

## 要求表現の文脈依存性

—その規定因としての役割関係—

石川有紀子\* 無藤隆\*\*

### CONTEXT-DEPENDENCY IN MAKING REQUESTS

—Social role as a situational determinant of requesting forms—

Yukiko ISHIKAWA AND Takashi MUTO

This study examined the hypothesis that expression forms of making request vary, depending on what kind of social roles is evoked in its situation. First, as a preliminary study, 61 college female students were asked through a questionnaire to write down verbal expressions of requests they would use in several situations. The results were classified into five kinds of expressions, i.e., direct request, commitment, speaker's condition, speaker's goal, and hearer's condition. Direct request was most used in the context of "buying something", speaker's condition in "requesting to repair", and commitment and speaker's goal in others. From this result, three types of social roles, i.e., "clerk-customer", "specialist-client", and "situation in which hearer's willingness is needed", were extracted. In Experiment 1, we found relations between those three types of social roles and direct request, speaker's condition, and commitment and speaker's goal, respectively. In Experiment 2, the same settings were manipulated, and by producing the above three types of social roles, their relationships were confirmed.

Key words: speech act, requesting forms, context-dependency, social role, production

### 問 題

「何かを言うことが何かを行うことである。」とする Austin (1962) にはじまる発話行為の研究は言語の社会的側面に焦点を当てたものとして注目されてきた。中でも Searle (1975) は Austin をさらに深めて、皮肉や比喩など字義通りの意味から由来する発話内行為と状況から判断される発話内行為が食い違う場合について考え、その一例として「間接的要求」をあげている。そして要求をするための前提条件として、①準備条件、②誠実性条件、③命題内容条件、④理由を提示している(無藤, 1983)。Searle の枠組みを発展させて、間接的要求の理解の過程に関して実験と、そのモデル化を試みたのが、H.H. Clark (1979) の研究と、その日本語での追試、発

展として仲, 他 (1982) の2つがある。そこでは、話し手の目標や計画に関する先行情報が、間接的要求の理解し易さを左右すると報告されている。さらに仲, 無藤 (1983) は、日本語の間接的要求の理解に重要と思われる文脈情報として、話し手の目標、話し手の状況、聞き手の状況、聞き手の協力に関する明示的な情報、の4つをあげている。

また、Gibbs (1981) の間接的要求についての研究では、文脈によって慣習的とされる要求表現が異なり、要求表現の理解に費やされる時間についても文脈による影響が大きいことが示されている。これは、人が状況に応じて要求表現を使い分けていることを示唆しているが、状況と要求表現との具体的な関係については体系的に分析していない。

これに対して、Herrmann (1982, 1983) は状況認知と要求表現の variation との関係について、以下のような枠組みを提示している。

\* 東京大学教育学研究科 (University of Tokyo)

\*\* お茶の水女子大学家政学部 (Ochanomizu University)

まず、話し手(S)が相手(P)に対して行う要求は4つの下位構造に分けられる10の構成要素からなる。

I 一次目標 E (=event)

- (1) Sは出来事または状態Eを非Eより好んでいる。
- (2) Sは非Eが続いていると仮定している。
- (3) よってSはEを望む。

II 二次目標 A (=action)

- (4) SはPがAをなしうる位置にあると仮定している。
- (5) SはPが進んでAを行うと仮定している。
- (6) よってSはPがAを行うことを望む。

III 正当性 L (=legitimation)

- (7) Sは社会的規則Rが有効であると仮定する(RはXがYにAを義務づけることに関する規則である)。
- (8) Sは自分がXの一人であると仮定する。
- (9) SはPがYの一人であると仮定する。

IV 手段の選択 I (=imperative)

必要条件(1)~(9)が真であるときだけ

- (10) SはPにAを義務づけることを望む。

そして、要求を発話するまでのプロセスとして以下の3つをあげている。

(i) 目標を考慮し、状況の手掛かりによって話し手は状況の知覚についてのスキーマを活性化する。

(ii) その活性化されたスキーマは、話し手が自分の目標に到達するため生産しなければならない発話の命題基底(propositional base)として用いられる。

(iii) この命題基底から話し手は言語化過程の意味的入力を選択し、先の(1)~(10)のどれか1つ、あるいはその組み合わせを要求として発話する。

また、話し手によって捉えられる依頼状況は、(1)相手の行為Aの遂行能力(ability)、(2)相手の行為Aの遂行意志(willingness)、(3)話し手が状態Eを望む緊急性(urgency)、(4)要求の正当性(legitimation)、の4つの特性によって特徴づけられ、ある状況において話し手がいかなる表現を選ぶかに関する仮説を立てるには、これら4つの状況特性を相対的に評価することが重要となると述べている。

