

接触場面の日本語会話における「聞き返し」 — どのような「聞き返し」が効果的なストラテジーと言えるか —

福富 (堀内) 奈美

接触場面での日本語会話において非母語話者の用いる聞き返しは、聞き取れなかった（あるいは理解できなかった）場所が明確にされた場合は有効に働く。また聞き返しの機能の観点から見ると、反復要求や確認要求など発話意図が明確な場合は会話相手から適切な調整を引き出すことができる。非母語話者が効果的に聞き返しを行なうには、母語話者が用いる多種多様な表現形式を学び、発話意図を明確にすることが重要である。

キーワード：聞き返し、接触場面、表現形式、発話機能、発話意図

1. はじめに

日本語運用能力が限られている日本語非母語話者（以下、非母語話者あるいはNNS = Non Native Speaker）がその不十分な運用能力を補って、より高度な内容の会話を維持するためには、コミュニケーション・ストラテジーの使用が不可欠である。そして、非母語話者の用いるコミュニケーション・ストラテジーの分析は非母語話者のコミュニケーション上の特徴や問題を明らかにするために有効である。

本研究では、日本語母語話者（以下、母語話者あるいはNS = Native Speaker）と非母語話者の日本語での会話場面で、コミュニケーション上の問題が起きた場合に、調整の一形態である「聞き返し」によって「会話を続けるための調整」がどのようになされ、問題がどのように解決されるか（あるいは不成功に終わる）について観察し、その特徴を記述することを目指す。

聞き返しは、話し手に自分の不理解を示して調整を求める会話ストラテジーの一種であるといえる。本稿では、母語話者と非母語話者が参加する接触場面での会話において、非母語話者が使用した聞き返しについて分析し、その差異と特徴について考察していく。まず相手の発話を理解する過程で起きる問題（相手の発話を聞き取ることができない、発話に含まれる語彙の意味が分からない、発話意図を理解することができない等）によって異なる聞き返しの発話意図とその表現形式について整理し、非母語話者は母語話者の発話に対してどのような発話意図で聞き返しを行っているのか、その表現形式と機能をどのように選択しているのかを明らかにしていく。

2. 先行研究概観およびその問題点

「聞き返し」の使用に関しては、日本語の習得レベルや「聞き返し」に関する学習経験や知

識の有無などによって、学習者間で差異が見られる。「聞き返し」に関する先行研究のうち、Ozaki (1989) をはじめとする一連の研究では、日本語学習者の「聞き返し」は日本語習得レベルと関係があることを明らかにした。学習者の「聞き返し」の使用はレベルによってかなり相違が見られ、日本語学習レベルが上がるにつれて使用回数が減少し、上級レベルでは母語話者の使用傾向に近づいていくという結果が示されている。

日本語教育の現場における「聞き返し」の指導という観点からはトムソン (1994) を挙げる。トムソン (1994) は、聞き返しを指導することの重要性を指摘し、教科書でモデルを提示して練習させること、実際に聞き返しが使える場を提供することを提案した。

また、初級学習者のコミュニケーションを扱った猪狩 (1999) では、初級学習者の用いる聞き返しは表現が限られており、また明確でないため、自分の目的に合った表現を学ぶ必要があると指摘している。大野 (2001) は発話意図が「聞き取り確認」の場合は初級学習者でも成功率が高いが、「反復要求」と「説明要求」の場合はあまり成功率が高くないことを示した。

これらの研究では、主に聴解問題を解決するために生成された言語形式を分析の対象とし、表現形式や発話意図をまとめている。これらの言語形式を対象とした研究に対し、林 (2007) では「聞き返し」使用者が相手の発話を理解する過程でどのような問題に留意して「聞き返し」を使用したのか、また応答者が「聞き返し」の発話意図を理解することができたのかどうかをフォローアップ・インタビュー¹⁾を行って分析した。その結果、会話参加者が必ずしも自分の発話意図に合った「聞き返し」の表現形式を選択できているわけではないことが明らかになった。また、母語話者に対するフォローアップインタビューでも、非母語話者の聞き返しの発話意図はその表現形式からだけ理解されているのではないことも明らかにした。林 (2007) の研究成果より、聞き返しの発話意図は表現形式だけではなく、前後の文脈や問題を推測したりすることによって理解される場合があることが示された。聞き返しの発話意図は表現形式だけで判断されるものではなく、問題解決に至るまでには発話意図の理解が不可欠であるというのである。フォローアップインタビューにより、会話参加者から発話意図などについて確認を取るという姿勢は画期的な発想であり評価できるものであるが、研究者主導のフォローアップインタビューは研究者の意図に誘導されてしまう危険性が多大にあり、「本当にそう考えて用いたのか？」ということを明らかにしているのかどうかに対して疑問が残る。フォローアップインタビューの意義について反論するものではないが、その結果が必ずしも会話進行中に本当に意図されていたものであるという確証はないのである。

