國學院大學学術情報リポジトリ

依頼に対する断り表現の考察：非言語コミュニケーションの視点から

メタデータ	言語: Japanese
	出版者:
	公開日: 2023-02-07
	キーワード (Ja):
	キーワード (En):
	作成者: 叶, 暁峰
	メールアドレス:
	所属:
URL	https://doi.org/10.57529/00001534

依頼に対する断り表現の考察
―非言語コミュニケーションの視点から―

叶　　暁　峰

論　文　要　旨

高コンテクスト文化の日本において、非言語コミュニケーションの担う役割は大きい。日本語教育においても、言語だけではなく非言語コミュニケーションに注目することが重要だと考える。そのため、本研究はテレビドラマを対象に、依頼に対する「断り」の場面を収集する。さらに、各場面を分類し、非言語ミュニケーション項目である「①対人距離」「②視線」「③体の接触」「④表情」「⑤身振り・姿勢」「⑥副次言語現象」の六項目において断る側の変化が観察できるかどうかに着目し分析、考察する。本研究の結果、「①対人距離」の変化は依頼に対する断り表現の断る側の非言語コミュニケーションの基本状態と考えられる。依頼をする場の違いによって非言語コミュニケーションには違いがみられる。プライベート場面の基本状態は一番バラエティに富んでいる。断る側の性別ごとに考察した結果、断る側の性別差は大きいことがわかる。

〔キーワード〕非言語コミュニケーション、断り表現、基本状態、テレビドラマ、日本語教育

1．はじめに

言葉は人と人のコミュニケーションの道具である。コミュニケーションにおいて言葉は情報伝達に使われるだけではなく、人間関係を円滑にする役割も果たす。日本人は言葉をうまく使って良好な人間関係を維持する。それがよく表れている表現の一つが「断り」表現である。日本語学習者にとって断り表現の習得は非常に難しい。

断りという行動は相手に断る意志を伝えるとともに、相手の体面を保つことも重要である。相手に断る意図がうまく伝わらない場合や、相手の気持ちを害した場合、人間関係に支障をきたす危険性がある。日本語学習者にとって、断る側と断られる側の双方にとって不利益とならない断り表現を身に付けることが重要である。しかし、コミュニケーションにおいては非言語コミュニケーション、すなわち、言語以外の情報を用い、言語で表現で

きない部分が伝えられることも多いのである。特に、婉曲表現を好み、高コンテクスト文化に位置する日本において、「断る」という行為を考察するとき、非言語コミュニケーションの担う役割は大きいと考える。

2．先行研究

2.1　断り表現に関する先行研究

高木（2003）は母語話者による電話での自然な会話を録音したものを検証資料とし、「断り」の言語的方法を分析している。カノックワン（1997）は実際の電話での会話を収集し、そのデータをもとに相手に対する配慮を示す形式に焦点を当て、日本語母語話者と比較しながら、日本語学習者の「断り」の特徴とその問題点を検討している。その中で「「不可」「否定的マーカー」は「断り」の表現として重要である。教科書においてもこれら「断り」の表現の問題を今後考慮すべきである。」と指摘している。

清水ら（2001）は地域差および性差の視点から「断り」表現に見られる特徴を考察し、「依頼内容が同一の場合、相手が先輩であるか後輩であるかがまず表現に違いを与える要因となること、次いで性別が要因となること」を述べている。

また、岡田・杉本（2001）は「外国人の断り行動と日本人の評価」において教育現場においては断りの表現やその丁寧さだけではなく、会話のスタイルとして「受け止め」「断りの表明」「関係修復」の要素を盛り込んだものを提示するなどの指導が必要だと述べている。

肖・陳（2008）は依頼に対する断り表現に焦点を当て、日中両国語の表現の特徴を対照し、「日本語の断り表現はわりと「弁明」「詫び」「不可」の「三つの基礎的な意味公式」に集中しているのに対し、中国語の断り表現はわりと多様性が感じられる。」と述べている。

このように、これまで多くの研究者が文法上の表現方式、日本語に見られる断り表現の特徴、日本語学習者の母語にみられる「断り」の表現との対照研究など様々な角度から日本語における断り表現について研究し、豊富な成果を上げてきている。断りにおける先行研究の多くは言語コミュニケーションにおいて断り表現を考察、研究したものである。

現在の日本語教育においては、ビデオ教材も多用されている。このような状況下で、言語だけではなく非言語コミュニケーションに注目することが重要だと考える。本研究は「断り」表現時に出現する非言語コミュニケーションを考察、分析し、その特徴を把握することを目的とする。本研究は、日本語教育においてますます重要視されるであろう非言語コミュニケーションの研究に寄与し、日本語教育現場における、より高度なコミュニケーショ

ン能力教授の一助となると考える。

2.2　非言語コミュニケーションに関する先行研究

ますますグローバル化が加速する現代において、非言語コミュニケーションの重要性が指摘されている。國廣（1977）は「非言語行動は言語行動とともに用いられて平行した意味を伝え、言語行動を支える働きをする。伝達行動に際して言語行動と非言語行動のどちらを重視するかという比重のかけかたは文化によって異なる。日本人の言語行動では自分の気持ちを細かなところまで表現しつくすということをせず、簡単な決まり文句的な表現で済ませるのが普通であるから、どうしても「顔色をうかがう」など、非言語的活動に注意しなければならなくなる。」と述べ、日本語コミュニケーションにおける非言語行動の重要性を強調している。

中野（2008）は「非言語コミュニケーションが一定の文化によって規定されていると同様、周辺言語もすべての文化に共通しているわけではない。人は言語を習得するように、周辺言語も習得してきていると言えよう。」と述べている。深澤(2019)はパブリックスピーキングのマルチモーダル分析のためにスピーチを調査して、スピーチにどのような非言語行動が出現するのか、出現する非言語行動が聴衆への説得にどう影響するかという観点から視線行動、ジェスチャー、うなずき、笑い／ほほ笑みについてそのときの行われた発話と合わせて考察し、それぞれが異なる機能を持つこと、説得への影響がある可能性があることを明らかにしている。

本研究は非言語コミュニケーションの視点でテレビドラマにおける断り表現について、断る側に焦点を当て、考察、分析する。

3．調査概要

3.1　依頼に対する断り表現の定義

施（2005）は依頼に対する断り表現を「依頼を受けたあとから、その話題が終わるまでの、断る側がとる一連の言語行動」と定義している。それについてさらに「これは、ただ「断り」を達成するために用いるストラテジーを指しているのではなく、依頼者との人間関係を維持するためにとる様々な言語行動も含んでいることを意味する」と述べている。本研究も上記の定義にしたがい、依頼を受けたあとから、その話題が終わるまでの、断る側がとる一連の非言語コミュニケーションについて分析を行う。

