

## 待遇コミュニケーションの理論的枠組み (2021 年度版)

蒲谷 宏  
アドゥアヨムアヘゴ 希佳子  
李 址遠  
任 ジェヒ  
徳間 晴美

### はじめに

本稿は、待遇コミュニケーションの理論的な枠組みについて再考し、2021 年度時点での到達点を示しておくものです。それにより、今後の待遇コミュニケーション研究のための基盤を創り、研究の拠り所とすることを目的としています。

ここでは、蒲谷 (2013) 『待遇コミュニケーション論』の第 2 章「考察のための理論的枠組み」(pp. 19-63) における「第 2 章のまとめ」(pp. 58-63) に基づき、それぞれの項目に関して、基本的な解説〔解説 1〕を施した上で、応用・発展的な解説〔解説 2〕を付しています。さらに〔解説 2〕においては、いろいろな角度から掘り下げた記述を加える場合があります。

まず、「待遇コミュニケーション」の規定について、第 1 章 (p. 5) より引用し、示しておくことにします。

### 待遇コミュニケーションの規定

「待遇コミュニケーション」というのは、従来の「待遇表現」に、「待遇理解」という観点を加えて「コミュニケーション」を捉えようとするものであり、言い換えれば、コミュニケーションを「待遇」という枠組みにより捉えようとするものである。

「待遇」というのは、コミュニケーション主体 (表現主体・理解主体) が、そのコミュニケーションにおいて、自己と他者との関係 (上下親疎、立場・役割などの関係) — 「人間関係」— をどのように認識し、位置づけようとするのか、自己がコミュニケーションを行う経緯 (時間的位置) や状況 (空間的位置) — 「場」— をどのように認識するのか、という観点のことである。

したがって、待遇コミュニケーションとは、コミュニケーション主体が、人間関係と場—それらを総称した「場面」— をどのようなものと認識し、それをどう表現行為、理

解行為—それらを総称したコミュニケーション行為—に反映させようとするのか、そして、そのコミュニケーション行為を通じて「場面」をどう変容させていこうとするのかということに重点を置いて、コミュニケーションを捉えたものになるわけである。

蒲谷 (2013:5)

次に、「第2章のまとめ」を一覧しておきます。

## 第2章「考察のための理論的枠組み」のまとめ 蒲谷 (2013 : 58-63)

### 【第1節】「〈言語＝行為〉観」

- (1) 本研究の基盤となる言語観は、「〈言語＝行為〉観」である。それは、言語というものを個々のコミュニケーション主体（表現主体・理解主体）の個々のコミュニケーション行為（表現行為・理解行為）として成立するものだと見做す言語観である。
- (2) 「〈言語＝行為〉観」は、言語過程説における言語本質観によって導かれたものであるが、言語過程説の考え方をそのまま踏襲するものではない。
- (3) 「〈言語＝行為〉観」においては、行為としての言語と、それを成立させるコトバとしての「言材」とを区別するが、それらはいずれも個々のコミュニケーション主体において成立するものとして捉える。
- (4) 言語観の適否や優劣を論じることにはあまり意味がない。その言語観に基づくどのような研究に展開するのか、という点を明らかにすることこそが重要である。

### 【第2節】コミュニケーション行為とコミュニケーション主体

- (1) コミュニケーション行為というのは、基本的には、表現行為、理解行為の総称として位置づけられるものであるが、表現行為それ自体もコミュニケーション行為であり、理解行為それ自体もコミュニケーション行為である。そして、表現行為—理解行為の「やりとり」もコミュニケーション行為であり、表現行為—理解行為、表現行為—理解行為、……という「くりかえし」もコミュニケーション行為として捉えられるものである。
- (2) コミュニケーション行為の主体がコミュニケーション主体である。コミュニケーション主体の認識によって、コミュニケーション行為のすべてが決まってくる。待遇コミュニケーションにおいても、コミュニケーション主体の認識によって、待遇コミュニケーションのすべてが決まってくる。
- (3) 待遇コミュニケーションにおける待遇表現と待遇理解も、そのようなコミュニケーション主体のコミュニケーション行為—表現主体の表現行為、理解主体の理解行為として位置づけられるものである。

### 【第3節】人間関係と場—場面

- (1) 「人間関係」とは、コミュニケーション主体自身が自己と他者との関係をどう認識するのか、どのようなものとして位置づけようとしているのか、という観点である。
- (2) 「自分」、「相手」、「話題の人物」という人間関係の捉え方は、客観的、固定的に規定されるものではなく、個々のコミュニケーション主体がそれをどう認識し、位置づけるかということに基づく、相対的、動態的なものである。
- (3) それぞれのコミュニケーション主体は、「自分」、「相手」、「話題の人物」の関係を「上・下・親・疎」の関係、それぞれの「立場や役割」、「恩恵を与える者・受ける者」などといった関係として捉え、そこには好き嫌いといった感情なども含めた複雑な認識が絡んでくる。
- (4) 「場」とは、コミュニケーション主体が認識する、コミュニケーション主体がコミュニケーション行為を行う時間的（文脈・経緯）および空間的（状況・雰囲気）な位置のことである。
- (5) 「場」は、コミュニケーションの制約となるものであると同時に、固定的なものではなく、コミュニケーション主体が作っていく動態的なものだといえる。
- (6) 「場面」は、「人間関係」に関する認識と「場」に関する認識が融合したものであり、コミュニケーション主体が認識する「いつ・どこで・どのような状況で、だれが・だれに・だれのことを」という枠組みである。
- (7) 待遇コミュニケーションにおいて、「場面」は最重要の枠組みであり、他のすべての枠組みに大きい影響や制約を与えつつ、状況に応じて変容していく動態性の高いものだといえる。

### 【第4節】意図と待遇意識—「意識（きもち）」

- (1) 「意図」とは、「コミュニケーション主体がそのコミュニケーション行為によって何かを実現しようとする、その自覚的な意識」のことである。
- (2) 〈Xが表現主体のときにもつ表現意図〉と、〈理解主体であるYが理解行為において推測したXの表現意図〉とを区別して考える必要がある。表現主体の持つ表現意図は「表現主体〈表現意図〉」、理解主体が推測する表現意図は「理解主体〈表現意図〉」とする。
- (3) 「待遇意識」というのは、人間関係の位置づけをした上で、それをコミュニケーション主体自身がどう捉え、どのように待遇コミュニケーションにつなげようとするかという意識である。コミュニケーション主体が自己と他者との関係をどう位置づけるのかという認識（「人間関係」と、他者をどう待遇しようとするかという意識（「待遇意識」）とは異なるものとして考える。

- (4) 「待遇意識」は、待遇コミュニケーションの行為全体を覆う意識として、そのコミュニケーション主体がそもそも持っている待遇に関する知識や情報、コミュニケーションの前提となる考え方や思想などにより生み出されるものだといえる。

#### 【第5節】題材と内容—「内容（なかみ）」

- (1) 「題材」というのは、コミュニケーションにおいて扱われる「何（について）」ということである。
- (2) 待遇コミュニケーションにおいて「題材」を枠組みとして取り上げる意味は、「場面」や「意識」との関係で、なぜその題材を選択するのか、しないのかという点が問題になるからである。
- (3) 「題材」に関連する「内容」というのは、「何を」表現しようとしているのか、「何を」理解するのかということである。題材と内容とは異なりつつ、重なるものであるため、それらを区別して扱う場合と、総合的に捉える場合とがある。
- (4) 「内容」は、意図と混同されることも多いが、意図は「意識」に属するものであり、題材や内容は、表現しようとする（あるいは、表現される）事柄に関するものである。
- (5) 待遇コミュニケーションにおいては、常に「場面」「意識（きもち）」「内容（なかみ）」を連動させて考える必要がある。

