

情報取りにおける聞き手のストラテジー

横須賀 柳 子

キーワード

〔要旨〕 コミュニケーション・ストラテジー 聴解過程 選択的注意 問題処理 円滑化
外国語学習者は限られた言語能力を使ってコミュニケーションを行う際に、さまざまな問題に直面する。それらの問題処理のために、自己の言語能力の不備を補足する方略は、「コミュニケーション・ストラテジー」と呼ばれ、近年盛んに研究されている。従来の日本語でのコミュニケーション・ストラテジーの研究は主に、話し手としての視点からなされてきた。しかし、対話の展開には、情報の受け手である聞き手としての働きかけも重要である。本稿では、中級日本語学習者が情報の聞き取りに使用するコミュニケーション・ストラテジーについて、聞き手としての観点から分析し考察を試みた。情報の聞き取りに使われたストラテジーを聴解過程の段階によって、「聞き返し」「応答」「再質問」「回避」に大別し使用実態を分析したところ、ストラテジーは対話相手の発話全部ではなく、選択した情報に対して集中的に使われることがわかった。また、「聞き返し」、「確認」、「問い返し」は母語話者との対話の中で起きた問題を訂正処理する方略として、「相づち」、「反応」、過剰なストラテジー使用の「回避」は円滑な会話の流れを維持する方略として有効であることが明らかになった。

1. はじめに

第二言語学習者のコミュニケーション能力を解明する理論の一つとしてコミュニケーション・ストラテジーがある。コミュニケーション・ストラテジーとは一般的に、中間言語者が母語話者とコミュニケーションを図ろうとするときに起こる問題を解決するためにとる方略として考えられ、1970年代以降、盛んに研究されてきた (Selinker (1972)、Tarone (1977)、Faerch & Kasper (1983)、Bialystok (1990) など)。日本語学習者を対象とした研究も近年多く見られるようになった。中でも、学習者が話し手として用いるストラテジーに関する研究が多くなされている。しかし、コミュニケーション能力育成を目的とした会話教育のためには、話し手と同様に聞き手の伝達行動を明らかにする必要がある。

日本語学習者が聞き手としてとるコミュニケーション・ストラテジーの実証的研究のうち、「聞き返し」に注目したのは尾崎 (1981, 1992, 1993) で、その機能と表現形式の分類や、聞き返された母語話者の反応の分析をしている。田中他 (1986) は、聴解過程のモデルを提示し、そこで使われる聴解ストラテジーの分類をした。堀口 (1988, 1990) は、「ストラテジー」という用語ではないが、聞き手の言語行動の機能と形態を分類しており、ま

た、島(1988)は、会話ストラテジーの理論的分類の中で、聞き手のストラテジーについて言及している。これらは対話というコミュニケーションを基に観察したものであるが、水田(1995)によっては、独話を聞き取る過程でのストラテジーが観察されている。しかしながら、これまでの日本語でのコミュニケーション・ストラテジー研究では、聞き手としてのストラテジーの実態は十分に解明されておらず、会話指導の指針を得るための基礎的データとしても充分とは言い難い。

そこで本稿では、日本語学習者が情報を取るというタスク達成のために、聞き手として、

- 1) 母語話者との対話の中で起きるであろう問題・起きた問題をいかにして解決しようとしているのか
- 2) コミュニケーションを円滑に進めるためにどのような行動をとっているのか
- 3) いずれの方略もとらない行動(=回避)にはどのようなものがあるのか

の3点からストラテジーを分析し、考察する。

なお、「コミュニケーション・ストラテジー」の定義は研究者によって異なり、今までのところ一致をみないが、筆者は、尾崎(1993:21)による「①伝達内容を言語化する過程で直面する問題を処理する方策(「訂正ストラテジー」)と②コミュニケーションを円滑に進めるための方策(「円滑化のストラテジー」)の2つをあわせたもの」として考える。これは、従来の多様な定義を総合的に整理しており、また、コミュニケーション・ストラテジーには主に2つの機能があることを明確に示しているからである。

2. 調査

2.1 調査対象

被験者：大学、大学院に所属する中級レベルの日本語学習者 15名。

対話者：東京都内にある異なるホテルの受付担当の日本人 15名。

2.2 調査方法

日本語学習者に次のタスクを与え、必要な情報をとるために電話をかけさせた。その電話での会話をテープレコーダーで録音し文字化した。調査者は被験者が会話する様子をその場で観察記録し、会話終了後に各人にフォローアップ・インタビュー(以下、インタビューとする)を行った。尚、被験者は本研究の目的を事前に知らされていなかった。¹

