

不満表明・改善要求における配慮行動

牧 原 功

要 旨

相手が自分に与えた利益を肯定的に評価する発話機能が感謝表明であるのに対して、相手が自分にもたらした不利益を否定的に評価するのが不満表明である。また、相手に行為の改善を求めた場合は、改善要求という発話行為となる。このような不満表明・改善要求は、当事者間の人間関係を脅かす危険性のある発話行為であるために、その表現の方法には、言語的に多くのストラテジー—配慮表現—が含まれる。その一方で、非言語行動としてのストラテジーも用いられている。本稿では、不満表明、改善要求の発話において、どのような言語的なストラテジーが用いられるかを概観し、さらに、非言語行動としての配慮表現、すなわち配慮行動も考察すべき必要性を述べる。

【キーワード】 不満表明 改善要求 配慮表現 ポライトネス 配慮行動

1. はじめに

相手から利益を受けた際にそのことを肯定的に評価するのが《感謝表明》とすると、反対に、相手から不利益を受けた際に、そのことを否定的に評価するのが《不満表明》である。また、《不満表明》が相手に対する策動性を有しないものであるのに対し、話者が不利益を受けている相手に対し何からの行動を要求する《改善要求》という発話機能も考えることができる。《感謝表明》は人間関係の維持に有益であるという側面を持つため頻繁に行われる。一方、《不満表明》や《改善要求》は人間関係を損なう恐れがあるので、なるべく避けられるものである。それを敢えて行う際には、なるべく人間関係を良好に維持しようとして、何らかの言語的ストラテジーが用いられているはずである。このような言語的ストラテジーを、本稿では配慮表現と呼ぶことにする。《不満表明》における配慮表現の諸相については、すでに山岡・牧原・小野（2008）において言及しているが、本稿では、《不満表明》《改善要求》の語用論的条件を再確認しつつ、配慮表現研究における非言語行動研究の必要性について検討する。

がある。

3. 改善要求

なお、相手の不利益付与行為が現在なお進行中であって、それを止めさせようという目的で行われる発話は、《忠告》、《禁止》などに類する《改善要求》として、別のカテゴリーに範疇化されるべきものである。《改善要求》には心情的な不満の意が含まれていることが多く、その意味で《改善要求》と《不満表明》は非常に似通った印象を与える。しかし、相手に何らかの行為を求めることが目的である《改善要求》と、自身の感情を相手に伝えることが目的である《不満表明》とは質的に異なる。前者は《策動》(directives) に類するのに対して、後者は《表出》(expressives) に類する。

例えば、隣室から騒音がするとき、隣室の住人に「静かにしてほしい」と言う場合、騒音を出すのをやめることを要求している。また、満員電車のなかで「足を踏んでますよ」と言う場合も、足を退けることを要求している。この種の発話機能の語用論的条件としては、「改善可能性」の保証が必要である。以下に《改善要求》の語用論的条件を記す。

《改善要求》 語用論的条件：

話者Sが聴者Hより不利益を受けている。

聴者Hは現在行っている不利益付与行為を中止あるいは改善することができる。

これは《命令》や《依頼》など相手に行為を仕向ける発話機能である《策動》(directives) に共通の語用論的条件である「改善可能性」の一種のバリエーションとすることができる。

4. 不満表明・改善要求のストラテジーの概観

このように、《不満表明》《改善要求》は何らかの状況によって動機づけられて、やむを得ず行われるFTAと考えられる。したがって、それを緩和するための言語的なストラテジーが用いられる。これらのストラテジーを検討するに当たり、その主たる目的を「不利益の告知」と考え、これを行う表現を、A「《不満表明》《改善要求》の基本表現」とする。一方、それを緩和するために付随的に行われる表現を、B「《不満表明》《改善要求》の配慮表現」とする。

4.1. 不満表明のストラテジー

既に不利益付与行為の改善が不可能である状況として、相手が約束の時間に遅れてきたという状況を設定し、そこでの不満表明の行われ方を、基本表現、配慮表現として考察する。

