

依頼場面における 若者の友人間に見られる配慮表現の傾向分析

実践女子大学 人間社会学人間社会学科
4年 松並 優依

研究の背景①

◆現代社会の言葉遣いをめぐる指摘

社会変化に伴う価値観や暮らしぶりが多様化し、並行して言葉遣いも多様化。このことは言葉の持つ豊かさとして捉えることができる一方、様々な立場の人々との**円滑なコミュニケーションを困難とする要因**（文部科学省、2000）

◆若者のヨコ社会における不安

2000年以降から現在にかけて、タテ社会が重視された社会からヨコ社会重視の社会に変化。ヨコ社会において、お互いにフラットな関係になり、風通しや居心地のよさがある一方、相手の期待に添わなければならないなど、不安も抱えており、本来悩みを共感しあえる相手の友人に、**お互いの関係を傷付けてはまずいと相互に気遣い**（木村、2016）。

研究の背景②

◆青年期女性のコミュニケーションの特徴

本音を伝えることによって相手に**気を遣われることを恐れる**と同時に、自分の葛藤を回避することによって**相手との関わりそのものを軽視**してしまったことになるのではないかという恐れ(徳田、2010)。

◆行為指示表現

行為指示表現とは**聞き手に対して、ある行為を求める表現**のこと(熊取谷、1995)。例)「依頼」や「勧め」、「命令」をする場面における表現

一般的に、依頼の履行にともなって**依頼者は利益(benefit)を得るが、被依頼者にはコスト(費用・損失)がかかる**(Clark、1980)。



依頼にともなう負担を軽減させるために、**間接的な表現を用いること**で相手に配慮を示すことが、多くの先行研究で紹介

研究の動機、目的、内容

依頼場面における表現方法については様々な研究あり



近年の青年期女性を対象とした依頼表現の研究は十分ではない



青年期の女性が依頼時にどのような表現を用いるのか
依頼表現の実情の把握、傾向の分析



青年期の女性を対象とした調査を実施し、実情把握、傾向分析
依頼時に相手の負担を軽減させる言葉の方略を考察することで
友人間における対人関係を良好に保つための手だてとする

研究仮説

◆仮説1

相手への負担が大きい依頼場面ほど謝罪の言葉の数が増加する。

◆仮説2

出身した高校が女子校の人の方が共学校の出身者と比較すると、依頼場面において間接的な表現を多用する傾向がある。

依頼表現に関する調査の概要

- ◆調査対象：女子大学生
- ◆調査期間：平成29年10月2日、3日にかけてネット調査を実施
- ◆回答者数：女子大生38名

自由記述項目の内容

- ◆3つの依頼場面(後述)を設定
- ◆依頼相手は「普段から仲の良い同性・同学年の友人〇〇さん」と限定

→回答者に各場面に遭遇したときのことを想像してもらい、「あなたならどのように普段から仲の良い同性・同学年の友人〇〇さん」に依頼しますかと問いかけ、実際の会話で用いると考える依頼表現を入力。

※依頼の表現について文字数の制限なし

3つの依頼場面

◆場面1(ペンを借りる場面)

あなたはカフェで「普段から仲の良い同性・同学年の友人〇〇さん」と旅行の計画を立てています。日程が決まり、忘れないうちにスケジュール帳にメモしようとしたのですがあなたはペンを持ってくるのを忘れてしまいました。〇〇さんのカバンからはペンケースが見えており筆記用具を持っているようです。

◆場面2(ノート借りる場面)

あなたは1週間後に日本史の期末テストがあり、教室で勉強しています。この講義のテストは、主に講義中の板書から問題が出題されますが、あなたはその授業を寝坊が原因で3回休んでおり、その分の板書がありません。悩んでいたところに、ちょうど教室に「普段から仲の良い同性・同学年の友人〇〇さん」が入ってきました。〇〇さんは毎回その授業にしっかり出席しています。

3つの依頼場面

◆場面3(買出しの代行場面)

あなたは今夜19時から、学校のクラスメイトとBBQをします。野菜類の買出しを任されたあなたは19時までに買い物を済ませておかなければなりません。しかし、BBQ開始時刻ギリギリまでやむを得ない別の用事ができてしまい、BBQには参加することはできますが買出しには行けなくなっていました。

