

コミュニケーションを円滑にする音声とは —場面による「感じのいい話し方」の違い—

篠原亜紀 (国際交流基金日本語国際センター)

1. 研究の背景

近年、日本語教育において、「正確さ」よりも「コミュニケーション上の課題が遂行できたかどうか」が重視されるようになってきた。つまり、言語知識を身につけることを目標とするのではなく、身につけた言語知識を運用してコミュニケーションを遂行させることが最終的な目標となる。コミュニケーションを遂行させるためには、どのような能力が必要であろうか。話し手が必要な語彙や表現を使って言いたいことを表現でき、それを聞き手が理解すれば、コミュニケーションが遂行できたといえるかもしれない。しかし、とくに音声コミュニケーションにおいては、使用する語彙や表現のほかに、それらをどのような音声で表出することも重要となる。話し方によっては、相手に好印象を与えたり、不快な思いをさせたりすることがあるからである。そして、このような相手に与える印象が、コミュニケーションをより円滑にし、最終的にはコミュニケーションの遂行に影響する可能性もある。そこで、本研究では、このコミュニケーションを円滑にする音声に着目した。

2. 研究の目的

本研究の目的は、コミュニケーションを円滑にする音声とは何かを明らかにし、コミュニケーションの教育や評価に役立てることである。そのためには、あるコミュニケーション場面において、聞き手が「感じがよい」と判断する基準や観点を具現化する必要がある。

何がコミュニケーションを円滑にするかは、場面によって異なると考えられる。たとえば、パーティーで出会った人に自己紹介をする際に「感じがよい」とされる音声は、謝罪場面でも好ましいとは言い難い。蒲谷(2013)は、コミュニケーションの枠組みとして、「場面(場+人間関係)」、「意識」、「内容」「形式」を挙げ、よりよいコミュニケーションのためには、それらが連動する必要があると述べている。つまり、「場面」に適した「意識」「内容」「形式」が伴わなければ、コミュニケーションにおいて何らかの支障をきたすことになる。したがって、コミュニケーションを円滑にする要素を論じる上では、場面ごとに考える必要がある。

本発表では、①「感じがよい」話し方に関わる音声的要素は何か、②それらの要素は、場面や課題によってどのように異なるかについて、調査結果から考察する。

3. 先行研究

母語話者が非母語話者の発話をどのように評価するか、評価する際にどのような観点が重篤か、といった研究はこれまで数多く行われてきた。その結果、コミュニケーションには、文法や語彙などの言語的要素よりも、あいづちや問い返しなどのコミュニケーションを円滑にする要素が評価に大きく関わることが明らかになっている(原田1998、小池2003、渡部2004)。一方、ストー

リーディングという方法で調査を行った野原（2008）では、内容や意味的つながりが評価に関わることがわかっている。このように、場面や課題によって評価の観点が異なることがわかる。

聞き手に与える印象や感情面を扱った研究として、石崎（2000）は、評価の観点として「癩に障るか」という項目を設けて評価実験を行った。その結果、音の高低（アクセント・イントネーション）が不自然な場合と、区切りが不適切な場合に感情面の評価に関係する（癩に障る）ことがわかった。李（2002）では、不自然な句末イントネーションが聞き手を苛立たせることがあることがわかっている。崔（2007）は、アルバイトの面接場面での対人印象について調査を行ったところ、対人印象には、パラ言語的要素や非言語的要素が大きく関わることがわかった。

本研究では、「感じのよさ／悪さ」「円滑なコミュニケーション」という観点から、その基準や観点を明らかにしていく。

4. 研究の方法

4.1 評価材料の収集

①漫画のストーリーを友人に説明する、②週末の出来事を友人に話す、③イベントへの協力を知人に依頼する、④宿題を提出できなかったことを教師に詫びるという、コミュニケーション場面の異なる4つのタスクを設定し、10名の日本語非母語話者（以下、NNS）の音声を集めた。10名はいずれも海外の教育機関で日本語を教える非母語話者日本語教師で、国籍は、インド、ウズベキスタン、カンボジア、スリランカ、ドミニカ共和国、ハンガリー、米国、ポーランド、マレーシア、ミャンマーである。