A 基本的な《不満表明》

- ① 自分の不利益を告知する。
 - (1) ずいぶん待ったよ。
 - (2) 映画を見損なったじゃないか。
- ② 不利益をもたらした相手の行為を指摘する。
 - (3) 遅かったね。
 - (4) 何やってんだよ。
 - (5) 失礼じゃないか。
- ③ 期待されていた望ましい結果を反実仮想として告知する。
 - (6) もっと早く来ると思っていたよ。
 - (7) とっくに着いてるはずだろう？
- ④ 不利益をもたらした相手の行為に対して忠告をする。
 - (8) 遅れるなよ。
 - (9) ふざけんなよ。
 - (10) いい加減にしろよ。
 - (11) 勘弁してくれよ。
- ⑤ 不利益によって引き起こされた不満の感情を表明する。
 - (12) いらいらしたよ。
 - (13) 遅れちゃ困るよ。
 - (14) 許せない。
 - (15) 信じられない。

このうち、(4)、(5)、(6)、(10)、(11)、(12)、(15)は、他の状況でも使える汎用性の高い表現である。ただし、《感謝表明》の「ありがとう」ほどには定型句として定着していない。これらは標準的な社会人どうしの人間関係ではめったに発話されることがないが、親しい友人関係や、家族間の人間関係では、さほど抵抗なく用いられているという側面もある。

文の種類としては、①第一人称の事象描写文、②③第二人称の事象描写文、④命令文、⑤感情表出文、がそれぞれ用いられている。

B 《不満表明》が人間関係を損なう危険性を緩和するための配慮表現

- ① 疑問文にして問いかける。
 - (1) 遅れた？
- ② 自らの不利益を遠回しに告知する。
 - (2) 映画が始まっちゃうかもしれないよ。

- ③ 不利益をもたらした相手の行為を遠回しに指摘する。
 - (3) 待ち合わせは1時だったよね？
- ④ 程度を下げる副詞を添えたりなどする。
 - (4) ちょっと遅かった？
 - (5) 少し待ちました。
- ⑤ 相手の行為の理由を問う。弁解の余地を与える。
 - (6) どうして遅れたの？
- ⑥ 相手の正当な理由を先回りして提示する。弁解の余地を与える。
 - (7) 道路が渋滞したんでしょう？
- ⑦ 相手をもたらした不利益を相殺するような材料を提示する。
 - (8) お互いさまから気にしないで。
 - (9) いつもは僕が遅れるんだけど、今日は珍しいね。
- ⑧ 恩義を感じさせるように言う。
 - (10) 遅いから心配したよ。
- ⑨ 相手をもたらした不利益を挽回する機会を相手に与える。
 - (11) パフェでもおごってもらおうかな。
- ⑩ 次回の改善を期待する。
 - (12) このは遅れないようにね。
- ⑪ 副詞節を用いるなどして、不満表明をするのを躊躇していること、不満が少量であることを示す。
 - (13) こんなこと言うのも何なんだけど、今日はちょっと遅かったね。
あんまり気にしないでいいんだけど、ちょっと遅かったなあ。

以上を、ストラテジーによって分類すると、①②③断定の回避（与害行為の事実は確定しているにもかかわらず、それを告知する際に敢えて不確定情報として言う）、④程度の抑制（表明する不満を程度的に抑制する）、⑤⑥相手の事情に対する理解（与害行為を告知しつつも、やむを得ない事情に配慮する）、⑦利害均衡の提示（今回の相手の与害行為を告知しながら、トータルでは利害が均衡していることを示して、相手の罪悪感を抑制する）、⑧ポジティブ・ポライトネス（相手への好意や親近感を装いながら与害行為を告知する）⑨利害均衡への勧告（今後の相手の行為によって利害が均衡するように勧める。罰則的な内容より、さらに良好な人間関係を構築できるような機会を提示する）、⑩行為改善の勧告（次回以降の改善を期待していることを示す）、⑪言語行動の実行の躊躇の表明（言いにくいことを言っていると明示し、相手への負担を軽減する）と分けることができる。

