

# 「待遇理解」の諸相 —「表現行為」における「適切さ」との関連について—

山本千津子

【キーワード】「理解行為」・「適切さ」・「待遇理解Ⅰ」・「待遇理解Ⅱ」・「店員勧め」

## 【要旨】

本稿は、「待遇理解」の諸相に関する記述を試み、ここから「待遇コミュニケーション」上のある「表現行為」における「適切さ」について考えようとするものである。

筆者は実際の買い物場面における店員と客との談話データを採取し、その文字化資料や客 Q へのフォローアップ・インタビュー・データ、またやりとりを第三者的な立場から観察していた調査者 P の観察データ等との比較・分析を行った。それによると、Q と P が店員 T の同一の「表現行為」に触れた際、その受けとめ方には双方の認識が共通していた点と相違していた点とのそれぞれが見られた。その分析結果から「待遇理解」には、①第三者的な立場からも推測可能となるような「待遇理解Ⅰ」の側面と、②やりとりに臨む当事者としての個別的な「待遇理解Ⅱ」の側面とが存在する可能性があることが分かった。特に、両者の受けとめ方として共通していた「待遇理解Ⅰ」の側面からは、その場面における「表現行為」上の「適切さ」を捉えるためのヒントが得られるのではないかという仮説を導き出した。日本語学習者が実際の場面が必要とするような表現形式の運用上の留意点は、この「表現行為」の「適切さ」とも関連しており、それはこの「待遇理解Ⅰ」の側面から見出すことができるのではないだろうか。また「待遇理解Ⅱ」の側面も、学習者が日本語を用いる「個」として確立していくためには欠かすことのできない要素と考えられる。日本語の表現教育においては「待遇表現」のみならず、こうした「待遇理解」の面から「表現行為」を捉えようとするアプローチも必要となるのではないだろうか。

## 1. はじめに

本稿は、「待遇コミュニケーション」の二大要素の一つである「待遇理解」に焦点を当て、その諸相を概観しながら、「待遇コミュニケーション」上のある「表現行為」における「適切さ」(注1)について考えようとするものである。

日本語教育における依頼・誘い・勧めなど各種の「表現意図」(注2)を持つ待遇表現研究に関しては、従来、その「表現行為」(注3)に意識が向けられることが多かったが、

これを「待遇コミュニケーション」研究として改めて捉えた場合、やりとりの相手から「表現行為」を受けた際に始まる、「理解行為」(注4)というものについても考える必要がある。なぜなら、実際の言語生活におけるコミュニケーションとは、常に主体同士の「表現行為」と「理解行為」との送受のくりかえしによって進むものであり、理解の面をも考慮に入れなければ、そのやりとりを包括的に捉えることはできないと思われるからである。ある「表現主体」がその受け皿となる「理解主体」の「理解行為」を全く考慮していない場合には、そのやりとりを真に双方向的なものとして見なすことはできない。また、「理解主体」がただそこに存在しているというだけでも、双方向のコミュニケーションというものは成立し得ず、やはり「理解主体」で行われる「理解行為」の作動スイッチが点灯されてこそ、「待遇コミュニケーション」の大きな循環が稼働しはじめると言えるのである。

このように「待遇コミュニケーション」においては、「待遇表現」のみならず、「待遇理解」もその重要な構成要素となり、また、今まであまり触れられてこなかった「理解行為」というものを考察観点の一つとすることによって、「待遇コミュニケーション」研究そのものも広がりを見せることになるのではないかとと思われる。

そこで本稿では、店員が客に商品を勧める際の「店員勧め」という「待遇コミュニケーション」を例として挙げ、その「待遇理解」について考える。具体的には、店員から「表現行為」を受けた際の、客の受けとめ方に関するフォローアップ・インタビュー・データから「待遇理解」の諸相を見る。さらに、このやりとりを第三者として観察していた調査者との間に見られた認識や意見の共通点や相違点から、この限定的な状況における「表現行為」の「適切さ」についても考えてみたい。

## 2. 分析・考察のための理論的枠組み

### 2-1. 「待遇理解」の規定

「待遇コミュニケーション」とは「待遇表現」と「待遇理解」との総称であるが、まずここで「待遇理解」という概念を、蒲谷・待遇表現研究室(2003)から以下のように規定しておく

「待遇理解」とは、ある「理解主体」が、ある場面(「人間関係」や「場」の認識)において、(何らかの「理解意図」を実現するために)「媒材化」された「文話」(あるいはその一部)から、「表現意図」を考慮した上で、適切に「言材」「内容」「題材」を把握し、「表現主体」の「表現意図」を把握していくといった一連の「理解行為」である。