3. 研究の目的・概要

従来の研究では、会話において「聞き返し」があいまいな表現である場合、相手に発話意図が理解されず、一度のやりとりで問題が解決しなかったり、お互いの意志疎通が破綻して問題の解決に至らないと述べられてきた。このため、明確な表現を用いて相手に発話意図を正確に伝えることで問題解決の成功率が高まると考えられてきた。しかし、発話意図がうまく理解さ

1) フォローアップインタビューについてはネウストブニー (1989) 参照

れる場合とされない場合には、単に「聞き返し」があいまいな表現であること以外にも要因があると思われる。本研究では、非母語話者が目標言語である日本語での会話の中でどのような聞き返しを行っているのかを観察する。そして、聞き返しがうまくいかなかった事例を紹介し、問題が解決する場合とされない場合に関係する要因について考察を行う。

3. 1 聞き返しの定義および認定

尾崎（1993）の定義をもとに「聞き返し」を以下のように定義する。

「聞き返し」…相手の発話が聞き取れない、分からないという問題に直面した時、その問題を解決するために相手に働きかける方策。

また、聞き返しの認定については尾崎（2001）の認定基準をもとに、以下の補足を設定する。

- (1) 前後の文脈と音調などから判断して、話者が何らかの聴解問題に直面していると推定できること。
- (2) 「なに？」のような言語表現または「うん？」「ああ？」などの音声表現を伴っていること。
- (3) 聞き返しの発話に対して、相手が自己発話に何らかの調整を施していること。

3. 2 調査方法およびデータ

本研究では、接触場面での母語話者と非母語話者の聞き返しの使用について調べるため、母語話者対非母語話者の自然会話データを用い、それぞれの特徴について検討する。先行研究での問題点を踏まえ、母語話者一非母語話者各1名ずつのペア6組と母語話者一母語話者のペア6組の会話を収録し、それを文字化したものを分析データとする。文字化したデータより「聞き返し」発話を抽出し考察する。

会話収録に際し、ある程度話題を統一するため、「お互いに自己紹介を行ってから相手の趣味を聞くこと」という指示をした。なお、会話相手はお互い初対面であり、事前に面識はない。

会話時間については、事前に10分程度でという指示を行い、10分経過した時点で合図を送った。会話収録については、先行研究を参考にすると共に、小磯（1999）の談話の収録方法より状況設定会話を採用した。

初対面同士の会話では、一般的に「(相手への) 質問-応答」の連鎖を中心に会話が展開していくと考えられる。今回の会話データにおいても、ほとんどがこの展開で、会話構成員の一方が話し続けるという場面は見当たらなかった。

3. 3 被調査者

被調査者は日本語学習レベルが初級の非母語話者と母語話者のペアが3組（それぞれ 非母語話者 話者番号：NNS1～3、20～35歳の関西の大学の語学アシスタント、来日前はドイツ語あるいは英語の語学教師、日本語は来日後 約半年・150時間学習／母語話者 話者番号：

NS11～13、20～35歳の関西在住の会社員と大学生および院生)、日本語学習レベルが中級の非母語話者と母語話者のペアが3組(同じく話者番号:NNS4～6、22～35歳の関西の大学の語学アシスタント、来日前は英語かドイツ語の語学教師、日本語学習歴は母国で2～3年、日本で約半年・100時間学習/話者番号NS14～16、22～35歳の関西在住の大学院生)である。