#### 【第6節】言材、媒材、文話—「形式（かたち）」

- (1) 「言材」とは、「個々のコミュニケーション主体において成立する、音概念・文字概念と、概念（あるいは表象）との回路のこと」である。
- (2) 「言材」は、個々のコミュニケーション主体において成立する。固定的なものではなく、どのような言材として成立しているのかにも様々な段階がある。
- (3) 言語をコミュニケーション行為として捉え、その行為を成立させるための「言材」のあり方を探ることで、言語と言語以外のコミュニケーション行為との共通点、類似点などが明らかにされ、社会生活の中での言語の持つ意味も見えてくる。
- (4) 「媒材」というのは、言材の持つ音概念と結びつく具体的な音声、文字概念と結びつく具体的な文字であり、その総称としての術語である。
- (5) コミュニケーションの形態として、媒材を基準とした音声コミュニケーション、文字コミュニケーションという捉え方をすることにより、それぞれが、談話、文章という「形式」とつながっていく。
- (6) 「文話」とは、文章と談話の総称である。「文話」は、音声コミュニケーション形態と文字コミュニケーション形態の総称として捉えることもできる。
- (7) 待遇コミュニケーションは、コミュニケーション主体の認識する「場面」、「意識」、

「内容」、「形式」が連動するところに成立するが、「文話」は、それが具体的に成立した結果としての表現上の一まとまりである。

- (8) 待遇コミュニケーションにおいて「形式（かたち）」として捉えられるものには、動作、態度なども含めた、非言語行動に関わるものもある。それらが言語としてのコミュニケーション行為とどう関連するのか、待遇意識との関係でどういう意味を持つのかを明らかにすることも、待遇コミュニケーションを考える際の重要な課題になる。

### 【第7節】考察の前提となる考え方

- (1) 待遇コミュニケーションを考察するための枠組みとして、コミュニケーション行為を分析的にみると、ある「場面」における、「意識（きもち）」、「内容（なかみ）」、「形式（かたち）」の連動として捉えることができる。それらは、コミュニケーション主体の認識において相互に関連し合い、全体として表現行為、理解行為を成立させている。
- (2) 待遇コミュニケーションを考察する際の前提となる考え方として、「相互尊重に基づく自己表現と他者理解」、「よりよいコミュニケーション」がある。
- (3) 待遇コミュニケーション自体はニュートラルなものである。そして、個々のコミュニケーション主体によるコミュニケーション行為として成立するものであるため、絶対的、一般的に正しい待遇コミュニケーション、良い待遇コミュニケーションであるなどと決めることはできない。
- (4) 「相互尊重に基づく自己表現と他者理解」というのは、自己と他者とが尊重し合いつつ、自己を表現し他者を理解するという、コミュニケーションにおける根源的な方向性を捉えたものである。
- (5) 「相互尊重に基づく自己表現と他者理解」は、単なる理想論などではなく、コミュニケーションによって、人が人と関係を創り、社会を創る際に根源的に志向することだと考えられる。
- (6) 待遇コミュニケーションにおいても、コミュニケーション主体は、常に相対的に良いコミュニケーション、すなわち「よりよいコミュニケーション」というものを目指しているといえるのではないだろうか。
- (7) 待遇コミュニケーション研究では、客観的、絶対的な正しさや良さを求めるのではなく、個々のコミュニケーション主体が認識する、相対的な適切さや「よりよいコミュニケーション」という観点から、待遇コミュニケーションの本質を追究していくことが求められるのではないだろうか。

### 【第8節】考察のための方法に関する考え方

- (1) 待遇コミュニケーションを考察するということは、コミュニケーション主体が「場面」をどのようなものとして認識し、それによってどのような「意識（きもち）」、「内容（なかみ）」、「形式（かたち）」を連動させつつコミュニケーションを行っているのかを明らかにすることである。
- (2) 待遇コミュニケーションの研究は、個別のコミュニケーションの個別の認識を追究し、それを明らかにすることが目的ではない。コミュニケーション行為としての言語に関する研究においても、個別のコミュニケーション行為に含まれる共通性、一般性、そして普遍性を追究することが求められる。
- (3) 待遇コミュニケーションにおいても、個別の中での共通性や一般性があり、それは変容する可能性のあるものだ、ということを確認した上で、それをどのように考察していくのかということが課題となる。本研究においては、考察のための方法として、あるコミュニケーション主体（筆者、およびその他の「CS」）における、共通性、一般性を探りつつ、それを別のコミュニケーション主体において確認していくという方法を採る。
- (4) テレビドラマのシナリオや、スピーチ、手紙、文書などの文例集を資料として用いる最大の理由は、待遇コミュニケーションにおけるコミュニケーション主体の意識や認識の一般性について、理論や理屈としてではなく、脚本家や演出家によって具体的に造形された人物や状況が描かれたドラマ、そして、その編集者の目を通して一般性が高いと判断された情報が提示されている文例などから引き出すことが可能になる、という点にある。
- (5) コミュニケーション行為における、コミュニケーション主体の「意識」の段階と「形式」の段階との違いは明確にしておく必要がある。そして「意識」の中での段階と、「形式」の中での段階があることにも留意しなくてはならない。

以下、各節における各項（イタリック体で示す）について、基本的な解説〔解説1〕を施していきます（執筆は、蒲谷が担当）。また、必要に応じ、応用・発展的な解説〔解説2〕を加えることとします。〔解説2〕においては、いくつかの観点から、さらに掘り下げた記述（A）（B）（C）をする場合があります（各箇所の執筆者名を明示）。

## 第2章「考察のための理論的枠組み」のまとめ 蒲谷（2013：58-63）

### 解説編

#### 【第1節】「〈言語＝行為〉観」

- (1) 本研究の基盤となる言語観は、「〈言語＝行為〉観」である。それは、言語という

ものを個々のコミュニケーション主体（表現主体・理解主体）の個々のコミュニケーション行為（表現行為・理解行為）として成立するものだと見做す言語観である。

〔解説1〕

大前提として、「待遇コミュニケーション」というのは、「言語」によるコミュニケーションだけを意味するものではなく、また、それだけを研究対象とするものでもありません。大きくまとめれば、「非言語」による待遇コミュニケーションもあり得るわけです。ただし、冒頭で「本研究の基盤となる言語観」について扱うのは、待遇コミュニケーションおよびその研究（待遇コミュニケーション教育および教育研究も含む）における、現時点での中心的な課題は、言語による待遇コミュニケーションであると言えるからです。そして、その「言語」をどう捉えるのか、すなわち言語観を明示しておくことには、研究上の意義があると考えます。

〈言語＝行為〉という表記は、〈言語とは、コミュニケーション行為である〉という、この言語観の主旨を表したものです。「〈言語＝行為〉観」というのは、〈言語とはコミュニケーション行為（表現行為・理解行為）である〉、したがって、〈言語とは、その表現行為を行う表現主体の、そして理解行為を行う理解主体のコミュニケーション行為として成立するものである〉とする言語観なのです。

〔解説2〕

(A) 〈言語とは、コミュニケーション行為である〉という規定をしましたが、その主述を逆にして〈コミュニケーション行為とは、言語である〉とは言えないため、より正確に記述すると、〈言語とは、音声・文字を「媒材」とする、「言材」を用いた、コミュニケーション行為である〉ということになります。つまり、〈音声・文字を媒材として、言材を用いたコミュニケーション行為そのものが言語である〉とする言語観ということになるわけです。「媒材」、「言材」についてのより詳しい解説は、本節(3)の解説や「第6節」などを参照してください。

なお、ここで新たに【前提】という術語を挙げておきたいと思います。前提に【】を付けたのは、一般的な語としての前提や他の専門用語としての前提とは、重なりつつも異なる概念を持つ術語であることを示そうとしたためです。

人々は社会の中に生まれ、常に様々な社会的関係の中で生きています。人々は他者とのコミュニケーションを通して、自己と他者、世界に関する知識や、それらに対する感情、そして、意志を形成させていきます。コミュニケーションとは、常にそのような一人ひとりのコミュニケーション主体の「知・情・意」の集積を基盤にして（すなわち、【前提】にして）行われるものです。しかし、それと同時に、コミュニケーションは、既存の「知・情・意」の集積に新たな層を重ね、それを変容させるものでもあります。