本稿では、「店員勧め」という「待遇コミュニケーション」において、「理解主体」(客)が「表現主体」(店員)からある「表現行為」を受けた際、どのような認識を行いながらやりとりに参加していたのか、また総合的にどのような「待遇理解」をそこで行っていたのか等の点を分析・考察する。

## 2-2. 「待遇コミュニケーション」における「待遇理解」の重要性

ここではまず、「表現主体」の店員 T から「表現行為」を受けて「理解主体」となった客 K が、店員 T が実現しなかったのではないかと推測される「表現意図」をほぼ探り当てた談話例を挙げる。

次の談話文字化資料は実際の買い物場面でのやりとりの一部である。あるデパートのおもちゃ売り場で、4 人の孫に対してそれぞれ 1 個ずつ合計 4 個の同じおもちゃを買った客 K が、応対した店員 T に 4 個とも別に包装してほしいと頼んだ。しかし、混雑していた売場のレジ先にて、店員 T は次のように発話を展開した。

(T=店員, K=客, // =同時発話, ↑ =尋ね口調)

- 1 T: あの、全部包んじゃって  
 2 K: はい  
 3 T: どれが当たるかってのも楽しみ  
 4 K: そうやね  
 5 T: なんですけどねえ  
 6 K: うんうん、そうします  
 7 T: いや別にとって//おっしゃるから  
 8 K: //ふんふん、ほなそうします  
 9 T: どうします↑こうでいいんですか↑  
 10 K: いや、この人はもう決まってるんでね  
 11 T: はい、はい

これを前掲の「待遇理解」の規定に当てはめると次のようになる。

「待遇理解」の規定	店員 T と客 K の例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ある「理解主体」が、</li> <li>・ある場面（「人間関係」や「場」の認識）において、</li> <li>・何らかの「理解意図」を実現するために、</li> <li>・「媒材化」された「文話」（あるいはその一部）から、</li> <li>・「表現意図」を考慮した上で、</li> <li>・適切に「言材」「内容」「題材」を把握し、</li> <li>・「表現主体」の「表現意図」を把握していくといった、一連の「理解行為」である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「客 K」が、</li> <li>・「客である自分と店員 K」との「人間関係」や「デパートのおもちゃ売場の混雑したレジ先」という「場」を認識している「場面」において、</li> <li>・「店員 T が実際に自分に何を言おうとしているのかを理解したい」という「理解意図」を実現するために、</li> <li>・（文字化資料の該当部分の）「媒材化」された「文話」から、</li> <li>・「店員 T」の「表現意図」を考慮した上で、</li> <li>・適切に（文字化資料の該当部分の）「言材」「内容」「題材」を把握し、</li> <li>・「店員 T」の「表現意図」を把握していくといった、一連の「理解行為」である。</li> </ul>

店員 T は、客 K の「個別包装をしてほしい」という先の依頼には応えず、「4個のおもちゃを同じ大きな袋にひとつに入れて、“〇〇が当たった!”という福引形式にするのも楽しいのではないか」と述べた。1T~5T の店員 T の発話部分に注目すれば、店員 T が客 K に利益となるような代案の提示を行っているようにも思える。

しかし、この場面終了直後の客 K へのフォローアップ・インタビューによると、客 K は店員 T の囲み部分の発話を受けて、店員 T の「表現意図」が「この混んだレジ先での個別包装は遠慮願いたい。よって、これらのおもちゃは一緒にまとめて包装させてほしい」という強い「依頼」なのではないかと受け取っていた。今回、店員 T にフォローアップ・インタビューを試みることはできなかったため、店員 T の正確な「表現意図」については推測の域を出ていない。しかし、この場で店員 T が行っていた様々な「表現行為」（個別包装をするための動きをしていなかった・大きな袋を既に取り出していた等の非言語行動も含む）や、囲み部分に続く発話 9T（下線部分）の「どうします↑こうでいいんですか↑」に見られた店員 T の念押しや確認とも受け取れるような「表現行為」などから、客 K は総合的にそのように判断したという。

この例の場合、まず客 K は、店員 T の発話を受けて様々な手掛かりを頼りにしながら、店員 T の「依頼」の「表現意図」を探り当てた。客 K 自身の中では「店員 T は自分に提案をしてくれているのではなく、“レジ先が混んでいるから個別包装ではなく、簡単に包装させてほしい”という依頼を行っているのだな」という「理解行為」が行われ、さらに客 K はそれをそのまま受け入れたと考えることができる。