タスク：

設定：自分の国から友人が来るので、東京都内のホテルの宿泊料を調べたい。²

作業：1) 指定されたホテルに電話して、①シングル・ルームと②ツイン・ルームの利用料金を聞く。

2) それぞれの利用料金をタスクシートに記入する。

2.3 調査の位置づけ

本調査は中級レベルの会話授業の一部である。

使用教科書：『待遇表現』 アメリカ・カナダ大学連合日本研究センター

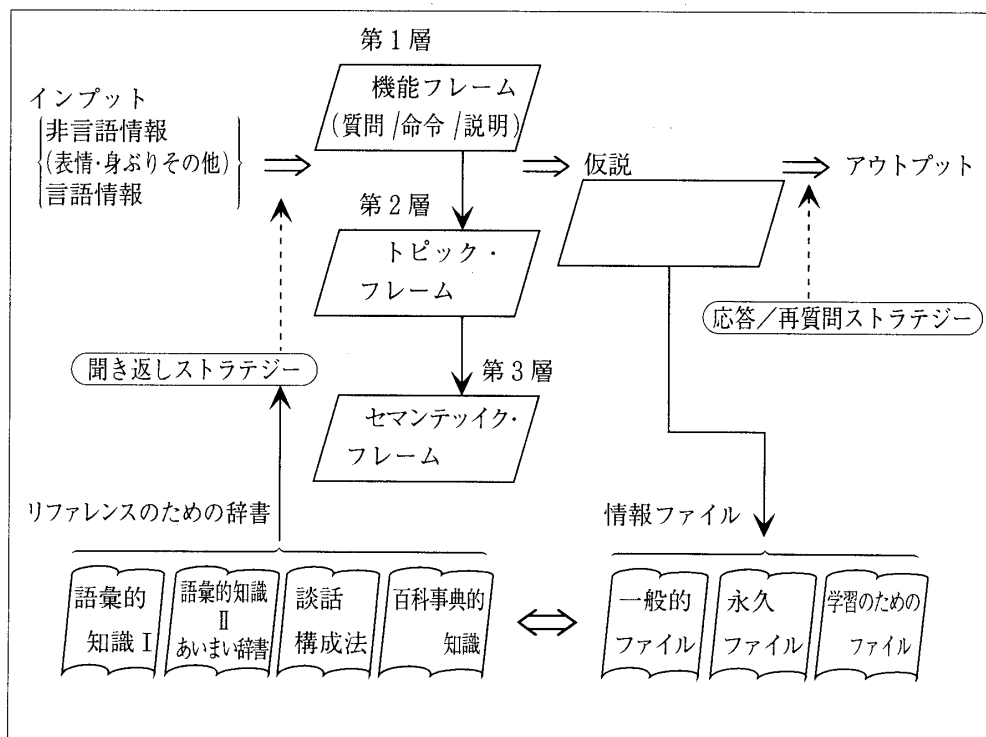
学習者は本授業の前に、ユニット1（104に電話番号を問い合わせる）とユニット2（公共施設などに電話をして必要な情報を得る）の2課を1限（70分）ずつ学習し、教室内で会話練習をした。会話練習の中心は、話し手としての表現であり、聞き手としての表現については指導していない。

3. 中間言語の聴解過程

3.1 聴解モデル

ある特定の情報を取るというタスク達成のための聴解過程にみられるストラテジーの分析にあたって、下図のような中間言語の聴解過程モデルを使った。（田中他1986:63）

図1 中間言語の聴解モデル



田中ら（1986）は、中間言語の聴解過程を、①機能フレーム（相手の発話の機能に関する層で、「質問」「命令」「説明」のどれかのモードに分類される）、②トピック・セマンティックフレーム（トピックに関する層で、ここまで達すれば仮説が形成できる重要な層）、③セマンティックフレーム（相手の発話全体の意味を理解する層）という3つの層からなると考え、理解は主として仮説検証の形で行われると想定している。仮説を形成するためには、「リファレンスのための辞書」（語彙的知識 I（わかる語彙）・語彙的知識 II（ぼんや

りとわかる語彙)・談話構成法・百科辞典的知識)を使い、ストラテジーはその仮説を検証するため、理解の不備の補足に使われるものとして考えられている。

このモデルを本研究の談話例の中でみられる聴解過程に照合すると、次のようになる。(以下それぞれ、Sは学習者、Jは日本人を示し、↑は上昇イントネーション、【 】は発話の機能を示す。下線は聞き取りのストラテジーである。)

- (1) S8: はい、あー、あの一、一泊のシングルルームは、おいくらでしょうか↑ 【情報要求】
- インプット J: 税別サービス料別で、2万3千円のお部屋がございますが。【情報提供】
- S8: あー、すみません、もう一度お願いします。 【情報要求】 <聞き返しストラテジー>
- J: {少しゆっくり、大きめに} 2万3千円でございます。 【情報提供】
- S8: にまんさんぜんえんですか↑ 【情報要求】 <聞き返しストラテジー>
- J: はい。 【(同意)の情報提供】
- アウトプット S8: (「¥23000」と書き留める) 【承認の注目表示(非音声)】

まず、学習者の情報要求(ホテルのシングル/ツイン・ルームの値段はいくらかという質問)に対して、その隣接ペアとなる日本語話者の情報提供(「機能フレーム」の「説明」: 値段の提示)があり、これが情報のインプットとなる。学習者がある意味を理解して、聴解がセマンティック・フレームの層まで達すれば、即、アウトプット(値段を紙に書き留める)につながるのだが、理解できない語彙があったり、何かの知識の欠落があって仮説が形成されない場合は、再度、情報提供を要求するためのストラテジー(聞き返ししたり、わからないといった応答をしたり、再質問したりする)をとって、不明な情報を除去しながらアウトプットにつなげていく努力をする。聴解がセマンティック・フレームにまで達し、完全に仮説が形成されれば、情報提供の隣接ペアとなる応答のストラテジー(承認・同意・終了などの注目表示)によって、一つの談話のまとまりが終了するのである。

