) = 2.145, p > .05$ Cramer's V = 0.068

表10の使用合計を見る限り、人間関係に戦略の使用には大きな差がないことがわかる。そのため、ESは上下(権力)・親疎に大きく影響されず「断り」が行っているといえる。

8.1.3 まとめ

8.1.2~8.1.3において明らかになったことは以下の3点である。

- ① JSは、部下へのPPSの使用がNPSの3倍であり、共感的に触れ合おうとする“approach-based”の戦略を採用する傾向がある。
- ② JSは、同僚へ最大の配慮をもって「断り」を遂行している。
- ③ ESの場合、人間関係が戦略選択に大きく影響することはない。

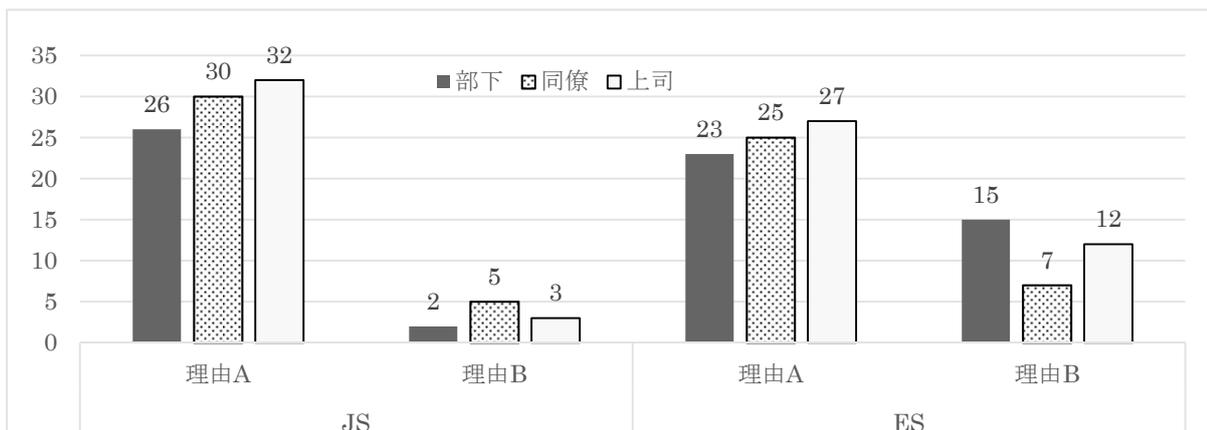
9 人間関係とSF

ここでは高使用頻度群の4つのSF(表5)を取り上げて、ビジネス上の人間関係が「断り」の戦略にどのような影響を与えたのかを探っていく。

9.1 人間関係が「理由」に与えた影響

筆者は「理由」の下位分類としてA:曖昧理由、B:詳細理由を新設した。グラフ5.は「理由A・B」にJS・ESの人間関係がどのように影響を与えたのかを表わしている。

グラフ5. 人間関係と「理由A:曖昧」「理由B:詳細」



「理由A」に関しては、JS・ESに類似した傾向がみられる。使用頻度に多少の違いはあるものの、相手の相対的権力が強くなるほど「理由」を曖昧にする配慮がなされている。本研究では「理由」をPPSとして扱っているが、「理由」の中でも自己開示の程度に違いがある。以下にその実例を挙げる。

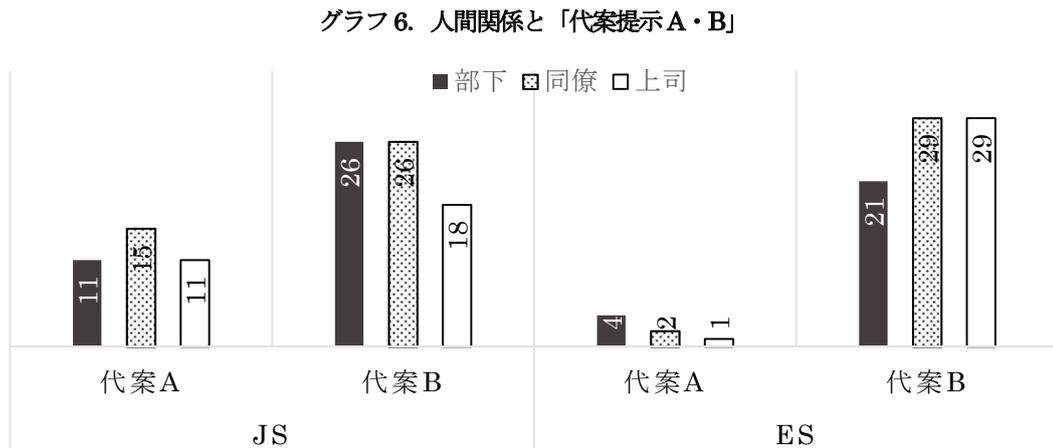
- (1) 今日は、学生時代の友人と7時から飲み会の約束があるので、～
- (2) I have an appointment tonight with my old friends from university I haven't seen for years, ~
- (3) ちょっと先約があるので・・・
- (4) I have another plan tonight, ~

