

## 教科書教材に見られる「苦情」に対する応答

－「苦情を言う」という発話行為の特徴と英語教科書に見られる隣接ペアの分析－

ノートルダム清心女子短期大学

達川 奎三

### はじめに

新学習指導要領では、「実践的コミュニケーション能力の育成」を目指し、「言語活動の取扱い」の項で「言語の使用場面と働き」を明示することとなった。具体的には、「言語の使用場面の例」として、中学校では「特有の表現がよく使われる場面」と「生徒の身近な暮らしにかかわる場面」の2つに大別し、高等学校では「個人的なコミュニケーションの場面」「グループにおけるコミュニケーションの場面」「多くの人を対象にしたコミュニケーションの場面」「創造的なコミュニケーションの場面」の4つを大枠にしている。また、「言語の働きの例」として、『中学校学習指導要領(平成10年12月)』(第9節 外国語 英語)には

○考えを深めたり情報を伝えたりするもの(5機能)

○相手の行動を促したり自分の意志を示したりするもの(10機能)

○気持ちを伝えるもの(4機能)

礼を言う、苦情を言う、ほめる、謝る、など

(強調は筆者)

が示され、『高等学校学習指導要領(平成11年3月)』(第8節 外国語)では

○人との関係を円滑にする(4機能)

○気持ちを伝える(15機能)

感謝する、歓迎する、祝う、ほめる、満足する、喜ぶ、驚く、同情する、  
苦情を言う、非難する、謝る、後悔する、落胆する、嘆く、怒る、など

○情報を与える(4機能)

○考えや意図を伝える(11機能)

○相手の行動を促す(9機能)

などを挙げている。

このことは、よりコミュニケーション重視の外国語教育へ向けて多に歓迎すべきであるが、そのための指導(実践)においてはしっかりとした知見が求められるものも多い。とりわけ「苦情を言う」などの、相手の「面子を脅かす」可能性の高い発話の指導については多くの配慮を要する。そこで本研究では、「苦情を言う」という発話行為が教科書教材にどのように提示されているかを探るために、以下のことを考えてみる。

1. 「苦情を言う」とは(辞書による一般的な定義)
2. 発話行為としての「苦情を言う」(the speech act of complaining)
3. 聞き手の立場から分類した2つの「苦情」タイプ
4. 「苦情」に対する応答の発話タイプ(adjacency pairs)
5. 英語教科書における取扱い(adjacency pairsに焦点を当てて)
6. 英語教室への示唆、及びまとめ

### 1. 「苦情を言う」とは(辞書による一般的な定義)

一般的によく利用されている英語辞書を引いてみると、‘complain’の欄には次のような記述が載っている。(以下の下線はすべて筆者による)

*Oxford Advanced Learner's Dictionary* (New Edition, 1995)

- 1 to say that one is annoyed, unhappy or not satisfied
- 2 ~ of sth to say one is suffering from a pain, etc.: (以下省略)

*L.D.C.E.*(NEW EDITION, 1987)

to express feelings of annoyance, dissatisfaction, unhappiness, etc.; say in an annoyed, unhappy, dissatisfied way: complain of sthg. phr v [T] to say that one has (a pain, illness, etc.)

*COBUILD*(NEW EDITION, 1995)

- 1 If you complain about a situation, you say that you are not satisfied with it.

これらの説明から、「苦情を言う(complain)」とは

annoyance	「困惑、迷惑、いらだたしさ」
dissatisfaction	「不満、不平」
unhappiness	「気に入らない気持ち、不快(さ)」

などの心情を表現する行為であると考えることができる。冒頭で触れたように、学習指導要領では「苦情を言う」という言語機能は、「気持ちを伝える」ものの一つとして示されており、これは極めて妥当な分類であると言える。

### 2. 発話行為としての「苦情を言う」(the speech act of complaining)

次に「苦情を言う」という発話行為がどのようなものであるかを確認してみたい。Olshtain & Weinbach(1987: 195)は次のように説明している。

In the speech act of complaining the speaker (S) expresses displeasure of annoyance as a reaction to a past or ongoing action, the consequences of which affect the S unfavorably. This complaint is addressed to the hearer (H), whom the speaker holds responsible for the offensive action.

