Journal of Liberal Arts, Thammasat University
วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
Journal homepage: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/liberalarts/index

กลยุทธ์การสื่อสารของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย : กรณีฟังไม่เข้าใจ [1]

พัชราพร แก้วกฤษฎางค์ *
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเทศไทย

A Study of Communication Strategies of Thai Japanese Language Learners: Requests for Clarification

Patcharaporn Kaewkitsadang *
Faculty of Liberal Arts, Thammasat University, Thailand

Article Info

Research Article

Article History:
Received 10 September 2020
Revised 24 October 2020
Accepted 26 November 2020

คำสำคัญ
กลยุทธ์การสื่อสาร
กรณีฟังไม่เข้าใจ
ทักษะการฟังพูด
ความสุภาพในภาษาญี่ปุ่น

Keywords:
Communication strategies
Requests for clarification
Listening-speaking skills
Politeness in Japanese

* Corresponding author
E-mail address:
patcharaporn.k@arts.tu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย กรณีฟังการสนทนาภาษาญี่ปุ่นไม่ทันหรือไม่เข้าใจ เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาทักษะการฟังพูดภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนชาวไทย ผลการศึกษาพบว่าผู้เรียนใช้วิธีการยืนยันการฟังของตนมากที่สุด และพบการขอให้พูดซ้ำเป็นลำดับถัดมา การเลี่ยงด้วยการหัวเราะพบในการสนทนาของผู้เรียนระดับต้นและกลาง ขณะที่การขอโทษพบในการสนทนาของผู้เรียนระดับกลาง แม้ผู้เรียนระดับต้นและกลางพยายามสื่อสารกับชาวญี่ปุ่นอย่างสุภาพอย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาจากมุมมองความสุภาพ ยังไม่อาจกล่าวได้ว่าผู้เรียนสามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นอย่างสุภาพได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในสถานการณ์เหล่านี้

Abstract

This research aims to analyze communication strategies of Thai Japanese language learners in the case of requests for clarification in Japanese conversation which is difficult to understand. The results can help develop Japanese listening-speaking skills of Thai learners. The results of the study show that the learners used requests for audible clarification the most, and the second is requests for repetition. Avoidance by laughing occurred in both novice and intermediate-level learners' conversations. Apologies were found in intermediate-level learners' conversations. The learners at both levels tried to communicate with a polite register of Japanese. However, they were not able to communicate politely and effectively in those situations.

[1] งานวิจัยนี้เป็นการพัฒนาวิเคราะห์เพิ่มเติมจากงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะการฟัง-พูดภาษาญี่ปุ่นโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทุนสนับสนุนการวิจัย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประจำปี 2561 โดยผ่านกระบวนการตรวจสอบจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และข้อมูลสัมภาษณ์ได้ผ่านการยินยอมจากผู้เรียนแล้ว

1. บทนำ

การที่ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นจะสื่อสารกับชาวญี่ปุ่นซึ่งมีวัฒนธรรมแตกต่างให้ประสบความสำเร็จราบรื่นนั้น สิ่งสำคัญมิใช่เพียงมีความรู้ด้านไวยากรณ์ คำศัพท์เท่านั้น แต่ยังต้องมีความสามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ กาลเทศะ และสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการสื่อสารให้มีประสิทธิผล คือ การเลือกใช้ภาษาที่แตกต่างกันโดยคำนึงถึงความสัมพันธ์และความรู้สึกของผู้ร่วมเหตุการณ์สื่อสาร กาลเทศะ บริบทแวดล้อม หรือที่เรียกว่า “การสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์” (Kabaya, Kim, & Takagi, 2009, p. 105) การแสดงความสุภาพ ให้เกียรติ คำนึงถึงคู่สนทนา กาลเทศะ เป็นหลักพื้นฐานสำคัญของการสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์ ในการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นมีการเรียนการสอนเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสุภาพ เช่น การทักทาย การใช้รูปประโยคภาษาสุภาพ และโดยทั่วไปเมื่อจบระดับต้น ผู้เรียนจะมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับภาษาสุภาพ การเลือกใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างไรก็ดี เมื่อผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นต้องพูดจาสื่อสารกับชาวญี่ปุ่นในสถานการณ์จริงจะสามารถเลือกใช้ภาษาอย่างเหมาะสมเพื่อให้การสื่อสารราบรื่นรักษาความสัมพันธ์อันดีได้หรือไม่ อย่างไร ยังเป็นประเด็นศึกษาที่สำคัญ นอกจากนี้ ในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นโดยเฉพาะผู้เรียนระดับต้นและกลาง ย่อมมีโอกาสที่จะประสบปัญหาการฟังชาวญี่ปุ่นพูดไม่ทันหรือไม่เข้าใจ ซึ่งอาจส่งผลให้การสนทนาสะดุดหรือหยุดลง การสื่อสารที่ไม่ราบรื่นนี้อาจส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างกัน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงศึกษากลยุทธ์การสื่อสารกรณีผู้เรียนฟังชาวญี่ปุ่นไม่เข้าใจ จากมุมมองของความสุภาพในภาษาญี่ปุ่น ผู้เรียนจะมีวิธีสื่อสารอย่างไรเพื่อให้สามารถรับสารและเข้าใจสิ่งชาวญี่ปุ่นพูดและดำเนินการสนทนาต่อไปได้อย่างราบรื่น หรือผู้เรียนจะตัดใจจากการสนทนา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยจากมุมมองของความสุภาพในภาษาญี่ปุ่น กรณีผู้เรียนฟังชาวญี่ปุ่นไม่เข้าใจ เพื่อนำไปเป็นแนวทางพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการฟังพูดของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยให้สามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้อย่างเหมาะสมและรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เนื่องจากทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมเป็นทักษะสำคัญในการดำรงอยู่ร่วมกันบนความแตกต่างอย่างเข้าใจและเป็นส่วนหนึ่งของทักษะการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 หลักความสุภาพ

ชาวญี่ปุ่นใส่ใจกับสิ่งรอบตัวและให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างยิ่ง จึงให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาโดยคำนึงถึงอีกฝ่ายเพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน (Yamaoka, Makihara, & Ono, 2010, p. 143) การคำนึงถึงอีกฝ่ายที่สะท้อนในการสื่อสารของชาวญี่ปุ่นนี้นับเป็น “ความสุภาพ” (Politeness) อย่างหนึ่ง Tanaka and Tanaka (1996, p. 123) กล่าวว่า “ความสุภาพ คือ ความเอาใจใส่คิดคำนึงที่ผู้พูดแสดงต่อผู้ฟัง เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น” ดังนั้น “ความสุภาพ” ในภาษาญี่ปุ่น จึงมิได้หมายถึงการใช้คำหรือภาษาสุภาพที่เรียกว่า “敬語” เท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการใช้ภาษาในลักษณะต่างๆ ที่เหมาะสมกับกาลเทศะ เพื่อแสดงความเอาใจใส่ การเคารพให้เกียรติต่อผู้ฟัง และการตระหนักถึงข้อห้ามต่างๆ ทางสังคมด้วย

การสื่อสารอย่างเหมาะสมกับกาลเทศะต้องคำนึงถึงหลักความสุภาพ (Leech, 1983, p. 132; Spencer-Oatley & Franklin, 2009, p. 31) หลักความสุภาพของ Leech เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางและมีการนำไปประยุกต์กับการศึกษาความสุภาพและกลยุทธ์การสื่อสารในภาษาญี่ปุ่นด้วย (Koizumi, 2001, p. 128; Machida, 2004, p. 116; Suda, 2010, p. 80; Yamaoka, Makihara, & Ono, 2010, p. 140)

ในอีกมุมมองหนึ่ง Brown and Levinson (1987, pp. 60-69) เสนอแนวคิดเรื่อง “Face” หรือ “หน้า” ซึ่งหมายถึง ภาพลักษณ์ทางสังคม เพื่อใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความสุภาพกับ “หน้า” โดยแบ่งเป็น “หน้าด้านบวก” (Positive face) ซึ่งหมายถึง ด้านที่ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ เป็นด้านที่เป็นความปรารถนาที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และ “หน้าด้านลบ” (Negative face) ซึ่งหมายถึง ด้านที่ต้องการมีอิสระโดยไม่ถูกใครบังคับหรือรบกวน เป็นด้านที่ปรารถนาอิสระ ตามหลักการนี้ ความสุภาพ คือ การกระทำหรือการกล่าวถ้อยคำที่ไม่คุกคาม “หน้า” ของอีกฝ่าย การกระทำที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง เช่น การไม่เห็นด้วย การวิจารณ์ การตำหนิ การกระทำหรือการกล่าวถ้อยคำที่เป็นคุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟัง เช่น การขู่ การสั่ง ในทุกสังคมให้ความสำคัญกับ “หน้า” โดยเฉพาะสังคมญี่ปุ่นมีแนวโน้มใช้ภาษาสุภาพที่คำนึงถึงหน้าด้านลบของผู้ฟังหรือ Negative Politeness (Tanaka & Tanaka, 1996, p. 136; Takiura, 2008, p. 17) เช่น การเกริ่นขอโทษ “すみませんが…” (ขอโทษค่ะ/ครับ…) ขณะที่สังคมไทยมีแนวโน้มใช้ภาษาสุภาพที่คำนึงถึงหน้าด้านบวกของผู้ฟังหรือ Positive Politeness (Wittayapanyanon & Higuchi, 2012, p. 82) ดังจะเห็นว่าสังคมไทยการที่ผู้อาวุโสน้อยกว่ากล่าวชมผู้อาวุโสมากกว่าเป็นการแสดงความสุภาพ ความเคารพต่ออีกฝ่าย แต่สังคมญี่ปุ่นอาจมองว่าเป็นการคุกคามหน้าของอีกฝ่ายได้ นอกจากนี้ การยิ้มหรือหัวเราะของชาวไทยเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่

