

早稲田大学大学院日本語教育研究科

修士論文概要書

論文題目

人間関係に配慮が必要な場面における
音声表現と聞き手による評価

辻田 沙織

2015年3月

第1章 序論

本研究は、日本語話者は人間関係に配慮が必要な場面においてどのような音声表現をし、聞き手はその音声表現を聞いてどのような印象を持つのかを考察したものである。

筆者の問題意識は、自らの経験によるものである。筆者はこれまでの人生において、「何をどんな言葉で言うか」がわかっているにもかかわらず、音声表現によっては全く別の印象を聞き手に与えてしまう、ということは何度も経験した。例えば、友人の発した「何やってんの？」という言葉が、友人の本来の意図に反して怒りを含み、あたかも自分の誤りを追及する言葉のように聞こえてしまったことがある。ここで使用された言語形式には特に問題がみられないことから、筆者が話し手の意図とは異なる印象を受けてしまった原因は音声表現にあると言える。こういった誤解は、意図の確認などの修復が行われなかった場合、思わぬ軋轢を生む原因となる可能性がある。そして、このような音声表現、すなわちパラ言語的情報の伝達における問題は、日本語学習者（以下、学習者）の日本語コミュニケーションにも影響を及ぼしていることが明らかになっている（朴 2007）。

本論文では、このような音声表現の問題について、大学での友人関係におけるコミュニケーション場面を取り上げて調査を行う。現在、日本の大学に多く在籍する留学生は、教師や同じ留学生とのコミュニケーションだけではなく、日本語母語話者の友人との日本語コミュニケーションも経験するだろう。そして、日本語コミュニケーションの時間が多くなれば多くなるほど、誤解や摩擦が起きる可能性も高くなる。では、音声表現による誤解は、どのような点が原因となって起こるのだろうか。これらについて考えるためには、話し手はどのような音声表現を用いるのか、それは聞き手にどのように伝わるのか、を明らかにする必要がある。そこで、本論文では、言い方によっては人間関係に影響を及ぼす可能性がある、人間関係に配慮が必要な場面を設定し、話し手はどのような音声表現を用いるのか、それは聞き手にどのように伝わるのか、をそれぞれの意識から明らかにする。本研究のリサーチクエスション（以下、RQ）は以下の通りである。

RQ1：日本語話者は人間関係に配慮が必要な場面においてどのような音声表現をするのか

RQ2：聞き手は RQ1 の音声表現を聞いてどのような印象を持つのか

以上の 2 点を明らかにし、よりよい人間関係を築くための日本語コミュニケーションの学習、教育における留意点を音声コミュニケーションの視点から提示する。

第2章 先行研究

第2章では、本研究と関連のある先行研究を整理し、記述した。具体的には、「パラ言語的情報」に関する研究、「評価」に関する研究である。

「パラ言語的情報」に関しては、それを伝達する音声要素として、音の高さ、強さ、長さのほか、声質などの音色、そして空気すすりなどの呼吸音があることがわかっている（藤崎 1994,ほか）。また、それらの音声要素が、パラ言語的情報の伝達において、様々な感情や態度を表す機能を果たしていることも明らかになっている（鹿島 2002,ほか）。コミュニケーションにおけるパラ言語的情報の研究としては、「丁寧さ」の音声に関する様々な研究が行われている。しかし、音声表現について話し手と聞き手の人間関係を設定した上で明らかにしている研究は少なく、その重要性が指摘されている（郡 2006）。また、人間関係が設定された研究の打ち、篠原（2011）は具体的な状況も設定して調査を行った。人間関係のほか、このような具体的な状況の設定も行うことで、より場面に応じた音声表現について明らかにできる可能性がある。

評価研究としては、日本語教師と「一般日本人」の評価に差異があることが明らかになっている（河野・松崎 1998,ほか）。その結果から、一般の日本人は日本語教師よりも評価が寛大であると言えることができる。しかし、それらの研究は全て初級学習者を対象としたものである。それに対して小河原（1993）は、一般日本人による調査を行い、「発音が下手なうちは許容されるが、学習が進み発音が上手くなるにつれて評価は厳しくなる」ということを明らかにした。また、小池（2003）は、場面によって話し手の感情や求められる発音のレベルも異なる可能性があることを指摘している。今までの研究で取り上げられている人間関係は、目上の人物や見知らぬ人といった疎の関係の人物がほとんどであるほか、具体的な状況を設定した調査は管見の及ぶ限りではあまり多くない。よって、より多くの調査が、具体的な人間関係と状況の設定において行われる必要がある。

第3章 調査 I の概要及び分析結果

第3章では、調査 I について記述する。調査 I は、「日本語話者は人間関係に配慮が必要な場面においてどのような音声表現をするのか」を明らかにしたものである。

調査協力者は、日本語話者 6 名（日本語母語話者 3 名、日本語学習者 3 名）であり、いずれも東京都内の大学院に在籍する 20 代の学生である。調査では、断りや苦情、指示を伝える場面や表現意図、会話文を設定した。そして、筆者が相手役となり、調査協力者にその

