

# 日独のインターパーソナルコミュニケーション にみられる「文化摩擦」について

——対面相互作用における概念推進型情報処理——

杉 谷 眞佐子

## 目 次

- 1 はじめに
- 2 言語理解における概念推進型情報処理
- 3 日常概念と行動に関する暗黙の知識
  - 3.1 日常的な語彙についての概念知識
  - 3.2 非言語情報に関する概念知識
  - 3.3 行動様式に関する知識
  - 3.4 ハイコンテキストとロウコンテキスト——言語情報と背景情報の関係
- 4 日独間の「文化摩擦」——事例の考察
  - 4.1 一般概念
  - 4.2 ミクロの言語行動
  - 4.3 人間関係構築とその維持

## 1 はじめに

私達は、日常のインターパーソナルコミュニケーション——即ち社会的な対面相互作用において、言語メッセージをどのように理解しているのだろうか。このあまりにも分かり切った事柄についていまさら論じるのは、むしろ愚かしいとさえ思えるかもしれない。しかし異文化間での理解や文化摩擦の問題を考えるにあたり、「自明の現象」として従来問われることのなかった言語行動や日

常知識のあり方を検討してみることが、いま求められている。外国語教育においても伝達能力の養成を目標とする場合は、単に言語体系の知識を教授するのみでは不十分であることが社会言語学や認知心理学の学習理論からも指摘されている。従来のドイツ語教授法では文法・訳読方式が主流で、「文法」とされる品詞論を中心に形態論や統語論などが教授・学習され、テキスト文法やディスコースの原則に関する学習もなく、いわば文法の付属としておもむろに「会話」が持ち出されることが多かったようだ。しかし、社会的な相互作用手段の一部として言語が機能する時、私達は理解や表現に際して、極めて複合的な意味構成や行動を行なっている。社会言語学者のD. ハイムズは1972年のモデルで、コミュニケーションにおける発話行為の構成要素を1)メッセージの形、話題など内容的要素、2)時・所のセッティングと文化によりある程度定型化された場面等の状況要素、3)発信者、受信者等の参加者、4)目標、5)真面目、ふざけ等の調子、6)チャンネル、及び言語バラエティ、レジスター等の道具的要素、7)行動や解釈の規範要素、8)テキストのジャンル要素など、8グループに分けている<sup>1)</sup>。

この分類の例からも分かるように、コミュニケーションに於いては語彙・文法・発音という言語知識以外にも、メッセージの構成の仕方、話題内容の選択、状況の読み方、コミュニケーションパターン、行動規範など多くの知識が、共に使用されているのである。メッセージが言語化されるまでに使用される言語以外のさまざまな知識は、半ば無意識的に働いているせいか、通常のコミュニケーションではその存在があまり意識されない。しかし、期待や予測に反する行動に出会った時、あるいは、異文化の背景を持つ人々とのコミュニケーションに於いて母語でのように意図が通じなかった時などのような「違反状況」に出会ってはじめて、そのような概念知識の存在に気付くことが多い。私達の日常の伝達行動を支える暗黙の知識は、冒頭で述べたように、いま、異文化間でのコミュニケーション研究の主要なテーマとなっている。

本論の目標は、第一に、言語知識から言語行動へとドイツ語学習の目標が多

様化するとき、いま一度「自明の現象」へ立ち戻り、言語理解や社会的な言語行動における概念知識について考察することにある。第二に、現在の日本とドイツの対面相互作用で、どのような言語行動様式の相違が、問題として認知されているのかを、具体的なアンケート調査や面接調査をもとに考えてみたい。このような調査の目的は、後述のように、critical incidents method「危機的事例法」<sup>2)</sup>を用いて、企業や大学のような公的場面、或いは個人的な交流の場で日本とドイツという異なった文化的な背景をもつ人々が、相互の理解を深めよりよい協働作業を行なうことを目指し、私達の行動に影響を与える日常知識としての文化基準(Kulturstandards)の相違を特定することにある。さらに、究極的にはこのようなデータの蓄積をまって、文化学習を内容としたドイツ語学習の教材を作成することにある。

## 2 言語理解における概念推進型情報処理

まず、心理学的な観点から言語理解の過程の原則を確認しておきたい。次の文を読んで頂きたい。

- (1) メアリーはアイスクリーム屋がやってくる音を聞いた。彼女は誕生日のお金のことを思い出し、家のなかにかけこんで……

Mary heard the icecream man coming down the street. She remembered her birthday money and rushed into the house..... (Rumelhart, Ortony)<sup>3)</sup>

文が終わっていないにも拘らず、既にこの文を理解した、と思うのではないだろうか。幾つかの解釈の可能性があるにも拘らず、私達の多くは「メアリーは恐らく女の子で、戸外で遊んでいる。そこにアイスクリーム売りが鈴か音楽を鳴らしながらやってくる音を聞き、彼女はアイスクリームが欲しくなった

のだ。それを買うために、誕生日に貰ったお金のことを思い出し、お金を取りに家のなかに駆け込んで入ったのだろう……」と理解したのではないだろうか。

この文を理解するために、私達は、「アイスクリーム売り」「誕生日のお金」「聞く」「接近してくる」「家へ駆け込む」等の個別の語彙やフレーズに関する知識、統語知識などを使っている。しかしこのような語彙・統語に関する狭義の言語情報(命題情報)からだけでは、適切な意味が理解できたとは言えない。私達は命題情報を越え、さらに、どんな種類のアイスクリームなのか、誕生日のお金とはどれくらいの金額なのかなどについても、同時に「理解」している。

さらに「アイスクリームを買うためには、お金が入る。しかしメアリーは、手元にお金を持っていなかった」「子供は通常無収入である。しかし、誕生日には贈り物を貰う慣習があり、メアリーがいる文化圏では、子供でもお金を贈り物として貰う慣習があるのだ」「金銭を贈り物として受け取った子供は、それを自己の裁断で自由に使うことができる」などと、言語情報としては顕在していないが、文章全体の意味を矛盾なく整合性があるように構成するために必要な知識を自己の記憶のなかから取出し、なかば無意識的に補っている。

このように、私達は文章を理解するとき個別の語彙の次元を越え、より大きな単位の相互に関連する知識を使っている。その知識は言語データの中にはなく、私達の記憶のなかにあり「子供が誕生日のお小遣いでアイスクリームを買おうとしている」というような行動に関する一まとまりの「概念」に基づいている。このより大きな知識の単位は、図式的に作用する「概念知識」、「認知スキーマ」とも呼ばれ、それは大きく見ると、2つの機能を持っている：1)単に「子供」「アイスクリーム」等という語義の枠を越え、文章全体にまとまりのある意味を可能にする、2)話のなりゆきや今後の行動の予測(Antizipation)を可能にし、理解の効率を高める、というものである。このように、私達の記憶の概念図式の作用によって生じる意味構成を概念推進型情報処理と称し、言語からいわば語義加算的に生じるデータ推進型情報処理と分けて考える。コミュニケーションにおける意味(Sinn)は、従って、上からの概念推進型情報処理と下

からの言語データ推進型情報処理の双方向のプロセスにより構成される。

しかし日常のコミュニケーション場面では、概念推進型情報処理の果たす役割は大きい。例えば概念的に予測可能な場合、私達は、視覚や聴覚からの情報入手に或る程度物理的に障害があっても理解不能に陥ることはない。しかし物理的障害が無くても、概念的な予測が機能しない時、換言すれば概念推進型の情報処理が進まない時、私達は困難を覚える。

例えば(1)文に続き、次のような後半の文が来たらどうだろうか。

(2) そしてドアに鍵をかけた。(C. J. Fillmore, 1980)

.....and locked the door.

私達の多くはそれまで理解のために使っていた概念図式を入れ替える必要性を感じるのではないだろうか。例えば「彼女は以前 アイスクリーム売りからお金をとられたことがあるに違いない」など、それまでとは違った一連の関連知識を活性化することになるだろう。つまりそれまで活性化され、メアリーの行動の予測の基盤になっていた関連の概念知識がこの文章の理解作業を進めるためには不適切で、そのためには別の関連知識が必要だと(無意識のうちに)判断され実行に移されたのだ。ここで重要なことは、関連する概念知識の変更が、(2)の後半部分からのみ生じるのではないということで、前半の言語データが変わったわけでもないのに、概念推進型意味構成作業は、前半の部分にまで遡って影響を与え、例えば、家のなかへ駆け込むメアリーの表情も異なってくる。従って(1)と(2)の文章から全体の意味を構成する場合は、言語データには入れ替えはないが、新しく活性化された「お金をとられる」などの事態に対応した図式的な関連知識がより適切な役割を果たすことになる。

以上をまとめると、私達は言語データから整合性のある全体的な意味構成を可能にするため、「語義」を越え決定的な役割を果たしている知識として、さまざまな世界の事象に関して学習・記憶されている概念知識の心理的実在を確認

することが出来るのである。文章をはじめ私達が経験するさまざまな事象は、科学的な厳密さで検討すると一回限りのものである。しかしそのような多くの事象が持つ「社会的な意味」には共通したものが多い。また複数の人々の間での意志疎通を円滑に進めるためには、社会的意味が似ているとされる現象には類似の意味付けを行なうことが必要である。従ってこのような概念知識は解釈の枠組みとして機能するため、図式的な性格を持ち、類型化する働きを有する。換言すれば、概念知識が社会的に類型化する機能を持つゆえに、私達の社会的な認識は複雑で多様な事象に出会っても、過去の経験と照らし合わせ重要な共通性を抽出し、ある程度恒常性を保持することが出来るのである。