このことから、Herrmannはこれら4つの変数の組み合わせによる状況要因と要求表現との関係について、4つの仮説を立てているが、これらの仮説は一部が支持されずに留まっている。

そこで本研究では、Gibbs(1981)の結果を確認し、さらにHerrmann(1982, 1983)とは異なった枠組みから状況要因と要求表現との関係を捉えてみる。まず予備調査として、様々な依頼状況において要求表現を収集し、そ

れを分類する。そして、文脈によって慣習的な要求表現が異なることを明らかにする\*。実験1では慣習性の評価を行うことにより、予備調査の結果を確認する。以上の2つはGibbs(1981)の追試の意味も含む。そしてこの結果から、ある文脈における慣習的な要求表現とそこに内在する文脈要因との関係を考察し、慣習的な要求表現を規定する文脈要因を抽出する。最後に実験2では、この文脈要因を操作することにより、慣習的な要求表現がどのように変化するかを調べ、文脈と要求表現との関係についての仮説を検証する。

本研究の目的は、人はどんな依頼状況でどのような要求表現を用いるのか、言語行動のある特徴は状況条件からどれだけ予想され、説明されるのか、つまり、どのように発話は状況に依存しているのか、について1つの方向を示すことである。そのために、発話の特徴が、状況特性に伴ってどのように共変するのかを実験的に検証するという手段をとる。さらに、発話と状況についてのこれらの特徴を概念化し、これらの特性を経験的に同定することに関する規則を明確化し、そして言語行動と状況との関係について検証を行う。

## 予備調査

ある依頼状況を設定し、そこで収集された要求表現を分類することにより、それぞれの状況で慣習的に用いられる要求表現を明らかにし、さらにその状況とそこでの慣習的な要求表現との関係を考察してみる。

### 方法

被験者 女子大学生61人。

材料 Gibbs(1981)の中で用いられていた状況文を参考にし、それを被験者が日常的によく出会う状況に書きかえ、更に幾つかの状況文を付け加えて、全部で16の状況文を作成した(例:夏の暑い日、あなたは友人と街を歩いています。あんまり暑いので、アイスクリームを食べようと思いい、2人でアイス・ショップに入ります。ケースの中のアイスクリームを一通り眺め、あなたはオレンジ・シャーベットを食べることに決めました。そこで、ケースの近くに立っている店員さんに……)。これらを4つにランダムに分け、状況文をそれぞれ4つずつ含む調査票A, B, C, D, を作った。

手続 調査票Aを14人、Bを16人、Cを15人、Dを16人に配布し、質問紙形式で行った。被験者には、自分がある状況の主人公になったつもりで、その状況文に続け

\* 特定の文脈においてその表現がどれほど頻繁に用いられるかは、要求表現の慣習性の1つの良い指標となる。そこで本研究では、ある文脈において頻繁に用いられる表現をその文脈での慣習的要求表現とする。

て口にすると思う要求表現を書くよう教示する。また、各状況につき少なくとも3通り以上、できれば5通りの表現を書いてくださいと指示した。なお、調査の所要時間は約15分であった。

結果 収集された文は総計909であった。そこで、仲・無藤(1983)、Gibbs(1981)の枠組みをもとにして、以下の6つのカテゴリーを設定した。

- (1) 直接的要求(直要)：相手に直接的に要求する表現。(例：鉛筆を貸してください。)
- (2) 協力：相手の意向を尋ねる、あるいは、許可を求めることにより、相手が自分の要求に対して協力的であるか否かを確認するような表現。(例：鉛筆を貸して頂けますか。)
- (3) 話し手の状況(S状)：話し手が置かれている状況について言及している表現。(例：鉛筆を持ってないんですけど。)
- (4) 話し手の目標(S目)：話し手がある状況、事柄を望み、欲しているということを述べている表現。(例：鉛筆を貸して欲しいのだけれど。)
- (5) 聞き手の状況(H状)：聞き手が話し手の目標を達成させる状況にあるか否かを尋ねる表現。具体的には、話し手が求めるものを聞き手が持っているか、あるいは知っているか、等について言及するものをさす。(例：鉛筆持っていますか。)
- (6) 1～5のどれにも当てはまらない表現。WH疑問文や、「あのー」、「ちょっとー」、「これ」などの表現もこれに含めた。

