

日本人の不満表明に対する韓国人学習者の返答*

盧 姓 鉉**

chel99@hanmail.net

〈 目 次 〉

- | | |
|-------------|-----------|
| 1. はじめに | 4. 分析及び考察 |
| 2. 先行研究 | 5. おわりに |
| 3. 考察データの概要 | |

Key word : 不満表明(Complaint)、不満表明に対する返答(Responses to Complaint)、意識(Consciousness)、行動(Behavior)

1. はじめに

学習者がどのように日本語を使っているかを研究することは日本語教育の出発点であるが、学習者が参加している場面は全て「接触場面」であり、「母語場面」と異なる特徴を持っている(ネウストブニー,1981)。それゆえ、日本語教育のための接触場面研究の第一歩は学習者がどのような場面で実際に日本語を使うかという接触場面のリストを作成することであり、これは接触場面におけるコミュニケーション問題を調べる地図の役割を果たし、日本語のカリキュラムもこのような調査に基づくべきである(ネウストブニー,1995)。

このようなことから時代や地域のニーズに即した多様な接触場面に関す

* “This work was supported by the National Research Foundation of Korea Grant funded by the Korean Government (NRF-2011-327-A00523)”

** 高麗大 言語情報研究所 研究教授 社会言語学・日本語教育 専攻

る研究が続けられてきた。だが、相手に不満を言われた際にどのように対応するかという側面から日韓の接触場面を考察した研究はあまり見当たらない。喜ばしくない相手の不満表明に対してどのように返答するかという「不満表明に対する返答」についての研究は円滑な日韓コミュニケーション能力を養うための日本語教育を考える際、欠かせない課題であると思われる。

そこで、本研究では日韓接触場面での「不満表明に対する返答」についての韓国人日本語学習者の意識や行動の特徴及び問題点を探りたい。このような成果は接触場面の問題点を意識的に指導できる日本語教育プログラムや教室活動の提案など、日本語教育のための基盤を作る上で有益であると思われる。

2. 先行研究

「不満」とは、ある種の行動期待や当然と見なされる文化規範に反するような状況を好ましくないと感じることである。この不満状況を引き起こした相手の行動や発話への反応として表出する言語行動を「不満表明」といい、その不満表明への反応として表出する言語行動を「不満表明に対する返答」という。

本研究の考察対象である「不満表明に対する返答」に関する研究は、英語学習者と母語話者との違いを「不満表明に対する返答ストラテジー」に注目して分析したFrescura(1993)、Boxer(1993)から始まった。日本と韓国の「不満表明に対する返答」に関する研究は、조정민(2005)、최명선(2007)、宋蓮姬(2008)、拙稿(2013)がある。この中で조정민(2005)と최명선(2007)は日本人韓国語学習者の不満表明に対する返答ストラテジーを分析の対象としており、宋蓮姬(2008)と拙稿(2013)は対象言語学的な観点から不満表明に対する返答の日韓の違いを考察している。これらの先行研究は、接触場面での

1) 用語の概念は初鹿野他(1996)、藤森(1997)、崔東花(2009)などを参考にした。

日本人韓国語学習者の中間言語的な特徴や母語場面での韓国人と日本人の特徴を明らかにし、日本人のための韓国語教育や円滑な日韓異文化コミュニケーションを図る上で有益な情報を提供したと思われる。だが、日本語でコミュニケーションが行われる接触場面での韓国人日本語学習者の意識や行動の特徴及び問題点についての研究は見当たらない。

そこで、本研究では、日本人の不満表明に対して韓国人日本語学習者はどのような気持で何を気にした上で言語行動を取るのか、また、その言語行動が話し相手である日本人にどのように評価されるのかという日本人の評価意識も念頭に入れて考察する。これにより、日韓接触場面での韓国人日本語学習者の意識や行動の特徴及び問題点を明らかにしたい。

3. 考察データの概要

本調査は、「不満表明及びその返答」に関する日韓の相違及び、韓国人日本語学習者の中間言語的特徴をあきらかにするため、2011年10月から2012年2月にかけて日本語母語話者、韓国語母語話者、韓国人日本語学習者を対象に行ったものである。この中で、本稿では韓国人日本語学習者を対象に行った調査の結果を主な考察の対象とし、以下に考察データの概要を示す²⁾。

