

相手に配慮した言語行動の諸相 ―配慮すべき受け手と話し手の関係性―

丸元聡子 大塚裕子

計量計画研究所(IFS)

1. はじめに

本研究では、「配慮の言語行動」についての要件を整理し、体系化することを目的に、受け手の感情に着目して収集した「配慮に欠ける言語行動」の事例に基づく分析研究を行なっている。我々は「配慮の言語行動」を、場面や状況、その場を構成する人々あるいは場面や状況に関与する人々との関係性において、受け手の感情を害するリスクをできるだけ最小にする言語行動と考えている。本稿では、受け手と話し手の関係性に関わる要件について、報告する。

2. 社会的背景：国語審議会答申「現代社会における敬意表現」および国語分科会「敬語の指針」

平成13年度文化庁「国語に関する世論調査」(平成14年1月調査)において、日本人の日本語能力の向上のために「敬語や配慮の表現に関する知識を増やす」ことが第1位(69.9%)として挙げられているように、人々は相手に配慮した言語行動がとれることを望んでおり、その知識とスキルを身に付けたいと考えている。

しかし、過剰な尊敬語の使用が慇懃無礼な表現と感じられることがあるように、敬語表現に関する知識があり実際に使えることと、相手や状況に合わせて適切に使用することによりコミュニケーションを円滑に進められることは必ずしも同一の現象ではない。このような認識は、社会的にも平成12年12月国語審議会答申「現代社会における敬意表現」の提唱によって一定の理解が示されてきた。しかし、平成17年2月の文化審議会国語分科会報告「国語分科会で今後取り組むべき課題について」では、先の答申は具体的な運用の場面で使いにくい面があり、「敬意表現」は広く普及していない現状が指摘されている。そのため、文部科学大臣からの諮問により、現在、文化審議会国語分科会で、敬語に関する具体的な指針の作成についての検討が行われている。

これらの社会的動向には大きく二つの問題点がある。一つは、分科会報告が指摘するように「敬意表現」が具体的な運用に関して十分には考慮されていなかった点、もう一つは、その反省としての具体的な指針の作成を、見直しの対象であった「敬語」を中心に行おうとしている点である。二点めについては、場面や状況を中心に考慮しない見直しに問題点が生じるであろうことは想像に難

くない。見直しの方向性自体が問題であるといえる。

コミュニケーション円滑化のために相手に配慮した表現の具体的な運用を考えるに当たっては、実際に人々が「配慮がある」もしくは「配慮が足りない」と考える言語行動の諸相を明らかにする必要がある。いわゆる「敬語」だけに着目しては、「具体的でない指針」という問題が十分に解決できないことが予測される。

さて、前述の通り、現在、国語分科会で敬語に関する具体的な指針の作成についての検討が行われており、平成18年11月に「敬語の指針(報告案)」が出された。平成19年2月に文科相に答申予定であり、今後、一般市民からの意見を受け、修正される可能性はあるものの、この報告案は「敬語」を中心的な対象としているための問題を残している。

最も大きな問題は、敬語は「場面や状況に応じて使い分ける必要がある」ということを繰り返して述べているにも関わらず、『敬語の仕組み』の説明において、行為主体や話題の人物と話者との人間関係や、場面について、どう検討・判断すれば良いかの言及が全くないことである。例えば、尊敬語は「その人物を立てて述べるもの」とされているが、そもそも立てるべき人物とはどういう人なのかということや、同じ人が相手であっても、どういった場合に尊敬語を使ったり、使わなかったりするののかについての指針が示されていない。そのため、敬語の形式は理解できたとしても、その形式の語を使うべき人間関係や場面との関連は分からない。

なお、『敬語の具体的な使い方』において、配慮が必要な状況として、自分が責任者でない場合には自分が決定権を持っているような発言は望ましくないこと、依頼の場合には前置きもなく突然、頼むのは失礼だということが示されている。これらは妥当であると考えているが、こういった配慮を要する事象が他にあるのか否か、それはどういう事象なのかについては言及がなく、具体的な指針として用いるには、不十分な点が残る可能性が高い。