3.2 情報取りの聞き手のストラテジー

前項の聴解モデルを基にして、各過程で表れたストラテジーをその表現形式によって、1)「聞き返しストラテジー」(日本語話者の情報提供で、聞き取れなかったり、意味が分からなかったりした場合、その不明瞭・不正確な点を排除しようとする方略)、2)「応答ストラテジー」(日本語話者の情報提供に対して何らかの反応によって応答し、理解の程度を相手に示そうとする方略)、3)「再質問ストラテジー」(日本語話者の情報提供に対して、疑問をもった場合に問い返し、情報をより正確にしようとする方略)、4)「ストラテジー回避」(日本語話者の情報提供中の不明な点を明確化せず、そのままにしておこうとする方略)の4つに分類した。次がその例である。

1) 聞き返しストラテジー

- a) 直接的聞き返し: すみません、もう一度お願いします。もう一度教えてください。すみません↑ おいくら↑

b) 反復聞き返し： 7千ですか↑ 3万8千円ですか↑ 3万2千円↑³

c) 間接的聞き返し（ためらい表現）： あー。 ehh。

2) 応答ストラテジー

a) 確認： 3万円。 4万7千円から。 ああ、リラックス・シングル。

b) 相づち： はい。 はい、はい、はい。 うん、はい。 ああ、そうです（か）。

c) 反応： あー、わかりました。 わかりました。

3) 再質問ストラテジー

a) 問い返し： 3万1千円は、どんなねだん↑

では、中級学習者は聞き手として、話し手の発話にこのようなストラテジーをどのぐらい、どのように使っているのだろうか。

4. 結果及び考察

4.1 ストラテジーの使用数

グラフ1 各ストラテジーの使用数

発話者	聞き返し			応答			再質問	合計
	直接	反復	間接	確認	相づち	反応	問い返し	
S 1	1			2				3
S 2			1	3	3			7
S 3	1				5			6
S 4		2		3	2			7
S 5				3	2			5
S 6					2			2
S 7	1			3	1			5
S 8	2	2	1		3	2		10
S 9				1	1			2
S 10					2			2
S 11	1			6	7			14
S 12	1				5			6
S 13				3	3		1	7
S 14	2			3	1			6
S 15	1	1						2
合計	10	5	2	27	37	2	1	84

グラフ1は、発話者別に各ストラテジーの使用数をまとめたものである。全ストラテジー84件のうち、78.5%である66件が「応答ストラテジー」であった。最も多いのが「相づち」(37件)で、ついで「確認」(27件)となっている。「確認」の内容は、聞き取っ

た部屋の料金を確認するものだった。「聞き返しストラテジー」は全体の20.2%であり、「直接的聞き返し」がそのうちの過半数をしめた。この「直接的聞き返し」と次に多い「反復聞き返し」の内容も、「確認」と同様に部屋の値段について聞き返すものであり、学習者がいかに部屋の値段を確実に聞き取ろうとしていたか、その努力がみられる結果となっている。また、わずか1.1%ではあるが、「再質問ストラテジー」も料金の種別に関するものだった。このことから、「聞き返し」、「応答」、「再質問」のいずれのストラテジーにおいても、学習者は日本人の発話のうち「部屋の値段」＝「数字」という特定の情報に注意して聞き取ろうとしていたことがわかる。これは、O'Malley et al. (1989) が指摘する「メタ認知ストラテジー」中の「選択的注意」と一致し、情報取りというタスクの下では、このようにある発話から特定の情報に集中して選択するストラテジーが中心に使用されていることがわかった。

田中らのモデルと本調査を比較すると、本調査の特徴として次の2点が挙げられる。一つは、本調査は特定のタスク下での聴解であるので、話題が限定されないといった自然会話と異なり、第一層の「機能フレーム」や第二層の「トピック・フレーム」での仮説の形成にはほとんど問題がみられず、第三層の「セマンティック・フレーム」での問題が中心だったことである。相手の全発話から「数字」という情報に注意して聴く場合では、情報提供にあたる日本人の発話が「機能フレーム」中の「説明」であることは明らかだし、それが「部屋の値段」のトピックであることも解明されているわけであるから、学習者はその「数字」自体、またはその数字の意味を正確に聞き取るために多様なストラテジーを駆使していたのである。二つめは、電話での会話であるため、インプットとして非言語情報はあり得ず、言語情報に限定されたことである。つまり、本調査でみられたストラテジーは、電話での情報取りという聴解過程での、かなり抽出度の高い独特なストラテジーと言えるだろう。

では次に、それらのストラテジーの使用実態を聴解過程別にみていくことにする。

4.2 ストラテジーの使用実態

4.2.1. 聞き返しストラテジー

a) 直接的聞き返し

必要な情報を含んだ相手の発話が理解できない場合に、学習者は「すみません、もう一度お願いします。」「もう一度言ってください。」「すみません↑」などの表現を使って、繰り返しを明示的に要求する。⁴ 尾崎 (1992:255) の調査によると、このような「直接的聞き返し」は、日本人話者及び上級学習者には全く使われず、言語能力の低い初級の学習者に特徴的な形式だということが指摘されている。本調査の学習者は中級レベルであるものの、「聞き返しストラテジー」のうち、「直接的聞き返し」を最も多く用いていた。相手の発話全体を繰り返させるこうした「直接的聞き返し」⁵ は、相手の日本人に外国人性を