しかしまたここで問題となるのは、このやりとりに「良好さ」というものが果たして存在していたのかという点である。確かに、店員 T が実現したかと思われる「表現意図」の実現と、客 K によるその「受け止め」は、共に成立していたとも言えるが、4人の孫のためにおもちゃを個別包装にしてもらうことを実現させたかった客 K の当初の「表現意図」は、その場で手付かずのままとなっている。店員 T の一連の「表現行為」に関する客 K へのフォローアップ・インタビューからは、「T からは客である自分への配慮が感じられない、店員としての T の印象は悪い」という意見も出されており、店員 T の「表現意図」のみが半ば強要に近い形で実現されたという印象からも、ここでのコミュニケーションに「良好さ」が不足していたことは否めない。これは、T の「表現行為」を受けた後の客 K の「理解行為」について、店員 T がその配慮を怠っていたことが原因のひとつとして挙げられるだろう。

コミュニケーションの目的というものを、そこで関わりあった主体同士の人間関係の「設定・維持・強化」に置くとするならば、コミュニケーションにおける主体それぞれの意図の実現については、双方が共に納得できるような結果を迎えられることが理想となる。そのためには「表現主体」が自分の「表現行為」についていかに工夫を凝らすかという点だけではなく、その「表現行為」が「理解主体」にどのように届く

のか、それは「理解主体」にてどのように咀嚼され、結果としてどのような「理解行為」がそこで形作られる可能性があるのか、という点にまで意識を向けることが重要となろう。上記の例の場合、結果的には単に店員 T の「表現意図」のみが実現されただけで、客 K の当初の強い「表現意図」は叶えられていない。さらにこのやりとりのあとには、客 K の店員 T に対する強い不満までもが残ってしまっている。通常の買い物場面では、客がただ商品を買えばそれでよいというわけではなく、後の販売促進にもつなげるためにも、その場でのやりとりを良好な「待遇コミュニケーション」とした上で、結果として客に商品を購入してもらうようなことを店員は期待している場合が多い。その意味においては、やはり上記のような例を双方向的で良好なやりとりと見なすことは難しいと言えるだろう。

店員と客の場合だけではなく、あらゆる「待遇コミュニケーション」上の異なる主体の相互関係では、「表現意図」の実現における「対等性」というものが保障されていなければならない。主体双方の「表現意図」を、互いの希望により近い形でそれぞれ実現するためには、そこで双方の主張の“すりあわせ”も必要となり、またいかにお互いが歩み寄れるかというその点にこそ、コミュニケーションの醍醐味というものがあるのではないとも考えられる。主体のどちらかが自分の「表現意図」だけを無理やり押し通そうとした結果、もう一方の側が不本意ながらもそれに従っているというような状態を、真に健全なコミュニケーションと呼ぶことはできないのである。

次章では、実際の買い物場面におけるデータから、客の「待遇理解」について具体的に検証する。さらに、この採取データ内の限定的な状況における店員の「表現行為」の「適切さ」についての考察を試みる。

### 3. 分析と考察

本稿では「待遇理解」記述の試案として、フォローアップ・インタビュー・データを採用する。採取データの買い物場面内の店員と客とのやりとりにおいて、客が店員の「表現行為」を受け取りつつ、そこでどのような認識を持ち、どのように店員の「表現意図」を読み取ろうとしていたのかを中心に記述する。また、第三者としてそのやりとりを観察していた調査者の観察データとの比較によって見出された、両者の認識部分の共通点や相違点についても考察する。

#### 3-1. 分析データ

分析資料としては、ある大型家電量販店 3 店舗において、客 Q が一店舗につき一人の店員からそれぞれ「店員勧め」を受けた際のやりとりを録音し、その談話の文字化したものを第一次資料とした。その後 Q にはフォローアップ・インタビューを実施し、「店員勧め」を受けた際の捉え方について尋ねた。店員 T①と店員 T③に対しては、店内での録音直後に、年齢・店員歴・普段の接客時の注意点・客に商品を勧める際に

心掛けていた点などを質問した。調査者 P は店員 T らと Q とのやりとりには参加せず  
に、傍らからそれを観察していた。

調査協力者：Q (30 代男性)

調査者：P (30 代女性)

調査実施：大型家電量販店①・②・③の計 3 店舗内の売場フロアにて

採取データ：(カッコ内はやり取りの時間数)

\* 量販店① (1 分 56 秒) …男性店員 T① (20 代)。店員歴一日。学生時代のアルバイトでも  
店員経験はない。普段は企画担当の内勤だが、この日はセールのため店頭に立って販売の  
応援活動をしていた。

