

日韓両言語における「不満表明」に関する一考察

—異文化による「もめごと」での行動および言語表現を中心として—

A Comparative Study of Daily Life Complaining between Japanese and Korean:
Focusing on Behavior and Forms of Expression in Conflicts Caused by Cultural Differences

鄭 賢熙*

(jeonghyunhee@hotmail.com)

The object of this paper is to shed light on the fact that verbal communication conflicts do arise in conversations between Japanese native speakers and people who make use of Japanese as a second language (a JSL speaker). More specifically, it focuses on foreign patterns of speech act behaviors which usually find their way into these conversations and how they give rise to several possibilities of misunderstandings during such conversations. The object of this study are overseas Korean students, fluent in Japanese, and the ways they handle daily life situations “vis a vis” Japanese native speakers have been analyzed from a linguistic perspective. The conversations were taken from role-played situations of conflict between two Japanese native speakers (20 pairs), two Korean native speakers (20 pairs) and one Korean native speaker and one Japanese native speaker (20 pairs); and these were analyzed according to their speech act behavioral characteristics. On account of the results obtained in this study, communication-related misunderstandings between native Japanese speakers and JSL Korean speakers have a great probability of occurring in real-life situations.

1. はじめに

現在、外国人に関わるもめごと、事件、裁判などはもう珍しくないものになってきている。その原因の1つとして挙げられるのがことばの問題である。人は言語行動を行う時、自分が生まれ育った環境、文化に基づき、発話行為を行っている。同言語圏の間であってこの発話行為にあたって誤解なくなされることは困難である。それが、文化や言語を異にする人とのコミュニケーションでは相手に誤解を招いたり、摩擦を起したりする可能性が大きくなる。

その中でも特に誤解が生じやすい場面が「もめごと」であり、「もめること」の出発点是不満を抱くことだと思われる。そこで、不満表明行為の日韓の違いを日常生活で見られる場面

*新潟大学国際センター 謝金講師

を設定し、分析を通して、不満表明に関して両言語にどのような特徴があるか、またもめごとに関して、どのような意識を持っているのかなどの異文化的問題に接近することにする。

2. 研究方法

今までの「不満表明」に関する研究は初鹿野阿れ他（1996）、朴承圓（2000）、李善姫（2004）で、まだその研究は少ない。その中で、韓国人学習者を対象にしたのが、朴承圓（2000）、李善姫（2004）である。朴は談話完成テストを用いて日本語母語話者・韓国人母語話者、韓国語母語話者の不満表明ストラテジー使用と言語形式に見られる間接的要因の使用を調べた。李は不満表明ストラテジーをFT度により分類し、分析を試みた。

このような研究で主に使用されてきた研究方法として談話完成テストであったが、本研究ではロールプレイ方法をとることにした。またもめごとに関する意識調査のためにフォローアップインタビューを行った。

3. 調査対象

韓国人母語話者（KNS）、日本人母語話者（JNS）、韓国人日本語学習者（JSL）120名を対象にした。年齢は20代～30代の大学、大学院生で、新潟、ソウル地域で調査を行った。

4. 分析方法

以上の条件をもとに日常生活で遭遇する可能性の高いもめ事の修復可能な場面（騒音）を設定しロールプレイを行い、修復可能な場面において使われる不満表明ストラテジーの使用傾向およびストラテジーの連鎖型および展開等を分析する。

本研究では今までの研究とは違い、ロールプレイという実際会話形式を使用していて、さらに、あらすじのないロールプレイ形式なので、出現するストラテジーも様々である。ここでは初鹿野阿れ他の不満表明ストラテジーの基づき作成された朴承圓（2000）の「不満表明ストラテジーリスト」に本研究で出現したストラテジー（3つ）を加え不満表明ストラテジーリストを作成した。ロールプレイを利用した調査が終わった後、フォローアップインタビューを通してもめごとに関する意識調査を試みた。第1の設問によって、不満表明行為の手段の使用展開、第2の設問によって不満を言う側が思う解決に関する意識、第3の設問によって不満表明の方法としてどの方法が好まれているかを明らかにすることを目的とする。

不満表明ストラテジーリスト

1. 慣用的前置き表現【前置き】

- ・こんなこといきなり言うのはちょっと申し訳ないんですけど、

2. 改善要求

2-a. 直接改善要求 【直接要求】

- ・もうすこししずかにしてくださいませんか。

2-b. 改善された結果についての言及 【改善結果】

- ・ちょっと控えていただければありがたいんですけど、

2-c. 社会的規範に言及するなど、結果的に望ましくない状況の改善にむすびつく行為を要求することによって、相手に好ましくない状況であることを認識させる。【間接要求】