3. 配慮の言語行動と受け手の感情

3.1 本研究で受け手の感情に着目する理由

上記のような背景を踏まえ、本研究では、配慮の言語行動について、具体的な指針となる要件整理を目指した分析を行う。具体的には、「配慮に欠ける言語行動」に

着目し、受け手が「配慮に欠けている」「失礼だ」と感じる言語行動の事例を対象とする。この着眼は、人は「配慮がある行動」には気づきにくい、「配慮がない行動」には気づきやすく、事例として収集しやすいという仮定を前提としたものである。

「受け手が感じる」という観点、配慮の言語行動の分析においては、重要な意味を持つ。例えば、部下が上司に向かって、「私の企画提案の意味を理解して頂けましたか」と言った場合、「上司に対して尊敬語を使う」という点で、この話し手は、敬語表現および敬語使用状況に関する知識はあると考えられる。しかし、この発言は、受け手によっては「『意味を理解したか』とは人を馬鹿にしている」のように、「失礼だ」と感じる要素を含んでいる。このように、配慮の言語行動については、話し手側にだけ着目しては捉えにくい事象がある。また、「受け手によっては」と述べたように、感覚には個人差もある。したがって、できるだけ多様な場面の事例をもとに、どのような場面での、どのような人間関係における受け手の認識、感情であるかを整理したい。

3.2 関連研究での扱い

言葉遣いの配慮に関連する研究としては、敬語研究、敬意表現研究、ポライトネス理論の研究があり、いずれも細かい分析が進められている。特に敬語研究は歴史も長く、表現に関して様々な知見が蓄積されているが、従来の敬語研究は、敬語を言語表現に限定して検討することが多く、コミュニケーション行動の一部とはあまり捉えてこなかった。そのため、2節で述べた「敬語の指針（報告案）」の問題点と同様、人間関係や状況、場面への検討が十分ではなかった。

最近では、コミュニケーション行動の一つとして敬語を扱う研究も出てきているが、前述した受け手の認識・感情という観点からの検討は体系的には行われていない。国立国語研究所報告（国語研2006）では、我々と同様、「敬意表現」を越えた「言語行動における配慮」の検討の必要性を指摘し、研究を進めている。しかし、基本的に話し手が何を気にして、どういうことを言ったり、言わなかったりするか、という話し手側の観点による検討であり、受け手がどのように感じるかという観点の検

討は特定の表現に限定されている（謙遜表現まででとどめることの評価、若者世代特有のぼかし表現に対する評価、など）。また、蒲谷らは、待遇意図として、受け手側の意図を考慮する必要性を指摘していることに加えて、「失礼」でないことが「丁寧」に繋がるという指摘もしているが、基本的には話し手側の戦略に着目して、敬語表現教育の方法を検討している（蒲谷ら2006）。

4. 分析の立場と想定する言語行動のモデル

本研究では、「配慮の言語行動」は、話し手が受け手との関係や心的距離をどう認識し、どう待遇したいと判断したかという、話し手の関係認識を示すものであるという立場に立つ。その上で、受け手も「話し手が受け手をどう待遇しようと認識しているのか」を推測しながらコミュニケーションが進むものと捉える。

この立場で受け手が「配慮に欠ける」と感じる言語行動が表出されるまでを図式化すると図1のようになる。

つまり、言語行動が表出されるまでに、話し手は、受け手との立場や役割などの関係性および、発話の場面や状況を捉え（①）、その上で、待遇意図（丁寧に言うか言わないか）や発話内容（何を言うか、もしくは何を言わないか）を決定する（②）が、受け手が「配慮に欠ける」と感じる何らかの要因を含む言語行動では、この①②のいずれかに不具合があったと考えられる。

