

日中ビジネス場面における同調行動に関する研究

楊 一林（金沢大学大学院）

キーワード：マルチモーダルコミュニケーション、日中ビジネス場面、同調行動

1. はじめに

本研究はビジネス場面における日中母語話者間の同調行動の共通点と相違点について、マルチモーダルコミュニケーション研究の観点から検討を行うものである。異文化間コミュニケーションの研究では、日本と中国はハイコンテクストで複時系文化として同一視されているが（Hall 1976 等）様々な点で行動様式が異なっている。

日中間のビジネスコミュニケーションの異なりの中で、発表者は同調行動に焦点を当てる。同調行動とは一定社会の成員が、その社会の規準や規範に対して協調的な態度ないし行動をとることであり（Allport 1934）、数多くの研究が 1920 年代以降、社会心理学・社会学・心理学等の分野で行われてきた（Allport 前掲等）。日本語教育、言語研究の分野では、会話分析の観点から同調行動に関連する共話やほめの比較研究が日中間で行われている（劉 2009、袁 2012 等）。しかし、これらは言語形式面での分析が中心でありマルチモーダルな観点を含めた分析は管見の限りない。そこで、本研究では日中母語場面の同調行動の類似点と相違点について自然会話データをもとにマルチモーダルな観点から調査・分析を行った。

2. 先行研究

言語情報による同調行動は主に共感的、共話的、補完的な発話形式で表現されている（水谷 1993、笹川 2007 他）。中でも相槌は共感的同調行動の代表的な言語情報である。日本語の相槌形式は「はい」「そう」「ほんと」「なるほど」「そうですね」等があり、中国語の相槌は「对」「是」「嗯」「好」「是的」等がある。その中で多用される「对」は“その通り”、相手の発言内容や動作内容を「正解」として評価する形式である（黄 2002）。他に共感・共話の言語情報形式として、会話参加者が相手への共感を示すために共調的にオーバーラップすることが指摘されており（黒崎 1995）、オーバーラップが起きているところでは同調行動が起きている可能性がある（細馬・菊地 2019）。

非言語情報による同調行動には「笑い」といった基本的表情、「頷き」・「手振り」・「姿勢」といった本能的身振り、及び「対人距離」などがある（Hall 1966）。表情と身振りはノンバーバル言語の中で最も雄弁であるといわれている（黒川 1994）。表情が情動の質を表すのに対し、情動の強さは凝視と瞳孔の大きさ、身振りによって伝えられる傾向がある。黒川（前掲）によると、自分と同じ姿勢をとる対話者は自分に好意を持っていると判断され、また、座位では、身体の前傾姿勢は友情性、親密性、丁寧さを意味すると解釈される。頷きについては、非言語コミュニケーションの典型として、社会交渉における多くの研究が行わ

れており(細馬・富田 2011)、本研究においても同調の有無を示す重要な手がかりと考える。また、対人距離については、Hall (1966) が、空間を特徴付ける距離として密接距離、個体距離、社会距離、公衆距離の四つに4つに分類している。