場面での表現意図を聞き手に伝えるように会話文を読んでもらい、録音した。次に、録音した会話を再生しながら、どのような音声表現をしたか、なぜそのような音声表現をしたか、についてインタビューを行った。そして、その録音データを文字化したものを分析対象とした。分析の観点には、「調査協力者はどのような音声表現を用いるのか」「それぞれの音声表現はどのような意図で用いられたのか」の2点である。

その結果、以下の3点が明らかになった。

- (1) 話し手は、意図を表すために「長音化」「声の高低」「声の大きさ」「速度」「ポーズ」「文末イントネーション」「抑揚」「声のトーン」「声質」「明瞭さ」「音変化」「空気すすり」といった様々な音声要素を用いていることがわかった。
- (2) 話し手による音声表現は「申し訳なさ・言いにくさを表出する」「やわらげる・和ませる」「誠実性を高める」「マイナスな雰囲気のカモフラージュする」「感情を表出する」「態度を表出する」「伝える内容を効果的に伝達する」「明確に内容を伝える」という意図によって行われたことがわかった。また、上記の意図に伴い、「自分をいいイメージで見てほしい」「(性格)が堅いと思われぬように」といった「二次的な意図としてのキャラクター表出」もみられた。
- (3) 「やわらげる・和ませる」「マイナスな雰囲気のカモフラージュする」といった意図による音声表現は、苦情や指示を伝える場面における「あたかも依頼表現」と関連性があることが示唆された。

第4章 調査Ⅱの概要及び分析結果

第4章では調査Ⅱについて記述する。調査Ⅱは、「聞き手はRQ1の音声表現を聞いてどのような印象を持つのか」について明らかにしたものである。

調査協力者は日本語母語話者2名(20代女性1名、20代男性1名)である。本研究で取り上げている大学の友人関係のコミュニケーションにおける聞き手として想定される大学生に調査協力を依頼した。まず、調査Ⅰで扱った場面設定について十分に説明し、録音した6名の音声を聞いてもらった上で、「どのような印象を持つか」に関してインタビューを行った。そして、その録音データを文字化したものを分析対象とした。分析の観点には、「聞き手は話し手の音声表現に対して、どのような評価をするのか」「話し手の音声表現への評価の要因となる音声要素はどのようなものか」「話し手の音声表現は、意図通りに聞き手に伝わっているのか」の3点である。

その結果、以下の5点が明らかになった。

- (1) 聞き手は、話し手の表現について、「長音化」「声の高低」「速度」「ポーズ」「文末イントネーション」「抑揚」「声のトーン」「声質」「声の大きさ」「明瞭さ」「アクセント」「リズム」「単音」といった様々な音声要素に着目して評価を行ったことがわかった。また、それに対して、プラスの評価、マイナスの評価、そしてプラスでもマイナスでもない評価を行ったことが明らかになった。
- (2) 聞き手によるプラス評価は、「断りへの配慮がある」「発言への誠実さが伝わる」「ポジティブ・友好的な雰囲気がある」「聞き手や雰囲気への配慮がある」「意図や発話の重要性が伝わる」といった点から行われた。また、マイナスの評価は「断りへの配慮がない」「発言への誠実さが伝わらない」「感情が読めない」「苦情や指示を伝える相手や雰囲気への配慮がない」「発話や意図の重要性が伝わらない」といった点から行われた。
- (3) 聞き手にプラスの印象を与えた音声表現の特徴として、「速度が遅い」「速度が速い、速くなる」「ピッチの変化がある」「声質に変化がある」が挙げられた。また、マイナスの印象を与えた音声表現の特徴として、「速度が速い」「ピッチの変化がない」「速度の変化がない」「マイナスな感情を表すトーンで話す」「際立って明瞭な発音で話す」「特定の箇所を強調する」「気になるアクセントがある」「速度が遅い」が挙げられた。そして、プラス、マイナスの両方の印象を与える「速度が遅い」という音声表現については、場面や発話によって印象が異なることがわかった。
- (4) 聞き手による評価から、本調査で取り上げた場面における音声表現と印象のつながりとして、以下の12点が明らかになった。
 1. 「速度が遅い」ことが「断りへの配慮がある」「発言への誠実さがある」という印象につながる
 2. 「速度が速い、速くなる」ことが「意図や発話の重要性が伝わる」という印象につながる
 3. 「ピッチの変化がある」ことが「断りへの配慮がある」「発言への誠実さがある」「ポジティブ・友好的な雰囲気がある」「苦情や指示を伝える相手や雰囲気への配慮がある」「発話意図の重要性が伝わる」といった印象につながる
 4. 「声質に変化がある」ことが「発言への誠実さがある」という印象につながる
 5. 「速度が速い」ことが「断りへの配慮がない」「苦情や指示を伝える相手や雰囲気への配慮がない」「発話や意図の重要性が伝わらない」という印象につながる

