

「依頼」に対する「断り」に関する一考察

－ 「待遇コミュニケーション」の観点から －

蔡胤柱*

目次

1. はじめに
 2. 「待遇コミュニケーション」の観点とは
 3. 「待遇コミュニケーション」の観点から分析した「依頼」と「断り」
 4. おわりに
-

1. はじめに

筆者は、「人間が他人とコミュニケーションをとるとするのは、コミュニケーション主体が伝えたい、相手に伝わってほしい、という意図を持って、お互いの関係をうまく維持するために配慮しながら行うことである」と考えており、そこには「表現する人」だけでなく、その表現を受け取る「相手」が存在しているため、「相手」の「理解」の面も考慮しなければならないと考えている。

例えば、「依頼」というコミュニケーションを行うためには、まず、「依頼する側」と「依頼される側」が存在する。ここで、「依頼する側」は、「自分の利益となる行為を相手に行うように求めたい」という意図を持っており、その意図を相手にどのように伝えるか、また自分の意図が相手にどのように伝わるかを考えながら、自分が持っている表現知識を基に、その中から適切であろうと思う表現形式を選んでいく。また、「依頼される側」は、相手からの意図をどのように理解し、その理解に基づいて自分の意図(承諾・断り・保留)をどのように伝えるか、また自分の意図が相手にどのように伝わるかを考えながら、自分が持つ

* ハンバット大学校 日本語科 非常勤講師 日本語教育学

ている表現知識を基に、その中から適切であろうと思う表現形式を選び、意思を表明するであろう。つまり、「依頼」というコミュニケーションを行うためには、「依頼する側」と「依頼される側」がいて、そこには「意図」と「表現」、「理解」が必要であるといえよう。さらに、「意図」には、「自分の意図」と「自分が予想する相手の意図」があり、「理解」には、「自分の理解」と「自分が予想する相手の理解」があると考えられる。筆者は、コミュニケーションをとるというのは、「表現する人」だけでなく、その表現を受け取る「相手」が存在しているため、「相手」の「理解」の面も考慮した研究が必要であると考えている。

それで、本稿では「依頼」に対する「断り」について、「表現」と「理解」の面を考慮した「待遇コミュニケーション」という観点から「依頼する側」・「依頼される側」相互のやりとりを分析したいと思う。資料は、Eメールを媒体とした「依頼」に対する「断り」の内容をもとに、実際どのようなやりとりが行われており、どのような傾向が見られるかを分析する。また、「依頼」と「断り」のコミュニケーションにはどのような要素が必要であるかを探る。

2. 「待遇コミュニケーション」の観点とは

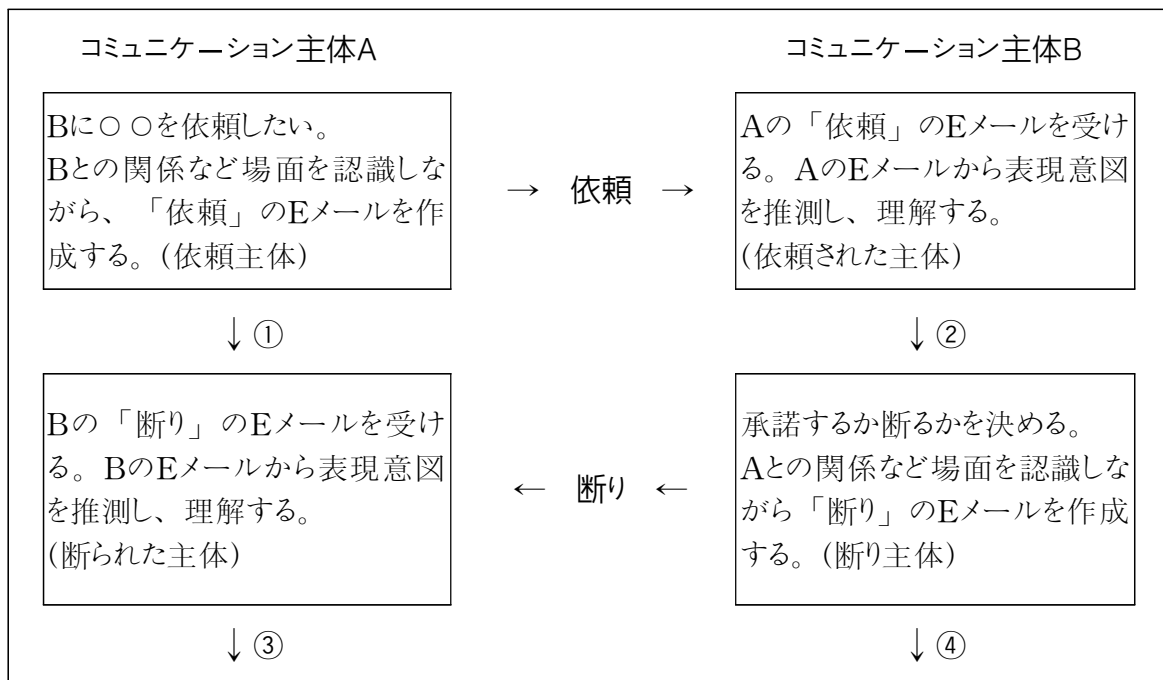
先述のとおり、筆者は、「依頼」と「断り」をコミュニケーション主体の一方的な表現行為として捉えるのではなく、「表現」と「理解」の相互行為によるものとして捉えている。それで、本稿では「依頼」に対する「断り」について、「待遇コミュニケーション」という観点から考察を試みたいと思う。本稿で言及した「待遇コミュニケーション」の観点とは、「ある「意図」を持ったコミュニケーション主体」が、ある「場面」（「人間関係」と「場」の総称）において、「文話」（文章・談話の総称）単位で行う、「表現」「理解」の「行為」（蒲谷他2003）として、「依頼」と「断り」を捉えようとするものである。「待遇コミュニケーション」という術語、蒲谷宏・待遇コミュニケーション研究室(2003)に基づくもので、蒲谷他(2003:56-57)では、「待遇コミュニケーション」を以下のように規定している。