母語話者同士のペアは6組(話者番号:NS1～12、20～32歳の関西在住の会社員・大学生)であった。

3.4 分析方法

また、収集したデータの分析は、以下の手順で行った。

- (1) 会話を録音したテープを文字化し、その中から聞き返しを抽出。
文脈と音調から聞き返しと認定できるものを抽出し、定義の補足に従って、聞き返しではないものは除外した。
- (2) 抽出した聞き返しを表現形式および機能別に分類し、考察を行った。

〈会話例の表記について〉

1. 原則として通常の慣習的表記に近い漢字仮名まじりで表記する。
2. 発話と発話の間のポーズは一字分あける。
3. その他の記号
 - … 発話の途中で詰まったり言い直したりした部分
 - (↑) 上昇音調の発話
 - 長く伸ばされた音節
 - { } 非言語要素・周辺言語情報(笑い・身振りなどで特記すべきと思われるところ)
 - 、△△、▲▲ 個人名・地名など

4. 「聞き返し」の分類

収録した会話を書き起こしたデータより抽出した聞き返しを、表現形式から以下のように分類した。

4.1 表現形式による分類

今回分析を行った「聞き返し」は、堀内(2010)の表現形式の分類に修正を加えた3種類のタイプに分類したものを枠組みとして用いている(表1参照)。

①エコー型…①-1 単純エコー型(相手の発話の全体または一部をそのままくり返したもの)

NS : 朝いちからずーっとたちっぱなしで それが疲れるんですよー

NNS : あさいち (↑)

NS : 今日もアルバイトなんですよ ○○(固有名詞) っていう居酒屋で

NNS : ○○ (↑)

- …①-2a 複合エコー型（「相手の発話をくり返した部分」に「ですか」「って」などを付け加えたもの：①-2a
くり返した部分の前後のどちらかに疑問詞や間投詞があるもの：①-2b、①-2c）

①-2a 〈くり返し + a〉型

NNS : いま こうぎー…ですよ

NS : こうぎですか (↑)

NNS : いや こうぎー じゅ、じゅぎょう (↑)

NS : それは大変でしょう (↑)

NNS : た たいへん たいへんって (↑)

①-2b 〈(間投詞) くり返し + 疑問詞〉型

NS : 日本の伝統的な舞踊とか知りたと思って

NNS : で伝統的な… なんです

NS : 趣味は映画鑑賞なんですけど あんまり見る暇なくて

NNS : んー 映画…映画…なに (↑)

…①-2c 〈間投詞 + くり返し〉型

NS : 台風が近づいてきますよ

NNS : あ 台風 (↑)

NS : 修了して もう大学院の後期のほうの しゃぶん 社会文化学の

NNS : えっ え しゃ しゃぶん…

- …①-3 不完全エコー型（聞き取れなかった相手の発話をくり返そうとしているが、発音や発話の長さなどの問題により完全にくり返すことができなかったもの）

NS : 風光明媚な土地柄なんです

NNS : ふう…ふうこ…

NS : お国での専門分野はーなんです (↑)

NNS : せん せんー せんこー (↑)

②非エコー型（確認型）…相手の発話をくり返していない聞き返しであるが、相手に確認を求めている（相手が応答できる）もの

NS : 来年は試験を受けなくちゃいけないんですけど

NNS : テスト (↑)

NS : そうなんですよ

NS1 : 会社のテニス部でー 行ったんやんかー

NS2 : うん テニス旅行に (↑)

NS1 : うん 違うねん オーストラリア旅行に行ったん

NS : 夏休み中はどうなさるんですか (↑)

NNS : はい お休みですか (↑)

NS : 夏休み ながいですよね しち…はちがつーなにしますか (↑)

③不定形型（非確認型）…相手の発話をくり返していないもので、相手の発話のどの部分が聞き取れていない（理解できていない）か明確にしていないもの

③-1 音声的不特定型（「はっ (↑)」「えーと」等、問題箇所を特定していない）

NS : △△教授のはなしてむずかしくて ついていかれへん

NNS : えっ (↑)

NS : 趣味は読書なんですけどね じつは あんまり読んでへん

NNS : なん なに (↑)

NS : いつも どちらへんで見てはるんですか (↑)

NNS : はっ (↑)

③-2 統語的不特定型（「わかりません」等、問題箇所を特定していない）

NS : このタームのあとはどうなさるんですか (↑)