(1)は、先約の相手が学生時代の友人とのプライベートな用件であり、約束の時間も開示している。(2)も、聞き手に先約の相手は友人であり、友人との再会が久しぶりであることを詳細に説明している。したがって、(1)(2)は「理由」を詳細にすることで、聞き手に「断り」が受け入れられることを期待しているといえるため、「理由B(詳細)」に分類する。一方、(3)と(4)は「理由」の内容を曖昧にしている。これらも、理由を曖昧にして、聞き手に理解されたいと願っている

ことが推測できるため、(3) (4) は、「理由 A (曖昧)」に分類する。以上の理由から、(1) ~ (4) 全てを PPS として扱うことが可能である。しかし、「理由 A (曖昧)」には、「断り理由」として理解されたいという願望があると同時に、話者は「詳細な理由については、踏み込まれたくない」という自分の領域を守ろうとする欲求があると考えられる。つまり、「詳細な理由」を告げると、相手に圧力をかけてしまう可能性があるため、それを回避しているのではないかと解釈することが可能である。したがって、「理由 A」は、自分の領域を守り、相手に圧力を掛けず、距離を置く“avoidance-based”の戦略であるとの見方が可能なため、PPS のなかでも NPS 寄りの戦略であるとも考えられる。したがって、「理由」を曖昧にし、上司に距離を置いた配慮を行うことは、JS・ES 共通のビジネス・コミュニケーションに対する認識であると思われる。一方、「理由 B」には相違点がみられる。まず、使用頻度に差があることがわかる。JS が「詳細理由」を述べることはほとんどない。「理由」が詳細であると、「弁明」に聞こえる可能性が高くなるため、使用を避けたのではないかと考えられる。ES における「理由 B」の使用傾向には、JS とは逆の現象が現れている。ES は上司や部下に向けて「詳細理由」を述べることにあまり抵抗がない。「理由」の詳細な説明は、Hall (1989)が説明する ES (話し手) のメッセージの明示性が現われたものであると思われる。したがって、距離のある相手にも理由を詳細にする戦略は、正直さや誠実さを示すための配慮と考えられる。

