

中国人社員と日本人上司による許可求めのロールプレイ会話の分析：会話参加者の行動と意識から探る外国人材育成のヒント

著者	蒙 ?(?), 中井 陽子
雑誌名	国立国語研究所論集
号	19
ページ	109-126
発行年	2020-07
URL	http://doi.org/10.15084/00002831

中国人社員と日本人上司による許可求めのロールプレイ会話の分析

——会話参加者の行動と意識から探る外国人材育成のヒント——

蒙 韞 (韞)^a 中井陽子^b

^a 国立国語研究所 研究系 日本語教育研究領域 プロジェクト研究員

^b 東京外国語大学

要旨

本研究では、外国人材の日本語による会話能力の実態を探ることを目的に、中国人社員が日本人上司に許可を求めるロールプレイ会話を例とし、インターアクション能力の観点から問題点を分析した。その結果、調査対象者となった中国人社員役2名のうち、1名に言語能力・社会言語能力・社会文化能力ともに問題点が多く見られたが、母国である中国の社会文化的規範の影響は2名とも観察された。また、相手の雑談への受け答えについて、2名とも困難を感じていたことが分かった。さらに、日本人上司側による調整が、円滑なインターアクションを促す不可欠な要素であることも示唆された。これらをもとに、教育現場への提案を行った*。

キーワード：許可求め、ロールプレイ会話、会話参加者の行動と意識、外国人材育成

1. はじめに

近年、日本社会における労働力人口の減少と企業によるグローバル展開を背景に、高度人材としての外国人社員の需要がますます高まっており、その活躍も期待されてきている。そのような状況の中でディスコ (2018) の調査では、日本企業は外国人材に高い「日本語力」、「コミュニケーション力」を求めていることが明らかになっている。また、横須賀・坪井・中井 (2016)¹ では、日本企業で働く外国人社員の問題点として、漢字や敬語などの日本語力、日本語の微妙なニュアンス、日本人との思考や価値観の違いによるコミュニケーションの困難さ、業務遂行の仕方といった点を挙げている。これは、ネウストプニー (1995) のインターアクション能力、つまり、言語能力 (文法・語彙・発音・文字)、社会言語能力 (コミュニケーション能力)、社会文化能力 (実質行動の習慣・考え方) に関わる。また、ビジネスの場では、社内外において様々なインター

* 本研究はJSPS 科研費 JP18K00704 の助成を受けたものである。また、本稿は、国立国語研究所機関拠点型基幹研究プロジェクト「日本語学習者のコミュニケーションの多角的解明」(プロジェクトリーダー:石黒圭) の研究成果の一部であり、第26回ビジネス日本語研究会 (2019年2月16日、於:神戸学院大学) におけるポスター発表の内容をもとに加筆修正を行って執筆したものである。上記ポスター発表の際に貴重なご意見をくださった大学や企業の方々に感謝申し上げる。また、本研究の調査やデータ整理に協力くださった方々に対し、心よりお礼を申し上げます。

¹ 横須賀・坪井・中井 (2016) の調査は、①日本の大学/大学院を卒業/修了後、日本国内在住の企業 (団体機関) に勤務する元留学生外国人社員を対象にした「外国人社員対象調査」、および、②外国人高度人材を受け入れている企業の人事・採用担当者を対象にした「企業対象調査」から成っている。また、「外国人社員対象調査」の有効回答は115件 (男性:60名 女性:55名;国籍記載なし)、その約7割が35歳以下であり、かつ現在の企業での勤務年数が3年以下である。一方、「企業対象調査」の有効回答は412件 (男性:336名 女性:76名)、40-50歳代が最も多かったとしている。

アクションを行うと考えられるが、特に、上下関係などの人間関係に影響を受けやすい「許可求め」を行うことがあり、日本語で許可求めが円滑にできる能力が必要であると言える。しかし、「許可求め」は話し手が自分の利益のために行動するものの、決定権は会話の相手にあるため(李 2003)、言語・文化・コミュニケーション・スタイルが異なる日本語非母語話者にとって適切に行うのは決して容易ではない。

そこで、本研究では、中国人社員役が日本人上司役に許可を求めるロールプレイ会話を例とし、そのインターアクション能力(言語能力・社会言語能力・社会文化能力)の問題点について、会話の開始部、展開部、終結部別に分析することを試みる。これにより、今後、ビジネス場面ににおける外国人材のインターアクション能力をいかに育てていくのかを探ることを目的とする。

2. 先行研究と本研究の視座

2.1 インターアクション能力

ネウストプニー(1995: 47)は、すべてのコミュニケーション行動には、必ず具体的で実質的な目的があり、「実質行動」が基盤になっているとしている。また、ネウストプニー(1995)は、このような「実質行動」ができる能力を「インターアクション能力」と呼び、言語能力、社会言語能力、社会文化能力からなるものとして捉えている。そして、ネウストプニー(1982, 1995)によると、まず、言語能力とは、文法、語彙、発音、文字に関する能力であるという。また、「社会言語能力(コミュニケーション能力)」とは、表1のような「だれが、どこで、何を、どう言う(聞く、書く、読む)か」というルールに関する能力であるという(ネウストプニー 1995: 41)。最後に、「社会文化能力」とは、日常生活の食べる・物を作るなどの行動や政治・経済、思考などに関する能力であり、言語能力、コミュニケーション能力を含むインターアクション能力であるとしている(ネウストプニー 1995)。さらに、ネウストプニー(1999)では、「態度、帰属、パーソナリティ、対人魅力、追従、自己高揚」などの個人の意識や人柄などの要素も社会文化能力に含まれているとしている。

表1 社会言語能力の九つの要素(ネウストプニー 1982: 13, 1995: 43)