字義的な意味として、また、言語学的な分類として要求文とされるのは(1)のみである。字義的には(2)と(5)は疑問文であり、(3)と(4)は陳述文である。そこで、(1)を直接的要求表現、(2)～(5)を間接的要求表現とする。これはあくまでも言語学的見地から字義的な意味と比喩的(間接的)な意味とを分離して扱った場合の分類であり、人間の言語についての認知過程においても同様の識別があると言うことは意味しない(Gibbs, 1984)。

この6つのカテゴリーにより要求表現を分類した。さらに文脈と要求表現との関係を調べるために、最も慣習的である(もっとも頻度の高かった)表現カテゴリーによって文脈を分類した。その結果、以下のようなまとまった関係が見られた。まず、物を買う、あるいは注文をする状況文では直要が、コピー機やLLブースの修理を依頼する状況ではS状が、そしてボールをとってもら、窓を開けてもらうといったあまり親しくない人に対する一般的な依頼状況では、協力が最も頻度の高い表現であった。TABLE 1に示されるように、直要やS状は、特定の

TABLE 1 文脈と要求表現の対応

もっとも慣習的な要求表現	状況文	予備調査の結果	実験1の結果
直接的要求 (直要)	(A1)「キャフェ」	73%	5.11
	(A5)「郵便局」	57%	5.46
	(B5)「オレンジシャーベット」	89%	5.34
協力	(A3)「コンピューター」	35%	5.11
	(B1)「テニス」	34%	5.32
	(B4)「窓」	58%	4.43
	(B6)「両替」	44%	5.42
話し手の状況 (S状)	(A2)「コピー機」	65%	4.55
	(A6)「LLブース」	78%	5.51
話し手の目標 (S目)	(B2)「教務課」	48%	4.96

予備調査の結果：もっとも慣習的な表現の頻度が要求表現数全体に占めるパーセント

実験1の結果：6段階評定でもっとも慣習的とされた表現の評定値平均

文脈で圧倒的に多かった。それに対して協力は、4つの文脈において最も頻度の高い表現であったが、それは個々の文脈の要求表現全体の34～58%であり、直要やS状ほど明白な結果ではない。そこで実験1では、異なる被験者に要求表現の慣習性を直接評定させることにより、予備調査の結果を確認する。

予備調査の結果は以下のようにまとめられる。慣習的な要求表現は文脈によって異なり、要求表現と文脈の間には一定の関係があった。これは要求表現に影響を与える状況要因の存在を示唆する結果である。

## 実験 1

実験1では、予備調査の結果を確認し、更にその結果をもとに、要求表現に影響を与える文脈要因を探ることとする。まず、予備調査をもとに次のような仮説を立てる。

1. 文脈によって、慣習的に使われる要求表現は異なる。故に、要求表現は文脈依存的である。
2. 具体的には、文脈とそこでの慣習的な要求表現との組み合わせは次のようになるであろう。

「物を買う」 一直要

「修理を依頼する」 —S状

「その他一般的な依頼」 —協力

### 方法

被験者 女子大学生88人。

材料 予備調査で用いた材料の中から13の状況文(その他のカテゴリーに分類される表現があまりに多いような不適切な状況文は除いた)を選び、今度は、これらの状況文に

続けて4～6の要求表現を提示した。この要求表現は、予備調査で得られた表現の中から、できるだけ多量のカテゴリー（直要、協力、S状、S目、H状）を網羅するよう選ばれた。ここで「できるだけ」と言うのは、すべての文脈において5種類の反応が得られたわけではなく、「物を買う」状況ではS状が、あるいは「修理を依頼する」状況では直要が全く使われていない場合があり、実験1ではこれら反応として現れなかった表現を操作的に作り出すことはしなかった。

例えば、「その他一般的な依頼」のうちのB6「両替」文脈では、以下のようになる。

あなたは駅で公衆電話を使おうとしています。けれど運悪く、10円玉が一枚もなく、その電話機はテレホン・カードも使えません。あなたは両替して小銭を作らなければなりません。そこであなたは駅の売店のおばさんに……

「両替してください。」（直要）

「両替していただけますか。」（協力）

「両替してほしいんですけど。」（S目）

「両替お願いできますか。」（協力）

「両替お願いします。」（直要）

こうして、13の状況文とそれに続く表現を選び出し、それをランダムに6つと7つに分けてそれぞれ調査票A、Bとした（付録1参照）。

手続 調査票A、Bを各44人に配布し、質問紙形式で行った。被験者の課題は、ある状況文に続く要求表現として、個々の表現がどの程度慣習的かを6段階で評定することであった。なお、調査の所要時間は約10分であった。

