

命令・依頼行為における 男女の行動規範とイメージ

—「言葉遣い」の実用書を題材に—

増田 祥子

1. はじめに

本稿は、「言葉遣い」に関して書かれた実用書の分析から、女性・男性に対する命令・依頼行為における言語行動の規範とイメージを明らかにする。「言葉遣い」に関して書かれた実用書（以下「実用書」と呼ぶ）とは、「このように話すべきである・話すべきでない」という言語行動についての規範が示された書物である。本稿では、女性向け、男性向けそれぞれの実用書の中の「相手に行為を要求する場面」の記述を、提示される場面、話し手の立場、重視する点から比較した。その結果、次の点が明らかになった。

①女性向け実用書では、多様な場面が取りあげられるのに対し、男性向け実用書では、仕事場面のみに偏る。②男性向け実用書では部下に対する命令・依頼行為に集中するが、女性向け実用書では、部下に対する命令・依頼行為が近年の資料にしか見られない。③女性向け実用書では使用する形式に対する制限が示されるが、男性向け実用書ではこの傾向は見られない。

本論文の構成は以下の通りである。2では実用書について、3では命令・依頼表現の性差を論じた先行研究について、4では調査資料について、5では命令・依頼行為の提示される場面について、6では命令・依頼行為の人間関係について、7では女性・男性それぞれの重視する点について述べ、8でまとめを行う。

2. 言葉遣いに関する実用書

日常の言語生活において、「このような場面ではこのように言うべきである・言うべきでない」という言語行動規範が存在している。実用書には、こ

のような「言うべきである・言うべきでない」という言語行動にまつわる規制が示されており、読者はそれらの書物を読むことで、規範を参照することができる。

実用書において示される言語行動とは、成功させにくいもの、あるいは成功させるべき言語行動であり、話し手はこれらの言語行動を成功させるべき人物として描かれている。それは、著者による選別を受けた「理想的な言語行動のイメージ」であり、「このようにすべき」という社会規範の反映ともいえる。

また、実用書には女性や男性に向けられたものも存在する。これらの書物では「女性／男性はこのように話すべきではない・話すべきである」というように話者の性別と結び付けられた言語行動規範が提示されている。本稿では、このような特定の性別に向けられた実用書の分析から、それぞれの性別に対する言語行動規範を明らかにする。

3. 女性語と命令・依頼行為

命令・依頼行為は、使用される形式に性差があることが指摘されている。

例えば、益岡・田窪（1992 p. 223）では、「早く行け」などの動詞・補助動詞の命令形、「心配するな」など明示的な禁止形を「男性的表現」としている。

また、鈴木（1997 p. 64）によれば、命令形・禁止形を含めた聞き手に対する行為要求型の発話は「女性語」として不適切となると述べている。行為要求型の発話は、「～て」「～てないで」といった表現、あるいは聞き手に選択の余地を与える表現である「～てくれる？」「～てくれない？」という依頼表現に換えれば「女性語」として適切となるという。

本稿では、女性にとって使用形式に制限があるといわれる行為要求型の発話が、実用書でどのように扱われるのかを分析し、女性・男性に向けられた言語行動の規範とイメージについて論じる。

熊取谷（1995 p. 14）によれば、「依頼」と「命令」は明確に区別できるものではなく、「行為指示」の中で、典型的な「依頼」と「命令」が両端にある、連続的なものにとらえるべきであるという。本稿においても、「聞き手に対し

て行為を求める表現」を対象とし、これらの言語行為がどのように実用書で示されるかを調査する。

4. 調査資料

4.1 資料の選定

対象としたのは、1970年から2009年に出版された言葉の使い方や話し方を題材とした実用書である。調査では、国立国会図書館のNDL-OPACで「話し方」「会話」「話術」でキーワード検索し、資料を選択した。資料を選択する際に著者による制限、内容に関する制限を加えた。

著者による制限とは、1人の著者につき1冊のみを資料とするもので、1人の著者が複数の本を出版している場合は、原則として最も古い年代に出版された書籍を調査資料とした。これは、記述内容と出版年代の大きな齟齬を避け、資料の偏りを防ぐためである。