\* 量販店② (2 分 28 秒) …男性店員 T②。推定年齢は 30 代。胸の名札に「主任」のバッジ  
があったことから、その店内での店員経験はそれなりにあるのではないかと考えられる。

\* 量販店③ (5 分 18 秒) …男性店員 T③ (20 代)。この店での店員歴は 1 年。学生時代はコ  
ンビニエンス・ストアで 2 年間のアルバイト経験あり。

### 3-2. 分析結果

店員 T①～③からの「店員勧め」の「表現行為」に触れた際、実際に客としてやり  
とりの当事者となった調査協力者 Q と、第三者的な立場でやりとりを観察していた調  
査者 P とにおいては、その「表現行為」の受け取り方に共通していた箇所 (★で表す)  
と相違していた箇所 (☆で表す) とが見られた。以下に特徴的なその一部を示す。

<量販店①>

店員 T①と客 Q のやりとり	調査協力者 Q	調査者 P
1Q：あーすみません		
2T：はい		
3Q：カセットレコーダーなんですけど		
4T：はい		
5Q：こーちっちゃくて		
6T：はい、ちっちゃくて (a)		
7Q：録音もできるようなやつって、どの辺になり ますか		
8T：カセットレコーダーでしたら、このタイプ、 この辺とかになりますね		
9Q：あ、これですか、これーは、ラジオとかいら ないんですけど		
10T：はい		
11Q：あ、この上のほうのやつですか		
12T：はい、上のほうのやつ、テープレコーダー ですと、とても安くなっておりますし		
13Q：あー		
14T：この辺になりますねえ		
15Q：あー音質とかあ		
16T：はい		
17Q：こういうのっていうのはあ、こうやっぱり だいぶ変わりますか、ちょっとマイク、研 究用で		
18T：はい		
	(a) 店員は自分の発話 の一部分をこうして繰 り返すことにより、自 分商品に対して求め ている条件をきちんと 理解しようとしている のではないかと。★	(a) 店員は R の発話の 一部分を捉えてそこを繰 り返すことで、商品に対 する条件を把握しようと しているのではないかと。 ★

19Q: あのお、こー例えばこういう風に話してる		
20T: あー音質ですね		
21Q: はい		
22T: <u>音質に関しては、そこまですべてもう、だいたい変わらない状態です</u> ので (b)	(b) この店員は商品のことをあまりよく分かってないのかもしれない。☆	(b) 「商品の音質は同じ」ということを Q に伝えたいのだな。☆
23Q: 値段安くてもおんなじ		
24T: はい		
25Q: ってことですか	(c) 値段が違う点には何か他の理由があるのではないかと？値段が違うということに対してもう少しきちんとした説明はないのか？☆	(c) (特になし) ☆
26T: <u>はい (c)</u>		
27Q: でもこれ、いろいろあるじゃない、じゃ、何が違うんですか		
28T: <u>あとはほんとに一例えば (d)、持ち時間でずとかー</u>	(d) この店員は商品知識を説明することに自信がなさそうだ。商品のことを本当に理解していないようだ。☆	(d) 語尾を伸ばしながら話すのはあまり良い印象は受けない。接客用の言葉遣いの訓練をあまり受けていないようだ。☆
29Q: はい		
30T: あとはもう、んー例えば、新しい商品ですと、やっぱちょっと高いですとかー		
31Q: あー新しいっすかあ (以下略)		

<量販店②>

店員 T②と客 Q とのやりとり	調査協力者 Q	調査者 P
1Q: あ、すみません	(e) 好印象。自分が商品知識を持っていないから店員はこの会話をリードしようとしていたのだろう。自分の中できちんと整理されていない情報の要点を押さえてくれるのはいい。☆	(e) まだ発話が続いているのに、このようにすぐにあとからたたみ掛ける様な言い方は自分ならいい気はしない。店員は早くこのやりとりを終わらせたいのではないかと。☆
2T: はい、どうぞ		
3Q: これ、えーっと、ICレコーダーみたいなやつで		
4T: はい		
5Q: あのお、画像が撮れて		
6T: <u>画像が撮れて (e)</u>		
7Q: で、なんか、パソコンに落とせるとかって // いうのを聞いたんですけどね		
8T: // <u>パソコンに落とせるとかっていうのはこれです</u> ね (f)	(f) 「これですよ」と現物をすぐに見せてもらえて安心した。「ああ、なるほどこれかあ」と現物を見て感心した。この店員は商品についてよく分かっており、自分に様々な商品知識を教えてくれているのだろう。☆	(f) やはり人の発話の途中で介入してくるような態度がどうしても気になる。Q は失礼さを感じていないのだろうか。☆
9Q: これですか		
10T: これか<メーカー名>ですね		
11Q: やー値段が、あ、え、値段は変わらないんですか、これ		
12T: これとこれ、あ、これです		
13Q: あー、え、これ値段変わらないですよ		
14T: そうです、これは一あの一ま、<メーカー名>さんでえ		
15Q: ええ		
16T: これー、まあ、新しい商品なんでね、で、再生時間が長いと		
17Q: はー		
18T: いうところですか		
19Q: え、再生時間って大体、再生っていうか、録音再生って何時間ぐらいのものなんです		
20T: <u>どれくらいですか、大体使われる時間って</u> (g)	(g) 店員は再生時間について尋ねているんだな。☆	(g) ここにあいづちがないので非常に急かしている印象がある。この店員はとにかく早く話を進めたいのだろう。☆
21Q: えーっとね、一応、今、自分大学院生なんですけど、こういうのでこー、資料っていうか談話なんかを取ったりなんかするの		