## 結果

各状況文について、4～6の選択肢間の一元配置の分散分析を行った結果、すべての状況文で1%の棄却域において有意であった。しかし、A4（もようがえ）、B3（宿題）、B7（予約本）では、分散分析では有意であったものの、慣習性の高いものが際立ってはおらず、どれが最も慣習的な要求表現かが判然としなかった。そこで、これら3つを除いた10の文脈を予備調査と同様、最も慣習的な表現（最も評定値の高かった表現）によって分類したところ、予備調査と全く同じ結果となった（TABLE1）\*\*。

\*\*（B6）両替のように1つの文脈に、同一カテゴリーの表現が2つ以上ある場合でも、これらの平均ではなく、最も評定値の高かった表現だけの評定結果をTABLE1に示した。最も慣習的とされた表現と2番目に評定値の高い表現が同じカテゴリーに属する場合は殆どであった（1つの文脈で3位であった）ので、2つの表現の評定結果を平均して表現カテゴリーの評定値とし、これをもとに文脈を分類しても同様の結果がえられる。

分散分析と文脈の分類結果から、仮説1、2は支持されたといえる。

「物を買う」文脈では直要が、「修理」の文脈ではS状が、そして「その他の依頼状況」では協力が、予備調査、実験1両方において、最も慣習的であるという結果が得られた。これらの文脈と慣習的な要求表現との関係は確認された。

## 考察

予備調査と実験1から、要求表現が文脈依存的であること、および文脈と慣習的な要求表現との間の3種類の関係が明らかになった。そこで、「物を買う」、「修理を依頼する」、そして「その他一般的な依頼」という3種類の文脈のそれぞれの特徴を、状況認知の枠組みから分析してみる。まず、「物を買う」状況では、「店員—客」という役割関係が確立されており、聞き手によって話し手の要求は恐らく達成されるであろうし、当然のことながら、聞き手は話し手に協力的であろう。このような状況では、直接的に自分の要求を述べても、相手の面子（face）（Goffman, 1955, 1967; Brown, P. & Levinson, S, 1978）を脅かすわけではなく、この場合は、むしろ要求を誤解されることなく相手に伝える為の有効な手段であると考えられる。

それに対して「修理を依頼する」文脈では、話し手は聞き手に対してある専門的な技術、知識によるサービス、あるいはアドバイスを要求しており、いわば「専門家—クライアント」という役割関係が成立しているのではないだろうか。このような状況では直接的に自分の要求を明言するのではなく、自分の置かれている状況を相手に説明する（S状）にとどめることにより、その後の判断を相手に委ね、あるいは相手の反応の自由度を大きくし、その上で、尚且つ、話し手は自分の意図する目標を聞き手に伝えることが可能になる。もちろん相手の面子（face）を脅かすこともない。

最後に「その他の一般的な依頼」の状況では、以上2つのように役割関係が明確ではなく、その場での聞き手の協力的な意志を確認すれば、話し手はおそらく要求を達成できるであろう。だから、話し手は聞き手の反応の自由をある程度認めたらうで、自分の目標を明確に述べ、更に聞き手の協力関係が必要であることを伝えなければならない。そのためには、協力、S目の表現が有効となる。そこで、このような人間関係を「協力必要関係」と呼ぶことにする。

以上のように、予備調査、実験1で得られた3種類の文脈—要求表現関係をそれぞれ、「店員—客関係」、「専門家—クライアント関係」、「協力必要関係」と見なすこ

とができる。次に、このような人間関係が、確かに、ある文脈における慣習的な要求表現に影響を与える要因であるのか否かについてさらに調べてみる。

実験 2

そこで、同じ場面で、同じ相手に対して、役割関係だけを操作することにより、文脈における慣習的な要求表現がどのように変化するかを調べ、役割関係の変化が文脈の認知や、要求表現の生成に及ぼす影響について考察する。

材料 薬局、売店、電気屋、医者、アイスクリーム・ショップという5つの場面で、それぞれ役割関係を操作し、全部で11の文脈を作る。この11の文脈のうち、アイスクリーム・ショップの「店員-客関係」文脈((f)オレンジ・シャーベット)と、売店の「協力必要関係」文脈(b)両替)は、予備調査と実験1で用いた(B5)オレンジ・シャーベット、および(B6)両替文脈と同一である。そして(B5)を「協力必要関係」に、(B6)を「店員-客関係」に書きかえたものが、それぞれ(k)アイスショップ-水と(i)駅弁である。また、修理を依頼する場面である典型的な相手として電気屋を取り上げ、これを「専門家-クライアント関係」とし((c)ラジカセ)、さらにそこから「協力必要関係」の文脈をつくった((i)袋)。「専門家-クライアント関係」として最も日常的だと思われる、医者に風邪の診断をしてもらう状況(h)風邪)を、「協力必要関係」に書きかえたものが、(d)診断書