内容に関する制限とは、論じられる項目に対する制限である。本研究では、1対1の対話を扱った実用書を対象とした。そのため、1対1の対話を取りあげていない実用書は対象外とした。また、教科書や教材、日本語以外の言語を扱った資料も対象外とした。今回の調査資料は、広く一般的な社会人に向けて書かれた日本社会での話し方を論じた書物といえよう。

上記の制限によって資料を選定した結果、入手した資料は1970年代42冊、1980年代43冊、1990年代39冊、2000年代68冊の計192冊となった。

4.2 資料の対象性別

本稿では、特定の性別に対する規範を見るため、資料を対象読者が女性あるいは男性のみである本とした⁽¹⁾。対象読者の性別は、以下の基準によって複合的に判断した。

- ・書名や前書きに、「女性」「男性」「ビジネスマン」「OL」などの語句、または性別を連想させる語（「おしゃれ」など）が入っている
- ・登場人物の設定やイラストが特定の性別に偏っている

- ・本文中の読者への呼びかけが特定の性別に偏っている

上記の基準によって入手資料のうち、女性向け47冊、男性向け43冊の資料が選ばれた。この資料から、聞き手に対して何らかの行為を求める部分を抜き出した。性別ごとの資料数と命令・依頼行為を含む資料を年代別に示したのが表1である。

表1 性別ごとの資料数(冊)

出版年代	女性向け実用書	男性向け実用書
1970年代	9 (12)	7 (13)
1980年代	6 (11)	6 (10)
1990年代	4 (8)	5 (7)
2000年代	8 (16)	8 (13)
計	27 (47)	26 (43)

()の数字は女性・男性向け実用書の入手数を示し、()の前の数字は命令・依頼行為を扱う資料数を示している。以下では、女性向け実用書27冊、男性向け実用書26冊、計53冊の記述を分析する。

調査項目は、①命令・依頼行為で提示される場面、②命令・依頼行為で提示される人間関係、③命令・依頼行為で重視する点の3点である。また、出版年代によって傾向が異なる場合は、その相違についても言及する。

5. 提示される命令・依頼行為の場面

ここでは、実用書における命令・依頼行為の場面について論じる。実用書の記述から、以下の3つの場面に分けた。

仕事場面…職場での命令・依頼行為で、業務に関わるもの

日常場面…職場以外での命令・依頼行為で、職場の業務と関わらないもの

非特定場面…内容や相手を明示せず、命令・依頼行為全般を論じるもの

表2に3つの場面の出現数⁽²⁾を性別ごとに示した。表2から、女性向け実用書と男性向け実用書で示される命令・依頼場面は大きく異なることがわかる。

表2 性別による場面の種類

場面	女性向け実用書		男性向け実用書	
	出現冊数	事例数(%)	出現冊数	事例数(%)
仕事場面	18冊	65(47.1)	23冊	101(92.7)
日常場面	17冊	52(37.7)	7冊	8(7.3)
非特定場面	17冊	21(15.2)	0冊	0(0)
計	27冊	138(100)	26冊	109(100)

女性向け実用書では、「仕事場面」の命令・依頼場面は65例(18冊、47.1%)、「日常場面」の命令・依頼場面は52例(17冊、37.7%)と両場面とも近い割合で見られる。また、場面を示さない「非特定場面」の命令・依頼場面も21例(17冊、15.2%)見られ、冊数では日常・仕事の両場面とほぼ同じ数見られる。

男性向け実用書では、「仕事場面」の命令・依頼場面が101例(23冊、92.7%)、「日常場面」での命令・依頼場面は8例(7冊、7.3%)のみであった。また、「非特定場面」の命令・依頼場面は見られない。男性向け実用書では、「仕事場面」がない資料は3冊のみで、それ以外はすべて仕事場面が示され、また事例のうち9割が仕事場面を占めるなど、仕事場面に圧倒的に偏っている。

次に、それぞれの場面の例を見てみよう。(1)は、男性向け実用書の仕事場面の命令・依頼行為の例である(以下、例の下線は筆者による)。

- (1) 指示・指令①—出し方: ビジネスの場においては、職場内や部署間、取引先との間の指示・指令も頻繁に発生します。(中略)

「○○君、あさってまでに、課内の全セールスからデータを集め、先月の販売実績をまとめておいてくれたまえ。データは、県別、製品別までブレイクダウンすること。これは週末の支店長会議に提出し、弱い地域への重点策を協議するための資料に使う。OHPで映すから、二枚程度で見やすくまとめておくように。頼んだよ」