この説明から、「苦情」は「相手が引き起こす不利益に対する話し手の不快な気持ちを表現すること」と捉えることができる。さらにOlshtain & Cohen(1991: 157)は、「苦情」は「相手に対して何らかの修復(改善)も要求する」としている。

The speech act of complaining has two major goals: One is to point out the violation in behavior and thus relieve one's own frustration and anger, and the second, when such possibility exists, is to request some repair.

また、Edmondson, W.J.(1989: 811-812)は、

In making a complaint a speaker points out that the addressee has done something the speaker disapproves of - something affecting him or her personally. The speaker communicates a negative attitude towards the hearer's behaviour. Complaints are clearly face-threatening. Examples:

- (1) a. You've left the kitchen in a terrible mess! (declarative)  
b. Do you have to leave the kitchen in such a state? (interrogative)  
c. Look at the mess you've made here! (imperative)

と述べ、「苦情を言う」という発話は相手の「面子を脅かす」(face-threateningな)行為であると述べている。この点は前出のOlshtain & Weinbach(1987)も指摘しており、私たちの言語生活を振り返ってみても当然のことと言える。

S faces two important considerations in the decision to carry out the speech act of complaining and in the choice of specific realization of that act: (中略)

b) The second consideration has to do with FACE - both H's face and S's face. Inherently, complaining constitutes a speech act which according to Brown & Levinson(1978) is a 'Face Threatening Act' (FTA). Such acts are by definition costly to the H's face. (p.196)

ちなみに「苦情を言う」時の具体的な方略タイプとしては、Olshtain & Cohen(1991: 158)が次のような分類を示してあり参考になる。

- (a) a mild complaint  
referring indirectly to the consequences of the violation from the speaker's perspective  
(b) an explicit complaint  
mentioning the responsibility of the hearer and the act which caused the violation  
(c) a more severe complaint  
embedding a threat or warning

また「苦情」を述べる際の談話の構造については、脇山 (1990: 123-131) や Olshtain & Weinbach (1987: 199)などに有益な言及がある。

### 3. 聞き手の立場から分類した2つの「苦情」タイプ

「苦情を言う」ということばを聞くと、私たちはどのような場面を思い浮かべるであろうか。一般的には、「自分が受けている不利益やそのことに起因する不快感を、それらを引き起こしている相手を面前にして述べる」という場面を想像するのではなかろうか。このことは、新学習指導要領について解説をした文献などを見ても何うことができる。

苦情を言う

①A: Why did you break your promise?

B: Oh, I'm sorry.

②A: Stop that noise.

B: It's not noise. It's music.

(平田, 1999: 73)

しかし、よく考えてみると、「苦情を述べる相手が（聞き手として）その場に存在するか否か」は談話の展開を大きく左右する要因となる。この点に関わって、Boxer(1993b: 24)は「苦情」をDとICの2つに大別すべきだとしている。

Direct Complaint (D): The expression of dissatisfaction to someone or something perceived responsible for the offense.

Indirect Complaint (IC): The expression of dissatisfaction to an interlocutor about a speaker herself/himself or someone/something that is not present.

そして、具体例として次のような会話を示している。

#### Direct Complaint

A is a male customer in restaurant; B is a male waiter:

A: Excuse me, I didn't order my hamburger well done. This is far from medium rare.

B: Sorry. We'll try again, but it will take a few minutes.

#### Indirect Complaint

Two male friends:

A: I'll tell ya, New York is terrible!

B: It's a zoo. Insane.

(Boxer, 1993a: 280)

「苦情」の原因を引き起こしている人物が会話の聞き手であるかどうかは、「苦情」に対する応答の仕方に大きな影響を与え、本研究では「苦情を言う」という発話をDとICの2つのタイプに大別して議論を進めるものとする。

#### 4. 「苦情」に対する応答の発話タイプ(adjacency pairs)

「苦情を述べる相手がその場に存在する」場合(Direct Complaint)の応答の発話タイプ(adjacency pairs)は、次のようなものが考えられる。

Complaint	A: You ate the cake I left in the fridge!
- Apology	B: Sorry.
- Denial	B: No, I didn't, it must have been Susan.
- Excuse	B: You shouldn't have left it there.
- Justify	B: I was hungry. It was just a small piece anyway.
- Challenge	B: So what?