「待遇コミュニケーション」とは、こうした「待遇表現」「待遇理解」の総称であるが、「待遇表現」、「待遇理解」それぞれの「行為」を「コミュニケーション」の観点から捉えるということとともに、異なる「主体」間では、「待遇表現」においては「相手」の「待遇理解」を念頭におき、また「待遇理解」においては、「相手」の「待遇表現」を前提とするといった相互交流の観点（「表現行為」と「理解行為」の「やりとり」）、同

一「主体」では、自らが「表現主体」となった場合には「表現行為」を、自らが「理解主体」になった場合には「待遇理解」を行うといった観点(「表現行為」と「理解行為」の「繰り返し」)から「コミュニケーション」を捉えようとするものである。

筆者は、「待遇コミュニケーション」を、自分と相手が、コミュニケーションの「主体」となって、人間関係や場、内容、状況などを含めた「場面」を認識し、その認識に基づいて、コミュニケーション主体が伝えたい、叶えてほしいと思っている「意図」を相手に表現する、相手はその表現から「意図」を理解して、また自分の「意図」を表現する、という「表現行為」と「理解行為」の「やりとり」と、その「繰り返し」によって成立するものと捉えている。「待遇コミュニケーション」の観点から、<「依頼」-「断り」>を考えると、次のようになる。(＜図1＞)

＜図1＞「待遇コミュニケーション」の観点から見た<「依頼」-「断り」>¹⁾



＜図1＞は、「コミュニケーション主体A(以下、A)」と「コミュニケーション主体B(以下、B)」のやりとりを図式化したものである。＜図1＞をみると、<「依頼」-「断り」>のやりとりの中で、Aは、①のように、依頼する側(「表現主体」)からBの「断り」を理解する側(「理解主体」)になっており、Bは、②のように、Aの「依頼」を理解する側(「理解主体」)から自分の意図(「断り」)を表現する側(「表現主体」)に変わっていくことが分か

1) <図1>は、蒲谷他(2003)の「待遇コミュニケーション」の規定をもとに、筆者が作成したものである。

る。つまり、コミュニケーション主体同士で「表現行為」と「理解行為」のやりとりが行われるとともに、同一コミュニケーション主体でも、自ら「表現行為」と「理解行為」を行っているといえよう。このようなことは、一回で終わるのではなく、＜図 1＞の③と④のように、同様なことが繰り返していると考えられる。このように「依頼」に対する「断り」を「待遇コミュニケーション」の観点から考察するというのは、依頼する側と断る側の「表現」の分析だけでなく、お互いの「理解」の面の分析も含めているということである。

3. 「待遇コミュニケーション」の観点から分析した 「依頼」と「断り」

以下の内容では、「待遇コミュニケーション」の観点に基づいて、Eメールを媒体とした「依頼」に対する「断り」の内容(資料 1 と資料 2)をもとに、調査協力者のEメールのやりとりと調査後のインタビュー(以下、FUI)の内容から、主体(依頼する側、断る側)が、「場面」をどのように捉え、どのように表現し、理解していくかを中心に考えていきたいと思う。

本稿で分析する資料1と資料2は、日本語母語話者同士のEメールのやりとりで、調査協力者であるW、M、N、Hは、20～30代の女性で、大学院生である。調査協力は、「依頼主体」と「断り主体」の人間関係が、客観的にみて「まだ親密な関係は形成されていないが、お互いの関係を維持する必要がある場合」を中心に、実際そのような関係に置かれていると判断した人に依頼した。また、「依頼主体」の依頼内容は、あまり制限を設けず、「依頼主体」の研究に関することとし、具体的な内容は本人に任せた。調査では、実際Eメールのやりとりをしてもらっており、一回のやりとりで終わらせるのではなく、調査協力者の考えによってやりとりが行われるようにした。さらに「人間関係」の認識からくる問題を考え、「断り主体」にはFUIで「親しい関係の人」宛ての「断り」のEメールも作成してもらった。

3.1 資料1 (W⇔M)

資料 1 の調査協力者であるWとMは、同じゼミの先輩・後輩の関係で、Wの方が先輩であるが、2人は同じ年齢である。次表は、Wの「依頼」のEメールとFUIによる本人の内省である。(＜表1＞)

<表1> Wの「依頼」のEメールと内省(原文ママ、下線は筆者)