- ・今もう12時過ぎてるし、普通はもうちょっと時間を考えてほしいんですけど、

2-d. 改善の代替策を提示 【提案】

- ・近くのコインランドリーに行くとかはどうですか。

3. 命題内容の表出

3-a. 相手によって引き起こされた好ましくない行為、状況を同定する。【状況同定】

- ・えーと、洗濯の音がちょっとうるさいんですけど、

3-b. 相手が行った好ましくない行為または行為または状況により引き起こされた結果を同定する。【結果同定】

- ・夜に洗濯機回されるのはすごい眠れなくて困ってるんですけど、

3-c. 直接命題内容について述べるのではなく、他の状況、行為に言及することで好ましくない影響を受けている状況、行為を暗示する。【暗示】

- ・ちょっと夜だと、となりだけじゃなくて、上下左右も、

4. 好ましくない状況が生起した原因、理由、またはその状況が生じた過程を問う。【過程問い】

- ・あなたは夜中に家に帰ってきますよね。その後から洗濯なさいますよね。

5. 好ましくない状況が生起したことの確認 【確認】

- ・今、洗濯してますよね。

6. 条件提示（警告、脅かし、非難など）【警告】

- ・またこのようなことがあれば警察に通報しますよ。

7. 代償要求（好ましくない状況を引き起こした相手に代償を要求する）【代償要求】

- ・該当例なし

8. 不満感情表出（慣用表現となっているもの）【感情表出】

- ・該当例なし

9. 相手の過失を受け入れる【許容】

- ・該当例なし

10. 改善における自分が納得できそうな条件をいう。【条件】

- ・朝だとぜんぜんかまいませんが、

11. 自分が今置かれた立場を言うなど、相手を説得する【説得】

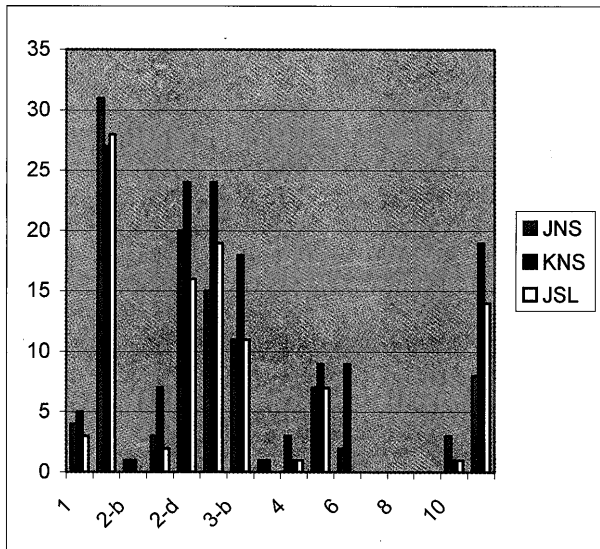
- ・私も朝仕事あって、ちょっとそのところ理解していただけませんか。

フォローアップインタビューの設問

1. 日常生活で実際このようなことが起きたらどうしますか。
 どんな方法を使いますか。
 そして、その方法では改善されない場合はどうしますか。
 3段階でこたえてください。
2. 相手に不満を言う時、今の状況がどれくらい改善されたら満足しますか。
3. 不満を言われる側だとし、相手に直接言われるのと第3者（大家、不動産）に言われるのとどちらがいやな気持ちになりますか。