4.2. 改善要求のストラテジー

改善要求は、不利益付与行為を改善できるという語用論的条件が必要であるため、不利益付与者が大きな声で話すなどして必要音声などが聞こえないという状況を設定し、そこでの基本的な改善要求と、配慮表現について検討する。なお、実際にはいくつかの表現方法が複合的に用いられることが多いため、そのような表現を例としてあげた場合は、該当する部分に下線を引いて示している。

A 基本的な《改善要求》

- ① 自分の不利益を告知する
 - (1) (うるさくて、) 聞こえないよ。
 - (2) 聞こえないんだけど
- ② 不利益をもたらしている相手の行為を指摘する
 - (3) うるさいよ。
- ③ 期待される望ましい事態を反実仮想として告知する
 - (4) もう少し静かにしてくれるとうれしいんだけど。
- ④ 不利益によって引き起こされた不満の感情を表明する。
 - (5) あー、イライラする。
- ⑤ 行為の改善を要求する
 - (6) 静かにして。
 - (7) 静かにしてくれる？

B 《改善要求》が人間関係を損なう危険性を緩和するための配慮表現

- ① 疑問文にして問いかける。
 - (8) うるさくない？
- ② 自らの不利益を遠回しに告知する。
 - (9) すみません。話がよく聞こえないんですけど。
- ③ 不利益をもたらした相手の行為を遠回しに指摘する。
 - (10) あのう、ちょっと話し声が…
- ④ 程度を下げる副詞を添えたりなどする。
 - (11) ちょっとうるさいんですけど。
- ⑤ 状況提示による間接的な行為要求を行う。
 - (12) 図書館内は、基本的に私語は禁止だと思うんですが…
- ⑥ 副詞節を用いるなどして、改善要求の実行を躊躇していることを示す
 - (13) ちょっと言いにくいんだけど、もう少し静かにしてくれる？
 - (14) 聞こえない訳じゃないんだけど、もう少し静かだとありがたいなあ。

改善要求の配慮表現では、不満表明に見られたいいくつかのストラテジーを用いることができない「相手の行為の理由を問う。弁解の余地を与える。」は、改善要求で用いると、「どうして静かにできないの?」のように、高圧的な表現として受け取られる可能性が高くなり、配慮表現としては使いにくい。また「相手の正当な理由を先回りして提示する。弁解の余地を与える。」というのも、「話したいことがたくさんあるんでしょう?」のような言い方をすると、話したいことがあるなら外で話して来てくれということを皮肉として述べているという可能性もあり、やはり配慮表現としては用いることが困難である。「相手をもたらした不利益を相殺するような材料を提示する」「恩義を感じさせる」「相手をもたらした不利益を挽回する機会を相手に与える」というストラテジーも、現在改善可能である状況で用いることは難しいことがわかる。

5. 配慮表現としての非言語行動

前節では、不満表明と改善要求について、その基本表現と言語的なストラテジーを用いた配慮表現について概観した。しかし、実際に我々が不満表明、改善要求を行う場合、上述のようなストラテジーのみを用いている訳ではない。

若者の配慮表現の使用状況を確認するために、筆者が群馬大学の授業において、「授業中などに私語がうるさくて気になる人がいた場合、どのように注意するか」という簡単な調査を行った。その際の回答の中できわめて印象的だったものに、「注意しない」「注意できない」「言葉では言えないので相手をちらちら見て、察してくれるのを待つ」「口に手を当てて、ジェスチャーで示す」というものがある。これらに共通するのは、言語的なストラテジーで配慮表現を行う以前に、非言語行動としての配慮表現を行っているということである。不利益付与行為を受けているのに何も言わないということもある種の非言語行動であるにとらえることもできる。このような非言語行動としての配慮表現は、不満表明においても想定することができる。例えば、約束の時間に遅れてきた相手の目の前で時計を見るところというような行為がそれに該当する。