である。また、薬局は3種類全ての役割関係を設定する場面であると考え、材料に加えた(付録2参照)。

被験者 大学生男女87人。

手続 実験1と同様、個々の状況文に続いて要求表現を提示し(ただし、実験2では実験者が要求表現を作成した)、それを6段階で評定させた。また、実験2では評定の後に、提示された要求表現の中で最も慣習的であると思うものを1つ選ぶ課題が付加された。

結果

各状況文について一元配置の分散分析を行った結果、(e)「風邪薬」以外の状況文すべてにおいて有意であった( $p < .0001$ )。そこで Duncan 法による多重比較を行った。その結果を TABLE 2 に示す。また、それぞれの状況文において最も慣習的であるとされた頻度を TABLE 3 に示す(ただしこの課題を正確に遂行した被験者が37人であったので、ここでは37人の反応を示す)。「協力必要関係」の状況文すべてにおいて、協力あるいはS目が最も慣習的に用いられていた。「専門家-クライアント関係」については(c)「ラジカセ」と(h)「風邪」ではS状が最も慣習的であり、予想通りの結果となったが、(e)「風邪薬」では要求表現の慣習性に差が見られなかった。これは薬局の店員に対して医者と同じような判断を期待するという文脈は不自然であり、結局役割関係が曖昧な状況文になってしまったためなのかもしれない。また、「店員-客関係」の状況文の(j)「駅弁」と(f)「オレンジ・シャーベット」では直要が最も慣習的とされたが、(a)「パブロン」ではH状

TABLE 2 実験2の要求表現の評定値平均とその多重比較

	店員-客関係	協力必要関係	専門家-クライアント関係
薬 局	(a)「パブロン」( $F=91.96$ $p < .0001$ ) H状>直要>協力, S目>S状 (5.13)(4.60)(3.17)(3.14)(1.16)	(g)「薬局-水」( $F=144.41$ $p < .0001$ ) 協力>S目>直要>H状>S状 (5.60)(4.96)(2.77)(2.70)(1.38)	(e)「風邪薬」( $F=2.09$ $p < .082$ ) H状, S目, 協力, S状, 直要 (4.39)(4.34)(3.92)(3.84)(3.81)
売 店	(i)「駅弁」( $F=60.50$ $p < .0001$ ) 直要>H状>直要>S目, 協力 (5.75)(3.90)(3.18)(2.55)(2.41)	(b)「両替」( $F=23.90$ $p < .0001$ ) 協力>S目, 直要>H状, 直要 (5.46)(4.03)(3.60)(3.27)(3.25)	—————
電 気 屋	—————	(i)「袋」( $F=166.74$ $p < .0001$ ) 協力>S目>直要>H状>S状 (5.57)(4.33)(3.72)(1.61)(1.05)	(c)「ラジカセ」( $F=99.63$ $p < .0001$ ) S状>協力, S目>直要, H状 (5.27)(4.42)(4.08)(2.33)(1.57)
医 者	—————	(d)「診断書」( $F=241.43$ $p < .0001$ ) 協力>S目>直要>S状>H状 (5.48)(5.35)(2.96)(1.75)(1.30)	(h)「風邪」( $F=494.33$ $p < .0001$ ) S状>S目>協力, 直要>H状 (5.74)(1.65)(1.33)(1.20)(1.04)
アイス・ ショップ	(f)「オレンジシャーベット」 ( $F=123.53$ $p < .0001$ ) 直要>直要>協力, S目, H状 (5.57)(3.91)(2.13)(1.86)(1.81)	(k)「アイスショップ-水」 ( $F=133.90$ $p < .0001$ ) 協力, S目>直要, 直要>H状, S状 (5.44)(5.13)(3.03)(2.36)(1.79)(1.41)	—————

( )内は上記の要求表現の評定値平均を示す。

>は Duncan 法による多重比較の結果、平均値の差が  $p < .05$  で有意であることを示す。

TABLE 3 もっとも慣習的であるとされた頻度 (N=37)

文脈	直要	協力	S目	S状	H状
(a)	9	4	5	0	19
(b)	6	23	6		2
(c)	0	7	7	23	0
(d)	2	14	23	0	0
(e)	2	7	13	5	10
(f)	37	0	0		0
(g)	1	24	12	0	0
(h)	0	0	1	36	0
(i)	0	31	6	0	0
(j)	37	0	0		0
(k)	0	22	15	0	0