NNS : もう一度お願いします

NS : 趣味のことはなしましょう

NNS : わかりません (↑)

NS : 趣味は読書ですか どののが好きですか (↑) 推理小説とか

NNS : すみません もっとゆっくり…

(表 1) 表現形式による聞き返しの分類

表現形式	下位分類	説明	
①エコー型	1 単純エコー	相手の発話をそのまま反復する	
	2a くり返し + a	「反復した部分」+「ですか」「って」等	
	1 単純エコー	2b くり返し + 疑問詞	「反復した部分」+ 疑問詞
	2 複合エコー	2c 間投詞 + くり返し	間投詞 + 「反復した部分」
3 不完全エコー	3 不完全エコー	相手の発話をくり返しているが、発音や発話の長さなどの問題により完全にくり返すことができていないもの	
②非エコー型	確認型	相手の発話をくり返さないが、相手に確認を求めるもの	
③不特定型	③-1 音声的不特定	「はっ(↑)」「えーと」等 問題箇所を特定しないもの	
	③-2 統語的不特定	「わかりません」等 問題箇所を特定せず統語的なもの	

エコー型の聞き返しは母語話者、非母語話者とも会話のなかで比較的多用しており、その使用回数の差異は個人差によるものが多い。ただ、エコー型でも①-1単純エコー（特に単語レベルの聞き返し）は母語話者よりも非母語話者に多い。母語話者は単に相手の発話をくり返すだけでなく、くり返した部分に「ですか(↑)」や「って(↑)」などを付け加えて聞き返すことが多いからである。また、母語話者は①-2複合エコー型を用いる場合、相手によって「ですか(↑)」「って(↑)」「ってなんですか(↑)」を使い分けているが、非母語話者には使い分けが顕著に見られない。

非エコー型の聞き返しに関しては、母語話者のほうが使用回数も多く、その場合相手の聞き取れなかった発話を聞き返すというよりも、聞き取った発話内容が自分の理解で合っているかという確認で用いていることが多い。一方、非母語話者は発話内容理解の確認というより、聞き取れないために言い換えたり、自分の聞き取りが正しいかを相手に確認するものが目立つ。

不特定型については、母語話者の使用がかなり少なく、「はっ」「えーと」など音声的不特定型を使用した場合には、直後に自分で言い換えを行ったり内容を補足していることが多く、単独で用いている場面はほとんどなかった。また、今回のデータでは、統語的不特定型の効き返しは皆無であった。非母語話者の使用は、概して日本語レベルが初級の非母語話者に多かったが、妥当な統計的処理を行えるほど見られなかったので、傾向的に多いと言及することと定める。「わかりません」等、統語的不特定型については、中上級レベルの非母語話者にはあまり見られず、初級レベルの非母語話者の使用がほとんどであった。

4. 2 機能による分類

尾崎(1993)の6種類(①反復要求、②聞き取り確認要求、③説明要求、④理解確認要求、⑤反復/説明要求、⑥聞き取り確認/説明要求)の分類には、発話意図があいまいで特定することができないものもあるとされてきた。これは研究者の判断であり、非母語話者が実際どのような問題があり、解決しようとして行った聞き返しであるか確認したものでないからである(林(2007))。林(2007)では、調査後にフォローアップ・インタビューを行ったことにより、これらの機能を14種類に細別している。

本研究では、尾崎（1993）の機能をベースに、会話データから抽出した聞き返しから発話意図を①反復要求、②確認要求、③提示要求、④説明要求の4種類に大別し、下位類として9種類の分類を設定した。

(表2) 「聞き返し」の機能リスト

機	能	目 的
①反復要求	全体反復要求	発話全体をくり返すことを要求
	一部分反復要求	発話の一部分をくり返すことを要求
②確認要求	聞き取り確認要求	発話の聞き取りが正しいかどうか確認
	理解確認要求	発話の内容解釈が正しいかどうか確認 統語的な理解が正しいかどうか確認
	意図理解確認要求	相手の発話意図を正しく理解しているかどうか確認
③提示要求	言い換え提示要求	ほかの（より理解できる）語彙での言い換えを要求
	具体的例提示要求	具体的な例を要求
④説明要求	語義説明要求	語彙の意味について説明を要求
	発話内容説明要求	発話の内容について説明を要求