ชาวญี่ปุ่นไม่เข้าใจความหมาย เช่น เมื่อชาวไทยมาสาย แต่กลับยิ้มพลางกล่าวคำขอโทษ การยิ้มหรือการหัวเราะเป็นการบ่งบอกถึงอารมณ์ขันของผู้นั้นที่มีต่อเหตุการณ์หรือการสนทนาที่ผู้นั้นกำลังมีส่วนร่วมในขณะนั้น หรือเป็นการแสดงความไม่เห็นด้วย ดูถูกในเชิงขบขัน การยิ้มหรือหัวเราะจึงแสดงให้เห็นถึงความไม่จริงจังกับถ้อยคำที่กล่าวหรือดูถูก (Holmes, 2006, p. 34; Coates, 2007, p. 44) ซึ่งเป็นการคุกคามหน้าด้านบวกของอีกฝ่าย ดังนั้นการยิ้มพลางกล่าวคำขอโทษจึงนับเป็นการคุกคามหน้าของอีกฝ่ายและเป็นการเสียมารยาท เมื่อมองจากมุมมองของชาวญี่ปุ่น เห็นได้ว่าไม่เพียงการใช้วัจนภาษาเท่านั้นแต่อวัจนภาษาก็เป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสาร นอกจากหลักความสุภาพแล้ว ในการสื่อสารยังต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา บริบท และความแตกต่างทางสังคมวัฒนธรรมด้วยเช่นกัน ดังนั้นการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นอย่างสุภาพจึงต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจรูปแบบภาษา หลักความสุภาพ ค่านิยมบรรทัดฐานของชาวญี่ปุ่น

ในงานวิจัยนี้ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของผู้เรียนโดยเชื่อมโยงกับแนวคิดเรื่อง “หน้า” และหลักการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นอย่างสุภาพ

2.2 การสื่อสารภาษาญี่ปุ่นอย่างสุภาพ

หลักพื้นฐานของการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นอย่างสุภาพ คือ การคำนึงถึงคู่สนทนาและสถานการณ์แวดล้อม ซึ่งมีวิธีการแสดงออกด้วยการใช้ภาษาในหลากหลายลักษณะ สรุปโดยสังเขปดังนี้

1) การเกริ่น ชาวญี่ปุ่นมักเกริ่นก่อนเข้าประเด็น เช่น กรณีขอร้อง ผู้พูดจะเกริ่นขอโทษที่เรื่องที่จะขอร้องจากนี้อาจสร้างภาระให้แก่อีกฝ่าย เพื่อแสดงว่าผู้พูดตระหนักถึงภาระความลำบากอันอาจจะเกิดขึ้นกับอีกฝ่าย (Kabaya, Kim, & Takagi, 2009, p. 110) มักพบเห็นการเกริ่นจำพวกคำนุ่มนวล (Cushion expressions) เช่น “すみませんが…” (ขอโทษค่ะ/ครับ…)

2) สำนวนท้ายประโยค การเลือกใช้สำนวนท้ายประโยค เช่น รูปสุภาพ รูปคาดเดา รูปคำถาม เพื่อแสดงการให้อำนาจตัดสินแก่คู่สนทนาและเลี่ยงการระบุชี้ชัด

3) สำนวนอ้อม ชาวญี่ปุ่นมักใช้คำหรือสำนวนอ้อมค้อม ไม่ชัดเจน เลี่ยงการกล่าวตรงๆ (Ikegami, 2009, p. 37) เช่น เมื่อจะขอร้อง จะเลี่ยงโดยไม่ใช้ถ้อยคำขอร้องโดยตรง แต่ใช้ในลักษณะคำถามว่าสามารถทำสิ่งนั้นให้ได้ไหมแทน

4) สำนวนให้รับ ความสุภาพสัมพันธ์กับการใช้รูปสำนวนให้รับอย่างมาก เนื่องจากสังคมญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับเรื่องบุญคุณ หากไม่ใช้สำนวนให้รับอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์อาจถูกมองว่าไม่มีมารยาทได้ (Iori et al., 2003, pp. 54-55)

5) คำช่วยท้ายประโยค เช่น “いい天気ですね。” (อากาศดีเนอะ) เป็นสิ่งสำคัญมากในภาษาญี่ปุ่น การใช้คำช่วยท้ายประโยคนับเป็นการแสดงความสุภาพอย่างหนึ่งในภาษาญี่ปุ่น

6) Aizuchi (Back channels) ผู้ฟังชาวญี่ปุ่นมักใช้ Aizuchi เช่น “うん” (อื่อ) หลังผู้พูดหยุดพูดเพื่อหายใจ โดยมากมักใช้ในจังหวะที่เมื่อผู้พูดกล่าวไปแล้วราว 20 พยางค์ (Mora) (Choi, 2011, p. 104) โดยปกติผู้ฟังจะสอดแทรก Aizuchi ให้เหมาะกับจังหวะการสนทนา โดยไม่ทำให้การสนทนาหรือการพูดของผู้พูดสะดุดลง

7) การละ ชาวญี่ปุ่นมักไม่พูดให้จบประโยคอย่างสมบูรณ์ จะละบางส่วนไว้ ส่วนที่ละไว้นั้นมักเป็นส่วนที่เกรงว่าหากพูดออกไปแล้วอาจกระทบจิตใจผู้ฟัง หรือเป็นการให้ตัวเลือกแก่ผู้ฟังในการคิดคาดเดาเจตนา เป็นต้น และชาวญี่ปุ่นมีค่านิยมว่าการพูดให้น้อยเป็นการถ่อมตัวแสดงความสุภาพต่อผู้ฟัง (Nariyama, 2009, p. 24)

8) คำสะดุด เป็นคำที่ไม่มีความหมาย เช่น “えーと” (เอ่อ) มักใช้เพื่อไม่ให้เกิดช่วงแห่งความเงียบระหว่างการสนทนา ชาวญี่ปุ่นมักใช้คำสะดุดพร้อมน้ำเสียงแสดงความลังเล แสดงความเกรงอกเกรงใจ เมื่อจะขอร้องหรือแสดงความคิดเห็น

ชาวญี่ปุ่นมักแสดงความสุภาพผ่านการใช้ภาษาในลักษณะต่าง ๆ ข้างต้นนี้ ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติซึ่งมีภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจำเป็นต้องทำความเข้าใจและฝึกฝนการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นที่สุภาพผ่านการสื่อสารกับชาวญี่ปุ่น

ในงานวิจัยนี้จะศึกษาด้วยว่าผู้เรียนแสดงความสุภาพผ่านการใช้ภาษาในลักษณะข้างต้นนี้หรือไม่ อย่างไร

2.3 การเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นกับการพัฒนากลยุทธ์และทักษะการสื่อสาร

ความสามารถทางภาษาไม่ใช่เพียงความรู้ในภาษา (Linguistic competence) และความสามารถในการใช้ภาษา (Linguistic performance) แต่ต้องมีความสามารถในการสื่อสาร (Communicative competence) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการถ่ายทอด การรับและการตีความสารในบริบทต่าง ๆ และการแก้ปัญหาด้วย (Hymes, 1972, p. 279) การเรียนการสอนภาษาต่างประเทศในปัจจุบันให้ความสำคัญกับความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร การใช้ภาษาเพื่อทำภารกิจต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วง ดังที่ปรากฏใน Common European Framework of Reference for Languages (Council of Europe, 2001, p. 24) ในการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นก็เช่นกัน มีการปรับกรอบมาตรฐานการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นโดยเน้นการใช้ภาษาในการทำภารกิจต่าง ๆ เช่น JF Standard for Japanese-Language Education (The Japan Foundation, 2010, p. 11)

การเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นในประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน หลายสถาบันได้ปรับการเรียนการสอนและสร้างกรอบมาตรฐานการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่น (กนกวรรณ เลาหบูรณะกิจ คะตะกิริ, 2555, น. 3; Kitaguchi, Yamaguchi, & Yoshida, 2012, p. 98) และมีการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะการฟังพูดของผู้เรียนชาวไทยซึ่งเป็นการพัฒนาผู้เรียนที่สอดคล้องกับการเรียน

การสอนแนวการสื่อสาร (Chiba & Yomnak, 2015, pp. 37-46; สุณีย์รัตน์ เนียรเจริญสุข, พัชราพร แก้วกฤษฎางค์, และเผ่าสถาพร ดวงแก้ว, 2554, น. 38-54)

การฟังพูดนับเป็นทักษะการสื่อสารที่สำคัญ อย่างไรก็ดี การเรียนการสอนการฟังพูดไม่ได้หมายถึงเพื่อให้ผู้เรียนสามารถฟังเข้าใจและพูดได้เท่านั้น แต่ต้องเรียนรู้กลยุทธ์การสื่อสารด้วย Bachman and Palmer (1996, p. 70) กล่าวว่าความสามารถในการสื่อสารประกอบด้วยความรู้ทางภาษา (Language knowledge) และความสามารถทางกลยุทธ์ (Strategic competence) แนวคิดนี้ได้พัฒนาและประยุกต์ใช้ในการออกแบบการเรียนการสอน การวัดประเมินผลความสามารถการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

ช่วงทศวรรษ 1980 มีการวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์การสื่อสารของผู้เรียนภาษาที่สองเป็นจำนวนไม่น้อย เช่น Faerch and Kasper (1983) การนิยามกลยุทธ์การสื่อสารและวิธีการศึกษามีความแตกต่างกันไป อย่างไรก็ดี ในด้านมุมมองภาษาศาสตร์สังคม การศึกษากลยุทธ์การสื่อสารเป็นการศึกษาปัญหาที่เกิดในการสนทนาสื่อสารจริงและศึกษาการแก้ไขปัญหานั้นๆ เพื่อให้การสนทนาดำเนินต่อไปได้

ในงานวิจัยนี้ กลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึง วิธีที่ผู้เรียนใช้เพื่อแก้ไขปัญหาการฟังไม่เข้าใจที่ผู้เรียนประสบในการสนทนาสื่อสารกับชาวญี่ปุ่น เพื่อให้ดำเนินการสนทนาต่อไปได้โดยไม่ทำลายความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง กลวิธีในที่นี้หมายรวมถึงการหัวเราะซึ่งนับเป็นส่วนหนึ่งในอวัจนภาษาด้วย เนื่องจากพบการหัวเราะเป็นจำนวนมากในผู้เรียนชาวไทย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยกรณีเมื่อผู้เรียนฟังชาวญี่ปุ่นไม่เข้าใจ ดังนั้นจึงจะขอกล่าวถึงเฉพาะกลยุทธ์การสื่อสารของผู้เรียนกรณีฟังไม่ทันหรือฟังไม่เข้าใจ

Ozaki (1989) ศึกษาเกี่ยวกับ “聞き返し” (การถามกลับ) โดยระบุว่าการถามกลับเป็นกลยุทธ์ที่ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อฟังไม่ทันหรือฟังไม่เข้าใจ และได้แบ่งการถามกลับออกเป็น 4 ประเภท กล่าวคือ 1) การขอให้พูดซ้ำ 2) การขอคำอธิบาย 3) การยืนยันการฟัง 4) การยืนยันความเข้าใจ

Ozaki and Tsubaki (2001, p. 25) ได้ระบุเพิ่มเติมถึงการเลี่ยงการถามกลับ โดยแบ่งออกเป็นการเลี่ยงเชิงบวกและการเลี่ยงเชิงลบ การเลี่ยงเชิงบวก หมายถึง การไม่ถามกลับในส่วนที่ฟังไม่ทันหรือไม่เข้าใจโดยตรง แต่ใช้วิธีการยืนยันความเข้าใจในส่วนที่ตนฟังเข้าใจได้แทน ขณะที่การเลี่ยงเชิงลบ หมายถึง การแสร้งเข้าใจ

Tsubaki (2010, p. 98) ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของผู้เรียนกรณีฟังคู่สนทนาไม่ทันหรือฟังไม่เข้าใจ และแบ่งกลยุทธ์ออกเป็น 5 ประเภท โดยปรับการเลี่ยงเชิงบวกของ Ozaki and Tsubaki (2001) เป็นการยืนยันความเข้าใจทางอ้อม รายละเอียดดังนี้

1) การขอให้พูดซ้ำ เช่น もう一度言ってください。(รบกวนช่วยพูดอีกทีค่ะ/ครับ)

2) การขอคำอธิบาย เช่น ～はどういう意味ですか。(...หมายความว่าอะไรหรือคะ/ครับ)

3) การยืนยันการฟัง เช่น ～っておっしゃいましたか。(คุณพูดว่า...ใช่ไหมคะ/ครับ)

4) การยืนยันความเข้าใจ เช่น ホッチキスってステイプラーのことですか。(ที่ว่าแม็กน่ะหมายถึงที่เย็บกระดาษใช่ไหมคะ/ครับ)

5) การยืนยันความเข้าใจทางอ้อม หมายถึง การไม่ถามกลับในส่วนที่ฟังไม่ทันหรือไม่เข้าใจโดยตรง แต่ใช้วิธีการยืนยันความเข้าใจในส่วนที่ตนฟังเข้าใจได้แทน เช่น

NS:その交差点は今工事中なんですよ。(สี่แยกนั้นตอนนี้อยู่ระหว่างก่อสร้างนะคะ/ครับ)

NNS:でも、３番目の交差点ですね。(แต่เป็นสี่แยกที่ 3 นะคะ/ครับ)

กรณีนี้ผู้เรียน (NNS) ไม่เข้าใจคำว่า “工事中” (อยู่ระหว่างก่อสร้าง) แต่ไม่แสดงให้อีกฝ่ายทราบว่าตนไม่เข้าใจคำนั้น และใช้ว่า “３番目” (ที่ 3) ซึ่งเป็นคำที่ตนเข้าใจเพื่อยืนยันตำแหน่งสถานที่ของสี่แยกแล้วคาดเดาความหมายจากสิ่งที่ตนเข้าใจ

จากการศึกษากลยุทธ์การสื่อสารกรณีถามกลับเมื่อไม่เข้าใจ ผู้วิจัยเห็นว่ากรอบการแบ่งประเภทการถามกลับของ Tsubaki (2010) ครอบคลุมการวิเคราะห์กลยุทธ์ อย่างไรก็ดี การยืนยันความเข้าใจทางอ้อม ยังมีความไม่ชัดเจนและอาจไม่สามารถจัดอยู่ในการถามกลับเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ตนฟังไม่ทันหรือไม่เข้าใจ นอกจากนี้ จากการศึกษาในงานวิจัยนี้พบการหัวเราะและการขอโทษซึ่งไม่พบในงานวิจัยอื่นที่ผ่านมา ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงกำหนดกรอบกลยุทธ์การสื่อสารของผู้เรียนกรณีฟังไม่เข้าใจ ดังนี้

1) การถามกลับ

A การขอให้พูดซ้ำ ด้วยการขอร้องให้อีกฝ่ายพูดอีกครั้ง เช่น “もう一度言ってください。” (รบกวนช่วยพูดอีกทีค่ะ/ครับ) การกล่าวด้วยการใช้เสียงสูงท้ายคำว่า “はい↑” (คะ?/ครับ?)

