

「やさしい言語」が生み出す  
観光接触場面における  
「ふれあい」と「おもてなし」

—ポライトネス理論の観点から—

宇佐美まゆみ  
国立国語研究所

# 発表の流れ

## 1 「やさしい言語」とは？

「優しい心遣い」、「配慮」を伝える言語行動

## 2 円滑なコミュニケーション(配慮)のためのことばのやりとりの理論としての「ポライトネス理論」、「ディスコース・ポライトネス理論」を紹介する。

## 3 外国人とのコミュニケーションにおける「やさしい言語」が生み出す「ふれあい」と「おもてなし」を、ポライトネス理論、ディスコース・ポライトネス理論の観点から考える。

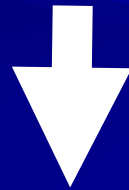
## 4 日本の観光接触場面における「コミュニケーションのあり方」と、「言語政策」について提案する。

# ポライトネスの最も簡単な定義

- 円滑な人間関係の確立・維持・発展のために必要な言語ストラテジー

(言語使用・言語行動)

- 「ポライトネス理論」とは、



「対人配慮(言語)行動」の理論

# 円滑な対人コミュニケーションに必要な言葉遣いとは？

- 重要なのは、「敬語」の使い方だけ？  
⇒ いかに「敬語」を使わないかも大切。
- ため口ができないと、友達と親しくなれない！（留学生からの悩み）
- 親しくなりたい先生には、ため口もOK？  
⇒ 相手や場面に応じた使い分けが必須
- 観光接触場面では？（日本人の意識の変革）

# ブラウンとレビンソンの ポライトネス理論の鍵概念①

## ■ 「フェイス」という鍵概念

人間には、2種類の**基本的欲求**がある。

**ポジティブ・フェイス(positive face) 親近欲求**

他者に理解されたい、好かれたい、賞賛されたい、仲間にみなされたいという欲求。

**ネガティブ・フェイス(negative face) 不可侵欲求**

賞賛されないまでも、少なくとも、他者に邪魔されたり、立ち入られたくないという欲求。

■ ポライトネス は、対話相手のこの2種類のフェイスを保つための**ストラテジー**として規定されるとした。

# ブラウンとレビンソンの ポライトネス理論②

## ■フェイス侵害度見積もりの公式

$$W_x = D(S, H) + P(H, S) + R_x$$

$W_x$ : 行為xの「フェイス侵害 (FT) の度合い」

$D$ : 話し手 (Speaker) と聞き手 (Hearer) の「社会的距離 (Social Distance)」

$P$ : 聞き手 (Hearer) の話し手 (Speaker) に対する「力 (Power)」

$R_x$ : 特定の文化で、ある行為xが「相手にかかる負荷度 (Rank of imposition)」

# ブラウンとレビンソンのポライトネス理論

## ④

### 具体的ストラテジーの提示

- ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー (15)
- ネガティブ・ポライトネス・ストラテジー (10)
- オフ・レコード・ストラテジー (15)

# 「ふれあい」とは？

■ 触れ合うこと。接触。「心と心のー」

「親子のー」

⇒「対人コミュニケーション」

「観光接触場面」におけるコミュニケーション

観光客が目的地に辿り付けるように説明してあげる。⇒やさしい英語、やさしい日本語？

●観光接触場面で、外国人と日本人の「心と心のふれあい」が生じることが望ましいのではないだろうか？ ⇒心理的バリアーの軽減



# 「おもてなし」とは？

- ①客に対する扱い。待遇。
- ②客に出す御馳走。接待。
- ③人や物事に対する振る舞い方。  
態度。
- ④物事に対する扱い。とりはからい。  
処置

⇒「ツーリストトーク」、「フォリナートーク」(意識的)、「やさしい日本語」もその一つだが...