口頭のコミュニケーション活動には大きく分けて産出（独話）とやりとり（会話）があることを考え、双方を採用した。場面設定は、先行研究を参考に、人間関係の構築に関わるものとそうでないものを含めた。③④のタスクは筆者が相手となり、ロールプレイを行った。

4.2 母語話者評価

収集した音声（10名×4場面＝40例）を7名の評価者（母語話者日本語教師）に聞かせ、評価してもらった。評価は、まず、「感じがよい話し方か」という観点で1～5の5段階で評価し、次に、なぜそのような評価点を出したか、その理由を自由に記述するという方法をとった。

5. 結果と考察

5.1 感じのよさの評価

各NNSに対するタスク別の評価の平均値と標準偏差を表1に記す。表1から、感じのよさの評価には評価者によって個人差があること、同じ話者であっても、タスクによって「感じがよい」と評価される場合とそうでない場合があることがわかる。

表1 感じのよさの評価

	NNS1	NNS2	NNS3	NNS4	NNS5	NNS6	NNS7	NNS8	NNS9	NNS10
タスク ①	3.43 (0.90)	2.86 (0.35)	3.00 (0.53)	3.57 (0.90)	3.71 (0.45)	4.57 (0.49)	2.86 (1.12)	3.43 (0.49)	3.14 (0.99)	3.86 (0.99)
タスク ②	3.43 (0.73)	3.14 (0.83)	3.71 (0.70)	3.71 (0.70)	4.29 (0.70)	4.86 (0.35)	3.14 (0.99)	4.00 (0.76)	3.43 (1.05)	3.71 (0.70)
タスク ③	3.43 (0.73)	2.29 (0.45)	4.00 (0.53)	3.86 (0.83)	4.14 (0.64)	4.71 (0.45)	3.86 (0.64)	3.71 (0.45)	3.29 (0.45)	3.00 (0.76)
タスク ④	3.29 (0.45)	3.00 (0.76)	3.57 (0.90)	4.00 (0.76)	3.43 (0.90)	3.86 (0.99)	2.29 (0.70)	3.86 (0.64)	3.00 (0.76)	3.14 (0.99)

5.2 感じのよさの観点

感じのよさを判定した理由や、判定する際に考えたことを自由に記述してもらったところ、非常に多くのコメントが得られた。単純にコメントの総数を見ると、プラス評価のコメントと、マイナス評価のコメントがほぼ同等の数であった（プラス 295、マイナス 293）。評価者は「感じのよい」点だけでなく、「感じの悪い」点についても着目していることがわかる。

すべてのコメントをKJ法でグルーピングし、類似するコメントを整理したところ、表2のような項目が抽出された。語彙・文法などの言語的な要素や、談話構成、内容面などについてのコメントも多く得られたが、話し方や音声に関するものは、「流暢さ」「速さ」「イントネーション」「ポーズ」「フィラー」などである。

表2 評価者から得られたコメント

	プラス評価	マイナス評価
語彙・文法	<ul style="list-style-type: none"> ・語彙の選択が適切 ・表現の選択がよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・語彙や文法の選択が不適切 ・間違いがある ・使用領域が狭い
話の流れ	<ul style="list-style-type: none"> ・まとまりがある ・流れがわかりやすい ・談話構成がよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・まとまりがない ・流れがわかりにくい ・談話構成に問題がある
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・興味深い ・わかりやすい ・適切 	<ul style="list-style-type: none"> ・わかりにくい ・不適切
流暢さ	<ul style="list-style-type: none"> ・流暢 ・たどたどしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・たどたどしい ・流暢すぎる
速さ	<ul style="list-style-type: none"> ・ゆっくり ・テンポがよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・速い ・遅い
イントネーション	<ul style="list-style-type: none"> ・感情がこもっている ・強弱がつけられている 	<ul style="list-style-type: none"> ・単調、淡々としている ・語尾が上がる ・語尾が長い
ポーズ		<ul style="list-style-type: none"> ・間がない ・長い間があく ・区切りが頻繁に入る
笑い	<ul style="list-style-type: none"> ・笑いが含まれている 	<ul style="list-style-type: none"> ・笑いが含まれている
フィラー	<ul style="list-style-type: none"> ・適度に入る ・使い方が適切 	<ul style="list-style-type: none"> ・多すぎる