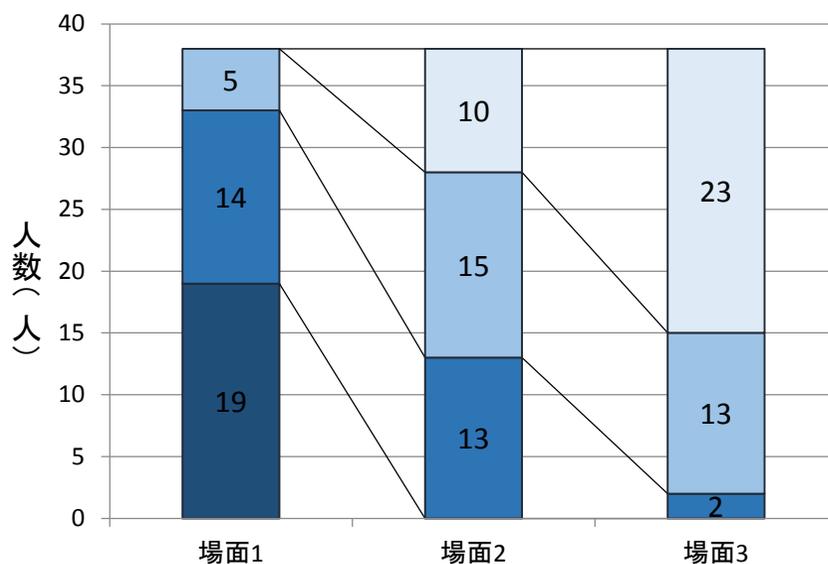
各場面の文末に

あなたならどのように「普段から仲の良い同性・同学年の友人〇〇さん」に依頼しますかと問いかけ、実際の会話で用いる依頼表現を収集した。



3つの依頼場面から得られた表現のデータを
(株)NTTデータ数理システムの Text Mining Studio を用いて分析

場面別 相手にかかるコストの大小定義



- 負担になると思う
- どちらかという負担になると思わない
- どちらかという負担にならない
- 負担になると思わない

図1より

本研究において、依頼時に相手にかかるコストの大小は以下のように定義

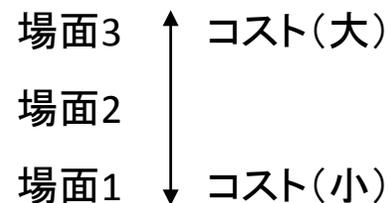


図1. 場面別 自身の依頼が相手にとって負担になると思うか (N=38)