### 3 日常概念と行動に関する暗黙の知識

#### 3.1 日常的な語彙についての概念知識

ここでは言語情報の理解の際に類型化する作用をもつ日常的な概念知識の社会・文化的な側面について考えてみたい。通常、言語の意味を知るために私達は辞書を参考にするが、辞書にみられる定義、即ち「語義」と日常の概念知識の違いは何だろうか。

例えば「母親」という語は日本語辞典では「親のうちの女の方。生んだり育てたりしてくれた女親」<sup>4)</sup> というように定義され、ドイツ語の "Mutter: Frau, die ein oder mehrere Kinder geboren hat; Frau, die ein oder mehrere Kinder versorgt, erzieht"<sup>5)</sup> と出産・育児に関しては共通している。しかし通常のコミュニケーションにおける文脈で、それだけの語義を使って意味を構成することは、メアリーの例が示すように極めて不十分な理解しか保障しない。私達は語義を越え関連する概念知識を使い、整合性のある解釈を構成しようとする。その過程で文脈によっては、父親や子供との関係の質や強度、経済的自立の有無など、社会・文化的に学習してきた含意概念が活性化される。通常の解釈ではむしろこのような「社会・文化的意味」の方が重みを持つことが少

なくない。辞書的な定義では各文化に共通していても、日常的な伝達場面での社会・文化的な意味が異なると「母親」への役割期待などで日独間で相違が出てくる。

「外国語としてのドイツ語」に、Deutsch aktiv<sup>6)</sup> という教材がある。この教材は、葛藤場面を設定し、問題に関して意見を述べることを通じて外国語での表現力を養成するコミュニケーションアプローチの代表的な教材である。そのテーマの一つに「青少年の考え方・生き方」があり、そこに15才の少女の手紙がある。内容は「同年令の友達と遊びたいので夕方外出したいと母に尋ねると、母は、離婚した後現在同居している男友達に聞くように言う。彼は、夜8時半までに帰宅する、というのに外出を許さない。彼にはそんな権限があるのだろうか」というもので、それに返事を書く、というのが課題である。この文章を使い18才～19才の日独の青少年をそれぞれ約60名(関西大学2年ドイツ語履修者、テュービンゲン市ギムナジウム上級学年)を対象に、どのような解釈の枠組みを利用し解釈しているか調査したところ、個人的な意見の相違はあるが、大枠で以下のような特徴がみられた。

先ず日独に共通して多い解釈は、少女の外出の動機に関してで、「両親の離婚による淋しい思いから、友達との交際を求めている」というものであった。さらに男性の禁止に対しても「8時半までの外出だったら許可されるべきだ」という共通した判断もみられた。しかし母親や男友達の行動動機については次のような相違がみられた。日本の若者からは「離婚した母親が新しい男友達と同居しているので、それだけで母親は後ろめたい気持ちを持っており、娘を教育する資格がないことを自覚している。それで男友達に、教育を頼んでいるのだろう。彼は、将来の父親として子供の教育にあたらうとしている」とというような男性に父親役割りを認める解釈がより多くみられた。他方、ドイツの同年令の若者は日本の場合と同様に「男友達は将来の父親として娘の教育にあたらうとしている」というものもあったが、日本側で少なく、ドイツ側で比較的多かった解釈として「娘の教育は母親の責任である。男友達に判断を任せるのは、母

親としての責任放棄だ」,「男友達が、夜8時半までに帰宅するという少女の外出を禁止するのは、『父親』『男性』としての自己の役割を誇示しているのだ」が挙げられる。

ここから離婚という状況にある母親への役割期待の相違が読み取れるように思われる。この両文化圏でみられる相違は、「生み育ててくれる女親」という辞書的な定義からは説明しにくい社会・文化的な意味付けと、それに由来する評価と考えることが出来よう。日独いずれの文化圏でも離婚した母親やその男友達という事例は存在し、親が子供に対し扶養義務を負う事実も共通している。従って母親や男性の行動動機に関しても類似の解釈が分布してもよい筈だが、実際には傾向の相違が見られる。「家族」という語を例にとっても、縦の親子関係と横の夫婦関係のどちらが活性化されやすいに違いが見られ、「あなたにはご家族がおありですか?」という質問を若いドイツ人女性から受けた独身の30代日本人男性が、両親のことをきかれたと思い肯定したところ、既婚と理解されたこともある。兄弟姉妹に関してもドイツ語では通常 Schwester, Bruder ですませるところ、ältere Schwester, jüngerer Bruder と年令の上下を書き加える傾向が、日本人学生の作文に指摘できる。

さまざまな事象を観察してみると、いわゆる専門領域の術語の定義に関しては、国際的に共通性が高いようだが、むしろ日常的な語彙概念のなかに、優先的に活性化される意味領域が文化的に異なるものが多いようだ。

文化的意味の相違は概念間の論理的関係にも反映する。例えば作文では女性を主語にして「退職する」と「結婚する」「出産する」という2命題間を、“weil”で結合する事例が多い。そのような場合、結婚退職、出産退職という概念が日本のように一般化していず、ましてや「論理的帰結」の関係でもない文化圏出身者は違和感を覚えるようで、例えばドイツ人講師が学生に“weil...”と書いた理由を尋ねると、尋ねられた方は「あまりにも自明なことなので質問の趣旨がわからない」と反応することもある。他方、「週末」など個人の自由時間を重視するドイツ人社員が、日本からの顧客を迎えにいくよう日本人上司に命じられて



も「週末だから」という理由で断る時、彼らはその関係を「論理的な帰結」として捉えているようだ。

以上、概念推進型情報処理に関してまとめると、1. で見たように概念知識は社会的認識において類型化する作用を持つが、その際、文化圏により、より多く見られる解釈の枠組み、より活性化されやすい解釈の図式というものが存在するようである。例えば「母親」や「家族」という概念は、他の多くの日常概念と同様、社会化を通じてなかが無意識のうち学習されているが、その結果としての概念図式には、通常、日本とドイツのあいだで相対的に大きな開きがみられる、ということが指摘できよう。

文化を共有する集団の成員は、従って日常的な事象に関し、言語を越え、推論による社会的意味の読み込みや行動の解釈等に関しても、お互いにより強く類似した社会的認識のための類型化装置を共有していることになる。このような文化と日常知識の関係についてガーフィンケルは次のように述べている。

“Im fachsoziologischen Verständnis bezieht sich das Konzept ‘gemeinsame Kultur’ auf die gesellschaftlich gebilligten Grundlagen des Folgerns und Handelns—Grundlagen, auf welchen die Menschen in ihren alltäglichen Angelegenheiten fassen und von denen sie annehmen, dass andere Gruppenmitglieder sie in derselben Weise für die Bewältigung ihrer Angelegenheiten heranziehen.”<sup>7)</sup>

彼によれば「共通の文化」とは、ある社会の成員が「日常の事象や行動に関して、自己が依拠し、他者も同じように解釈・行動の基盤とする」と考える、相互に抱く想定、乃至は期待と深く関連している。「文化」とは従って、日常の思考や行動の概念的基盤となる指標の役割を果たすものといえよう。

コミュニケーションにおける概念推進型の情報処理に関して、以上、語義を越えて語彙概念や概念間の関係にみられる社会文化的意味の相違について検討してきた。異文化コミュニケーション研究では、従って、社会的な認識の際の

類型化装置を介して行なわれる概念推進型の情報処理がもたらす文化的な相違が重要なテーマになってくる。グディカンスト等は異文化コミュニケーションを、「異なった文化的背景の人たちの間の、言語や非言語の象徴(記号・シンボルとして知覚された刺激…著者注)を介して行なわれる『意味の付与』(Attribution)を含む相互作用の過程である」と定義している<sup>8)</sup>。即ち、社会的な相互作用における象徴——ここでは言語記号とその体系——も重要であるが、それと並び、コミュニケーション参加者がそもそもある物理的刺激を象徴または記号として認知し、そこへ「記憶」から意味付与を行なう過程自体が観察や研究の対象となるのである。

### 3.2 非言語情報に関する概念知識

意味付与に使用される概念知識は単に言語刺激のみならず、写真や絵、態度、服装などの視覚情報や非言語刺激の「読み方」にも影響を与えている。コンドンは、多くの写真を用いて文化的な読み方を研究したが、その一環として日本文化に馴染みのない人々に、桜の下の墓塋の上に多くの人が靴を脱いで座っている、日本では典型的な「花見」のカラースライドを見せ、何が写っているか尋ねた。返ってきた答えは「靴」であった。さらに写っているものについての説明を求めると「マットの上に人がいて、場所はどこか公園のようなところで」と続き、桜に言及する人はほとんどいなかったということだ。彼らに取り画面上方の約1/3を占めている満開の桜は、空や雲、木と同様、単なる背景を構成する自然現象にすぎず、特に注意を向ける対象として認知されなかったようだ。逆に日本では同じ写真を見ても「靴」という答えは殆ど返ってこず、「まるで視線が桜から始まり下方に移動し、靴のちょっと手前でとまってしまうようだ」と彼は述べている<sup>9)</sup>。