① W(内省) → M
<p><Mに対する認識> 年下の女性。後輩。年齢も近いし、同じゼミであることから、あまり疎の関係だとは思わないが、長い時間、二人で話すなどの機会が少なく、「かなり親しい関係」とは思わない。</p> <p><表現意図> 論文の追加調査にぜひ協力してもらいたい。</p> <p>件名：調査協力をお願い<W(苗字：漢字)> M(苗字：漢字)さんへ</p> <p>こんにちは。 ○期生のW(苗字：漢字)です。</p> <p><u>突然のメールでごめんなさい。</u> お願いがあつてメールしました。</p> <p>実は、9月10日締め切りの『○○研究』に修士論文でまとめたことを投稿しようと思っているんだけど、修士論文の内容だけではなく、追調査をすると、私の主張がより強く裏付けられるので、その結果も踏まえて書こうと思っているのね。 それで、急遽、追調査をすることにしたんだけど、 もし、M(苗字：漢字)さんの都合が良ければ、その調査に協力してもらえませんか？ 調査内容は、3名の異なる相手に「依頼」をするというロールプレイで、 調査時間は1時間ぐらいを予定しています。</p> <p>投稿締め切りが、9月初めと迫っているので、できれば7月中旬に調査をしたいんだけど、 もし、調査に協力してもらえらるなら、 <u>M(苗字：漢字)さんの都合の良い日にあわせて、8月初めでも大丈夫です。</u> (レポートを提出しに来た日などにあわせます)</p> <p><u>学期末で、忙しい時期に、本当に申し訳ないんだけど、検討してもらえませんか？</u></p> <p><u>私の都合で、勝手なお願いをしておめんなさい。</u> よろしくお願ひします。</p> <p style="text-align: center;">W(フルネーム) 電話番号 メールアドレス</p> <p><依頼に対する認識> 同じゼミの学生であり、調査の大変さも分かってもらえると思うので、Mに依頼する可能性がないとは思わない。しかし、私の調査は修論を出した後のものなので、この時期に調査をすることは、かなり私的な勝手なことである。また、レポート提出時期で忙しく、また、修論調査で一番忙しいMに協力してもらおうということ急なお願ひであるという点も加えて考えると、引き受けてもらえる可能性は高くないと思った。断られる可能性が高いと思いながら書いた。</p> <p><Mに対する予想> 時期が時期であり(レポート締め切り、修論調査をする時期)、引き受けにくいと思うだろう。でも同じ研究者であることから理解はあるのではないかと、と思う。</p>

Wは、Mが同じゼミの学生であり、調査の大変さも分かってもらえると思うので、自分がMに依頼する可能性がないとは思わないが、非常に個人的な依頼であることと、相手が忙しい時期であることを考え、自分の依頼を引き受けてもらえる可能性は高くないと認識した。また、Mも自分と同じ考えであろうと予想した。それで、Wは、相手に協力してもらう立場であることと、急なお願いであるということを考え、Eメールの本文の中に、「学期末で、忙しい時期に、本当に申し訳ないんだけど、検討してもらえませんか？」と「私の都合で、勝手なお願いをしてごめんなさい」を書いた。またWは、「依頼」のEメールが、フォーマルすぎると、それが相手の負担になると思っており、親しみを出しながらお願いした方がいいと思い、よそよそしすぎないように気を配ったそうである。実際、本文の中では、「突然のメールですみません」よりはインフォーマルな感じがする「突然のメールでごめんなさい」にしており、文末に終助詞「～ね」を入れている。また、「投稿しようと思っているんだけど」のように「非です・ます体」を使いつつも、依頼に直接関わる部分は、「協力してもらえませんか？」や「検討してもらえませんか？」のように「非です・ます体」と「です・ます体」を使い分けていることが分かる。次表は、Wの「依頼」のEメールに対するMの理解である。(＜表2＞)

＜表2＞ Wの「依頼」のEメールに対するMの理解(MのFUIの一部、原文ママ)

①' W → M(内省)
<p><Mの認識> 同じ研究室なので、依頼される可能性はかなり高いと思った。それに同じ研究室だからすべてのことを分かっているし、何月何日に研究誌が出されることも、予めその情報は持っている。なので、突然という感じはしなかった。できれば時間を合わせて引き受けたいと思う。</p> <p><Wに対する予想> Wも私が依頼されること、その依頼を引き受ける可能性があると思うのではないか、と思う。</p>

Wの「依頼」に対して、Mは、同じ研究室ということもあり、予め研究誌発行の日時についての情報は持っているの、突然依頼されたという感じはしなかったそうである。そのため、できれば時間を合わせて引き受けたいと思っており、Wも自分と同じ考えであろうと予想した。Mは、WのEメールをみて、Wの「M(苗字：漢字)さんへ」で始まったのが非常に心に残ったようである。それは、Wは普段Mを「〇〇ちゃん」と呼んでおり、「M(苗字：漢字)さん」と呼ばれなかったのが、MとしてはWと親しいつもりだったが、相手はあまりそう思っていないのではと思い、ショックを受けたそうである。次表は、Wの「依頼」のEメールに対するMの返信(「断り」)とFUIによる本人の内省である。(＜表3＞)

<表3> Mの「断り」のEメールと内省(原文ママ、下線は筆者)