(1) の下線部分が、話し手が使用すべき部分である。ここでは、話し手が聞き手に伝える命令・依頼内容が例示されている。

日常場面の依頼には、物や金銭を借りる、近所の騒音に対するクレーム、店員に対するクレーム、友人に対する催促などが見られた。

(2) は女性向け実用書における日常場面の命令・依頼行為の例である。ここでは音量を下げるようにいう言い方を示している。

(2) 苦情を伝えるときは

騒音の苦情「すみませんが、深夜は音が響きますので、テレビの音量をもう少しおさえていただけないでしょうか」(下平久美子 2004 『女性の美しい話し方と会話術』 p. 101 女性向け実用書)

(2) のような日常場面の例は、女性向け実用書では17冊に見られ、出版年代を問わず見られる。また、1冊の中で仕事場面と日常場面の両方の命令・依頼行為を示す女性向け実用書も年代を問わず見られた。

一方、男性向け実用書では日常場面はあまり扱われていない。これは、男性は日常場面で命令・依頼行為をどのように行うかが問題とされていないことを現わしている。

非特定場面の命令・依頼は、(3) のように内容や依頼相手が示されず、「頼み事はこのように言うものである」という規範のみが提示されている。(3) は女性向け実用書の「非特定場面」の例である。

(3) 頼みごとのときも、「お忙しいところ、お手数をおかけしましてまことに恐れ入りますが…」「恐れ入りますが、こうしていただけないでしょうか」と、問いかけるような柔らかい口調で言うのと、「こうしてください」と命令的に言われたのでは、受け手の気分も比べ物

にならないでしょう。(酒井美意子 1974『会話のおしゃれ—実用89
の秘訣集—』p. 111 女性向け実用書)

この例では、具体的な場面を示さず、「してください」ではなく、「いただけませんか」という形式を用いるべきことを述べる。このような、相手や場面を示さずに使用すべき形式のみを示す命令・依頼行為は女性向け実用書のみに見られるものである。

6. 人間関係から見た命令・依頼行為

次に、実用書の中で誰に対して命令・依頼行為を行うかについて述べる。命令・依頼行為の相手の地位を見ることで、読者である話し手がどのように想定されているかを明らかにする。

実用書の記述をもとに、職場場面⁽³⁾での人間関係を「上司」「同僚」「後輩」「部下」⁽⁴⁾と、「その他」(部課外・社外など)の5つに分けた。さらに、相手の地位が明示されない場合は、「不明」とした。

表3は事例中の聞き手の社会的な地位を性別ごとに示したものである。

表3 命令・依頼の聞き手の社会的地位

	上司	同僚	後輩	部下	不明	その他	計
女性向け 実用書	10	7	26	9	20	5	77
	13%	9.1%	33.8%	11.7%	26%	6.5%	100%
男性向け 実用書	13	4	5	58	3	13	96
	13.5%	4.2%	5.2%	60.4%	3.1%	13.5%	100%

女性向け実用書では、話し手は「後輩」に仕事を頼む場面が26例(9冊、33.8%)と最も多い。次に「不明」が多く、20例(11冊、26%)見られた。また、「後輩」、「不明」を例示する資料はどの年代にも見られた。

女性向け資料の「部下」に対しての命令・依頼行為は9例(3冊、11.7%)見られるが、これらはすべて2000年代の資料である。

管理職に占める女性割合（課長級以上）を、昭和61年と平成22年で比較すると、1.6%から6.2%へと上昇しているという（厚生労働省（2011）「男女雇用機会均等法施行25周年 データで見る働く女性の変化～昭和61年当時と現在の働く女性の姿～」）。このような社会状況を反映してか、2000年代の女性向け実用書では、女性による部下への命令・依頼行為が描かれるようになってしていると推察される。

男性向け実用書では、「部下」に対しての行為指示が58例（20冊、60.4%）と最も多い。男性向け実用書で、仕事場面を示す資料23冊のうち、部下に対する命令・依頼行為を提示しない資料は3冊のみである⁽⁵⁾。男性向け実用書では、どの出版年代においても「部下」に対してどのように行為指示を行うか、が中心的なテーマであるといえよう。部下を持つ立場となった男性が「部下に対して適切な命令・依頼行為を行うことが望ましい」という期待が存在することの反映と考えられる。