場面1(ペンを借りる)の単語頻度分析

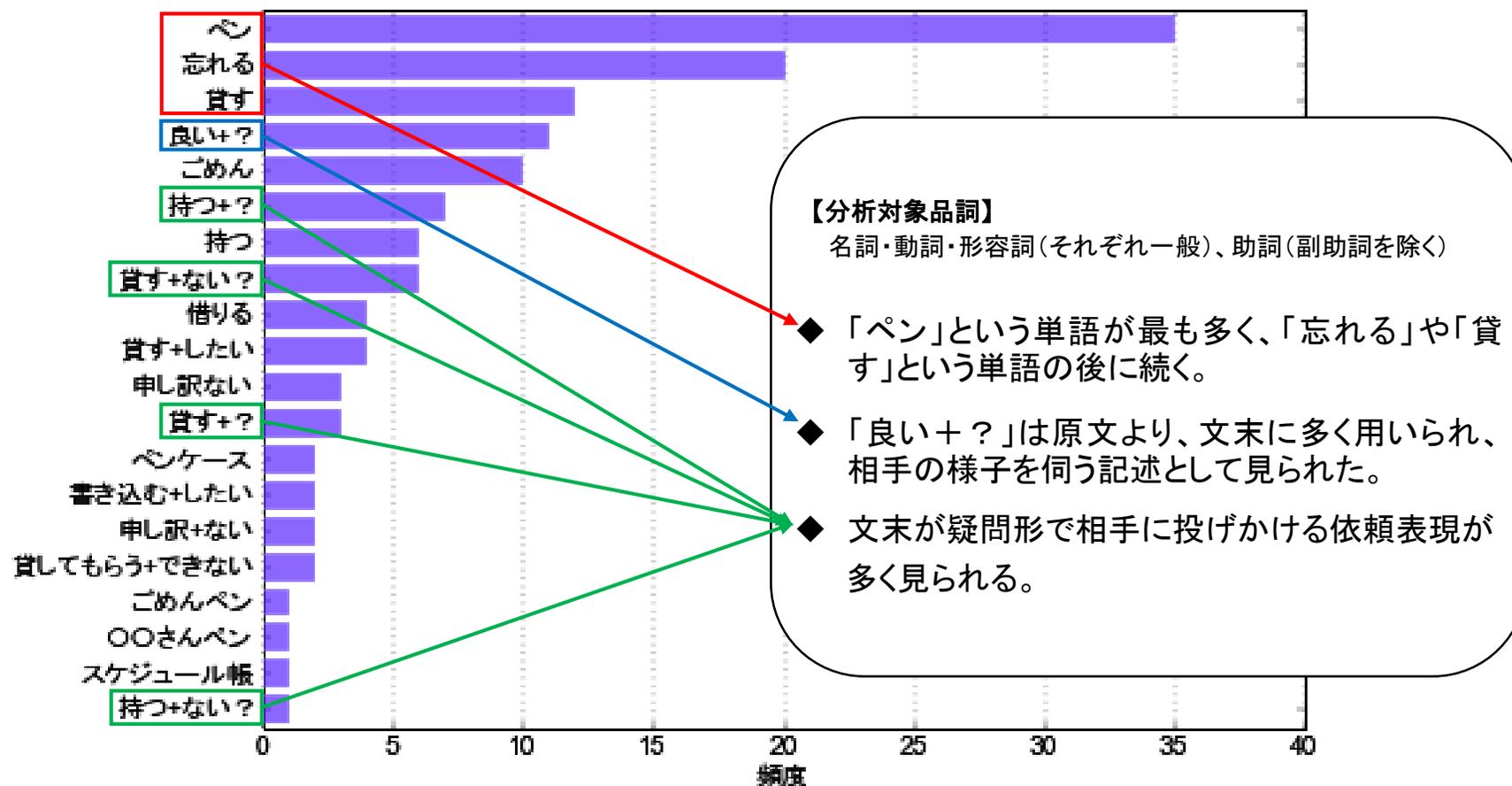


図2. 場面1(ペンを借りる)の単語頻度分析

場面1(ペンを借りる)の係り受け頻度解析

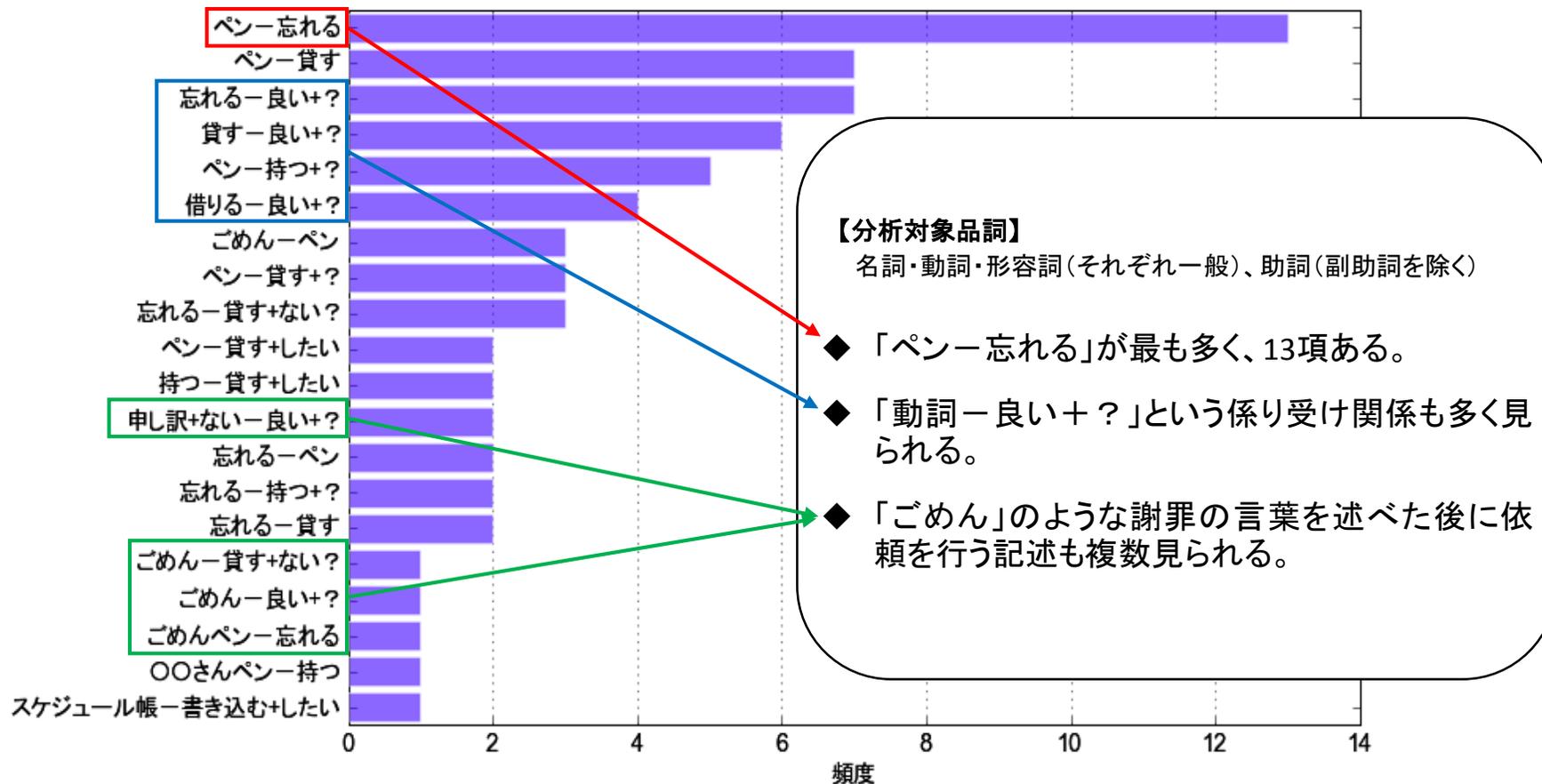


図3. 場面1(ペンを借りる)の係り受け頻度解析

場面1(ペンを借りる)の特徴語抽出

—出身高校別—

—出身した高校が共学校である回答者の特徴—