本稿では、上記の不具合のうち、話し手の「関係性認識の不具合」について、報告する。まず、この点に注目したのは、本研究で想定する言語行動のモデルにおいて、関係性は話し手によって最初に認識されるものであること、また、従来研究において、体系的に扱われてこなかったことによる。従来研究では配慮の言語行動における関係性について、研究者側が予め指定（例：目上の人に話す場合、親しい人に話す場合、近所の人に頼まれてお医者さんに話す場合、など）した上での調査が行われることが多い。そのため様々な研究で、それぞれ設定した関係性を扱っており、比較がしにくかった。本研究では受け手が配慮に欠けると認識した事象における関係性を対象とするため、関係性の体系的整理が可能である。

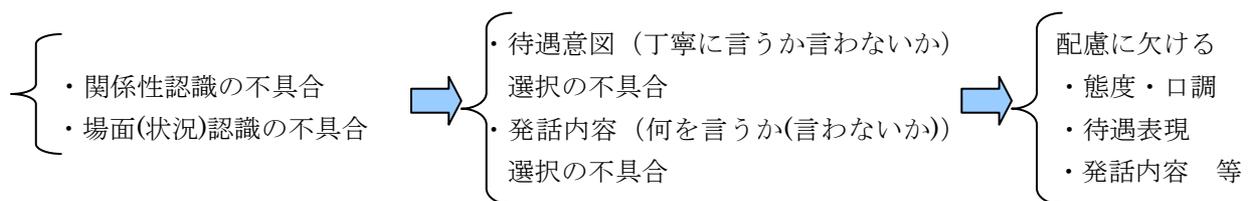


図1 話し手によって「配慮に欠ける言語行動」が表出されるまで

5. 配慮に欠ける言語行動に関する調査

5.1 事例の収集

5.1.1 事例の収集方法

個人に対するアンケート、および、Webでの検索によって、「配慮に欠ける言語行動」の事例を収集した。個人に対しては「配慮に欠ける」と感じた経験について、自由記述形式で下記(2)の調査項目を尋ねた。Webでは、「配慮に欠ける」「配慮が足りない」「配慮ない」「配慮が欲しい」などをキーワードに検索し、下記の調査項目に関して情報が揃っている事例を収集した。現時点で、226事例が得られている。

5.1.2 調査項目

調査項目は下記の(a)~(g)である。

- (a) 「配慮に欠ける」という感情を抱いた場面
- (b) aにおける話し手の言動
- (c) aにおける、話し手と受け手の関係
- (d) aにおける受け手(書き手自身)の感情
- (e) dの感情を抱いた理由
- (f) 受け手が推測するbの理由
- (g) その他関連事項

5.2 調査結果

5.2.1 結果の概要

それぞれの事例について、表1のような情報を収集している。

表1 収集した事例の例

調査項目	回答	
(a) 「配慮に欠ける」という感情を抱いた場面	他者からの希望で工場見学を受け入れた。工場見学を終えた後、見学者を代表しての挨拶の場面。	
(b) aにおける話し手の言動	「本日は工場見学ありがとうございました。思ったよりよい工場でした」と挨拶の中で言われた。	
(c) aにおける、話し手と受け手の関係	話し手	工場見学に来社された他者のグループの代表者
	受け手(回答者自身)	工場見学の案内をした当社の社員
(d) aにおける受け手(書き手自身)の感情	失礼だと感じた	○
	配慮に欠けていると感じた	
	違和感を覚えた	
	その他(具体的に):	
(e) dの感情を抱いた理由	表現から「どうせ大した工場ではないだろう」と思っていたのではないかと感じたから。	
(f) 受け手が推測するbの理由	「よい工場だとは思っていたが、それよりも更にすばらしかった」と言いたかったのだろうが、言葉足らずだった。	
(g) その他関連事項	忙しい中、何とか時間を調整してお迎えただけに、余計にカチンときた。	