B การขอคำอธิบาย ด้วยการถามถึงความหมายของคำหรือประโยคนั้น ขอร้องให้อธิบายความหมาย เช่น “家賃は何ですか。” (ยะจินหมายถึงอะไรหรือคะ/ครับ)

C การยืนยันการฟัง การถามกลับเพื่อให้แน่ใจว่าตนฟังไม่ผิด ถามซ้ำด้วยคำหรือประโยคที่คู่สนทนาพูด เช่น “東京↑” (โตเกียว?) “東京と言いましたか。” (พูดว่าโตเกียวใช่ไหมคะ/ครับ)

D การยืนยันความเข้าใจ เป็นการถามกลับด้วยการถอดความ แปลความด้วยคำหรือสำนวนของตน เช่น “家賃は部屋のお金のことですか。” (ยะจินหมายถึงเงินค่าห้องใช่ไหม)

2) การเลี่ยง

E การเลี่ยงโดยแสร้งเข้าใจ เช่นกล่าวว่า “そうですか。” (อ้ออย่างนั้นหรือคะ/ครับ) หรือเลี่ยงโดยข้ามส่วนที่ไม่เข้าใจและเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

F การเลี่ยงด้วยการหัวเราะ เป็นการใช้อวัจนภาษาเพื่อกลบเกลื่อนส่วนที่ตนไม่เข้าใจ

3) การตัดใจ

G การตัดใจ ยอมรับส่วนที่ตนไม่เข้าใจ เช่น การกล่าวว่า “わかりません。” (ไม่เข้าใจค่ะ/ครับ) การขอโทษ “すみません。” (ขอโทษค่ะ/ครับ)

งานวิจัยนี้จะใช้กรอบกลยุทธ์ข้างต้นนี้ในการวิเคราะห์กลยุทธ์การสื่อสารกรณีผู้เรียนฟังชาวญี่ปุ่นไม่เข้าใจ

3. วิธีการวิจัย

3.1 การกำหนดประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมาย คือ นักศึกษาวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ชั้นปีที่ 2 กลุ่มไม่มีพื้นความรู้ภาษาญี่ปุ่นก่อนเข้ามหาวิทยาลัยที่เพิ่งเรียนภาษาญี่ปุ่นจบระดับชั้นต้น ไม่มีประสบการณ์ศึกษาในประเทศญี่ปุ่น จำนวน 21 คน เนื่องจากงานวิจัยนี้ให้ความสำคัญในการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นระดับต้นซึ่งเป็นทักษะสำคัญที่ควรพัฒนาเป็นลำดับแรกในการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นระดับต้น

3.2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างและการประเมินทักษะการฟังพูดของกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นไปโดยความสมัครใจ โดยได้กลุ่มตัวอย่างรวม 16 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 ของประชากรเป้าหมาย เมื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้วได้ทำการประเมินความสามารถด้านทักษะการฟังพูดของนักศึกษาด้วยการสัมภาษณ์ OPI (Oral Proficiency Interview) ซึ่งเป็นการวัดความสามารถการพูดการสนทนาที่พัฒนาโดย ACTFL (American Council on the Teaching of Foreign Languages) โดยผู้ทดสอบ (OPI tester) การแบ่งระดับความสามารถสรุปจาก American Council on the Teaching of Foreign Languages (2012) ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ระดับความสามารถการพูดตามเกณฑ์ OPI

ระดับ	ระดับย่อย	อักษรย่อ
Novice	Novice Low	N-L
	Novice Mid	N-M
	Novice High	N-H
Intermediate	Intermediate Low	I-L
	Intermediate Mid	I-M
	Intermediate High	I-H

ระดับ	ระดับย่อย	อักษรย่อ
Advanced	Advanced Low	A-L
	Advanced Mid	A-M
	Advanced High	A-H
Superior	Superior	Sup

3.3 การบันทึกเสียงการสนทนา

บันทึกเสียงการสนทนาภาษาญี่ปุ่นของกลุ่มตัวอย่างกับผู้ทดสอบ (OPI tester หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญที่สอบผ่านและได้รับใบรับรองการเป็นผู้ทดสอบ OPI) ระยะเวลาการสนทนาราว 30 นาที ระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

ถอดเสียงการสนทนาโดยอิงหลักการระบบถอดเสียงพื้นฐานสำหรับภาษาญี่ปุ่นของ Usami (2015) และวิเคราะห์บทสนทนาจากแนวคิดกรอบทฤษฎีของหลักความสุภาพและกลยุทธ์การสื่อสารกรณีฟังคู่สนทนาไม่ทันหรือฟังไม่เข้าใจตามที่กล่าวแล้วในหัวข้อ 2. ข้างต้น

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการประเมินทักษะการฟังพูด

ผู้เรียนมีผลการประเมินทักษะการฟังพูดด้วย OPI ดังนี้

ตารางที่ 2

ผลการประเมินทักษะการฟังพูดด้วย OPI

No.	OPI	No.	OPI
TH1*	N-H	TH9	I-L
TH2	N-H	TH10	I-L
TH3	I-L	TH11	I-M
TH4	I-M	TH12	N-H
TH5	N-M	TH13	N-M
TH6	I-L	TH14	I-L
TH7	I-L	TH15	N-M
TH8	I-M	TH16	I-M

* TH หมายถึง ผู้เรียนชาวไทย

ผลประเมิน OPI พบว่าผู้ที่อยู่ในระดับ Novice หรือระดับต้น มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ผู้เรียนที่อยู่ในระดับ Intermediate หรือระดับกลาง มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เมื่อพิจารณาระดับย่อยพบว่าผู้ที่อยู่ในระดับ N-M หรือระดับต้น-กลาง มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ผู้ที่อยู่ในระดับ N-H หรือระดับต้น-สูง มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ผู้ที่อยู่ในระดับ I-L หรือระดับกลาง-ต่ำ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ผู้ที่อยู่ในระดับ I-M หรือระดับกลาง-กลาง มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่าง จะเห็นได้ว่าแม้ผู้เรียนจบระดับชั้นต้นแต่มีทักษะการฟังพูดในระดับที่ต่างกัน

4.2 ผลการวิเคราะห์บทสนทนา

การวิเคราะห์บทสนทนาจะศึกษาเฉพาะส่วนที่ผู้เรียนตอบสนองต่อกรณีที่ผู้เรียนฟังชาวญี่ปุ่นพูดไม่ทันหรือไม่เข้าใจ โดยนำมาวิเคราะห์ลักษณะทางภาษาและกลยุทธ์การสื่อสารตามกรอบที่ได้กล่าวแล้วในหัวข้อ 2.

ผลการวิเคราะห์บทสนทนาของผู้เรียนที่มีทักษะการฟังพูดระดับต้น (N-M, N-H) รวม 122 ชั่วโมง และบทสนทนาของผู้เรียนที่มีทักษะการฟังพูดระดับกลาง (I-L, I-M) รวม 215 ชั่วโมง บทสนทนาเป็นการพูดคุยกับผู้ทดสอบชาวญี่ปุ่น เนื้อหาการพูดคุยกับผู้เรียนทุกคนและวิธีการประเมินเป็นไปตามหลักการของ OPI เริ่มด้วยหัวข้อใกล้ตัว เช่น การใช้ชีวิตประจำวัน สิ่งที่ชอบ การอธิบายเกี่ยวกับเมืองหรือสถานที่ที่ตนอาศัยอยู่ สำหรับภาษาที่ใช้ในการสนทนาเป็นคำศัพท์สำนวนและไวยากรณ์ในระดับชั้นต้น และเป็นการพูดด้วยระดับความเร็วปกติ น้ำเสียงหนักเบาสูงต่ำอย่างเป็นธรรมชาติในภาษาญี่ปุ่นที่ใช้จริงในชีวิตประจำวัน ตามหลักการ OPI

ในบทความนี้จะนำเสนอผลจากภาพรวม จากนั้นจึงนำเสนอผลสรุปของแต่ละกลยุทธ์ในรายละเอียดตามลำดับ

4.2.1 ภาพรวมกลยุทธ์การสื่อสารของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทย

จากข้อจำกัดด้านจำนวนผู้เรียนที่มีจำนวน 16 คน แม้คิดเป็นร้อยละ 76.19 ของประชากรเป้าหมาย แต่ก็ยังมีจำนวนไม่มากนัก จึงอาจทำให้การวิเคราะห์เพื่อแสดงความแตกต่างระหว่างระดับต้นกับระดับกลางไม่ปรากฏชัดเจน ดังนั้นในงานวิจัยจึงนำเสนอในภาพรวมของทั้ง 16 คน เพื่อให้เห็นภาพว่าผู้เรียนที่ศึกษาภาษาญี่ปุ่น 1 ปี และเพิ่งจบระดับชั้นต้นมีการใช้กลยุทธ์การสื่อสารอย่างไร รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3

กลยุทธ์การสื่อสารของผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวไทยกรณีผู้เรียนฟังไม่เข้าใจ

No.	OPI	A	B	C	D	E	F	G	รวม
TH1	N-H	6	1	1					8
TH2	N-H			2					2
TH3	I-L	1		6			1		8
TH4	I-M	1		4			1	1	7
TH5	N-M	2	1	5		1	2	1	12
TH6	I-L	3		3		1			7
TH7	I-L	1		2			1		4
TH8	I-M	5		1		1	1		8
TH9	I-L			4		1			5
TH10	I-L	2		1		1		3	7
TH11	I-M	5		1		1		1	8
TH12	N-H	1		2					3
TH13	N-M	5		2			5	3	15
TH14	I-L					2	1	1	4
TH15	N-M	3		3					6
TH16	I-M			3		2			5
รวม (ครั้ง)		35	2	40	0	10	12	10	109

จากการศึกษาพบว่าผู้เรียนใช้กลยุทธ์รวม 109 ครั้ง เฉลี่ย 7 ครั้งต่อหนึ่งการสนทนาต่อผู้เรียนหนึ่งคน เมื่อพิจารณาตามประเภทกลยุทธ์พบว่าผู้เรียนใช้กลยุทธ์ตามลำดับดังนี้