TABLE 4 双対尺度法による解と重み

文脈	解		表現	重み	
	解1	解2		解1	解2
(a)	0.459	0.128	直要	1.445	-0.671
(b)	0.059	0.556	協力	-0.240	0.751
(c)	-1.050	-0.788	S目	-0.277	0.575
(d)	-0.195	0.690	S状	-1.363	-1.460
(e)	-0.203	0.203	H状	0.244	0.216
(f)	1.605	-0.805			
(g)	-0.230	0.787			
(h)	-1.482	-1.687			
(i)	-0.274	0.868			
(j)	1.605	-0.805			
(k)	-0.284	0.816			
説明度	41.37%	35.44%			

が最も慣習的であった。これは、(j)と(f)が自分の目でその商品があることを確認できる状況であるのに対して、(a)は店に入っただけでパブロンがあるか否かを確認できる保証のない状況であり、そこではまず自分の欲しい商品があることを店員に尋ねなければならない。(a)においてH状が最も慣習的であるとされたのはこのような理由によると思われる。しかし、直要の評定値平均もH状に次いで高く、(a)、(f)、(j)の文脈特性はほぼ等しいと言えるであろう。本実験の結果は全体としては、仮説を支持するものであると言えよう。

さらに、TABLE 3 について双対尺度法(西里, 1982)によって要求表現・文脈の解析をした結果の上位2次元の解をTABLE 4、およびFIG.1に示す。第1次元では、文脈については、正の方向に(f)、(j)がプロットされ、それとほぼ対称的な負の位置に文脈(c)、(h)が、そして、そのちょうど中間に、文脈(d)、(g)、(i)、(k)が一群となっている。つまり、第1次元においては「店員-客関係」の文脈が正の側に、そのほぼ対称的な負の位置に、「専門家-クライアント関係」が、そしてこれらの中間に「協力必要関係」の文脈がプロットされている。また、要求表

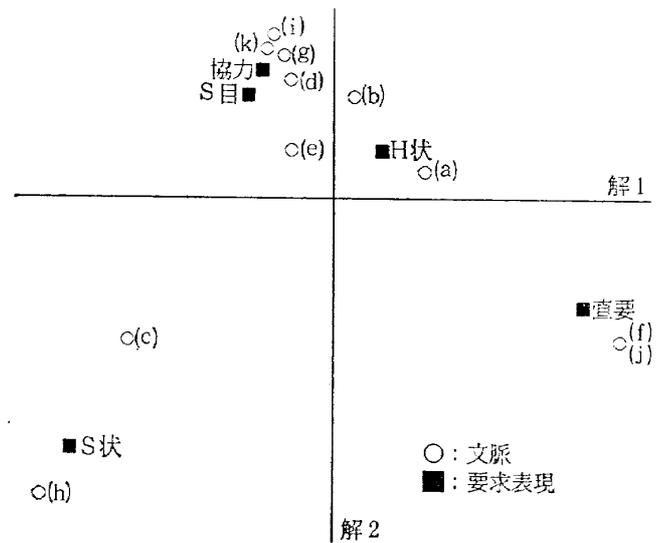


FIG. 1 双対尺度法による解析結果の図示

現については負の側から、S状、S目・協力、H状、直要という順序でプロットされている。ここでも、直要とS状が対称的に位置付けられ、両者の中間にS目、協力、そしてH状がある。とくに、S目と協力は大変近接しており、この2つの要求表現の機能や特徴はよく似たものであると考えられる。このように、第1次元によって、文脈における役割関係の違いと、慣習的な要求表現の変化が説明される。

次に、第2次元では「専門家-クライアント関係」の文脈(c)・(h)、そして「店員-客関係」の文脈(f)・(j)が負の側にプロットされ、残りの文脈は正の側にある。また、要求表現についても、S状と直要が負の側に、S目、協力、H状が正の側に位置付けられている。つまり、第2次元は典型的な役割関係を持つ文脈と持たない文脈を分離し、さらに、ある特殊な依頼状況で慣習的に用いられる要求表現と、より一般的な文脈において慣習的である要求表現とを二分する次元であると考えられる。

解1と解2の累積説明度は約78%であり、この2次元で概ね説明されると言えよう。

考察

同一場面において、その役割関係のみを操作することにより慣習的な要求表現が変化した。例えば「専門家-クライアント関係」の文脈が持つ典型的な役割関係(専門家はクライアントに対し、ある特殊なアドバイスを与え、あるいは判断をくだし、クライアントもそれを期待している)を崩すことにより、全く同じ場面であってもそこでの両者の関係は「協力必要関係」へと転換し、それにともなって慣習的に用いられる要求表現もS状から協力・S目へと変化する。ゆえに以上の結果から、「役割関係」はある文脈における慣習的な要求表現に影響を与える少なく