女性向け実用書では11冊に相手を示さない「不明」が見られ、いずれの年代においても見られる。相手が示されない命令・依頼行為での言葉遣いほどのようなものであろうか。（4）は1972年、（5）は2006年の女性向け実用書の「不明」の例である。

（4）仕事の手伝いを頼むとき：「すみませんが、手を貸していただけませんかでしょうか。どうしても四時までに間にあわせなければなりませんので」（主婦の友編 1972『愛される話し方・聞き方』p. 42

女性向け実用書)

（5）「お忙しいところ申しわけないのですが、明日までに資料をそろえなくてはならないのですが、お願いできますか」と言われたなら、相手は自分を気遣ってくれた上で依頼をしているのだと感じられるはずです。（小笠原敬承斎 2006『聡明な女性は会話上手ーあなたの魅力を伝える話し方とマナーー』p. 65 女性向け実用書)

これらの命令・依頼行為は、誰に対してのものであるか示されていないが、

どちらの例も、敬語の使用や詫びの表現を用いるなど、丁寧な命令・依頼行為が示されている。このような記述は「女性は相手に関係なく丁寧な命令・依頼行為をすべきである」という規範意識の現れと考えられる。

「不明」は男性向け実用書では、3例（1冊、3.1%）のみである。この3例は2000年代の資料で、この資料では相手の地位は示されていないが、話し手が「新人」という立場での命令・依頼行為が示されている。そして、この行為では、丁寧な言葉遣いが用いられている。

男性向け実用書では、相手と自分の立場が明示され、目下に設定された場合は丁寧な言葉遣いをするのに対し、女性向け実用書では、相手と自分の関係は明示されないにも関わらず、丁寧な言葉遣いをする命令・依頼行為が示されるのである。

7. 命令・依頼行為で重視される点

7.1 女性向け実用書

ここでは、女性向け実用書での命令・依頼行為において重視される点について述べる。女性向け実用書では、相手・依頼内容が示されない命令・依頼行為が見られ、また、職場でも相手が示されない命令・依頼場面が年代を問わず見られる。(6)(7)はそれぞれ女性向け実用書の「非特定場面」の例である。

(6) 「～してください」では強すぎると感じる場合は「～してくださいませんか」と問いかける形の表現にすると、相手の感情をあまり刺激せずに自分の要求を伝えることができます。(小川宏監修 1983『話し上手になる魅力的会話術』p.100 女性向け実用書)

(7) 「～してください」「お願いします」では押しつけがましいので、あくまでもへりくだって、「～していただけますか」と相手の意思を丁寧に問う姿勢が大切なのです。(見城美枝子 2004『会話が苦手なあなたへ コМПレックスを解消する50のレッスン』p.129 女性向け実用書)

(6)、(7)では、「～してください」「お願いします」ではなく、「～していただけますか」「～していただきませんか」という表現を使用すべきことを提示している。(6)は1983年、(7)は2004年の例であるが、主張する内容は同じである。このことは、女性は「押しつけがましくない行為指示を行うべき」であり、そのために、「相手の意向を問う表現形式を用いるべきである」という規範が存在し、かつ年代によって変化していないことを示している。そしてこの規範は、実用書において絶えず示され、読み手に投げかけられ続けているのである。

また、女性向け実用書では、(8)(9)のように部下や後輩に対しても丁寧な形式を用いなくてならないことを述べている。(8)は1985年、(9)は2001年の資料である。

(8)丁寧な、事情をよく説明し、お願いする姿勢で頼むこと

たとえ後輩に対してでも、何かを依頼するときは丁寧に話すことが大切です。「これをして」でなく、「お忙しいそうだけれど、手伝っていただけませんか」というように、命令口調でなく丁寧な表現をします。(堀場宏子 1985『しっかりOLの気配り会話 私センスアップします』p. 91 **女性向け実用書**)

(9)部下・後輩に仕事の指示を出す場合(中略)

基本的には、相手も自分も気持ちのいい言い方がいちばんいい。年下の人もていねいに接してもらっていると思うとうれしいものです。「～してもらえますか」「～お願いできますか」対外的にも、こういった「節度」のある言い方が心地よく聞こえます。(女性の生活マナー研究会 2001『美しい会話コツのコツ』p. 54 **女性向け実用書**)