つまり、【前提】とは、コミュニケーションの基盤になると同時に、コミュニケーションによって形成・変容される動的な「知・情・意」の集積を指すものだと言えるわけです。

【前提】で表そうとした基本的な概念や考え方は、すでに語用論や社会言語学、日本語教育学においても示されているものではありませんが、「〈言語＝行為〉観」では、【前提】も個々のコミュニケーション主体において成立するものであり、常に変容し続けるものとして捉えている点において、特色があるものだと考えています。

「言材」については、これまでは「形式」に含まれるものとして説明してきましたが、形式とも関係しつつ、【前提】に含まれるものとして捉え、行為としての言語を成立させるために必要な〈個々のコミュニケーション主体において成立する、音概念・文字概念と概念・表象との回路である〉と規定しています。

「〈言語＝行為〉観」における「言語」とは、表現行為と理解行為の総称ですが、さらに媒材の違いにより、音声表現行為・文字表現行為・音声理解行為・文字理解行為として成立するものです。ただし、それぞれが全く別の行為として成立するわけではなく、相互に関連し合ってコミュニケーション行為は成立するものだといえます。(蒲谷・李)

(B) 解説1に「成立するもの」と書かれているとおり、「〈言語＝行為〉観」では、言語を「誰もが使用可能な素材として存在するもの」ではなく「コミュニケーション主体により成立するもの」だと捉えています。言語というコミュニケーション行為は、コミュニケーション主体が「言材」を用いることにより成立し、「言語」はそのコミュニケーション行為により成立するわけです。この点において、言語を「存在するもの」とする立場とは大きく異なります。(徳間)

(2) 「〈言語＝行為〉観」は、言語過程説における言語本質観によって導かれたものであるが、言語過程説の考え方をそのまま踏襲するものではない。

#### 〔解説1〕

言語過程説は、時枝誠記(1900-1967)により提唱された言語観です。「〈言語＝行為〉観」は、基本的にその言語観を継承したものではありませんが、受け継いでいるのは、言語過程説における言語本質観としての、言語とは主体の行為である、という点であって、言語過程説に基づき提唱されている各論について、例えば、いわゆる時枝文法における詞辞論などを継承するものではありません。

言語を行為と見做す言語観は、言語過程説だけではなく、これまでも提唱されてきたものですが、「〈言語＝行為〉観」を提唱する直接的な契機となったものが言語過程説だということです。



〔解説 2〕

(A) 時枝の言語観の中で特に継承したいと考えているのは、以下の主張です。

言語過程説は、言語において、人間を取り戻さうとするのである（時枝 1955:6）

ここにある「人間」というのは、つまり、コミュニケーション主体のありとあらゆるものに対する認識や、性格、価値観などを含めた存在であると解釈できます。この、人間一人ひとりが持つ、多様性のある意識・認識を含めて言語を捉えるという点を継承したいということです。（アヘゴ）

(B) 「〈言語＝行為〉観」は、動的な、主体の行為そのものを言語として捉える重要性に注目し、言語は「コミュニケーション行為として成立する」という点を主張するものです。したがって、言語研究とは「人間」について追究していくものであり、それが必然的に「社会」、「文化」の問題と関係していく」（蒲谷 2013: 16）ものになります。

(任)

(3) 「〈言語＝行為〉観」においては、行為としての言語と、それを成立させるコトバとしての「言材」とを区別するが、それらはいずれも個々のコミュニケーション主体において成立するものとして捉える。

〔解説 1〕

「〈言語＝行為〉観」における「言語」の規定は〈言語＝音声・文字を「媒材」として、「言材」を用いた、コミュニケーション行為〉ということであり、言語を成立させるためには、言材（「ワタシ」「ハナス」「ウツクシイ」などといった「コトバ」）が必要になります。ただし、そのように捉えると、言語とは別に「ラング的なコトバ」の存在を想定することになってしまいますが、言材というのは、あくまでも個々のコミュニケーション主体において成立するものだ、という点が重要なのであり、いわゆるラングとは異なるものだと考えています。

〔解説 2〕

(A) 「言材」は、〈個々のコミュニケーション主体において成立する、音概念・文字概念と概念・表象との回路である〉と規定するものです。そのため、言材における音概念・文字概念は、音声・文字の総称である「媒材」という「形式」と結びつき、概念・表象は「内容」とつながるものとなるわけです。そして、言材自体は、個々のコミュニケー

ション主体の【前提】に含まれるものだと考えています。要するに、言材があるからこそ、表現行為も理解行為も成立するということになります。(蒲谷)

(B) ラングとの関係について、もう少し詳しく述べておきます。

ソシユールは社会的に共有された制度的な言語の規則としての「ラング」と、その個人における具現化としての「パロール」を区別しました。待遇コミュニケーションにおける「言材」はそのどちらとも重なりつつ異なるものです。言材は、社会的に共有された体系としての性質を有することを前提にしている点において、ラングの概念と重なっています。例えば、私たちが「ワタシワジュースガスキダ」という音声表現行為によって「私はジュースが好きだ」という概念を他者と共有できるのは、その音声表現を構成する各々の要素ならびにその統合に関する規則を共有しているからに他ありません。しかし、ラングが個人を離れて存在する抽象的な記号の体系であるのに対して、言材は個々のコミュニケーション主体において成立するコトバおよびその体系のことを指すものである点で、両者は異なっています。もう一度上の例を用いて考えてみましょう。日本語話者なら、「ワタシワジュースガスキダ」という音声表現を聞くことによって「私はジュースが好きだ」という共通の概念に結びつけることができます。しかし、その概念は、決して全ての人において同一だというわけではありません。例えば、「ジュース」という音声(音概念)と結びついた表象は個々のコミュニケーション主体によって様々であり得ますし(スポーツドリンクを含めるのか、乳酸菌飲料を含めるのかなど)、「スキダ」が具体的にどのような心的状態を指し示すかも人それぞれであると言えるでしょう。すなわち、音概念と概念・表象の結びつきは、コミュニケーション主体の個別性を有するのであり、この点で、言材はパロールともつながっていると見えるわけです。しかし、パロールが個人による表現行為(発話)の遂行的側面や、その結果として成立した体系(ラング)の具現化を指すのに対して、言材は表現行為(および理解行為)の前提となるコトバおよびその体系を表すものだという点において、両者は異なっています。

このように、言材とは、ラングとパロールのどちらによっても捉えがたい、社会性と個別性を同時に備えたコトバの体系のあり方を個々のコミュニケーション主体のレベルにおいて捉えようとするものだと言えるのです。一方で、言材は、コミュニケーション主体がそれまで他者との間で行ってきたコミュニケーションを通して形成されたものであり、その事実が言材の社会性を保証するものとなっています。そして、このことは、言材の個別性を理解する上でも重要な意味を持ちます。個人は常に、それ独自の言語的特徴を有する複数の社会文化的コミュニティに属し、また、その間を移動しながら生きており、それぞれのコミュニティが有する言語的特徴を引き継ぐ形で自身の言材を形成させています。さらに、そもそもコミュニケーションとは、異なるコミュニティを背負った個人の間で行われるもので、必然的にずれや食い違いを伴います。そして、そ

のようなコミュニケーションの経験が個々のコミュニケーション主体の言材を更新させ、変化させるものとなります。その結果として成立した言材において観察される固有の特徴が、ここで言う言材の個別性ということになります。すなわち、言材の個別性とは、コミュニケーション主体が経験してきた様々なコミュニケーションの軌跡から生まれるものであり、社会とは無関係な個人的特徴ではないのです。(アヘゴ・李)

(4) 言語観の適否や優劣を論じることにはあまり意味がない。その言語観に基づくどのような研究に展開するのか、という点を明らかにすることこそが重要である。

〔解説1〕

どの言語観が最も正しいのか、優れているのか、という問いを立てても、それがなぜ最も正しく、優れているのかを証明することは不可能でしょう。重要なことは、その言語観に基づくことで、何がどう説明できるようになるのか、言語事実の何がどう明らかになるのかということです。もちろん、言語観を論じることには意義がありますが、その議論のみに止まっただけでは意味がないということです。