1) C การยืนยันการฟัง มากที่สุด

2) A การขอให้พูดซ้ำ เป็นลำดับที่ 2

3) F การเลี่ยงด้วยการหัวเราะ เป็นลำดับที่ 3

4) E การเลี่ยงโดยแสร้งเข้าใจ และ G การตัดใจ เป็นลำดับที่ 4

5) B การขอคำอธิบาย เป็นลำดับที่ 5

ขณะที่ไม่พบ D การยืนยันความเข้าใจ นอกจากนี้ ในการศึกษาครั้งนี้พบการเลี่ยงด้วยการหัวเราะ ซึ่งไม่พบในงานวิจัยอื่น

4.2.2 กลยุทธ์ A การขอให้พูดซ้ำ

การถามกลับเพื่อขอให้พูดซ้ำเป็นวิธีที่ผู้เรียนทุกระดับใช้มากโดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4

A การขอให้พูดซ้ำ

No.	OPI	は↑	へ↑	はい↑	何↑	もう一度	もう一度お願いします
TH1	N-H	2	4				
TH2	N-H						
TH3	I-L						1
TH4	I-M						1
TH5	N-M		1				1
TH6	I-L			2		1	
TH7	I-L						1
TH8	I-M			5			
TH9	I-L						
TH10	I-L			1		1	
TH11	I-M		1	4			
TH12	N-H						1
TH13	N-M		4			1	
TH14	I-L						
TH15	N-M				1	2	
TH16	I-M						
รวม (ครั้ง)		2	10	12	1	5	5

ด้านกลยุทธ์การขอให้พูดซ้ำ พบการใช้ “はい↑” (คะ?/ครับ?) มากที่สุด และพบการใช้ “へ↑” (หะ?) เป็นลำดับถัดมา และเป็นที่น่าสังเกตว่าพบ “もう一度お願いします。” (กรุณาพูดอีกครั้งค่ะ/ครับ) ในผู้เรียนระดับกลางมากกว่าระดับต้น ด้านล่างนี้เป็นตัวอย่างหนึ่งของการขอให้พูดซ้ำ

ตัวอย่าง 1

OPI tester : いつもだと八時に起きてそれからどんなことをしますか。 (ปกติตื่น 8 โมงแล้วจากนั้นทำอะไร)

TH11 : はい↑ (คะ?)

OPI tester : いつもは八時に起きますね。それからどんなこをしますか。 (ปกติตื่น 8 โมงเนอะ หลังจากนั้นทำอะไร)

4.2.3 กลยุทธ์ B การขอคำอธิบาย

ในด้านกลยุทธ์การถามกลับเพื่อขอคำอธิบายเป็นกลยุทธ์ที่ผู้เรียนใช้น้อย โดยพบเพียง 2 ครั้ง ใน TH1 จำนวน 1 ครั้ง และใน TH5 จำนวน 1 ครั้ง รูปแบบการขอคำอธิบายเป็นการขอคำอธิบายด้วย “คำศัพท์ は何ですか。” (....หมายถึงอะไรหรือคะ/ครับ)

ตัวอย่าง 2

OPI tester : 一か月に何回ぐらい帰りますか。(เดือนนึงกลับบ้านประมาณกี่ครั้ง)

TH5: 一か月は何ですか。(ikkagetsu หมายถึงอะไรหรือคะ)

4.2.4 กลยุทธ์ C การยืนยันการฟัง

การยืนยันการฟังเป็นวิธีที่ผู้เรียนทุกระดับใช้มากที่สุด โดยเป็นการถามกลับเพื่อยืนยันให้แน่ใจว่าตนฟังไม่ผิด

ตารางที่ 5

C การยืนยันการฟัง

No.	OPI	C	No.	OPI	C
TH1	N-H	1	TH9	I-L	4
TH2	N-H	2	TH10	I-L	1
TH3	I-L	6	TH11	I-M	1
TH4	I-M	4	TH12	N-H	2
TH5	N-M	5	TH13	N-M	2
TH6	I-L	3	TH14	I-L	
TH7	I-L	2	TH15	N-M	3
TH8	I-M	1	TH16	I-M	3
		รวม (ครั้ง)			40

ผู้เรียนทุกระดับใช้การถามกลับด้วยการทวนซ้ำคำศัพท์หรือทวนประโยคด้วยเสียงขึ้นสูงที่ท้ายคำในเชิงคำถามทั้งหมด เช่นดังตัวอย่างด้านล่างนี้

ตัวอย่าง 3

OPI tester : 四月はどうですか。(เดือนเมษาล่ะเป็นยังไง)

TH6: 四月↑ (เดือนเมษา?)

OPI tester :うん。 (อื่อ)

ในงานวิจัยนี้ไม่พบการยืนยันการฟังด้วยการใช้รูปประโยค “～と言いましたか。” (พูดว่า...ใช่ไหมคะ/ครับ)

นอกจากนี้ก่อนเริ่มวิเคราะห์ข้อมูลคาดการณ์ว่าจะพบกลยุทธ์การยืนยันความเข้าใจ แต่ปรากฏว่าในงานวิจัยนี้ไม่พบ D การยืนยันความเข้าใจ ซึ่งเป็นการถามกลับด้วยการถอดความแปลความด้วยคำหรือสำนวนของตน

4.2.5 กลยุทธ์ E การเลี่ยงโดยแสร้งเข้าใจ

การเลี่ยงโดยแสร้งเข้าใจ ข้ามส่วนที่ไม่เข้าใจและเปลี่ยนหัวข้อสนทนาเป็นวิธีที่พบในการสนทนาของผู้เรียนระดับกลางมากกว่าระดับต้น

ตารางที่ 6

E การเลี่ยงโดยแสร้งเข้าใจ

No.	OPI	E	No.	OPI	E
TH1	N-H		TH9	I-L	1
TH2	N-H		TH10	I-L	1
TH3	I-L		TH11	I-M	1
TH4	I-M		TH12	N-H	
TH5	N-M	1	TH13	N-M	
TH6	I-L	1	TH14	I-L	2
TH7	I-L		TH15	N-M	
TH8	I-M	1	TH16	I-M	2
		รวม (ครั้ง)			10

การเลี่ยงโดยแสร้งเข้าใจ พบว่าผู้เรียนมักกล่าวว่า “うーん” (อื่-อ) แล้วกล่าวในสิ่งที่ไม่ตรงกับหัวข้อสนทนาหรือตอบไม่ตรงคำถาม แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนไม่เข้าใจสิ่งที่ชาวญี่ปุ่นพูดหรือถาม

4.2.6 กลยุทธ์ F การเลี่ยงด้วยการหัวเราะ

การเลี่ยงด้วยการหัวเราะ ผู้เรียนใช้อวัจนภาษาเพื่อกลบเกลื่อนส่วนที่ตนไม่เข้าใจ

ตารางที่ 7

F การเลี่ยงด้วยการหัวเราะ

No.	OPI	F	No.	OPI	F
TH1	N-H		TH9	I-L	
TH2	N-H		TH10	I-L	
TH3	I-L	1	TH11	I-M	
TH4	I-M	1	TH12	N-H	
TH5	N-M	2	TH13	N-M	5
TH6	I-L		TH14	I-L	1
TH7	I-L	1	TH15	N-M	
TH8	I-M	1	TH16	I-M	
		รวม (ครั้ง)			12

แม้ในบทสนทนาไม่มีหัวข้อใดที่สร้างความขบขัน แต่พบการหัวเราะของผู้เรียน และเมื่อผู้เรียนหัวเราะแล้วพบความพยายามในการเปลี่ยนหัวข้อสนทนา ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าการหัวเราะของผู้เรียนไม่ใช่การแสดงความขบขัน แต่เป็นการหัวเราะเพื่อกลบเกลื่อนส่วนที่ตนไม่เข้าใจ

ตัวอย่าง 4

OPI tester : あなたは学生ですか。それとも先生ですか。(คุณเป็นนักเรียนหรือเป็นครู)

TH13: <หัวเราะ>

OPI tester : ピアノの学生ですか。それともピアノの先生ですか。(เป็นนักเรียนเปียโนหรือเป็นครูสอนเปียโน)

TH13: はい...わかりませんな... (<หัวเราะ>) (ค่ะ...ไม่เข้าใจนะ)

4.2.7 กลยุทธ์ G การตัดใจ

ตารางที่ 8

G การตัดใจ

No.	OPI	わかりません	すみません	No.	OPI	わかりません	すみません
TH1	N-H			TH9	I-L		
TH2	N-H			TH10	I-L		3
TH3	I-L			TH11	I-M		1
TH4	I-M		1	TH12	N-H		