<p>5Q: えっとお、テープレコーダーで録音できるやつで、こう、こういうの、コンパクトなやつを探しているんですが</p> <p>6T: はい</p> <p>7Q: ちょっと、あのお、こ、人の話っていうか</p> <p>8T: はい</p> <p>9Q: 会話なんかを録音したいので</p> <p>10T: はい</p> <p>11Q: あのお、それで、ちょっと大学院生なんですけど、研究用の</p> <p>12T: ええ</p> <p>13Q: 資料として</p> <p>14T: はい</p> <p>15Q: んで、ちょっと音質とかなんかがいいやつがいいんで</p> <p>16T: はい (l)</p> <p>17Q: ま、多少お値段は、ま、ある程度</p> <p>18T: 高くなっても</p> <p>19Q: はい &lt;中略&gt;</p> <p>25Q: あの一、外付けのマイクをつけるということも考えてる</p> <p>26T: あーはい</p> <p>27Q: んですけど一、そのああいはこのマイクじゃなければ、えーっと、モノラルのやつで取ってもステレオで録音できる…</p> <p>28T: んーはできないですね (m)</p> <p>29Q: あ、できない</p> <p>30T: モノラルになっちゃいますんで &lt;中略&gt;</p> <p>86T: 普通の会話こういう風にするんだったら、もうこれいただければ</p> <p>87Q: あ</p> <p>88T: そう問題もなく取れますね</p> <p>89Q: そうかー、うーん、そうかー、うーん、うわーメーカーとか何とかによって、マイクとか違うってことは別にないですかねえ</p> <p>90T: 特にそんなに大きな差はないですねえ (n)</p> <p>91Q: 差がないってことはもうこの辺で考えて、でも、これすごい値段違いますよねえ</p> <p>92T: もう本体のーあれが違ったり、プラスチックでできたり (o)</p> <p>93Q: あ、そうかー</p> <p>94T: するんで、後は再生スピードとか、オートリバースが付いているか付いていないかで</p> <p>95Q: あーそっかあ (以下略)</p>	<p>(l) この人は最初から話しやすい。このあいづちに促されているのかもしれないが、自分の話をよく聞いてくれる気がする。★</p> <p>(m) (特になし) ☆</p> <p>(n) 「マイクほどのメーカーでも差はない」ということを伝えたいんだな。店員ならではの詳しい情報を先にちゃんと伝えてくれていて好印象。★</p> <p>(o) ここにある商品の値段がそれぞれ全く違うことに関して「材質」を理由に挙げて説明しているんだな。この理由を聞けば値段の違いも十分に納得できる。★</p>	<p>(l) 店員 T③があいづちを省略していないのが好印象。会話がスムーズに運んでいる様子がわかる。★</p> <p>(m) 「(ろくお) んーはできないですね」と相手の言葉をそのまま受け継いで「できない」という言い方をしているのは上手い。恐らく客である Q の言っていることを感じ悪くなく否定しようとしているのだろう。嫌味がなくて成功している。★</p> <p>(n) 商品情報を客 Q が納得する形で伝えたいんだな。★</p> <p>(o) さすが店員のことはある。「材質」の違いが値段に反映することを言いたいのだな。★</p>
--	--	---

分析の結果、店員 T①～③らの「表現行為」を受けた際の、調査協力者 Q と調査者 P のそれぞれの受け取り方がほぼ共通していた箇所 (★) は、(a)・(j)・(k)・(l)・(n)・(o) の部分であった。

(a) は Q の商品に対する条件や要望を店員 T①が繰り返していた部分であったが、これに対しては Q も P も、店員 T①が、客 Q の購入したい商品の諸条件をきちんと把