上記の質問に続けて、「注意しない」「ちらちら見る」と答えた回答者に、「それでも私語をやめてくれないので、口頭で注意せざるを得なくなったらどうするすか」と質問したところ、それに対する回答は「笑いながら言う」「ちょっとふざけた感じで注意する」というものであった。学生達は、相手の私語を注意することが相手に対する非常に強いFTAとして機能することを配慮してか、「やっぱり、目で注意したときに察して欲しい」「笑いながら注意するにしても、手のひらにもものすごく汗をかくと思う…」というような補足説明を行っていた。

このような、非言語行動としての配慮表現を、Leech (1983) の枠組みによって説明する場合、共感の原則による行為であると位置づけることが可能である。

- | | |
|------------------------|----------------------|
| 共感の原則 (Sympathy Maxim) | (a) 自己と他者との反感を最小限にせよ |
| | (b) 自己と他者との共感を最大限にせよ |

この「自己と他者との反感を最小限にせよ」という原則に従った場合、言語的な手段に訴える前に、非言語行動としての相手を見るなどの行為で話者の意図の伝達を図ることが望ましいということになる。何故なら、そのような非言語的な伝達は間接性が增大するからである。また、言語的な手段によって注意する場合であっても、真剣な表情をしない、笑顔をみせる、という非言語行動によって、話者が聴者に対して反感を抱いていないことを明示しようとしていると考えることができる。

6. 配慮表現としての非言語行動の類型化と日本語教育における問題

このような配慮表現としての非言語行動の類型としては、以下のようなタイプを想定できる。

- ① 発話を行う前に、非言語行動によって不利益の存在を示唆する
 - ・改善要求を行う場合に、相手を見るなどして意図を伝える。
うるさいときに相手を見る。
 - ・不満表明を行う場合に、身振りやジェスチャーで不満を伝える。
遅れてきた相手の前で時計を見る。
- ② 発話をためらっている様子を聴き手に明示する
発話の際に言いにくそうな態度をとる。
- ③ 自らが受けている不利益が大きくないことを、非言語行動によって示す
笑いながら注意する
ふざけた感じ、軽い感じで注意する

これらの非言語行動は、①直接的な言語行動をとらないことによって、話者が聴者に対して反感が小さいこと、不利益が小さいことを示す、②《不満表明》《改善要求》を行う必要があるかどうか迷っていることを示し、相手から受けている不利益がそれほど大きなものではないことを示す、③《不満表明》《改善要求》を行うにあたって、十分に相手のフェイスを考慮していることを示す、③《不満表明》《改善要求》を行いながらも、不利益供与の指摘という発話行為とは相反する非言語行動をとることによって、相手から受けている不利益がそれほど大きなものではないことを示す、という戦略によるものであると考えることが可能であろう。

このように、非言語行動としての配慮表現には考察すべき点が多く、今後詳細な分析を行う可能性が高い。また、文化的背景によっては、笑いながら注意する、ふざけた調子で注意するという行為が、聴者に対して侮蔑的な言動であると受け取られる可能性もある。このような文化的背景を持った日本語学習者が、自らの文化の非言語戦略に基づいて《改善要求》を行った場合、日本人の聴者に対してFTAを行うということにもなりうる。

配慮表現の研究自体がまだその緒に就いたばかりであり、今後の研究の進展が期待されるものであるが、言語的戦略の詳細な検討と同時に、非言語行動までを射程に入れた言語行動の記述が求められていくと思われる。

7. まとめ

本稿では、FTAの発話機能を有するものとして《不満表明》と《改善要求》を取り上げ、基本的な《不満表明》と《改善要求》について検討した後、それらの発話が対人関係に与える影響を最小限に抑えるために用いられる配慮表現のストラテジーを概観した。あわせて、それらのストラテジーの一つとしての非言語行動としての配慮行動を観察した。