No.	OPI	わかりません	すみません	No.	OPI	わかりません	すみません
TH5	N-M	1		TH13	N-M	3	
TH6	I-L			TH14	I-L	1	
TH7	I-L			TH15	N-M		
TH8	I-M			TH16	I-M		
รวม (ครั้ง)							10

ผู้เรียนระดับต้นใช้ “わかりません。” (ไม่เข้าใจค่ะ/ครับ) ขณะที่พบการใช้ลักษณะนี้น้อยมากในผู้เรียนระดับกลาง ในทางตรงข้าม พบการใช้ “すみません。” (ขอโทษค่ะ/ครับ) ในผู้เรียนระดับกลาง แต่ไม่พบในผู้เรียนระดับต้น นอกจากนี้พบว่าผู้เรียน TH13 มีการใช้คำช่วยท้ายประโยค “ね” “な” เช่น “わかりませんね。” (ไม่เข้าใจ<u>นะ</u>คะ)

5. สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าผู้เรียนที่ศึกษาภาษาญี่ปุ่น 1 ปีและจบระดับชั้นต้น ราวร้อยละ 60 ของผู้เรียนมีความสามารถด้านทักษะการฟังพูดในระดับกลาง และราวร้อยละ 40 อยู่ในระดับต้น แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนประสบความสำเร็จในการเรียนภาษาญี่ปุ่นในระดับชั้นต้น

จากการศึกษาพบว่าผู้เรียน 1 คน ใช้กลยุทธ์กรณีฟังไม่เข้าใจเฉลี่ย 7 ครั้งต่อการสนทนา เมื่อพิจารณาตามประเภทกลยุทธ์ พบว่าผู้เรียนใช้การยืนยันการฟังด้วยการทวนซ้ำคำศัพท์หรือประโยคที่ไม่เข้าใจด้วยการขึ้นเสียงสูงในเชิงคำถามที่ท้ายคำทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนสามารถแยกแยะหน่วยคำศัพท์ที่ตนไม่แน่ใจหรือไม่เข้าใจได้ และสามารถใช้ในการยืนยันการฟังของตนได้ทันที นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าผู้เรียนพยายามให้ความร่วมมือในการสนทนาซึ่งเป็นการแสดงความสุภาพ รักษาหน้าด้านบวกของอีกฝ่าย อย่างไรก็ดี ไม่พบการใช้รูปสำนวนแสดงความสุภาพ เช่น “〜って<u>おっしゃいましたか</u>。”(คุณพูดว่า...ใช่ไหมคะ/ครับ) หรือ “〜って言いましたか。”(พูดว่า...ใช่ไหมคะ/ครับ) ดังที่ได้กล่าวแล้วในเรื่องการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นอย่างสุภาพว่าการเลือกใช้สำนวนท้ายประโยคเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อพิจารณาจากมุมมองของการใช้ภาษาญี่ปุ่นในการถามกลับอย่างสุภาพในกรณีที่คู่สนทนาไม่สนิทสนมกัน หากผู้เรียนเลือกใช้รูปสุภาพ เช่น “〜っておっしゃいましたか。”(คุณพูดว่า...ใช่ไหมคะ/ครับ) หรือรูปประโยคคำถาม “〜ですか。” (....หรือคะ/ครับ) จะทำให้สุภาพและเหมาะสมยิ่งขึ้น

กลยุทธ์การขอให้พูดซ้ำซึ่งพบมากเป็นลำดับสอง ผู้เรียนระดับต้นใช้การถามกลับด้วย “へ↑” (หะ?) ซึ่งใกล้เคียงกับคำอุทานมากที่สุด และพบการใช้ “もう一度お願いします。” (กรุณาพูดอีกครั้งค่ะ/ครับ) น้อยที่สุด ในทางตรงข้ามกันผู้เรียนระดับกลางซึ่งใช้ “はい↑” (คะ?/ครับ?)

และ “もう一度お願いします。” (กรุณาพูดอีกครั้งค่ะ/ครับ) แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนระดับต้นยังไม่สามารถใช้สำนวนขอร้อง “もう一度お願いします。” (กรุณาพูดอีกครั้งค่ะ/ครับ) ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ แม้เป็นสำนวนที่เรียนรู้ในระดับต้นแล้วก็ตาม ขณะที่ผู้เรียนระดับกลางสามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์มากกว่า อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาจากมุมมองของการใช้ภาษาญี่ปุ่นอย่างสุภาพที่กล่าวแล้วในหัวข้อที่ 2. หากผู้เรียนสามารถใช้การเกริ่น เช่น “すみません…” (ขอโทษค่ะ/ครับ...) เพื่อลดการคุกคามหน้าด้านลบของอีกฝ่าย และใช้สำนวนให้รับหรือสำนวนเชิงคำถามจะทำให้สุภาพยิ่งขึ้น เช่น “すみません、もう一度お願いできますか。” (ขอโทษค่ะ/ครับ รบกวนพูดอีกครั้งจะได้ไหมคะ/ครับ)

กลยุทธ์การขอคำอธิบายด้วยการถามถึงความหมายของคำหรือประโยคนั้น การขอร้องให้อธิบายความหมายพบจำนวนน้อยมากและพบการใช้ในรูป “คำศัพท์ は何ですか。” (....หมายถึงอะไรหรือคะ/ครับ) เท่านั้น แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนยังไม่คุ้นชินกับกลยุทธ์นี้หรืออาจเป็นไปได้ว่าศัพท์สำนวนต่าง ๆ ในการสนทนาอยู่ในระดับที่ผู้เรียนสามารถเข้าใจได้ ในด้านรูปประโยค ผู้เรียนสามารถใช้รูปประโยคสุภาพ (です) เหมาะสมสำหรับการถามกลับเพื่อขอคำอธิบาย การถามกลับเพื่อขอคำอธิบายดังกล่าวนี้ไม่นับว่าเป็นการคุกคามหน้าของอีกฝ่าย อย่างไรก็ดี หากสามารถใช้สำนวนอ้อม เช่น “คำศัพท์ は何でしょうか。” (...น่าจะหมายถึงอะไรหรือคะ/ครับ) จะทำให้สุภาพยิ่งขึ้น หรือเพิ่มการใช้ Aizuchi และคำสะดุด เช่น “えーと” (เอ่อ) เกริ่นก่อนจะขอคำอธิบายจะทำให้มีความใกล้เคียงกับภาษาญี่ปุ่นที่เป็นธรรมชาติยิ่งขึ้น

ในงานวิจัยนี้ไม่พบกลยุทธ์การยืนยันความเข้าใจ ซึ่งเป็นการถามกลับด้วยการถอดความแปลความด้วยคำหรือสำนวนของตน ทั้งในการสนทนาของผู้เรียนระดับต้นและกลาง สันนิษฐานว่าสาเหตุอาจมาจากการที่มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยและการที่กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เรียนที่เพิ่งจบระดับชั้นต้น จึงอาจทำให้ไม่สามารถถามกลับเพื่อยืนยันความเข้าใจด้วยการถอดความ แปลความด้วยคำหรือสำนวนของตนได้ นอกจากนี้ ผู้เรียนอาจไม่เข้าใจความหมาย จึงไม่สามารถถามเพื่อยืนยันความหมายตามความเข้าใจของตนได้ ซึ่งสาเหตุอาจมาจากผู้เรียนฟังภาษาญี่ปุ่นที่เป็นธรรมชาติไม่ทัน ไม่คุ้นเคยกับความเร็วในการพูดของชาวญี่ปุ่น คลังศัพท์มีจำกัด หรือไม่มีทักษะการถอดความที่เพียงพอ

จากการใช้กลยุทธ์ข้างต้นเห็นได้ว่าผู้เรียนพยายามถามกลับกรณีฟังชาวญี่ปุ่นไม่ทันหรือไม่เข้าใจและพยายามแสดงให้อีกฝ่ายเห็นว่าตนประสงค์มีส่วนร่วมในการสนทนา เพื่อให้สามารถดำเนินการสนทนาต่อไปได้ การพยายามดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นว่าต้องการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันซึ่งเป็นหลักของความสุภาพ และเป็นการรักษาหน้าด้านบวกของอีกฝ่าย แต่รูปแบบการถามกลับเพื่อยืนยันการฟัง ขอให้พูดซ้ำ ขอคำอธิบาย ยังจำเป็นต้องมีการฝึกฝนเพื่อพัฒนาให้สุภาพเหมาะสมตามหลักความสุภาพในภาษาญี่ปุ่นต่อไป