要素	内容
1. 点火ルール	どんな場合、何のためにコミュニケーションを始めるか
2. セッティング・ルール	いつ、どこでコミュニケーションをするか
3. 参加者ルール	だれとだれがコミュニケーションをし、どんなネットワークを形成するか
4. バリエーション・ルール	コミュニケーションのルールのどのようなセットを使用するか
5. 内容ルール	どのような内容を伝えるか
6. 形のルール	内容項目をどのようにメッセージの中で並べるか
7. 媒体のルール	メッセージを送るとき、どのようなチャンネルを使うか、非言語的コミュニケーションのチャンネルのことなど
8. 操作のルール	コミュニケーションをどのように評価したり、評価の結果を直したりするか
9. 運用のルール	メッセージをどのように具体化するか

また、中井(2012: 49)では、言語能力がまだ限られている段階であっても、相手の話を類推しながら聞いて、知っているわずかな単語を繋げながらも話題を巧みに展開させていくような社会言語能力が備わっている非母語話者もいるということが指摘されている。また、言語的には会話に十分参加できなくても、求められる実質行動の課題で満足な成果を出す、人間性が優れている、博識で深い洞察力があるなどの社会文化能力に秀でている非母語話者の例が挙げられている。

2.2 許可求め

「許可求め行動」の定義について、星(2016: 114)は、「自らが行動することを他者から認めてもらうことを『求める』行動としての『他者への働きかけ行動』」と定義している。本研究は、星(2016)の定義に従う。

また、これまでの許可求めの研究では、「許可求め表現」(川口1998, 砂川2006, 蒲谷2007, 田所・林2012)や日本語学習者による「許可求め行動」(田中2004, 松井・河内2010)を考察したものが多く。「許可求め表現」の研究では、場面や丁寧さによって言語形式がどのように変わるかが主に研究されてきた。一方、日本語学習者による「許可求め行動」の研究の多くは、中級レベルの学習者が行った許可求めのロールプレイで見られる問題点を分析した研究である。これらの研究では、学習者がコミュニケーションの場面を認識し、その認識を具体化する力が不足していること、および、自分も相手も、それぞれがコミュニケーションの主体であるという認識が不足していることが共通して指摘されている。

そうした許可求めの研究と異なり、李(2003)は、日本語母語話者場面、S社の設計士とK社の工事監督との会議の自然談話を対象に、各々の社会的役割によって依頼・許可求めの言語行動がどのように現れるのかを探っている。その結果、力関係で相対的に低い工事監督の談話の展開パターンが「話題提示→情報の確認→問題点の提示→依頼・許可求め」の順序となっており、許可求めまでに数多くの段階を必要とするのに対し、力関係で優位な設計士の談話の展開は「話題提示→依頼」パターンが多く、工事監督より談話構造が単純であることを指摘している。

これらの先行研究では、会話の中で実際に行った言語行動を分析しているが、それだけでなく、その行動に至った会話参加者の内面の意識なども探る必要があると考えられる(ネウストブニー1994)。だが、日本語母語話者と日本語非母語話者の接触場面において、各会話参加者のフォローアップ・インタビュー(以下、FUI)をもとに、会話参加者の意識を探ることで非母語話者のインターアクション能力を考察した研究は管見の限り見当たらない。さらに、言語行動を構造的に分析する場合、一つ一つの行動が時間軸に添って配列され、互いに関わり合いながらまとまりを作り上げているものとして統合して考えなければならない(前田1983: 46)。つまり、許可求めの会話における開始部、展開部、終結部といった時間軸に沿った段階別に、それぞれどのような言語行動が行われているのか、その特徴を分析する必要があると考えられる。

そこで、本研究は、職場の許可求めのロールプレイ会話を開始部、展開部、終結部といった時間軸に添った段階に分け、各会話参加者のFUIから、中国人社員役(張・雷)のインターアクション能力の問題点について分析する。

3. 調査概要

まず、中国人社員役2名（仮名:張・雷, 男性）が個別に日本人上司役1名（仮名:高木, 男性）に、表2の三つの場面で許可求めを行うロールプレイ会話(6本)を収録した。各会話参加者には、表2の場面設定だけ伝え、即興で演技をしてもらった。なお、許可求めのトピックが休暇や退部のように就労者に選択や決定の権利があるものを題材にしたのは、まず、文化や場面により、その選択や決定の権利が必ずしも就労者側にあるとは限らないと考えたからである。また、このような場合、学習者は母国の社会文化的規範に基づき判断・行動しやすいと考えられるためである。

表2 ロールプレイ会話の場面設定

場面	内容	理由
①	休暇を1日取る	両親が来日してその案内をするため
②	休暇を5日取る	兄弟姉妹やいとこが結婚してその結婚式に参加し、一時帰国するため
③	会社のバンド部を退部する	出産したばかりで体調がまだ回復していない妻と幼い子供の世話をするため

次に、実際の会話における言語行動・社会言語行動・社会文化行動に至った会話参加者の内面の意識なども探るために、会話収集後の1週間以内に、日本人上司役に日本語、中国人社員役に中国語でFUI²を30～60分程度行った。会話参加者の属性は表3の通りである。

なお、性別と年齢による会話への影響を避けるため、会話参加者3名の性別と年齢を統制した。そのうち、中国人社員役の2名に関しては、専門を「経営学」に、企業での勤務経験を「1年以内」に統一した。さらに、日本語能力、ビジネス日本語能力、大学卒業国、日本での留学期間、企業での勤務地の経験がどのようにインターアクション能力の習得に影響を与えるのかを探るため、張(N1,J1,日本の大学卒業・企業経験者)と雷(N2,J2,中国の大学卒業・企業経験者)を参加者を選んだ。一方、日本人社員役は、劇団員に演技してもらった。それは、人前で演じることに慣れている上に、普段から即興劇の訓練を行っており、設定した場面にすぐに入り込んで自然に演じられると判断したためである。また、研究目的、映像教材化目的のために、顔を公開してもよい会話参加者を探すにあたり、劇団員がふさわしいと判断したためである³。