3.2　調査資料のテレビドラマ

①『半沢直樹』

放送時間：2013年７月７日から９月22日まで TBS 系列「日曜劇場」で21:00～21:54に放送された。

脚本：八津弘幸

監督：福澤克男

出演：堺雅人、上戸彩、及川光博など

あらすじ：東京中央銀行、大阪西支店・融資課長の半沢直樹（堺雅人）は、半ば強引な浅野支店長の指示に従い、西大阪スチールから５億円の融資契約を取り付けた。しかも「無担保」で。しかし、表面上は優良企業に見えた同社は、陰で莫大な負債を抱えており、それを隠すための粉飾決算が発覚。融資からたった３カ月後、西大阪スチールはあっけなく倒産した。結果として半沢たちは５億円の融資を騙し取られてしまったのだ。出世に執念を燃やす浅野支店長は、その全責任を半沢一人に負わせようと画策。しかし、融資失敗に関して東京本店に呼ばれ聞き取り調査に出席した半沢は、それを真っ向から否定し、取られた５億円を取り戻すと誓う。何故ならそれが、半沢がバンカーとして生き残るための、唯一の道だったからである。

（TBS 公式サイト http://www.tbs.co.jp/program/hanzawa_naoki.html#naiyou）

最終閲覧日：2021年９月２日

②『ハケンの品格』

放送時間：2007年１月10日から３月14日まで日本テレビ系列で22:00～22:54に放送された。

脚本：中園ミホ

監督：櫨山裕子、内山雅博

出演：篠原涼子、加藤あい、小泉孝太郎、大泉洋など

あらすじ：ここ数年、日本の会社の雇用形態は大きく変化した。正社員がどんどん減り、そのとき必要なスキルを持ったエキスパートたちを重用するケースが増えている。特に、いまや日本では300万人に迫るといわれている「派遣」と呼ばれる人たち。労働者派遣法の施行から20年、平成11年の自由化、16年の規制緩和を受け、いまや彼女達ナシでは企業は成り立っていかない。いま「正社員イズベスト」の時代は終わろうとしている。

（日本テレビ公式サイト　http://www.ntv.co.jp/haken/intro/index.html）

最終閲覧日：2021年９月２日

3.3　テレビドラマの選定基準

メディアが非常に発展している現代社会において、テレビドラマが人々に与える影響は決して無視することはできない。日本語ネイティブのみではなく、日本語学習者にとっても、テレビドラマから受ける影響は非常に大きい。本研究はテレビドラマを考察対象として、ドラマの中の依頼に対する断り行為に伴う非言語コミュニケーションを分析する。

本研究では

①日本語学習者の職場生活に役立つという観点から、ビジネスドラマを対象にする。

②社会への影響力をもつものという観点から、放送当時に高い視聴率を得たドラマを分析対象にする。

③断る側の性別について偏りを避けるため、男性が主人公のドラマと女性が主人公のドラマを１クールずつ考察対象にする。

④依頼場面と、それに対する断り場面が多いドラマを対象にする。

の観点からテレビドラマ『半沢直樹』と『ハケンの品格』の中に出現する依頼に対する「断り表現」の場面を対象として非言語コミュニケーションの視点で分析、考察を行う。『半沢直樹』は最近放映され、話題になったドラマである。『ハケンの品格』はハケン社員に関する話であり、未だに解消されていないハケンの問題はなお今日の話題である。

3.4　非言語コミュニケーション調査項目について

國廣（1977）は非言語行動を扱う学問分野は「近接空間論」と「身振り論」の二つあり、「近接空間論」は「①対人距離」「②視線」「③体の接触」から構成されているのに対し、「身振り論」は「④表情」「⑤身振り、姿勢」「⑥副次言語現象（発話の音声の総体の中に言語として機能を果たしていない部分であり、現象的には速度・大きさ・高さ・声の質の違い）」から構成されているという。

本研究は上記の６つの項目に基づき、表１の項目に従い、依頼を受けてから断り行為が終了するまでを分析対象として研究を行う。

表１　依頼に対する断り表現の非言語コミュニケーション調査項目

大分類		具体的に断る側が依頼側に対して取った非言語コミュニケーション
①対人距離		❶断る側が依頼側に近づく
		❷断る側が依頼側から遠ざかる
②視線		❶視線を回避する
		❷じっと見つめる
③体の接触		接触がある場合、具体的な接触部位を考察の時に明記する
④表情		表情変化があるかどうか
⑤身振り、姿勢		❶手足、頭の動きなど
		❷座る状態から立つ状態への変化など
⑥副次言語現象	⑥—Ⅰ	❶発話のスピードを下げる
		❷発話のスピードを上げる
	⑥—Ⅱ	❸発話の声量を下げる
		❹発話の声量を上げる

依頼の意思を読み取ってから、断る側が断ろうと言語で相手に伝えると同時に、非言語の面にも変化を起こし、その場に対応していると考えられ、日本語学習者にとってもこれは非常に重要な情報である。本研究では表１に示した、「①対人距離」、「②視線」、「③体の接触」、「④表情」、「⑤身振り、姿勢」、「⑥副次言語現象」の６項目を非言語コミュニケーション項目とし、これらの項目において断る側の変化が観察できるかどうかに着目する。

3.5　データの収集方法

インターネット上のサブスクリプションを利用し、まずはビデオを再生し、依頼に対する断り表現が観察されるすべてのシーンを取り出し、台詞を文字化する。次にビデオの巻き戻し、再生を通して、上記した六つの非言語コミュニケーション項目の分類に従い、非言語コミュニケーション項目の特徴を整理する。整理した特徴は以下の２つの観点から分析する。

①依頼をしている場の違い

場面を社内の仕事関係の依頼場面と社外（取引先など）の仕事関係の依頼場面、プライベート（家庭内など）の依頼場面に３分類する。

②断る側の性別による違い

上記の①と②の考察結果に基づき、断る行為を行う際にとる普遍性のある非言語コミュニケーション項目を明らかにする。

4．データの分析

3.5に示した方法でデータを収集した結果、依頼に対する断り表現のシーンは49場面みられた。うち『半沢直樹』には19場面、『ハケンの品格』には30場面みられた。

依頼をしている場の違いで分類すると、社内の仕事関係の依頼場面が23場面、社外（取引先など）の仕事関係の依頼場面が14場面、プライベート（家庭内など）の依頼場面が12場面である。

断る側の性別別には、断る側が男性の依頼場面は27場面、断る側が女性の依頼場面は22場面である。

以下、4.1から4.3に依頼に対する断りが出現する場面の一部を示す。

4.1　社内の仕事関係の依頼場面

『半沢直樹』場面一（第１話）

依頼側	半沢直樹（部下）
断る側 / 性別	支店長（上司）/ 男性
場面の大筋	まだ十分に確認していない稟議書をいったん戻すよう依頼する
非言語項目	②－❷、④、⑥－❷、⑥－❹、⑥－❹

半沢直樹：いったん戻していただけませんか。

副支店長：今、本部の融資部にオンラインで送ったところだ。

半沢直樹：では、融資部に掛け合ってみます。

支店長　：これは緊急を要する稟議だといったはずです。（⑥－❹発話の声量を上げる）心配いりません。私が検証して問題ないと判断しました。

半沢直樹：ですが。

支店長　：私が！（②－❷じっと見つめる④深刻な表情⑥－❹発話の声量を上げる）全責任を持つといっている（⑥－❷発話のスピードを上げる）。半沢君、大阪西支店、全行員のためにも、この稟議は必ず通してください。それが融資課長としての使命だとは思いませんか？