〔解説2〕

(A) 言語観に関する研究を行う際には、Xという言語観がYという言語観とは何がどう異なるのか、そしてそれぞれの言語観に基づくことによって何がどう異なるのかを明らかにする必要があるでしょう。言語とは・・・である、と規定するならば、それによって言語研究のあり方はどうなるのか、他の言語観とは何がどのように異なるのかを示さなくてはなりません。しかしながら、それは言語観に関する研究であって、ある言語観に基づく言語の研究や言語教育の研究においては、そうした点を論じること自体が研究課題ではないということです。

言語観を論じる際に言語教育の点までを射程に入れて論じられることはあまりないでしょうが、言語と言語教育のあり方を考えていくと、それぞれの言語観の特色が浮かび上がってくると思われます。「〈言語＝行為〉観」という言語観に立てば、言語教育は〈言語＝行為〉の教育として捉えることとなります。つまり、教育すべき言語とは、〈言語＝行為〉なのであって、コミュニケーション主体の表現行為や理解行為そのものが言語教育の第一義的な内容になるということです。例えば、日本語教育における教育内容となる「日本語」とは、コミュニケーション主体の表現行為・理解行為そのものなので、それは、日本語とはコミュニケーション主体と離れて存在するものであり、日本語とは別にコミュニケーションを考える、という言語教育観とは異なります。〈日本語＝コミュニケーション行為〉が教育内容となる、と言うとわかりにくいかもしれませんが、コミュニケーション主体の表現行為、理解行為には、コミュニケーション主体の持つ【前

提】(そこに「言材」も含まれる)、そして、「場面」、「意識」、「内容」、「形式」のすべてが関わっており、コミュニケーション主体におけるそれらの連動そのものが「言語」なのであって、そうした意味での言語を教え、学ぶことが「言語教育」だということになるわけです。(蒲谷)

## 【第2節】コミュニケーション行為とコミュニケーション主体

(1) コミュニケーション行為というのは、基本的には、表現行為、理解行為の総称として位置づけられるものであるが、表現行為それ自体もコミュニケーション行為であり、理解行為それ自体もコミュニケーション行為である。そして、表現行為—理解行為の「やりとり」もコミュニケーション行為であり、表現行為—理解行為、表現行為—理解行為、……という「くりかえし」もコミュニケーション行為として捉えられるものである。

### 〔解説1〕

表現行為と理解行為は、基本的には、それぞれが対を成して展開するもの、相互に関連したものであるといえます。それがコミュニケーション行為だということです。しかし、表現行為、理解行為は、それぞれが独立した行為であり、常に対を成している、連続的に展開する、ということではありません。また、一人のコミュニケーション主体においても、あいづちなど、理解行為と表現行為とがほぼ同時に成立する行為となる場合もあります。

### 〔解説2〕

(A) コミュニケーション行為が客観的な存在としてのコミュニケーション主体Xとコミュニケーション主体Yとの間でのコトバのやりとり(言語というボールを用いたキャッチボールのようなやりとり)として成立する、といった単純な図式からは脱却する必要があります。〈言語＝コミュニケーション行為〉の媒材となる音声や文字は、ある程度客観的に捉えられる共通性が高いものだといえますが、それさえも、それぞれのコミュニケーション主体における認識の違いが生じる場合もあります。さらに、それぞれのコミュニケーション主体における【前提】、「場面」、「意識」、「内容」、「形式」は、それぞれに異なっているため、単純なキャッチボールのようなイメージでコミュニケーションが成立する保証はないということです。また、コミュニケーション行為は、コミュニケーション主体Xの中でだけで成立する場合(「独り言」として)などもあり得ます。コミュニケーション行為が様々なあり方で成立することについては、改めて検討していく必要があるといえるでしょう。(蒲谷)

(B) さらに視野を広げると、物理的に存在するコミュニケーション主体たちを越えたレベルで行われるものとしてコミュニケーションを捉えることも必要になってくるかもしれません。バフチン (M. Bakhtin) が自身の「対話原理」の中で唱えたように、人々がコミュニケーションにおいて用いる「形式」や「内容」は決して個人のものではなく、社会的・歴史的なものです。人々はそのような「形式」と「内容」を用いてコミュニケーションをすることを通して、必然的に何らかの社会的立場（特定の社会的集団や特定の思想などに同調する、反対するといった立場）を表明することになります。例えば、あるコミュニケーション主体が、近年若者の間でよく見られる「っす」「です」という文末形式を用いることは、その集団への帰属（すなわち、同調）を表明するコミュニケーションであると見ることができますし、また、「郷に入れば郷に従え」という諺を用いて自身の保守的価値観を表明することは、同時に、その諺を用いてきた過去の人々（そして、それを言われてきた人々）との間で行うコミュニケーションでもあるとも理解できます。このようなコミュニケーションの捉え方は、コミュニケーションが常に社会的・歴史的に形成された【前提】に基づいて行われるものであるという考えと整合するものであると言えるでしょう。(李)

(C) 表現行為と理解行為のやりとりというと、活発に往復するやりとりがイメージされやすいですが、例えば、講演会において60分間講演者が話し続け、聴衆が聴き入っていても、そこではコミュニケーション行為が成立していると考えることができます。(徳間)

(2) コミュニケーション行為の主体がコミュニケーション主体である。コミュニケーション主体の認識によって、コミュニケーション行為のすべてが決まってくる。待遇コミュニケーションにおいても、コミュニケーション主体の認識によって、待遇コミュニケーションのすべてが決まってくる。

〔解説1〕

待遇コミュニケーションにおいては、個々のコミュニケーション主体、および、個々のコミュニケーション行為を重視します。しかし、コミュニケーションのあり方のすべてが個々のコミュニケーション主体の個別の認識だけで決まるわけではありません。そこには、それまでの様々な他者との様々な関わり、経験によって培われてきた【前提】が絡んでくるわけで、そこにおいて、個人を超えた、社会、文化、歴史などとの関わりも生まれてくるということです。

〔解説2〕

(A) 異文化間コミュニケーションは、異なる文化に基づく様々な「知・情・意」を【前提】に持つコミュニケーション主体間のコミュニケーションですが、それは、単に言語を異にする主体同士のコミュニケーションということだけではありません。同じ言語を持つコミュニケーション主体における地域差や世代差なども含むものだといえます。  
(蒲谷)

(B) コミュニケーション主体の認識によってコミュニケーション行為の全てが決まってくるという記述は、認識とコミュニケーションを一方向的な因果論的關係において説明しようとするものではありません。そもそもコミュニケーション主体の認識というのは、それぞれのコミュニケーション主体がそれまでに行ってきた様々なコミュニケーションを通して形成されるものだからです。すなわち、「認識のあり方は全てコミュニケーションによって決まってくる」とも言うことができます。コミュニケーション主体の認識とコミュニケーションのあり方は、常に双方向的に作用するものとして理解する必要がありますでしょう。

一方、現実のコミュニケーションでは、コミュニケーション主体たちが意図していなかった偶発的な出来事（言い間違い、無意識的な感情・思考の表出など）によってコミュニケーションが思わぬ方向に展開していくこともあります。また、コミュニケーション主体の間の認識のずれが表面化し、コミュニケーションが滞ってしまうこともあるでしょう。しかし、そのような場合でも、コミュニケーション主体たちはコミュニケーションを自身の認識と一貫したものにするための努力を行います（会話分析の研究が明らかにしてきた「修復 (repair)」はこのことを示す一例だと言えます）。そして、その過程の中で、コミュニケーション主体の間の認識や【前提】のずれが交渉され、調整されていくようになります。つまり、より厳密に言えば、コミュニケーションは、コミュニケーション主体がすでに持っている認識のみによって決まってくるのではなく、コミュニケーション主体同士の認識の調整や交渉を通して形作られると言えるのです。このような調整や交渉が、それぞれのコミュニケーション主体の【前提】に加わり、認識の変化につながるものであることは言うまでもありません。(李)