² FUIでは、調査者は、会話参加者に収録した会話の映像を最初から最後まで見せながら、疑問や違和感などがあつた箇所映像を一時停止し、その行動に至った会話参加者の内面の意識などを聞いた。そのほか、①会話の全体的な印象、②会話相手の印象、③会話でよかった点、うまくいった点、④会話で難しかった点、違和感を覚えた点、⑤その他の感想についても聞いた。

³ 実際、会話収集後のFUIで、日本人上司役の高木は、企業での経験がないものの、劇団員として普段から役作りのために、職場の人間関係を描いたドラマや映画などを見たり、会社員経験のある友人から話を聞いたりして、上司の話し方なども観察していると語っていた。

表3 会話参加者の属性

会話参加者 (仮名:略称)	性別	年齢	日本語 能力 (JLPT 点数)	ビジネス 日本語能力 (BJT 点数)	大学 卒業 国	日本での 留学期間	企業での 勤務経験	所属・専門
日本人 上司役 (高木:T)	男性	20代 後半	—	—	日本	—	なし	某劇団
中国人 社員役 (張:C)	男性	20代 後半	N1 合格 (106 点)	J1 合格 (530 点)	日本	大学:4年 大学院:7ヶ月 合計:4年7ヶ月	日本企業 で9ヶ月	日本の某大 学大学院 経営学修士 課程1年生
中国人 社員役 (雷:L)	男性	20代 後半	N2 相当 (N1 92 点)	J2 合格 (420 点)	中国	日本語学校:1年 9ヶ月 大学院:7ヶ月 合計:2年4ヶ月	中国企業 で6ヶ月	日本の某大 学大学院 経営学修士 課程1年生

なお、本研究の文字化表記方法はザトラウスキー（1993）と中井（2012）に従い、表4のようにした。

表4 文字化表記方法（ザトラウスキー 1993, 中井 2012）

。	下降調か平調のイントネーションで文が終了することを示す。
・	ごく短い沈黙、あるいはさらに文が続く可能性がある場合の「名詞句、副詞、従属節」などの後に記す。
?	疑問符ではなく、上昇調のイントネーションを示す。
—	「—」の前の音節が長く延ばされていることを示す。
//	//の後の発話が次の番号の発話と同時に発せられたことを示す。
()	沈黙の秒数
{ }	{ }の中の行動は非言語的な行動の「笑い」などを示す。
(xxx)	聞き取りにくい発話を示す。Xはモーラ数を示す。あるいは、聞き取りにくい発話を()に入れて示す。

4. 分析の結果と考察

日本人上司役（高木:T）のFUIと中国人社員役（張:C, 雷:L）のFUIをもとに、中国人社員役（張・雷）のインターアクション能力（言語能力・社会言語能力・社会文化能力）の問題点について、会話の開始部、展開部、終結部別に分析した。そのうえで、2名の相違点と共通点がどこにあるのか、その原因は何かを探った。以下、4.1節～4.3節では、その結果と考察をそれぞれ述べる。

4.1 会話の開始部における分析

まず、会話の開始部における言語能力では、張はほとんど問題が見られなかった。一方、雷は以下の会話例（1）の2L「休みしていただきたいです」のような敬語に関する文法の誤用が見られた。この誤用に対して、高木は3Tで「来週の金曜日休みたいてこと」と言い換えて確認した。

次に、社会言語能力では、雷は会話例(1)の発話2L「あー、来週の金曜日は両親が日本に来て来てー」で、「急に話題に入る」という問題が観察された。この部分に関して、FUIで高木は、日本人なら本題に入る前に「申し訳ないんですが」などの前置きが入るところを、いきなり本題に入ってきたので戸惑っていたと述べていた。一方、雷は、FUIで、本題とは関係ない話（「今日もきついね」）をされたら、どのように答えればいいのか分からなかったと述べていた。中国人のように、単刀直入にすぐ本題に入る感覚とは少し違ったと語っていた。

【場面①：休暇を1日取る（雷・高木）】言語能力・社会言語能力の問題点

- (1) 1T：ふう。あ、座って座って。{座りながら}ふあー、{疲れている顔を見せながら} 今日もきついね{沈黙}、どうしたの、改まって。
 2L：あー、来週の金曜日は両親が日本に来て来てー、その金曜日は休みしていただきたいです。
 3T：来週の金曜日休みたいって//こと。
 4L： はあ。はい。

また、会話例(2)では、雷が上司の雑談に対してうまく返答できないという社会言語能力の問題が観察された。まず、1Tで高木が「今日、外、寒いよねえ」「雷さんはあれだけ寒いところ出身なんだっけ」と雑談をして会話を開始しようとしているが、雷は2Lで「ああ、はい。それは大丈夫です」と答えている。これは、ネウストプニー(1982, 1995: 13, 43)の社会言語能力の九つの要素のうち、「点火ルール(どんな場合、何のためにコミュニケーションを始めるか)」と「内容ルール(どのような内容を伝えるか)」に問題が見られたものと言えよう。この部分に関して、FUIで高木は、天気や雷の出身地といった雑談から始めようとしたとし、その後、雷にも「上司はどこ出身なんですか」と聞かれたりするのではないかと期待していたと述べていた。しかし、雷がすぐに本題に入ってきたため、日本語に余裕がなかったのだろうと思ったという。一方、雷は、FUIで、中国では一般的に天気についての雑談はせず、仕事の時はただ仕事の話だけをするものだと自分は考えているため、上司の雑談に返答せず、すぐに本題に入ったのだと述べていた。そして、普段、日本人の友達との間では中国人の考え方で受け答えができるが、日本人の受け答えの仕方でも、かつ、上下関係のある日本人上司とどのように会話を進めたらよいのか、分からず、高木との雑談を続けることができなかったという。