「忘れる」や「良い+?」という特徴語が抽出

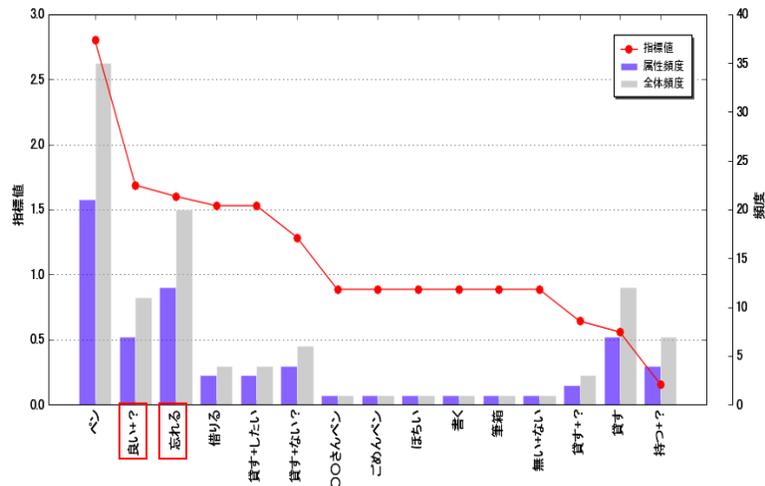


図5. 場面1(ペンを借りる)の特徴語抽出(共学校)

—出身した高校が女子校である回答者の特徴—

「ごめん」などの謝罪を述べる単語が多く見られる

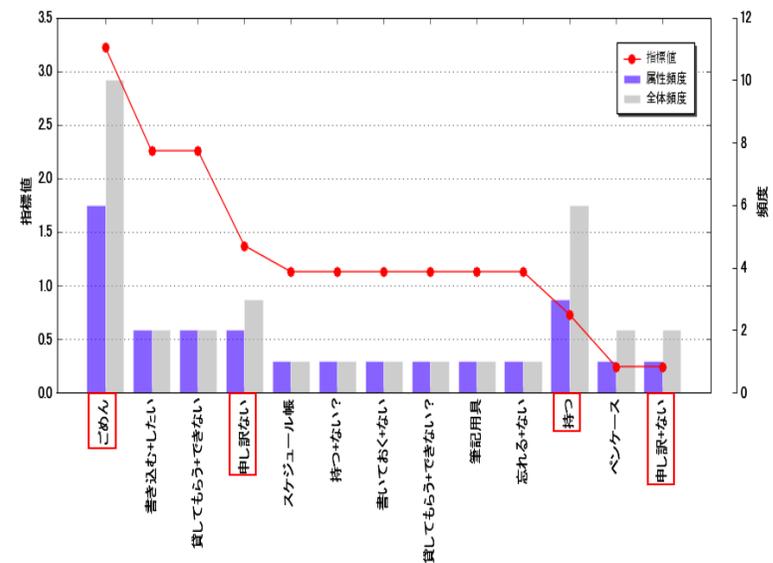


図6. 場面1(ペンを借りる)の特徴語抽出(女子校)