(3) 待遇コミュニケーションにおける待遇表現と待遇理解も、そのようなコミュニケーション主体のコミュニケーション行為一表現主体の表現行為、理解主体の理解行為として位置づけられるものである。

〔解説1〕

待遇表現という用語は、その表現形式に対して用いられることもありますが、待遇コ

コミュニケーションにおいては、表現形式も含めた行為全体を「待遇表現行為」として捉えることとなります。また、待遇理解も、正確には「待遇理解行為」である、ということとなります。

〔解説2〕

(A)「表現形式も含めた行為全体」というのは、単に形式のみではなく、その形式が発せられる際の、場面、内容、意識、そしてその連動を総合的に捉えるということを意味します。(任)

### 【第3節】人間関係と場—場面

(1)「人間関係」とは、コミュニケーション主体自身が自己と他者との関係をどう認識するのか、どのようなものとして位置づけようとしているのか、という観点である。

〔解説1〕

基本的には、自分と相手、さらには話題の人物との関係を「上・下・親・疎」の関係として捉える、ということとなります。人間関係は、ある程度は一般的な上下関係、親疎関係として捉えられますが、その認識や位置づけは、個々のコミュニケーション主体によって異なります。

〔解説2〕

(A) 人間関係の認識にも、個々のコミュニケーション主体の【前提】が関わってきます。それにより、その認識にも個別性が生じるのだといえるでしょう。(蒲谷)

(B)「自分と相手、さらには話題の人物との関係を「上・下・親・疎」の関係として捉える」という点については、社会言語学などで用いる solidarity (親疎関係) や power (上下関係) の概念に基づいた捉え方と通じるものですが、ここで重要なのは、コミュニケーション主体がそれをどのように捉えるか、つまり、それぞれのコミュニケーション主体の【前提】によって異なる捉え方を重視するという点です。第2章(蒲谷2013: 57参照)では、便宜上「相手レベル」、「話題の人物レベル」、「場レベル」を3段階に分けて説明していますが、その捉え方の程度や程度の差も、個々のコミュニケーション主体によって異なるということとなります。(任)

(C)「人間関係」を固定的に「位置づける」というと、差別的だと誤解されるかもしれません。しかし、文末を「ですね」で終わらせるか「だね」で終わらせるかといったス

ピーチレベル一つとっても、「人間関係」の「位置づけ」を無視して行うことは不可能であり、誰しもが何らかの「位置づけ」を行いながら日々コミュニケーションを行っているといえます。「位置づけ」に自覚的になることは、「ランク付け」やもちろん「差別」などではなく、他者に対する尊重につながることだと考えています。(アヘゴ)

(2) 「自分」、「相手」、「話題の人物」という人間関係の捉え方は、客観的、固定的に規定されるものではなく、個々のコミュニケーション主体がそれをどう認識し、位置づけるかということに基づく、相対的、動態的なものである。

【解説1】

自分と相手とはこういう人間関係だ、とある程度客観的に記述することは可能ですが、人間関係の認識も個々のコミュニケーション主体によって異なり、また、常に変化することを押さえておく必要があります。人間関係をどう捉えるのかということにも、それぞれのコミュニケーション主体の持つ【前提】が関わってきます。

【解説2】

(A) 「人間関係の認識は個々のコミュニケーション主体によって異なり、また、常に化する」という点は、言語研究、言語教育研究だけでなく、言語教育の実践現場においても極めて重要な点だと言えます。さらに、実践現場では、上記の点を教師及び学習者の両者が共通の理解、意識をもつことが非常に重要な課題となります。例えば、客観的な捉え方を重視する、あるいは唯一無二の正解を求める学習者がいることも考えられます。そのような価値観、学習スタイルをもつ学習者とやりとりを行い、授業を共に作り上げていくためには、上記の点を学習者にどのように伝えるかは言うまでもないですが、それをどのように受け止めるかを学習者が学ぶことも非常に重要です。このように、待遇コミュニケーションを研究、実践していく上では「どのように教えるか」だけでなく、「どのように学ぶ」かも重要な課題となります。(任)

(B) 人間関係の捉え方については、コミュニケーション主体である自分の認識はもちろん大切ですが、同時に、相手の「自分や話題の人物に対する捉え方」を考えることも大切です。相手が自分をどのような人間関係に位置づけているかを感じ取り、その捉え方を受けとめた上で、自分は相手をどのように位置づけてコミュニケーション行為を行うか(認識上の位置づけは変わらなくとも、どのように位置づけていると表現するか)、実際のコミュニケーション行為の中では調整がなされていることが多いでしょう。その調整をするか否かや、調整の程度などにも個人差があると言えます。実際には、感じ取った「(自分に対する)相手の位置づけ方」に対し、期待通りでないなどの理由で不快



感を抱くこともあれば、その逆の場合もあるでしょう。(徳間)

(3) それぞれのコミュニケーション主体は、「自分」、「相手」、「話題の人物」の関係を「上・下・親・疎」の関係、それぞれの「立場や役割」、「恩恵を与える者・受ける者」などといった関係として捉え、そこには好き嫌いといった感情なども含めた複雑な認識が絡んでくる。

〔解説1〕

「人間関係」についても様々な認識がありますが、それらは常に変化し、それがまた新たな認識となり、次のコミュニケーションへとつながっていく、というように考えられます。

〔解説2〕

(A) 「親疎関係」はもちろんのこと、「上下関係」も時と共に変わっていく場合があるでしょう。「上・下・親・疎」に関する認識は、「立場・役割」、「恩恵の有無」などの認識と併せ、様々に変化し、それが個々のコミュニケーション行為にも反映し、そうした様々なコミュニケーション行為から、さらに認識の変化、【前提】の更新へとつながっていくのだと考えられます。(蒲谷)

(B) 「複雑な認識」には、「自分」と「相手」との関係だけでなく、「相手」が持っている周囲との人間関係や、「相手」の性格や好みなども含まれてくるでしょう。例えば、「相手」に共通の知人がいる場合であれば、「自分」と「共通の知人」の今後の関係性も考えた上で、「相手」とのコミュニケーションの仕方を調整するといった場合です。また、「相手」の性格を考えて、いつどのようなタイミングでどのツールを用いて連絡するのがよいかや、どのような説明の仕方、依頼の仕方をすれば、快く対応してもらえるかなども考えた上で、コミュニケーションの仕方を選択することもあるでしょう。(徳間)

(4) 「場」とは、コミュニケーション主体が認識する、コミュニケーション主体がコミュニケーション行為を行う時間的(文脈・経緯)および空間的(状況・雰囲気)な位置のことである。

〔解説1〕

「場」は、基本的には、そのコミュニケーションが、いつ・どこで行われるのか、コミュニケーション主体がそれをどう捉えているのか、ということです。そこにも、個々

のコミュニケーション主体の【前提】が関係してきます。

〔解説2〕

(A) 第2章(蒲谷2013:32)で例示されているように、「研究室」というのは、客観的で具体的な場所ですが、コミュニケーション行為がなされる際には、コミュニケーション主体それぞれにとって、その「研究室」の時間的・空間的な捉え方が異なるため、その捉え方の違いが、実際のコミュニケーションに影響を与えることとなります。(徳間)

(B) 原理的に言えば、コミュニケーションを取り巻く「場」は、時間的にも空間的にも無限な広がりを持っており、コミュニケーションと関係づけられ得る「場」の側面も理論的には無数に存在します。そのため、「今・ここ」で行われるコミュニケーションにおいて、どのような「場」の側面が関与的であるかの認識には、常にコミュニケーション主体の間にずれが生じ得ます。そのようなずれと、それに伴うコミュニケーションの様相を明らかにしていくことは、待遇コミュニケーション研究の重要な課題の一つとなります。(李)