6. 「ピッチの変化がない」ことが「断りへの配慮がない」「発言への誠実さがない」「苦情や指示を伝える相手や雰囲気への配慮がない」「発話や意図の重要性が伝わらない」という印象につながる
 7. 「速度の変化がない」ことが「発言への誠実さがない」という印象につながる
 8. 「マイナスな感情を表すトーン」が「苦情や指示を伝える相手や雰囲気への配慮がない」という印象につながる
 9. 「際立って明瞭な発音で話す」ことが「苦情や指示を伝える相手や雰囲気への配慮がない」という印象につながる
 10. 「特定の箇所を強調する」ことが「苦情や指示を伝える相手や雰囲気への配慮がない」という印象につながる
 11. 「気になるアクセントがある」ことが「感情が読めない」という印象につながる
 12. 「速度が遅い」音声表現が「苦情や指示を伝える相手や雰囲気への配慮がない」という印象につながる
- (5) 評価者間の評価が異なる要因は、評価者が着目する音声表現や発話箇所の違いのほか、伝達する上で必要と考える要素の違いがあることが示唆された。

第5章 考察と結論

第5章では、2つのRQに対する答えとそれを踏まえた総合的考察、日本語教育への示唆および今後の課題を記述する。

調査Iおよび調査IIの結果と考察を踏まえ、総合的に考察した結果、以下のような示唆が得られた。

- (1) 話し手の意図や態度を表す音声表現として様々な音声要素が話し手、聞き手の双方において認識される。
- (2) 本調査で取り上げた場面での音声表現において、話し手と聞き手の双方から重視される点として以下の5つが挙げられる。
 1. 断りの場面においては音声表現によって相手への配慮を表す
 2. 断りの場面においては音声表現によって発言への誠実さを表す
 3. 断りの場面においては音声表現によってポジティブ・友好的な雰囲気を作る
 4. 苦情や指示を伝える場面においては音声表現によって相手や雰囲気への配慮をする
 5. 苦情や指示を伝える場面においては音声表現によって意図や発話の重要性を伝える

(3) (2) で挙げた点は、待遇コミュニケーションにおける「丁寧さの原理」(蒲谷ほか 2009,ほか) と関連させて考えることができる。

(4) 話し手の音声表現の伝わり方は、以下の3点に分けられる。

1. 意識的に行った音声表現からプラスの印象が伝わった
2. 意識的に行った音声表現からマイナスの印象が伝わった
3. 無意識的に行った音声表現からマイナスの印象が伝わった

(5) 聞き手にマイナスの印象を与える要因としては、以下の3点が挙げられる。

1. 音声表現の捉え方が異なる
2. 意識しなかった音声表現が聞き手に着目される
3. 「どのように伝達するか」ということに対する捉え方が異なる

以上の考察を踏まえ、日本語教育への示唆として以下の2点を挙げる。

1. 人間関係が良好に築かれ、保たれるために、意図や態度を表す音声表現の多様性や、それぞれの音声表現がどのような印象につながる可能性があるのか、について知ることが重要である。また、音声表現と印象のつながりの全てを網羅することは難しくても、話し手が「自分がどのような音声表現をしているのか」「自分の音声表現は聞き手にどのような印象を与えるのか」を意識することは、誤解や軋轢を生む可能性をもつ音声表現の改善のきっかけになる。よって、音声教育においては、本調査で明らかになったような多様な音声表現とそれが与える印象について学習者が知る機会を設ける必要がある。また、様々な場面を設定してコミュニケーションの実践を行い、その場面においてどのような音声表現がより適切かを考える機会を設けることで音声表現への意識化を促すことも重要である。

2. 人間関係に配慮が必要な場面でのコミュニケーションの教育において、待遇コミュニケーション教育と音声教育が互いの視点を取り入れ、連携して教育を行っていくことに意義がある。

今後の課題としては、以下の2点を挙げる。

- (1) 教育実践のための異なる場面における調査
- (2) 音声表現の調整と聞き手の印象の変化に関する調査

参考文献

- 小河原義朗 (1993) 「外国人の日本語の発音に対する日本人の評価」『東北大学文学部日本語学科論集』 3, pp. 1-12.
- 鹿島央 (2002) 『日本語教育をめざす人のための基礎から学ぶ音声学』 スリーエーネットワーク.
- 蒲谷宏・金東奎・高木美嘉 (2009) 『敬語表現ハンドブック』 大修館書店.
- 小池圭美 (2003) 「音声に関する評価研究の外観と今後の展望」『言語文化と日本語教育』 vol. 2003, pp. 116-127.
- 河野俊之・松崎寛 (1998) 「一般日本人と日本語教師の音声評価の差異」『日本語教育方法研究会誌』 5(2), pp. 24-25.
- 郡史郎 (2006) 「対人関係・対人態度を反映する韻律的特徴—特に目上に対する話し方について—」『日本語の教育から研究へ』 pp167-176, くろしお出版.
- 篠原亜紀 (2011) 「日本語学習者の『気持ちを伝える音声』と聞き手による評価—『申し訳なさ』を中心に」早稲田大学大学院修士論文 (未公刊) .
- 朴愛京 (2007) 「韓国人日本語学習者のイントネーションと表現意図の伝達—『そうですか』の使用場面において」早稲田大学大学院修士論文 (未公刊) .
- 藤崎博也 (1994) 「韻律研究の諸側面とその課題」『日本音響学会平成6年度秋季研究発表会講演論文集』 1, pp. 287-290.