①反復要求（全体反復要求）

NS : じゃあ バイトのない日は飲み[に]行ったりするんですか (↑)

NNS : もう一度お願いします

反復要求（一部分反復要求）

NNS : 韓国ではこのごろは コンピュータ系もしてるけど うん お酒とビリヤードと

NS : あ お酒と…おしゃれー (↑)

NNS : お酒とビリヤード

NS : あ 日本でもビリヤードしますけどー

②確認要求（聞き取り確認要求）

NS : それって中環沿いでしょう (↑)

NNS : ちゅーかん… ですか (↑)

NS : そうそうそう

確認要求（理解確認要求）

NNS : 大変ですよ いま全部はお金は自分で払っています

NS : あー お金全部自分で払っているんですかー

NNS : そうです

確認要求（意図理解確認要求）

- NS1：でー付き合ってるのを隠してるんやんかー
 NS2：あー 隠してるん 恥ずかしいから（↑）
 NS1：いやー後でこまりそうで

④説明要求（語義説明要求）

- NNS：趣味はー 映画です
 NS：映画好きなんですか いいですね いつもどこらへんで見るんですか（↑）
 NNS：えー どこらへん わかりません
 NS：どこらへんーですか… ええ [と] にしきたーとかですか

説明要求（発話内容説明要求）

- NS：もうみんな知ってるんですが どうも言いにくいみたいで
 NNS：それ どう どういうことですか（↑）

5. 聞き返しの成功例・失敗例

4での分類を用いて、以下に例を示して会話データに現れた聞き返しについて分析を行う。
 ここでは会話を中断させずに続けていくための会話ストラテジーとして成功しているかどうかという観点から記述を行う。

5. 1 エコー型聞き返し／非エコー型聞き返し

まず、表現形式別に記述する。エコー型のくり返しによる聞き返しは、その言語形式から聞き取れない（あるいは理解できない）部分が明白であり、聞き返しをされた話者ははっきり発話したりわかりやすく言い直しをするなど、的確に応答することができ、比較的コミュニケーションの破綻は少ない。不完全エコーでの聞き返しの場合はやや失敗例が見られたが、下記の会話例1、2のような聞き返しでは、聞き取れない、あるいは理解できない箇所がお互いに容易に特定できるため、聞き返された話者は他の語や相手の母語で言い換えを行うなどして理解可能な形式に直していた。また、それにより聞き返しを行った話者は不明であった部分を理解でき、会話は続行された。

（会話例1）

- NS：1週間にどれくらいするんですか（↑）ああ えー
 NNS：どれ・・・どの・・・どれ・・・

 NS：1週間になんふ なんふん なんじかん はう ろんぐ
 NNS：ああ 5時間くらいです

(会話例 4)

NS : 夏休み中はどうなさるんですか (↑) 夏休み—あの一
 NNS : はあ もう一度お願いします

NS : サマーホリデー (って) 言うんですか 夏の長いお休み—
 NNS : ああ summer holidays あ—

(会話例 5)

NS : 趣味のことはなしましょう しゅみ—好きなことっていうか—
 NNS : なんですか (↑)

NS : ああ いいですね—
 NNS : あ—好きなこと ギター—うたいます ギター

一方で、会話例 6 のように分からない (聞き取れていない・理解できていない) 箇所が特定されない聞き返しは、的確な説明や反復がなされず、お互いの理解に到達しなかったり、話題回避や沈黙につながるものが多かった。

(会話例 6)

NS : えっと じゃあ 趣味を聞きましょうか ○○さん (NNS の名前の趣味はなん
 NNS :

NS : ですか (↑) えいがですか— いいですね—
 NNS : しゅみ—しゅみ— は— えいが—です

NS : 私も好きです どんな映画が好きですか (↑) アメリカの映画
 NNS : う—ん アメリカの—映画

NS : ですか— 特にどんなふうなのがいいですか
 NNS : う—ん 分かりません [話題終了]

上記の会話例 6 では、聞き返しが行われた直前のところまでの会話は問題なく進行しており、「う—ん 分かりません」と聞き返した部分の直前の発話が不理解であるということがすぐわかり、場所は特定できるはずである。にも関わらず話題はそこで終了し会話が中断されている。