【場面②：休暇を5日取る（雷・高木）】社会言語能力の問題点

- (2) 1T：今日、外、寒いよねえ。なかなかね。あ、いいよ。座って座って。
 雷さんはあれだけ寒いところ出身なんだっけ。
 2L：ああ、はい。//それは大丈夫です。
 3T： ああそっかそっか。
 4L：ああ、すみません、課長、その、あー、12月の。
 5T：うん。

一方、張は社会言語能力では問題が見られず、会話例 (3) の 4C のように、笑いながら「すみません」という前置きから入り、相手に好印象を与えている点が見られた。この部分に関して、FUI で高木は、笑いながら「すみません」から入る日本人スタイルを踏襲していて好印象を感じたと述べていた。

【場面①：休暇を 1 日取る (張・高木)】社会言語能力の優れた点

- (3) 1T：ふう。あ、そこ座って。
 2C：あ、はい。
 3T：ふう。なに改まって。
 4C：あ、高木課長、{笑い}すみません。えっと、最近はですね。
 5T：うん。

最後に、社会文化能力では、張と雷はともに問題が見られなかった。そして、張は、会話例 (4) の 2C のように、上司の指示や許可があるまで勝手に座らない態度が相手に好印象を与える点が見られた。この部分に関して、FUI で高木は、促されるまで席に座ろうとしない態度は礼節をわきまえており好印象に感じられたと語っていた。それに対して、張は、FUI で、日本企業で働いた経験があるため、会社内での礼儀作法（お辞儀・座ったり立ったりする時の位置やタイミングなど）は一般的に会社の中で他の日本人がどのようにしているのかを見て学んでいたため、ここでこのような行動をしたと述べていた。

【場面③：会社のバンド部を退部する (張・高木)】社会文化能力の優れた点

- (4) 1T：さっきの試合、俺、勝てたと思うんだよね。なんで負けるかな。
 2C：{座らずにずっと立っている}いいですか。すみません。
 3T：うまくいかない、あ、ごめんごめん。座って座って、なに難しい顔しちゃって。
 4C：はい。

4.2 会話の展開部における分析

まず、会話の展開部における言語能力では、張は、会話例 (5) の 16C 「休んでいただけませんか」のような敬語に関する文法の誤用があった。この誤用に対して、高木は、17T で「あ、それは張さんが休みが欲しいってことよね」と確認した。この部分に関して、高木は、FUI で、「え、僕が休むの？いや、それはあり得ないよね、間違えたんだよねと一応確認してみた」と述べていた。一方、張は、FUI で、「休ませて」と言うべきだったと語っていた。そして、普段、「休ませて」という表現を使う機会がほとんどなかったため、あまりうまく使えなかったという。

したことで雷が楽器の「ベース」のことを言っているのだと理解できたと語っていた。一方、雷は、FUIで、楽器の「ベース」という専門用語は普段それほど関心を払ってこなかったもので、どのように言えばいいのかがよく分からなかったと述べていた。

【場面③：会社のバンド部を退部する（雷・高木）】言語能力の問題点

(8) 13T：そっか、お子さんまだちっちゃいもんね。

14L：はい。そして、うん、すいませんですけど、その、今は、部活は、ベースにな、し、していますでしょ。ベースにしていますでしょ。

15T：ベース？

16L：はい。

17T：あー、バンドの話？

18L：あ、はい、そうです。

19T：あー、そうね。雷さん、ベースすっごいうまいもんね。

20L：はい。

次に、場面③の会話例(9)では、雷が22Lで「退部したい」という直接的な伝え方をし、婉曲表現がうまく使えないという言語能力の問題が見られた。また、雷は、22L、32Lと34Lで言いたいことがうまく言えず、話が途中で切れてしまい、円滑に話せないという、社会言語能力の「点火ルール（どんな場合、何のためにコミュニケーションを始めるか）」における問題が観察された。

この部分に関して、FUIで高木は、22Lでまた妻の話に戻って「退部したい」という直接的な伝え方に戸惑ったという。また、雷が実際バンドを辞めたがっていたものの、高木は「家の状況がよくなったらバンドを手伝いに戻る」と誤解していたと語っていた。さらに、高木は、34Lの雷の発話からやはり雷がバンドに戻る気があるのだと確信したと述べていた。最後に、妻の話で重い雰囲気になったため、高木は、ベースが3人もいるという冗談を言って軽い空気にしようとしたが、結局、雷が笑わず、冗談として通じているのか疑問だったと語っていた。

それに対して、雷は、FUIで、まず、自分の感覚だと、「退部する」という言葉が「辞める」に比べてより柔らかいと思ったため、「退部する」という表現を用いたと語っていた。また、22Lで、元々、妻の手伝いをしないと家の状況が今よりさらに悪くなると言おうと考えていたが、その意味を日本語で上手く表現できなかったと述べていた。雷は、このように、言いたいことが日本語でうまく言えない時、ますます喋れなくなってしまうのだと語っていた。最後に、バンドには普通、ベースが1人しかいないということを知らなかったため、35T「そっか、まあね。うちのバンド、ベース3人いるからね」と言われても冗談だと気付かなかったという。そして、バンドの部活は強制ではなく、自主参加なので、高木に反対意見を言わなかったという。