意識させるようで、次のターンで日本人はゆっくり、大きめに発音したり、英語に言い換えたり、いわゆる「フォリナー・トーク」をする場合が多い。(2)は、日本人が学習者を外国人として認識し、日本語から英語へと切り替えた例である。

- (2) 1 S12: シングルルームは、あー、おいくらです、でしょうか。
2 J: はい、3万4千円から、あの、ございます。
3 S12: {書きながら} Um、もいちど言ってください↑
4 J: え、えー、サーティーフォーサウザンドイェンですね。
5 S12: ん。

本来は日本語でなされるべき情報のインプットが英語に置き換えられることは、情報の正確度を高めるには効果があるが、日本語の聴解学習の機会を逃すという意味では、学習者にとって有効であるとは言い難い。学習効果の点からは、外国人性から脱して、より自然な「聞き返し」をするべきなのである。

b) 反復聞き返し

相手の発話の全体を聞き返すのではなく、必要な部分のみを反復して聞き返す方略として「7千ですか↑」「3万8千円ですか↑」「3万2千円↑」などの例がみられた。このような選択した情報の反復による「聞き返し」⁶は、次のターンをとる相手からその情報が正確であるかどうかの判断が下されることになり、より正確な情報の聞き取りへと導かれていく。(3)の例のように、一度聞き取った情報が誤っていても、「反復聞き返し」をすることによって相手から訂正がなされ、結果的に正確な情報が得られるわけである。

- (3) 1 S4: あの、ツイン・ルームは、
2 J: は(わ)、3万からのご案内になります。
3 S4: 3万円、
4 J: ええ。
5 S4: と、5万円ですか。
6 J: あ、3万円と、3万3千円と、
7 S4: 3万3千円。
8 J: あと3万8千円です。
9 S4: 3万8千円。

S4は2行目で日本人が言った「3万円からのご案内」の「ご案内」を「5万円」と聞き間違えて、3万円と5万円の部屋があると勘違いするが、「ごあんない」を反復するつもりで「ごまんえん」(5行目)と発音し聞き返すことによって、ホテル側から情報訂正の機会を得る。この「反復聞き返し」は、さらに新たな「3万8千円」という情報を加えて、「3万円と3万3千円と3万8千円」(6・8行目)の3種類があるという、より正確な情報を引き出すことになった。

「反復聞き返し」には名詞自体を反復した型とそれに「ですか」をつけた型の2種類があるが、尾崎(1992:255)では、初級学習者には前者が、上級学習者と母語話者の場合には後者の型の使用が多いという傾向が示されている。部分的な反復の聞き返しは、問題としている箇所を相手に明確に示すことにより、正確な情報を引き出せるという点で有益であり、さらにそれに丁寧さを増す「ですか」を加えれば、社会的にも適切な「聞き返し」のストラテジーといえる。

c) 間接的聞き返し

「直接的聞き返し」のように、文によってはっきりと聞き返しているわけではないが、「あー」や「ehh」などのためらいを暗示する表現によって、情報がきちんと聞き取れていないことを間接的に伝える「聞き返し」が2例みられた。

(4)は「ehh」という英語からの転移によるためらい表現で、日本語としては不適切であるが、相手にはその意図が伝わり、正確な情報を得られた例である。

- (4) 1 J: はい、税金とサービス料が別々になります。
2 S2: はい、ehh...
3 J: あの一、サービス料が、え、10%、プラス、
4 S2: お、はい、はい、はい。
5 J: 税金が8%プラス。
6 S2: はい、はい。

S2は、部屋の料金は聞き取れたが、税金とサービス料の説明がわからず、ためらい表現によって間接的に聞き返して、相手からさらなる情報を引き出した。「%」、「プラス」という語が理解の助けとなり、正確な情報を得ることに成功したのである。

説明を明示的に要求するわけではない「間接的聞き返し」は、相手にその意図を伝えられない可能性もある。(5)は聞き返しに成功しなかった例である。

- (5) 1 J: 皇居側...
2 S8: あ、す、すみません、あー
3 J: はい、皇居側が、
4 S8: あー
5 J: 3万8千円。
6 S8: 3万8千円ですか。{書きながら}
7 J: はい。4万3千円もごぞいます。
8 S8: {書く・Jへの応答なく、しばらく沈黙}
9 S8: はい、あー、わかりました。

S8は発話の中で「あー」を頻用するが、2行目のように「すみません」を伴って「聞き返し」を明示している場合と異なり、4行目のように「あー」単独の間接的な「聞き返

し」では、相手から正確な情報を引き出せていない。6・8行目で、2種類の部屋の値段を書き留め、9行目では「わかりました。」と言ったものの、本当は「皇居側」の意味がわからずじまいだったと、インタビューで述べている。