# ブラウンとレビンソンのポライトネス理論—④-1 具体的ストラテジーの提示

## ■ ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー (15)

- (1) Hに注目・注意する(関心・欲求・要求・利益)
- (2) 誇張する(Hへの関心・是認・同感)
- (3) Hへの関心を強調する
- (4) 集団内アイデンティティ・マーカの使用(方言等)
- (5) 一致点を探す
- (6) 不一致を避ける
- (7) 共通の基盤を前提・主張する
- (8) 冗談を言う

# ブラウンとレビンソンのポライトネス理論④-2 具体的ストラテジーの提示

## ■ ポジティブ・ポライトネス・ストラテジー (続き)

- (9) Hの欲求を理解し、配慮しているということを前提としたり、主張したりする
- (10) 申し出る、約束する
- (11) 楽観的になる
- (12) SとH両方を活動に巻き込む
- (13) 理由を挙げる、尋ねる
- (14) お互い様だということを仮定／断定する
- (15) Hに何かを提供する(物、同情、理解、協力等)

# 「ディスコース・ポライトネス理論」 構想（宇佐美、2001、2002）

- ポライトネス理論から対人コミュニケーション論としての「ディスコース・ポライトネス理論」へ
- 言語の静的分析から、動的分析へ
- 絶対的ポライトネス研究から、  
相対的ポライトネス研究へ

# ブラウンとレビンソンの ポライトネス理論②

## ■フェイス侵害度見積もりの公式

$$W_x = D(S, H) + P(H, S) + R_x$$

**W<sub>x</sub>**: 行為xの「フェイス侵害 (FT) の度合い」

**D**: 話し手 (Speaker) と聞き手 (Hearer) の「社会的距離 (Social Distance)」

**P**: 聞き手 (Hearer) の話し手 (Speaker) に対する「力 (Power)」

**R<sub>x</sub>**: 特定の文化で、ある行為xが「相手にかかる負荷度 (Rank of imposition)」



見積もり差 (De 値)の範囲	$-1 \leq De < 0 - a$	$0 - a \leq De \leq 0 + a$	$0 + a < De \leq +1$
行動の適切性	過少行動 (無礼)	適切行動 (適切)	過大行動 (慫慂無礼)
ポライトネス効果	マイナス効果	プラス効果 ニュートラル効果	マイナス効果

見積もりの不一致:  $De \text{ 値} = Se - He$

Se: 話し手側 (Speaker) から見た「話し手の行為のフェイス侵害度」の見積もり(estimate)  
仮に、0 から 1 までの数値で表すこととする

He: 聞き手側 (Hearer) から見た「話し手の行為のフェイス侵害度」の見積もり(estimate)  
仮に、0 から 1 までの数値で表すこととする

$a$ : 許容されるずれ幅

「見積もり差 (De 値)」・「行動の適切性」・「ポライトネス効果」

# 見積もり差(De値)の例： 日中依頼行動のパターン（謝他 2004）

**日本語**

お願いがあるんだけど...

‘前置き’

↓  
なんだっけ、一回目のときプリント、私忘れちゃって、なくしてしまっ  
て、確か「人名」さんのプリントだと思うんですけど。

‘状況説明’

↓  
私、今度、貸してもらえる？

‘依頼 1’

↓  
あっ、今、持ってる？

‘状況確認’

↓  
じゃ、今度でいいんで、来週にでも、貸してもらえますか？

‘依頼 2’

# 見積もり差(De値)の例： 日中依頼行動のパターン

## 中国語

噢,「人名」,  
あっ、「人名」ちゃん、  
**‘注意喚起’**



你的数学笔记本能不能借我用一下？。  
数学のノートちょっとかしてくれる？。

**‘依頼1’**



# 異文化間ミス・コミュニケーションの恐れ

## ■ 日本語依頼談話の「基本状態」は、5段階

### 日本側からの視点

中国式依頼のスタイルは、唐突。直接的過ぎる!?

## ■ 中国語依頼談話の「基本状態」は、2段階

### 中国側からの視点

日本式依頼スタイルは、最初は、何が言いたいのか不明瞭。コピーさせてほしいのであれば、早くそう言えばいいのに！

⇒ 日本式の「長い発話の連鎖」は、文化が異なる人には、「配慮」にならないことも多い。

# 基本状態の分析



異文化間ミス・コミュニケーションの  
原因の解明につながる。

(この例では、依頼談話の展開の  
段階数「基本状態」の違いが、互いの  
よくない印象を生んでしまう…) ⇒

お互いにそのことを理解していれば、  
不快感は緩和される。

# ふれあい(コミュニケーション)

異文化間ミスコミュニケーションの  
原因の解明⇒気づき



相手が本当に満足する  
「おもてなし」へ

# ふれあい(コミュニケーション)

- 入り口は、「やさしい英語」、「やさしい日本語」?
- それでも、「異文化間ミス・コミュニケーション」が起きる可能性あり
- DP理論で言う「基本状態」の分析⇒
- 異文化間ミスコミュニケーションの原因の発見⇒気づき
- 相手が本当に満足する「おもてなし」へ