場面2(ノートを借りる)の単語頻度分析

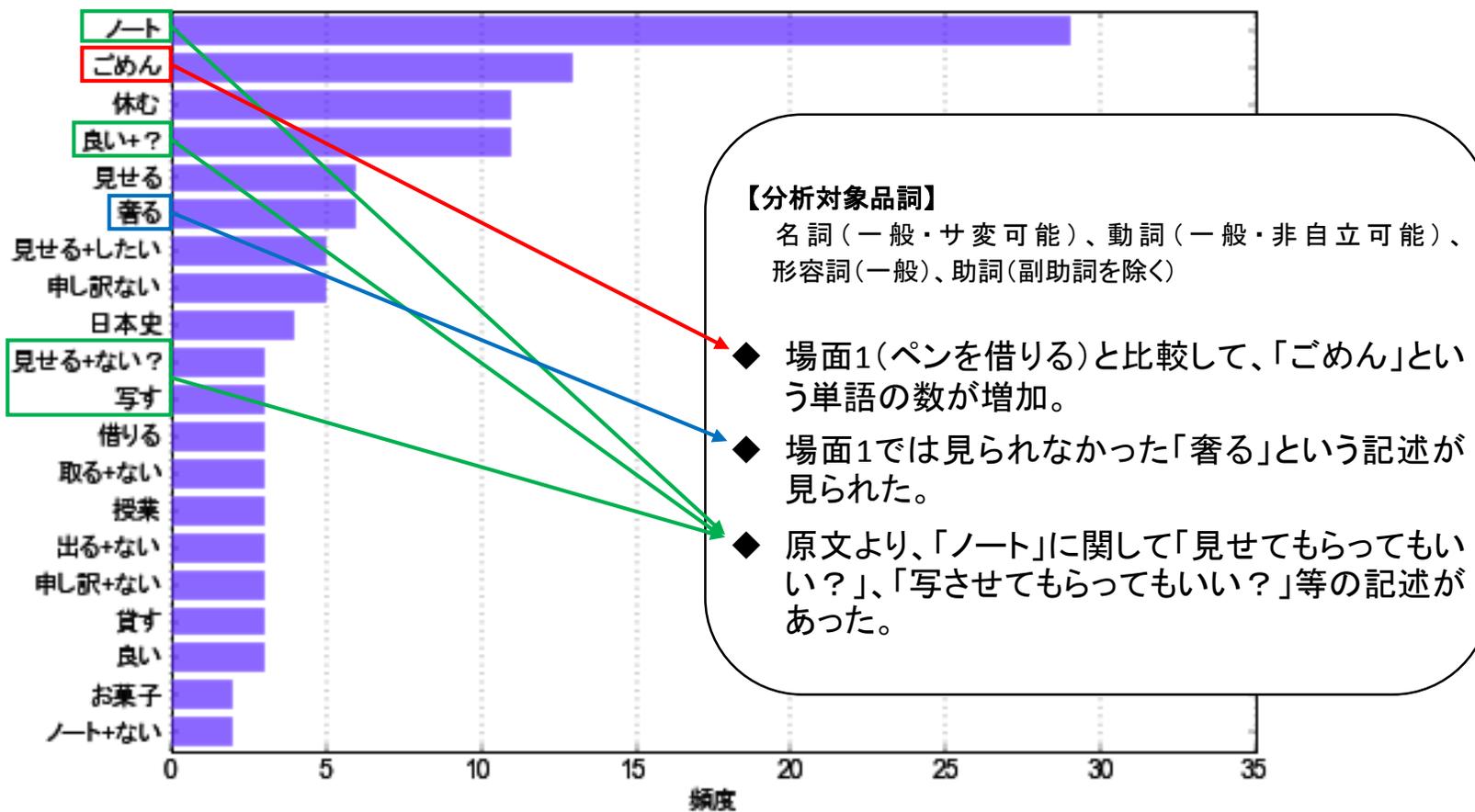


図7. 場面2(ペンを借りる)の単語頻度分析