とも1つの要因であると言える。

### 全体の考察

まず予備調査では、自由記述によって様々な要求表現を収集し、それらを分類した結果、「物を買う」文脈では直要が、「修理を依頼する」文脈ではS状が、そして他の一般的な依頼状況では協力が、慣習的に用いられるであろうという大雑把な傾向をつかみ、実験1では被験者に要求表現の慣習性を評定させて、それを確認した。次に、このような文脈と要求表現の関係についてのより一般的な枠組みを提示するために3種類の役割関係を仮定した。それは、「店員—客関係」、「専門家—クライアント関係」、そして「協力必要関係」である。そこで実験2では文脈をこれら3種の役割関係について操作し、慣習的な要求表現の変化を調べた。その結果、役割関係の変化にともなって要求表現も変化し、故に役割関係は要求表現に影響を与える1要因であることが明らかになった。

このように、本研究では要求表現に影響を与える文脈要因として、「役割関係」を抽出したが、当然他にも多くの要因が考えられる。例えば H.H. Clark (1985) の Cost-benefit-theory——要求するものが高価なほど自分の利益 (benefit) は大きい、相手には費用・損失 (cost) が掛かり、そのため「依頼コスト」が大きくなるほど丁寧で、間接的な表現をする——があげられる。それを日本語について検証したのが岡本 (1986) である。また、先に述べた Herrmann (1982, 1983) の仮説における要求を履行する意志、能力、依頼の緊張性、正当性という4つの状況特性も文脈要因の一部であろう。これら多くの文脈要因は独立に働くのではなく、それらの間には密接な関係や相互作用が存在すると考えられる。それゆえ、個々の文脈要因がいかなる機能を持ち、どのように他の要因と関連しているのかを明らかにすることは、今後の課題として興味深い。

次に、本研究ではある依頼状況に置かれた場合、最初に何と言うか、つまりどのような発話をもって要求行動を開始するかに関心を置いていた（「ねえ」「ちょっと」など、会話の最初になされる相手の注意を引くための発話を除く）。しかし、特にS状やH状は、実際の会話場合では要求を行う前のいわば「前置き」として述べられ、話し手はH状で相手の状況を確認した後に協力・S目を述べたり、あるいはS状と協力を複合型（例：「コピー機が故障したので直していただけますか。」）として用いることがある。また、実際に相手についての情報を収集するために、前置きとしてH状を発話することが必要な場合もあるが、聞き手

の状況を確認する必要はないのに、相手の面子 (face) を脅かさないためにあえて要求までのステップを1つ多くすることも考えられる。つまり、前置きと要求を機能的に分離することは必ずしも現実的でなく、要求達成のためにどのような発話がどれだけ、どの順序で行われるかは様々な人間関係、要求内容、損失の高低、役割関係、等によって異なるのだろう。

要するに、一般に人はまず現在の依頼状況を瞬時に分析した後、聞き手に与えるべき必要な情報は何か、あるいは聞き手から収集すべき情報は何かを的確に判断し、そこで活性化された要求達成のためのあるスキーマをもとに、自分の取るべき最も適切で有効な戦略を選択すると考えられる。

一方、Frege にはじまる伝統的な理論では、字義的な意味と文脈上で意図された意味とを分離可能と捉えており、Searle (1975) は、発話理解の説明において、始めに字義的な意味での発話行為から出発して、それが文脈にそぐわないばあいはその状況における本当の発話内行為の意味が推論され、理解されるとした。

本研究においても要求表現を分類するにあたって直接的要求と字義的には要求表現ではない間接的要求を分けた。しかし発話行為の意味することは人がそれを用いて遂行しようとする行為に言及することなく独立的に特徴づけられえず、ゆえに発話行為の機能をただ文の字義的な意味だけにもとづいて特定化するのは不可能に思われる。実際大変定式化した間接的要求は字義的な意味を持つとは考えられない。つまり、心理学的知見から見ると話し手や聞き手の意味論能力は、話す、聞く、そして言語を獲得する際にその能力を実際に使うことから離れた知識としては捉えられない (Gibbs, 1984)。それゆえ心理学における言語の研究は、理論言語学や哲学のアプローチでは不十分であった側面を捉えるために、認知心理学、社会心理学、そして社会言語学や人工知能など広い分野に関心を向けていく必要があるだろう。

### 引用文献

- Austin, J.L. 1962 *How to do things with words*, Oxford University Press. 坂本百大 (訳) 1978 言語と行為, 大修館
- Brown, P. & Levinson, S. 1978 *Universals in Language phenomena*, In E.N. Goody (Ed.) *Questions and politeness: Strategies in Social Interaction*. London: Cambridge University Press.
- Clark, H.H. 1979 Responding to indirect speech acts. *Cognitive Psychology*, 11, 430—477.