5. 分析結果

(1) 各ストラテジーの全体的使用傾向



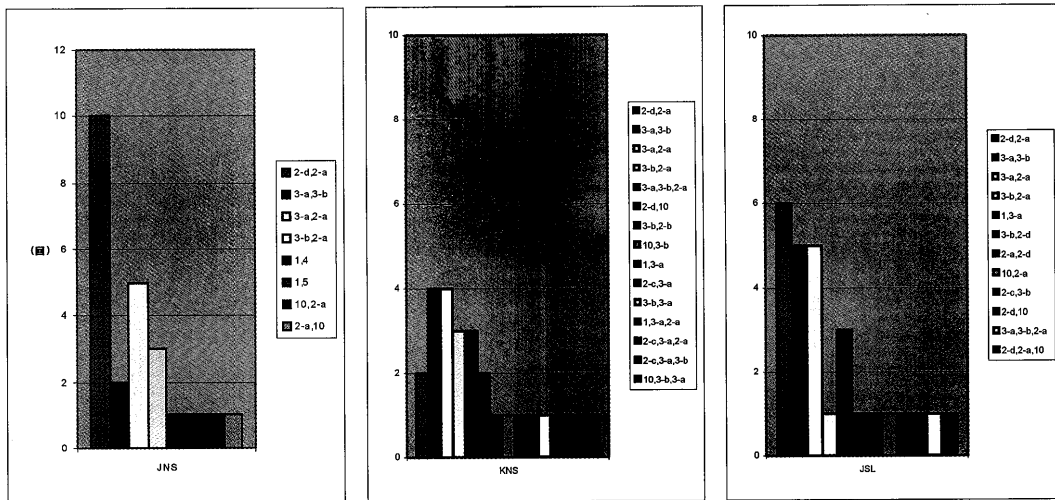
全体的にKNSのストラテジーの使用が多いことが分かると思われる。20組のロールプレイでの不満表明ストラテジー使用の合計をみるとKNSが146回、JNSが109回、JSLが102回のストラテジーが見られている。また、2-a【直接改善要求】のほうが一番多く見られたストラテジーである。全体ストラテジー使用の回数にはそれぞれ違いはあるが、使用ストラテジー傾向としてはほぼ同じであった。

しかし、ここでJNSと明らかな差が見られたのは、11【説得】である。

KNS、JSLはJNSよりこのストラテジーの使用が目立った。

(2) 連鎖型とバリエーション度

不満表明行為は、単独のストラテジーまたはいくつかのストラテジーの連鎖により1つの不満表明として機能する。ここではJNS、KNS、JSLの各被験者グループがどのような順番でストラテジーを使っているかを分析した。その結果、KNS、JSLの連鎖型のバリエーション度が高いことが分かった。JNSは1つの連鎖型に集中する傾向がみられ、連鎖型にもバリエーション度は低かった。



(3) 会話から見られた特徴

会話において、KNSが会話が一番長く、JSLが一番短かった。会話の接触の開始から終了まで交わされた会話回数は、KNSは全部で293回、JSLは207回、JNSは253回であった。KNSは事実説明、説得、提案などのストラテジーが多く見られた。このことがKNSの会話回数がいちばん多かった理由だと考えられる。

また、不満表明ストラテジーの使用においてJSLは母語の転移によるものが多く見られた。表現例として以下の3つが挙げられる。

- ① 私が我慢する、ずっと我慢しなければいけないんですか。
(전 계속 참아야만 합니까?)
- ② それでも、これはちょっとだめです。
(그래도 그건 안됩니다.)
- ③ 私の立場にもなってみてください。
(제 사정도 좀 봐 주세요.)

次にKNSで見られた上記のような表現を見てみることにする。これによって、韓国語からの転移であるということがはっきりすると思われる。

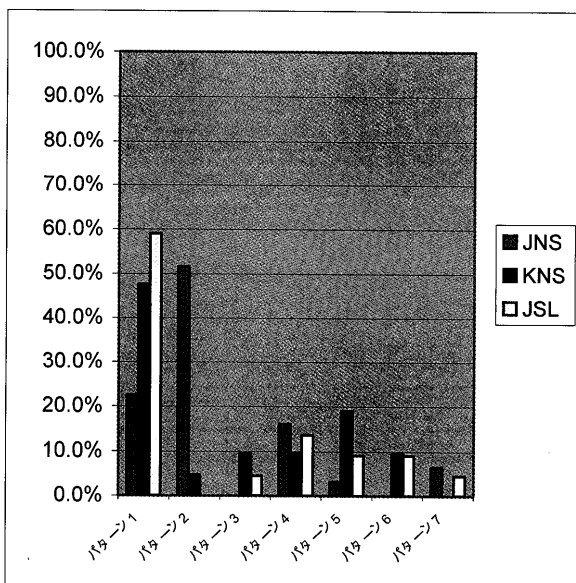
- ① 이게 하루 이틀도 아니고 매일같이 12시 넘어서 하면 나 잠은 어떻게 자고, 그리고나 내일 시험이란 말이에요.
(これが一回二回でもなく、毎日のように12時すぎて洗濯したら、わたしはいつ寝ていいですか。それに私は明日試験なんですよ。)
- ② 이해 못해요. 세탁기를 바꾸면 되지 않나?
(理解できません。洗濯機変えればいいんじゃないかな。)
- ③ 언제까지 소음에 시달려야 합니까?
(いつまでこの騒音に耐えなきゃいけないんですか。)
- ④ 그래도 매일 12시만 되면 잠이 깨니까, 제 입장도 좀 생각해 주세요.
(でも、毎日12時になると目が覚めるから、私の立場もちょっと考えてください。)