(Richards, J.C. & R.W.Schmidt, 1983: 129)

この他に、「聞き返し（繰り返し）」や「発言の明確化」を求める場合もあり、後述の教科書分析ではこれらのタイプも分類の範疇に加えたい。

また、「苦情を述べる相手がその場に存在しない」場合(Indirect Complaint)の応答の発話タイプ

の分類には次のようなものが参考になる。

Six types of IC responses

Nonsubstantive reply ( $\phi$  or topic switch)

Contradiction

Question

Joking/teasing

Advice/lecture

Commiseration

(Boxer, 1993a: 286, 1993b: 38)

とりわけ、ICの場合には「苦情を述べる相手は（聞き手として）その場には存在しない」のであるが、会話の参加者からの応答が何ものなければ、発話者の不快な心情はより募る場合が多い。それ故ICに対しては、何らかの反応をするよう指導することが大切である。

As we have seen, an IC requires a response in order to be effective. Through information on how ICs work, language learners can learn one way to initiate talk with their NS peers that may lead to increased opportunities for interaction. (Boxer, 1993a: 296)

5. 英語教科書における取扱い(adjacency pairsに焦点を当てて)

「苦情」に対する応答の仕方には色々なタイプがあることは理解できたが、それがどのように学習者に提示されているかを探るために、教科書教材における隣接ペアに注目しながら分析を試みることにする。分析対象としたのは、高等学校用検定済英語教科書「オーラル・コミュニケーションA」の全16冊である。

分析の結果、「苦情」を述べていると思われる発話は全部で90例あり、その内訳は以下の表のようになった。

表1. 「苦情」の内容から見た分類

分類	発話数
D	25
IC	65
合計	90

この結果から、ICの登場回数はDの2倍以上あり、「苦情」の対象となっている人物が（聞き手として）会話の場に存在していない場合が多いことがわかる。

次に、「苦情」に対する応答、つまり隣接ペアに焦点を当てて分析を深めてみる。DについてはRichards & Schmidt(1983)に修正を加えた分類リストを用い、ICについてはBoxer(1993a, b)が示したものをそのまま利用した。なおICについては、苦情を述べたすぐ後で会話が終結していた

り、「独白」(monologue)となっている例が15個あり、隣接ペアを確認できないため、65個のうち50個のみを分析対象とした。まず「D(Direct Complaint)の隣接ペアの分析結果」を示してみる。

表2. D(Direct Complaint)の隣接ペアの分析結果

分 類	数	割合 (%)
Apology	9	36
Denial	0	0
Excuse/Justify	7	28
Challenge	4	16
Others	5	20
合 計	25	100

表2から、「苦情」を言われた場合、それを言われた者は「謝罪をする」(36%)か「言い訳・理由を述べる」(28%)というパターンが多く、全体の約2/3を占めていることがわかる。また、「苦情」に対して挑戦的な応答は4例見られたが、登場したのはわずか2社の教材に過ぎず、「苦情」の内容自体を否定する発言は1例もなかった。その他では、「苦情」の内容について相手に説明や明確化を求めたものが多かった。相手から「苦情」を言われた時に、自分に責任がない場合もあり、その場合は「苦情」の内容を明確化するために質問をしたり、非難されるのは自分ではなく他の誰かであることを伝える、などの場面を設定した教科書がもっと多くあっても良いと感じる。

次に、「I C(Indirect Complaint)の隣接ペアの分析結果」を見てみたい。

表3. I C(Indirect Complaint)の隣接ペアの分析結果

分 類	数	割合 (%)
φ or topic switch	0	0
Question	16	32
Contradiction	3	6
Joking/teasing	1	2
Advice/lecture	10	20
Commiseration	20	40
合 計	50	100

Commiserationが全体の4割あり、相手の心情を理解して同情のこぼれを發することは日常生活でもごく自然のことである。また、この種の応答は相手との人間関係を促進したり、会話を広げていく点でも見逃せない。この点をBoxer(1993a: 288)も調査結果をもとに次のように主張している。

It is in the response type termed commiseration that we clearly see the sort of responses that may lead to discussions of shared concern and that may therefore be considered among the strategies that establish or reaffirm solidarity and in turn promote successful sequencing.