(5) 「場」は、コミュニケーションの制約となるものであると同時に、固定的なものではなく、コミュニケーション主体が作っていく動的なものだといえる。

〔解説1〕

「場」による制約や影響もありますが、コミュニケーション主体自身が場の認識を変えることも可能です。それによって、他者の場に関する認識に制約や影響を与えることもできるわけです。いわゆる空気を読むことだけでなく、空気を変えることも重要でしょう。例えば、改まった場であっても、冗談を言うことなどでその場を和ませることもできるわけです。ただし、それがいつもコミュニケーションをよりよくするものだというわけではなく、結果的に空気が読めない行動をしたと理解されてしまうこともあるでしょう。

〔解説2〕

(A) コミュニケーションを通して行われる場の変容が、常にコミュニケーション主体の自覚的な意識に基づいて行われるわけではなく、また、コミュニケーションを通して場を変容させようというコミュニケーション主体の意図がその通りに実現する保証もありません。そのため、場の動態性を捉える上では、コミュニケーションにおける偶発性に目を向けることも重要になります。(李)

(B)「場」の空間的な位置には、その空間にある物や配置などの物理的な影響もあります。例えば、「会議室」を例に考えた場合、ホワイトボードを囲むように椅子と机だけがきれいに並べられている空間と、お互いの顔が見られる向きに座れるソファがあり、テーブルに飲み物とお菓子が添えられた空間とを比較すると、その空間に入った瞬間に感じ取る雰囲気は大きく異なるでしょう。コミュニケーション主体は、その瞬間に感じ取る雰囲気から、その「場」はどのような「場」となるように意図して用意されたのか、ということを探し、その場の振る舞い方を調整しようとすることが多いでしょう。そしてまた、その振る舞い方は、「場」の動態性に伴い、変化し得るもの、変化させ得るものになると言えます。(徳間)

(6)「場面」は、「人間関係」に関する認識と「場」に関する認識が融合したものであり、コミュニケーション主体が認識する「いつ・どこで・どのような状況で、だれが・だれに・だれのことを」という枠組みである。

#### 〔解説1〕

「場面」は、待遇コミュニケーションの理論的な枠組みにおける最重要の用語です。一般的な用語としての場面は、ここでの「場」とほぼ同様の概念として使われていますが、待遇コミュニケーションでの「場面」は、「人間関係」に関する認識も含むという点で、少し広い概念となっています。

#### 〔解説2〕

(A)「場面」は、言語学、語用論、社会言語学、言語人類学などの関連研究分野における「コンテクスト (context)」と類似した概念ですが、必ずしも同一とは言えません。コンテクストは、字義通りでは、テキストと共にあるもの(‘con’ + ‘text’)を意味し、一般的には、焦点化の対象となる何らかのテキスト(図、figure)の背景となる物事(地、ground)を指す相対的な概念として理解されていると言えます。すなわち、**研究主体**がコミュニケーションのどの側面に焦点化するか(すなわち、どこをテキストとして見るか)によって、コンテクストなるものが決まってくるわけです。それに対して、待遇コミュニケーションにおける「場面」は、表現行為と理解行為(=コミュニケーション行為)における「場」と「人間関係」を、徹底的に**コミュニケーション主体の認識**において捉えようとするものです。待遇コミュニケーションにおける「場面」が物理的な人やものそれ自体ではなく、それらに対するコミュニケーション主体の認識を指すものである点に注目する必要があります。(李)

(7) 待遇コミュニケーションにおいて、「場面」は最重要の枠組みであり、他のすべて

の枠組みに大きい影響や制約を与えつつ、状況に応じて変容していく動態性の高いものだといえる。

〔解説1〕

コミュニケーション主体の「場面」に関する認識は、そのコミュニケーションにおける「意識」、「内容」、「形式」にも影響を与えるものとなりますが、場面に関する認識自体は固定的なものではなく、動的なものである点には留意する必要があります。

〔解説2〕

(A) 個々のコミュニケーション行為における場面の認識においては、その時々の人間関係や場に対する認識に限定されるわけですが、そこにおいても【前提】が関係してくるといえるでしょう。例えば、客と店員という関係において、自分が客である場合、相手の店員をどう認識し位置づけるか、その店をどのような場として認識するのか、それによってどのようなコミュニケーションをするか、などが決まってくるわけですが、その際にも、そもそも客と店員との関係をどのように捉えているのか、お店の雰囲気とコミュニケーションのあり方はどう関係するのか、などという【前提】が絡んできます。コミュニケーション主体がそれぞれに、「お客様は神様だ」と認識しているのか、「客も店員も対等だ」、「売ってやっているのだ」などと認識しているのかによって、そのコミュニケーションのあり方も大きく異なってくるといえます。また、コミュニケーションをしていく中で、その認識や実際の表現や理解の仕方が変容してくることもあるでしょう。このような動態性を捉えていくことが研究上も求められるわけです。(蒲谷)

【第4節】意図と待遇意識—「意識（きもち）」

(1) 「意図」とは、「コミュニケーション主体がそのコミュニケーション行為によって何かを実現しようとする、その自覚的な意識」のことである。

〔解説1〕

「意図」というのは、あくまでもコミュニケーション主体が自覚している意識のことであり、まったく自覚していない意識、いわゆる無意識については、意図としては扱いません。実際には、「～したい」「～しよう」ということを強く自覚している場合から、ほとんど無自覚に近い場合まで幅があるわけですが、完全に自覚していない場合には、それを意図とはしないほうがよいと考えています。

〔解説2〕

(A) 当然のことながら、すべてのコミュニケーションにおいて、コミュニケーション主体の明確な「意図」がある、とは考えません。また、意図が常にそのコミュニケーション行為に先立ってあるということでもありません。特に自覚的な意識のない場合もあり、自覚的な意識がコミュニケーション行為の最中に新たに生まれる場合もあるわけです。

意図は自覚的な意識だと規定していますが、だからといってコミュニケーション主体がその意図についてメタ的に語れるかということ、語れる場合も語れない場合もあるといえるでしょう。語れたからといってその語り自体が意図だといえるわけでもなく、語れないから意図がまったくないというわけでもありません。コミュニケーション主体の意図をどのように捉え、どのように明らかにしていくのかは、引き続き重要な課題となります。(蒲谷)

(B) 「表現意図」は、様々な段階において捉えることが可能です。読点や符号一つひとつにおける「表現意図」から、一単語、一発話・一文、そして複数の文話に跨った「表現意図」まで存在します。

例えば、会話の最初から最後まで、あるいは文章の冒頭から末尾まで、一貫してある「表現意図」が存在する場合があります。依頼をしようと思って会話を始め、依頼が終わったら会話を終わるといった場合です。しかし、より幅広く「表現意図」を捉えれば、何度も繰り返し依頼する場合、複数の文話に跨って依頼という「表現意図」が存在するといえます。逆に、狭く捉えるとすると、親しく話したいという「表現意図」を持って会話を始め、途中から依頼の会話になった場合、依頼に入る前の会話の「表現意図」は、「親しく話したい」というものであり、会話の途中から「表現意図」が依頼に変わったということになります。さらに部分的に「表現意図」を捉えれば、事情説明をする際の「～んですけど」の「けど」は依頼を承諾してもらうために控えめに発音するといった「表現意図」が考えられます。このように、「表現意図」の様々な段階を考慮することも、待遇コミュニケーションにおいては重要であるといえます。(アヘゴ)

(C) 「理解意図」とは、理解主体が自身の理解行為に対して持つ意図のことです。例えば、講演で話されることのねらいが何なのかを聞き取ろうとしているときの理解主体の「理解意図」は、「講演の趣旨をしっかりと聞き取りたい」というものになります。(アヘゴ)

(2) 〈Xが表現主体のときにもつ表現意図〉と、〈理解主体であるYが理解行為において推測したXの表現意図〉とを区別して考える必要がある。表現主体の持つ表現意

図は「表現主体〈表現意図〉」、理解主体が推測する表現意図は「理解主体〈表現意図〉」とする。

〔解説1〕

「表現意図」というとき、この二つを混同していることが多いので、区別しておくわけです。「表現主体〈表現意図〉」は、その表現主体自身が「～したい・～しよう」と自覚的に捉えることができるものですが、「理解主体〈表現意図〉」は、あくまでも理解主体が〈相手である表現主体は「～したい・～しよう」という意図を持っているのだろう〉と推測する意図であって、表現主体の意図と合致することもしないこともあるわけです。実際のコミュニケーションにおいては、その「ずれ」により誤解も生じることになります。理解主体が意図的にずらすことによる曲解もあり、またそれによって生じる別の効果（皮肉やユーモアなど）もあるといえるでしょう。