場面2(ノートを借りる)の係り受け頻度解析

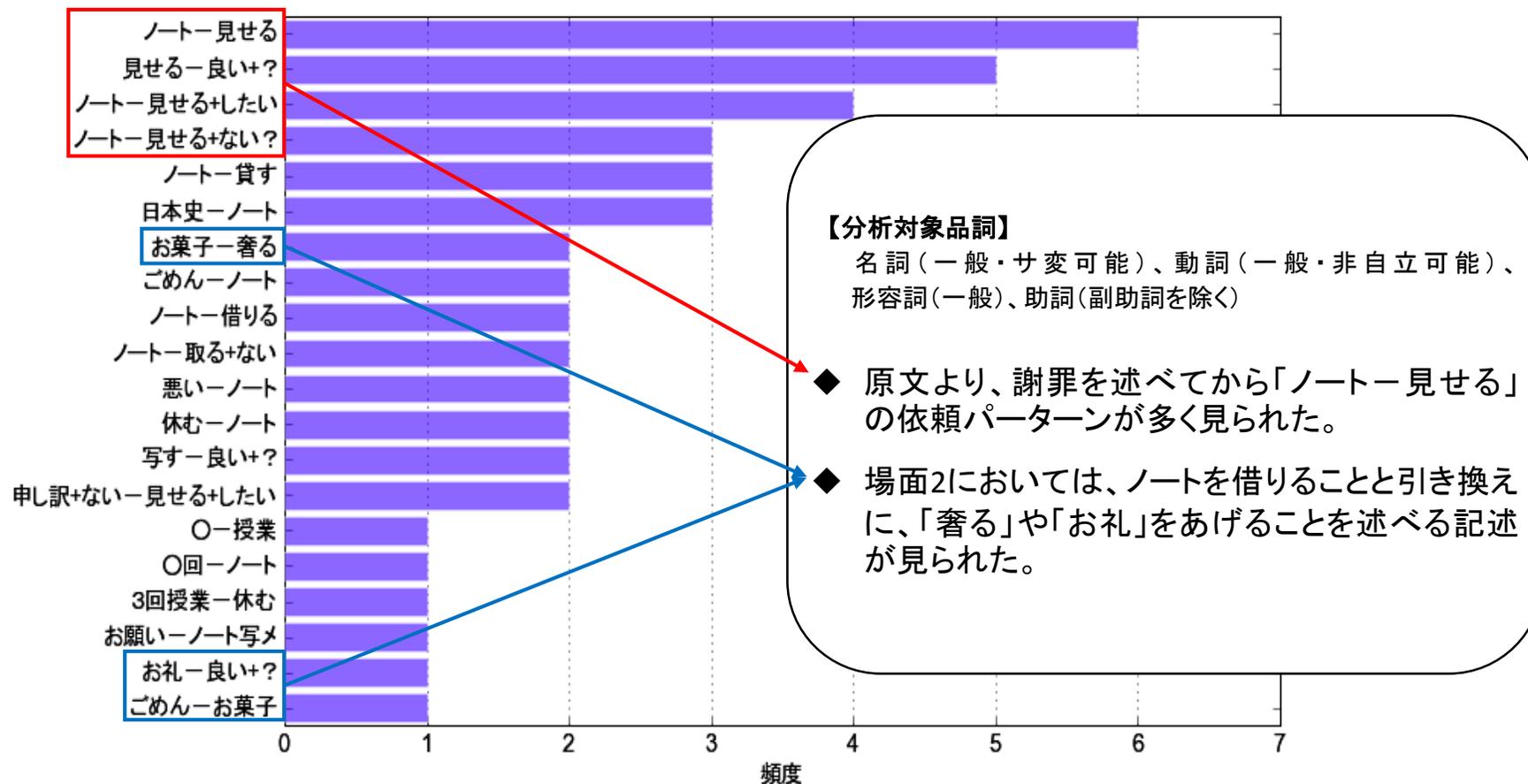
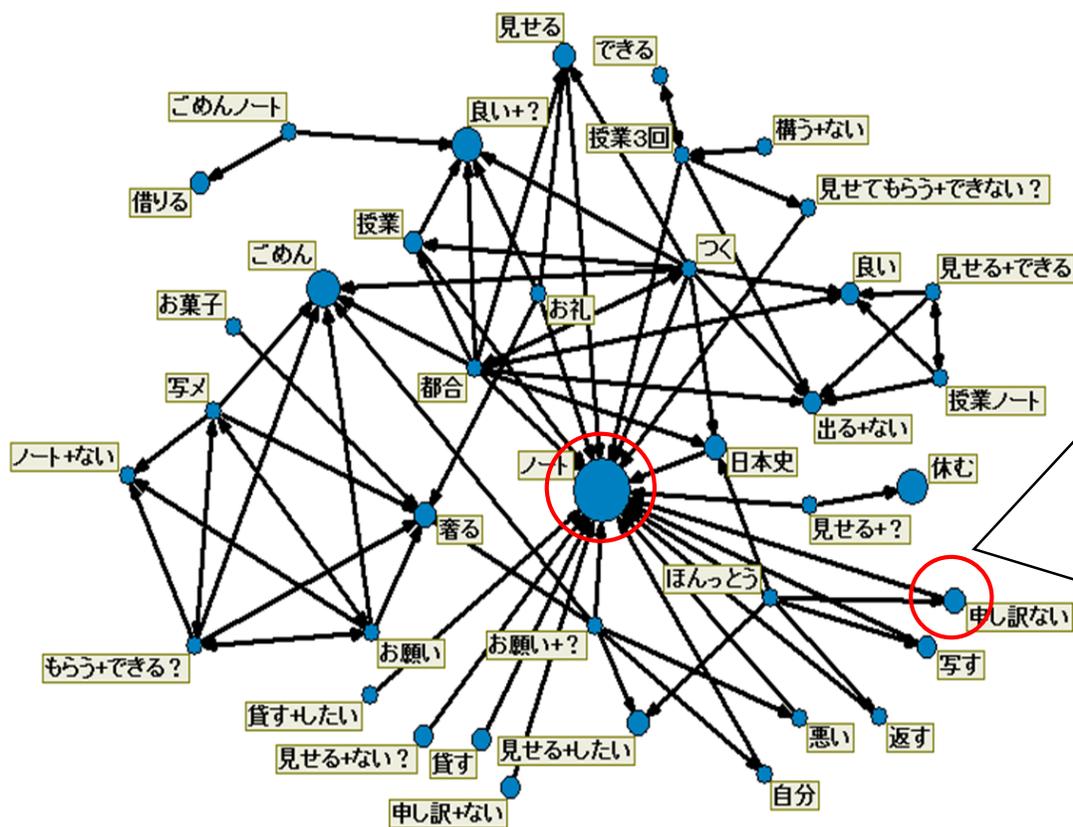