9.2 人間関係が「代案提示」に与えた影響

グラフ 6. は「代案提示」の戦略に人間関係が与えた影響を表している。ここで扱う「代案提示」においても、「A : 曖昧」と「B : 詳細」を下位分類している。

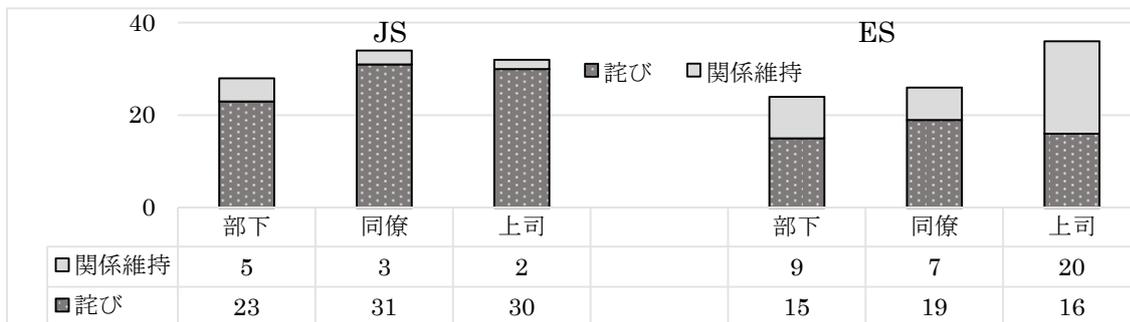


JS・ES それぞれにいくつかの特徴を見ることができる。JS の特徴として第一に挙げられるのは、「代案提示 A・B」の使用合計が同僚に対して一番多く、対人配慮が距離の一番近い同僚に注がれていることである。これは、JS の集団性 (久米・徳井・除 : 2000) によるのではないかと考えられる。つまり、JS は、社会性やチーム・ワークでの評価を重視する傾向にあり、同僚との調和を目指している。そのため、採用された戦略が、コミュニケーションにおいても、データに反映したものと読み取れる。第二に、JS は上司への「詳細な代案提示」が、他の二者に比べて少ないことを表している。これは、目上の聞き手に対して「具体性」をもって提案することが、相手の選択の幅を狭めてしまう可能性があることから、かえって失礼にあたりと危惧する様子がうかがえる。ES の特徴としても 2 つ挙げるができる。一つ目は、「代案 A」が「代案 B」に比べて極端に少ないことである。この差は、ES が「曖昧さ」を回避し、具体的に提案することで少しでも早い解決を図ろうとしている姿勢が、言語行動に反映されていると判断できる。二つ目は、「代案 B」は同僚と上司へ高い頻度で採用されており、「代案 A+B」の合計でもほとんど差が無い。相対的権力は影響せず、上司にも積極的に働きかける ES の姿勢は、JS とは対照的である。

9.3 人間関係が「詫び」と「関係維持」に与えた影響

ここでは、「詫び」と「関係維持」の使用頻度を再検証する。JSは「詫び」を83回、ESは66回とJSの方が約20%少ない（cf.表4）。しかし、「詫び」はESが使用したNPSでは第1位の頻度であった。すなわち、「詫び」はESにとっても重要な戦略だといえる。ここで扱っているSFの「詫び」は、SFの統合の際6.3.2で述べた通り、話し手の聞き手に対する謝罪ではなく、語用論的にはヘッジ機能であると言える。また、「残念ですが、～」や“Im afraid～”“Unfortunately”なども、SFの定義として、「断りを行うための前置き表現など」とされており、ビジネス・コミュニケーションでは典型的なクッション言葉の機能である。したがって、「詫び」と「関係維持」を同じ「ヘッジ機能」の範疇だと判断できるため、これら両方のSF使用回数の和を「ヘッジ」として扱うことにした。そこで、JSとESの「ヘッジ機能」に人間関係がどのように影響したのかを検討した。以下のグラフ7.は、「ヘッジ機能」が人間関係によってどのような影響を受けるのかを示している。

グラフ7. 人間関係と「ヘッジ機能」

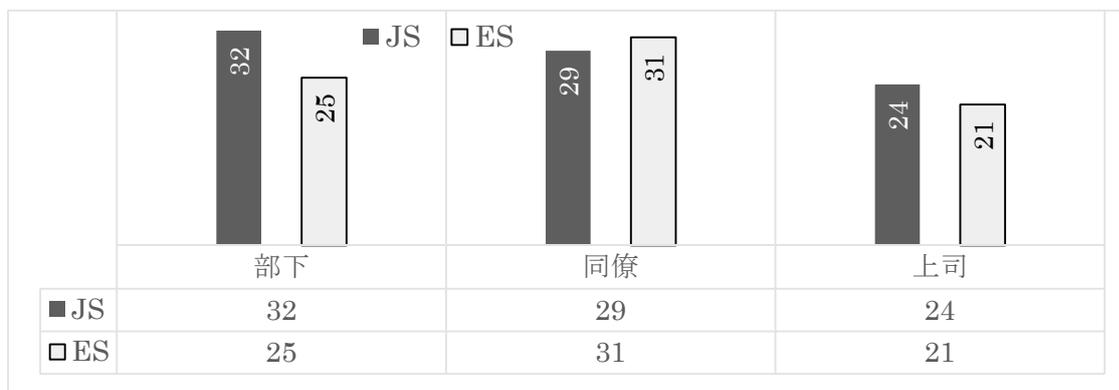


上の表が示す通り、JS・ESともに高い頻度で「ヘッジ機能」を使用していることが分かる。ESの上司へのヘッジ使用頻度は、JSの上司への対応を上回るほど高い。「詫び」「関係維持」ともNPSであるため、敬避的な対応することは共通の配慮であることが分かる。また両者とも、部下への使用が多少低い。これは、部下には逆に距離を感じさせないため、使用を控える傾向があると推察できる。

9.4 人間関係が「交渉」に与えた影響

「交渉」の戦略は、JSが85回、ESが77回と共に3位（cf.表4）の使用頻度であり、両グループにとって、重要なSFであることがわかる。以下のグラフ8は、「交渉」が人間関係によってどのような影響を受けるのかを表わしている。