【場面③：会社のバンド部を退部する（雷・高木）】言語能力・社会言語能力の問題点

(9) 22L：でも、今はうちの状況は、妻の状況が悪くなって。うん、そして、退、退部したい

です。していただきませんか。もし、部活は続けて、うちの家の状況は、によって、その、てつたくなりましたが、だいへん（たいへん「大変」）です。

23T：えーっと、家がいま大変だから。

24L：はい、そうですね。

25T：バンドを休みたいってこと。

26L：はい、そうです。

27T：あー、なるほどね。あ、あそういうことか。奥さんも大変だし。と。

28L：はい。

29T：それはね。さすがにバンド優先してとは言えないよね。

30L：はい、でも、今はその、ほら、先週は、そのつ、つまり、

31T：うん。

32L：きゅうじゅつ（しゅじゅつ「手術」）を受けた、自分の、からだの調子も悪くなって、

33T：あー。

34L：そして、はいその、助けなきゃいけないと思います。予定、予想より悪くて。はい、もしそのあと、妻の体調が回復しました。そのあと、あ、バンク（バンド）、部活も続けていきます。と思います。

35T：そっか、まあね。うちのバンド、ベース3人いるからね。

36L：はい、そうですね。

37T：まあまあ、1人抜けてもってところはあるんじゃない。まあ、部長はちょっと、うるさいけどね。

38L：あー。

また、社会言語能力では、場面②の会話例（10）のように、雷が6Lから21Tまでクリスマスのお話をしていたが、22Lで急に兄弟の結婚の話に飛んでしまった問題が見られた。これは、「点火ルール（どんな場合、何のためにコミュニケーションを始めるか）」と「内容ルール（どのような内容を伝えるか）」に問題が見られたものと言えよう。この部分に関して、FUIで高木は、22Lでクリスマスのお話から急に兄弟の結婚の話に飛んだため、理解に苦しんだと語っていた。

【場面②：休暇を5日取る（雷・高木）】社会言語能力の問題点

(10) 6L：クリスマスは、うちの会社は//休みですか。

7T：うん。12月の？

8L：クリスマスの、

9T：クリスマス？

10L：はい。

11T：あーあーあー25ね。

12L：はい。25の前後は？

- 13T: あ, うちの会社が休みかって。
 14L: はい。
 15T: うちはね, 休みじゃないんだよね。
 16L: あー,
 17T: え, 中国は休みなの?
 18L: あ, 中国, 中国にも休ま, 休まないの { 笑い }
 19T: あー, そうなんだ { 笑い }
 20L: あー, すみませんが, その, 22 は。
 21T: うん。
 22L: 12月22はうちの兄弟は結婚す, する予定がありますので,
 //そして今年度, その有休はまだしないで, その, 22からごにちの有休をしたいで
 すは。
 23T: はいはいはい。

一方, 張の社会言語能力に関しては, 雷と異なり, 問題がほとんどなかった。また, 場面②の会話例(11)では, 張は, 「あー, ちょっと見てていいですか」(22C)という発話および笑顔(32C)により, 会話を円滑に進めていった点が優れていた。この部分に関して, 高木は, FUIで, 張の22C「あー, ちょっと見てていいですか」という発話をきっかけに, 会話が円滑に進んでいったと述べていた。また, 32Cの張の和んだ笑顔がちょうど31Tの自分の笑顔と呼応し, 互いに笑顔のやり取りができて非常に好印象だったと語っていた。

【場面②: 休暇を5日取る(張・高木)】社会言語能力の優れた点

- (11) 21T: あー, そうなんだ。と, 式はいつやるの。
 22C: えーと, 12月の, あー, ちょっと見てていいですか。
 23T: { スマホを見せながら } うん, はい, 12月,
 24C: 12月の22
 25T: 22が//いいんだ。
 26C: 土曜日, はい。
 27T: あー, なるほど。ここをまたいで5日間ってこと。
 28C: はい, そうですね。ですんで22から。
 29T: //はー, なるほどね。クリスマスとかにかけてかな。
 30C: はい, あ, そういえば, うちの会社ってクリスマス休みに
 //なりますか。
 31T: ならない。ないない { 和んだ笑顔 } // ない。
 32C: あ, そうですね { 和んだ笑顔 }

最後に、社会文化能力では、母国である中国の社会文化的規範の影響が張・雷とも観察された。FUIにおいて、張と雷ともに、中国の社会文化的規範では、両親が来日してその案内をすることは、仕事よりも大事なことであるため、休暇を取ることは当然なことであると語っていた。また、両者とも、有給休暇を取ることも当然の権利であり、自分の仕事が終わってれば、休暇を取ることは当然で、チームで仕事をするのが少ないため、休暇を取っても他の社員に迷惑はかからないと考えているようであった。

具体的には、張は場面①の会話例(12)で、上述した中国の社会文化的規範の影響を受け、35Cと37Cの「特にはないんですね。そこまでは忙しくないんです」という発話を用いている点で、社会文化能力に関する問題が見られた。この部分に関して、高木は、FUIで、高木が張の同じ課の上司だとすれば、上司に対して「今そこまで忙しくない」と部下の張が言うのは違和感があると語っていた。それは、つまり、上司である高木が課の仕事を持ってこられてないという批判に繋がる恐れがあるのではないかということである。一方、張は、FUIで、親が日本に来ている状況では、休みを取ることは必要なことだと述べていた。また、実際の生活の中でも、かつて父母が日本に来た際に2日間の休暇を取ったことがあると語っていた。