もちろん、JSLで現れた表現は日本語母語話者の会話でも出現しうる表現と思われるが、今回の調査では①、②のような表現は見られず、③に関してはJNSでも類似した表現が見られた。

(4) 設問1によるもめごと展開パターンの分析

設問1では日常生活でこのような事態が起こった場合はどのような態度を取るか、また、その理由を聞いた。設問の結果、以下の7つのパターンが現れた。JNS、KNS、JSLのそれぞれの出現頻度を見ることにする。

- | | |
|-------|--------------------------------|
| パターン1 | 我慢する—相手に直接言う—第3者に頼む (大家さんか不動産) |
| パターン2 | 我慢する—第3者に頼む—相手に直接言う |
| パターン3 | 我慢する—相手に直接言う (数回)—喧嘩 |
| パターン4 | 我慢する—第3者に頼む—諦める |
| パターン5 | 我慢する—相手に直接言う—諦める |
| パターン6 | 我慢する—相手に直接言う—同じようにうるさくする |
| パターン7 | なんらかの合図を出す—相手に直接言う—第3者 |

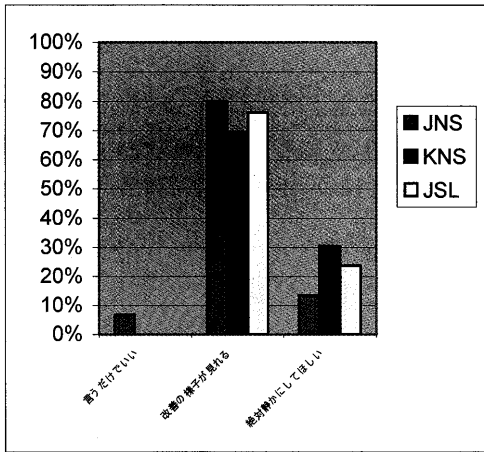


この図はJNS、KNS、JSLを比較したものである。ここで分かるようにKNSはなるべく直接相手と話して問題を解決しようとする傾向が見られる。JSLも同様、直接相手と話すことを好む傾向があることが分かる。JNSはパターン1も20%あったが、パターン2の方が主流であって、第3者を通して相手に伝えることを好んでいることと思われる。

(5) 設問2 解決に関する意識

設問2は不満をいう時、相手にどの程度を期待して、解決したと思うのかを分かるために行った。設問の結果、以下の3つに分類することができた。

1. 不満を相手に伝えただけで満足する。
2. ある程度、改善の様子が見られたら満足する。
3. 絶対静かにしてほしい。

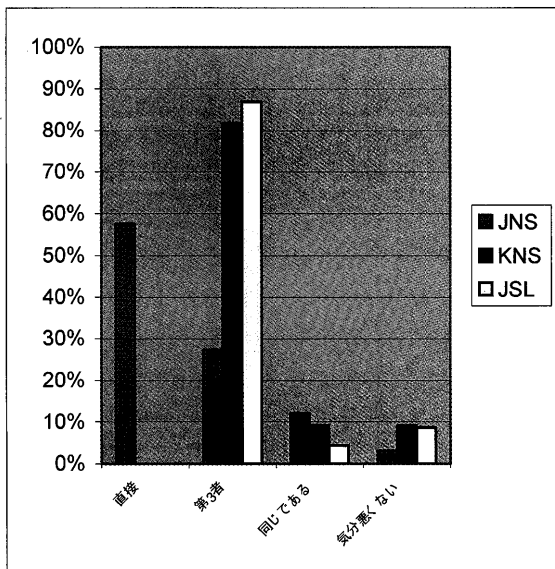


上記の分類を基に、KNS、JNS、JSLを比較したのがこの図である。KNS、JNS、JSL同様、ある程度改善の様子が見られたら満足という答えが一番多かった。理由としては、「自分もたまにはうるさくすることがあるだろうから」「相手にも相手の事情があるだろうから」「相手が誠意を見せてくれたらいいかな」などであった。このことから解決に関するJNS、KNS、JSLの意識にそれほど差がないことが推測される。

(6) 設問3による不満を言われた場合の意識調査

設問3は不満を言われた場合、その気持ちに注目したものである。その質問に対して以下の4通りの答えが出た。

1. 直接
2. 第三者
3. 両方同じである。
4. 気分悪くない



この図を見るとKNSとJSLの場合は第三者（大家、不動産）に言われるほうがいやな気持ちになると答えた人が80%以上に上った。JNSの場合は直接言われるほうがいやな気持ちになると答えた人が56%であった。KNS、JSLの0%に比べると圧倒的に多いと思われる。