② M(内省) → W
<p><Wに対する認識> 立場的には一応先輩だけど、ほとんど同い年だし、普段からとても楽しく気軽に話しているので、友達という感じ。</p> <p><表現意図> テストやレポートなどが重なっていて、しかも自分の論文の調査も入っているので、協力できない。</p> <p>件名：Re: 調査協力のお願い<W(苗字：漢字)> W(苗字：漢字)様</p> <p>メールありがとうございました。 そして修論完成おめでとうございます！ うらやましい…。</p> <p>そっかー、例の研究誌に投稿するんだね。 修論を書き上げるだけに留まらず、それをより広く発信していくのは、やっぱり必要なことなんだろうね。 <u>㉔ぜひW(名前の最初の部分：ひらがな)ちゃんの研究を応援したいし、また自分の勉強のためにも協力させて欲しいと思うんだけど、来月頭まではちょっと時間を作るのが㉕難しいかもしれません…。</u></p> <p>今月はテストやレポートが重なっているし、来月初めは自分の修論の調査も入ってて、ちょっとバタバタしそうなので…。㉖8月中旬ごろにはひと段落すると思うんだけど、やっぱりそれじゃ遅すぎる？</p> <p>㉗お役に立てなくてほんとにごめんね。 <u>もし来月半ばでよかったら、本当にやらせてほしいと思っているのでぜひ連絡ください。</u></p> <p>じゃあまたねー。</p> <p>M(フルネーム) メールアドレス</p> <p><Wの認識> Wの依頼に対して、「できます」と言いたいけど、事情でしようがないというのがあって、断るのに非常に負担を感じた。</p> <p><Wに対する予想> 自分の状況が分かると思うので、理解してもらえるのではないかと、思う。</p>

Mは、Wと同じ研究室ということもあり、できれば時間を合わせて、相手の依頼を引き受けたいと思った。しかし、自分の状況を考え、断ることにするが、協力したい気持ちがあるため、断ることに非常に負担を感じる。そのため、本当に協力したいと思っている、という自分の気持ちを伝えたいと思い、ただの謝罪に終わらせず、これからもいい関係を保っていけるよう気をつけたそうである。それでは、このようなMの意図はEメールの本文の中でどのように現れているかをみてみよう。

まず、全体の展開をみると、[気遣いの表現]から始めており、Mの意図を直接表す本題は、<[願望]→[断り]→[事情説明]→[詫び]→[代案提示]>²⁾のようになっている。相手のことを友達と認識しているとコメントした通り、親しみやすい表現が多く、「非です・ます体」も多く見られる。

次に、表現の面から見ると、Wの「依頼」のEメールが「M(苗字：漢字)さんへ」で始まったことに非常にショックをうけたこともあり、始めは「W(苗字：漢字)様」としたが、本文では「W(名前の最初の部分：ひらがな)ちゃん」(表現)のように下げた。Mは、このように書くことで、自分はWとの関係について、このような表現が使える仲だと認識している、という自分の気持ちを伝えたい(意図)と思ったそうである。

また、Mはただ断る意思を表明することで終わらせるのではなく、Wが自分にそのような内容で依頼するのは必然性が高いことだということをアピールしたいと思い(意図)、「修論を書き上げるだけに留まらず、それをより広く発信していくのは、やっぱり必要なことなんだろうね」(表現)と付け加えた。Mは、このように書くことで、「逆にだから自分が断るのは、本当は失礼だとは分かっているが」ということをアピールしており、相手に断って当然と思っていると誤解されたくない気持ちと、ただ「申し訳ない」と書くだけでは形式的になってしまうので、間接的な言い方を使ったとFUIでコメントした。

Mは、できるだけ代案を出したいと思い、それを意識して「今月はテストやレポートが重なっているし、来月初めは自分の修論の調査も入ってて、ちょっとバタバタしそうなので…。8月中旬ごろにはひと段落すると思うんだけど、やっぱりそれじゃ遅すぎる？」のように書いた。これも自分はやりたいと思っており、愛想で言っているのではないということを伝え、なるべくWが「Mは本当にやりたいと思っているな」と思ってくれるように工夫した部分である。実際、本文の中では「もし来月半ばでよかったら、本当にやらせてほしいと思っているのでぜひ連絡ください」のように書いている。次表は、Mの「断り」のEメールに対するWの理解である。(〈表4〉)

〈表4〉 Mの「断り」のEメールに対するWの理解(WのFUIの一部、原文ママ)

②' M → W(内省)
<p><Wの認識> 断ることに対して、申し訳ないという気持ちが伝わってくるメールであると思った。私の調査に対して協力したいが、時間的に難しいということが、わかる。断りであっても、感じのよい断り方であると思った。そう思った部分は本文の(㉑～㉒)である。</p> <p><Mに対する予想> 私の調査にできれば協力したい気持ちがあると思っており、断ることに対して、申し訳ないと思っているのではないか、と思う。</p>

2) この用語は、蔡胤柱(2007)に基づいたものである。

Wは、Mの「断り」のEメールの中で、「㉑ぜひW(名前の最初の部分：ひらがな)ちゃんの研究を応援したいし、また自分の勉強のためにも協力させて欲しいと思うんだけど」という部分で、相手の「できれば手伝いたい」という気持が分かる。また、「㉒難しいかもしれません…」のように文末に「…」があり、言いにくい断っているということが分かったそうで、直接的にきつく断るのではなく、「…」が表現を柔らかくしていると感じたそうである。

次に、WはMのメールで非常に好印象を持った部分として、「㉓8月中旬ごろにはひと段落すると思うんだけど、やっぱりそれじゃ遅すぎる？」を挙げており、都合のいい時期を具体的に示すことによって、気持の実質性を強めていると思ったそうである。

さらに、「㉔お役に立てなくてほんとにごめんね。もし来月半ばでよかったら、本当にやらせてほしいと思っているのでぜひ連絡ください」という部分も、自分への配慮が感じられ、「協力できたらしたい」ということが再度強調されているため、心からのことばであることが分かったとFUIでコメントした。