まず、ソウル近辺の大学で日本語を専攻・複数専攻・副専攻している2年・3年の日本語学習者110名³⁾を対象に談話完成テスト(以下、「DCT_J」を行った⁴⁾。参考までに、韓国人日本語学習者向けのDCT調査票の一部を示

-
- 2) 日本語母語話者、韓国語母語話者を対象に行ったDCT調査票の内容は、韓国人日本語学習者を対象に行ったDCT調査票の内容と基本的に同様のものである。母語話者を対象にした調査についての詳しくは、拙稿(2012, 2013)を参照されたい。
 - 3) 本調査に協力した日本語学習者は、男性30名と女性80名であり、両者とも年齢は20代である。日本滞在歴(旅行歴も含む)を見ると、1年以上日本に滞在した経験のある人は10名(9.1%)、一年未満の滞在経験のある人は42名(38.2%)、日本に行ったことのない人は58(52.7%)であった。日本滞在歴は学習者の言語行動や意識に影響する要因として考えられるが、これについては稿を改めて論じたい。

す。

<表I> 調査票例

※ 여러분 본인이 <상황2>와 같은 상황에 처했다고 생각하시고, 그 상황에서 본인이라면 어떻게 생각하고 어떻게 행동할지 솔직히 답해 주세요.

<상황2> 당신은 B(일본인)한테 책을 빌렸습니다. B는 소중한 책이기 때문에 빌려주기를 꺼려하는 것 같았지만, 당신은 B한테 꼭 빌려달라고 부탁해 빌렸습니다. 며칠 후, B에게 그 책을 돌려줬습니다. 그런데, 돌려 준 책에 음료를 흘린 자국이 살짝 있었나 봅니다. 하지만 당신은 그 사실을 전혀 몰랐습니다. B는 당신에게 불평을 합니다.

1. 상황2에서 B가 친한 친구인 경우

(1) 상황2에서 친한 친구가 「ちょっと汚れているんだけど…」라고 한다면, 당신의 기분은 어떻습니까?

- ① 미안하고, 친구가 그렇게 말하는 것도 당연하다고 생각한다.
- ② 미안하지만, 친구의 말이 심하다고 생각한다.
- ③ 친구 간에 미안할 정도의 일은 아니라고 생각한다.

(2) 상황2에서 친한 친구가 「ちょっと汚れているんだけど…」라고 한다면, 당신은 어떻게 말하겠습니까?

(일본어로: _____)



□ 당신은 위의 말을 할 때, 무엇을 가장 우선적으로 고려했습니까?

- ① 상대방의 불편한 마음을 푸는 것
- ② 나의 미안한 마음을 전하는 것
- ③ 나에 대해 나쁜 인상을 갖지 않도록 하는 것
- ④ 상대방이 이 일을 마음에 담아두지 않도록(잔상이 남지 않도록) 하는 것
- ⑤ 기타(한국어로 간단히 기입: _____)

上記の<状況2>において、話し相手(B)は「①親しい友達」「②同じ授業をとっている親しくない(面識だけある)同年代の人」「③親しい教授」「④親しくない(面識だけある)教授」を設定した。また、不満に対する返答は相手の不満の強弱によって影響されやすいので、「軽く不満を言われた場合」と「きつく不満を言われた場合」、両場合における意識と行動を尋ねた5)。

4) 調査票の作成に当たり、韓国人と日本人を対象に予備調査を行い、場面や設問の作成に必要な情報を求めた。また、韓国人日本語学習者向けの調査票は場面や設問を韓国語で提示し学習者の理解を高めるよう心掛けた。

5) 不満表明の強弱は、それぞれの相手や場合に合わせた発話例をもって提示した。例え

次に、日本語母語話者の評価意識調査を行った。調査は学習者がDCTに直接日本語で書いた「不満に対する返答」について日本語母語話者3名(以下、「日本側の判定者」と称する)にその「評価⁶⁾」と「コメント」を記入してもらった。これにより、接触場面での話し相手(不満表明者)である日本人が韓国人日本語学習者の「不満表明に対する返答」をどのように受け止めているかという日本人の評価意識の把握を試みる。このような調査結果を手がかりに日韓接触場面での誤解の原因を探りたい。