どちらの例も丁寧な形式を使うことと、「～してもらえますか」「～していただけますか」という形式を使うことが示されている。このように、女性向け実用書では、相手が誰であれ、押しつけがましくない行為指示を行うべきで、そのために相手の意向を問う形式の使用が重視されていることがわか

る。そして、この規範は、相手が後輩や部下でも変わることがないのである。

7.2 男性向け実用書

次に、男性向け実用書での命令・依頼行為において重視される点について述べる。男性向け実用書では、「非特定場面」や「不明」が少ないことが明らかになった。これは相手が明示され、言葉遣いが選択されていることの現れといえよう。

また、男性向け実用書では、命令・依頼行為において、丁寧であるか否かは重視されず、相手の意欲を増すことや、仕事の詳細な説明のほうに重点が置かれている。

(10) 後輩に頼むときのこんなひと言 (中略)

もうひと粘りすれば、いい資料が見つかるという状況でも、「まあ、この程度でいいや」ということになるでしょう。後輩にすれば、自分が(選ばれて)頼まれた、という意識が持てないからです。ポイントはそこにありそうです。「キミだからこそ、この仕事を依頼したいのだ」と感じられる言い方なら、取り組む姿勢も変わってくるということです。(中略) 仕事の経験とはかかわりなく、誰でも自尊心を持っています。「ITに強いキミ」「力を貸して欲しい」というフレーズは、その自尊心をくすぐります。(齊藤一真 2007『好き嫌いの9割は最初の「挨拶」で決まる 相手に好印象を与えるひと言』p. 145 男性向け実用書)

(10) では、後輩に仕事を頼む際に、聞き手の「自尊心」をくすぐる内容を入れ、相手のやる気を出させることが書かれており、相手が仕事に取り組む姿勢に対しても言及している。また、女性向け資料のように、丁寧体の使用はなく、使用する形式を問題としていない。

(11) も部下に対する例であるが、ここでも命令・依頼行為では、「相手のやる気を起こさせること」を含めるように書かれている。また、「正確で明確

な情報」を含んだ命令・依頼行為を行うべきであると述べている。

(11) 仕事についての指示を与える

指示を与えるときは次の4つのポイントを含んで出しましょう。

・分かりやすく、相手のレベルに合わせる。・君を信頼して頼むんだというように相手のやる気を起こさせる。・できるだけその仕事の効果を分からせる。・もれなく、正確に（5W1H、すなわち、なぜ、いつ、どこ、だれ、どのように、でチェックする）（宮崎浩 1980 『これだけは知っておきたいビジネスマンの話し方』 p. 48

男性向け実用書)

また、(11) では、記述がそのまま実際に使用できる形で示されていない。つまり、どのような形式で言うべきかが問題とされていないといえる。男性向け実用書で、形式が問題とならないのは、上司から部下へという目上からの行為指示場面が多く提示されることも関係するだろう。しかし、女性向け実用書では、部下や後輩に対しても丁寧な形式を用いることが示されるが、男性向け実用書ではその点は問題とされていない。男性の命令・依頼行為では、内容を正確に伝達し、行為を遂行させることに重点がおかれているのである。

(12) 的確な指示がよい上司への第一歩：「ちょっと、田中くん、この書類まとめといて、サクッとね。なるべく早く頼んだよ」こんな指示の仕方、嫌われている上司は多いものだ。上司として最も大切な役割は、部下に仕事を与え、それを間違いなく実行させることだが、そのためには最初の指示がはっきりしていなければならない。（中略）部下を引きつける、魅力ある上司になるための第一歩は、指示が的確にできること。これができないと、迷惑をこうむるのは部下だ。（大嶋友秀 2006 『心を引きつける人に好かれる話し方』 p. 141

男性向け実用書)

(12) は、命令・依頼行為の目的を示している。ここでは的確な指示を与えるべきことが上司としての話し手の役目であることが書かれている。男性向け実用書では、男性が部下を通じて仕事を成功させる上司であることを望ましいとする意識が示されているといえよう。そのためには、情報伝達や相手のやる気への配慮が重視されているのである。