また、会話例 7 では最初の聞き返しでは的確に聞き返しを行っていたが、次に続く聞き返しでは表現形式が適切でなく「満員」という理解できない語の説明要求が不成功に終わっている。

(会話例7)

NS △△の映画館って いつもこむんですよね うん もう ほんとにいつ
 NNS ほんとう (↑)

NS 行っても満員で
 NNS いや いや

(会話例8)

NS : □□ (固有名詞) って阪神高速沿いでしたっけ そうですか
 NNS : えーと わかりません

NS : じゃあ留学生ってアルバイトはどのくらいできるんですか (↑) [話題回避]

会話例8に関しては、非母語話者は固有名詞が聞き取れない（あるいは理解できない）ために聞き返しでよく使われる表現である「わかりません」を使用したのが、会話相手には「何がわからないか分からない」状態になり、説明や言い換えをせずに話題終了してしまっている。このような例では、使用した聞き返しの表現が適切でなかったことが不成功の原因だと考えられる。一般的に、初級での学習において、聞き返しの表現として「わかりません」「もう一度言ってください」という表現を導入し練習させることが多いが（逆に、それ以外の聞き返しの表現はほとんど紹介されない）、「わかりません」という聞き返しは発話意図があいまいで、かつ発話のどの部分が理解できないか特定することが難しいため、不成功につながるが多いと考えられる。一方で「もう一度言ってください」は発話のどの部分が聞き取れなかった（あるいは理解できなかった）か特定するのが難しく、発話意図が理解されにくい聞き返しではあるが、会話例8のように使われている場合は、会話相手がその聞き返しに対してゆっくり発話するという調整を行っており、ストラテジーとして成功している。

(会話例9)

NS : 留学生ってアルバイトはどのくらいできるんですか (↑)
 NNS : も もう一度言ってください

NS : りゅうがくせいって アルバイトは どのくらいできるんですか (↑)
 {一語一語区切って、ゆっくりはっきり発話}

NNS : えーアルバイトですか

会話例9の聞き返しは、必ず相手の発話の調整を求めるものであり、会話例7のようにそのまま気づかれずに話題が回避されたり終了してしまうことが少ない。このことから初級段階で必ず導入される「わかりません」は非常に非効率な聞き返し表現であるため、授業で扱う場

合は学習者に対する注意や使い方に関する知識を与えることが必要である。また、「もう一度言ってください」はさきほど挙げた会話例では有効であったが、母語話者や学習レベルが上級の非母語話者はほとんど使用しておらず、聞き返しを母語場面の使用に近づけるためには他の表現を身につける必要があると言える。

また、会話例10では、非母語話者の「はー」という発話が「しゅーかつ」という語が理解できなかったために発せられていた聞き返しだったのであるが、母語話者は気づかずに会話を続行してしまっている。

(会話例10)

NS	：もうそろそろしゅーかつしとかなないといけないんですけど	もう時間が
NNS	：	はー (↓) [聞き返し失敗]
<hr/>		
NS	：なくて焦ってばかりなんですけどね{笑}	
NNS	：	そうですね はあ でもバイトは
<hr/>		
NS	：	あーやってますね やめられないんで
NNS	：やってるんです (↑)	やめられないー
<hr/>		

不特定型の聞き返しは音声的なもの、統語的なものを問わず、成功率が低いことがわかる。会話を続けながら的確な表現を選び、的確なタイミングで聞き返しを行うことは、非母語話者にとっては簡単なことではないが、これらの聞き返しが効率的でないことは提示しておくべきであろう。

また、母語話者の会話に近づけることを最終的な目標にするならば、聞き返しには多様な表現があることを理解させ、場面によって使い分ける練習が必要である。

5.3 機能別による聞き返しの成功・不成功

次に機能による聞き返しの成功・不成功について述べる。

反復要求の機能を持つ聞き返しについては、不成功のものがほとんどなかった。相手の発話の一部分をくり返して欲しいのに全体の発話をくり返されたり、同じように発音ができず相手に理解されなかったという数例はあったが、基本的に意図や目的がはっきりしているので伝わりやすい聞き返しであると言える。ただし、5.2でも触れたが、「もう一度お願いします」は母語話者はほぼ使用せず、日本語レベルが上がるに従って使用例が減っている。より母語話者に近い会話ストラテジーを身につけるためには、「もう一度お願いします」ではない表現形式を知ることが望ましい。