4. 分析及び考察

本章では、まず、「不満を言われた時に返答者の気持はどうか」「返答する際に何を一番気にするか」という二つの設問に対する答えから韓国人日本語学習者の意識を考察する。その後、不満表明に対する韓国人日本語学習者の日本語の返答が、話し相手である日本語母語話者にどのように評価されるのか、その評価を手がかりに韓国人日本語学習者の行動の特徴や問題点を探ることとする。

4.1. 不満を言われた時の韓国人日本語学習者の反応

日本人に日本語で不満を言われた時、韓国人日本語学習者の気持はどうか、その反応について「①そう言われるのが当たり前だ」「②すまないことだが、その言い方はきつい」「③すまないと思うほどのことではない」という三

ば、親しい友達に軽く不満を言われた場合は「ちょっと汚れているんだけど…」、親しい友達にきつく不満を言われた場合は「(怒った様子で)何だよ。これ！大切な本なのに」などの実際の発話例を調査票に提示しその反応や返答などについて設問した。

6) 評価の段階(0~3)と内容は、次のとおりである。

- ・0：問題ない
- ・1：少しおかしい／少し違和感がある／少し誤解される可能性がある
- ・2：おかしい／違和感がある／誤解されやすい
- ・3：かなりおかしい／かなり違和感がある／かなり誤解されやすい

以下の分析において、0は「肯定的評価」、1~3は「否定的評価」、それぞれの用語で記述する。

つの選択肢から一つを選んでもらい、その結果を<表1>にまとめておいた。

<表1> 相手別の不満表明の強弱と返答者の反応 単位：人(%)

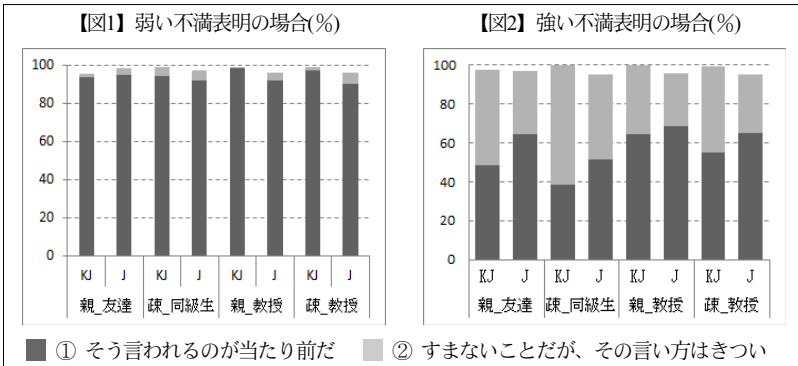
返答者の反応	*7) (対親 友達)		(対疎 同級生)		(対親 教授)		(対疎 教授)	
	弱	強	弱	強	弱	強	弱	強
①そう言われるのが当たり前だ	103 (93.6)	53 (48.2)	103 (94.5)	42 (38.2)	105 (98.1)	71 (64.5)	105 (97.2)	59 (55.1)
②すまないことだがその言い方はきつい	2 (1.8)	54 (49.1)	5 (4.6)	68 (61.8)	1 (0.9)	39 (35.5)	2 (1.9)	47 (43.9)
③すまないと思うぐらいのことではない	5 (4.5)	3 (2.7)	1 (0.9)	-	1 (0.9)	-	1 (0.9)	1 (0.9)
合計	110 (100)	110 (100)	109 (100)	110 (100)	107 (100)	110 (100)	108 (100)	107 (100)

<表1>から分かるように、きつくない不満表明(弱)について返答者の90%以上は「①そう言われるのが当たり前だ」と感じている。だが、きつい不満表明(強)についての返答者の感情は「②すまないことだが、その言い方はきつい」の割合が高くなっている。このことから、今回の調査での不満表明の強弱の設定には妥当性のあることが確認できたと思う。また、「疎_同級生」の場合は「②すまないことだが、その言い方はきつい」と感じる人が61.8%にも達していることから、同一の状況であっても親しい人より親しくない人の方に、目上の人より目下の人の方に不快を感じるという拙稿(2012)の結果が韓国人日本語学習者においても見られたと言えるであろう。接触場面での韓国人日本語学習者(KJ)の特徴をより明確にするため、日本語母語話者(J)を対象に同一状況下の母語場面での言語行動を調査分析した結果⁸⁾をベースラインデータにして比べてみた。その結果、きつくない不満表明(弱)について日本人は返答者の90%以上が「①そう言われるのが当たり前だ」