5.3 感じのよい話し方・感じの悪い話し方

感じのよさの評価結果（表1）より、とくに評価の高いものと低いものを取り出し、コメントを見てみると、「感じのよい話し方」と「感じの悪い話し方」の特徴として、共通点があることがわかる。とくに「感じがよい」と評価されたもの（4以上）のコメントには、「内容が明確に伝わる」「流暢」「聞き取りやすい」「談話構成がよい」「話し方に感情がこもっている」といったものが多かった。一方、「感じがよくない」と評価されたもの（3未満）のコメントには、「内容がわかりにくい」「談話構成がよくない」「内容の理解を妨げる言語形式の誤り」「抑揚がない」「淡々と話している」といったものが多かった。

このことから、音声的な要素として、「流暢さ」や「イントネーション」が感じのよさに関わることが示唆された。しかし、前述のとおり、感じのよさに関わる要素は場面によって異なる可能性がある。場面によるコメントの違いを次に述べる。

5.4 場面によるコメントの違い

「流暢さ」が感じのよさに関わることが示唆されたが、場面によってその関わり方や重みが異なる可能性がある。たとえば、NNS3は、タスク①の評価があまり高くなく(3.00)、その理由として、非流暢であるというコメントが多くあげられている。NNS3は概して流暢ではないが、タスク③の評価は高く(4.00)、非流暢であるというコメントは出ていない。よいコメントとして「落ち着いて話している」などもあげられているが、談話構成に関するコメントが非常に多い。このことから、ストーリーを伝えるタスクでは「流暢さ」がより感じのよさに影響し、依頼をするタスクでは談話構成がより影響し、非流暢であることがそれほど影響していないことがわかる。

一方、NNS10は、タスク①の評価(3.86)の理由として、流暢であることや、フィラーの使用に関するコメントが多くあげられている。NNS10は非常に流暢な話者であるが、タスク③では評価が下がり(3.00)、流暢であることやフィラーの多用がマイナスの影響を及ぼしているようである。評価者からのコメントには、「流暢だが偉そう」「一方的に話している」「フィラーがなれなれない」「威圧的」などの印象が書かれている。

以上は、コメントの一例ではあるが、タスクが産出(独話)かやりとり(会話)か、また、どのような場面で、だれに何を伝えるかによって、感じのよさに関わる要素やその重みが異なることが示唆された。

6. まとめと今後の課題

今回の調査より、「流暢さ」「速さ」「イントネーション」「ポーズ」「フィラー」などの要素が感じのよさに関わること、それらの要素は場面や課題によって関わり方や重みが異なることがわかった。今後は、今回得られた評価コメントを整理して質問紙を作成し、量的な調査を行うことで、感じのよい話し方の特徴や場面による違いをより具体的にしていきたいと考えている。

【参考文献】

- 李惠蓮(2002)「ソウル方言話者の日本語発話の”end focus”に対する日本語母語話者の評価—日本語教育関係者を対象に—」『広島大学日本語教育研究』12、115-122
- 石崎晶子(2000)「学習者の言語行動に対する母語話者の評価—主観的評価と客観的評価の関係—」『第二言語としての日本語の習得研究』3、19-35
- 蒲谷宏(2013)『待遇コミュニケーション論』大修館書店
- 小池真理(2003)「日本語母語話者は第二言語話者との会話をどのように評価するか」『北海道大学留学生センター紀要』7、16-33
- 崔文姫(2007)「日本語学習者の発話に対する日本人の評価—韓国人の日本語学習者に対する印象とその印象に影響を及ぼす要因—」『計量国語学』26(29)、47-63
- 野原ゆかり(2008)「発話の「わかりやすさ」を判断する要因—一般日本人と母語話者日本語教師の比較を通して—」『人間文化創成科学論叢』11、165-174
- 原田明子(1998)「一般の日本人は日本語学習者の日本語をどのように評価するか」『北海道大学留学生センター紀要』2、157-168
- 渡部倫子(2004)「日本語口頭運用能力の評価基準に対する日本語母語話者の意識調査—学習者との接触機会による相違—」『広島大学日本語教育研究』14、81-87