8. おわりに

本稿では、女性向け・男性向けの実用書の命令・依頼行為の分析から、女性・男性が行うべき「理想」の命令・依頼行為の規範を明らかにした。

女性向け実用書では、日常場面・仕事場面の命令・依頼の両方が示されるほか、依頼相手や具体的な場面を示さず、使用する形式と使用すべきでない形式のみを示す事例が見られた。これは、女性の命令・依頼行為での「相手に選択の余地を残さない表現」の使用を避け、「相手の意思を問う表現」を使用すべきであるという形式に対する規範が存在することの証左といえる。

また、女性の立場という点では変化が見られ、2000年代の実用書では、部下が行為指示の相手として提示されるようになる。しかし、相手の気持ちを害さない行為指示を行うべきという規範、そのために使用できる形式とできない形式が示される点は変わらない。相手に応じて形式を選択するというよりも、話し手が「女性」であるために、使用すべき・使用すべきでない形式が問題とされるのである。

男性向け実用書では、仕事場面での命令・依頼行為に偏り、「部下」に対する命令・依頼をどのように行うかが中心的に扱われる。男性向け実用書では、どのような表現形式を使うかは問題とされず、命令・依頼行為の談話の中に入れるべき内容への規範が示されている。特に、相手のやる気を出すことや的確に情報を伝えるべきことが重視される。

男性向け実用書において、日常場面の命令・依頼がほとんど見られず、仕事場面の部下に対する命令・依頼行為に偏るのは、「男性」としての命令・依頼行為が問題とならず、「上司」としての命令・依頼行為こそが成功させるべきものとして想定されているからではないだろうか。男性は、リーダーシッ

プを持ち、仕事のできる上司というイメージが実用書では良いものとして示されているのである。

今後は、実用書のデータを増やすことと、命令・依頼行為で例示される形式についても考察を深めたい。

注

- (1)対象読者が特定の性別に偏らない書籍（「両性向け」）も存在するが、本稿では、女性・男性に対する命令・依頼行為の規範意識を明らかにすることが目的であるため、「両性向け」の資料の分析は行わない。
- (2)場面数の数え方は、場面や相手、行為指示内容が異なっていれば別場面とカウントした。
- (3)職場場面のみを対象としたのは、男性向け資料では職場場面以外がほとんど出現しないため、他の場面では男女の比較が不可能だからである。
- (4)「部下」とは「組織などで、ある人の下に属し、その指示・命令で行動する人」のことであり、「後輩」は「同じ学校・職場などで、あとから入ってきた人」（デジタル大辞泉）とした。
- (5)この3冊の内訳は、1990年代の資料が2冊、2000年代の資料が1冊である。

本論文は、第30回社会言語科学会研究大会にて発表した内容を加筆・修正したものである。コメントをくださった皆さまに深くお礼申し上げます。

参考文献

- 井出祥子他（1986）『日本人とアメリカ人の敬語行動』南雲堂
- 柏崎秀子（1995）「談話レベルで捉える丁寧さ—談話展開が丁寧度評定に与える影響—」『亜細亜大学日本文化研究所紀要』1 pp. 61-73
- 川成美香（1992）「依頼表現」『日本語学』12-6 pp. 125-134 明治書院
- 熊取谷哲夫（1995）「発話行為理論から見た依頼表現—発話行為から談話行動へ—」『日本語学』14-10 pp. 12-21 明治書院
- 小林美恵子（2003）「職場における命令・依頼表現」『ことば』24号 pp. 13-25 現代日本語研究会

佐竹久仁子 (2005) 「〈女ことば／男ことば〉規範をめぐる戦後の新聞の言説—国研「ことばに関する新聞記事見出しデータベース」から—」『阪大日本語研究』17 pp. 111-137

鈴木睦 (1997) 「女性語の本質—丁寧さ、発話行為の視点から—」井出祥子 (編) 『女性語の世界』 pp. 59-73 明治書院

益岡隆志・田窪行則 (1992) 『基礎日本語文法—改訂版—』くろしお出版

厚生労働省 (2011) 「男女雇用機会均等法施行25周年 データで見る働く女性の変化～昭和61年当時と現在の働く女性の姿～」

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000001d116.html>

(2012年9月28日現在)

(ますだ しょうこ・大阪府立大学大学院博士後期課程)