配慮表現が日本語においてどのように用いられるかは、言語教育の場においても考慮する必要性の高いものであると考える。しかし、言語的な表現については比較的考慮されるものの、非言語行動については十分な言及がなされないことが多い。日本語において相手に対する《不満表明》や《改善要求》を、「笑いながら」行うということは、日本人にとっては当然のことであるが、外国人にとっては「ふざけている」と受け取られ信じられないと思われることもあるだろう。残念ながら、本稿では日本語における配慮表現の非言語行動のみを検証し、他言語においてはどうかを調査し比較することはできなかった。今後は、他の言語においてはどのような非言語行動が配慮表現として用いられているのかを検討し、日本語との比較対象を行い、日本語学習者にとって有益な指標を示すことを目指したい。

参考文献

- 生田少子 (1997) 「ポライトネスの理論」『言語』Vol.26 No.6 大修館書店
- 小池清治他編 (2002) 『日本語表現文型事典』朝倉書店
- 坂本恵・蒲谷宏・川口義一 (1996) 「『待遇表現』としての『不満表現』について」『国語学研究与資料』第20号
- 陣内正敬 (2006) 「ほかし表現の二面性—近づかない配慮と近づく配慮」『言語行動における「配慮」の諸相』国立国語研究所 くろしお出版
- 橋元良明 (2001) 「配慮と効率—ポライトネス理論とグライスの接点」『言語』Vol.30 No.12 大修館書店
- 国立国語研究所 (2001) 『談話のポライトネス』国立国語研究所 第7回国立国語研究所シンポジウム報告書 凡人社
- 姫野伴子 (1992) 「負担と利益」『埼玉大学紀要人文科学編』第41巻 埼玉大学教養部
- 姫野伴子 (2002) 「配慮表現の原理」『廈門大学翻訳与文化国際學術検討会会議資料彙編』
- 北京大学外国語学院・創価大学文学部編 (2004) 『日本語文化研究』第五集 学苑出版社
- 牧原功 (2006) 「談話における『ちょっと』の機能」『群馬大学留学生センター論集』第5号 群馬大学
- 山岡政紀・李奇楠 (2004) 「依頼表現の日中対照研究」『日本語文化研究』第五集 北京大学外国語学院
- 山岡政紀 (2004) 「日本語における配慮表現研究の現状」『日本語日本文学』第14号 創価大学日本語日本文学会
- 李善姫 (2004) 「韓国日本語学習者の『不満表明』について」『日本語教育』123号 日本語教育学会
- 山岡政紀・牧原功・小野正樹 (2008) 「日常会話における不満表明の配慮表現」『北京大学日本学国際シンポジウム論文集』北京大学
- Brown, P. & S. Levinson (1987) *Politeness: Some universals in language usage*: Cambridge U.P.
- Leech, G. (1983) *Principles of Pragmatics*: Longman
- (邦訳: 池上嘉彦・河上誓作訳 (1987) 『語用論』紀伊国屋書店)

Possibility of Considerate Expressions Research as Nonverbal Behavior

MAKIHARA Tsutomu

This thesis is a research of the Considerate Expressions in Japanese. The Considerate Expression is various linguistic expressions that show the politeness.

I chose the Speech Acts of a Dissatisfied Declaration and the Improvement Request, and examined the Speech Function of them.

The Thanks Declaration is an utterance function to evaluate the profit that the other party gave me affirmatively. Moreover, a Dissatisfied Declaration negatively evaluates the disadvantage that the other party brought me. When the improvement of the act is requested from the other party, it becomes a Speech Acts of improvement request.

A Dissatisfied Declaration and the Improvement Request are Speech Acts with the possibility of negatively affecting the interpersonal relationship. Therefore, a lot of strategies are included in the expression in the language. Therefore, the research of the Considerate Expressions is advancing in recent years.

I also showed that it was insufficient only to research a language expression when we analyze the Considerate Expressions, and I argued the research including the language behavior was necessary.