

問題解決対話における交渉戦略の異文化比較

A comparative study on the negotiation strategies in task-oriented dialogues

片桐 恭弘

Yasuhiro Katagiri

公立はこだて未来大学

Future University - Hakodate

Cross-cultural examination was conducted with respect to strategies in agreement making on task-oriented dialogues between Japanese-speaking and English-speaking pairs. Based on the identifications of exemplary interaction patterns, it was argued that difference in cultural assumptions on the ownership of ideas and different types of linguistic devices both contribute to produce different surface interaction behaviors.

1. コミュニケーションの文化的基盤

文化とは社会を構成する人々によって習得・共有・伝達される行動様式ないし生活様式の総体とされる [dai95]。コミュニケーションを通じた協調活動においても、参加者の有する文化的基盤が協調行動の様式決定に強く関与している [Ide00]。そのために異なる文化的基盤を有する人々による異文化コラボレーションではしばしば行き違いが発生する。本稿では合意形成方略に着目する。同一の課題を用いて実験的に収録した日本語話者および英語話者による対話データの比較に基づいて、共同問題解決の中で生起する合意形成に向けた交渉がどのような方略を用いて行われるのか分析を行った。

2. 対話データ

分析に用いた対話データは課題遂行型対話である。特定の課題を設定し、二人の対話者が共同で解く過程で起る対話を収録した。用いた課題は以下のような物語構成課題である。

素材:セリフのない物語絵本 [Tro03] 中の 60 コマで構成される物語から 15 コマを任意に選び出し、ひとこまずつ別々のカードにして順序をランダムにしたものを素材とした。図 1 に素材として用いたカードセットの一例を示す。

課題:二人で相談しながら 15 枚のカードの順序を決め、その順序にしたがって整合的な物語を作り出す。

参加者:文化的基盤の異なる集団の対話行動の比較を行うため、日本人ペアの対話とアメリカ人ペアの対話とを収録した。分析に用いた被験者は日本人、アメリカ人それぞれ 3 ペアずつである。

3. 協調課題遂行型対話における合意形成方略

課題遂行のための合意形成がどのように進展するのかわりにコミュニケーション行動の観察的分析を行った。

(a) 提案-受諾

対話参加者の一方が提案を行ったときに、もう一方の参加者がそれに賛成し、受諾するのは協調的行為の遂行のための基本的な共有化の過程である。提案を行った側から見ると、相手による受諾は、自分の提案に対して支持という正の評価的反応を

得られたわけであり、提案の内容だけでなく提案に伴うコミュニケーション行動が承認され強化される効果を持つ。

(b) 提案-拒絶

前項と反対に、対話参加者の一方が提案を行ったときに、もう一方の参加者がそれに反対し、拒絶するのは協調的行為の遂行のための共有化の失敗をもたらす。提案を行った側から見ると、相手による拒絶は、自分の提案に対して否定という負の評価的反応が得られたわけであり、提案の内容だけでなく提案に伴うコミュニケーション行動が否定され弱められる効果を持つ。

(c) 主導権制御

協調的問題解決の過程では、さまざまな場面で問題解決のための行動を実際に遂行する前に、とるべき行動の方針を決定し、その共有化を行う必要が発生する。そのような場面で行動方針を決定する対話の主導権を対話参加者のどちらがどのようにして確保するのかについても着目した。

4. 交渉戦略の異文化比較

4.1 提案-受諾

一方の対話参加者が提案を行い、他方の対話参加者がその提案を受諾する提案-受諾の典型的な事例を図 2 に示す。

日本人対話における提案-受諾の過程では、小さな単位ごとに頻繁に受諾を表明することにより、提案自体を二人のものとして共同で作り上げている。これに対して、アメリカ人対話における提案-受諾の過程には、大きな単位を一括して受諾する、受諾に加えて評価的表現が明示的に用いられるという特徴がある。

4.2 提案-拒絶

対話参加者の一方が提案を行ったのに対してもう一方の対話参加者がそれを否定して拒絶する過程の典型的な事例を図 3 に示す。

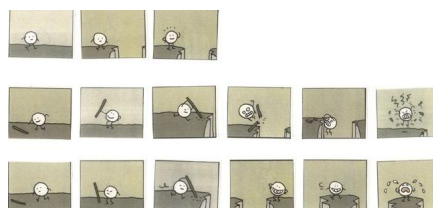


図 1: 共同物語構築課題に用いた素材

連絡先: 片桐 恭弘

公立はこだて未来大学

〒 041-8655 北海道函館市亀田中野町 116-2

katagiri@fun.ac.jp

R:どっちかに並べてみます
L:はいとりあえず、縦でいいですか
R:はい
L:とりあえずこんな感じで(笑い)
R:はい
L:はい
R:で次が、これが入る
L:あ
R:なるから
L:そうですね
R:その二つがあるのですね
L:はい
R:もこれも既にここが
L:あ、そうですね
R:割れてるから、これかしら
L:あ、はい
R:No, no, cause there's a...let's put the different characters together.
L:Um...okay.
R:Oh no, this probably goes before this one, right?
Cause he looks like here he's jumping over, he falls off, he keeps going, right?
L:Uh-huh, I'm glad.