以上Wが指摘した部分は、Mが「断って当然」と誤解されたくないという気持と、できれば協力したいと思う気持(意図)を表すために工夫した部分で、お互いの「表現」とそれに対する「理解」が一致している部分だと言えるだろう。また、Wは、自分が頼む立場であるため、普段より少し丁寧な感じで依頼したのだが、相手からのEメールは、「そんなに丁寧にならなくてもいいよ」というような気さくな感じで、依頼することの負担を軽減させるような内容で、非常に親しみのかもったメールであると感じたそうである。それに、MのEメールの文頭は「おめでとうございます」や「うらやましい」など、敬度の違う文体がうまく使い分けられており、親しみと丁寧さを上手に表現していると思ったとWはコメントした。

以上のことから分かるように、Eメールによる「依頼」と「断り」では、お互いの「表現」と「理解」の面を意識し、相手の考えを予想しながら行っており、自分の認識と相手の表現が一致している場合、より肯定的に捉えられると言えるのではないかと思われる。

3.2 資料2 (N⇔H)

資料2の調査協力者であるNとHは、同じゼミの先輩・後輩の関係で、Nの方が先輩であるが、1歳年下である。次表は、Nの「依頼」のEメールとFUIによる本人の内省である。(＜表5＞)

〈表5〉 Nの「依頼」のEメールと内省(原文ママ、下線は筆者)

① N(内省) → H
<p><Hに対する認識> 相手は1期後輩にあたるが、相手の方が年上なので、「目上」として認識している。普段は「です・ます体」で話しているが、時々だけた話し方で接していることもあると思う。</p> <p><表現意図> 論文の結論を補強するために実施する追加調査に協力してもらいたい。</p> <p>件名：突然のお願いで申し訳ないのですが…。</p> <p>H(苗字：漢字)さん</p> <p>〇期生のN(苗字：漢字)です。昨日はお疲れ様でした。 久しぶりの飲み会、楽しかったですねー。</p> <p>さて、突然で本当に申し訳ないんですが、お願いしたいことがあって、メールしました。 本当は昨日、直接お話ししようと思っていたんですが、なんだかドタバタしてしまって…。</p> <p>お願いしたいことというのは、私の調査の協力者になっていただけないかということなんです。</p> <p>実は、今、これから創刊される「〇〇」に投稿することを考えています。 といっても、先月提出した修論に少し手を加えたものになりそうなのですが、 結論を補強するために追加調査をすることになり、「〇〇」に関心を持っている母語話者の方に調査協力をお願いしたいと思っています。同期には既に以前、同じ調査に協力してもらったという経緯があって、今回は、〇期生と△期生の方をお願いすることになってしまいました。</p> <p>調査の内容は、〇〇のロールプレイをビデオで見て、それを「〇〇」の観点から評価するというものです。評価といっても、実際には印象や気付いたことを自由に語っていただくことになると思います。 調査は、大学の共同研究室で行い、2時間程度を予定しています。 調査後、分析・考察をすることを考えて、できれば7月中に終えたいと思っています。</p> <p>〇期目の、そしてレポートなどで大変なこの時期にお願いするのはとても心苦しいんですが、ご検討いただけないでしょうか。 よろしく願いいたします。</p> <p>—————</p> <p>T(フルネーム)／フルネーム(英語) メールアドレス 携帯番号</p>
<p><依頼に対する認識> 授業の合間に話したことがあるが、特に親しくゆっくりと話をしたことはないので、このような依頼をするときは少し緊張する。自分が以前相手の調査に協力したこともないし、相手も今忙しく大変な時期なので、断られても仕方ないと思った。</p> <p><Hに対する予想> 普段会話では、私に対してほしい「です・ます体」なので、相手はおそらく私のことを先輩と認識しているだろう。Hは、私が先輩だという認識があるから、断りにくいかもしれないが、そんなに親しくない関係だという認識からみると、あとくされがないから断りやすいのではないか、と思う。</p>

Nは、以前同じ研究室の先輩に調査協力を依頼されたことがあるので、自分が後輩である相手に依頼することもありうるのだと思っており、Hに依頼する可能性はあると思ったそうである。また、依頼の際に、どうして相手に調査協力を依頼したのかという理由を自分なりにきちんと説明したと思っており、このような依頼を相手にすることの必然性がHには分かるだろうと思ったそうである。しかし、相手との関係と状況を考え、Hに依頼することに非常に負担を感じたそうで、Hも依頼されたことに対して、また依頼の時期を考え、負担が大きいだろうと推測した。それでNは、Eメールの本文の中に、「本当は昨日、直接お話ししようと思っていたんですが、なんだかドタバタしてしまって…」と「〇期目の、そしてレポートなどで大変なこの時期にお願いするのはとても心苦しいんですが、ご検討いただけないでしょうか」のように書いた。また、NはHに対して時々だけ話しかけ方接していることもあるが、Hの場合、普段会話で、自分に対してほしい「です・ます体」であるため、それに合わせて「依頼」のEメールでは文末の表現に気を配ったそうである。次表は、Nの「依頼」のEメールに対するHの理解である。(＜表6＞)

＜表6＞ Nの「依頼」のEメールに対するHの理解(HのFUIの一部、原文ママ)