「あー」は英語の「ehh/uhh」からの転移のようで、イントネーションも上昇調ではなく、なだらかな下降調であったため、日本人の用いる「え？」や「はい？」などの「間接的聞き返し」のようには解釈されなかったのである。S8の「あー」はむしろ、「聞き手が話し手の発話内容を理解していることを表す、会話『促進型』のあいづち」(今石1992: 70)としてとられた可能性がある。「間接的聞き返し」をする場合は、その機能自体が暗示的な要求であるため、相手に意図がきちんと伝わるよう、語形、発音、イントネーションなどに注意すべきなのである。

4.2.2. 応答ストラテジー

a) 確認

前項の「聞き返し」は、相手の発話がよく聞き取れなかったり、意味がわからなかったりした場合に聞き返すストラテジーであるが、「確認」は相手の提供してくれた情報を選択し、言語化することによって自己の聞き取った情報の正誤を確認するストラテジーである。「3万円。」「4万7千円から。」「ああ、リラクス・シングル」のように相手の発話の一部分を反復するストラテジー⁷がみられた。「確認」は選択した相手の情報(=数字)の全部を反復する形(3′)と一部分のみを反復する形((6)・(7))がみられるが、いずれの方略でも自分の理解の程度を相手に示すことによって、相手から正誤を判断した上での応答が得られ、情報の正確度を高めていくことができる。

(3′) ... (前略) ...

6 J: あ、3万円と、3万3千円と、

7 S4: 3万3千円。

8 J: あと3万8千円です。

9 S4: 3万8千。

(3′)の6行目では、S4は選択した情報(「3万3千円」)全部を反復することによって確認し、発話相手はそれを正しいと認めて、さらに新たな情報を加えている。

(6) 1 J: えー、3万2千円の

2 S2: さんまん {ゆっくりと}

3 J: 2千円でございますね。

4 S2: にせんえん (笑い)。

5 J: はい、税金とサービス料が別々になります。

S2は選択した情報(「3万2千円」)を「3万」と「2千円」に部分的に分けて反復し、相手に補足してもらいながら、正確な情報を得ている。「確認ストラテジー」の中では、

この(6)のように学習者が聞き取った部分的な情報を母語話者が補足していく共同作業的な談話⁸がもっとも多くみられた。

- (7) 1 J: 税別で1万7千5百円になっております。
2 S5: いちまん、ご、ゆっくりと
3 J: 7千、
4 S5: お、ななせん、ごひゃくえん。{書きながら}
5 J: はい。

S5は「1万7千」の「7千」を飛ばして「5百」の「ご」を反復することにより、相手から訂正された上、「7千5百円」と反復して確認することで、正しい情報を引き出すことができた。

提供された情報の全体または部分的な反復による「確認」は、聞き取りの正誤を相手に明確に知らせることにより、必要であれば情報の訂正⁹を促すことができ、結果的に正確な情報を引き出せるという点で有効な戦略といえる。

よって、相手の発話が聞き取れないときに使われる「直接的聞き返し」や、聞き取れたが正しいかどうか分からないときの「反復聞き返し」や「確認」は、不明な部分をより明らかに、または不確実な部分をより確実にしようという積極的な努力の現れであり、これらは「コミュニケーション・ストラテジー」の定義中、「問題処理のための訂正ストラテジー」として機能していると考えられる。

b) 相 づ ち

自己の理解を明示的に示す「確認」ほど積極的ではないが、「応答」のストラテジーとして最も多く観察されたのは「相づち」である。「相づち」の形としては、「はい」(16例)、「ん」(2例)、「はい、はい」(2例)、「うん」(2例)、「はい、はい、はい」(1例)、「ううん」(1例)、「ああ、そうです(「か」が抜けている)」(1例)の他に「(どうも)ありがとう(ございます/ございました)」が併用されたもの(10例)があった。

同じ相づちでも「はい、はい」や「はい、はい、はい」のように「はい」を複数回言う場合は「わかった」「そうだ」と同義であり、積極的に理解度や発話意図を表すことができ、相手からの反応もある(例えば、(4)4・6行目)が、一度きりの「はい」の場合はより消極的な表現にとどまり、相手からのフィードバックも少なくなる。

- (8) 1 J: はい、こちら消費税、サービス税別の2万2千円からでございます。
2 S6: はい。
3 S6: おー、あのう、トゥインの、トゥインルームの値段はいくらでしょうか。
(9) 1 J: はい、x x x (聞き取り不可) 3種類ございまして、料金が1万7千円、
2 2万5千円、x x x。
3 S10: {しばらく無言で書き留める} はい。

4 S10: あのう、あー、トゥインルームは、

(8)2行目と(9)3行目の単独の「はい」には、日本語話者からの反応がなく、話者交替も起こらないので、次も学習者がターンを続けることになる。(9)のS10は、タスクシートに「¥18000」という誤答を1つだけ記入したにとどまり、インタビューでは、「相手が何を言っているかわからなかったが、わかったふりをした」と述べた。

こうした消極的な「応答ストラテジー」では、前項の「確認」のように自己の理解度をチェックする機会を得られることはなく、正確な情報収集のための問題解決としては有効なストラテジーとなっていない。