以下、調査項目ごとに、概要を示す。

(a) 「配慮に欠ける」という感情を抱いた場面

「配慮に欠ける」という感情を抱いた場面については、事例の出来事が起こった場所が記されている場合、出来事が起こった場面の性質を記している場合、何らかの動

作に付随して起こった場合のように、性質の異なるものが含まれている。ここでは、大きく4種類に分けて例を示す。

- 1)場所：職場、出向先、病院、飲食店、理容店、市役所、等
- 2)場面の性質：試験の直前、パーティ、ミーティング、公開発表会、帰省中、入社2日目、仕事を休んだ翌日、等
- 3)何らかのアクションを行った場合：仕事で問題を起こした時、写真を断った時、贈答品の後払いを依頼した時、電話を保留音にする時、問い合わせに答えた時、等
- 4)何らかの外部からの働きかけがあった場合：クレームがきた時、何かを確認される時、仕事の指示を出される時、電話で問合せがきた時、専門的説明があった時、等

(b) aにおける話し手の言動

話し手の言動としては、どんなに他に発話上の配慮をしたとしても、語彙などに問題のあるものから、語彙自体には問題ないが他の要因との関係で、「配慮に欠ける」と感じられるものがある。特に後者は分析の際には他の要因と合わせて検討する必要があるが、両方の例を示す。

- 1)表現上の問題があるもの
 - ・「〇〇会社の××ですが、△△さんおりますでしょうか?」
 - ・「~だよ」「~かな?」という言葉使い ・方言が強い 等
- 2) 語彙に否定的な意味があるもの
 - ・「太った?」 ・「普段はうだつが上がらなくても…」
 - ・「女じゃ話にならない」 等
- 3)その他
 - ・私が自分の意見を言っている最中に自分の考えを言われた
 - ・「若返りましたね」 ・「先ほどの話を聞いてますか?」
 - ・「大丈夫、誰も見ていないから。」 等

(c) aにおける、話し手と受け手の関係

発話の話し手と受け手の関係は、教員と生徒、店員と客、採用担当者と受験者、テレビ番組司会者と視聴者、保育士と保護者、正職員と出向者、のように多岐にわたる。この話し手と受け手の関係については、次節で詳しく見る。

(d) aにおける受け手(書き手自身)の感情

書き手の感情については、複数回答可として、収集している。226例について、失礼だと感じた：38例、配慮に欠けていると感じた：78例、違和感を覚えた：16例、その他：132例であった。複数の感情を選択する人も多く、「配慮に欠ける」という感情と共に生起する感情には、どのようなものがあるかの整理が必要と考えている。

その他の例：ショック、嫌な気持ち、傷ついた、不愉快、不快感、腹が立った、頭にきた、嘔然とした、耐えきれない、耳を疑う、悲しい、悔しい、等

(e) dの感情を抱いた理由

受け手がその感情を抱いた理由は、どのような言語行動を受けたかによっても異なるが、多様な理由が収集されている。マナーの問題、発話態度の問題、周りに及ぼす影響の問題、恩恵のとらえ方の問題、などがある。

- 1) マナーや敬語表現などに関する知識がない
電話のかけ方・敬語を理解していない、等
- 2) 発話態度・口調など、発話の姿勢に問題がある
上から物を言っているような態度である、機械的な挨拶で気持ちが全くこもっていない、客の質問に答えようという誠意が感じられない、相手の意見を聞かず自分の意見を押し通そうとする、等
- 3) 周りへの影響などに配慮が及んでいない
子供への影響の配慮がない、他の人が聞いてどう思うかを考えていない、客に忙しさを見せない配慮がない、等
- 4) その他
他人が触れるべきでない問題ということを認識していない、高齢者への対応として相応しくない、偏見が伝わってくる、面倒な手続きを代行したことへの感謝がない、等

(f) 受け手が推測するbの理由

受け手が推測する話し手の言語行動の理由としては、下記のようなものが収集されている。

理由の例：兄弟なので甘えもあったと思う、同僚なので気軽に声をかけた、女性がビジネストークをしたことに驚き誉めたつもりかもしれない、慰めるつもり、悪気無くやっている、仮眠を妨げられたからではないか、面倒くさったのではないか、部下だから当然応じると思ったが断られたから、周りのことが目に入っていないから、等

(g) その他関連事項

その他、関連して気づいたことについて尋ねた。e,fの項目だけでは捉えられない、その言語行動に関連する事項が収集されている。「配慮に欠ける」言語行動の改善案を検討する過程で活用できる可能性がある。