図8. 場面2(ノートを借りる)の係り受け頻度解析

場面2(ノートを借りる)のことばネットワーク



【出現回数が1回以上の語が対象】

最も共起が多い

—「ノート」の原文解析の結果—

場面1と比較すると、「申し訳ないんだけど」や「悪いんだけど」というような、丁寧な謝罪表現を前置きに置いてから依頼をするという記述が多く見られた。

図9. 場面2(ノートを借りる)のことばネットワーク

場面3(買い出しの代行)の単語頻度分析

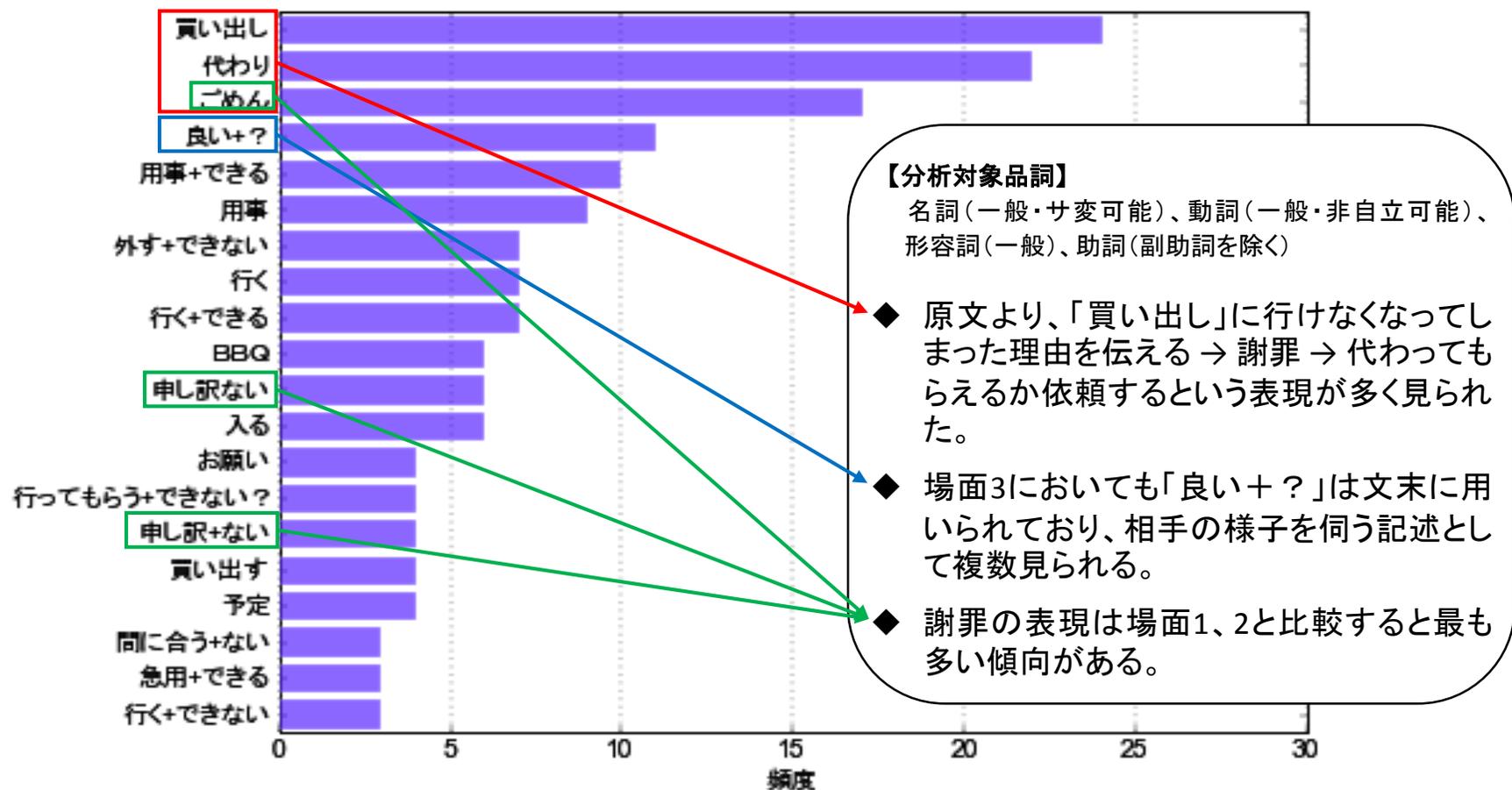


図12. 場面3(買い出しの代行)の単語頻度分析

場面3(買い出しの代行)の係り受け頻度解析

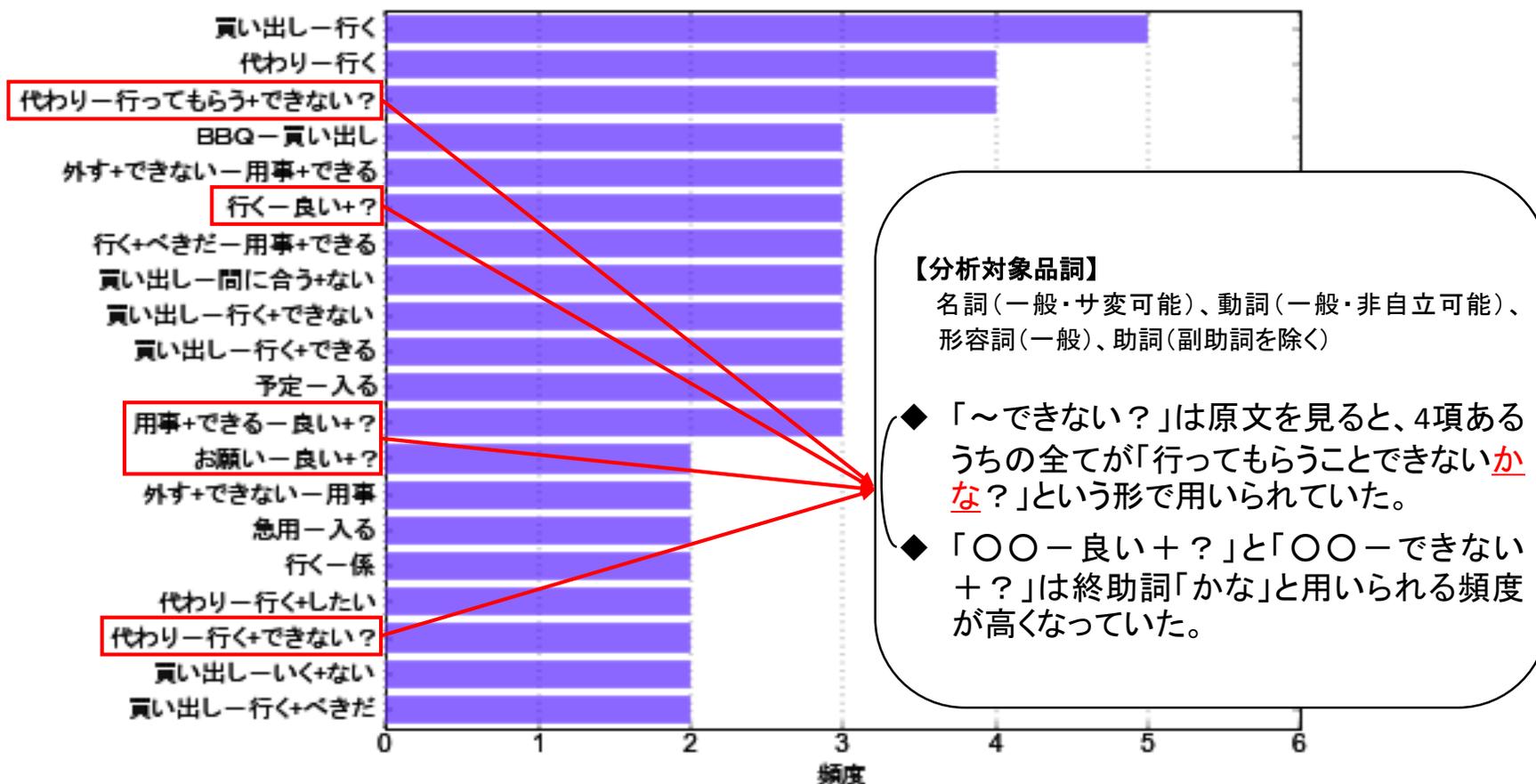


図13. 場面3(買い出しの代行)の係り受け頻度解析

仮説の検証



◆ **仮説1**: 相手への負担が大きい依頼場面ほど謝罪の言葉の数が増加する。

(各依頼場面のコストの大小定義は8スライドを参照されたい)

3つの依頼場面の単語頻度分析より、全ての場面において「ごめん」や「申し訳ない」の謝罪の言葉が見られた。それぞれの場面における「ごめん」、「申し訳ない」の合計数は、場面1=15、場面2=21、場面3=28という結果となり、仮説1は立証され、相手への負担が大きい依頼場面ほど謝罪の言葉が増加する傾向が示された。



◆ **仮説2**: 出身した高校が女子校の人の方が共学校の出身者と比較すると、依頼場面において間接的な表現を多用する傾向がある。

3つの依頼場面の特徴語抽出および原文参照より、出身した高校が共学校の人と比べ女子校出身の人の方が、文末に「疑問形」を用いる頻度が高いことなど、間接的な表現を多く用いることが伺えた。しかし、場面1においては両方の出身校の回答者から「ペン貸して」という直接的な表現が見られたものの、場面2、3においては「ノート貸して」や「買い出し代わって」のような直接的な表現は見られなかった。よって、出身した高校によって依頼表現の間接性が異なるとは言い難く、仮説2が立証できたとは言えない。