図 2: 提案-受諾の過程の事例.

R:じゃ、ひとつ、ひとつずつの、からスタートした方がいいんじゃないでしょうか
L:あ、はい
R:わからないんですけど、どうですか
L:(笑い)あと、地面が割れてると、割れてないのがあるんで
R:ああ、なるほど、じゃ、それで分けますか
R:They go back to the cliff edge maybe. So this continue here, okay? then...
L:So up to here...
R:No, he's still trying to figure out how to get across, he's not still across.

図 3: 提案-拒絶の過程の事例.

日本人対話における提案-拒絶の過程では、明示的に反対・拒絶が表明されるよりは、代替提案の提示あるいは示唆を通じて交渉に持ち込むことによって間接的に拒絶が実現される。一方、アメリカ人対話における提案-拒絶の過程では、明示的に拒絶が表明され、その拒絶行為を支持する理由が明示的に述べられるという構造を見て取ることができる。

4.3 主導権制御

問題解決の過程で起る対話の主導権制御の事例を図 4 に示す。日本人対話の事例では、問題解決活動の主題の選択と主導権のありかとは関連しておらず、一つの物語案を主題とした活動の中で主導権の移行が起るとい特徴が見られた。これに対してアメリカ人対話の事例では、日本人対話の事例とは対照的に、問題解決活動の主題の選択と主導権のありかが連動しており、主導権の移行はすなわち主題となる物語案の転回を意味している。

4.4 観察のまとめ

- 日本人対話の特徴
 - － 問題解決の主導権と対話の主導権との分離
問題解決のための案をどちらが最初に提唱したかに

L:こっちに、この、こういう、こういうふうな道がなあって、あ、こっちに歩いていった、縦きで
R:ああ、はい
L:グレー、新しい道でグレーと会って
R:はい
L:またこの辺に割れ目がある、という
R:ああなるほどそれもできるか、じゃこっちは違う
L:あ、でも割れ目ないんで、ですね、こっちは左、あ
R:あそうですね、右っかわないんですね
L:あ、あいいの、こっちは先だ、たらいいんですか、だめなんですか
R:あでもいいのか、ここにまた、できれば
L:はい
R:あ、だめか
L:(laughter)
R:できない、あれ (3sec.pause)
R:これがよくわかんない (3sec.pause)
R:これが、どうなんですかね (3sec.pause)
R:ここ (2sec.pause)
L:うん (6sec.pause)
R:でなんか、これこういう表情してるので
L:はい
R:Where does this go to though?
L:(long sigh)(7sec. pause)
L:It's a different...cliff.
R:Is it?(2sec. pause)
L:A little bit, or just showing little bit less. So could he be walking?... but he's walking differnt direction, this way.(click tongue)
R:All right, how about this? So he's walking and then...he would have already seen though, so he's walking...Oh, here, he's walking this way, and walks back this way.

図 4: 主導権制御の過程の事例.

関わり無く対話参加者の誰でもが対話の主導権を確保して問題解決案の発展・具体化を主導することができる。そのため、いつでも誰でもが主導的に提案を行うことが可能となっている。その典型的な場合が複数の対話参加者による提案の共同構築である。

- アメリカ人対話の特徴
 - － 問題解決の主導権と対話の主導権との一致
問題解決のための提案は対話の主導権を持った人に限定される。対話の主導権を持った人が自分の提案の発展・具体化を進め、他の参加者はそれに対して賛成・反対を表明するという形で問題解決が進行する。

交渉戦略の相違は文化的前提の相違に起因するとも考えられる。

- 日本人のインタラクションでは最初からひとつの共有アイデアがあることが想定されている。
- アメリカ人のインタラクションではアイデアは個人に帰属し、相手によって受け入れられるまでは共有アイデアではないと想定されている。

5. 言語装置

前節に述べた文化的基盤の相違に起因する交渉戦略の相違が日本語・英語のどのような言語的装置によって実現されているかを確認するために、図 1 の物語の中の並列的系列がどのように発見され共有化されているかを調査した。

- 英語の言語装置
 - (1) "how about this?","Or" などの予告表現によって提案を始めることが示される。
 - (2) "Okay","Oh, right" などの了承表現によって提案の受諾が明示的に示される。
- 日本語の言語装置
 - (1) 「とか」「かしら」のようなモダリティ表現によって提案の tentativeness が表現されている。
 - (2) 「て」のような継続マーカーで終了する短いターンの頻繁な交代によって提案の共同構築 (co-construction) を実現している。

6. おわりに

本稿で検討した比較的単純な問題解決場面においても、日本人同士インタラクションとアメリカ人同士インタラクションでは交渉行動の背後にある文化的前提が異なり、それが具体的なインタラクション行動の相違として現れている。さらにそのようなインタラクション行動の相違はそれぞれの言語の備える言語装置によって支えられていることが確認された。

参考文献

[dai95] 大辞林. 三省堂, 1995.
[Ide00] 井手祥子. 日本語を『あいまい』にさせるもの 高コンテキスト文化におけるメタ・コミュニケーション. 社会言語科学会, 2000.
[Tro03] Lewis Trondheim. *Mister O*. Kodansya, 2003.