

成果報告書

氏名	Khalmurzaeva Nadira
所属（役職）	タシケント国立東洋学大学・日本語講座（日本語講師）
招聘回（招聘期間）	第4回（2009年9月30日～2010年9月29日）
招聘研究タイトル	<p>依頼・断りでの会話における「説得」のコミュニケーションストラテジー</p> <p>－ 社内の場面におけるビジネス敬語表現の使用とコミュニケーションの関係を中心に－</p>
研究目的	<p>本研究の目的は、次のようなものになる。</p> <p>（1）コミュニケーション主体Aとコミュニケーション主体Bの依頼・断り内容での会話においては、「場面（人間関係、状況、場が成立する条件等を含む）」、「(主体の) 動機・意図」、「交渉への参加」という「待遇コミュニケーション」についての観点を考慮しながら、「説得のコミュニケーションストラテジー」が選択されているかどうかを明らかにする。</p> <p>（2）依頼・断り内容での会話の交渉において、コミュニケーション主体Bが「依頼」の表現意図を理解した上で、依頼内容の実行に対して否定的な態度をとった場合、コミュニケーション主体Aはコミュニケーション主体Bに対して、依頼内容をどのような「説得」のコミュニケーションストラテジーで調整し、実行させるかについて検証する。</p> <p>（3）依頼・断り内容での会話の交渉において、コミュニケーション主体Aからの依頼に対し、コミュニケーション主体Bが、その依頼内容が実行できない理由を十分に納得させるために、どのような説得のコミュニケーションストラテジーを工夫するのかについて質的な分析を行う。</p> <p>（4）会話におけるビジネス敬語表現の使用を中心に、説得のコミュニケーションストラテジーを使用することによりコミュニケーション主体Aとコミュニケーション主体Bの両者が職場でよりよいコミュニケーションを達成するために、コミュニケーションギャップをどう解消するか、その方法を明確にする。</p>
研究概要：	<p>職場で人間関係において表現主体が何かを希望した場合、それを実現するためにさまざまな方法が考えられるが、その中に「説得のコミュニケーションストラテジー」によって相手を動かして実現する方法がある。このような場合、同じ意図を持っていても、相手と依頼の内容によって会話の進め方やビジネス敬語表現の使用は違って来るだろう。</p> <p>本研究は、依頼・断り内容での会話において、依頼内容の実行をどのように「説得」するか、どのような表現上の工夫を説得のコミュニケーションストラテジーとして取り扱えるかについて調査を行うものである。</p>

また、本研究は、依頼・断り内容での会話において、コミュニケーション主体Bの被依頼者が「依頼」の表現意図を理解した上で、依頼内容の実行に対して否定的な態度をとった場合、コミュニケーション主体Aの依頼者はコミュニケーション主体Bの被依頼者に対して、依頼や断りの実行をどのような「説得」のコミュニケーションストラテジーで調整し、実行させるかについて、「待遇コミュニケーション」の概念を用いて分析したものである。

言語を習得することは文法を習うことだけでなく、その言語で、待遇や異文化におけるコミュニケーション能力を身につけることだと言える。

筆者は、研究対象をビジネス敬語表現や待遇コミュニケーションのみならず、「説得」のコミュニケーションストラテジーまで広げ、職場でブリッジ人材になれる外国人がよりよいコミュニケーションを成立させるためには、依頼・断り内容での会話における表現主体のビジネス敬語表現を中心に説得のコミュニケーションストラテジーの使用を考察し、コミュニケーションギャップを解消するか、その方法を検証したものである。

展望：

将来的には、本研究の成果は、海外日本語教育における「敬語表現」の運用力向上をめざし、海外学習者のビジネス敬語コミュニケーションや説得のコミュニケーションストラテジーに関する研究のために参考書として使える。

依頼・断りの会話における説得のコミュニケーションストラテジーを使用する際、生じるコミュニケーションギャップを解消する方法について、海外日本語教育に提言を試みる。

コミュニケーション主体の認識を重視した「敬語コミュニケーション」や「待遇コミュニケーション」の特徴という観点から、「説得」のコミュニケーションストラテジーについて論じ、「敬語を用いたコミュニケーション」の視点を取り入れた研究になるため、今後の海外コミュニケーション研究・教育の質的向上に貢献できる可能性があると思う。