このことは、私達があるコミュニケーション状況において、環境のすべての刺激に平等に注意を払うことはせず、むしろある枠組みを使い選択的に刺激を知覚し、意味付け・認知していることを明らかにしている。さらにその選択の

基準は、文化的に学習されてきた概念図式に依存していることをも示している。状況要因の選択的認知は、先に述べた言語概念領域の優先的活性化と同様に文化的に学習された認知的情報処理操作といえるだろう。

このような非言語情報コミュニケーションは、極めて多くの非言語刺激に対する意味付与のシステムで、ナップはそれらを、1. 顔の表情、視線行動、手振り、身振り、姿勢などの身体伝達行動、2. 体型、毛髪皮膚などの身体的特徴、3. 握る、撫でる、叩くなどの接触行動、4. 音声の特徴、笑い声、声の高さ、ピッチ、リズム、ポーズの取り方などの準言語(paralanguage)、5. 空間、距離、縄張りなどの近接空間行動(proxemics)、6. 化粧、服装、持ち物などの物品、7. 家具、調度、匂い、街頭・自然風景、光、温度などの環境要素、の7種類に分けている<sup>10)</sup>。これらの非言語情報に関しても日独間で、解釈や意味付与の体系に相違がみられる。1. 表情、視線行動、及び5. 空間行動については後述するので、ここでは4. 音声の特徴と3. 握る、撫でる、叩くなどの接触行動について述べておきたい。

4. 音声の特徴では声の高さややさしさについて相違がみられ、一般にラジオ・テレビでの若い日本人女性の声は、ドイツ人には高すぎる、という印象をもたれやすい。他方、ドイツのラジオドラマ等でいわゆる若く美しい女性を演じる役者は、高い子供のような声ではなく、驚くほど低いハスキーな声で話す。

3. 接触行動については、ドイツでの対話開始場面の挨拶行動(オープニング行動)としての握手が挙げられる。相手の目を見ながら堅い握手を交わすことは、その後展開されるビジネスなど具体的な用件に関する意見交換、折衝の枠組みを作るための信頼感や自信を伝達する機能を持っている。第三帝国時代、ゲーテの「ファウスト」の「メフィストフェレス」役で有名になりナチスの文化政策の一翼を担ったとされるG. グリュントゲンスをモデルとした「メフィスト」という映画のなかで、主人公の若い男優がナチス高官に「握手が弱い」といわれ、自宅で練習するシーンがある。さいきんは、握手のはたす役割は減少してきており、学生など若い人々の間ではあまりみられなくなったが、ビジネス

等の公的な出会いの場では、男女を問わず、相手の目を見つめての握手はまだよく行なわれており、アメリカ人向けにドイツ人のビジネス慣行を紹介する本でも必ず触れられる項目になっている。

他方、若い世代や親しさを増した成人間でよく見かけられるのが、戦後フランスから入ってきたといわれる軽い抱擁の挨拶である。比較的女性に多く見かけられるが、異性間でも取り交わされる。即ち抱擁されるのみではなく、お互いに抱擁することが儀礼的にも期待されるが、あくまでも社会的な挨拶表現で、個人的な愛情のメッセージではない。

休暇を利用しドイツで語学留学やホームステイを経験する学生の多くはこの握手や抱擁による挨拶表現を経験している。彼らは、語学力が不足しているため身体行動による挨拶表現に積極的に対応することで、良好な人間関係を維持しようと努力しているが、なかには「非衛生的だ」「気持ち悪い」という不快反応を示した人もいる。その理由として日本での社会化の過程で接触行動に関して、ドイツとは異なった学習を経てきたことが考えられる。

文化人類学者の D. C. バーンランドは、1972年に18歳から24歳の日米の未婚の大学生240名(男女各60名)を対象に身体接触度の調査を行なった。彼は、ジュラードが開発した身体接近度質問表を改定し、「14歳以降、スポーツや偶然の身体接触を除き、意識的な意志伝達のために被験者が、父親、母親、同性の友人、異性の友人の4者に対し、身体のどこの部分に触ったか、また各4者からどこの部分を触られたか」という無記名の調査を実施した。彼の調査によると、日本の学生の身体接触度は、家族・友人間でも欧米に比べ薄いようだ。日本人被験者120名のうち数人は身体接触が皆無だ、と調査後報告したことが紹介されている。ほぼ全員が、調査票の記入後改めて身体接触の少なさに驚いたようである<sup>11)</sup>。92年筆者も同じ調査表を使い同年齢層の男子47名、女子39名を対象に調査してみたところ、さらに少ない接触度が得られた。相対的に多かったのが、同性友人の「手」75.6%；「肩の 前部、胸の上部」55.8%；「肩後部」74.4%；「頭」41.9%；「胸・腹部前部」31.4%；「腕上下」41.9%；「後頭部」33.7

％；「背中」31.4％で、最も少なかったのが、父親の「頭」31.4％；「肩の前部」23.7％；「肩後部」34.9％であった。母親より異性の友人との接触度が高かったのは、バーンランドの調査と同様であった。この調査はサンプル数も少なく結果の解釈の妥当性は限られた範囲のものだが、コミュニケーション手段としての接触行動は、欧米に比べ極めて少ないようで、その部位も、手、肩、頭に限られているようだ。ここからも、異文化コミュニケーションの際、挨拶などの接触行動に違和感を覚える、或いは、そこに意図された以上のメッセージを読み込んでしまう、という解釈のずれが生じる原因が指摘できるのではないだろうか。

ビデオカメラを使って比較文化的に行なわれている乳・幼児期の母親とのコミュニケーション行動の研究によれば、日本はドイツに比べ、言語的な働き掛けより身体的な働き掛けが強いという結果が得られている<sup>12)</sup>。しかしこのような接触行動の習慣は、成長するにつれ変化していくようである。筆者が面談した関東近辺在住の国際結婚をしたあるドイツ人女性は「(バイリンガルで育ち日本の表現にも困らない)4歳の息子が、喜びや好きだという感情を身体いっぱい表現しようとするため、幼稚園の他の子供たちが先生に、『××君は抱きつくので嫌だ』と報告した。それ以来その子は抱擁を抑えるようになり、ドイツでも自発的な抱擁行動は行なわなくなった」という話をした。既に4～5歳で社会的な身体表現の学習が進んでいることを示す興味深い事例で、この例からも日本では、母親以外の人物と抱擁などの接触行動が学習されにくいことが指摘できるように思われる。

エクマン・フリーセンは、身体伝達行動の代表的な手振り(ジェスチャー)を、言語伝達情報との関係から3種のカテゴリーに分けた<sup>13)</sup>。それらは、1. 言語情報とは独立に使用される表象体(Emblem)、2. 言語情報を説明する付属的な例示体(Illustrator)、3. (日本で主に男性が)恥づかしいときに頭を搔いたり、(主に女性が)口に手を当てたりなど、恥じらいや不安などの情動を表出する適

応体(Adaptor)である。日独の手振りの使い方を観察してみると、日本では3. 表象体としての動きが多いのに対し、ドイツでは言語メッセージに具体性を与えるような例示体としての手の動きが多いようである<sup>14)</sup>。手振りにみられる日独の相違は、握手や軽い抱擁等の身体接触の相違の説明へも適用出来るようだ。日本では、一般に接触行動は親しい人の間で3. 適応体として、いわばアナグロ的な記号として使用される傾向が強いといえよう。他方ドイツでは、1. 表象体のカテゴリーに含まれる部分があり、社会的な身体言語記号としてディジタル的な性質を持つ傾向が強いようだ。その結果、ディジタル的な身体言語行動にアナグロ的な意味を読み込む、という誤解が生じることもある。このような非言語伝達行動、特に身体接触は、言語学習に比べると、認知次元のみでなく、行動・感情次元でも学習されていることから、認知的に必要性や有効性を理解しても行動に移すことに抵抗があり、加えて感情的にも否定的な反応を生じ易い、という難しい問題を抱えている。

### 3.3 行動様式に関する知識

意味付与に使用される類型的な概念知識は、語彙や非言語刺激を越え、まとまった一連の行動の流れに関しても学習されている。冒頭のメアリーの例で見たように、私達は彼女の行動に関して解釈を行なう際に、話の流れについて予測を行なっていた。認知心理学では、ある一定の場面である目標を達成するために行なう相互に関連した場面・参加者及び一連の行動手順等を中心に体制化された類型的な働きをする知識を、スクリプトと称している。パウアー・ブラック・ターナーは161名の学生を使い、講義に出る、医者に行く、レストランで食事をする、など5つの日常的な状況で普通の人がおこなう行動を約20項目自由に再生させた。レストランに関しては33名から730項目得られたが、その内726項目については2人以上が言及していた。なかでも「着席する」「メニューを見る」「料理を注文する」等中心的な行動については55~75%の人が、「メニューを検討する」「デザートを注文する」「チップを置く」等比較的高い比率で生

じる選択的な行為に関しては40～50%の人が言及していた<sup>15)</sup>。

バウアー等はこのような実験を通じ、日常的な比較的定型化された行動の手順に関して、かなり共通した類型的な知識が心理的に実在することを示した。

2.1. でガーフィンケルが、文化の共有の条件として、日常知識の共有と推論や行動の際の解釈の枠組みの共通性を強調していることを述べたが、バウアー等のスクリプトの概念も、認知スキーマの一種であり、日常の行動を介して社会・文化的に学習された知識である。スクリプトのおかげで、私たちはコミュニケーションの相手の原則的な役割行動も予測でき、それに対応した行動もとりにやすくなっている。極言すれば、スクリプトの共通性が高い日常場面の行動——多くの場合反復される社会的行動であるが——に関しては、相手の発話内容が言語的に十分に理解できなくても目標は達成される。