〔解説2〕

(A) 表現主体の持つ表現意図である「表現主体〈表現意図〉」、理解主体が推測する表現意図である「理解主体〈表現意図〉」に加えて、第三者（例えば、研究主体も含む）が推測する表現意図もあります。

例えば、コミュニケーション主体Xが、「ちょっと、手伝ってもらえますか。」と表現したとき、その「表現主体〈表現意図〉」が「指示」だったとします。つまり、相手は当然それを手伝ってくれるものだという認識に基づいて表現をしたということになります。しかし、コミュニケーション主体Yは、「理解主体〈表現意図〉」として、その表現の形式から推測し、「依頼」だと受け止めて、断ることもできると判断したとします。そうすると、コミュニケーションの展開として、コミュニケーション主体Yは、次に断りの表現をするかもしれませんが、コミュニケーション主体Xは、指示をしたつもりなのに（つまり、当然引き受けてくれると思っていたのに）断られた、ということになってしまうでしょう。

これは、表現主体の持つ表現意図である「表現主体〈表現意図〉」と、理解主体が推測する表現意図である「理解主体〈表現意図〉」に「ずれ」が生じた例ですが、そこに第三者、例えば、研究主体が推測する表現意図が加わると、次のようなことが考えられます。

コミュニケーション主体Xは、依頼を意図とする表現形式「～てもらえますか」を用いているが、コミュニケーション主体Yの上司である、したがって、コミュニケーション主体Xの意図は、依頼ではなく指示であろう、などと推測し、分析、考察するわけです。

しかしながら、その分析や考察が常に「正しい」わけでもなく、Xは、単に「～ても

らえますか」が指示の表現だと認識していたのかもしれない、またYも、単に手伝うことが嫌だから断っただけなのかもしれません。その場合の「表現主体〈表現意図〉」は、「あたかも依頼」ではなく「指示」であり、さらに「理解主体〈表現意図〉」も「指示」であったかもしれない、ということになるわけです。

そのコミュニケーションにおける一義的な「意図」は、あくまでもコミュニケーション主体の意図であって、第三者が推測した意図は二義的なものだといえます。もちろん、研究主体としての分析や考察を否定するものではなく、まずはコミュニケーション主体自身の意図を確かめた上で、研究を進める必要があるということです。(アヘゴ・蒲谷)

(3) 「待遇意識」というのは、人間関係の位置づけをした上で、それをコミュニケーション主体自身がどう捉え、どのように待遇コミュニケーションにつなげようとするかという意識である。コミュニケーション主体が自己と他者との関係をどう位置づけるのかという認識(「人間関係」と、他者をどう待遇しようとするかという意識(「待遇意識」))とは異なるものとして考える。

#### [解説1]

「人間関係」の認識による位置づけ(例えば、相手を上位者だと位置づけること)と、それに対する「待遇意識」(例えば、相手に敬意をもって接しようとする)とを区別するという事です。例えば、相手を上位者(下位者)だと位置づけてはいても、敬意は持たない(敬意を持つ)場合もあるわけです。ただし、実際のコミュニケーションにおいては、両者は融合したものとして意識されていることが多いといえるでしょう。

#### [解説2]

(A) 「意識(きもち)」と名付けたものには、「意図」と「待遇意識」、そしてそこに絡む喜怒哀楽などの「感情」が含まれます。実際のコミュニケーションでは、それらは複雑に絡み合い、さらに、「場面」「内容」「形式」と連動し合い、表現行為・理解行為が成り立っているのだと考えられます。待遇コミュニケーションを考察するための枠組みとして、それぞれを分析的に扱ってはいますが、当然のことながら、それらはすべて連動しているので、個別に追究していくだけでは、待遇コミュニケーションの実態は明らかにはならないでしょう。(アヘゴ・蒲谷)

(B) 「感情」の具体例を挙げるとすると、相手に対して好印象を持っているから、嫌われないように丁寧に話そう(表現主体の感情)、相手の表現に対してイラッとした(理解主体の感情)などといったものです。(アヘゴ)

(4) 「待遇意識」は、待遇コミュニケーションの行為全体を覆う意識として、そのコミュニケーション主体がそもそも持っている待遇に関する知識や情報、コミュニケーションの前提となる考え方や思想などにより生み出されるものだといえる。

〔解説1〕

「待遇意識」も、そのコミュニケーション主体が持つ【前提】から生じるものとして位置づけられます。例えば、〈相手は上司だから敬意をもって表現しよう〉という待遇意識も、そのような意識を持つことが常識だという【前提】があるから成り立つわけです。そして、その待遇意識は、内容や形式のすべてに影響や制約を与えるものとなります。

〔解説2〕

(A) 上記の〈相手は上司だから敬意をもって表現しよう〉という待遇意識に関わる【前提】の具体例を挙げると、次のようになります。

上司を敬うことは常識だ（知）、上司を心から尊敬している（情）、上司を敬おうと心掛けている（意）。

このように、表現の奥にある待遇意識のみならず、さらにその奥にある【前提】を探ることも、待遇コミュニケーションの研究においては重要となります。（アヘゴ）

## 【第5節】題材と内容—「内容（なかみ）」

(1) 「題材」というのは、コミュニケーションにおいて扱われる「何（について）」ということである。

〔解説1〕

音声表現であれば、「何について話そうとするのか」「何について話されたのか」ということ（話題）であり、文章表現であれば、「何について書こうとするのか」「何について書いたのか」ということ（テーマ）になります。

(2) 待遇コミュニケーションにおいて「題材」を枠組みとして取り上げる意味は、「場面」や「意識」との関係で、なぜその題材を選択するのか、しないのかという点が問題になるからである。

〔解説1〕

通常は、その「場面」に適した「題材」を選択することが求められるわけであり、そ



の場面にふさわしくない題材、例えば、初対面の相手との食事の席では、政治や宗教に関する話題は出さない、というようなことが問題となります。

〔解説 2〕

(A) そのコミュニケーションにおける「場面」と「意識」と「題材」とが常に固定的に連動しているわけではなく、また、コミュニケーション主体の【前提】によっても、その連動は異なってくるといえるでしょう。例えば、そのときの参加者や状況によって、食事の席での政治や宗教に関する話題が必ずしも不適切ではない、ということもあり得るわけです。(蒲谷)

(B) 特に、初対面である人との間では、相手との関係が構築されていない状況であるために、どのような「題材」を取り上げるべきかについて、慎重になることが、これまでの初対面会話の研究などからも明らかにされています。日本語母語話者間においても、「題材」の選択の仕方にはコミュニケーション主体の個性が表れますが、多文化共生社会においては、この点において、相互に理解しようとする、より柔軟な姿勢が求められます。(徳間)

(3) 「題材」に関連する「内容」というのは、「何を」表現しようとしているのか、「何を」理解するのかということである。題材と内容とは異なりつつ、重なるものであるため、それらを区別して扱う場合と、総合的に捉える場合とがある。

〔解説 1〕

「題材」は枠組みであり、「内容」はその中身だということができます。一般的には、食事の席で政治的な題材は出さないわけですが、どのような内容であっても政治的な話をしてはいけないとする場合(題材と内容を重ねて適否を捉える場合)と、政治的な話題でもどのような内容にするかによって適否が異なるとする場合(題材と内容とは区別して適否を捉える場合)があるということです。

〔解説 2〕

(A) 例えば、政治的な題材には、思想や立場の根深い対立を生む危険性のある内容もあれば、政治家のゴシップといった浅い内容もあるわけなので、題材と内容を区別する必要があるという意見があります。一方で、政治家のゴシップであっても、それがより深い政治の題材・内容につながる可能性があるわけなので、政治の題材は絶対に避けるべきだという意見もあります。以上のように、「題材」や「内容」についても、待遇コミュニケーションでは研究対象としています。(アヘゴ)