『半沢直樹』場面二（第１話）

依頼側	支店長（上司）
断る側 / 性別	半沢直樹（部下）/ 男性
場面の大筋	半沢直樹に融資の件の責任を取って出向するよう依頼する
非言語項目	①－❷、②－❷、③、⑤－❶

支店長　：すまん、半沢君。今回の件は、誰かが泥をかぶらなければならない。しかし、わたしがそうなれば、大阪西支店全体が傷を負うことになってしまう。半沢君、ここはどうかみんなのために耐えてくれ。

半沢直樹：私に融資を通せと命じた時も、みんなのためとおっしゃいましたね。今度はみんなのために出向しろと。

支店長　：２年したら必ず戻す。安心していい、私は入行以来、人事畑を歩いてきた人間だ。必ず力になれる、信じてくれ、頼む。

半沢直樹：私が全責任を持つ。（②－❷見つめる）あの時、あなたは確かにそうおっしゃったはずだ。あれは嘘だったんですか。あなたの言葉は信用できません。（①－❷距離を取る③、⑤肩に置いた相手の手を離した、接触を嫌がる）

『半沢直樹』場面三（第４話）

依頼側	半沢直樹（上司）
断る側 / 性別	川崎（部下）/ 男性
場面の大筋	浅野が東田から見返りをもらっていた証拠を探すよう依頼する
非言語項目	①－❷、②－❶、⑤－❶

半沢：浅野が東田から見返りをもらっていたという証拠が欲しいんだ。みんなの力を貸していただけないでしょうか。

川崎：自分は　聞かなかったことに　させてください。（①－❷断る側が依頼側から遠ざかる＊言葉を発する前に、距離を取る②－❶視線を回避する）申し訳ありません。お先に失礼します。（⑤－❶頭を下げる）

『半沢直樹』場面四（第４話）

依頼側	支店長（上司）
断る側 / 性別	川崎（部下）/ 男性
場面の大筋	川崎に半沢直樹の行動を監視するよう依頼する
非言語項目	①－❷、⑤－❶

支店長：半沢直樹の行動を監視してください。

川崎　：支店長、やはり私は半沢課長を裏切ることはできません。課長を監視する役目は辞退させていただきます。失礼します。

支店長：後悔するよ。私が人事部畑出身だということを分かっていっているんですか。

川崎　：失礼します。（①－❷断る側が依頼側から遠ざかる⑤－❶頭を下げる）

『ハケンの品格』場面五（第１話）

依頼側	里中主任（上司）
断る側 / 性別	大前（部下）/ 女性
場面の大筋	森美雪のプレゼンの準備の手伝いを依頼する
非言語項目	①－❷、②－❶

里中：大前さん、森君を手伝ってあげてください。プレゼンまで後二日しかないので、ピッチ上げないと。

大前：あと二日もありますが。（②－❶目を合わず、①－❷パソコンに向かって仕事に集中する）

里中：手伝いたくないってことですか。

森　：大丈夫です。急ぎますから。

大前：と本人が言ってますが。

里中：もういいです。

『ハケンの品格』場面六（第３話）

依頼側	浅野（正社員）、森美雪（後輩の派遣社員）
断る側 / 性別	大前（派遣社員）/ 女性
場面の大筋	マグロ解体ショーの件に手を貸してほしいと依頼する
非言語項目	①－❷、⑤－❶

森美雪：先輩なら、何かすごい打開策とかありそうじゃないですか。私、里中主任と東海林主任の友情に感動してるんです。だから。

浅野　：僕からもお願いします。

小笠原：みんな、無茶言いっこなし。この人は残業も休日出勤も絶対しないから。

大前　：その通りです。失礼いたします。（⑤－❶会釈して退勤する①－❷距離をとる）

『ハケンの品格』場面七（第７話）

依頼側	部長（上司）
断る側 / 性別	里中主任（部下）/ 男性
場面の大筋	里中の名前で派遣弁当の企画書を出し直すよう依頼する
非言語項目	②－❷、⑤－❶

部長：派遣弁当は上の決まりで残ったそうだ。つまり強力な援軍があるっていうことだ。最後まで残る可能性大だぞ。経営企画部には待ってもらってる。お前の名前で企画出し直せ。

里中：部長、それはできません。（②－❷話す時、目を見つめる）

部長：里中、お前Ｓ＆Ｆの社員として自覚が足りない。派遣の名前で出すこと自体はおかしい。

里中：そうでしょうか。（⑤－❶頭を傾げる）

『ハケンの品格』場面八（第９話）

依頼側	一木（派遣社員の担当者）
断る側 / 性別	大前（派遣社員）/ 女性
場面の大筋	派遣弁当の企画が形になるまで残るよう依頼する
非言語項目	①―❷、②－❶、⑥－❹

一木：お休みの日にすみません。実はあの、派遣弁当の企画が形になるまで大前さんにいていただきたいとＳ＆Ｆから要請がありまして。

大前：一木さんは何年私のマネージャをやってるんですか。（⑥－❹大声で詰問の口調）

一木：はい、大前さんが契約を更新されないことは十分承知しております。今回はあの、森くんのためにも、何とか。実は、最初の面談の時に大前さんを獲得するためなら、好きでもない彼女が一緒でもいいと桐島部長がおっしゃったんです。ですから、大前さんに残っていただければ森君も契約更新できるんじゃないかなと思いまして。

大前：森美雪はおまけですか。だったら、そのおまけを一人前にするのがあなたの仕事じゃないですか。（②－❶視線をそばにそらし、目を合わず①―❷距離を取る）

一木：はい、しかし。

大前：とにかく、私が今月いっぱいでいなくなります。以上。

4.2　社外（取引先など）の仕事関係の依頼場面

『半沢直樹』場面九（第３話）

依頼側	半沢直樹
断る側 / 性別	看護師 / 女性
場面の大筋	小村に会わせてくれと依頼する
非言語項目	①－❷

半沢直樹：東京中央銀行の者です。少しだけ小村さんにお会いすることはできないでしょうか。

看護師　：今は無理です。絶対安静ですので。

半沢直樹：５分…いや　一分で構いません、お話を伺えないかと。

看護師　：だめなものはだめです。規則なので。（①－❷話し終わってからすぐ 仕事場に戻った）

『半沢直樹』場面十（第６話）

依頼側	近藤
断る側 / 性別	銀行の担当者 / 男性
場面の大筋	融資を通してほしいと依頼する
非言語項目	①－❷、④、⑤－❷、⑥－❶

近藤（部長）：どうか　これで融資を通していただけないでしょうか。

銀行担当者：これじゃ無理だね。やり直し。

近藤（部長）：お待ちください。今月末までに融資をしていただかないと、うちは立ちいかなくなってしまします。直すところは直します。ですから、どうかこれで融資を通していただけないでしょうか。この通りです。