①' N → H(内省)
<p><Hの認識> 研究室全体の調査だったらかなりNに依頼される可能性が高いと思うが、あくまで個人的な論文なので、微妙な所だと思う。ただ、「調査の協力への依頼」だったため、調査の大変さを知っている身としては、なんとか協力したい、という気持は強かった。</p> <p><Nに対する予想> Nは、自分が同じ研究室ということで、依頼者も頼みやすいのでは。でも、日時が限られていることと、また、同じ研究室と言っても、さほど親密な関係ではないことから、ある程度の負担を感じていたのではないか、と思う。</p>

Hは、Nの「依頼」があくまで個人的な論文なので、依頼される可能性が高いと思わないが、調査の大変さが分かるため、協力したいという気持は強かったそうである。またHは、お互いにプライベートでの付き合いがあまりなく、特に相手とは親しいと思わない関係であるため、Nも自分に依頼することに負担を感じているだろうと推測した。次表は、Nの「依頼」のEメールに対するHの返信とFUIによる本人の内省である。(＜表7＞)

〈表7〉 Hの返信と内省(原文ママ、下線は筆者)

② H(内省) → N
<p><Nに対する認識> 研究室の先輩で会えば話はするが、プライベートでの付き合いはないので、特に親しいと思っていない。ただ、研究室の中では比較的話しやすい先輩だと感じている。また、年齢的には自分より若いということは分かっているが、「先輩」ということを意識していると自分では思っている。</p> <p><表現意図> 学校の授業やボランティアなどで忙しいが、なるべく都合をつけて協力した。</p> <p>件名：Re: 突然のお願いで申し訳ないのですが…。</p> <p>N(フルネーム)様</p> <p>H(苗字：漢字)です。メール有難うございました。 この間の飲み会、本当に久しぶりで、楽しかったですね。 私も、久しぶりにアルコールに触れて、嬉しかった？です。</p> <p><u>さて、調査の件ですが、何時ごろ行う予定ですか？</u> 私は夏の〇〇講義を取っているので、7月中は毎日学校に行ってはいるのですが、講義の後、ボランティアで日本語のレッスンを行うことになっています。ですので、2限の前、あるいは夜、あるいは日曜日でしたら空いているのですが…いかがでしょうか。</p> <p><u>もし大丈夫、ということでしたら、喜んで御協力させていただきます。</u></p> <p>それでは、よろしく願いいたします。</p> <p>H(フルネーム) メールアドレス</p> <p><Hの認識> 断ること自体が好きではないので、どんな場合でも断ることに負担を感じるし、できれば都合をつけて、調査に協力したいと思った。</p> <p><Nに対する予想> 自分の状況を分かってもらえるのではないか、と思った。</p>

Hは、自分も調査を実施したことがあるため、調査の大変さが分かるので、できれば都合をつけて、協力したいと思ったそうである。そのため、本文の中に、「さて、調査の件ですが、何時ごろ行う予定ですか？」と書いた。これについて、Hはあまり意識しておらず、自然にそのように書いたそうで、結果としては相手の依頼を承諾する可能性があるということの意味しているとFUIで答えた。しかし、代案として提示されている内容をみると、筆者としては、これを本当に依頼への承諾として捉えてもいいかどうか迷うところではないかと思われる。次表は、Hの返信に対するNの理解である。(〈表8〉)

〈表8〉 Hの返信に対するNの理解(NのFUIの一部、原文ママ)

②' H → N(内省)
<p><Nの認識>および<Hに対する予想> はっきり断られたという感じはなかった。期末で忙しいことは分かっていたが、集中講義やボランティアなどもあるということを聞いて、本当に忙しいのだなと実感していたが、具体的に空いている時間を挙げてくれていたので、協力してくれそうだという感じを持った。</p>

Nは、Hの返信を読み、最初は「あ、忙しそうだけど大丈夫な時間もありそうだ」「2限の前と夜は無理だから、日曜日だったら大丈夫かも？」と、即座に楽観的に解釈したそうである。しかし、Hの返信からみると、日曜日は相手にとって唯一の休みでもあり、日曜日をお願いすることは相手にとって非常に負担になるのではと躊躇する部分である。それに、7月中で依頼できる日曜日は、一日しかなく、その日までにもう数日しかないという状況で、慌しくお願いするのはよくないとNは思った。ただ、自分の依頼内容は、条件などもあり、調査協力をお願いできる人が限られているため、できることならぜひHに協力をお願いしたいと思ったそうである。また、HのEメールには「もし大丈夫、ということでしたら、喜んで御協力させていただきます」と書かれており、期末で忙しいと実感したが、HはEメールで具体的に空いている時間を挙げているので、協力してくれそうだと感じ、無理を承知で再び依頼してみる気になったそうである。

次に、Nは、自分が無理なお願いをしているのが分かっているので、Hがもう少しだけいてくれたほうが、気が楽だろうと感じた。しかし、自分も「依頼」のEメールで緊張もあり、非常に改まった内容になっており、普段のお互いの接し方から考え、その方が自然であろうと思ったとFUIでコメントした。

以上のようなことから、NはHが協力してくれそうだと思う、もう一度依頼するため、Eメール作成した。Nは、「再依頼」のEメールで、自分が無理なお願いをしていることを考え、「無理なときは遠慮せずおっしゃってください」という文を入れており、もしHが断る気持がある場合、断ることに対して負担を感じないように心掛けた。Nの「再依頼」のEメールに対して、Hは、自分が1回目の「依頼」の返信で「2限の前、あるいは夜、あるいは日曜日でしたら空いているのですが…いかがでしょうか」と書いたため、できれば協力したいと思ったそうである。しかし、状況が変わって協力できない状態になり、2回目の「依頼」には、以下のように「断り」のEメールを書くことになる。次表は、Nの「再依頼」のEメールに対するHの「断り」のEメールと両方の内省である。(〈表9〉)