次の例は「ありがとうございました」と併用された「はい」である。

- (10) 1 J: ツインルームは3万1千円からとなっております。
2 S7: {書きながら} さんまんせんねん (発音ママ)、
3 はい、ありがとうございます。
4 J: よろしく願いいたします。
5 S7: 失礼しまーす。

「ありがとう」と併用された「はい」は会話の終結部に現れることが多く¹⁰、単に提供された情報を受け入れるだけではなく、会話を収束させる機能を果たしていた。

c) 反 応

提供された情報に対する理解度を示す反応として、相づちに連鎖した「わかりました」がみられた(同一話者による2例)。

- (5) ... (前略) ...
3 J: はい、皇居側が、
4 S8: あー
5 J: 3万8千円。
6 S8: 3万8千円ですか。{書きながら}
7 J: はい。4万3千円もございます。
8 S8: {書く・Jへの応答なく、しばらく沈黙} はい、あー、わかりました。
9 J: 皇居と反対側の眺めでしたら、3万2千円もございます。
10 S8: {書く・Jへの応答なく、しばらく沈黙} はい、あー、
11 J: はい、
12 S8: わかりました。
13 J: どうもありがとうございます。

単独の「はい」のような相づちに比べ、「わかりました」を加えると、より積極的に自分の理解を示すことができ、発話相手からの反応も返ってくる(9・13行目)。しかし、S8がインタビューで、「皇居側」「反対側」などの部屋の種類についての説明は全く理解

できなかったと述べているように、発話内容を本当に理解しているかどうかは別の問題で、ただとりあえず反応し、聞き流している場合もあるようである。このように、語彙の理解不足を埋め合わせるためのストラテジーの使用をあえて避ける時、正確な情報の獲得や真の理解にはつながらないのである。

よって、「相づち」や「反応」は、「聞き返し」や「確認」のように聞き取った情報に必要な訂正を加えつつ正確度を高めていくためにとる「問題処理のための方略」というよりも、むしろ「コミュニケーションを円滑化するための方略」として機能しているといえる。

4.2.3 再質問ストラテジー

a) 問い返し

提供された情報について疑問をもった場合に、相手の発話を部分的に取り上げ、不明確な情報を除去しようとして問い返すストラテジーが1例みられた。

- (11) 1 J: 2万6千円 x x x (聞き取り不可)。
2 S13: あ、に一まん、
3 J: 6千円ですが。
4 S13: ん。{書く}
5 J: Thirty one thousand yen x x x。
6 S13: {笑いながら書く} あ、あー、さんまん、いっせんねん (発音ママ) は、
7 あ、なん、あ、どんな、ねだん ↑
8 J: デラックスシングルでございます。
9 S13: ああ、リラックスシングル。

S13は2種類の値段を提示されたことに疑問をもち、「3万1千円」の方はどんな部屋の値段かを問い返すことによって、シングル・ルームには複数の種類があるという情報を得る。「デラックス」を「リラックス」と聞き違えたものの、疑問点を相手に積極的に投げかける「問い返しストラテジー」は、より正確な情報を引き出していける点で有益である。また、自ら疑問点を見いだせること自体、自分の理解度を適切に把握している現れでもあり、単に受身的に反応する方略よりも高度なストラテジーといえる。

このことから「問い返し」も「聞き返し」「確認」と同様に、能動的に必要な情報を引き出そうとする「問題処理の方略」として機能していると考えられる。

4.2.4 ストラテジー回避

必要な情報を選択しながら注意して聞き、聞き取った情報が理解できなかったり、理解が充分でなかった場合にとられる問題解決のためのストラテジーや発話相手とのコミュニケーションの円滑化を図るためのストラテジー以外に、そのようなストラテジーの使用を避ける「ストラテジー回避」も観察されている。

情報を選択しながら聞く過程では、必要でない情報には気づかない、あるいは気づいて

も留意しないことがあり、それが「回避」の現象として現れる (12)・(13)。また、必要であるとして選択した情報であっても、それに対する理解の程度はさまざまで、理解度が低いと自覚しつつも円滑な会話の流れを維持するために、意識的にストラテジーを避ける「回避」もある (5)''・(14)。

「部屋の値段 (= 数字)」という情報に集中する時、それに付随する他の情報については、無意識あるいは意識的に注意が避けられる例が多くみられた。特に、ホテル文化的な知識として、説明された料金が「税別、サービス料別」であること、「一円から」という表現の裏には部屋の種類が複数あることが示唆されていること、また、ツインの部屋の料金は利用する人数によって異なること¹¹などの情報については、特別の関心が向けられない限り、「聞き返し」「応答」「再質問」のいずれのストラテジーも回避されていた。

- (12) 1 J: サービス料、税別で、1万8千円からご利用いただけます。
2 S1: あ、すみません、もう一度お願いします。
3 J: 1万8千円でございます。
4 S1: 1万8千円。

S1はインタビューで、相手が値段の前に何と言ったかわからなかったが、値段が聞き取れたので、気に留めなかったと述べた。相手の全発話の語彙が理解できなくても、選択した箇所の理解さえできれば、不明の語彙について聞き返すようなストラテジーは避けられるようである。

- (13) 1 J: あのう、こちらシングルはございませんで、ツインとダブルで4万7
2 千円からでございます。
3 S9: あー、はい、あー、よんまんなせんえんから。