グラフ8 人間関係と「交渉」



JSの「交渉」は相手の権力が上がれば、使用頻度が下がる反比例の関係と言える。これは「代案提示 B」と同じ現象で、自らは問題解決への提案などを避け、上司からの支持を仰ぐ形を取るためではないかと考えられる。しかし、ESの場合、権力による影響より社会的距離が「交渉」のストラテジーに影響している。距離が近い同僚に向けては、対等な立場で積極的に行うが、JS同様、上司に対しては、少なからず「交渉」を避ける傾向にあるのではないと思われる。

10. 「断り」スピーチ・アクトのシーケンス

これまで、JS・ESが使用したSFを量的に調査・分析して、それぞれが選択したストラテジーの特徴をP理論の視点から、語用論的な差異を論じてきた。その結果、ビジネス・コミュニケーションにおける「断り」はいくつかの構成要素で成り立っているように見える。ここでは、使用されたSFを「断り」を構成する1つの要素として捉えることで、それらの要素の発話順序を探り、何が「断り」を構成しているのかを究明する。

10.1 シーケンスの検証

6.3.1において高頻度のSFは「理由」「代案提示」「詫び+関係維持」「交渉」であることを確認済みである。これら4つのSFは、採集したスピーチ・アクトのデータから、2種類の連続性があるようにみられた。a.「詫び+関係維持」と「理由」そしてb.「代案提示」と「交渉」である。先ずa.から検証していくこととする。

10.1.1 「詫び+関係維持」と「理由」の連続性について

下の表11が示す通り、JSは「詫び+関係維持」と「理由」を連続させている参加者が多く、これが定形の接続となっていることが分かる。また、JSは上司へ向けて7割以上の方がこれらの2つのSFを連続で使用している。このことから、発話の冒頭に「ヘッジ(詫び+関係維持)」、次に「理由」の順序は、JSの定型のシーケンスといえるのではないだろうか。そこでカイ二乗検定を行った。その結果、JSとESの間には、すべての人間関係において有意差はなかった。つまり、SFの順序において、両グループには類似した傾向があるといえる。「断り」は、本来FTAの危険性を持つ言語行動である。したがって、話し手は、相手に配慮して発話態度を緩和する効果を考えることが重要になる。聞き手が、相対的権力の強い人間関係の場合は、特に相手の感情へ配慮して、「断り」の冒頭でヘッジを使用したものと考えられる。このようにして、「ヘッジ」→「理由」の定型シーケンスが成立したといえるのではないだろうか。

表11 「詫び・関係維持」と「理由」の連続性

	JS					ES				
	参加者数	接続あり(人)		接続無し+その他(人)*		参加者数	接続あり(人)		接続無し+その他(人)*	
上司	37	27	73.0%	10	27.0%	39	22	56.4%	17	43.6%
		(ns)					ns			
同僚	42	24	57.1%	18	47.1%	39	19	50.0%	20	50.0%
		(ns)					ns			
部下	38	20	52.6%	18	47.4%	38	18	47.4%	20	52.2%
		(ns)					ns			
合計	117	71	60.7%	46	39.3%	116	59	50.9%	57	49.1%

* 「接続無し+その他(人)」とは「ヘッジ機能」と「理由」と連続させないが、SFとして両方を使用していた人数と、使用しなかった人数の和である。

注：()内はカイ二乗検定の結果を示している。 $\chi^2(2) = 0.444, p > .05$ Cramer's V = 0.036

10.1.2 「代案提示」と「交渉」の連続性について

ここでは、「代案提示」と「交渉」の連続性を検証するために、それぞれの SF において、採用した参加者の人数を調査した。以下の表 12 は参加者が「代案提示」のストラテジーを使用した上で、「断り」を行った人数を人間関係別に表したものである。

表 12 「代案提示」の採用の有無と使用人数

	JS					ES				
	参加者数	代案提示あり		代案提示無し		参加者数	代案提示あり		代案提示無し	
上司	35	27	77.1%	8	22.9%	39	24	61.5%	15	38.5%
		(ns)					(ns)			
同僚	42	34	80.1%	8	19.1%	38	30	78.9%	10	21.1%
		(ns)					(ns)			
部下	38	29	76.3%	9	23.7%	38	29	76.3%	9	23.7%
		(ns)					(ns)			
合計	115	90	78.3%	25	21.7%	115	83	72.2%	34	27.8%