7) 上段は話し相手(不満表明者)と返答者との親疎上下関係、下段は不満表明の強弱を示す。以下の<表2>においても「*」は同一の意味で使う。

8) 日本語母語話者と韓国語母語話者との特徴を対照分析した結果については、拙稿(2013)を参照されたい。

と感じており、韓国人日本語学習者の場合と同様の傾向を見せていた(【図1】)。だが、きつく不満を言われた場合は、日本人と韓国人日本語学習者との間に相違が見られた(【図2】)。



【図2】から分かるように、きつく不満を言われた場合は、「②すまないことだが、その言い方はきつい」と感じる人が増え、その傾向は日本人より韓国人日本語学習者の方が強かった。すなわち、強く不満を言われた際に日本人より韓国人日本語学習者の方がどの相手に対してもきつと感じることが分かる。特に、同年代の人からきつく不満を言われた場合(【図2】の<親_友達><疎_同級生>)、韓国人日本語学習者は日本人に比べきつと感じる割合が高く、意識の面での相違が見られた。

4.2. 不満に対して返答する際の韓国人日本語学習者の行動意識

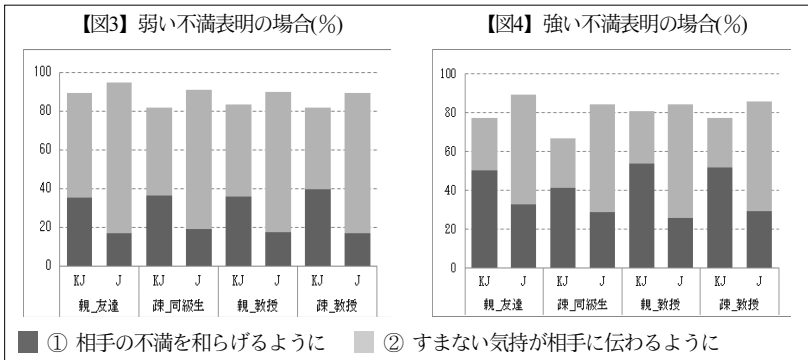
DCT調査では「不満表明に対して返答する際、何を一番気にするか」という行動意識に対し、「①相手の不満を和らげるように」、「②自分のすまない気持が相手に伝わるように」、「③自分の印象が悪くならないように」、「④相手から反感をかわないように」、「⑤その他」という五つの中で一つを選んでもらい、その結果を<表2>にまとめておいた。

<表2> 相手別の不満表明の強弱と返答者の行動意識 単位：人(%)

* 気に入る点	(対)親 友達		(対)疎 同級生		(対)親 教授		(対)疎 教授	
	弱	強	弱	強	弱	強	弱	強
①相手の不満を和らげるように	39 (35.5)	54 (50.5)	38 (36.2)	44 (41.5)	39 (35.8)	59 (54.1)	41 (39.8)	57 (51.8)
②すまない気持が相手に伝わるように	59 (53.6)	29 (27.1)	48 (45.7)	27 (25.5)	52 (47.8)	29 (26.6)	43 (41.7)	28 (25.4)
③自分の印象が悪くならないように	5 (4.5)	4 (3.7)	14 (12.7)	17 (16.0)	14 (12.8)	15 (13.8)	13 (12.6)	17 (15.5)
④相手から反感をかわないように	7 (6.4)	7 (6.5)	3 (2.7)	4 (3.8)	3 (2.8)	4 (3.7)	4 (3.9)	6 (5.5)
⑤その他	1 (0.9)	13 (12.2)	2 (1.8)	14 (13.2)	1 (0.9)	2 (1.8)	2 (1.9)	3 (2.7)
合計	111 (100)	107 (100)	105 (100)	106 (100)	109 (100)	109 (100)	103 (100)	111 (100)

<表2>を見ると、相手の不満表明に返答する際、一番気に入るのは「①相手の不満を和らげるように」や「②すまない気持が相手に伝わるように」であることが分かる。ただし、相手の不満表明の強弱によって両者の割合が異なり、きつくない不満を言われた場合(弱)は「②すまない気持が相手に伝わるように」が多く、きつい不満を言われた場合(強)は「①相手の不満を和らげるように」が多い。接触場面での韓国人日本語学習者(KJ)の特徴をより明確にするため、日本語母語話者(J)を対象に同一状況下の母語場面での言語行動を調査分析した結果⁹⁾をベースラインデータにして比べ【図3】【図4】に示した。