記述の例：自分の価値観で人をみるのではなく、幅広い視野が必要に思う、その人がお悔やみの言葉を繰り返されていることへの想像力が必要ではないか、「～～」程度の表現なら納得したかもしれない、等

5.2.2 話し手と受け手の関係性

事例数 226 件のうち、高い頻度（上位 10 位まで）で配慮がない話し手として指摘されたのは「友人」（25 人）であり、その場面での受け手もすべて「友人」であった。

表 2 配慮に欠ける事例の受け手と話し手

	受け手										話し手計								
	友人	部下	患者	同僚	嫁	知らない人同士	知り合い	恋人	BBS等 に書き込み をした人	先輩		窓口 担当者	派遣 職員	出向 者	服飾 店従業 員	BBS 等の 読者	タレ ント	ブログ 管理人	
友人	25																		25
上司		16																	16
同僚				12															12
医者			11																11
義母					7														7
BBS等に 書き込み をした人								4											4
正職員						1													1
顧客											3	3	3						9
知らない 人同士						5													5
知り合い							5												5
恋人								5											5
受け手計	25	16	11	12	7	1	5	4	0	3	3	3	3	1	1	1	1	1	107

表 2 の左列に示すように、配慮がない話し手は他に、上司、同僚、医者、義母、BBS などへの書き込み者、正職員、顧客、知らない人同士、知り合い、恋人が挙げられた。これらの話し手の配慮のなさを指摘したのが表 2 の上行に示した受け手である。表 2 に示された事例は、

107 件であり、収集できた全事例の 47% に相当する。

話し手の属性のうち、友人、同僚については、受け手も友人、同僚であり、ほぼ対等な関係性において指摘されていることがわかる。すなわち、従来の敬語での尊敬、謙譲、丁寧の概念だけではコミュニケーションの円滑化に対処しにくいと考えられる事例である。

一方、上司に対する部下、医者に対する患者、義母に対する嫁、顧客に対する窓口担当者や販売員からの指摘に示されるように、これらには受け手が感じる配慮のなさの要因に、立場や役割、経験、知識、権力関係といったものがある。しかし、これらの関係性における配慮のなさにも、医者と患者の関係において、自信なさげに治療方針を決めることをふさわしくない行為と指摘している例があり、必ずしも経験・知識などが上回っていることが配慮のなさに通じている訳ではない。人間関係も配慮行動の諸相における一要因でしかないことも示されている。

BBS などへの書き込み者は、現代ならではの「受け手にとって配慮のない話し手」であるが、ここでも、この話し手にとって「ブログ管理者」というある種上位に立つ立場の受け手が配慮のなさを指摘するなど、立場や役割などの関係性も単純な強弱や大小では軸にならないことが示されていると考えられる。

6. おわりに

本稿では、これまでの敬語、敬意表現研究などの問題点を挙げ、これらに基づく課題解決のための事例に基づく配慮行動の諸相の解明に向けた我々の研究を紹介するとともに、調査結果として収集した事例の概要と、話し手と受け手の関係性について傾向性を示すとともに、具体的にこれまでの研究枠組みの問題点を指摘した。本稿では問題点の指摘に留まったが、今後は、いわゆる上下関係のような非対称的な関係性や、一見対等に見える対称的な関係性の個々の問題に焦点を当て、相違点、共通点について詳細に検討する予定である。さらに、詳細化の方向だけでなく、場面の分析、発話内容の分析、「配慮に欠ける」と感じる感情と理由との関連性の分析についても進めていく予定である。また、心理実験によって、多くの人が「配慮に欠ける」と感じる言語行動と、そうでないものを整理する予定である。

※本研究は、第 1 回博報「ことばと文化・教育」研究助成の助成を得たものである。

参考文献

蒲谷宏・川口義一・坂本恵・清ルミ・内海美也子、敬語表現教育の方法、大修館書店、2006
 国立国語研究所、言語行動における「配慮」の諸相、くろしお出版、2006