注：() 内はカイ二乗検の結果を示している。 $\chi^2(2)=0.187, p > .05$ Cramer's V = 0.033

上の表から、JS・ES がそれぞれ 78.3%・72.2% (参加者全体の約 3/4) と高い割合で「代案提示」を行っているのがわかる。そこで、カイ二乗検定を行ったが、JS と ES には有意差はなかった。したがって、全ての人間関係において、両グループが積極的に「代案提示」の PPS を使用し、「断り」を行っているを読み取ることが可能となる。しかし、7 節で述べた通り、「代案提示」の下位分類 (A：曖昧、B：詳細) における使用頻度については有意差が認められた。これらの結果を含めて、10.2～10.3 で、シークエンスとの関係について説明を加えたい。

表 13 「交渉」の採用有無と使用人数

	JS			ES		
	被験者数	「交渉」有り	%	被験者数	「交渉」有り	%
上司	35	27 (ns)	60.0%	39	23 (ns)	59.0%
同僚	42	35 (ns)	83.3%	38	31 (ns)	81.6%
部下	38	34 (ns)	89.5%	38	30 (ns)	78.9%
小計	115	96 (ns)	83.5%	115	84 (ns)	73.0%
	「交渉」無し		16.5%	「交渉」無し		29.4%

注：() 内はカイ二乗検の結果を示している。 $\chi^2(2)=0.059, p > .05$ Cramer's V = 0.018

上の表 13 は「交渉」をストラテジーとして採用したかの有無と使用人数を JS・ES で比較したものである。表 2 において、「交渉」は「代案提示」をした上で交渉の構えを見せる (主に疑問文) と定義している。しかし、ここでは「交渉」の前提条件として、「～なら」「～たら」「if～」などの条件節も「交渉」の前提として条件を満たすと考えることができるので、「交渉」SF に含めることにした。その結果、JS の上司以外は 80% 以上、ES では 70% 以上が「交渉」を行っている事がわかった。また、ここで扱う「交渉」は「代案提示」を行った上で、との条件付きのため、「代案」を使用した回答者の全員に「交渉」とのシークエンスがあることになる。

10.2 JS「断り」のフローチャート

以上のSFの連続性をフローチャートの形にしたものが以下の図1である。

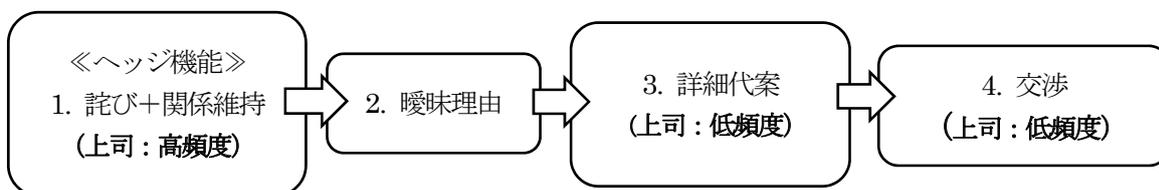


図1. JS：「断り」のフローチャート

「ヘッジ」は、断り談話の冒頭には欠かせないストラテジーであることが10.1.1で明らかになった。「ヘッジ機能」の次に、必須SFである「理由」に移るが、JSには「詳細理由」の採用例は殆ど見られない（cf. グラフ5）。理由を詳しくすることが「弁明」と捉えられる危険性を回避していると考えられる。そして、詳細な代案提示して交渉へと移行している。しかし、上司へは「代案提示」も「交渉」も他の人間関係に比べて使用頻度が低い。これは、上司の意向を優先する姿勢であると考えられる。