また、Questionが32%ほど占めているが、ICが述べられた時に質問することによって相手の「苦情」に対しての自分の関心を示し、そのことが相手の心情を受けとめることに繋がると考えられる。さらに助言を与える場面も20%あり、私たちの社会生活を反映していて良い傾向であると思う。一方、「苦情」に対して冗談を言ったり・からかったり、また相対峙するような意見を述べるのはわずか4例である。このような発言は、かなり高度な外国語能力を要求することは当然であるが、日本社会の精神文化にあまり馴染まないことも影響しているのではなかろうか。また、「苦情」に対して無視したり、話題を変えたりする応答は1例もなかった。

## 6. 英語教室への示唆、及びまとめ

「苦情を言う」という発話行為は、「話し手の不平・不満・不快などの心情を表現する」ものである。さらにそれらの心情を取り除くために「何らかの修復（改善）を求める」と同時に、この発話は「相手の面子を脅かす」(face-threateningな)ものであることを確認した。また「苦情」は、「対話者（会話などの相手）についての言及」と捉えられがちであるが、Boxerなどが指摘しているように「苦情を述べる相手が（聞き手として）その場に存在するか否か」によってDとICに大別できる。分析結果からわかるように教科書教材の中ではICがDよりも多く登場し、とりわけICに関しては「同情」したり「質問」という応答が、「苦情」を言っている人の心情を受けとめ、人間関係を強めたり会話を促進することを理解しておきたい。言い換えるならば、ICという発話は相手から何らかの応答があつてこそ、その機能を發揮するのである。さらに、「苦情」に対する応答は、学習者それぞれが背負っている文化的背景も大きく影響するが、教師自身が「苦情を言う」という発話行為やそれに対する応答の特徴を理解して、教室での指導に臨みたいものである。本稿では「苦情」そのものの談話の構造（成り立ち）についての言及はあまりできなかったが、別の機会に私見を述べてみたい。

【参考文献】

- Amy B.M. Tsui. 1994. *English Conversation*: Oxford University Press.
- Boxer, D. 1993a. 'Complaints as Positive Strategies: What the Learner Needs to Know.' *TESOL Quarterly* 27(2) pp.277-299.
- \_\_\_\_\_ 1993b. *Complaining and Commiserating -A Speech Act View of Solidarity in Spoken American English*: Peter Lang.
- Boxer, D. & L. Pickering. 1995. 'Problems in the presentation of speech acts in ELT materials: the case of complaints' *ELT Journal* 49(1) pp.44-58.
- Cohen, A.D. & E. Olshtain. 1993. 'The Production of Speech Acts by EFL Learners' *TESOL Quarterly* 27(1) pp.33-56.
- Cohen, A.D. 1996 'Developing the Ability to Perform Speech Acts' *Studies in Second Language Acquisition* 18 pp.253-267.
- Coulthard, Malcolm. 1985. *An Introduction to Discourse Analysis* (Second Edition): Longman.
- Edmondson, W.J. 1989. 'Principles of Cooperation in Interaction' In Dirven Rene et al (eds.) *A User's Grammar of English: Word, Sentence, Text, Interaction. Parts C & D -The Structure of Texts / The Structure of Interaction*: Verlag Peter Lang.
- McCarthy, Michael. 1991. *Discourse Analysis for Language Teachers*: Cambridge University Press.
- Nunan, D. 1993. *Introducing Discourse Analysis*: Penguin.
- Olshtain, E. & L. Weinbach. 1987. 'Complaints: A Study of Speech Act Behavior among Native and Nonnative Speakers of Hebrew' In Verschueren, J. & M. Bertuccelli-Papi. (eds.) *The Pragmatic Perspective: Selected papers from the 1985 International Pragmatics Conference*: John Benjamins Publishing Company. pp.195-208.
- Olshtain, E. & A. D. Cohen. 1991. 'Teaching Speech Act Behavior to Nonnative Speakers' in Celce-Murcia, M. *Teaching English as a Second or Foreign Language* (SECOND EDITION): Heinle & Heinle Publishers.
- Richards, J.C. and R. W. Schmidt. 1983. 'Conversational Analysis' in Richards, J.C. and R. W. Schmidt (eds.) *Language and Communication*: Longman, 117-154.
- Van Ek, J.A. and J.L.M. Trim. 1991. *Threshold Level 1990*: Council of Europe Publishing.
- 今井純子 1999 『自分の気持ちを英語ではっきり伝える本』 ジャパンタイムズ
- 真田謙一郎、達川奎三 1998 『オーラル・コミュニケーションのテスト実例集』 東京書籍中国支社
- 真田謙一郎 他 2000 『文部省検定済中学校英語教科書の文機能総覧』 ルネサンス広島英語教育研究会
- 田中正道、J. ラウアー、達川奎三 1999 『英語のコミュニケーション方略 -Strategies for Communication in English-』 英宝社
- 田中正道(編著) 2000 『英語の使用場面と働きを重視した言語活動 -指導と評価の実例』 教育出版
- 鶴田庸子、ポール・ロシター、ティム・クルトン 1988 『英語のソーシャルスキル』 大修館書店
- 平田和人 1999 『新中学校教育講座<外国語>』 ぎょうせい
- 米山朝二、松沢伸二訳 1998 『新しい英語教育への指針 中級学習者レベル<指導要領>』 J. A. van Ek and J. L. M. Trim 著 *Threshold Level 1990* 大修館書店
- 脇山怜 1990 『英語表現のトレーニング -ポライト・イングリッシュのすすめ』 講談社