# 「やさしい日本語」と 「おみやげの日本語」

- 日本語ができなくても、**ポジティブ・ポライトネス**文化の人は、**日本語に興味を示したり**、日本語を覚えたいと言う。
- これを捉えて、「**おみやげの日本語**」として、何か一つでもいいから、教えてあげて、覚えてもらうことによって、「**思い出**」にしてもらう。
  - ⇒これがひいては、**日本へのリピート**につながるかもしれない。
  - ⇒**潜在的、間接的な「観光資源」**にもなりうる。

# 言語政策の観点からは…

- 英語対応、多言語対応だけに走るのではなく、「やさしい日本語」の活用や、「おみやげの日本語」というコンセプトをより前面に出して、観光接触場面における「ふれあい」や「おもてなし」の中で、「日本語」を位置づけていくことが重要である。

ご清聴ありがとうございました。



# 参考文献(1)

- 宇佐美まゆみ(1998a)「ポライトネス理論の展開: ディスコース・ポライトネスという捉え方」、『日本研究・教育年報1997年度版』、東京外国語大学日本課程編、147-161.
- 宇佐美まゆみ(1998b)「ディスコース・ポライトネス・ストラテジーとしてのスピーチレベル・シフト」日本語教育学会秋春大会予稿集
- 宇佐美まゆみ(1999a)「視点としての日本語教育学」『言語』4月号、大修館書店
- 宇佐美まゆみ(1999b)「交感的コミュニケーションとしてのあいさつ行動」『国文学』第44巻第6号(1999年5月号)、83-89. 学燈社.
- 宇佐美まゆみ(1999c)「談話の定量的分析—言語社会心理学的アプローチ—」、『日本語学』第18巻10号(10月号)、40-56. 明治書院.



## 参考文献(2)

- 宇佐美まゆみ(2001a)「21世紀の社会と日本語」『言語』1月号、大修館書店
- 宇佐美まゆみ(2001b)「ポライトネスの談話理論構想」『談話のポライトネス』国立国語研究所編、9-58、凡人社
- 宇佐美まゆみ(2001c)「ディスコース・ポライトネス」という観点から見た敬語使用の機能－敬語使用の新しい捉え方がポライトネスの談話理論に示唆すること－」『語学研究所論集』第6号、1-29、東京外国語大学語学研究所。

# 参考文献(3)

- 宇佐美まゆみ(2001d)「対人コミュニケーションの社会心理学—ディスコース・ポライトネスという観点から—」『月刊言語』第30巻第7号(6月号)、78-85. 大修館書店.
- 宇佐美まゆみ(2001e)「ポライトネス理論から見た<敬意表現>—どこが根本的に異なるか」『月刊言語』第30巻第12号(11月号)、72-79. 大修館書店.
- 宇佐美まゆみ(2002)連載「ポライトネス理論の展開1-12」『月刊言語』31巻1-13号(1-12月号)、大修館書店.
- 宇佐美まゆみ(2003)「異文化接触とポライトネス—ディスコース・ポライトネス理論の観点から—」『国語学』54(3)、国語学会、117-132.

## 参考文献(4)

- 宇佐美まゆみ(2008a)「ポライトネス理論研究のフロンティアーポライトネス理論研究の課題とディスコース・ポライトネス理論」『社会言語科学』11(1)(特集「敬語研究のフロンティア」)、社会言語科学会:4-22.
- 宇佐美まゆみ(2008b)「相互作用と学習ーディスコース・ポライトネス理論の観点から」西原鈴子・西郡仁朗編『講座社会言語科学 第4巻 教育・学習』、ひつじ書房:150-181.
- 宇佐美まゆみ(2009)「『伝達意図の達成度』『ポライトネスの適切性』『言語行動の洗練度』から捉えるオーラル・プロフィシエンシー」鎌田・山内・堤編『プロフィシエンシーと日本語教育』、ひつじ書房:33-67.