อย่างไรก็ดี การศึกษาครั้งนี้พบกลยุทธ์การเลี่ยงและการตัดใจจากการสนทนา และยังพบการเลี่ยงด้วยการหัวเราะซึ่งไม่พบในงานวิจัยอื่น สำหรับผู้เรียนที่เพิ่งจบระดับชั้นต้นซึ่งอาจยังมีทักษะการฟังพูดหรือคลังศัพท์ไม่เพียงพอที่จะถามชาวญี่ปุ่นเพื่อให้อธิบายสิ่งที่ตนไม่เข้าใจ จึงเลือกที่จะเลี่ยง ในบางกรณีผู้เรียนเลี่ยงหรือแสร้งเข้าใจ เนื่องจากอยากให้อีกฝ่ายยอมรับว่าตนสามารถเข้าใจภาษาญี่ปุ่น เป็นการรักษาหน้าด้านบวกของตน แต่เมื่อพิจารณาจากมุมมองความสุภาพ การแสร้งเข้าใจแล้วเปลี่ยนหัวข้อสนทนานับเป็นการคุกคามหน้าด้านบวกของคู่สนทนา เนื่องจากการเปลี่ยนหัวข้อสนทนากะทันหันอาจทำให้ชาวญี่ปุ่นรู้สึกว่าสิ่งที่ตนพูดนั้นไม่ดี ไม่น่าสนใจ นอกจากนี้การที่ผู้เรียนหัวเราะในสถานการณ์นี้เป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมและไม่สุภาพ เนื่องจากไม่ใช่เรื่องน่าขบขัน การยิ้มหรือหัวเราะเป็นการแสดงความไม่เห็นด้วย ดูถูกในเชิงขบขัน (Holmes, 2006, p. 34) การหัวเราะในสถานการณ์นี้จึงเป็นการคุกคามหน้าด้านบวกของอีกฝ่ายและเสียมารยาทในมุมมองของหลักความสุภาพในภาษาญี่ปุ่น ในสังคมญี่ปุ่นจะไม่หัวเราะเมื่อมีบางสิ่งที่สงสัย ไม่เข้าใจ แม้การยิ้มการหัวเราะเป็นกลยุทธ์ที่ชาวไทยมักใช้กันในสังคมไทยและเป็นสิ่งที่สะท้อนลักษณะทางวัฒนธรรมของไทย แต่อาจไม่สุภาพสำหรับผู้คนต่างสังคมวัฒนธรรม โดยเฉพาะในสถานการณ์นี้

ในท้ายที่สุดเมื่อผู้เรียนไม่สามารถเข้าใจและไม่สามารถถามกลับเพื่อขอคำอธิบายได้ ผู้เรียนบางส่วนเลือกที่จะใช้กลวิธีการเลี่ยงด้วยการหัวเราะหรือแสร้งเข้าใจแล้วเปลี่ยนหัวข้อสนทนา ขณะที่ผู้เรียนบางส่วนเลือกตัดใจยอมรับสถานการณ์การสื่อสารที่หยุดชะงัก (Communication breakdown) ด้วยการกล่าวว่า “わかりません。” (ไม่เข้าใจค่ะ/ครับ) หรือ “すみません。” (ขอโทษค่ะ/ครับ) ในการศึกษาพบการใช้ “わかりません。” (ไม่เข้าใจค่ะ/ครับ) ในผู้เรียนระดับต้นมากกว่า ขณะที่พบการใช้ “すみません。” (ขอโทษค่ะ/ครับ) ในผู้เรียนระดับกลาง แต่ไม่พบในผู้เรียนระดับต้น นอกจากนี้พบว่าผู้เรียน (TH13) มีการใช้คำช่วยท้ายประโยค “ね” “な” เช่น “わかりませんね。” (ไม่เข้าใจนะคะ) ซึ่งไม่เหมาะสมกับสถานการณ์นี้ เนื่องจากพบในผู้เรียนเพียงคนเดียวจึงสันนิษฐานว่าอาจเป็นลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้เรียน อย่างไรก็ดี ดังได้กล่าวแล้วในหัวข้อที่ 2. ว่าคำช่วยท้ายประโยคเป็นสิ่งสำคัญในการแสดงความสุภาพในภาษาญี่ปุ่น แต่การที่ผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นชาวต่างชาติจะสามารถใช้คำช่วยท้ายประโยคเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรมชาติเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาสั่งสมประสบการณ์การใช้ภาษายาวนานระยะหนึ่ง ดังนั้นจึงมักพบการใช้ที่ไม่เหมาะสม (Takiura, 2008, pp. 124-126)

การตัดใจด้วยการกล่าวขอโทษที่พบในผู้เรียนระดับกลางสะท้อนว่าผู้เรียนรู้สึกผิดต่อชาวญี่ปุ่นที่เป็นคู่สนทนาที่ตนไม่สามารถเข้าใจสิ่งที่ชาวญี่ปุ่นพูดได้และรู้สึกผิดที่ทำให้การสนทนาต้องชะงักหรือสิ้นสุดลง การขอโทษนี้แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนเข้าใจวัฒนธรรมญี่ปุ่นที่มีลักษณะ

เป็นภาษาสุภาพที่คำนึงถึงหน้าด้านลบของผู้ฟัง (Tanaka & Tanaka, 1996, p. 136) การกล่าวขอโทษในสถานการณ์นี้นับเป็นการแสดงความสุภาพในภาษาญี่ปุ่น

จากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้เรียนพยายามให้ความร่วมมือในการสนทนาและพยายามใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการสื่อสารกับชาวญี่ปุ่น การแสดงความพยายามร่วมมือในการสนทนานับเป็นการรักษาหน้าด้านบวกของอีกฝ่ายและเป็นการแสดงความสุภาพอย่างหนึ่งเช่นกัน หากมีการฝึกฝนการถามกลับด้วยรูปประโยคหรือสำนวนสุภาพจะทำให้ผู้เรียนสามารถต่อยอดกลยุทธ์การถามกลับกรณีฟังไม่เข้าใจได้อย่างสุภาพและเหมาะสมตามหลักความสุภาพยิ่งขึ้น และลดการเลี่ยง การแสร้งเข้าใจ การตัดใจ ทำให้การสนทนาไม่หยุดชะงักลง สามารถดำเนินการสนทนาต่อไปได้อย่างราบรื่น

เมื่อพิจารณาจากหลักความสุภาพและกรอบแนวคิดเรื่อง “หน้า” การเลี่ยงด้วยการหัวเราะและการแสร้งเข้าใจแล้วเปลี่ยนหัวข้อสนทนาของผู้เรียนเป็นการขัดหลักความสุภาพ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ควรได้รับการพัฒนา เนื่องจากอาจส่งผลต่อการสนทนาและการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ นอกจากนี้ การฝึกฝนพัฒนาเพื่อให้ผู้เรียนไม่ตัดใจจากการสนทนาก็เป็นสิ่งที่ควรพัฒนาเช่นกัน

6. ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวม ผู้เรียนชาวไทยมีความตั้งใจและพยายามสื่อสารกับชาวญี่ปุ่นเพื่อรักษาสัมพันธ์อันดี อย่างไรก็ตาม ยังไม่อาจกล่าวได้ว่าผู้เรียนสามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นอย่างสุภาพได้เหมาะสมในสถานการณ์ที่ฟังคู่สนทนาไม่ทันหรือไม่เข้าใจ ดังนั้นการฝึกฝนทักษะการสื่อสารโดยเฉพาะด้านกลยุทธ์ในสถานการณ์จริงกับชาวญี่ปุ่นที่พูดภาษาญี่ปุ่นด้วยความเร็วปกติอย่างเป็นธรรมชาติ การฝึกการฟังรูปแบบ bottom up ฟังในระดับคำ วลี ประโยค การฝึกกลยุทธ์ถามกลับเมื่อฟังไม่เข้าใจ และการฝึกใช้สำนวนแสดงความสุภาพในรูปแบบต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญ เช่น การฝึกด้วยการฟังแล้วเติมคำในช่องว่างในส่วนที่เป็นการฝึกกลยุทธ์การถามกลับด้วยรูปประโยคต่างๆ ในหลากหลายสถานการณ์ ดังตัวอย่างด้านล่างนี้

ตัวอย่าง 5 การฝึกฝนวิธีการถามกลับเพื่อขอคำยืนยันให้แน่ใจว่าตนฟังไม่ผิด
รุ่นพี่: すごい怒られた。
ฉัน: _____ んですか。 (ตัวอย่างคำตอบ 怒られた)

ตัวอย่าง 6 การฝึกฝนวิธีการถามกลับเพื่อขอให้พูดซ้ำด้วยรูปสุภาพพร้อมการเกริ่น

อาจารย์: ふで、持ってますか。

ฉัน: _____ が、_____ か。(ตัวอย่างคำตอบ すみませんが、もう一度お願いできますか。)