銀行担当者：近藤さん、あなたそれでも元銀行員ですか。みっともない。（⑥－❶話のスピードを下げ④軽蔑な表情⑤－❷席から立ち去る、①－❷距離を取る）

『半沢直樹』場面十一（第６話）

依頼側	半沢直樹
断る側 / 性別	戸越 / 男性
場面の大筋	戸越が銀行に告発したことの経緯などを教えてくれるようと依頼する
非言語項目	①－❷、⑥－❹

半沢：もう一度、あなたの告発を握りつぶした男を追い詰めるのに、力をかしていただけませんか？

戸越：ふざけるな。お前らを信用できるわけないだろうが、二度と俺の前に現れるな。（⑥－❹大声④怒る表情①－❷現場から去る）

『半沢直樹』場面十二（第２話）

依頼側	半沢直樹
断る側 / 性別	不動産のスタッフ / 女性
場面の大筋	東田が物件をどこに買ったか教えるよう依頼する
非言語項目	④、⑤－❶、⑤－❷

半沢直樹：そういえば、東田さんどこに買ったって、言ってましたっけねえ。

スタッフ：（④笑顔から真剣な表情）あなた、債権者の方ですか？西大阪スチールが倒産してから、そうやって、東田社長のことを聞きに来る債権者の方は後を絶ちません。

半沢直樹：いや、私は…

スタッフ：どんな方であれ、お客様の個人情報を教えするわけにはいきません。社の信用

にかかわりますので、どうぞお帰りください。(⑤－❷席から立ちあがる、⑤－❶片手をドアの方に指しながら‘どうぞお帰りください‘と言った)

『ハケンの品格』場面十三（第６話）

依頼側	東海林
断る側 / 性別	社長 / 女性
場面の大筋	500個ほどの追加注文を受けるよう依頼する
非言語項目	①－❷、④

東海林：社長、もう500個ほどを追加してほしいけど、

社長　：うちはもう全部手作りだから、注文の分だけで手一杯、お産で里帰りしてる娘まで動員してるんだから。

東海林：あら、ご苦労様です。

社長　：追加なんて無理、無理。(④困る表情①－❷仕事場に戻る、距離を取る)

『ハケンの品格』場面十四（第７話）

依頼側	一木
断る側 / 性別	部長 / 男性
場面の大筋	森美雪の解雇処分をもう一度考え直すよう依頼する
非言語項目	①－❷、②－❶、⑤－❷

一木　：この度は、うちの森美雪が大変ご迷惑をおかけしたそうで、本人も邪念捨てて、仕事に集中したいと申しておりますから。

部長　：彼女、うちの会社に、どうも馴染まないようだね。(②－❶視線をそばにそらす、目を合わず)

一木　：なにぶんあの、森は派遣２か月目で、徐々に馴染んでくると思います。本当に本当にやる気だけはあるんです。

東海林：まあ、そのやる気がね、ちょっとその違う方向に向いてるって言いますかね。

部長　：うちの社風に合わないようだ。

一木　：っていうことは。

部長　：そっちでうまく取り計らってもらえないかな。

一木　：部長、もう一度、お考え直しを。

部長　：わざわざ呼び出して済まなかったね。(⑤－❷席から立ち去る、①－❷距離を取る)

『ハケンの品格』場面十五（第３話）

依頼側	森美雪、東海林
断る側 / 性別	津根 / 男性
場面の大筋	マグロ解体ショーの話を聞いてくれるよう依頼する
非言語項目	①－❷、②－❶、⑤－❶

森美雪：お願いします。今会社の人たちが来ますから。お話だけでも聞いていただけないでしょうか。（④断る側は困る表情、⑤－❶耳を掻く）

浅野　：森ちゃん。

森美雪：こっちです。

東海林：はじめまして。僕たち、Ｓ＆Ｆの者です。

津根　：いや、名刺はよしてくれ、仕事の注文なら、今手いっぱいなんだよ。悪いけど、別、当たってくれないかな。（②－❶言い終わってから依頼側から視線をそらし、①－❷タバコを吸い始める）

『ハケンの品格』場面十六（第３話）

依頼側	東海林
断る側 / 性別	店Ｂ / 男性
場面の大筋	マグロ解体ショーの注文を受けてくれるよう依頼する
非言語項目	②－❶

店Ｂ　：いや、ちょっと明日無理ですね。忙しいので（②－❶刀を研ぎ続ける、視線を回避する）

東海林：そこを何とかよろしくお願いします。無理を重々承知でお願いしてるわけでございまして。

店Ｂ　：ちょっと土曜日なんですみません。

4.3　プライベート（家庭内など）の依頼場面

『半沢直樹』場面十七（第１話）

依頼側	花
断る側 / 性別	半沢直樹 / 男性
場面の大筋	（電話）結婚記念日で半沢直樹に帰ってくるよう依頼する
非言語項目	④、④、④、⑥－❸

半沢直樹：中西１人に押し付けて、俺だけ帰れるわけないだろ。

（妻）花：帰れるわよ。だって今日は結婚記念日なんだよ。特別扱いしてもらいなさいよ。

半沢直樹：無茶言うなよ。（④困る表情）

（妻）花：あのレストラン予約するのどれだけ大変だったか知ってる？

半沢直樹：ごめん、本当に済まない。（⑥－❸声量を下げる④申し訳ない表情）

（妻）花：直樹は全然悪くないわよ。だから余計にむかつくわよ。そのりん何とかって書類、手柄のほしい支店長に自分で書かせれば、（④半沢直樹が笑った）もう、隆博叔母さんところに預けてきちゃったのよ。今さら、恥ずかしくて、引き取りに行けないわよ。

半沢直樹：ごめん。この埋め合わせは必ずするから。そのうち。

（妻）花：そのうちって　いつ？せめて次の結婚記念日の前にしてよね。（電話を切った）

半沢直樹：もしもし？花ちゃん

『半沢直樹』場面十八（第１話）

依頼側	花
断る側 / 性別	半沢直樹 / 男性
場面の大筋	妻の花が半沢直樹に一戸建てを買うよう依頼する
非言語項目	②－❶、④、⑤－❶、⑤－❶、⑥－❹

（妻）花：だったら　一戸建て買って。

半沢直樹：えーーー（擬声音）。（④びっくりした表情）

（妻）花：私だって好きで、お誕生会　行くわけじゃないんだから、社宅にいるかぎり、しょうがないことなの。浅野支店長の奥さんなんか東京に家買って子供と向こうに残ってるんでしょう。私もそうしたかったな。

半沢直樹：そりゃ支店長くらいになればね。家を買うタイミングなのかもしれないけどさ。

（妻）花：あっそう。だったら直樹と同期の近藤さんは？

半沢直樹：オー（②－❶視線をそらす）

（妻）花：この間、由紀子さんに会ったけどさ、とっても幸せそうな顔してたわよ。神戸に素敵なマイホーム　立てたんですってね。直樹と同期の近藤さんは。結婚記念日には、いつも夫婦で美味しいもの食べに行くんですって、直樹と同期の近藤さんは。年に一回は必ず家族で海外旅行行くんですって。

半沢直樹：（⑤－❶黙って妻の話を聞きながら頷く）

半沢直樹：分かった。わかりました。見習いますよ。俺と同期の近藤さんを！すごいな、あいつは、まったく。（⑥－❹声量をあげ、大声で言う、⑤－❶両手をあげる）

『半沢直樹』場面十九（第３話）

依頼側	娘の佐緒里
断る側 / 性別	父親の支店長 / 男性
場面の大筋	（支店長と娘の会話場面、ビデオ電話）一緒に行きたいところがあり、付き合ってくれるよう依頼する
非言語項目	④、⑥－❸