握しようとしてくれているのではないかと同じように推測していた。その後 Q は、フォローアップ・インタビューの中で、このように店員が客の商品への希望をきちんと確認しながら、やりとりを進めていくというような手法については好印象が持てたと述べている。

(j) では、Q がマイクに関するより詳しい説明を希望して、自分の発話を途中で中止したにもかかわらず、店員 T②は、マイクがなくとも音は録音できるという要点のみを答えてだけで、その先を続けようとはしなかった。この箇所において Q と P は、店員 T②はこれ以上 Q と話を続けたくないのではないかと推測し、それは (k) で、店員 T②が Q に断りもなく他の客へ行ってしまったという事実からも改めて確認することができた。ここで Q と P は、「先に接客していた客に断りもなく、他の客の所へ移動してしまうのは店員として大変失礼だ」という意見の一致を見ることになった。

(l) では、店員 T③のあいづちの多さや、Q の小さな発話に対するあいづちを省略しないような T③の言語態度が注目され、店員 T③との会話の運びのスムーズさに Q と P は気付いていた。その後の (n)・(o) 部分においても、店員 T③が商品情報や知識を Q に十分に与えながら「店員勧め」を行っていることに Q と P は着目していた。

このように、店員らの同一の「表現行為」に対する受け止め方において、Q と P の意見がほぼ一致していた点 (★) から考察すると、店員のここでの限定的な「表現行為」の「適切さ」や「不適切さ」に関するポイントは以下のように考えられる。

- (1) 店員は自分の「表現行為」を適切な「店員勧め」とするために、客の商品に対するニーズをきちんと押さえようとしていたか？
- (2) 店員は自分の「表現行為」を適切な「店員勧め」とするために、客が商品への要望を店員に話している際には、あいづちなどを用いながら、客に対して「こちらはきちんと話を聞いていますよ」というような受容的な態度を誠意的に示していたか？
- (3) 店員は自分の「表現行為」を適切な「店員勧め」とするために、客が疑問を持った際には納得のいくようきちんと説明しようとしていたか？

また、Q と P が店員 T②の「表現行為」から考えていたのは以下の点であった。

- (4) 客が店員から更なる商品説明を聞きたいという意思を提示しているのに、店員からそのやりとりの伸長についての協力が得られない場合には、客が不満を感じることもある。  
⇒この場面における「店員勧め」の「不適切さ」と考えられるのではないか？
- (5) 店員が自分との接客途中で断りもなく他の客のところへ行ってしまうのは、大変失礼なことと感ぜられる。  
⇒この場面における「店員勧め」の「不適切さ」と考えられるのではないか？

そして Q と P の意見が一致しなかった部分 (☆) については、以下のような推論が立てられる。Q はその場のやりとりの参与者として、商品の機能や価格などに関するやりとりの中味や話題の方向性により注意を払いながら、その場に臨んでいた。一方、

調査者 P は、その場の観察者として、商品情報等の話題については関わりを持たずに店員 T の「表現行為」の表層的な部分を中心に捉えていた。つまり、Q と P とは別の「個」であって、同じ「表現行為」を受けても必ずしも同じような「理解行為」を行わないことが多いという理由の他にも、両者のやりとりに参与する立場や役割の相違というものが、その「理解行為」の差となって表れるのではないかと考えられるのである。

それでは、別の「個」として「受け止め方は人それぞれである」という事実と、やりとり上の立場や役割が違っていたという点を考慮しながらも、この分析データにおいて、Q と P との認識に共通していた部分が見られたことについては、これをどのように捉えることができるだろうか。ここではまだ急な一般化は避けたいが、その解釈のひとつとして挙げられるのは、実はこの両者の認識や意見が一致していた部分にこそ、この状況における店員の「表現行為」の「適切さ」というものが存在しているのではないかという点である。これは極めて限定的な状況における「店員勧め」の「表現行為」に関する「適切さ」ではあるが、Q と P は上記の五つのポイントから考えられる言語態度の枠組みを通して、その場面における店員 T らの「店員勧め」の「表現行為」を、「適切だ」あるいは「不適切だ」と評価・判断していたと言えるのではないだろうか。

### 3-3. 「待遇理解Ⅰ」と「待遇理解Ⅱ」

あるひとつの「表現行為」に対して、やりとりの当事者としての Q と観察者としての P との受け取り方には、共通部分と相違していた部分の二つが見られたという結果から、ここで以下のような仮説を立てる。

仮説： ある複数の「理解主体」が同一の「表現行為」に触れる際、「個」としての背景や、そのやりとりに臨む立場や役割の違い等によって、その「待遇理解」は異なりを見せることが多いが、それらを越えて尚そこで共通しているような「待遇理解」の部分には、その状況における「表現行為」の限定的な「適切さ」というものとの関係性が見出せるのではないか。