直接言われるいやだと答えたJNSにその理由を聞くと「なんとなくいやだ」「第三者である大家か不動産屋は中立的な立場だから言われても大丈夫だが、相手に直接言われるのは気分悪い」「第三者は権力的に上だからいいけど、直接言われるのはいや

だ」などの答えが上げられる。第三者に言われるのがいやだと答えたKNS、JSLにその理由を聞くと「騒音というのは二人の問題だから第三者に言われる筋合いはない」「告げ口されたような感じだ」「裏切られたような気がする」「第三者が関与する問題ではない。あえて第三者に言われたら静かにしない」などの答えが見られた。

6. 考察

本研究では韓国人留学生を対象に日本人との間でのもめごとの処理について言語行動に焦点を当て、研究を行った。調査の際は社会的要因を最低限抑えるため、同年代の初対面であることを前提にしたものである。その結果、韓国人と日本人の間にある意識の差が特徴付けられた。まず、第3者の認識の違いである。そして、もめごとに関する意識である。日本人はもめごとは否定的なイメージを持っており、なるべく関わらないほうが良いという意識が強いが、韓国人はもめることにより、話し合いが始まり、お互い納得できる解決案が見出せるという肯定的な意識を持つ人が多かった。最後に他人に関する認識の違いである。分析結果ですでに分かるように、日本人の場合は「もめたくないから」「知らない人だから」「となりの人だから」などのことで、直接言わずに第3者に言うと言われている。このように、日本人にとって、となりの人であってもあくまでも他人であるという認識が強いことが予想される。しかし、韓国人にとって他人はいつでも友達になれるという意識が強い。それで、他人であっても第3者に言われるより直接言われることを好む1つの理由であると思われる。第1の設問において「まず、友達になった後、不満を言う」と答えた人がいたのもこのような意識が根底にあきらかである。

また、もう1つあげられるのが、社会的通念の違いである。日本はアパートの契約にあたって何か問題がある場合は、大家か不動産に言うという条項が契約書に明記されており、第3者である大家か不動産にいうのを当たり前だと認識されているようだ。しかし、韓国の場合はそういった条項は見られない。部屋の設備の欠陥でないかぎり大家か不動産との関わりがないのである。

次に言語コミュニケーションにおける問題である。不満表明行為は相手を立場を脅かす行為とされ、非常に誤解が生じやすい。会話回数の多さで分かるように、韓国人は話し合いを通して妥協点を探そうとするから、相手にとっては「しつこい」「むかつく」などの感情を抱くことになるとと思われる。また、日本で暮らして何の不自由もない韓国人であっても、不満表明の際、母語の転移によるものが出現したのである。これも聞き手にとっては「ひどい」「そこまで言わなくても」などの感情が芽生え、誤解を招いたり、喧嘩になったりする可能性があると思われる。

7. 今後の課題

今回の調査では各グループ40人ずつ、60組のロールプレイ結果に基づき、分析を行ったが、これではデータ数がまだ、不十分で一般的な傾向を見出すには無理があると思われる。また、自由会話形式をとり、ロールプレイを実施したが、分析では不満を言う側にだけ焦点を当て分析したので、相手方の反応による影響はみることが不可能であった。そして、不満表明の場面設定ももっと増やす必要があると思われる。最後にどのような社会的要因が作用するか、またどの社会的要因がもっと重視されているのかななどの文化的要因をみるために、場面ごと

の条件を変えて調査をする必要がある。今後このような問題点を考慮にいれ、研究を進めていきたい。

本稿は、修士論文「紛争展開過程における異文化間比較—日常のもめごとでの日韓両言語コミュニケーションを中心として—」の一部を加筆修正したものである。

参考文献

- 藤森弘子（1997）「不満表明ストラテジーの日英比較」『言語と文化の対話』243-257、英宝社
- 初鹿野阿れ・熊取谷哲夫・藤森弘子（1996）「不満表明ストラテジーの使用傾向—日本語母語話者と日本語学習者の比較—」『日本語教育』88号、128-139、日本語教育学会
- Olshtain, E. and Weinbach, L. (1993) Interlanguage Features of the Speech Act of Complaining. In Kasper, G. and Blum-Kulka, S. (eds), *Interlanguage Pragmatics*. Oxford University Press.
- 朴承圓（2000）「「不満表明表現」使用に関する研究—日本語母語話者・韓国人日本語学習者・韓国語母語話者の比較—」4号、51-62、東北大学文学部
- 李善姫（2004）「韓国人日本語学習者の「不満表明」について」『日本語教育』123号、日本語教育学会