9) 日本語母語話者と韓国語母語話者との特徴を対照分析した結果については、拙稿(2013)を参照されたい。

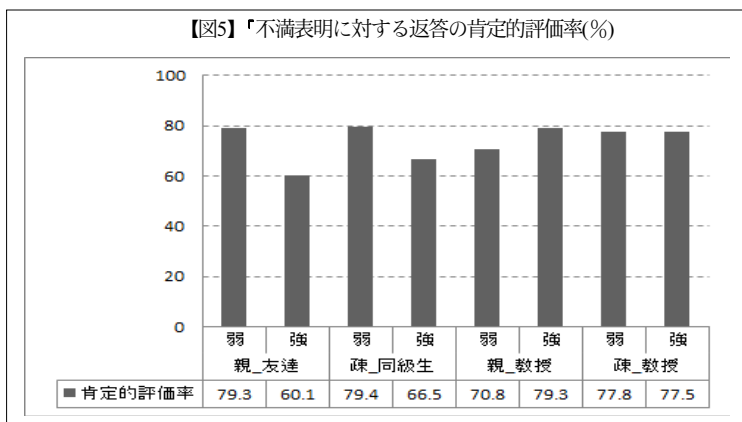


【図3】 【図4】 から分かるように、相手の不満表明に返答する際、一番気にするのは「相手の不満を和らげるように」や「すまない気持ちが相手に伝わるように」である点と相手の不満がきつくなると「相手の不満を和らげるように」より多く気を使う点、この二点においては韓国人日本語学習者と日本語母語話者とは共通している。だが、「相手の不満を和らげるように」や「すまない気持ちが相手に伝わるように」の両者の割合には相違が見られ、全体的に日本人に比べ韓国人日本語学習者の方が「相手の不満を和らげるように」という側面により多く気を使っていると思われる。

4.3. 不満表明に対する韓国人日本語学習者の返答

4.3.1. 韓国人日本語学習者の返答に対する日本側の評価

不満を言われた際、韓国人日本語学習者はどのように返答するか、その特徴や問題点を探るため、学習者の日本語の返答について日本側の判定者に評価してもらった。その結果を【図5】に示した。



【図5】から分かるように、全体的に肯定的な評価率が高いが、「親_友達」「疎_同級生」の場合は「弱」より「強」の方の肯定的評価率が低くなっている。日本側の判定者に肯定的に評価された韓国人日本語学習者の返答を見ると、「ごめん(なさい)」「すみません」「申し訳ありません」などの典型的な謝罪表現がそのほとんどを占めている((例1)参照)。

(例1) 肯定的に評価された「不満表明に対する返答例」

- ① 親_友達(弱)：ごめん。
(強)：ほんとうにごめんね。
- ② 疎_同級生(弱)：あ、ごめん。新しい本買うよ。
(強)：ごめんなさい・・・
- ③ 親_教授(弱)：すみません。
(強)：ほんとうにすみません。
- ④ 疎_教授(弱)：申し訳ございません。
(強)：申し訳ございませんでした。

(例1)のように「断りの意を伝える典型的な謝罪表現」を用いた韓国人日本語学習者の返答に対して日本側の判定者は肯定的に評価していた。この肯定的な評価の割合が高いことから、当該の場面において「韓国人日本語学習

者は典型的な謝罪表現を使って相手にすまない気持ちが伝わるよう行動しており、日本人も同様の行動評価意識を持っている」と言えるであろう。それでは、日本側の判定者に否定的に評価された韓国人日本語学習者の返答にはどのような問題があり、その理由は何なのか。このような問題意識から、日本側の判定者に否定的に評価された『韓国人日本語学習者の返答』を考察した結果、以下のように表現レベルや態度レベルでの問題が浮かび上がった。

4.3.2. 表現レベルでの問題

韓国人日本語学習者の返答の表現レベルでの問題としては、まず、不適切な謝罪表現の使用が挙げられる。

(例2) 不適切な謝罪表現の使用例

- ① 親_友達(弱)：かんべんしてくれ。
(強)：許してくれ。
- ② 疎_同級生(弱)：なし
(強)：なし
- ③ 親_教授(弱)：なし
(強)：申し訳ございません。ゆるしてください。
- ④ 疎_教授(弱)：なし
(強)：許してください。すみません。