【場面①：休暇を1日取る（張・高木）】社会文化能力の問題点

(12) 33T：わかった。じゃあ、俺のほうから部長には伝えとく

// ので、今さ // 急に対応しなきゃいけない案件はないよね。

34C： あ、すいま。はい。

35C： 特にはないんですね。そこまでは忙しく

36T：うん。

37C：ないんです。

一方、雷は場面①の会話例(13)で張と同じく、中国の社会文化的規範の影響を受け、6Lの「会社は何の重要な仕事がありますか。こちらの仕事は全部終わりましたので」という発話を用いるという社会文化能力に関する問題が見られた。この部分に関して、高木は、FUIで、個人としての仕事がすべて終わったからといって休めることにはならないだろうと述べていた。また、自分が休むことで会社に何か影響が出ることを考慮するのが日本人の一般的な感覚なのではないかと思い、少しいらついたという。また、雷が笑顔で言ってくればまだよかったが、真顔で前傾姿勢になって話してくるため、圧倒される感じになったと語っていた。こうした雷の態度は、日本人の高木には容認しがたく、上司としては説教していたところであるが、雷が中国語話者であるから仕方ないと受け入れたという。

一方、雷は、FUIで、親のため、1日休みを取るのは当然のことだと語っていた。また、日本企業で働いた経験がないため、日本企業における公事と私事の区別の判断ができず、どのような態度で日本人上司と話すべきか分からず、不安を感じたと語っていた。

【場面①：休暇を1日取る（雷・高木）】社会文化能力の問題点

- (13) 5T：来週の金曜日。ということは{スマホのカレンダーを出しながら}
 6L：会社は何の重要な仕事がありますか。こちらの仕事は全部終わりましたので。
 7T：9日。
 8L：はい。

また、雷は張と異なり、日本か中国かどちらの国の基準で上司に質問しているかが不明であるという社会文化能力に関する問題が見られた。場面②の会話例(14)で、雷は6L～12Lで、クリスマスの時、会社は休みなのかを確認している。高木はその質問に対して、日本の基準に沿って15Tで「うちはね、休みじゃないんだよね」と答えた。また、高木は、中国の基準がどうなのか確認するため、17Tで「え、中国は休みなの」と雷に聞いた。しかし、雷は、18Lで「あ、中国、中国にも休み、休まないの{笑い}」と回答している。この部分に関して、高木は、FUIで、「じゃあ、君は何を思って休みだと聞いたんだ」と不審に思ったと語っていた。

【場面②：休暇を5日取る（雷・高木）】社会文化能力の問題点

- (14) 6L：クリスマスは、うちの会社は//休みですか。
 7T：うん。12月の？
 8L：クリスマスの、
 9T：クリスマス？
 10L：はい。
 11T：あーあーあー25ね。
 12L：はい。25の前後は？
 13T：あ、うちの会社が休みかって。
 14L：はい。
 15T：うちはね、休みじゃないんだよね。
 16L：あー、
 17T：え、中国は休みなの？
 18L：あ、中国、中国にも休み、休まないの{笑い}
 19T：あー、そうなんだ{笑い}

さらに、場面③の会話例(15)で高木のほめ(19T)に対して、雷は通常の「いいえいいえ」、あるいは「ありがとうございます」ではなく、「はい」(20L)と答え、うまく対応できないという社会文化能力に関する問題が見られた。この部分に関して、FUIで高木は、「すごいうまいもんね」に対して「はい」と雷が答えてきて、多少の違和感を持ったが、実際はあまり気にしなかったと語っていた。

【場面③：会社のバンド部を退部する（雷・高木）】社会文化能力の問題点

(15) 17T：あー，バンドの話？

18L：あ，はい，そうです。

19T：あー，そうね。雷さん，ベースすっごいうまいもんね。

20L：はい。

21T：おお。

4.3 会話の終結部における分析

会話の終結部における言語能力・社会言語能力・社会文化能力では，張は問題が見られなかったが，雷は社会言語能力で問題が見られた。具体的には，場面①の会話例（16）の22Lでは，雷の話が終わらないという社会言語能力の「点火ルール」の問題が見られた。この部分に関して，高木は，FUIで，話を持ち掛けたのは雷だが，上司から立ち上がり，話を切り上げたと言っていた。また，雷は常に迷った態度だったため，高木自身がリードしたほうが良いと思ったと述べていた。

【場面①：休暇を1日取る（雷・高木）】社会言語能力の問題点

(16) 22L：よろしくお願ひ//します。ありがとうございます。たいへんお待たせして。

23T： わかった。わかった。うんうんうん。はいはいはい。

オーケイです。じゃ行こ。いこいこいこ。

また，今回，問題にはならなかったが，張は，場面②の会話例（17）で，上司の雑談への受け答えの仕方といった社会言語能力の「内容ルール」に関する困難が見られた。この部分に関して，張は，FUIで，課長が自分も結婚したいと言った時，どのような受け答えをすればいいかわからなかったと言っていた。また，中国語なら，例えば「課長はとても条件のいいお方ですよ」などと言うことができたが，日本語ではどう返したらいいか全く分からなかったと述べていた。

【場面②：休暇を5日取る（張・高木）】社会言語能力の困難点

(17) 53T：俺も結婚してえなあ。

54C：いや。できますよ……

4.4 総合的考察

上述 4.1 節～ 4.3 節の分析結果を全体的に見てみると，まず言語能力では，日本語能力とビジネス日本語能力が比較的低い雷は張に比べて，発音（場面②，会話例（6）と（7）），語彙（場面③，会話例（8））と婉曲表現（場面③，会話例（9））の面では，より多くの問題が見られた。しかし，場面①の会話例（1）と（5）で示されたように，「敬語」に関しては，日本語能力とビジネス日本語能力のレベルにかかわらず，張と雷の両者に問題が見られた。敬語はビジネス日本語の特徴とも言えるが，どのレベルの学習者にとっても難しいことが窺えた。一方，雷・張の言