10.3 ES「断り」のフローチャート

以下の図2はESが行った「断り」の流れをフローチャートの形で表したものである。

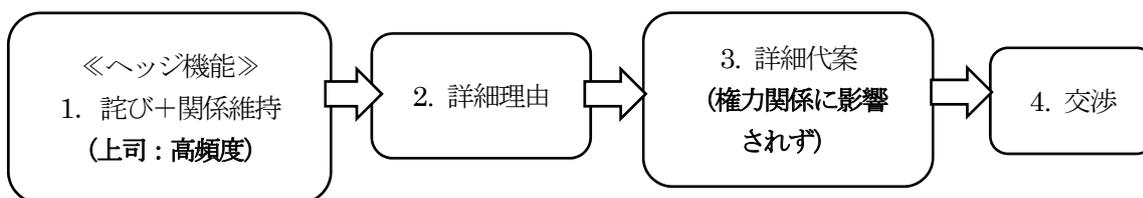


図2. ES：「断り」のフローチャート

「ヘッジ機能」は、ESにとっても重要なストラテジーである。聞き手の権力が相対的に強い場合は、相手の感情へ配慮し、「断り」の冒頭でヘッジを使用したものと考えられる（cf. グラフ7）。次に「理由」へと移行するが、ここでは理由を詳細になされている。それは、自己開示性の高さや個人の誠実さを表すものであると解釈できる。その上で、次に「代案」を具体的に提示している。上司にも詳細な代案提示を行い、交渉へと持ち込み、スピーディーな解決方法を指向することが確認できた。

10.4 JS・ES「断り」のフローチャートにおける語用論的な比較

ここでは、JS・ESの間にみられる相違点を、語用論的な視点から比較をしていく。図1・2のフローチャートから分かるように、JS・ES両グループとも、冒頭の「ヘッジ」を上司に向けて高い頻度で使用しており、類似点といえる。一方「理由」においては、JSとESとでは相違点がみられる。ESの「詳細な理由」はJSにとっては「過剰な理由説明」や「弁明」と捉えられる可能性もある。反対にJSの「曖昧な理由」はESにとって「釈然としない説明」と解釈される場合もある。これらの語用論的な差が原因となって、コミュニケーション・ギャップを引き起こす可能性があると考えられる。「ヘッジ」→「理由」の次に来るのは「代案提示」である。「詳細な代案提示」はJS・ESに共通したストラテジーであるが、JSは上司へ向けて「詳細な代案提示」を積極的には行わない。上司のネガティブ・フェイスに配慮しているからである。ESは人間関係に影響されず「代案提示」をする傾向があるため、JS上司に向けて「詳細な代案」を提示する可能性は十分にある。

この場合、ES から詳細代案を前提条件に交渉された JS 上司は、自分の決定領域に踏み込まれたことで、ネガティブ・フェイスを侵害されたと感じる可能性も考えられる。以上のように、JS・ES の「断り」のシーケンスの中に語用論的な相違点があり、それらがコミュニケーション上の留意点として浮かび上がってきた。

10.5 JS・ES シーケンスの共通構造

10.1～10.4 において、JS・ES それぞれに SF の連続性が確認できた。それらの結果から、JS・ES には共通の「断り」シーケンスがあることがわかった。以下の図 3 はそのシーケンスを表したものである。

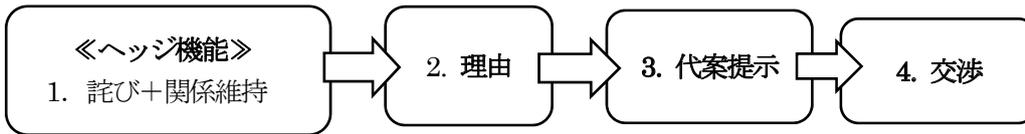


図 3. 「断り」SF のシーケンス

これまで、JS・ES の SF の繋がりを個々に考察してきたが、総合的には、両者の「断り」の言語行動は、「ヘッジ」→「理由」→「代案提示」→「交渉」となり、共通の構造をもっている。シーケンス全体の機能は、「ヘッジ」によってフェイス侵害の軽減を図った上で、「理由」を述べることで、加えて、「代案提示」によって「交渉」を行うという手順を踏んで問題解決していることが確認できた。

ここで、シーケンス後半の「交渉」と「代案提示」の関係について注目してみよう。表 2 で示したように、「交渉」は「代案」が前提となると定義している。したがって、シーケンスの構造としては、これらを「交渉」の SF として 1 つにまとめることが可能であると考えられる。よって、ビジネス・コミュニケーションの流れの最後は「交渉」で終わることになる。その「交渉」は、2 つのステージで構成されている。以下の図 4 は「交渉」へ導くための「断り」のスピーチ・アクトを図解している。