S9は、提供された情報の「4万7千円から」の「から」を理解し、自分自身でもそれを反復して、シートにも「¥47000～」と記入していることから、複数の値段があることは理解していたのだが、それ以上の情報を追求するようなストラテジーは使用しなかった。

(12) (13) のような「一円から」は部屋の種類が複数あることを暗示的に示すため、その情報が留意されない可能性が高いが、次の (5)'' (14) では、部屋の名称によって明示的に説明され留意されながらも、その語彙の理解力の不足を補うようなストラテジーは使われていない。

- (5)'' ... (前略) ...
3 J: はい、皇居側が、
4 S8: あー
5 J: 3万8千円。
6 S8: 3万8千円ですか。{書きながら}

- 7 J: はい。4万3千円もでございます。
- 8 S8: {書く・Jへの応答なく、しばらく沈黙} はい、あー、わかりました。
- 9 J: 皇居と反対側の眺めでしたら、3万2千円もでございます。
- 10 S8: {書く・Jへの応答なく、しばらく沈黙} はい、あー、

前出の(5)の通り、S8は「皇居側」と「皇居と反対側」の部屋の種類や料金との関係などの情報については理解できなかったにもかかわらず、ストラテジー使用を回避している。

- (14) 1 J: 本館のツインルーム
- 2 S11: はい。
- 3 J: えー、ワンパーソンでいらっしゃいますか↑
- 4 S11: あー、
- 5 J: お一人様。
- 6 S11: いちせん↑(1千) Wait.
- 7 J: One, for one person ↑
- 8 S11: Ok。はい、はいはい。
- 9 J: あ、はい、こちらが、
- 10 S11: お、
- 11 J: 3万6千円。
- 12 S11: お、すいません。あーん、ふたり。
- 13 J: あ、2名様。
- 14 S11: は、にめい。
- 15 J: あ、失礼しました。
- 16 2名様、4万1千円。
- 17 S11: よんまん、{ゆっくり}
- 18 J: 1千円から。
- 19 S11: よんまんいっせんえん、はい。{書きながら}
- 20 J: から。
- 21 J: で、もう一つ、タワービルディング、
- 22 S11: はい。
- 23 J: こちらは、えー、ツインのお部屋、2名様、
- 24 S11: はい。{書きながら}
- 25 J: 3万5千円でございます。
- 26 S11: にー、も、もいかい(発音ママ) ↑
- 27 J: 3万5千円です。

S11も「本館」と「タワービルディング」の部屋の料金は違うことや「4万1千円から」の「から」の意味を理解していないが、それらの情報を正すための戦略は何もとっていない。何人で部屋を利用するかについては、3行目で相手から問い返されたために留意でき、「おひとりさま」を聞き違えて「いちせん↑」（6行目）と聞き返したり、「にめいさま」を「にめい」（13行目）と反復して確認したり、様々な戦略を駆使しながら部屋の料金についての情報を得た。しかし、インタビューで確認したところ、結局、S11は、数字を書き留めるのに精一杯で、その数字と部屋の種類との関係、他の料金などについては全く理解できていなかった。正確な情報を聞き取れなかった原因としては、基本的な語彙・構文的な知識の不足に加えて、ホテル文化に関する知識やその知識を使って文脈を推測する力の不足、そして、それらを埋め合わせるために用いるべき戦略の使用の回避が考えられる。

学習者の「部屋の値段はいくらか」という情報要求に対して、その隣接ペアーである情報提供がすぐになされずに、発話相手から反対に「情報提供」のための「情報要求」などのターン（例えば143・5・7行目）が埋め込まれる場合はターン交替が複雑になる。ターンが増えるにしたがって、相手の発話を理解するための力が必要とされるので、理解力の弱い学習者にとっては、何度も聞き返さなければならなかったり、必要な戦略の数が増えることになる。¹² 問題処理のための戦略の「回避」は、正確な情報を引き出せないという点で好ましいとはいえない。しかしながら一方で、過度の戦略の使用は円滑な会話の流れを阻止する要因となるので、コミュニケーションを円滑化させる目的としては機能しているといえるわけである。

5. おわりに

以上、特定のタスク下での情報の聞き取りに際する戦略の使用と回避について分析と考察を試みた。ここで明らかになったことは次のとおりである。

- 1) 戦略は対話相手の発話全部にではなく、選択した情報に対して集中的に使われる。
- 2) 情報聞き取りの戦略は聴解過程の段階によって「聞き返し」「応答」「再質問」「回避」の4つに大別される。
- 3) 問題処理のための戦略として有効なのは「直接的聞き返し」、「反復聞き返し」、「確認」、「問い返し」であった。
- 4) コミュニケーションの円滑化を図るための戦略として有効なのは「相づち」、「反応」、過度の戦略使用を避けるための「回避」であった。

本稿では、学習者が正確に情報を聞き取るためには、語彙や構文などの知識を基礎にした理解力のみならず、背景文化に関する知識やそれらの知識を使って文脈を推測する力が

必要であること、また、それらの不足を埋め合わせるために適切かつ適量のストラテジーを使用しなければならないことを指摘した。適切さに関しては、タスク達成のためばかりでなく、外国人性を脱した丁寧な表現の運用など、社会的な適切さについても追求しなければならないことを示唆した。