前述したように、韓国人日本語学習者は典型的な謝罪表現を使って相手にすまない気持ちが伝わるよう行動しているが、(例2)のような韓国人日本語学習者の返答は、日本側の判定者に否定的に評価されていた。この場面で日本人は「ごめんなさい／すみません／申し訳ない／お詫び申し上げる／お詫びする」などの断りの意を伝える典型的な謝罪表現を用いることで相手にすまない気持ちが伝わることを求めている。だが、韓国人日本語学習者の返答に使われている「勘弁してくれ」や「許してくれ」は「いい加減に逃れたい」という願望をこめた弱音」という意味合いを持っているため、日本側の判定者に否定的に評価されたものであると思われる。この場面で使われた「勘弁

してくれ」や「許してくれ」は、韓国人日本語学習者が「용서해 줘」という韓国語を逐語訳したものであると思われる。すなわち、この場面での不適切な謝罪表現の使用の背景には学習者の母語からの影響があると思われる。また、この場面は話者が許しを請うべき状況なので(例3)のように恩恵を表わす「～てあげる」の言い方は不適切であり、日本側の判定者に否定的に評価されていた。

(例3) 不適切な受益表現の使用

- ① 親_友達(弱)：そんなことはすぐ言いなよ。新しく買ってあげるからさ。
(強)：ごめん。新しい本買ってあげる。
- ② 疎_同級生(弱)：ほんと？ごめん。ぜんぜんしらなかった。あたらしい本買ってあげる！
(強)：わかった。あたらしいの買ってあげればいいでしょ？
- ③ 親_教授(弱)：すみません。新しい本を買ってあげます。
(強)：先生、本当に申し訳ございません。新しいもの、さしあげます。
- ④ 疎_教授(弱)：あ、すみません、知らなかったんです。同じものを買ってさしあげましょうか。
(強)：すみません。先生。新しい本でも買ってあげます。

(例3)のように韓国人日本語学習者の返答には、恩恵を表わす補助動詞用法「～てあげる」「～さしあげる」を使ったものが少なくなく、日本側の判定者に否定的に評価されていた。近藤他(2012:60)によれば「『～てあげる』は普通体で話すごく親しい相手を除いて、聞き手に対する与益には使いにくい。海外で日本語の堪能な非母語話者の店員が『安くしてあげます。おまけもつけてあげますよ』のように発話するのを聞くが、日本語母語話者は良い印象を持たないだろう。-(中略)-日本語では話し手から聞き手への与益にはなるべく言及しないことが配慮表現の原則となっている」と述べている。すなわち、今回の調査場面は相手に断りの意を伝え、許しを請う方法の一つとして「同じ本を買って弁償すること」を相手に提案する、或いは訴える状況なので、「～てあげる」「～さしあげる」のような受益表現は不適切であ

り、かえって誤解を招きかねないと思われる。この場面で使われた「～てあげる」「～てさしあげる」は、韓国語日本語学習者が「～아/어 주다」「～아/어 드리다」という韓国語を逐語訳したものであると思われる。韓国語の「～아/어 주다」「～아/어 드리다」は聞き手への与益を表わす補助動詞であるが、韓国語では聞き手への与益を表現したほうが、聞き手をそれだけ重要な人物として待遇していることになり、より丁寧に聞こえる。このような韓国語の言語行動意識から韓国語日本語学習者は「～てあげる」「～てさしあげる」を使ったのである。すなわち、この場面での不適切な受益表現の使用の背景には学習者の母語からの影響があると思われる。

なお、(例4)のように韓国語日本語学習者の返答には、「今度から／これから／次から」などを使い、将来の態度や約束を述べるものもあったが、このような言い方は日本側の判定者に「今回は？」、「今後のことより今のことについて謝罪すべきである」などの理由で否定的に評価されていた。

(例4) 不適切な指示表現の使用

- ① 親_友達(弱)：ごめん。次から気をつけるわ
(強)：なし
- ② 疎_同級生(弱)：なし
(強)：ほんとうにごめんなさい。これから気を付けるよ。
- ③ 親_教授(弱)：すみません。これからもっとちゅういします。
(強)：本当に申し訳ありません。次からはこんなことにならないようにしますので。
- ④ 疎_教授(弱)：すみません。次から気をつけます。
(強)：なし