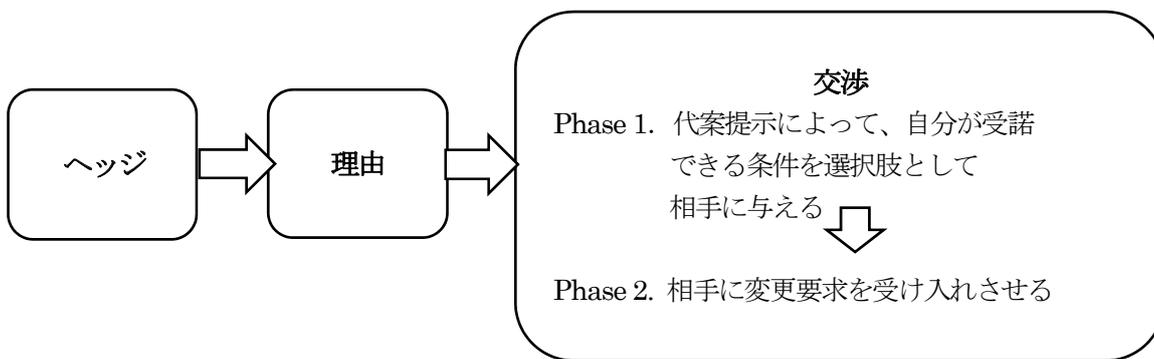


図 4. ビジネス・コミュニケーションにおける「断り」の構造

以上の考察から、「断り」のスピーチ・アクトは「ヘッジ」「理由」「交渉」の 3 つの SF から成り立っていることが明らかになった。話者にとって負担の大きいとされる「断り」は、これらのストラテジーによって、一見聞き手のポジティブ・フェイス侵害を補償しているかのように見える。しかし、最終段階で「断り」の決断をするのではなく、相手を「交渉」のテーブルに乗せることにより、「依頼」や「要求」を継続させ、問題解決のソフト・ランディングを目的としている。したがって、ビジネスにおける「断り」は一時的に保留されるものであることが分かった。

11 結論

SFの使用頻度から見る「断り」スピーチ・アクトの特徴としては、JS・ES共にPPSがNPSの約2.5倍使われており、両者にはほとんど差が認められなかった。また、JSは、「代案提示」「理由」「交渉」「詫び」の4つのSFが集中してストラテジーとして使用しており、ここには「断り方」の定型化が見られた。一方、ESのSF使用には、バリエーションに富んでいることがわかった。

有意差が認められるSFは低使用頻度群に集中していた。JS・ESの「断り」における差異や特徴が、それらのSFに表れている。ESは、一旦「共感・承諾」を行ない、その後「代案」「交渉」へ移行する形を取ることがある。この現象は、間接的であり、JSには見られない特徴の一つである。これを、本稿では「ESの一時的逆方向のアプローチ」と呼ぶことにした。反対に、JSは「断り」へ向けての道筋が一直線であるため、直接的であると言える。これを「JSの一方向のアプローチ」と呼ぶことにした。

「相手を思い止めようとする試み」もESの特徴を表すSFであることがわかった。聞き手を説得する合理的な「断り理由」を述べ、相手の依頼や提案に対して、疑問を投げかけるストラテジーであるが、ESの理論的な姿勢は「合理的説得型ストラテジー」であると言える。反対に、JSは理屈で相手を威圧する危険性を回避するため、このストラテジーは敬遠されがちである。以上のような現象は、JSは聞き手の感情への配慮を行う方略であるとして、本稿では「心情配慮型ストラテジー」と呼ぶ。6.4で述べたように「合理的説得型ストラテジー」と「心情配慮型ストラテジー」は、配慮の方向が異なる。問題解決するという目的は同じでも、それを達成する手段が異なるということである。そのため、双方共に相手に配慮する言語行動をとっているにもかかわらず、その配慮が伝わらずにコミュニケーション・ギャップとなる可能性が高い。使用頻度は少ないものの、ビジネス・コミュニケーション上の違和感や摩擦は、このような場面で起こるのではないかと推測が可能である。

次に、人間関係がストラテジーに与える影響について、JS・ESの相違を検証してきた。JSは、上司への「理由」「代案提示」とともに「A：曖昧」を採用することにより、相手の領域に踏み込まない敬遠的な配慮を行っている。JS上司への配慮は、「弁明」と解釈されがちな「詳細理由」や自己主張を控え、相手の選択肢の幅を広く保つタイプの配慮であると考えられる。また、JSは同僚への配慮が他の人間関係より多いことも特徴であった。一方、ESは「B：詳細」の使用頻度が多く、組織内の相対的権力がストラテジーの選択に影響していないことが分かった。ESは相手の権力差に関係なく速やかに問題解決を図ろうとする姿勢であると考えられる。