佐緒里：パパ　お仕事　お休みできないの？佐緒里　パパと行きたいところがあるの

支店長：ごめんね、パパ、今ちょうど忙しいんだ。その代わりに、今度のお休み、どこにでもすきなとこ、連れてってあげるから、それまでママの言うこと、よく聞いて、いい子でいるんだよ。（⑥－❸声量を下げる④笑顔）

『半沢直樹』場面二十（第９話）

依頼側	渡真利
断る側 / 性別	半沢直樹 / 男性
場面の大筋	冗談半分で「お前たちと同期でよかった」をもう一度言うよう依頼する
非言語項目	①－❷、②－❶、④、⑤－❷

渡真利：半沢、もう一回、言ってくれる？記念にとっとくから

半沢　：俺は、まじめにいってるんだよ。（④笑顔、恥ずかしくなって、②－❶視線を下に向ける）

近藤　：オーバーだよな。今生の別れじゃあるまいし。

半沢　：言わなきゃよかった。（①－❷、⑤－❷身をかわして歩き出す、距離を取る）

『ハケンの品格』場面二十一（第１話）

依頼側	お母さん
断る側 / 性別	森美雪 / 女性
場面の大筋	東京から実家に戻るよう依頼する
非言語項目	①－❷、④、⑥－❹

（※このシーンにおいては、ドラマ内に電話相手の音声はなく森美雪の発話のみであるため、電話相手である森美雪の母のセリフは空白で表示する）

森美雪　　：もしもし、お母さん、お正月さ、帰れなくてごめんね。

森美雪の母：

森美雪　　：そんなの、心配しなくていいってば。

森美雪の母：

森美雪　　：もうちょっと、東京で頑張ってみるからさ。

森美雪の母：

森美雪　　：だって、会社いっぱいあるからね、（⑥－❹声量を上げる）絶対どこかに入って見せるからさ。

森美雪の母：

森美雪　　：大丈夫、大丈夫、もう切るからね。（①－❷電話を切った④うんざりした表情）

『ハケンの品格』場面二十二（第４話）

依頼側	高橋正樹
断る側 / 性別	新婦里美 / 女性
場面の大筋	（新郎の両親が新婦の里美が派遣だと知り、式で急に結婚を反対しようとし、喧嘩の事態になった）先に一緒に結婚式に出るよう依頼する
非言語項目	④、⑤－❷、⑥－❹

新婦里美：嫌だ。私、行きたくない。（⑥－❹声量を上げる④泣き出す⑤－❷身をかわす）

高橋正樹：里ちゃん、式が終わってから話そう。

新婦里美：いやだ、いやだ、いやだ、いやだ、いやだもん。

『ハケンの品格』場面四二十三（第４話）

依頼側	森美雪
断る側 / 性別	大前 / 女性
場面の大筋	大前さんにお金を貸してくれるよう依頼する
非言語項目	①－❷、②－❶、⑥－❷

森美雪：春子先輩、お願いがあるんです。

大前　：お断りします。（①－❷止まらず歩き続ける）

森美雪：まだ何も言ってませんよ。

大前　：聞かなくてもわかります。（⑥－❷早口）

森美雪：お願いします。お金貸してください。

大前　：やっぱり。

森美雪：お給料入ったら、家賃払うって大家さんに約束しちゃったんです。

大前　：約束は守りなさい。（②－❶言い終わってから視線をそらす）

森美雪：でも、でも、家賃払ったら、わたし生活できなくなっちゃいます。今度こそ破産です。

大前　：だったら、破産しなさい。

『ハケンの品格』場面二十四（第６話）

依頼側	早苗
断る側 / 性別	里中 / 男性
場面の大筋	付き合ってくれと依頼する
非言語項目	②－❶、④、⑤－❶

早苗：一目ぼれなんです。私の気持ち、受け取ってください。

里中：ありがとう。でも、今こういうのはちょっと（②－❶周りを見回しながら、⑤－❶両手を合わせ、④困る表情）

早苗：だって二日間しか里中さんと働けないから、焦っちゃいまして。あの好きです。私とお付き合いしてください。

里中：ごめんなさい。お気持ちはうれしいですけど、今は仕事に集中してください。

５．テレビドラマにみられる非言語コミュニケーションの考察

宇佐美（2002）はディスコース・ポライトネス理論における基本状態とは「ある特定の場面･状況における談話の総体としての「基本状態」を指す。また､同時にそのディスコース・ポライトネスを構成している各要素の基本状態をも表す」と定義している。またある特定の場面における使用頻度が50％を超える要素が基本状態であるとしている。以下に、本研究における、依頼に対する断り表現の断る側の非言語コミュニケーションの基本状態を考察する。

5.1　全場面を通した非言語コミュニケーションの考察

表２　全場面における非言語コミュニケーションを構成する非言語行動の出現結果

非言語項目	出現場面数	比率
①対人距離	28/49	57.1%
②視線	24/49	49.0%
③体の接触	4/49	8.2%
④表情	15/49	30.6%
⑤身振り、姿勢	25/49	51.0%
⑥―Ⅰ発話のスピード	3/49	6.1%
⑥―Ⅱ発話の声量	18/49	36.7%

※本研究ではそれぞれの項目の「状態」ではなく「変化」に着目している。したがって「出現しない」ということは、当該項目に関して変化がないことを意味する。

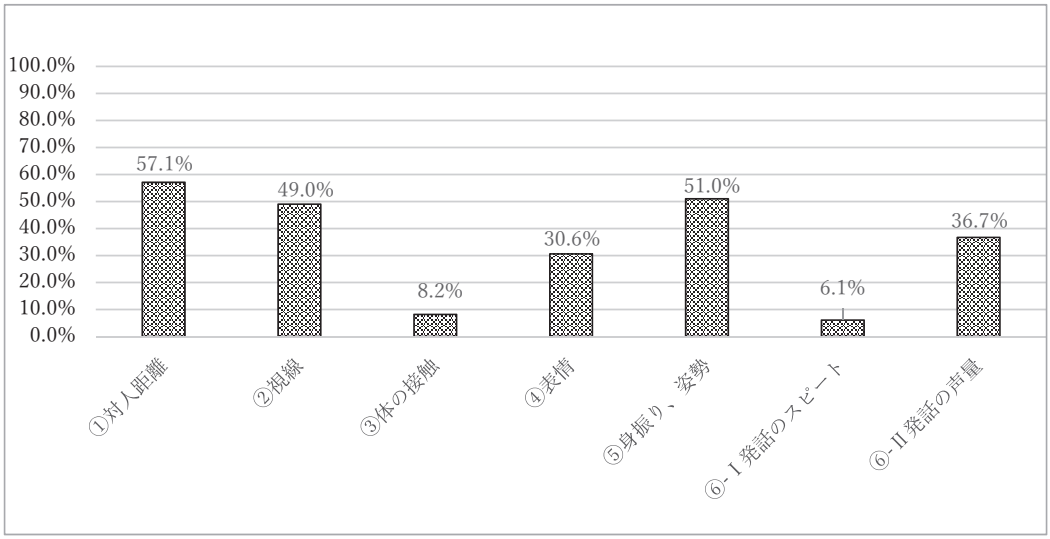

図１．全場面における非言語コミュニケーションを構成する非言語行動の出現頻度

本研究で対象とした依頼に対する断り表現の49場面のうち、27場面で「①対人距離」の変化がみられた。これは、全体の57.1% を占めており最も高い割合を示している。この27場面における対人距離の変化を更に詳しくみると、依頼を断る際、断る側が依頼側から遠ざかって、一定の距離を保つか、または現場から離れるという特徴が見られる。