やりとりに直接関わっていない第三者的な立場にある者が、そのやりとりを外側から眺めていて、“この「理解主体」は今、「表現主体」からあのような「表現行為」を受けて、きっとこのような「理解行為」を行っているだろう”と推測し、実際にその想定がそれに近いものであったというようなことがよくある。そこで考えられるのは、その場合の観察者が、提示されていた「表現行為」というものを、その言語文化における共通認識をある程度踏まえた上で受け止め、理解しようとしていたと言えるのではないかという点である。ある状況において、たとえ自分が第三者的な立場にあっても、他人の「理解行為」の内容をほぼ捉えることが可能な場合があるのは、その同一の言語文化に属する者の間で共有されている共通の認識というものによるところが大きいのではないだろうか。そしてこの共通認識というものは、その場の「待遇コミュ

コミュニケーション」上の「表現行為」における限定的な「適切さ」とも関連しているのではないかと考えられる。日本語教育の観点から言えば、この「適切さ」というものは、学習者が日本語の表現形式を実際に運用する際に必要な“情報”のひとつともなり得るのではないだろうか。やりとりの当事者ではない者でも推測可能となるような「待遇理解」のこの側面を、ここでは仮に「待遇理解Ⅰ」とする。

また一方で、店員 T から受けた「表現行為」について、P の認識と Q のそれとに相違点が多くあったことから分かるように、この「待遇理解」には、第三者的な立場からでは到底捉えることのできない、やりとりに臨んだ当事者自身による個別的な受けとめ方としての側面も当然のことながら存在している。これをここでは「待遇理解Ⅱ」としておく。

これら「待遇理解Ⅰ」「待遇理解Ⅱ」という「待遇理解」の二つの側面は、「待遇コミュニケーション」教育を実践していく上では共に欠かすことのできない要素と考えられる。その根拠となるであろうことを以下に述べる。

「待遇理解Ⅰ」のような、外からやりとりを見ているもある程度の推測が可能となる部分に関しては、その場や状況・人間関係における限定的な「待遇コミュニケーション」上の「表現行為」の「適切さ」を捉えるのに適していると思われる。例えば、前掲のデータで、Q が客として自分の欲している商品のニーズを店員に語った際、店員がそれに対してあいづちを多用するなどして行った「表現行為」や、Q が述べた商品の条件に対するキーワードを、店員がそのまま反復的に繰り返すなどの「表現行為」に関しては、Q も P も好印象を持ち、この場におけるやりとりがスムーズ運ばれていることにも同時に気付いていた。

また「不適切さ」の例においても、「早くこのやりとりを終わらせたい」というような、店員 T②が保有していたのではないかと推測されるその「表現意図」を、Q と P はほぼ同じ箇所における店員 T②の「表現行為」から捉えていた。

ここから言えることは、考え方や捉え方のそれぞれ異なる個々人においても、それらが同一の言語文化に属している場合には、ある言語態度や表現形式の運用方法に関する何らかの共通認識というものがどこかに存在しており、それを自分自身の中で行う「理解行為」の際の判断材料として用いる場合があるのではないかとということである。この「待遇理解Ⅰ」から引き出される、「表現主体」の「表現行為」上の「適切さ」というものは、実際の場面における表現形式の運用上の留意点に関連していると思われる。

学習者から「日本語は使い方が難しい」という声がよく上がるのは、実はこの「表現行為」上の「適切さ」というものが、母語話者とは異なる言語文化を持っている学習者にとっては、時々捉えがたく感じられるためであったり、またはその相違に気付かずに行ったりすることなどが原因とされるのではないだろうか。また、母語話者が学

習者のある「表現行為」を受けて「その“言われ方”には何か違和感があった」という場合、当然のことながら母語話者間でもその許容範囲の幅というものは広いと言えるが、実は母語話者の属する言語文化の中で、ある部分で確かに共有されているような共通認識としての「表現行為」における「適切さ」という捉え方が、その学習者の発話の中に確認できなかったためかもしれない。日本語のクラスでは、日本語の表現形式の運用に慎重な学習者ほど、「この使い方は正しいですか?」「これは相手に失礼になりますか?」と尋ねてくることがあるが、それはこの「表現行為」上の適否について確認しているのだと考えてよい。そうした彼らの問いに応じていくためにも、やはり様々な「待遇コミュニケーション」における「待遇理解Ⅰ」の諸相を捉え、そこから明らかになる表現形式の運用上の留意点や言語態度に関する「適切さ」についての記述を積み重ねていくことは大変重要なこととなる。