最後に、「断り」の言語行動には、JS・ES共通のSFシーケンスがあることが確認できた。「ヘッジ」→「理由」→「交渉」の順の流れがみられるが、3番目の「交渉」は2つのステージによって構成されていることが明らかになった。第一段階では「代案提示」によって、相手に自分が受諾できる条件を選択肢として与え、第二段階では、要求変更を受け入れさせようとしている。ビジネス・コミュニケーションにおける「断り」は、相手を「交渉」のテーブルに乗せ、軟着陸の解決方法を目指していることがわかった。

本論では、量的調査を中心に分析・考察を行った。加言するとすれば、SFによるPPS・NPSは分類方法により異なる結果となる可能性も高い。質的調査によって、JS・ES「断り」の内容分析を行うことにより、より精確な分析が必要である。自由記述調査により、より、幅広く精密な分析が可能になると考えられる。

参考文献

【和文】

- 生駒知子・志村明彦 (1993) 「英語から日本語へのプラグマティック・トランスファー」—『断り』という発話行為について— 『日本語教育』 79号、pp.41-52
- 石井敏・久米昭元・遠山淳 (2001) 『異文化コミュニケーションの理論 —新しいパラダイムを求めて—』 東京：有斐閣ブックス
- 任炫樹 (2004) 「日韓断り談話におけるポジティブ・ポライトネス・ストラテジー」 『社会言語学』 6 (2)

- 宇佐美まゆみ (2003) 「異文化接触とポライトネス—ディスコース・ポライトネス理論の観点から—」『国語学』第54巻3号 pp.117-132
- 荻野綾 (2006) 「日本人とアメリカ人の直接性と間接性」『日本英語コミュニケーション学会』第15巻 第1号 pp.105-118
- 久米昭元 (1993) 「コミュニケーション研究の主な領域」『コミュニケーション論入門』
東京：桐原書店
- 久米昭元・徳井厚子・徐一平 (2000) 「コミュニケーション様式の日米中比較研究—小集団討論の質的分析を通して—」『平成11年度 COE 形成基礎研究費研究成果報告 (4)』
- 周升干 (2012) 「断る場面における理由の表現形式」—中国の日本語学習者と日本語母語話者を比較して—『言語文化学研究』Vol.3 第7号 抜刷
- 滝浦真人 (2008) 『ポライトネス入門』東京：研究社
- 滝浦真人 (2015) 『日本語のコミュニケーション』東京：NHK 出版
- 田 昊 (2015) 「中国語における「けど類」で終わる「言いさし」の扱い方」『一橋大学国際教育センター紀要』6 : pp.95-108
- 西村史子 (2007) 「断りに用いられる言い訳の日英対照分析」『世界の日本語教育』17号
pp. 93-112
- 藤森弘子(1996) 「関係修復の観点からみた「断り」の意味内容 —日本語母語話者と中国人日本語学習者の比較」『大坂大学言語文化学』Vol.5 pp.6-17
- 蒙楹 (2008) 「中国人日本語上級学習者の語用論的転移の一考察 —依頼に対する断り表現のポライトネスの表し方—」『国際開発研究フォーラム』36, pp.241-254
- 蒙楹 (2010) 「日中断りにおけるポライトネス・ストラテジーの一考察 —日本人会社員と中国人会社員の比較を通して—」『異文化コミュニケーション研究 神田外語大学』22, pp.1-28
- 李海燕 (2013) 『「断り」表現の日中対照研究』博士学位論文 (東北大学)
- 山田雄一 (1985) 『稟議と根回し—日本の組織風土』東京：講談社, p.17
- Brown & Levinson (1987) 田中典子監訳, 斎藤早智子・津留崎毅・鶴田庸子・日野壽憲・山下早代子訳『ポライトネス—言語使用における、ある普遍現象—』東京：研究社
- 【欧文】
- Beebe, L. M., Takahashi, T., and Uliss-Weltz, R. (1990). *Pragmatic Transfer in ESL Refusals*. IN: Scarcella, R. C., Andersen E.S., and Karachen S. D. (Eds.), *Developing Communicative Competence in Second Language* (pp.55-73). Rawley, MA: Newbury House Publishers.
- Brown, P & S. C. Levinson (1987) *Politeness; Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press
- Blum-Kulka, S., and Olshtain, E. (1984). Request and Apologies: a Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP) *Applied Linguistics*, 5, 196-213.
- Hall, Edward (1989) *Beyond Culture*, Anchor Books, New York