語的な問題に対して、高木は聞き取れた単語を拾いなおして確認することにより、会話を円滑に進めていたことが観察された。これは、中井(2012)で指摘されているように、日本人上司の歩み寄り⁴が円滑なインターアクションを促す不可欠な要素であることも示唆された。

次に、社会言語能力では、日本語能力とビジネス日本語能力が比較的に高く、かつ日本企業で働いた経験がある張に比べて、雷はより多くの問題が観察された。具体的には、会話の開始部で「急に本題に入る」(場面①, 会話例(1)), 「話が途中で切れる」(場面③, 会話例(9)), 会話の展開部で「話題が飛ぶ」(場面②, 会話例(10)), 会話の終結部で「話が終わらない」(場面①, 会話(16))という「点火ルール」「内容ルール」の問題が見られた。また、雷と高木の前置きの意識の違いが社会言語能力の問題点として現れていた。一方、張は、会話の開始部、展開部と終結部において、社会言語的な問題がなく、逆に、会話の開始部で「前置きから入る」(場面①, 会話例(3)), 会話の展開部で「会話を円滑に進める言語・非言語行動」(場面②, 会話(11))という優れた点が観察された。また、場面①の会話例(1), 場面②の会話例(2)と(17)から、雷と張の両者とも、仕事の話をするのは、ある程度決まったことを話せばいいのでまだ楽だが、雑談はどう返せばいいのかが難しいと感じていることが分かった。

最後に、社会文化能力では、場面①の会話例(12)と(13)で示されたように、母国である中国の社会文化的規範の影響が雷・張の両者に観察されたが、雷は、「日本か中国かどちらの国の基準で上司に質問しているかが不明」(場面②, 会話例(14))と「ほめにうまく対応できない」(場面③, 会話例(15))という問題も観察された。また、張は、日本企業で働いた経験がない雷と比べて、会話の開始部(場面③, 会話例(4))で日本の礼節をわきまえているという優れた点が見られた。

5. まとめ

以上、職場の許可求めのロールプレイ会話を対象に、日本人上司役(高木)のFUIと中国人社員役(張・雷)のFUIをもとに、中国人社員役(張・雷)のインターアクション能力(言語能力・社会言語能力・社会文化能力)の問題点について、会話の開始部、展開部、終結部別に分析した。そのうえで、2名の相違点と共通点がどこにあるのか、その原因は何かを探ってみた。分析の結果と考察をまとめると、下記のことが明らかになった。

- 1) 雷(日本留学経験(2年4ヶ月間)が短く、日本企業での勤務経験が全くなく、日本語やビジネス日本語のレベルが中級程度である者)は、張(日本留学経験(4年7ヶ月間)が長く、

⁴ 母語話者と非母語話者が参加する接触場面のインターアクションを円滑に行っていくためには、非母語話者だけでなく、母語話者からの「歩み寄りの姿勢」が必要である(岡崎1994, 土岐1994, 青木ほか1998, 岡崎2007, 宮崎2009, 中井2012など)。青木ほか(1998: 108-109)では、理解に関する問題の解決のためには、非母語話者だけでなく、母語話者側にも「非母語話者との接触への慣れ」, 「調整のうまさ」, 「理解しあおうという姿勢」, 「非母語話者の住む世界についての知識」が要求されるとしている。さらに、共生日本語教育を目指す岡崎(2007: 275, 279)は、母語話者と非母語話者が対等な立場で生活を送るために、母語話者が多様な言語・文化背景をもつ非母語話者に関心を持ち、非母語話者の日本語を理解するように努力し、そこから様々なことを学ぶ機会とするべきであると主張している。

日本企業での勤務経験があり、日本語やビジネス日本語のレベルが上級程度である者) に比べて、言語能力・社会言語能力・社会文化能力ともに問題点が多く見られた。しかし、母国である中国の社会文化的規範の影響が両者とも観察された。また、相手の雑談への受け答えについて、両者とも困難を感じていたことが分かった。

- 2) 日本人上司の歩み寄りが円滑なインターアクションを促す不可欠な要素であることも示唆された。

また、キャリア形成・就職支援の日本語教育の現場では、インターアクション能力を育成する際、本研究で観察された外国人社員に見られる許可求めの言語能力・社会言語能力・社会文化能力の問題点を学習者に気付かせ、考えさせることが重要であろう。また、本研究の動画や会話例を教室活動に取り入れることにより、学習者に日本語会話の観察力を高めさせ、母語話者のインターアクションの仕方を見て自律的に学ぶ姿勢を持たせることができよう。さらに、動画や会話例をもとに、学習者によりよい会話を実際に作って演じる活動なども、インターアクション能力の習得に役に立つと言えよう。

一方、異文化マネジメント・異文化コミュニケーション研修において、本研究で見られた中国の社会文化的規範の影響を受けた会話の例を取り上げることも有効であろう。例えば、これらの会話例を日本の社会文化的規範から見ると、他者にどのように思われる可能性があるのか議論することもできる。また、本研究で観察された日本人上司役の調整の仕方を具体例として、いつ、どのような調整が行われたのか、またその調整が適切なのかを、日本企業の日本人上司に実際に考えてもらうことで、今後の職場環境の改善に活かすことができよう。

最後に、今後の課題を挙げる。今回、日本人上司役を演じた高木は実際、日本企業で働いた経験がないため、日本企業の実態を把握したロールプレイ演技ができなかった可能性もある。そのため、今後、実際に日本企業で働いている日本人社員と外国人社員の自然会話を収録して分析していきたい。