他方、スクリプトは、行動に関する社会的認識の類型化装置として作用するため、文化的な相違も含み、例えばドイツ語学習でロールプレイ等を行なうと、レストランのスクリプトでは、勘定の支払い方法、チップ、或いはウェイトレスへ依頼できる 用件の範囲等に関して日本とドイツの間で相違が見られる。同様に企業等組織での意志決定や会議の運営などのスクリプトも文化的に異なっている。

ところで行動手順に対する知識は、レストランや意志決定などのマクロな次元での行動と並び、もっと基本的なミクロな言語行動の次元でも文化的に学習されている。例えば或る場面で「質問する」か否か、質問に対する答えはどのようにすべきかなど、日独間で相違が見られる。私達は普段何気なく質問したり質問に答えたりしているが、このような質問、返答、反論、説明、逆提案などはコミュニケーションスタイル、或いは(言語)行動様式として文化的に学習されている。敬語の使い方や待遇表現の相違などは言語の形態次元で把握しやすく議論にも上りやすいが、行動様式の相違については見えない知識だけに気付かれず、また扱いにくい側面がある。このことは裏を返せば、異文化間でのコミュニケーションでは、言語、非言語の記号に関してのみならず、行動様式

に関しても 文化的に 学習されており、その相違についての 知識が欠けていると、無意識のうちに母語文化圏で習得した読み方を使い、背景文化が異なる人の行動を解釈・予測することに通じる。その結果、上の非言語情報の場合と似て、違和感を感じてもはっきりとその原因を認知的には自覚しにくく、感情的な反応を引き出しやすいことも指摘できる。またその相違が、文化的な問題としてより、個人の問題、即ち、人格的な問題として相互に否定的な評価につながる側面も否定できない。以下、日独間の言語行動様式の相違について考察してみたい。

### 3.4 ハイコンテキストとロウコンテキスト——言語情報と背景情報の関係

日独の言語行動様式の相違をみる上で先ず指摘されることは、情報伝達の際の言語化の程度の相違である。ホールはコミュニケーションにおける言語行動の文化的相違を説明する概念として、ハイコンテキスト(high context, hc)とロウコンテキスト(low context, lc)というカテゴリーを提唱した。

私達はコミュニケーションの際、聞き手にとり何が既知で、何が未知の情報か、通常あまり意識しないで計算し言語メッセージを送り出している。本論の冒頭で、ハイムズがコミュニケーションの構成要素を8グループに分けていることを紹介した。私達は、効果的にコミュニケーションを行なうために、話し手は自己のコミュニケーションの目的や状況知識等、さらには聞き手側の既有知識など多くの要素を考慮せねばならない。あるテーマに関してどこまでを言語化し、どのようなチャンネルを使いメッセージとして送り出すか、いわば聞き手向きにデザインしているのである。

ホールはこのような言語情報を構成する際の「言語化されメッセージとして送り出された情報」を言語情報、「言語情報を巡りその周辺にあり、言語情報の持つ意味と切り離せないさまざまな背景情報」をコンテキストと定義している<sup>17)</sup>。ホールのコンテキストとは、従って単なる言語文脈ではなく、言語情報をめぐる関連の背景情報から、聞き手向けのメッセージのデザインなど言語化



様式や伝達の際の行動慣習、話し手と聞き手の関係までを含めた、広義の背景情報を意味する。彼はコミュニケーションにおける全体の意味は、言語情報とコンテキスト情報の総体で構成される、とする。その場合、hc文化では言語情報に対しコンテキスト情報の比重が大きいが、lc文化では、逆に、言語情報の比重が大きく、コンテキスト情報からの意味は相対的に小さいとする。彼はhcの代表的な文化圏として日本(中近東、ラテンアメリカ)を、lcの文化圏としてドイツ(北米、イギリス)を挙げている。

日本とドイツの組織を比較してみると、日本では、インフォーマルなつきあいの密度が高く、背景情報も流れやすく共有されやすいことが指摘できる。さらに日本に多い大部屋方式の事務所などで、直接関係が無くても他の成員の仕事の動向がそれとなく情報として入ってくることが指摘され、また長期雇用が常態であることも、背景情報の共有を高める原因になっている。

情報伝達の際も言語化の度合いが、lc文化圏のドイツに比べ低いようである。言語化の際も情報内容を明確にことばにせず、周辺情報への言及や暗示で伝達する傾向があり、指示語を頻用することも指摘されている。逆に聞き手からは、少ない言語情報を元に周辺情報を介して全体の意味を構成する能力が要求されている。

他方、lcの文化圏では、事務所も個室形式が常態で、情報は事柄や問題に即して目的を持ち特定の方向へ、即ち関連の部署にしか流れない傾向がある。勤務期間に関しても、個人のキャリア中心に企業間移動も多い。従って情報伝達に際しては、話し手と聞き手の間の情報の開きは相対的に大きく、話し手は言語情報を明確に言語化して伝えることが期待される。聞き手にとり既知と思われる周辺情報でも言語化する事が望まれ、言語情報、特に書式の情報に与えられる権威は高く「言語化されないことは、存在しない」という原則さえみられる。日本に比べ、ドイツでは一般に重要な事項は必ず文書で確認することが求められる、口頭の約束はあまり拘束力を持たない。

このような言語行動の習慣の違いから、日独間では、言語化の範囲や様式をめぐりディスコミュニケーションが生じ易いことが指摘される。例えば日本人に多い「黙っていても状況から分かるだろう」は通用せず、ドイツ人部下には指示を明確に出したりフィードバックを与えることが重要で、聞き手に分かり切っている、と想定される周辺情報でも一度言語化する、——ホールの用語に従うと、改めてコンテキストづけする<sup>16)</sup>——ことはむしろ反発を抱かれることもある。

ホールが提唱する hc・lc の概念は、このようにコミュニケーションの原則から、文化的行動様式の相違を説明するために有益な分類概念である。ここで、ホールのコンテキストという分類概念を導入するにあたり次の2点を確認しておきたい。

#### ① コンテキスト情報の解釈の不確実性

ホールのいう「コンテキスト」は、既述のように言語化される言語情報に対し、聞き手が既に所有する、と話し手が想定する関連の背景情報を指す。それは聞き手が実際に所有する情報と同一のものではない。また、そこには事柄に関連する形ではあるが、公式に明示された形ではなく、非公式に暗示的に学習された知識も含まれる。従ってどのような環境要因や現象が選択されどのように意味付けされるかについて、話し手と聞き手の認知行為じたいの開きは言語情報の場合よりも大きいことが予想され、解釈も相違する可能性は高くなる。

#### ② 不確実性減少手段としての話し手と聞き手の関係性強化

コンテキスト情報の解釈の結果を話し手と聞き手の間で近づけるためには、両者間の関係の在り方が重要な意味を持つ。共同の状況で類似の経験を積み重ねると、両者に関心事である事柄が問題になった場合、その事柄の背景情報の解釈についても共通性が高くなる。一般に言語コミュニケーションでは、夫婦、親子、友人間など親しい間柄だとあまり言語化に比重を置かなくても意

志伝達ができるが、疎遠な間柄、フォーマルな関係だと言語化の必要性が高まる、という原則がある。親しい関係だと指示代名詞が頻用されやすいなど、その具体例である。従って人間関係の維持・強化は、情報伝達の効率化や事柄の解釈を共有するためには有益な手段であるといえよう。

以上、ホールの h.c. 及び l.c. という概念をもとに、日独の言語行動様式の相違の基本を考察してきた。ここでは図式的に、人と人との間柄やコンテクストに重点をおいた情報伝達様式を「間柄志向」<sup>18)</sup>、伝達される言語情報内容に重点をおいた伝達様式を「事柄志向」と名付けたい。ところで、間柄志向と事柄志向は、現在の日本とドイツのコミュニケーション過程に、具体的にどのような影響を与えているのだろうか。本論では以下、収集された具体的な事例のなかから、日常的な時間・空間概念、ミクロ次元での言語行動様式、人間関係の構築や維持に関する行動様式について日独双方で「文化摩擦」として問題視されたものをみていく。

これらの事例は冒頭で述べたように、外国語教育において異文化間行動力の養成をめざす立場から、社会心理学的アプローチである「危機的出来事の収集による方法」(危機事例観察法)を使い調査されたものである。この方法では、日独間のコミュニケーションの際に、母語話者とのコミュニケーションでは感じられなかった文化の違いや、違和感あるいは奇異な感じを抱いた事例を、自由記述方式のアンケートや半構造化されたインタビューで収集したものである。それらの事例は、日本またはドイツで異なった理由付けをされやすい、という特徴を持つ。調査は主に、1991年から93年にかけて行なわれた。調査に応じた人々は、ドイツ人女性20名(会社員、研修生、大学講師、学生、主婦)、男性16名(会社員、研修生、管理職、大学講師)、日本人女性26名(会社員、研究者、語学講師、学生、主婦)男性12名(学生、研究者、会社員、管理職)である。なおドイツ人研修生は、1984年に発足したドイツ学術交流会(DAAD)の奨学制度“Sprache und Praxis”で、来日した研修生である。この制度で、日本学