確認要求の機能を持つ聞き返しに関しては、発話意図が明確であればより適切な調整がなされるが、話者自身も複数にわたる目的を持っていたり、明確にできない場合は発話意図がうまく理解されず、失敗に至ることがある。

(会話例11) 発話内容説明要求〈NSの友人がアルバイトを辞めさせられたという話題で〉

NS : もうみんな知ってるんですが どうも言にくいみたいで

NNS : それ どう どういう

NS : えーと 言にくい 言うのが難しいっていうかー

NNS : ことですか あ いやー

NS : 辞めたのはよく遅刻したりするからなんですけど

NNS : どうして どうしてやめた… いやー

会話例11では、NNSは「(NSの友人が) アルバイトを辞めたことを友人に言にくいのはどうしてか」ということを聞いたかったのであるが、NSは語彙がわからないと理解して「言にくい」の説明を行っている。NNSはそれでも再度聞き返しを行って発話内容の説明を求めているが、結局NSには発話意図が伝わらず、話題が別のものに移ってしまった。

しかしながら、聞き取りの正しさを確認したり発話内容の解釈が正しいかを確認しているものに関しては失敗例がほとんど見られなかった。

また、説明要求の機能を持つ聞き返しに関しても確認要求の場合と同様のことが言える。

(会話例12)

NS : わたしはねー推理小説とか好きですよ

NNS : すいりーすいりー (↑) え (↑)

NS : す い り しょうせつです 一語一語区切ってはっきり発音!

NNS : はあ

会話例12ではNSが「推理小説」について不完全エコーで聞き返しを行っており、NSは聞き取りができなかったと理解してゆっくり、はっきり発音するという調整行動を起こした。しかし、実際にはNSは「推理小説」という語を知らず、語義説明を求めていたため、聞き返しは不成功に終わってしまった。

説明要求の機能を持つ聞き返しは、その発話意図が相手に正しく理解された場合には有効に働くが、その意図が語彙の説明を求めているのか発話内容の説明を求めているのか、明確にならない場合はうまく意図が伝わらず、混乱を招くことが多い。

6. まとめ

今回の会話データからは、表現形式から見るとエコー型と非エコー型で、特に確認型の聞き返しは成功率が高く、効率のよい会話ストラテジーであることが示された。また、不定形型の聞き返しはエコー型に比べると成功率が下がるが、不明な場所が相手に明らかに伝わる場合は

失敗なく目的を果たすことができる。しかし、不明な場所が特定できない場合は聞き返しの連鎖が起こったり、途中で会話が破綻したりすることが多い。不定形型の聞き返しは母語話者もよく使用しているが、非母語話者との違いはその聞き返しによって不明な部分を特定できているかどうかによる。非母語話者もこの点を理解し、不明な部分を明らかにするよう適切に用いれば効果的な聞き返しを行うことができるはずである。

機能の観点からは、反復要求と説明要求の聞き返しが発話意図が明確であり成功率が高いと言える。確認要求に関しても、聞き取り確認や理解確認で意図がはっきりわかるものは比較的混乱なく理解され、相手は適切な調整行動に入ることができる。説明要求の場合でも、その発話意図が相手に正しく理解された場合には有効に働くが、その意図が語彙の説明を求めているのか発話内容の説明を求めているのか明確にならない場合はうまく意図が伝わらず、混乱を招く場合がある。