[ Appendix A ]

教科書教材における「苦情」に応答する発話例① ( Direct Complaint の場合 )

Complaint \_\_\_\_\_ Response \_\_\_\_\_

- Apology

[*Speak to the World* (教育出版) p.44]

A: Hiroshi, I want to talk to you for a moment.

B: Yes, Mrs. Walker.

A: I'm a little disappointed.

B: Did I do something wrong?

A: Well, for one thing, your room is always dirty. I think you should clean it. That's your responsibility.

B: ~~I'm sorry, Mrs. Walker.~~ I'll clean it up right away.

A: And another thing. (以下省略)

- Excuse & Justify

[*Birdland* (文英堂) p.9]

Mother: Hurry up, Ken. You're going to be late.

Ken: What time is it now?

Mother: It's already seven thirty.

Ken: Seven thirty? ~~I forgot to set my alarm clock.~~

Mother: Oh, not again! Don't forget to set it tonight. Anyway, hurry up.

Ken: Yes. Thanks, Mom.

[*Evergreen* (第一学習社) p.57]

A: You didn't come to my birthday party. Why?

B: I'm sorry. I was sick in bed with a cold.

- Challenge

[*New Start* (旺文社) IV . Requesting and Refusing 5. Complaint p.57]

BETTY: Hi, Haruo. What's on your mind?

HATUO: It's your stereo. It is too loud. I just can't study.

BETTY: What would you like me to do about it?

HATUO: Well, why don't you turn it down?

BETTY: I like it this way. (以下省略)

- Asking (for Clarification)

[*TALK UP* (啓林館) p.60 (抗議) ]

Jenny: When will you return my floppy disk?

Ken: Your floppy disk? Which one?

Jenny: Super Kong II . Don't you remember? You took it from my desk last Friday.

Ken: Oh, yes. Now I remember. Didn't I return it?

Jenny: Hey! What's under the computer manual?

[Departure (大修館) p.80]

A: I can't see you any more.

B: Wait a second. Are you breaking up with me?

### [ Appendix B ]

教科書教材における「苦情」に応答する発話例② ( Indirect Complaint の場合)

#### Question

[ECHO (三友社) p.48]

Bob: How was your weekend, Akiko?

Akiko: Terrible.

Bob: What happened?

Akiko: I had a date with Natsuo. We went to the zoo.

Bob: The zoo? That sounds nice.

Akiko: Yes. Natsuo likes animals very much. He only looked at them, not at me.

#### Contradiction

[MAINSTREAM (増進堂) p.10]

Ann: Hi, Kenji. What's up? You look gloomy.

Kenji: Oh, I hate Mondays. Mondays always get me down.

Ann: Don't be silly. Monday is the start of a completely new week. That's how I look at it.

Kenji: Well, for me it's just the beginning of another long week.

#### Joking/teasing

[On Air (開拓社) Showing Dislike (裏表紙) ]

A: I can't stand rock music/rap music.

B: You're joking.

#### Advice/lecture

[Evergreen (第一学習社) p.71 「命令・忠告」 ]

A: I've had a lot of strange phone calls lately.

B: I think you should change your number.

#### Commiseration

[EXPRESSWAYS (開隆堂) p.19] ( SYMPATHIZING のユニットで登場)

A: My mother is too strict with me.

B: Too bad. Same here.

[New Start (旺文社) p.32 喜怒哀楽を表す主な言い方 ]

A: You look very angry. What are you angry about?

B: Well, it's Masashi. He never returns my CDs.

A: That's terrible.