また、「⑤身振り、姿勢」については49場面中25場面に変化が観察された。これは、全体の51.0% を占める結果となっている。

「②視線」については49場面中24場面に変化が観察された。これは、全体の49.0% を占める結果となっている。観察できた24場面中19場面は、依頼を断る際、断る側が依頼側の視線を回避する特徴が観察できた。これは最も多く観察された対人距離の変化の結果と一致している。

「③体の接触」と「⑥―Ⅰ発話のスピード」の変化の出現頻度は他の項目と比べ、非常に低い結果になっている。「③体の接触」がみられるのは４場面で全体の8.2%、「⑥―Ⅰ発話のスピード」の変化がみられるのは３場面で、全体の6.1% である。

以上のことから、50% を超えているのは「①対人距離」、「⑤身振り、姿勢」の変化で、「②視線」の変化の出現頻度は49.0％であり、基本状態と認められる50％に近い結果になっているため、この３項目が依頼に対する断り表現の断る側の非言語行動の基本状態といえる。

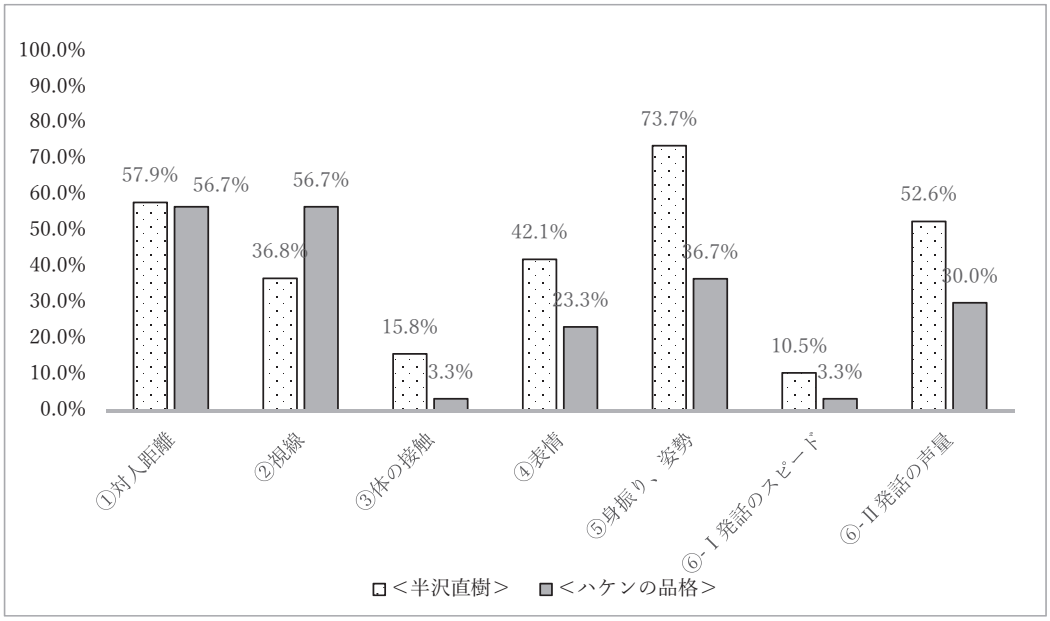

図２．ドラマ別における非言語コミュニケーションを構成する非言語行動の出現頻度

5.2　ドラマ別における非言語コミュニケーションの考察

依頼に対する断り表現の断る側の非言語コミュニケーションをドラマ別に考察した結果、テレビドラマ『半沢直樹』には断りが現れる場面は19場面あり、各項目別の非言語行動の出現頻度は「⑤身振り、姿勢」（73.7%）＞「①対人距離」（57.9%）＞「⑥—Ⅱ発話の声量」（52.6%）＞「④表情」（42.1%）＞「②視線」（36.8%）＞「③体の接触」（15.8%）＞「⑥—Ⅰ発話のスピード」（10.5%）であった。

出現頻度が50%を超えている「⑤身振り、姿勢」（73.7%）、「①対人距離」（57.9%）、「⑥—Ⅱ発話の声量」（52.6%）の３項目はテレビドラマ『半沢直樹』で観察された断り場面の基本状態であるといえる。

テレビドラマ『ハケンの品格』には断りが現れる場面は30場面あり、各項目別の非言語行動の出現頻度は「①対人距離」（56.7%）＝「②視線」（56.7%）＞「⑤身振り、姿勢」（36.7%）＞「⑥—Ⅱ発話の声量」（30.0%）＞「④表情」（23.3%）＞「⑥—Ⅰ発話のスピード」（3.3%）＝「③体の接触」（3.3%）であった。

出現頻度が50%を超えている「①対人距離」（56.7%）、「②視線」（56.7%）の２項目はテレビドラマ『ハケンの品格』に観察された断り場面の基本状態であるといえる。

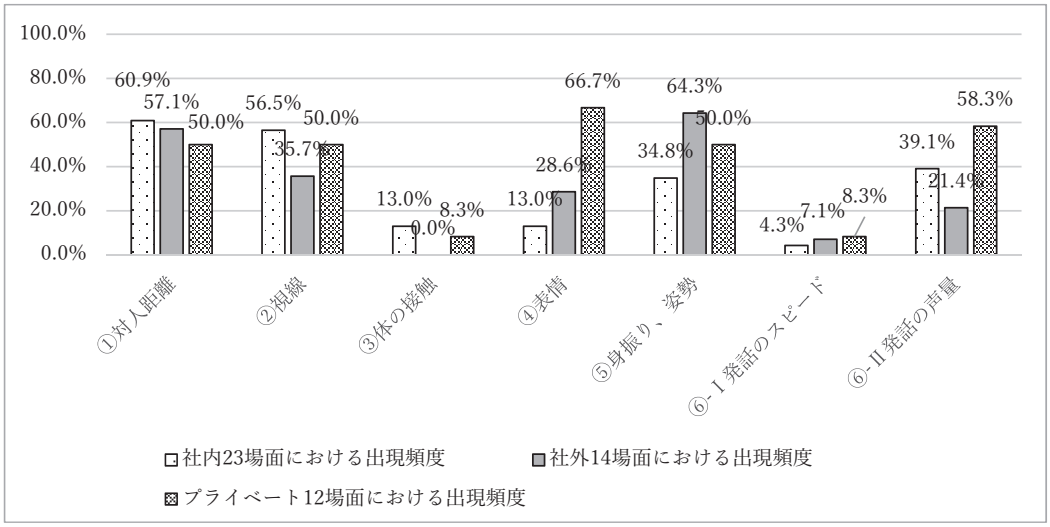

図３．場面別における非言語コミュニケーションを構成する非言語行動の出現頻度

5.3　場面別における非言語コミュニケーションの考察

依頼に対する断り表現の断る側の非言語コミュニケーションを場面別に考察した結果、

社内場面は49場面中23場面あり、各項目別の非言語行動の出現頻度は「①対人距離」(60.9%）＞「②視線」(56.5%）＞「⑤身振り、姿勢」(43.5%）＞「⑥—Ⅱ発話の声量」(39.1%）＞「③体の接触」=「④表情」(13.0%）＞「⑥—Ⅰ発話のスピード」(4.3%）であった。出現頻度が50% を超えている「①対人距離」((60.9%）と「②視線」(56.5%）の２項目は社内場面の基本状態であるといえる。