ผู้เรียนระดับกลางที่สามารถใช้ภาษาญี่ปุ่นในการสื่อสารในสถานการณ์นี้ได้อย่างเหมาะสมในระดับหนึ่ง สามารถฝึกการฟังแบบ top down การคาดเดาจากบริบท ซึ่งการคาดเดาจากบริบทนับเป็นขั้นตอนหนึ่งของการเรียนรู้และเป็นทักษะหนึ่งที่สำคัญในการสื่อสารที่ควรฝึกฝนในระดับชั้นกลางต่อไป (Makita, 2014, p. 2) ตัวอย่างเช่น การฝึกให้ตั้งคำถามจากสิ่งที่ได้ฟัง จะช่วยให้ผู้เรียนคาดเดาจากบริบทได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาจทำให้ปัญหาการเลี่ยงด้วยการแสร้งเข้าใจของผู้เรียนลดลง นอกจากนี้สามารถเพิ่มการฝึกฝนการใช้ Aizuchi คำสะดุด รวมถึงรูปสำนวนท้ายประโยคเพื่อแสดงความสุภาพ การฝึกฝนการฟังพูดและกลยุทธ์ต่าง ๆ การแก้ปัญหาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกรณีเมื่อไม่เข้าใจสิ่งที่ชาวญี่ปุ่นพูด การฝึกฝนกลยุทธ์การสื่อสารทั้งในและนอกชั้นเรียนด้วยการสนทนาในสถานการณ์จริง ตั้งแต่ระดับชั้นต้นจะช่วยให้ผู้เรียนคุ้นเคยและสามารถสื่อสารและแก้ปัญหาการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

7. ปัญหาอุปสรรคในการวิจัย

งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดเรื่องข้อมูลที่มีจำนวนน้อย การแบ่งผู้เรียนเป็น 2 ระดับใหญ่ คือ ระดับต้นและระดับกลาง ทำให้แต่ละระดับมีจำนวนผู้เรียนน้อย ดังนั้นการแสดงความแตกต่างในเชิงระดับความสามารถทางการพูดจึงไม่ปรากฏเด่นชัด

นอกจากนี้ ตามข้อกำหนดของ ACTFL ควรต้องมีการทำ second rating กับ OPI tester อีกท่านหนึ่ง แต่เนื่องจากสามารถขอความอนุเคราะห์จาก OPI tester ได้เพียงหนึ่งท่านและในประเทศไทยก็มี OPI tester จำนวนน้อย ในงานวิจัยนี้จึงมีข้อจำกัดด้าน OPI tester

แม้มีข้อจำกัดข้างต้น แต่ผลการวิจัยสามารถสะท้อนข้อควรพัฒนาของผู้เรียนชาวไทยได้ในภาพรวมและสามารถนำไปประกอบการพิจารณาในการพัฒนาทักษะการฟังพูดภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนชาวไทยได้ไม่มากก็น้อย

เอกสารอ้างอิง/References

กนกวรรณ เลาหบูรณะกิจ คะตะกิริ. (2555). กรอบมาตรฐานภาษาญี่ปุ่น (Japanese Language Standard) ด้านการพูดและการฟังสำหรับผู้เรียนภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอก ในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *วารสารอักษรศาสตร์*, *41*(1), 1-35.

สุณีย์รัตน์ เนียรเจริญสุข, พัชราพร แก้วกฤษฎางค์, และเผ่าสถาพร ดวงแก้ว. (2554). โครงการพัฒนาทักษะการฟังพูดภาษาญี่ปุ่นโดยใช้โปรแกรมสไกป์: การสำรวจความคิดเห็นและการประเมินตนเองของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ. *วารสารญี่ปุ่นศึกษา*, *34*(2), 38-54.

American Council on the Teaching of Foreign Languages. (2012). *ACTFL Proficiency Guidelines 2012*. Retrieved 2 December 2015, from https://www.actfl.org/sites/default/files/pdfs/public/ACTFLProficiencyGuidelines2012_FINAL.pdf

Bachman, L. F., & Palmer, A. S. (1996). *Language testing in practice*. Oxford: Oxford University Press.

Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press.

Chiba, M., & Yomnak, V. (2015). Saiamu daigaku kyouyou gakubu nihongo komyunikeeshon gakka no kaiwa shukyouzai no sakusei houshin, nagare oyobi naiyou. *Nihongo kyouiku kiyou, The Japan Foundation, Bangkok*, 12, 37-46.

Choi, H. (2011). Nihonjin to kankokujin no aizuchi hikaku-aizuchi no hindo, taimingu, kinou nitsuite. *Nihon joshi daigaku kokugo kokubun gakkai kokubun mejiro*, 50, 100-113.

Coates, J. (2007). Talk in a play frame: More on laughter and intimacy. *Journal of Pragmatics*, *39*, 29-49.

Council of Europe. (2001). *Common European Framework of Reference for Languages: Leaning, teaching, assessment. Cambridge*: Cambridge University Press. Retrieved 20 May 2017, from https://rm.coe.int/1680459f97

Faerch, C., & Kasper, G. (1983). Plans and strategies in foreign language communication. In C. Faerch, & G. Kasper (Eds.), *Strategies in Interlanguage Communication*, pp. 20-60, London: Longman.

Holmes, J. (2006). Sharing a laugh: Pragmatic aspects of humor and gender in the workplace. *Journal of Pragmatics*, *38*, 26-50.

Hymes, D. H. (1972). On Communication Competence. In Pride, J. B. and Holmes, J. (Eds.), *Sociolinguistics Selected Readings*, pp. 269-293, Harmondsworth: Penguin Books.

Ikegami, Y. (2009). “Ninchigengogaku” kara “nihongo rashii nihongo” e mukete. In Y. Ikegami, & M. Moriya (Eds.), *Shizenna nihongo wo oshieru tameni-ninchigengogaku wo fumaete*, pp. 2-40, Tokyo: Hituzi Syobo.

Iori, I., Hidaka, M., Maeda, N., Yamada, T., & Yamato, S. (2003). *Yasashii nihongo no shikumi*. Tokyo: Kuroshio Publishers.

Kabaya, H., Kim, D., & Takagi, M. (2009). *Keigo hyougen handobukku*. Tokyo: Taishukan Publishing.

Kitaguchi, N., Yamaguchi, Y., & Yoshida, N. (2012). Trends in CEFR and Evaluation Standards of Japanese Language Education- An Attempt to Create TU Standards at Thammasat University. *Japanese Studies Journal*, *29*(1), 97-108.

Koizumi, T. (2001). *Nyuumon goyouron kenkyuu-riron to ouyou*. Tokyo: Kenkyusha.

Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*. London: Longman.

Machida, K. (2004). *Shiriizu-nihongo no shikumi wo saguru 6 nihongo goyouron no shikumi*. Tokyo: Kenkyusha.

Makita, M. (2014). Listening Strategies and Cues; An Analysis of Three Groups: Intermediate Learners, Advanced Learners, and Native Japanese Speakers. *Journal of the Phonetic Society of Japan*, *18*(1), 1-12.

Nariyama, S. (2009). *Nihongo no shouryaku ga wakaru hon-darega? dareni? naniwo?.* Tokyo: Meiji Shoin.

Ozaki, A. (1989). *Requests for clarification in conversation between Japanese and non-Japanese*. Canberra: The Australian National University.

Ozaki, A., & Tsubaki, Y. (2001). Denwakaiwa ni okeru shokyuu nihongo gakushuusha no “kikikaeshi” to “kikikaeshi” kaihi. *Nihongo nihonbunka ronshuu*, *9*, 25-45.

Spencer-Oatley, H., & Franklin, P. (2009). *Intercultural interaction: A multidisciplinary approach to intercultural communication*. New York: Palgrave Macmillan.

Suda, M. (2010). *Yasashii nihongo shidou 13 gengo to komyunikeeshon*. Tokyo: Bonjinsha.

Takiura, M. (2008). *Poraitonesu nyuumon*. Tokyo: Kenkyusha.

Tanaka, H., & Tanaka, S. (1996). *Shakaigengogaku e no shoutai-shakai, bunka, komyunikeeshon*. Kyoto: Minerva Shobo.

The Japan Foundation. (2010). *JF Standard for Japanese-Language Education 2010*. Retrieved 25 April 2016, from https://jfstandard.jp/pdf/jfs2010_all_en.pdf

Tsubaki, Y. (2010). Training in Clarification Requests as a Communication Strategy: Toward Effective Use in Real Situations. *Japanese Language Education*, (147), 97-111.

Usami, M. (2015). *Basic Transcription System for Japanese: BTSJ 2015*. Retrieved 25 April 2018, from http://ninjal-usamilab.info/pdf/btsj2015.pdf. [in Japanese]

Wittayapanyanon, S., & Higuchi, K. (2012). *Nihonjin no fushigi communication*. Tokyo: Shodensha Publishing.

Yamaoka, M., Makihara, T., & Ono, M. (2010). *Komyunikeeshon to hairyo hyougen-nihongo goyouron nyuumon*. Tokyo: Meiji Shoin.