参考文献

- 青木直子・大石美智恵・金敬善・小林浩明・竹腰道子・西野由夏・ニ, ニョーマン, ユダニンシー・林立梅 (1998) 「第二言語話者と第一言語話者とのやりとりにおける理解達成のプロセス」『就労を目的として滞在する外国人の日本語習得過程と習得にかかわる要因の多角的研究』平成 6-8 年度科学研究費補助金 (基盤研究 (A)) 研究成果報告書 研究代表者 土岐哲) 80-123.
- 李志暎 (2003) 「ビジネス場面における〈依頼・許可求め〉の言語行動—社会的役割によってどう違うのか—」『言語文化と日本語教育』25: 26-38.
- 岡崎敏雄 (1994) 「コミュニティーにおける言語的共生化の一環としての日本語の国際化：日本人と外国人の日本語」『日本語学』13(13): 60-73.
- 岡崎眸 (2007) 「第 12 章 共生日本語教育とはどんな日本教育か」岡崎眸 (監修), 野々口ちとせ・岩田夏穂・張瑜珊・半原芳子 (編) 『共生日本語教育学：多言語多文化共生社会のために』273-308. 東京：雄松堂出版.
- 蒲谷宏 (2007) 「『丁寧さ』の原理に基づく「許可求め型表現」に関する考察」『国語学 研究と資料 30 周年記念号』30: 37-46.
- 川口義一 (1998) 「『許可求め／与え表現』の文脈化」『早稲田大学大学院文学研究科紀要 第 3 分冊』43(03):

29-44.

- ザトラウスキー, ポリー (1993) 『日本語の談話の構造分析—勧誘のストラテジーの考察』 東京: くろしお出版.
- 砂川有里子 (2006) 『「～でもらっていいですか」という言い方—指示・依頼と許可求めの言語行為—』 上田功・野田尚史 (編) 『言外と言内の交流分野 小泉保博士傘寿記念論文集』 311-321. 東京: 大学書林.
- 田所希佳子・林謙子 (2012) 「宣言・許可求めを表現意図とする『許可求め型表現』に関する考察」『日本語学 研究と資料』 35: 73-85.
- 田中奈央 (2004) 「就学生における『待遇コミュニケーション』の実態と問題点を探る—依頼・許可求め場面のロールプレイによる考察—」『早稲田大学日本語教育研究』 5: 125-140.
- ディスコ (2018) 「外国人留学生 / 高度外国人材の採用に関する企業調査 (2018年12月調査)」 https://www.disc.co.jp/wp/wp-content/uploads/2019/01/global_kigyouchosa_201812.pdf (2019年4月1日確認)
- 土岐哲 (1994) 「聞き手の国際化」『日本語学』 13(13): 74-80.
- 中井陽子 (2012) 『インターアクション能力を育てる日本語の会話教育』 東京: ひつじ書房.
- ネウストブニー, J.V. (1982) 『外国人とのコミュニケーション』 東京: 岩波書店.
- ネウストブニー, J.V. (1994) 「日本研究の方法論—データ収集の段階—」『待兼山論叢 日本学篇』 28: 1-24.
- ネウストブニー, J.V. (1995) 『新しい日本語教育のために』 東京: 大修館書店.
- ネウストブニー, J.V. (1999) 「コミュニケーションとは何か」『日本語学』 18(7): 4-16.
- 星圭子 (2016) 「許可求めの談話行動における『事情説明』の位置」『文化学園大学紀要』 47: 113-126.
- 前田富禎 (1983) 「言語行動史の可能性」『日本語学』 2: 43-50.
- 松井咲子・河内彩香 (2010) 「中級クラスにおける『キャンセルの許可求めタスク』の実践報告」『東京大学留学生センター教育研究論集』 16: 71-82.
- 宮崎里司 (2009) 「第二言語習得研究のパラダイムシフト:『共生言語』および『同化』に関する概念の再考察」『日本言語文化研究会論集』 5: 17-30.
- 横須賀柳子・坪井健・中井陽子 (2016) 「日本の企業に勤務する外国人社員による言語使用実態: 外国人社員および企業へのアンケート調査から」『2016年日本語教育国際研究大会 (Bali ICJLE 2016) 予稿集』.

An Analysis of Role-playing Conversational Data on Asking for Permission by Chinese Subordinates and Japanese Superiors: Seeking Hints on Training Foreign Workers from the Actions and Consciousness of Participants

MENG Yun^a NAKAI Yoko^b

^aPostdoctoral Research Fellow, JSL Research Division, Research Department, NINJAL

^bTokyo University of Foreign Studies

Abstract

This study investigates the challenges experienced by Chinese subordinates in requesting permission from Japanese superiors in role-playing conversational data to suggest training methodologies for foreign workers from the perspective of interactional competence.

The results of the qualitative analyses are as follows:

- i. The participant, Lei (assumed name), had more difficulties than the other participant, Zhang (assumed name) in linguistic, sociolinguistic, and sociocultural competences. Nevertheless, both the participants displayed the influence of the sociocultural norms of their native country (China).
- ii. Lei and Zhang revealed that they faced several challenges while responding to chitchat.
- iii. Adjustments by Japanese superiors were found to be important for facilitating a smooth interaction.

Based on the results of this study, special attention should be paid to the difficulties and problems encountered by foreign workers in linguistic, sociolinguistic, and sociocultural competences, in the field of support for career formation and job hunting. In addition, it is important to utilize the animations and conversational examples used in this research in classroom activities. Furthermore, we suggest that considering the influence of Chinese sociocultural norms and the conversational adjustments made by Japanese superiors as concrete examples to improve the working environment in the field of cross-cultural management and communication training.

Key words: asking for permission, role-playing conversational data, actions and consciousness of participants, training for foreign workers