社外場面は49場面中14場面あり、各項目別の非言語行動の出現頻度は「⑤身振り、姿勢」(64.3%）＞「①対人距離」(57.1%）＞「②視線」(35.7%）＞「④表情」(28.6%）＞「⑥—Ⅱ発話の声量」(21.4%）＞「⑥—Ⅰ発話のスピード」(7.1%）＞「③体の接触」(０%）であった。出現頻度が50% を超えている「⑤身振り、姿勢」(64.3%)、「①対人距離」(57.1%）の２項目は社外場面の基本状態であるといえる。

プライベート場面は49場面中12場面あり、各項目別の非言語行動の出現頻度は「④表情」(66.7%）＞「⑥—Ⅱ発話の声量」(58.3%）＞「①対人距離」=「②視線」=「⑤身振り、姿勢」(50.0%）＞「③体の接触」=「⑥—Ⅰ発話のスピード」(8.3%）であった。出現頻度が50% を超えている「④表情」(66.7%)、「⑥—Ⅱ発話の声量」(58.3%)、「①対人距離」(50.0%)、「②視線」(50.0%)、「⑤身振り、姿勢」(50.0%）の５項目はプライベート場面の基本状態であるといえる。

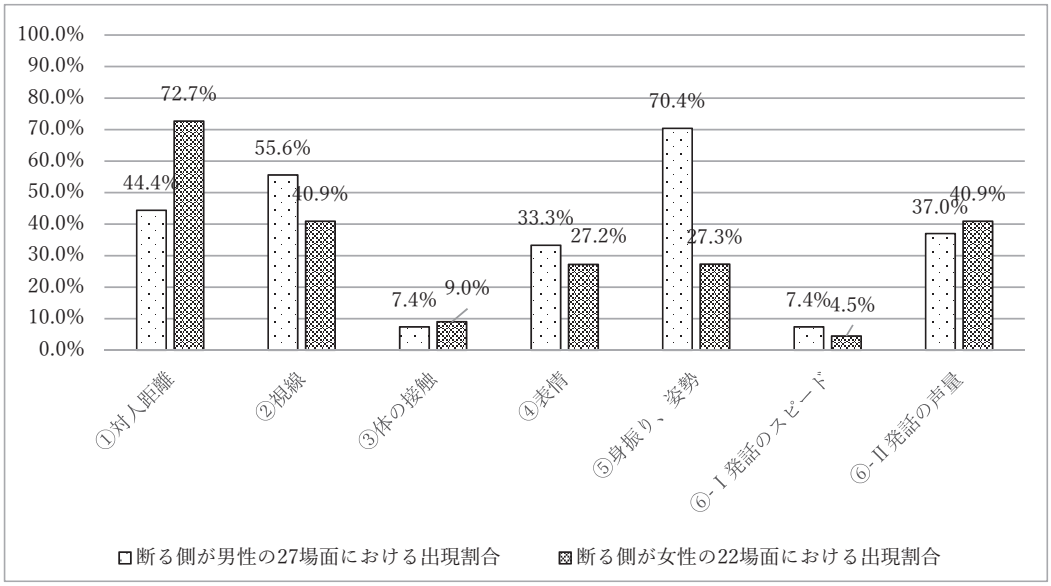

図４．断る側の性差における非言語コミュニケーションを構成する非言語行動の出現頻度

5.4　性差における非言語コミュニケーションの考察

依頼に対する断り表現の断る側の非言語行動を性差別から考察する場合、断る側が男性の場面は49 場面中27場面あり、各項目別の非言語行動の出現頻度は「⑤身振り、姿勢」（70.4%）＞「②視線」（55.6%）＞「①対人距離」（44.4%）＞「⑥—Ⅱ発話の声量」（37.0%）＞「④表情」（33.3%）＞「③体の接触」＝「⑥—Ⅰ発話のスピード」（7.4%）であった。出現頻度が50% を超えている「⑤身振り、姿勢」（70.4%）、「②視線」（55.6%）の２項目は断る側が男性の場面の基本状態であるといえる。

断る側が女性の場面は49場面中22場面あり、各項目別の非言語行動の出現頻度は「①対人距離」（72.7%）＞「②視線」＝「⑥—Ⅱ発話の声量」（40.9%）＞「④表情」（27.3%）＝「⑤身振り、姿勢」（27.3%）＞「③体の接触」（9.0%）＞「⑥—Ⅰ発話のスピード」（4.5%）であった。出現頻度が50% を超えている「①対人距離（72.7%）」の１項目は断る側が女性の場面の基本状態であるといえる。

６．非言語コミュニケーションを取り入れた日本語教育の提案

１）「対人距離」

本研究で対象としたシーンにおいては、断る側が男性の場合、「①対人距離」の変化の出現頻度は44.4％であり、基本状態とは認められないが、50％に近い高い割合となってい

る（図４）。このことから、「①対人距離」の変化は依頼に対する断り表現の断る側の非言語コミュニケーションの基本状態と考えられる。それに「①対人距離」の変化が観察できた28場面において、「①－❷断る側が依頼側から遠ざかる」のは27場面あり、「①－❶断る側が依頼側に近づく」のは１場面のみである。それゆえ、依頼に対する断り場面の断る側には依頼側から遠ざかる傾向にあると考えられる。また唯一「①－❶断る側が依頼側に近づく」が観察できた場面をみると、部下（近藤）が上司の社長（田宮）に融資するために中期の事業計画書を考えるよう依頼している場面であり、断る側は依頼側より身分の高い者であると同時にドラマにおける人物の設定からは上司の田宮社長は障害になる存在でもあることから「断る側が依頼側に近づく」という非言語行動を慎重に捉える必要がある。

コミュニケーション過程において、何らかの意図的な狙いで相手に近づいたり、遠ざかったりするなど、対人距離の変化を起こさせている。日本語教育における依頼に対する断り場面の教授について、日本語教師は日本人が相手の依頼を断ろうとする場合、相手から遠ざかる傾向があることを日本語学習者に提示したほうが良いと考えられる。日本語学習者として日本人とのコミュニケーションにおいてお互いにとって心地良い距離を保つよう注意すべきである。