(例4)の「今度から／これから／次から」は、韓国語日本語学習者が許しを請う場面で良く使う「앞으로/다음부터~할게」という韓国語を逐語訳したものであると思われる。すなわち、この場面での不適切な謝罪表現の使用の背景には学習者の母語からの影響があると思われる。

以上のように、韓国語日本語学習者の返答は「不適切な謝罪表現の使用」「不適切な受益表現の使用」「不適切な指示表現の使用」という表現レベルで

の問題があり、その原因としては母語からの影響が考えられる。

4.3.3. 態度レベルでの問題

韓国人日本語学習者の返答の態度レベルでの問題としては、(例5)のように「軽い態度で誠意が足りなく感じられる」という点が挙げられる。

(例5) 軽い態度・言い訳がましい

- ① 親_友達(弱)：あ・・・ごめんごめん。私も知らなかったですね~^^
 (強)：私も知らなかったよ。
- ② 疎_同級生(弱)：ごめん。わざと汚したわけではないけど、本当にごめんね。
 (強)：そうだった？知らなかったよ！ごめんね！
- ③ 親_教授(弱)：あ、ほんとうにすみません。ぜんぜん気づかなかったんです。すみません。
 (強)：本当に申し訳ございません。私はぜんぜん知りませんでした。
- ④ 疎_教授(弱)：すみません。知らなかったんです。
 (強)：申し訳ございません。私はぜんぜん知りませんでした。

韓国人日本語学習者の返答には、(例5)のように「謝罪の気持が薄い、いわゆる軽い態度」「反省の色が見られない」「無責任だ」「誠意が感じられない」「言い訳／責任逃れに聞こえる」など、言い方や態度の問題で、日本側の判定者に否定的に評価されたものも少なくなかった。特に、「知らなかった」は理由を述べることによって相手の了解を求めようとする韓国人日本語学習者の意識の現れであると考えられるが、日本語母語話者にはかえって「言い訳がましい、或いは責任逃れ、自分とは関係ないと言っているように聞こえる」と評価され、日韓接触場面で誤解を招きやすい。

最後に、きつく不満を言われた場合は(例6)のように日本側の判定者に「逆ギレ」「逆なで」などの理由で否定的に評価されたものもあった。

(例6) 逆ギレ・逆なで

- ① 親_友達(弱)：なし
(強)：ごめん。本当に知らなかったよ。そんなに怒らないで。
- ② 疎_同級生(弱)：なし
(強)：すみませんが、少し不快ですね。
- ③ 親_教授(弱)：なし
(強)：なし
- ④ 疎_教授(弱)：なし
(強)：なし

(例6)のような韓国人日本語学習者の返答は日本側の判定者に「逆ギレ」「逆なで」などの理由で否定的に評価されたが、このような返答は同年代の人につく不満を言われた場合に主に見られた。このような学習者の返答には、相手の不満表明に対して「すまないことだがその言い方はきつい」という意識を持ち、返答する際「自分の不快な気持ちが相手に伝わるように」という行動意識のあることが確認できた。

5. おわりに

本稿では日韓接触場面での韓国人日本語学習者の「不満表明に対する返答」の特徴及び問題を考察した。その結果、以下のことが明らかとなった。

- (1) 同一の状況であっても親しい人より親しくない人の方に、目上の人より目下の人の方に不快を感じる割合が高い。
- (2) きつく不満を言われた際に日本人より韓国人日本語学習者の方がどの相手に対してもきつく感じる割合が高い。
- (3) 相手の不満表明に対して返答する際、韓国人日本語学習者は典型的な謝罪表現を使って相手にすまない気持ちが伝わるよう行動しようとする意識が強い。
- (4) 韓国人日本語学習者の返答は「不適切な謝罪表現の使用」「不適切な受

益表現の使用』『不適切な指示表現の使用』という表現レベルでの問題を抱えており、その原因としては母語からの影響が考えられる。

- (5) 韓国人日本語学習者の返答は「軽い態度や言い訳がましい態度』『逆ギレ／逆なで』という態度レベルでの問題を抱えているが、その背景には学習者の行動意識の特徴が反映されていると考えられる。