<表9> Hの「断り」のEメールとそれに対するNとHの内省(原文ママ、下線は筆者)

③ H → N	
<p><表現意図> 模擬授業の準備などで忙しくて調査に協力できない。 件名：Re: 突然のお願いで申し訳ないのですが…。 N(フルネーム)様</p> <p>H(苗字：漢字)です。日曜日ですが、実は今うけている〇〇集中講義で、月曜日に模擬授業をやらなくてはならなくなりました。 (レポートの代わりに、模擬授業ということになって)日曜日しか準備する日がなく、ちょっと時間的にきついというのが正直なところで、私自身、準備ができるかどうかちょっと不安で…。なので、<u>今回はすみません。本当に申し訳ございません。</u></p> <p><u>8月後半は空いていますので、もしまた追加調査等が必要になりましたら、なんなりとお申し付け下さい!</u></p> <p><u>協力できずに、本当に申し訳ございません。</u></p> <p>H(フルネーム) メールアドレス</p>	
<p><Hの認識> どうせ断るなら、最初にしっかり断らないとどんどん断りにくくなるので、最初のメールで理由を作って断った方がよかったのかな、と思った。</p>	<p><Nの認識> 無理だという理由がしっかり書いてあり、模擬授業の準備に時間がかかるというのは自分も実感していたので、納得。同時に、本当に忙しいときに無理なことをお願いしたのだと反省。申し訳なく思った。</p>

Hは、元々言い訳がましい断り方が嫌いで、実際FUIの調査によると、「親しい人」宛での「断り」のEメールでも[事情説明]が短くなっている。それで、あまり言い訳をしたくないと思ったが、今回の場合、相手に自分の状況を説明する必要があると判断し、結局言い訳がましくなると思いつつも、事情を説明したそうである。また、できれば協力したいと思うが、どうせ断るなら、最初にしっかり断らないと、どんどん断りにくくなるので、最初のメールで理由を作って断った方がよかったのではないかと思ったそうである。

これに対して、Nは、自分が具体的に日を限定して再依頼したところ、その日は無理だという2通目のEメールが来たが、HのEメールには無理だという理由がしっかり書いてあり、模擬授業の準備に時間がかかるというのは、自分も実感しているのだから、納得した。また、本当に忙しいときに無理な依頼をしたことに、申し訳なく思ったそうである。

Nは、HのEメールの中に「申し訳ございません」が使われていることに対して、自分は普段あまり使わないこともあり、非常に改まった感じで、少し距離があるように感じたこととFUIでコメントした。また、HのEメールでは、「すみません」「申し訳ございません」など[詫び]

が何回もあり、Nは自分が無理なことを依頼しているのに、相手にすまないと思わせてしまったことで、非常に申し訳なく思ったそうである。

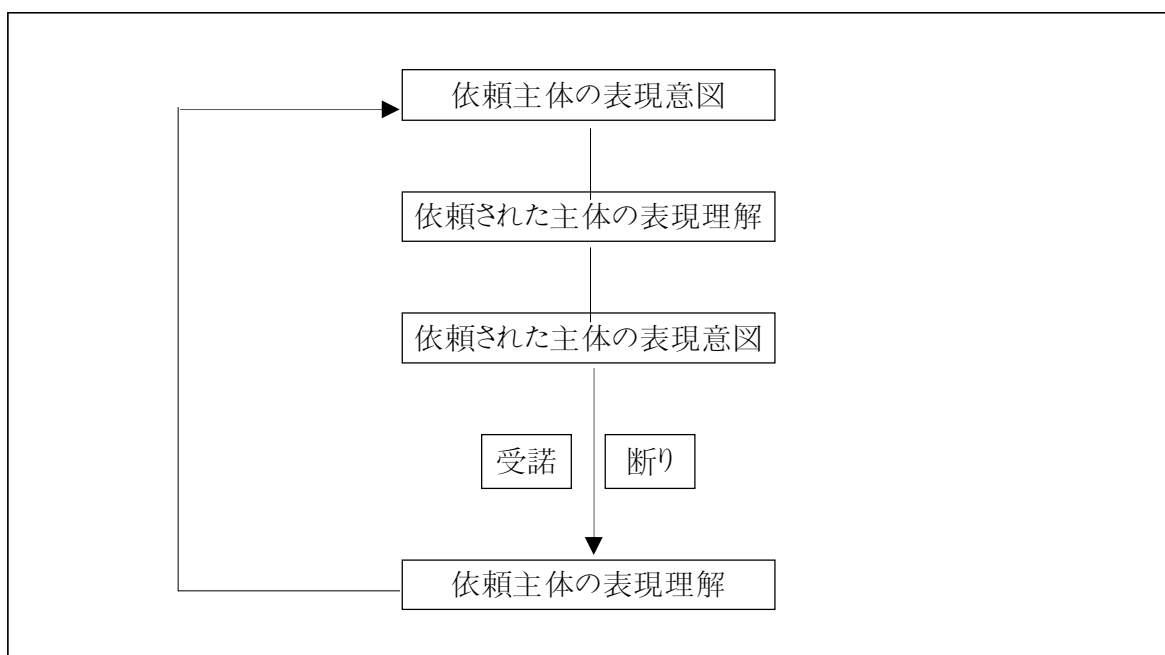
この後、Nは、断る理由を納得し、申し訳ないと思い、Hに3回目のEメールを送った。それに対して、Hも返信を書いており、Eメールの最後に「調査が必要だったら、言ってください」、「調査と論文頑張ってくださいね」と書いた。Nは自分がしつこく依頼したことを非常に気にしていたが、Hの返信に書かれた内容を読み、少し安心したそうである。