２）「視線」

図２「ドラマ別における非言語コミュニケーションの出現頻度」に「②視線」(56.7%)はテレビドラマ『ハケンの品格』に観察された断り場面の基本状態である。図１「全場面における非言語コミュニケーションの出現頻度」に「②視線」の変化の出現頻度は49.0%であり、基本状態と認められる50%に近い結果になっている。更に断る側の「②視線」の変化から見ると、49場面において「②－❶依頼側から視線を回避する」場面数と「②－❷依頼側を見つめる」場面数はそれぞれ19場面、５場面であり、前者が後者より圧倒的に出現頻度が高い。

話す時や相手の話を聞く時、常に相手のほうに視線を向けるようと日本語教師に教わったが、今度の調査結果では、依頼に対する断り場面における断る側の「②視線」の変化は依頼側から視線を回避する傾向にあると考えられる。日本語教師が場面に応じて、適切な視線の変化が求められていることを日本語学習者に認識させる必要がある。日本語学習者として普段から日本人の非言語行動を観察する姿勢を持つよう心がけるべきである。

３）「体の接触」

「③体の接触」は49場面中４場面しかなく、非常に出現頻度が低い。この４場面における依頼側と断る側の関係をみると、１場面は夫婦関係で、夫婦の間柄なので、体の接触は考えられる。一方残りの３場面は上司と部下の関係であり、接触を行ったのは上司側であ

る。上司が立場的に優位にあるので、自分より身分の高い者からの接触に対して受容度が高いと考えられる。

崔（2005）は謝罪行為に伴う非言語コミュニケーションの日中対照研究でほとんどの研究対象の日本人が「身体接触」を使用しない傾向を明らかにしている。本研究の考察結果もその結果と一致していると言えよう。日本語教師が日本人との交際において「体の接触」を避けるよう日本語学習者の注意を喚起する必要がある。

日本語教師が日本語学習者に言語面の教授を行うだけでなく、非言語面の指導も必要である。異なる状況を日本語学習者に提供し、ロールプレイをさせたり、映像教材を活用したりして、言語表現上の間違いを指摘する以外、日本人の視点から不適切だと思われる非言語行動を日本語学習者に認識させるべきである。日本語学習者にとって、非言語行動の重要性を認識する上、常に観察の姿勢を持ち、日本人とのコミュニケーションに相手の非言語行動にも目を向けるべきである。

7．おわりに

本研究では依頼に対する断り表現について、ドラマ『半沢直樹』における19場面、『ハケンの品格』における30場面、あわせて49場面を社内の仕事関係の依頼場面、社外（取引先など）の仕事関係の依頼場面とプライベート（家庭内など）の依頼場面という三つの場面に分類し、考察を行った。また断る側の性別ごとに考察を行い、基本状態を明らかにした。

依頼をする場の違いごとに考察した結果、断り表現に見られる「①対人距離」（60.9%）と「②視線」（56.5%）の変化は社内場面の基本状態であることがわかった。また、「⑤身振り、姿勢」（64.3%）、「①対人距離」（57.1%）の変化は社外場面の基本状態であり、「④表情」（66.7%）、「⑥—Ⅱ発話の声量」（58.3%）、「①対人距離」（50.0%）、「②視線」（50.0%）、「⑤身振り、姿勢」（50.0%）の５項目はプライベート場面の基本状態であることも明らかにした。このように、依頼をする場の違いによって非言語コミュニケーションには違いがみられる（図３）。

社内場面と社外場面ではいずれも断る側が依頼側から遠ざかる特徴がみられる。それに対し、社内場面と社外場面で出現頻度の低い「④表情」の変化はプライベート場面では最も多く見られる変化である。また、[⑥—Ⅱ発話の声量] 変化、特に声量を上げる特徴もプライベート場面において多く観察された。基本状態の項目数から見ると、プライベート場面の基本状態は「④表情」（66.7%）、「⑥—Ⅱ発話の声量」（58.3%）、「①対人距離」（50.0%）、

「②視線」(50.0%)、「⑤身振り、姿勢」(50.0%) の５項目で、一番バラエティに富んでいる（図３)。

断る側の性別ごとに考察した結果、「⑤身振り、姿勢」(70.4%)、「②視線」(55.6%) の変化は断る側が男性の場面の基本状態であり、①対人距離（72.7%）の変化は断る側が女性の場面の基本状態であることがわかった。男性の用例27例の詳細は社内場面10例、社外場面11例、プライベート場面６例で、女性の用例22例の詳細は社内場面13例、社外場面３例、プライベート場面６例である。社内場面の用例数に差があり、考察結果にある程度の影響があると考えられるが、それを考慮にいれても断る側の性別差は大きいことがわかる(図４)。

本研究はテレビドラマという創作物を研究題材としているため、観察された非言語コミュニケーションは、実際の動作とは異なる場合もあると考えられる。しかし、グローバル化が進んでいる現在、多くの日本語学習者がドラマを通じて、日本語表現や日本文化や日本人の非言語行動を学習していることが容易に想像できるし、現代の非言語コミュニケーションを反映し、ドラマとしてより伝わりやすく共感や親近感が得られるように、練られた表現であると考えられる。そのため、原作小説とテレビドラマでの表現の違いや、演技指導を行う監督の考え・演出・作風による違い、ドラマのジャンルや時代による違い、テレビドラマと自然な資料の違いの検証などを今後の課題とする。

参考資料

日テレサイト　（最終閲覧日：2021年９月２日）

http://www.ntv.co.jp/haken/intro/index.html

TBS サイト　　（最終閲覧日：2021年９月２日）

http://www.tbs.co.jp/program/hanzawa_naoki.html#naiyou

参考文献

宇佐美まゆみ（2002)「ポライトネス理論の展開（１－12)」『月刊言語』31大修館書店

岡田安代・杉本和子（2001)「外国人の断り行動と日本人の評価」『愛知教育大学研究報告・教育科学』50愛知教育大学　pp.153－160

カノックワン・ラオハブラナキット（1997)「日本語学習者にみられる「断り」の表現―日本語母語話者と比べて―」『世界の日本語教育』７国際交流基金日本語国際センター　pp.97－112

國廣哲彌（1977)「日本人の言語行動と非言語行動」『岩波講座日本語２ 言語生活』岩波書店　pp.15－23

崔信淑（2005)「表达歉意时非语言行为的中日对比研究」『日语学习与研究』第４期 总

第123期 pp.32－36

清水勇吉・石田基広・岸江信介（2011）「依頼に対する断り表現について」言語文化研究 pp.147－161

肖志・陳月吾（2008）「依頼に対する断り表現についての中日対象研究」『福井工業大学研究紀要』38福井工業大学　pp.133－140

施信余（2006）「依頼に対する『断り』の言語行動について―日本人と台湾人の大学生の比較」『早稲田大学日本語教育研究』６　早稲田大学大学院日本語教育研究科 pp.45－61

高木美嘉（2003）「依頼に対する「受諾」と「断り」の方法」『早稲田日本語教育研究』２早稲田大学大学院日本語教育研究科　pp.137－149

中野はるみ（2008）「非言語的コミュニケーションと周辺言語」『長崎国際大学論叢』８長崎国際大学 pp.45－57

深澤のぞみ（2019）「日本語パブリックスピーキングのマルチモーダル分析のための予備的研究」『金沢大学国際機構紀要』１金沢大学 pp.99－113