分析のまとめ・今後の課題

- ◆依頼する側が相手にとって負担が小さいと考える依頼場面においては、直接的な表現が用いられることがある。
- ◆文末において「貸すー良い＋？」のような疑問形を用いることによって、相手の感情に配慮を示す傾向が見られた。文末には相手への配慮が現れやすいことが推測される。
- ◆依頼時には、「ごめん、/ペン忘れちゃったから/貸してもらえるかな？」のような、謝罪＋理由＋依頼という表現が多く用いられる傾向がある。

－今後の課題－

今回は、調査の回答者数が少ないことや、場面設定に制限があったため、さらなるデータ収集が望ましい。今後、依頼場面のバリエーションを増やし、さらに多くの依頼表現を収集、分析することで、良好な対人関係を保つための依頼表現の考察をさらに深めていく。

参考文献

- [1] 木村昌子(2016)現代の若者たちの人間関係、人間生活学研究、第23号、1-12。
- [2] 熊取谷哲夫(1995)発話行為理論から見た依頼表現—発話行為から談話行為へ—、日本語学、14巻10号、12-21。
- [3] Clark,H.H. and Schunk,D.H. (1980) Polite responses to polite requests、Cognition、8、111-143。
- [4]徳田仁子(2010)思春期・青年期のコミュニケーション—<関係>から<共有>へ、京都光華女子大学人間科学部人間科学科(編)、ひと・文化・発達 ナカニシヤ出版、129-147。
- [5]文部科学省(2000)平成12年国語審議会 現代社会における敬意表現、
http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/old_bunka/kokugo_index/toushin/1325322.htm
(最終確認日:2017/10/10)。