- Clark, H.H. 1985 Language use and language users. In G. Lindzey & E. Aronson (Eds.) *Handbook of social psychology*. 3rd ed. Vol. 2. *Special fields and applications*. New York, Random House.
- Gibbs, R. 1981 Your wish is my command: Convention and context in interpreting indirect requests. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior*, 20, 431—444.
- Gibbs, R. 1984 Literal meaning and psychological theory. *Cognitive Science* 8, 275—304.
- Goffman, E. 1955 On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction. *Psychiatry*, 18, 213—231.
- Goffman, E. 1967 *Interaction ritual: essays on face-to-face behavior*. New York: Basic Books.
- Herrmann, T. 1982 Language and situation: the pars pro toto principle. In Fraser, C. & Scherer, K. (Eds.) *Advances in social psychology and language*. Cambridge University Press.
- Herrmann, T. 1983 *Speech and situation: a psychological conception of situational speaking*. Springer-Verlag.
- 無藤 隆 1983 言語とコミュニケーション 阪元昂 (編)現代基礎心理学7 思考・知能・言語 東京大学出版会
- 仲真紀子・無藤隆・藤谷玲子 1982 間接的要求の理解に関わる要因 教育心理学研究, 30, 175—183.
- 仲真紀子・無藤隆 1983 間接的要求の理解における文脈の効果 教育心理学研究, 31, 10—16.
- 西里静彦 1982 質的データの数量化——双体尺度法とその応用—— 朝倉書店.
- 岡本真一郎 1985 要求の言語表現の検討 愛知学院大学文学部紀要, 14, 29—42.
- 岡本真一郎 1986 依頼の言語的スタイル 実験社会心理学研究, 26, 47—56.
- Searle, J.R. 1975 Indirect speech acts. In P. Cole & J.L. Morgan (Eds.), *Syntax and Semantics*. Vol. 3. *Speech acts*. New York: Academic Press. pp. 64—83.
- 付録1 実験1で用いた材料  
(A1) キャフェで和風定食を注文する。;「キャフェ」  
(A2) 図書館でコピー中に機械が動かなくなる。;「コピー機」  
(A3) コンピューターのパンチ室で、パンチの打ち方を数えてもらう。;「コンピューター」  
(A4) 兄に部屋のもようがえを手伝ってもらう。;「もようがえ」  
(A5) 郵便局で葉書を買う。;「郵便局」  
(A6) L. L. の授業中ブースが動かなくなり先生にお願いする。;「L. L. ブース」  
(B1) 隣のコートでテニスをしている人にボールをとってもらう。;「テニス」  
(B2) 教務課で科目登録のエラーを訂正する。;「教務課」  
(B3) 統計学の宿題を友達に教えてもらう。;「宿題」  
(B4) 友人に教室の窓をあけてもらう。;「窓」  
(B5) アイスクリーム・ショップでオレンジシャーベットを注文する。;「オレンジシャーベット」  
(B6) 駅の売店で両替してもらう。;「両替」  
(B7) 図書館で予約しておいた本を借りる。;「予約本」
- 付録2 実験2で用いた材料  
(a)薬局でパブロンを買う。;「パブロン」  
(b)駅の売店で両替してもらう。;「両替」  
(c)電気屋でラジカセを修理してもらう。;「ラジカセ」  
(d)医者に診断書を書いてもらう。;「診断書」  
(e)薬局で風邪薬を買う。;「風邪薬」  
(f)アイスクリーム・ショップでオレンジシャーベットを注文する。;「オレンジシャーベット」  
(g)薬局で水を一杯もらう。;「薬局一水」  
(h)医者に風邪を診てもらう。;「風邪」  
(i)電気屋で買った電池を袋に入れてもらう。;「袋」  
(j)駅の売店で駅弁を買う。;「駅弁」  
(k)アイスクリーム・ショップで水を一杯もらう。;「アイスクリームショップ一水」

## 付 記

本論文は東京女子大学心理学科に提出した卒業論文(1988),及びその追加実験に基づくものです。卒業論文作成にあたって御指導頂いた東京女子大学心理学科教授高田洋一郎先生,千葉大学教育学部仲真紀子先生に深く感謝いたします。また,実験にご協力頂いた上智大学の荻野美佐子先生,並びに学生の方々,そして東京女子大学の皆さんに厚く御礼申し上げます。

(1989年1月27日受稿)