そして「待遇理解Ⅱ」の存在が物語るのは、「待遇理解」がそれだけ複雑なものであるということであり、従来「絶対的に正しい」と目されてきたような言語形式や言語行動に関する知識だけでは、日本語の運用方法について語り尽くすことはできないことを我々は改めて認識しなければならない。この「待遇理解Ⅱ」の捉え方は、「待遇理解Ⅰ」の考え方とは矛盾せず、日本語を用いる学習者が自身を「個」として確立していくためには重要な概念となるものである。

日常の言語生活におけるやりとりでは、分析データにあった調査者 P のような「観察者」という立場は通常存在しないため、この立場を考慮に入れずに当事者だけでやりとりを進めたとしてもコミュニケーションにさほど支障はない。この第三者的な立場が設置される状況とは、例えば日本語教育における表現教育や会話テストの「評価者」が必要となる場合であって、それはある意味特殊な状況とも言えるだろう。教室内では「評価者」によって方向付けられることの多かった学習者も、やがてはそこから巣立ち、教室外の日本語の世界で自ら道を切り開いていかねばならなくなる。その時に舵取りをするのは紛れもなく学習者自身であり、「評価者」の教師が常に寄り添ってそこでいろいろなアドバイスを与えることは不可能となる。つまり、学習者は日本語の学習を進めていけばいくほど、「待遇理解Ⅱ」を自分の中に拡充していく必要があると言え、その過程においては、「待遇理解Ⅰ」から引き出された「表現行為」の「適切さ」をトレースしつつ（あるいは拒否しつつ）、自分自身の日本語というものを模索していくことになる。そのうちに、学習者自身が日本語による「表現行為」や「理解行為」を構築していき、日本語でのやりとりを経る中で、「適切さ」に関する試行錯誤を重ね、さらに「待遇理解Ⅱ」を拡充させた後、最終的には日本語を用いる「個」としての“私”が確立されていく。

こうしたことから、日本語の「待遇コミュニケーション」教育の実践において、「待遇理解」の観点から「表現行為」を捉えようとするアプローチがいかに重要なことか

が分かる。

#### 4. おわりに

以上、買い物場面の「店員勧め」を具体例として挙げながら、「待遇理解」の重要性について述べた。「待遇理解」には「待遇理解Ⅰ」の側面と「待遇理解Ⅱ」の側面なる捉え方が存在し、特に両者の受けとめ方に共通していた「待遇理解Ⅰ」は、ある言語文化における共通認識というものが関連しているのではないかと考えられる。またそこから「待遇コミュニケーション」上の「表現行為」における限定的な「適切さ」というものが引き出せるのではないかという仮説を導いた。

今後「待遇理解」を捉えていこうとする上で取り組むべき点とは、「待遇理解」を詳細に分析するための方法論の検討や、様々な「待遇コミュニケーション」の場面での「表現行為」の「適切さ」を明らかにするための、質的研究における記述を積み重ねていくことなどが挙げられる。また、これらをいかに日本語の表現教育の実践に応用していくかという大きな課題も残されている。そのためには、既成の概念にとらわれず、心理学や社会言語学などとの様々な研究分野の観点を取り入れながら、これらについて考えていきたいと思っている。

(やまもとちづこ・大学院日本語教育研究科修士2年)

(注1) 蒲谷・待遇表現研究室(2003)では、「特に「題材」「内容」「言材」「文話」「媒材化」「待遇行動」などの「適切さ」についても考察することになるが、それらの「適切さ」は、あくまでもその「表現行為」「理解行為」の「ある場面における適切さ」ということになるのであって、それぞれを切り離れた個別の適切さがあるわけではない」としている。よって本稿ではこれに従い、「適切さ」を「ある場面における」限定的な「適切さ」とする。

(注2) 本稿では蒲谷(2002)の規定を用いる。それによると「表現意図」とは、「表現主体」がある「表現行為」を行うことによって何かを実現しようとする、「表現主体」の「自覚的な意識」のことである。

(注3) 「表現行為」については蒲谷(2002)の表を参照のこと。

(注4) 「理解行為」については蒲谷(2002)の表を参照のこと。

#### <参考文献>

蒲谷 宏・待遇表現研究室(2003)「待遇コミュニケーションとは何か」『早稲田大学日本語教育研究』第2号 pp.55-76 早稲田大学大学院日本語教育研究科

蒲谷 宏(2002)「意図」とは何か―「意図」をどのように捉えるか―『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』15 pp.1-14 早稲田大学日本語研究教育センター