以外の専攻(政治・経済, 経営, 物理, 化学等)で修士・博士号を取得した20代後半から30代前半の若者15~20名が毎年来日し, 1年の語学研修後, 日本の企業で約1年専門職の研修を行なっている。

## 4 日独間の「文化摩擦」——事例の考察

### 4.1 一般概念

#### 4.1.1 時間概念

ビジネスなど公的な付き合いでは一般に時間は一つの事態に添って単線的に流れるとされるが, 間柄志向の日本では, 傾向として人間関係でより優先順位の高い事態が生じると, 事柄の約束に遅刻することは比較的大目にみられるようである。また ビジネス関係でも約束を取り付けることなしに, 「近くに来たから」といって店や事務所などを訪れることもそれほど珍しくない。むしろそのような形での, 用件, 即ち事柄が無くても間柄を維持するやり方が評価される傾向もみられるようだ。面談にしても本件にはいる前に, お互いの関係を構築するための導入部に比較的時間をかけるようである。他方, 事柄志向のドイツでは, 開始・終了に関する公的な時間は厳密に守られる傾向にある。

会合や面談に関しては他社の関係者はもちろん, 同じ社の人でも約束を取り付けるため, 日程表(Terminkalender)は重要な役割を果たす。また待時間が長いとあまり重要だと評価されていない, などの解釈をよぶこともある。訪問では短い挨拶の後, まず話し合いの項目を確認し, 順番に話しを進め, 終了時間も比較的厳密に守るようである。会議運営では, アジェンダ(議題設定)を明確に提示することが大切で, 議論も流れに任すよりは, 議題に添って進行されることを高く評価する<sup>18)</sup>。ビジネスの約束も1~4週間の時間の幅をもっておくことが望まれ, 日本に比べ時間の厳守への要求は厳しいようである。

日本企業に入りまだ日の浅い或るドイツ人研修生は, 職場の時間規定が殆ど守られていないのに驚いていた。彼は昼食や帰宅の際, 直属の上司, 同僚, 部

屋の最高責任者などがあるなかで、誰の前、後に出ていって良いのか分からない、と述べている。また日本の企業は残業が有名だが、あるドイツ人ビジネスマンは「止むを得ず残業する時観察していると、特に仕事がない人でも残っている」と報告していた。間柄志向のせいか、日本ではドイツに比べ、特に仕事がなくとも「同じ場に存在して時間を共に過ごす」ところに意味があるようである。時間の共有により、非公式の情報入手の機会が増えることが考えられる。

職場に長く存在することは仕事の結果いかに拘らず、所属する「場」への誠意の表現や関与性の高さを通じて、成員としての資格判断の基準になっていることも考えられる。或るドイツ人研修生は会議の席で意見を聞かれ、所属企業に良いと思ったことを率直に述べた。すると「そんな批判的な事を言うとは、一体ここへきてどれくらい経つのだ？」と注意された、と報告している。この事例の日本人上司は、事柄への批判的な意見表明のためには、企業への所属期間の長さが重要である、と考えているようだ。

会社での滞在時間や年功よりは、業績による査定で一年毎に評価が決まるドイツでは、事柄の遂行に要する時間と能力の関係が問われる。そのせいか勤務中の仕事の密度は高く、後述の空間概念で述べるように集中して打ち込める環境を必要とする。知人や日本人上司が特に事柄・用件もないのに「ちょっと様子を見にきた」と入ってきて間柄維持のおしゃべりをされると、彼らは困ることもあるようだ。従って彼らは時間の共有と間柄維持活動や非公式な情報交換の意味は、なかなか理解できないようである。或る日本人管理職は「ドイツ人部下に課題と期限を与えたら、途中で関与せず待つことだ。ちょっと立ち寄って中間報告を得ようと思っても難しい。中間報告を希望する時は、予め公式に課題として与えておかねばならない」と述べていた。

このような事例から、時間が lc 文化のドイツでは事柄の評価と関連しているのに対し、hc 文化の日本では、間柄の維持・強化やインフォーマルな情報伝達に関連づけられ体験されている側面が強いことが窺われるようである。

#### 4.1.2 空間概念

空間概念についても日独間で文化的な相違がみられる。典型的な相違はオフィスの構造である。日本の会社の多くがいわゆる大部屋制度を取り、部・課長等、中間管理職が窓を背に、多人数の社員と机を並べている風景はよく見かける。ドイツの企業は個室形式が多く、プライバシーの保護という側面もあるが、雑音や中断を極力防ぎ限定された時間内で自己の仕事に集中したい、というのが基本姿勢のようである。上級管理職になると広い窓つきの部屋を占有し、時に二重ドアで個人の空間や静寂さを守る。またオフィスの位置、器具備品等は個人的な権力の象徴でもあり、個人的なアイデンティティの一部として感じられることもある。「時間概念」の箇所ですべたように、社内でも面会には予め約束をとることは珍しくなく、一人ずつ順番に情報が交換される。このような1cの組織では情報は上級管理職へ集中しやすく、あまり横や下層へは流れない。また、管理職にしても自己の専門領域に関しては多くの情報を所有していても、他の部門との情報交換はあまり行なわれず、企業全体としてみると情報の流れは悪いようである。

他方日本の大部屋では、耳に入る電話のやりとりなども含め極めて多くの情報が活発に流れており、蓄積されるコンテクスト情報には開きが出てくる。あるドイツ人マネージャー(40歳男性、30人規模の日本販売代理店責任者)は、前任者のドイツ式オフィスの作りを改め、オープン式に変えたところ、部下の電話での応対など「部屋に漂う情報」から、いかに効率よく仕事の流れが伝わってくるか驚いた、と述べていた。

ただ彼がオープン式にして困ったこととして、部下を叱る場がないことを挙げていた。ドイツでは通常個室形式のため、管理職は個人のプライバシーを尊重しつつ、本人だけに批判やネガティブなフィードバックを返す事が出来る。また上司と意見の食い違いをみると、後で述べるように、黙って非難を受けるのみではなく、自己の行動を説明することが要求される。即ち、上司と部下という間柄志向で問題解決を試みるのではなく、事柄をめぐっての話し合いの場

が、日常的に保障されていると考えることもできる。ある大手の試験所勤務のドイツ人女性(薬学博士で30代初め)は、50人近くが働く大部屋で、日本人社員が上司から全員の前で叱られるのを見てショックを受けたことを報告していた。

以上、時間や空間概念の文化的な相違が、日本とドイツのオフィスの日常でのコミュニケーションスタイルにも影響を与えることや、その相違を、情報伝達における間柄志向と事柄志向からも説明できることをみてきた。

## 4.2 ミクロの言語行動

### 4.2.1 質問と答え——間接性——

日本人とのコミュニケーションスタイルの相違について聞かれた殆どのドイツ人が挙げる項目に、「質問をしても答えが返ってこない」「直接答えずに、はぐらかそうとする」などがある。ドイツ人は或る質問を発した場合、その情報を自己が持ち合わせているかいないか、即ち、”ja“または”nein“ 或いは “Ich weiß nicht” がすぐ返ってくるものと予測する。肯定の場合はあまり問題はないが、否定の場合は、日本では間柄志向から、まずその場での自己の役割、相手の期待への対応を考え “nein” を間接的に表現しやすいことが指摘できる。

この間接性は、hc文化の特徴であるコンテキスト情報の比重の大きさからも説明出来よう。即ち、言語化された情報の命題上は直接対応しないで、関連情報に言及する形で答えるのである。例えばある人の業績をもとにその昇格が提議された場合「反対だ。何故ならば彼／彼女は ×× 氏の後に入社していますから、若い者を先に昇進させるのは、社の モラルを考えると不味いでしょう」と答える代わりに、「さあ、彼／彼女はまだ若いから……」などと、直接の対応を避けコンテキストの関連情報を言語化し、そこから相手に反対の意を汲んでもらおうとする戦略である。この返答例では、さらに加えて最後まで完全に発話されない中途終了文が使われている。このような「不十分な」言語情報を前に、例えば「先輩・後輩」という論理が共有されていない場合、誠実な

応対ではない、と解釈されることもあるようだ。

この例が示すように、背景情報への言及で間接的に否定の答えを伝えるストラテジーは、発話意図の背後にある論理が共有されていないと通用しにくい。他方、hc 文化の日本では背後の論理が共有されている度合いが高く、お互いの面子を維持するうえでも間接的な応答が、積極的に利用される傾向にある。

次に質問行動について考えてみたい。コンテキスト情報共有の高さや面子への配慮のせいか、日本では公の場で直接的な質問を避ける傾向があるようだ。講演の際質問がないと、ドイツからの講演者のなかには「自己のテーマに聴衆が関心を抱かなかった」と解釈する傾向がある。また、公的な質疑応答の時間帯にはあまり質問しないが、講演会の終了の合図と共に、急に何人かが壇上に近付き質問する、というのも、ドイツに比べ日本に特徴的なようである。