今後はより多くの資料から、異なる言語能力をもつ学習者や母語話者による聞き取りストラテジーの実態を比較検討したり、発話相手からの反応などを分析することにより、有効なストラテジーを探求する必要がある。またさらに、人為的に設定されたタスク達成のためではなく、自然な状況下での聞き取り過程を解明することも、コミュニケーション能力育成を目的とする会話教育の指針を得るために残された課題である。

注

- 1 被験者各人からは事前に文書により、会話資料を本研究に使うことについて了承を得た。
- 2 被験者には、このタスクの前にNTTの番号案内に電話して、指定のホテルの電話番号を調べるというタスクをさせ、情報取りのウォーミング・アップをさせた。
- 3 日本語話者の発話を反復したもののうち、「3万2千円↑」のように上昇イントネーションで発話しているものは「聞き返し（反復聞き返し）ストラテジー」として、「3万円」のように下降／平調イントネーションで発話しているものは「応答（確認）ストラテジー」として扱った。
- 4 尾崎（1992）は「聞き返し」をその表現形式によって「動詞型」「名詞丁寧型」「名詞普通型」「不完全型」「間投詞型」の5種類に分類しているが、本稿のこの「直接的聞き返し」は尾崎の「動詞型」にあたる。また、本稿の「反復聞き返し」は「名詞丁寧型」「名詞普通型」に、「間接的聞き返し」は「間投詞型」にあたる。
- 5 「直接的聞き返し」の他の例として、本稿中には（1）3行目、（12）2行目、（14）26行目がある。
- 6 「反復聞き返し」の他の例として、（1）5行目、（5）6行目、（14）6行目がある。
- 7 「確認」の他の例として、（12）4行目、（13）3行目、（14）14行目がある。
- 8 共同作業的な「確認」の他の例として、（11）1－4行目、（14）16－20行目がある。
- 9 Neustupný（1979）は、生成能力ばかりでなく「訂正能力」も言語能力の一つとして考え、訂正過程のモデルを提案しているが、聞き取り過程で学習者が起こるであろう、あるいは起こった問題を処理するために講じる「聞き返し」や「確認」などの方略は、この「訂正能力」の行使と解釈できる。
- 10 電話会話の終結部における「はい」の研究は、熊取谷（1992）や今石（1992）などによってなされている。
- 11 ツイン・ルームを友人がひとりで利用するか、被験者と2人で利用するかについては、特にタスクとしては設定しなかった。
- 12 グラフ1のストラテジー使用数の多さ（S11:14件、S8:10件）からも、S11やS8の理解力の弱さが指摘できそうである。

参考文献

- アメリカ・カナダ大学連合日本研究センター (1991) 『待遇表現』 The Japan Times.
- Bialystok, E. (1990) *Communication Strategies*. Basil Blackwell.
- Faerch, C. and G. Kasper eds. (1983) *Strategies in Interlanguage Communication*, Longman.
- 島弘巳 (1988) 「外国人のための日本語会話ストラテジーとその教育」『日本語学』第7巻第3号, 100-117.
- 堀口純子 (1988) 「コミュニケーションにおける聞き手の言語行動」『日本語教育』64号, 13-26.
- _____ (1990) 「上級日本語学習者の対話における聞き手としての言語行動」『日本語教育』71号, 16-32.
- 今石幸子 (1992) 「電話の会話のストラテジー」『日本語学』9月号, Vol.11, 65-72.
- 熊取谷哲夫 (1992) 「電話会話の開始と終結における「はい」と「もしもし」と「じゃ」の談話分析」『日本語学』9月号, Vol.11, 14-25.
- 水田澄子 (1995) 「日本語母語話者と日本語学習者 (中国人) に見られる独話聞き取りのストラテジー」『日本語教育』87号, 66-78.
- Neustupný, J.V. (1979) 「言語行動のモデル」『講座言語 第3巻: 言語と行動』南不二男編, 33-66, 大修館書店.
- O'Malley, J.M., A.U. Chamot, and Kupper, L. (1989) "Listening Comprehension Strategies in Second Language Acquisition", *Applied Linguistics*. Vol.10, No.4.
- 尾崎明人 (1981) 「上級日本語学習者の伝達能力について」『日本語教育』45号, 41-52.
- _____ (1992) 「「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』(カッケンブッシュ寛子他編), 251-263, 名古屋大学出版会.
- _____ (1993) 「接触場面の訂正ストラテジー—「聞き返し」の発話交換をめぐって」『日本語教育』81号, 19-30.
- Selinker, L. (1972) "Interlanguage", *International Review of Applied Linguistics*, Vol.10, No.3, 219-231.
- 田中望・姉齒浩美・河東郁子 (1986) 「外国人の日本語行動—聞き取りのコミュニケーション・ストラテジー」『言語生活』418号, 62-71.
- Tarone, E. (1977). "Conscious communication strategies in interlanguage: a progress report", in Brown, H.D., C.A. Yorio and R.H. Crymes eds., *On TESOL'77: Teaching and learning English as a second language : trends in research and practice*, Washington : TESOL, 194-212.