本稿ではこれらの先行研究に基づき、同調行動にかかわる言語・非言語情報の出現について日中の自然会話データをもとに質的、量的に比較検討を行う。

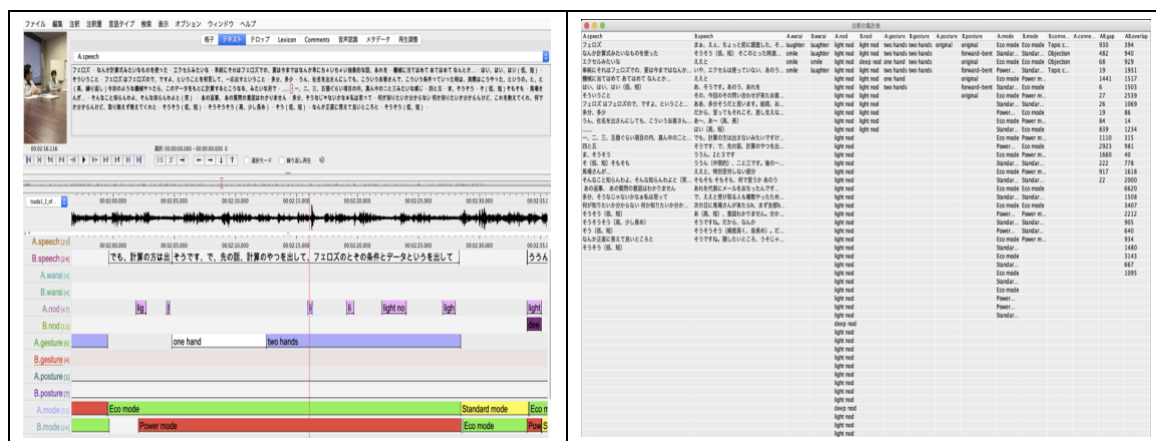
3. 分析方法

分析に用いたデータは、日本人ペア(以下JPP)、中国人ペア(以下CNP)共に、親しい間柄2名(男性・30代)のビジネスミーティング場面である。15分程度ミーティングの会話を録画し、収録後データを元に話し手の発話意図と聞き手の感想について、フォローアップインタビューを行った。

その後談話分析ツールELAN(Sloetjes & Wittenburg 2008)を用いて、文字化・アノテーションを行った。分析に用いたタグは発話内容、笑い、頷き、手振り、姿勢、同調モード、同調行動の連結、沈黙、オーバーラップの9種類である。相槌は発話内容の中を含め、姿勢は前傾姿勢の頻度と時間長を測定した。

測定方法についてはJohnston et al.(2010)が行動測定の三要素、繰り返し、時間的広がり、時間的位置を基準にデータをコーディングし、その後一つ一つの行動の開始点から終了点までを範囲付け、注釈を入力した。図1はJPPの会話データをアノテーションした画面及びその注釈を集計した画面である。CNPも同様の分析を行った。

分析に用いたデータは録画開始後5分からの10分であるが、話題が終了するまでの発話を分析対象とした。これによってJPPは5分18秒、CNPは5分36秒となった。



<図1> ELANのアノテーション及び注釈集計画面(JPP)

4. 結果と考察

分析の結果、同調行動についてJPPとCNPに以下の異なりが認められた。

- 1) 発話の全体文字数と相槌の使用頻度を比較した結果、発話の全体文字数は同程度であった。日本語「そう」・中国語「对」の相槌表現の使用頻度はCNPが28回に対してJPP

は 18 回であった。また、日本語「そうですね」・中国語「对吧」といった積極質問型発話は CNP が 16 回に対して JPP が 0 回であった。

- 2) オーバーラップの出現頻度は同程度だが時間は JPP が CNP の約 3 倍であった (表 1)。
- 3) 沈黙は、CNP は 37 回出現したのに対して JPP は 17 回であった。時間長には日中の間に顕著な差が見られなかった (表 1)。

<表 1> 日中同調行動におけるオーバーラップと沈黙の頻度と時間長の比較

	オーバーラップ		沈黙	
	頻度	時間長	頻度	時間長
JPP	28	40.499s	17	10.795s
CNP	28	13.401s	37	12.633s

- 4) 頷きの合計頻度と合計時間長は JPP58、CNP49 と大きな差がないが、深さで測ると、JPP の方が Light nod(軽く頷く)の頻度と時間長が大きく(55 回、72 秒)、CNP は Deep nod(深く頷く)の頻度と時間長が大きい傾向があった(32 回、47 秒) (表 2)。

<表 2> 日中同調行動における頷き (種類別) の頻度と時間長の比較

頷き	種類	頻度	合計頻度	時間長	合計時間長
JPP	Deep nod	3	58	5.448	78.182
	Light nod	55		72.734	
CNP	Deep nod	32	49	47.297	69.615
	Light nod	16		22.318	