これらの結果より、効果的な聞き返しを行うためには、まず聞き取れない（あるいは理解できない）部分が会話相手に明確に伝わるように的確な表現を用いることが必要である。単語レベルの聞き返しは相手の発話の直後になされる場合、使用される表現に関わらず比較的容易に発話意図が理解されるため、成功率が高く有効な聞き返しであるといえる。しかし、同様な使い方をするにも関わらず「わかりません」は不明なものが語彙や表現であるのか発話内容や意図であるのかということが明確にならず、効率的な聞き返し表現であるとは言えない。特に、初級レベルの非母語話者は、他の発話を補ったり誘導したりすることができる母語話者や中上級非母語話者と違って、話題を終了させてしまったり回避させてしまうおそれがある。このため、「わかりません」の使用については導入の際に適切な使い方を指導したり、「わかりやすい」使用例を提示しておくことが今後の使用を有効にする手がかりになるのではないかと。また、相手の発話の何がわからないのかを特定しにくい聞き返しについては、相手が聞き返しの発話意図を正しく理解できないことが多いので気をつけることが必要である。これらのことより聞き返しに関しては、単に表現形式を教えるだけでは不十分で、適切な使用場面や表現のバリエーションを同時に提示しておくことが重要だといえる。

また、母語話者の会話に近づけることを目標にするならば、多様な表現があることを理解させ、場面によって使い分ける練習が必要であろう。

7. 今後の課題

実際に行なわれた会話データから聞き返しについて述べてきたが、聞き返しの認定や発話意図を明確にするためには、やはり研究者個人の判断だけでは十分とは言えない。特に実際に生成された言語形式のみを対象にしているため、聞き返しの生成過程にまで迫ることができていない。加えて、実際に聞き返しが生成される調整計画の段階で聞き返しを回避し、問題解決に至る努力を中止して別の話題に進むことも考えられるが、現段階ではこのような「聞き返し」に至らなかったものについても扱うことができない。聞き返しの生成過程や回避がどのように起こるのか明らかにするためにも、聞き返しを生成する際の意識についても併せて検討していく必要がある。

フォローアップインタビューはどうしても研究者の見解が反映され、会話当事者が「本当にそう意図して発話していたか」を誘導してしまう可能性があるため今回は行わなかったが、今後発話意図などを理解するためには会話データだけでは不十分であることは否めない。フォローアップインタビューの採用について、また、その実施の方法やインタビューデータの扱いについては今後の課題としたい。

また、今回の分析では、できるだけ自然な会話データから分析を行うことを目的としたため、調査協力者の裁量で画像資料のあるペアと音声のみの資料しかないペアがあり、音声に表れない非言語形式の分析ができなかった。このため、画像資料のないペアのデータでは、それぞれの発話がなされた際の動きなどの観察ができていない。会話をしているときのお互いの表情や視線、ジェスチャーなどは非常に重要な要素であり、これらの情報が全くない状態で発話となった表現形式だけで発話意図を考察するには不十分な点も多い。フォローアップインタビューと併せ、自然な会話の収集を重視するか、視覚要素を取り入れることを重視するのか、今後の方針を検討する必要がある。

参考文献

- 猪狩美保 (1999) 「初級日本語学習者の「聞き返し」のストラテジー～初級日本語教科書との関連から～」『横浜国立大学留学生センター紀要』第6号
- 大野陽子 (2001) 「初級日本語学習者の「聞き返し」のストラテジーと日本語母語話者の反応」『三重大学留学生センター紀要』第3号
- 尾崎明人 (1992) 「接触場面の訂正ストラテジー - 「聞き返し」の発話交換をめぐる-」『日本語教育』81号
- (1993) 「「聞き返し」のストラテジーと日本語教育」『日本語研究と日本語教育』名古屋大学出版会
- (2001) 「接触場面における在日ブラジル人の「聞き返し」とその回避方略」『社会言語科学』第4号 社会言語科学会
- 小磯花絵 (1999) 「談話研究を支える会話コーパス-その作成と利用の仕方」『日本語学』18-11
- 林里香 (2007) 「接触場面における「聞き返し」調整計画についての一考察」『人文社会科学研究』第14号 千葉大学大学院人文社会科学研究所
- 堀内奈美 (2010) 「接触場面における「聞き返し」のストラテジー-日本語非母語話者の学習レベルの相違による特徴-」『四天王寺大学紀要』第51号
- トムソン・木下千尋 (1994) 「初級日本語教科書と「聞き返し」のストラテジー」『世界の日本語教育』第4号
- ネウストプニー、J. V. (1989) 「外国人場面の研究と日本語教育」『日本語教育』第67号
- Ozaki, Akito (1989) "Request for Clarification in Conversational between Japanese and Non-Japanese" *The Australian National University*