また上司との面談で内容が不明の場合でも直接的な質問は避け、前後関係から察しを付ける、或いは hc 文化故に他者からの情報補完も可能であるということも多いようである。他方、関連情報の独占的な所有者でもあることが多い lc 文化圏出身のドイツ人上司は、何故直接自分に聞かないか、と不思議に思うこともあるようだ。特に上司の発言内容が不明な場合、率直に聞き返すという行動様式の学習は、日本人部下対象のコミュニケーショントレーニングでも重視されている<sup>19)</sup>。ここで問題となっている質問行動は、「結婚していますか」「収益はどれくらいを考えていますか？」という個人や企業の情報を引き出す類の質問ではなく、話し手の意図が不明な場合は、発言を中断しても「おっしゃった事の意味は何ですか?」「それは……という意味ですか?」というように、自己の理解を確認していくメタコミュニケーション次元の問い返しである。このようなメタコミュニケーション能力は、英語やドイツ語で疑問文の構造を形態的に学習する過程で同時に習得される能力ではない。

#### 4.2.2 否定表現——間接性——

日本社会では即座に「否定」として通じて、日本の言語行動様式に馴染みの



ないドイツ人には分かりにくい表現がある。あるドイツ人支配人は考え抜いた自己の提案に対し、会議で日本人管理職が「難しい」と言ったのに対し、困難な箇所は改良していけばよいと思い「どこが難しいか」としつつ問い糾し人間関係を悪くした事例を報告した。辞書にも「難しい」「hard」「difficult」とあり、「良い考えではない」「私は貴方の意見に賛成ではない」の意であるということを知ったのは「暫く後になってからだ」と報告した。

滞独経験が長い日本人と20年以上国際結婚の経験をもつドイツ人女性は、「はっきり nein と言い過ぎる」と言われ、「私もそうしたいと思うのだけれど、色々事情があるためいますぐはそう出来ない／難しいかもしれない」という間接的な否定や断りの表現を学習した。するとドイツに里帰りしたとき、母親や姉妹から「nein なら nein とはっきり言うべきだ」と注意される、と述べている。

ある30代のドイツ人中間管理職は間接性と関連して、ソフトニング頻用を問題として指摘していた。ソフトニングとは、文字どおりある表現を柔らかく響かせるため、副詞や縮小形を使用することである。彼は、日本人同僚が「あすの会合に出席しますか」など自分の行動に向けられた問いに、いつも「多分」(vielleicht, perhaps, maybe など)の副詞を付けた答えを返すため「僕には、自分の行動予定をはっきり告げたくないのだろう」と考えていたという。日本人社員が英語やドイツ語を「流暢」に話す場合、このような日本語からの実用論的な干渉(pragmatische Übertragung)は、時に思いがけないコミュニケーションの齟齬をきたす元になることがある。

他方、ドイツに進出した日系企業の40代後半の管理職は、ドイツ人部下がはっきり“nein”と言うのに、「感情的にも耐えられねばならない」と述べていた。「こちらでは若い人もはっきり“nein”というので驚いた。彼らは“nein”と言った後、必ず言い訳を言う。それに慣れるまでが大変だ」と感想をもらしていた。この「言い訳」は、後述のようにいわば“nein”の理由付けにあたる。

上述のドイツ系企業で働く日本人社員を対象にしたコミュニケーショントレ

ーニングでは、メタ次元での質問行動と並び、否定表現行動の学習も対象とされている。“nein”と言う際、必要に応じて明確にその理由を述べるむしろ談話管理能力はドイツ人との共同作業では欠かせない言語行動のようである<sup>20)</sup>。

#### 4.2.3 視線行動と聞き手行動

非言語情報の箇所でも述べたように、ドイツ人との初めての出会いでは相手の目を見て堅い握手を交わすことが多い。視線行動はこのように言語情報を補強する大切な役割を担う。話し手は考え込むときは別にして、通常聞き手の目を見ながら話すことにより、さまざまなシグナルを送る。

他方、聞き手もただ黙って聞くのみではなく、コミュニケーションの間、聞き手としての行動を演じる。従来の言語学からのコミュニケーション研究では、主に、発話内容と発言者中心に研究が行なわれてきたが、言語行動としてのコミュニケーション研究では、聞き手の行動も重要な役割を果たしていることが気付かれるようになった。即ち、対面相互作用ではモノローグのやり取りと違い、話し手は常に聞き手の反応を何らかの形で受け取りながら、発言内容の言い換え、反復、強調を行なう。つまり聞き手はフィードバック(バックチャンネル)を送ることがコミュニケーションに参加する条件なのである。

その結果バックチャンネルのコードが異なると、誤解の原因にもなる。日本の聞き手行動の代表信号は、相づちと頷きである。調査では「日本人のハイやja, yes が肯定表現かどうか分かりにくい」という指摘があった。つまり「相手の発言を聞いている」シグナルとして意図された日本の「はい」や頷きが、そのまま英語やドイツ語に訳され“ja, ja”や“yes”として言語的に表出されるので、「発話内容への肯定的反応」と解され、問題になるようだ。

ドイツ人はバックチャンネルとして“ja”を使うこともあるが、肯定表現としての“ja”とはイントネーションが異なる。またバックチャンネルで多いのは、さまざまなイントネーションで発話される“hm”というパラ言語である。さらに重要なのは、同時に平行して、発話者の目をみる、という視線行動を積

極的に行い、そこからも話しの内容へのコメントを出しているのである。

このように日本とドイツでは、聞き手行動の主要なバックチャンネルの様式が異なるため、視線行動や頷きとしての「縦の頭の動き」、イントネーションを無視した“ja”, “yes” が、文化摩擦の一因となることがあるようだ。

#### 4.2.4 理由の説明

lc 文化のドイツでは間柄志向が日本より弱いこともあり、言語による事柄の伝達が大きな比重をもつ傾向にある。叱る、注意する、などのネガティブフィードバックの際は、間柄原則から上司が一方的に発言し、部下が受動的に聞くのみ、というコミュニケーションスタイルではなく、部下も事柄への発言の機会が保障されることが重要であるようだ。

一般にドイツ人は家庭や学校教育を通じて、「理由付けが不可能な言動はするな」と言われ育っている。即ち、自己の行動動機を説明する訓練を受けている。特に高等教育機関では独自の意見表明能力が評価され、行動動機を求められなくても説明する能力が要求される。従って或る行動が、教授や上司の意図に反した場合、ただ黙って非難を受けるという態度はあまり評価されず、特に求められなくても、積極的に自己の行動動機を説明することが期待される。

日本では逆に、教師・教授や上司の批判に対し、自己の行動理由を説明しようとする反論と取られ「生意気だ」「素直でない」と評価されるようだ。30代の或るドイツ人女性研修生は、自己の仕事への上司の批判的なコメントに、特に求められずに自分から何故その行動を取ったか説明しようとした。すると日本人上司から「素直でない」(“not obedient”)と言われ、驚いたと述べていた。彼女は大学で博士論文を書く際、同じ研究室に留学してきた日本人女子学生について次のようなエピソードを語った。この日本からの女性はあるコロキウムで教授から批判的なコメントを受けたが、自己の行動に関して考えを敢えて述べなかった。その結果、教授やまわりの学生は、この女子学生が予め十分に考慮せずにその行動を行なったに違いない、と解釈したそうである。ドイツでの滞

在経験を持つ多くの日本人は逆に「批判的なコメント」を受けた場合、特に求められなくても自己の考えを述べるのが大変だ」と報告していた。

以上のようにドイツでは、相互の間柄維持のためにもむしろ事柄志向的な理由説明が相対的に重要であることを窺わせる。在独日本人管理職も次のような報告をしていた。彼によると、部下の査定では、業績の問題点など具体的に資料も添えて批判すると納得するので、査定もやりやすい、ということである。また取引業者との関係では、入札後落札できなかった時は、その理由を具体的に指摘すると業者も納得し、関係が切れるわけでもなく、次回また応募してくる、と事柄志向的な対応を特徴として挙げていた。

#### 4.2.5 謝罪表現

ドイツでの謝罪表現は、明らかに自己に非がある時に使う。よく言われるように交通事故や他人の所有物を壊したときは「残念に思います」(Das tut mir leid)は使っても、「すみません」(“Entschuldigen Sie”)は、非が明らかでないかぎりあまり使われない。しかし、明かに自己に非があるときは明確に謝罪し、且つ理由を説明した方が誠実な態度として解釈されるようである。例えばある約束に遅れた時「理由を述べると却って言い訳のように聞こえるから」と、ただ“Entschuldigen Sie”で済ますと、相手のドイツ人は自分があまり重要でない、と言われているようだ、と感想を述べていた。他方、日本人は問題が生じると、事柄志向で問題の責任所在や原因を究明するより、間柄志向で互いの関係を修復することを重視するようで、そのために、「ごめんなさい」を言うことが多い。従って理由の説明は特に求められないことが多いようである。また日本では「ごめんなさい」の一言が、感情的にも事態の円満な解決に寄与するところが大きいようだ。

以上でミクロの言語行動についての項を終わり、次に、人間関係の構築や維持に見られる日独の文化的相違について事例に基づき考えて見たい。

### 4.3 人間関係構築とその維持

いかなる文化圏でも円滑に社会的関係を作り維持する行動があり、例えば贈答行動に見られるように、多くの場合慣習化している。hc 文化の日本でも、lc 文化のドイツでも良好な人間関係は、共同で事業を運営したりプロジェクトを進めたりする場合、さらには相互の信頼関係を築くうえでも、重要な意味を持つ。以下に「良好な人間関係を築き維持する」という観点から、日独の行動様式の相違を概観してみたい。