このような考察結果は、接触場面の問題点を意識的に指導できる日本語教育プログラムや教室活動の提案など、円滑な日韓コミュニケーション能力を養うための日本語教育を考える上で有益であると思われる。だが、本研究は「相手の大切な本を汚して不満を言われた場合」という一つの不満事項に限って調査分析を行ったため、今回の考察結果が韓国人日本語学習者の意識や行動の全体をカバーするとは言いがたい。今回の結果を一般化するためには、不満事項という要素を視野に入れた後続調査が必要であると思われる。また、相手の不満表明に対して自分の不満を言い返すということは、今後の関係にも影響を与えうる行動なのである。それゆえ、不満表明に対する返答の背景には「今後の関係修復の可能性」あるいは「今後の関係修復への認識の有無」も関わっており、このメカニズムを解明するための更なる調査研究が必要であると思われる。いずれも今後の課題としたい。

＜参考文献＞

- 盧姪鉉(2012) 『親疎上下関係による不満表明に日韓比較行動主体の意識に注目して-』 『日本語学研究』34, 韓国日本語学会. pp.59-73
- _____(2013) 「不満表明に対する返答の日韓比較-親疎上下関係と不満表明の強弱に注目して-」 『日本学報』94, 韓国日本語学会. pp.1-10
- 宋蓮姬(2008) 『不満表現と応答に関する日・韓対照研究』, 한국외국어대학교 석사학위논문. pp.1-62
- 조정민(2005) 『한국어 불평에 대한 응답화행 실현양상 연구 -일본어권 한국어 고급학습자를 대상으로-』 이화여자대학교대학원 석사학위논문. pp.1-111
- 최명선(2007) 『한국어 불평·응답 화행의 양상과 교육 방안 연구 -한국인 모어 화자와 일본인, 중국인 학습자의 담화 분석을 중심으로-』 고려대학교 교육대학원 석사학위논문. pp.1-189

- 近藤安月子・姫野伴子(2012) 『日本語文法の論点43』研究社 pp.57-61
- 崔康花(2009) 「不満表明とそれに対する応答-中国語母語話者と日本語母語話者を比較して-」 『多文化接触場面の言語行動と言語管理 第218集』村岡英裕編, 公共研究専攻, 共生文化 pp.43-63
- ネウストプニー, J.V.(1981) 外国人の日本語の実態(1)外国人場面の研究と日本語教育 『日本語教育』45 pp.30-40
- _____ (1995) 『新しい日本語教育のために』大修館書店
- 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, 日本語教育学会. pp.128-139
- 藤森弘子(1997) 「不満表明ストラテジーの日英比較—談話完成テスト法の調査結果をもとに—」 『言語 との対話』, 英宝社. pp.243-257
- Boxer, D.(1993) "Complaints as positive strategies: What the learner needs to know", *TESOL Quarterly* 27. pp.277-299
- Frescura, M.A.(1993) *A Sociolinguistic comparison of "reactions to complaints"; Italian L1 vs English L1, Italian L2 and Italian as a community language*. Unpublished doctoral dissertation. Toronto: University of Toronto, Graduate Department of Education.

접 수 일: 12월 30일
 심사완료: 1월 25일
 게재결정: 1월 28일

<Abstract>

A study on “Responses to complaints” at the Korean-Japanese contact situations
: focusing on consciousness and behaviours of Korean learners of Japanese

This study examines the features of “Responses to Complaints” at the Korean-Japanese contact situations. It focuses on consciousness and behaviors of Korean Learners of Japanese. The data was collected through two surveys; the ‘Discourse Completion Test’ and the ‘Japanese native speaker evaluation survey’. The results are as follows:

- (1) Under the same situation, Korean learners of Japanese tend to feel more discomfort than Japanese. Korean learners of Japanese tend to feel more discomfort when they are receiving complaints from their peers rather than from elders.
- (2) When responding to complaints, Korean Learners of Japanese tend to focus more on alleviating complaints than Japanese. On the contrary, Japanese tend to focus more on expressing their apologizing.
- (3) Despite these differences in consciousness(attitudes), Japanese native speakers tend to evaluate positively the “Responses to Complaints” of Korean Learners of Japanese.
- (4) After re-investigating the “Responses to Complaints” of Korean Learners of Japanese, I found that Irresponsibility, Excuses, and Imprudent remarks were the main reasons for negative evaluations. In addition, the inappropriate use of apologies and the misuse of the expression ‘- te ageru’ by the Korean Learners of Japanese were evaluated negatively by Japanese.

This study will be helpful to resolve mis-communication at the Korean-Japanese contact situations and contribute to deepen the mutual understanding between Korea and Japan.