- 5) 姿勢については、JPP より CNP の方が高頻度かつ長時間 (646.234s) をかけて前傾姿勢でコミュニケーションをとっていることがわかった。
- 6) 「笑い」「手振り」の頻度と時間長について、日中間にほぼ差がなかった。
- 7) 会話参加者同士の距離を実際に測定してみると、JPP の距離は 128cm~153cm (社会距離) であり、CNP の距離は 48cm~68cm (個体距離) であった。

上述のように、JPP、CNP 共に同調行動全体の特徴量としてはそれほど異なりが見られなかった。いずれも同調行動を行っているといえる。しかし様々な質的な異なりが見られた。JPP では、会話参与者同士のオーバーラップの発話内容による共感・共話・補完行為、また軽く頷くような非言語行動が多くみられたが、話者間の距離も遠く、前傾姿勢も少なく、内容の質に影響を与えない協調的行動が多く確認された。それは寄り添い型ないし「共感共話型」同調といえる。一方、CNP の会話においては、評価する相槌「対」の高頻度使用や積極的に質問・コメントをするような発話のみならず、強く頷いたり前傾姿勢をとったり個人距離に入り込んだりすることで、対話活動を共に構成する「評価同意型」同調が見られた。

こうした異なる形式の同調行動は会話参加者のエネルギー消費モードの異なりとも考えられる。一見協調的・親和的な共感共話型を行う受け手は思考のアイドル状態（エコ・モード）の同調である可能性が高く、一見攻撃的な評価同意型同調を行う受け手は思考を活性化させた同調（パワー・モード）であるのではないだろうか。こうした同調行動の日中の質的異なりを理解することがビジネスコミュニケーションの円滑化において重要と考える。

5. まとめ・今後の課題

本研究は日中の30代男性2組のビジネス場面の自然会話データをもとにマルチモーダルな観点から分析を行った。分析の結果、いずれも同調行動を多く行うが、JPPは共感共話型同調、CNPには評価同意型同調という質的な異なりが見られること、そしてJPPはエコモードの同調、CNPにはパワーモードの同調が多い可能性を指摘した。今回の2組がどの程度日中の異なりを代表しているかは、今後更に多くのデータを検証することで明らかになると考えられる。今後さらに検証を行っていく予定である。

参考文献

- 袁帥 (2012) 「日中接触場面における「ほめ」—中国人母語話者の「ほめ」の言語行動と言語問題を中心に—」, 『外来性に関わる通時性と共時性—接触場面の言語管理研究』, 10, 107-122.
- 黒川隆夫 (1994) 『ノンバーバルインタフェース』, オーム社, 41-62.
- 黄麗華 (2002) 「中国語の肯定応答表現-日本語と比較しながら-」, 定延利之編『「うん」と「そう」の言語学』, 47-60, ひつじ書房.
- 笹川洋子(2007) 「異文化コミュニケーション場面に見られる共和の類型」, 『神戸親和女子大学言語文化研究』, 17-40.
- 水谷信子(1993) 「「共話」から「対話」へ」, 『日本語学』, 4, 4-6, 明治書院.
- 細馬宏通・富田彩加 (2011) 「うなずき運動とあいづちの相互作用」, 『人工知能学会』, 9(2), 13-18.
- 細馬宏通・菊地浩平 (2019) 『ELAN 入門』, ひつじ書房.
- 劉佳琿 (2009) 「多人数会話における共話的なインターアクションの分析—日本語母語場面と日中接触場面の対照—」, 『ことばの科学』, 22, 97-116.
- Allport, F.H. (1934) “The J-Curve Hypothesis of Conforming Behavior.” *Journal of Social Psychology*, (5), pp.141-183.
- Hall, E. T. (1966) *The Hidden Dimension*, Garden City N.Y. Doubleday.
- Hall, E.T. (1976) *Beyond Culture*, Doubleday and Company.
- James M. Johnston, Henry S. Pennypacker. (2010) *Strategies and Tactics of Behavioral Research* (3rd Edition), pp, 97-114, New York: Routledge.
- Sloetjes, H., & Wittenburg, P. (2008) “Annotation by category—ELAN and ISO DCR”, *Proceedings of the 6th International Conference on Language Resources and Evaluation (LREC 2008)*.