#### 4.3.1 最初のコンタクト——「所属の場」と個人

企業間の取引などの場合、最初の接触は、日本では、両者に共通の仲介者を通じ、間柄を踏まえてから事柄へ移行することが多いようだ。他方、ドイツではカタログなどから直接電話で事柄の問い合わせを行い、それから訪問、商談へと進むことが常態のようである。

公的な出合いの文化的相違として、先ず日本の名刺交換が挙げられる。初めて仕事で来日するドイツ人は名刺をあつらえて来るが、その際、個人名と職業名(資格)に重点が置かれ、所属の企業名はどちらかという二次的な意味合いを持つ。例えば自己紹介の時も“Schmidt, Diplomingenieur”が先で“Siemens”は、後にくる。日本の名刺や自己紹介の順は逆で、企業名が先に来る大学でも同様で、ドイツ人教授は、言語学、社会心理学、電子工学など専門領域を重視し、所属大学は二次的な意味しか持たないことが多い。或る若手のドイツ人教授はパーティの席で、勤務先の大学を誉める趣旨のスピーチを頼まれ、自分は特に感情的な親近感を持っている訳でもないで困った、と率直な感想を述べていた。他方、日本人は特に私的な付き合いでもない限り、個人を所属する組織や国の代表と捉えることが多いようだ。また、謙遜のストラテジーを除くと、自己の所属する組織や社会・国について批判的に話すことに違和感を覚えるようである。それに対し、自己の所属する制度や社会への批判的な言動は戦後のドイツ知識人(大学経験者)に多く見受けられ、彼らは逆に、日本

人に批判的な言動が少ない、と感じるようである。この現象については、後述の話題のところでも触れたい。

企業で電話を受ける場合は、直接個人名を告げ、必要に応じて企業名を告げるという慣習があり、先述の日本人社員対象のコミュニケーショントレーニングでも、個人名を先に告げるドイツ式の電話の受け答えも扱っていた。

個人的な出会いの場で、多くのドイツ人は日本人から家族の事を聞かれる、と述べている。結婚の有無、子供の有無、無いときはその理由、研修で来日している女性の場合は、自炊をするか否か、がよく耳にする質問のようである。日本滞在が長い場合は、親が心配していないか、聞かれるため、実際は一人子だが「兄弟姉妹が5人いる」と答えることにした、というドイツ人もいた。

一般に家族に関する話題は、プライバシーに属するためドイツ人から嫌がられる傾向にある。また聞かれないかぎり自分について語ることの少ない行動様式から、「日本人は他人に質問するだけで自己のことについては自発的に語らない」と否定的に評価する傾向もあった。

ドイツ人は初対面でも家族や年齢など個人的な情報を探る代わりに、社会的な話題で相手の人柄や考え方を知ろうとする傾向がある。大学生以上では、国際政治や社会・環境問題等も話題にのぼりやすく、テュービンゲン大学の民俗学研究所の調査では、喫茶店などで男子学生が相手の女子学生を好ましく思うとき、政治・社会問題を話題にしやすい、という結果が報告されている<sup>21)</sup>。

#### 4.3.2 名前の呼び方

ドイツでは、挨拶の時など相手の名前を呼ぶことは丁寧な感じを与える。博士号などタイトルを持つ人には、同じステータスを持つか、本人が断らない限り、タイトルを付けて呼ぶ。また話の途中で、相手への呼び掛けを行なうことも多い。そのため初対面でも、相手の名前を正確に覚える必要が出てくる。しかしその際、本人の了解なしに、ファーストネームで呼ぶのは失礼にあたる。比較的若いドイツ人女性は特に嫌がるようで、数名が「話しているうちに、相

手が断りもなくファミリーネームからファーストネームへと呼称を変えていった」と憤慨していた。日本人側は、発音が難しい場合もあり、親しみが持てる“Rosemarie”, “Thomas”などのファーストネームを好んだのかも知れない。しかしドイツでは、フォーマルな Sie から親しい間柄の du へ移る時は一種の儀式が必要である。従ってそのような確認がない限り、仮に上下関係があっても一方的にファーストネームで呼ばれるのはかなり苦痛のようである。

#### 4.3.3 話題の選択

人間関係の構築や維持のために、特に仕事とは関係のないおしゃべり、スモールトークを行なう事がある。スモールトークはいわば雑談にあたるが、フォーマルな事柄中心に対し、ビジネスを越え人間としての顔が見える機会でもあり、人柄を知り良好な間柄を維持するための典型的な手段にもなる。

初対面の話題で述べたように、今回聞き取りをした範囲では、大学以上の経歴をもつドイツ人ビジネスマンに社会政治問題に関心をもつ率が、日本よりも高い傾向にあった。話題は、今回の調査で日独間で大きな開きが見られた項目の一つであった。或る日本人学生はドイツ人家庭にホームステイをした際、環境問題について意見を聞かれたが、日本語でも考えたことがないのに、ましてやドイツ語で話すことはできない、と感想を述べていた。物理学専攻のドイツ人研修生は、日本語の練習を兼ね昼休みなど研究所の同僚と共に過ごしていたが、日本語が分かるようになるとスポーツや車の話が多くつまらないので、新聞を読みながら一人で昼食を取るようになった、と述べていた。ドイツ人女性は、同僚の女性社員が料理、買物以外あまり自己の意見を述べないので、余程用心しているのではないかと解釈していた。在日のドイツ人管理職は、時に親睦を兼ねて部下や交渉相手とコミュニケーションを行なうが、その際仕事以外の話題のつまらなさに驚く、と述べている。また笑いにしても風刺的なものは少なく、ナンセンス的なものが多いようだ、とも感想をもらしていた。カラオケ、夜の付き合いの話題の少なさ、アルコールが入った場合の態度の変化に

については、多くの欧米系ビジネスマンが驚くことのように、在日英国商業会議所編の「外人科学者」(三田出版会1992年)にも、類似の事例が紹介されている。他方、日本人技術系管理職の人は、ドイツで取引先などから夜招待されると、ワインを片手に話が続くので話題を揃えるのが大変だ、と述べていた。また彼らは「ドイツの合併企業では、選挙前になると若い従業員でも仕事の後、自分の支持政党の応援に行く。本社の企業の選挙への対応からは考えられない」とも述べていた。このような社会や政治問題への関心は人や階層により相違が大きいので一概には言えないが、少なくともドイツでは高等教育経験のビジネスマンにおいて一般に英字新聞やドイツ語新聞等で現地及び国際的な政治・社会・経済問題を或る程度追う姿勢をもつか否かは、職場での日常的なコミュニケーションの質や、仕事を越えた人間関係の構築にも関わるように思われる。今回の調査からは、ドイツ人に比べ日本人社員にそのような話題への関心が少ない傾向が窺えたので、今後さらに調査を重ねてみたいと思う。

日本人との交流でドイツ人学生やビジネスマンが驚くもう一つの話題がある。それは第二次世界大戦、特にナチスの過去についての対応である。周知のように旧西ドイツでは1960年代後半から過去を克服する社会的な意識が高まり、歴史の授業でも現代に重点を置き、ナチスの過去を批判的に教えている。その結果50代以降の世代の多くの人々は、ナチス時代の国家的犯罪に強い否定的な感情を抱いている人が多く、日本の取引先の上級管理職が、ドイツ人への好意表現としてヒトラー式の挨拶をしたり、当時の歌を歌ったりすると内心複雑な感情を抱くようである。日本のある大手デパートへドイツの特産品を納入する50代初めの代理店責任者は「自分は戦争で嫌な思いをしたし、日本も同様の戦争問題を抱えているだけに、取引先の日本人経営者が当時のことを好意的に語るのに非常に驚く。また40代の若い人々でさえ、第二次大戦中の自国の中国や東南アジア等での行為を批判しないのは理解できない」と述べていた。

ドイツ人にも勿論表と裏の使い分けがあるが、日本でもよく知られたヴァイツゼッカー大統領の1985年5月8日連邦議会での演説「荒野の40年」に代表され



るように、少なくとも公的な場での発言としては、親ナチ的な言動はまず考えられない。第二次大戦に関して戦後世代のドイツ人の多くは自国の歴史を批判的に学習するせいか、「愛国心」や「民族の誇り」という表現にも違和感を覚えることが多い。旧西独の学生がアメリカの若者と交流する際でも「愛国心」や「祖国への忠誠」などという話題が出てくると、戸惑うことが報告されている<sup>22)</sup>。外国人向けのドイツ語教材にも、1979年以降のコミュニケーションアプローチ以来、ナチス時代のドイツ社会や歴史も批判的にテーマとして扱われるようになった<sup>23)</sup>。

従って、ドイツと同様の戦争問題を抱えていると考えられる日本で親ナチ的な言動に出会うと、彼らの多くは、驚き、且つ日本に対して否定的な印象を持つことも少なくないようである。この印象は、政治・社会に関する批判的な日常の話題が少ないことで、さらに強まる傾向があるようだ。多くのドイツ人がスモールトークで自国や日本に対し批判的な話題を出すと、日本人が乗ってこない、話題を変えたがる、と述べていた。

以上、人間関係を構築・維持するさいに見られる日独の「文化摩擦」の例を、最初のコンタクト、名前の呼び方、話題について特に目立つ事例を中心に概観してきた。先に述べたミクロ次元での言語行動と並び、今日の社会で文化的に学習された言語行動様式の特徴として捉えることができるだろう。