以上からも分かるように、「依頼」と「断り」のコミュニケーションにおいて、コミュニケーション主体は、自分の意図を一方的に表現するのではなく、自分と相手がいて、お互いの関係と置かれた状況を考え、判断を下す。そして、その判断に合わせて、相手にどのように伝え、それがどのように伝わるかを考えながら、自分が持っている知識を基に、その中から適切であろうと思う構成と表現形式を選んでいくといえよう。また、このような考え方は、実際日本語教育の現場でも必要なものであり、学習者にも伝えるべきであろう。

4. おわりに

以上、「依頼」に対する「断り」を、依頼する側と依頼される側の一方的な「表現」だけでなく、その表現に対するお互いの「理解」の面も含めて分析・考察してきた。そこで、「表現行為」と「理解行為」の相互交流の観点から「依頼」を考えると、次の通りである。(＜図2＞)

＜図2＞ 「表現行為」と「理解行為」の相互交流の観点から見た「依頼」



<図2>は、「依頼主体」が相手に自分の意図を伝え、それを理解した「依頼された主体」が判断を下し、その判断を「依頼主体」が理解するといった、「依頼主体」と「依頼された主体」の「表現行為」と「理解行為」の相互交流を図式化したものである。ここで、「依頼主体」と「依頼された主体」は、自分が元々感じている相手との「人間関係」の認識に加えて、相手の表現(本稿ではEメール)から、相手が自分のことをどう思っているのか、またどのような意図で表現されているのかを理解していく。このように、「依頼」と「断り」のコミュニケーションでは、お互いの「表現」と「理解」の面を意識し、相手の考えを予想しながら行っており、自分の認識と相手の表現が一致している場合、より肯定的に捉えられると言えよう。

本稿での「依頼」と「断り」は、あくまでEメールというコミュニケーション媒体での「依頼」と「断り」であり、口頭会話の場合には「表現行為」と「理解行為」のメカニズムはさらに複雑なものになると考えられる。そのため、「依頼」と「断り」をここで一般化するのはやや危険ではないかと思われる。また本稿では、「自分の認識と相手の表現が一致している場合、より肯定的に捉えられる」という結果が出ているが、逆に不一致であった場合にはどのように対処されていくのかについては言及されていない。特に日本語学習者の場合は不一致となる場面に遭遇する可能性が高いと考えられるため、データを増やし、このような事例の検討も含めた研究が必要であろう。今後はデータをさらに加え、本稿での分析結果の強化とともに、「依頼」と「断り」のコミュニケーションについて研究を深めていきたいと考える。

【参考文献】

- ・ 蒲谷宏(2002) 「「意図」とは何か―「意図」をどのように捉えるか―」『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』15 pp.1-14
- ・ 蒲谷宏・待遇表現研究室(2003) 「「待遇コミュニケーション」とは何か」『早稲田大学日本語教育研究』第2号 pp.55-76
- ・ 蔡胤柱(2007) 「「断り」のEメールの本題に現れる表現とその特徴―協力する可能性が0に近い場合を中心に―」『日本研究』第31号 韓国外国語大学校 日本研究所 pp.327-346

要 旨

本論は、「依頼」に対する「断り」について、「待遇コミュニケーション」という観点に基づき、「依頼する側」と「依頼される側」の相互のやりとりを分析し、考察したものである。資料は、Eメールを媒体とした「依頼」に対する「断り」の内容をもとに、調査協力者のEメールのやりとりと調査後のインタビュー（FUI）の内容から、主体（依頼する側と断る側）が、「場面」をどのように捉え、どのように表現し、理解していくかを分析した。その結果、「依頼」と「断り」のコミュニケーションにおいて、コミュニケーション主体は、自分の意図を一方的に表現するのではなく、自分と相手がいち、お互いの関係と置かれた状況を考え、判断を下す。その判断に合わせて、相手にどのように伝え、それがどのように伝わるかを考えながら、自分が持っている知識を基に、その中から適切であろうと思う構成と表現形式を選んでいくことが分かった。ここで、「依頼主体」と「依頼された主体」は、自分が元々感じている相手との「人間関係」の認識に加えて、相手の表現（本稿ではEメール）から、相手が自分のことをどう思っているのか、またどのような意図で表現されているのかを理解していく。このように、「依頼」と「断り」のコミュニケーションでは、お互いの「表現」と「理解」の面を意識し、相手の考えを予想しながら行っており、自分の認識と相手の表現が一致している場合、より肯定的に捉えられる可能性があることが分かった。また、このようなことは、実際日本語教育の現場でも必要なものであり、学習者にも伝えるべきであるといえよう。

キーワード：依頼、断り、待遇コミュニケーション、表現、理解、表現意図

투 고 : 2007. 8. 31
1차 심사 : 2007. 9. 8
2차 심사 : 2007. 9. 29

住 所 : (301-831) 대전광역시 중구 용두동 97-5 금남맨션 101호
電 話 : 010-8264-7577
e-mail : yunju313@hanmail.net