最後にまとめとして次のことを確認しておきたい。国際化が進むなかで、企業活動その他で外国人と交流する際、英語やドイツ語、或いはその他の言語を使う機会が増えている。コミュニケーションでの理解や表出は、単に語彙と文法の組合せを越え、遙かに複雑な認知行動を過程として含む。認知過程で類型化する働きを有する概念知識は、文化的な学習のなかで習得されてきた。従ってそのような解釈の枠組みや行動の指標として機能する概念知識の相違は、日本とドイツの出会いでも観察される。例えば行動様式に関しての相違は、間柄志向と事柄志向的な相違として、説明することが可能である。

このような問題は、お互いに慣れれば大したことはない、と思われるかも知れないが、言語知識の学習と平行して自動的に習得される知識ではない。インタビューしたドイツ人マネージャーや研修生は、相手が英語を「流暢」に話すので、言語行動様式も英語様式と理解していたのが間違いだったと述べていた。同様の問題は、日本語を話すドイツ人にも生じている。異文化コミュニケーション研究では従って、言語上の切り替えと態度・行動の切り替えを分けて考え、ランゲージシフトが、必ずしもカルチャーシフトに通じていないことに注目している。

外国語学習は認知次元で生じ、その誤りも学習不足として寛大に受け取られやすい。しかし非言語情報と並び、行動様式の学習は、認知次元のみではなく行動や情動次元の、しかも潜在的な学習を含むため自覚されにくい。その結果、お互いに自文化の基準で相手を否定的に評価し、創造的な共同作業を困難にしていくことが考えられる。例えば事例調査の協力者になった多くのドイツ人研修生は、意欲的に日本語と日本企業での実地研修に取り組むが、研修期間終了後、初めは研修生受け入れに積極的でなかった日本側企業が、正式の就職を提案すると、むしろ断る傾向が見られ残念であった。1986年西独で日本企業に勤務する25人のドイツ人マネージャーを面接調査したハイゼは、日本人側の経営スタイルや情報伝達における文化的な相違の説明不足が、動機づけや日本人上級管理職への否定的な評価に通じ、平均的な勤務年限も相対的に少ないことを指摘している<sup>24)</sup>。コミュニケーションスタイルの相違についての経験的な研究は、冒頭で述べたように従来研究対象になりにくかった日常知識の問題を含み、困難な面も多く、まだ始まったばかりである。しかし今日、行動様式や考え方の相違の問題を外国語教育のなかで系統的に取り上げていく試みもまた始まっている。異文化の出会いで問題になりやすい行動様式を言語と共に学習することは、今後の外国語教育の重要な一課題となるとと思われる。行動様式の相違に関する調査から例えば日本人学習者には、否定や反論の直接的表現、メタコミュニケーション機能を持つ質問や要約による問い返しなどの積極的な聞

き手行動、意見表明などの表現力を中心に、外国語を学習していく教材を作成することが考えられる。

同時に、一方の文化が他方の文化へ適応してしまうのではなく、先ず、問題のありかを見る目を養うこと、即ち「文化的な気付き訓練」(awareness, culture sensitizor)や母語の文化圏で潜在的に学習してきた行動様式や背景情報を、言語化する能力を養成することも、今後の外国語教育の課題になると思われる。

- 1) Hymes, D. : Modells of the Interaction of Language and Social Life. In Gumpers, J./Hymes, D. (Eds.) *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*. New York, 1972, pp. 35-71.
- 2) critical incidents method については、Triandis, H. C. : Culture training, cognitive complexity, and interpersonal attitudes. In R. Brislin, S. Bochner & W. Lonner (Eds.) *Cross-cultural perspectives on learning*. New York, 1975, pp. 39-77. ; Weldon, D. E., Carlston, D. E. Reissman, A. K., Slobodin, L., & Triandis, H. C. : A laboratory test of effects of culture assimilator training. In *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 32, 1975. pp. 300-310. を参照した。
- 3) Carell, P. L./Eisterhold, J. C. : Schema Theory and ESL Reading Pedagogy. In *TESOL Quartely*, Vol. 17, No. 4, 1983, P. 558. なおこの例については、杉谷「読解における下降型情報処理の重要性」関西大学『独逸文学』第30号、1986年でも論じている。
- 4) 小学館 国語大辞典 1981年版
- 5) Duden, *Das groBe Wörterbuch der deutschen Sprache* Bd. 4, 1978.
- 6) Neuner, G. et al. *Deutsch aktiv*. München, 1979.
- 7) Garfinkel, H. : Das Alltagswissen über soziale und innerhalb sozialer Strukturen. In Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hrsg.) *Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit*. Opladen, 1980. S. 189-262.
- 8) Gudykunst, W. B., Kim, Y. Y. : *Communicating with strangers. An approach to intercultural communication*. New York, 1984. なお引用は、古田他『異文化コミュニケーション』有斐閣選書1987年66ページ。
- 9) コンドン『異文化間コミュニケーション——カルチャーギャップの理解』近藤千恵

訳 サイマル出版 1980年 8ページ以降。

- 10) ナップ, M. L. 『人間関係における非言語情報伝達』 牧野成一・牧野泰子共訳  
東海大学出版会 1983年
- 11) バーンランド, D. C. 『日本人の表現構造——公的自己と私的自己』 西山千・佐  
野雅子訳 1979年
- 12) Tromsdorff, G.: Sozialisation und Werthaltungen im Kulturvergleich. In  
Tromsdorff, G. (Hrsg.) Sozialisation im Kulturvergleich. Stuttgart, 1989.  
S. 97ff.
- 13) Ekman, P./Friesen, W.: The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories,  
Origins, Usage and Coding. *Semiotica* I, 1966, pp. 221-231.
- 14) 小林祐子『身振り言語の日英比較』 財団法人英語教育協議会 1975年  
Niemeier-Vavaleka, J.: Nonverbale Kommunikation und Möglichkeiten  
ihrer Vermittlung im Fremdsprachenunterricht. Universität Bielefeld.  
1986.
- 15) Bower, G. H., Black, J. B., Turner, T. J.: Scripts in memory for text.  
*Cognitive Psychology*, 11, 1979. pp. 117-220.
- 16) Hall, E. T., Hall, M.: *Verborgene Signale. Über den Umgang mit Japanern.*  
Hamburg 1985. ホール・ホール『かくれた差異——ドイツ人を理解するために』  
勝田二郎訳 1986年
- 17) ホール・ホール 同上書 41ページ。
- 18) 「間柄」は浜口恵俊の定義による。彼は F. L. K. Hsu の論を参考に、自己概念の  
理念的モデルとして、人と人の相互の関係性としての「場」と個人の関係を論じ、「場  
独立的」で単独的主体として自己を位置付け、他者を手段視する欧米の個人主義(in  
dividual subject)と、「場依存的」で集団内での存在を前提とし、その相互関係性、即  
ち密度の高いコンテクストのなかでの持ち場(自分:ある場のなかでの自らの分け前、  
与り分)として自己を定義する日本的な「関与主体」(referential subject)とを分け、  
後者を「間人」と定義した。間人は個人に比べ、社会的な人間関係を重視する間柄主義  
をとる。

ここで事柄志向、間柄志向という類型的な区分をホールのコンテクストの概念と関  
連づけてみると、日本の情報伝達においては、話し手や聞き手が所属、乃至は関与す  
る「場」(フレーム)や、関与の時間・密度、他の成員との間柄情報、インフォーマルな  
事柄背景情報が、フォーマルな事柄志向の情報伝達の際にはたず役割が大きいと表現  
できる。他方ドイツでは、情報伝達における間柄志向は皆無ではないが、後の事例が  
示すように事柄志向の比重は日本より大きい、と言えよう。従ってここからも、日本

とドイツでは言語行動に際し、間柄志向と事柄志向の比重の相違がみられることが予測できる。浜口恵俊：日本人の人間モデルと間柄 『大阪大学人間科学部紀要』 1982年8号 pp. 209-240. 参照

- 19) White, N. : Negotiation Techniques — ‘Japanese-German’ Comparisons. In: Deutsche Industrie und Handelskammer in Japan (Ed.) *The German Dual Training System in Japan*. Tokyo, 1993. pp. 193-197.
- 20) Pooley, R. : Bridging the Culture Gap—an Essay on Cross-Cultural-Presentation Techniques Seminars at the DIHKJ-Berufsschule Department. In Deutsche Industrie- und Handelskammer in Japan (Ed.) *The German Dual Training System in Japan*. Tokyo 1993. pp. 187-192.
- 21) Ludwig-Uhland-Institut für empirische Kulturwissenschaft der Universität Tübingen : *Fremde Deutsche — Alltagskultur aus der Sicht ausländischer Studierender*. 1986. 参照。
- 22) Müller, A. : *American Study and Culture Assimilator*. Universität Regensburg. Institut für Psychologie. 1991.
- 23) Neuner, G. u. a. *Deutsch konkret — Ein Lehrwerk für Jugendliche*. Bd. 2. München 1984 ; Aufderstraße u. a. *Themen 2. Lehrwerk für Deutsch als Fremdsprache*. München, 1984 ; *Jugendskala—Familien Album*. Mai-Aug. 1984. Frankfurt a. M. 等。
- 24) Heise, H. J. : How Japanese work out as Bosses in Germany. In Shibagaki, K. et al. *Japanese and European Management*. University of Tokyo Press.

本稿は、関西大学経済・政治研究所第123回産業セミナー(1994年3月4日)の報告をコミュニケーション理論の観点から補完したものである。