(B) 取り上げる「題材」が適切か否かという考え方が、コミュニケーション主体の間で異なる場合があります。例えば、不快感を伴うものであったり、その場面では取り上げてほしくないものであったりすることもあります。そのような場合には、「意図的に題材を変える」ということができます。そしてその時に多くの人は、露骨な変え方とならないよう、題材を変える際に、ある程度関連した題材に移行するかたちをとったり、突然思い出したふりをしたりして、当初の「題材」を選択した「相手」に対する配慮を見せるのです。(徳間)

(4) 「内容」は、意図と混同されることも多いが、意図は「意識」に属するものであり、題材や内容は、表現しようとする(あるいは、表現される)事柄に関するものである。

〔解説1〕

例えば、「その本を貸してもらいたい」という「意図」をもって表現することと、「その本を貸してもらいたいことについて」ということを「題材」として表現することと、「…という事情があるので、その本を貸してもらいたい」という「内容」で表現することとは、それぞれに区別されるものだという事です。実際には、「その本を貸してもらいたい」という意図と題材と内容との違いがわかりにくく感じられるかもしれませんが、意図と題材と内容とは連動しつつ異なるものだと捉えておく必要があるでしょう。

〔解説2〕

(A) 「意図」「題材」「内容」の違いは、それぞれが異なる形で記述できる場合を考えるとより明確になります。例えば、「相手と仲良くなりたい」という「意図」を持った人が、「その人が読んでいる本」を「題材」にして、「本の内容が面白そうなので、読み終わったら貸してもらいたい」という「内容」で表現する場合を考えてみると、三つの術語がそれぞれ異なるものを指していることが分かります。(李)

(5) 待遇コミュニケーションにおいては、常に「場面」「意識(きもち)」「内容(なかみ)」を連動させて考える必要がある。

〔解説1〕

待遇コミュニケーションを考察するための理論的な枠組みとしては、それぞれが異なるものだと捉えておく必要はありますが、実際のコミュニケーションにおいてはすべてが連動しているということです。どのように連動しているのかを明らかにすることが研

究上の課題となるわけです。

## 【第6節】言材、媒材、文話—「形式（かたち）」

(1) 「言材」とは、「個々のコミュニケーション主体において成立する、音概念・文字概念と、概念（あるいは表象）との回路のこと」である。

〔解説1〕

従来、「言材」は、「形式」に含めて考えてきましたが、【前提】という捉え方をすることにより、言材は【前提】に含まれつつ、「内容」と「形式」が連動する間に位置づけられると言えるでしょう。

〔解説2〕

(A) 例えば、「私は学生です。」という表現は、「ワタシ」「ハ」「ガクセイ」「デス」という言材から成り立っているわけですが、それぞれの言材が持つそれぞれの【前提】、例えば、「ワタシ」であって「ワタクシ」や「アタシ」ではない、「ガクセイ」であって「セイト」ではない、などという他の言材との関係性、それぞれの言材が持つ概念や文法上、文体上、表記上の特徴なども含め、言材に関わる様々なことが【前提】に含まれることになります。同時に、その時の「場面」「意識」とも連動しつつ、「ワタシ」「ハ」「ガクセイ」「デス」という言材は、「私が学生であること」という「内容」と、それを表すための「媒材（音声・文字）」とをつなぐ役割を果たしていると考えられます。（蒲谷）

(2) 「言材」は、個々のコミュニケーション主体において成立する。固定的なものではなく、どのような言材として成立しているのかにも様々な段階がある。

〔解説1〕

他者とのコミュニケーションを通じた様々な学びにより、「言材」も変容するものだと思います。特に抽象的な概念を持つ言材、例えば、「愛（アイ）」や「平和（ヘイワ）」などは、コミュニケーション主体の成長とともに変容していくものだと考えられます。

〔解説2〕

(A) 言材は、辞典の見出し語のようなイメージがあるわけですが、辞典と異なるのは、その量も、それぞれに関する情報も、常に個々のコミュニケーション主体において更新され続けるという点にあるといえるでしょう。もちろん、辞典の見出し語や説明も常に

更新されているとはいえるのですが、結果としての共通性や一般性は見出せたとしても、あくまでも言材は個々のコミュニケーション主体において成立するものであるということなのです。

(蒲谷)

(3) 言語をコミュニケーション行為として捉え、その行為を成立させるための「言材」のあり方を探ることで、言語と言語以外のコミュニケーション行為との共通点、類似点などが明らかにされ、社会生活の中での言語の持つ意味も見えてくる。

〔解説1〕

コミュニケーションには、大まかに言えば、言語によるコミュニケーションと非言語によるコミュニケーションとがあります。その違いの根本にあるのは、「言材」を用いたコミュニケーションかそうでないかということです(その結果として、それぞれの媒材の違いとしても現れます)。しかし、言語によるコミュニケーション、非言語の動作、態度などによるコミュニケーションには、コミュニケーションとしての相違点だけではなく共通性もあり、また、言語随伴行動のように言語、非言語が同時に行われる場合もあります。言語、非言語のコミュニケーションの異同については、それぞれのコミュニケーションが持つ、社会生活における意味や役割において捉えていく必要があるわけです。

(4) 「媒材」というのは、言材の持つ音概念と結びつく具体的な音声、文字概念と結びつく具体的な文字であり、その総称としての術語である。

〔解説1〕

コミュニケーション主体の持つ【前提】、「場面」、「意識」、「内容」も、「媒材」を伴った形式がなければ、他者には明らかなものとはならず、コミュニケーションも成り立たなくなるわけです。

〔解説2〕

(A) 「媒材」は言語的な音声や文字に限られるものではありません。人々がそこから何らかの情報を受け取ることのできるあらゆる対象が「媒材」となり得ます。対面のコミュニケーションの場合を例にして考えてみると、我々の視覚に映る相手の表情や動作、服装や所有物、その他にも、コミュニケーションの場に存在する様々な物などが何らかの意味・内容を伝える「媒材」となりますし、声の調子や大きさ、息遣いといった聴覚的な刺激、また、相手との身体的接触や物理的距離、匂いなども「媒材」として考える

ことができます。そして、さらに範囲を広げると、我々に何らかの意味（イメージ）を伝える音楽や絵画、舞踊といった芸術的行為の産物も「媒材」とみなすことができます。このように考えると、たとえ言語的コミュニケーションの場合でも、伝達される内容が、言語的な音声や文字という「媒材」を通して伝えられる一元的なものでは決してないことは明らかでしょう。コミュニケーションには常に複数の「媒材」が関与しており、その中で表現され、理解される内容も必然的に多面的な性質を有するのです。（李）

(B) 非対面でのやりとりであっても、音声の場合は録音や録画による発信ができ、文字の場合はメール等の送信で発信ができるため、発信する時間と受け取る時間の間に時間差があることを多くの場合は問題にしません。しかし、実際はその発信の時間（タイミング）や、その発信を受け止めた後の（相手が行う）返信や反応の時間（タイミング）が、コミュニケーション行為としては、何らかの意味あるいは影響を持つことがあります。（徳間）

(C) 従来のコミュニケーション・モデル（Shannon & Weaver, 1949 など）では、発信者によってコード化された情報（メッセージ）を受信者につなぐ回路となるものを「チャンネル」という言葉で指してきました。言い換えれば、チャンネルとは、メッセージを送るための媒体（メディア）であり、例えば、対面での会話における音波、電話通話における電線や電波、Eメールの送受信における電波やケーブルなどがそれに当たります。待遇コミュニケーションにおける「媒材」は、おおよそこのチャンネルに該当するものであると言えますが、コミュニケーション主体同士をつなぐ音波や電波、電線といった回路そのものというよりは、コミュニケーションの内容（＝概念）を具現化した物理的な物（例えば、学生という概念を表す「ガクセイ」という音声や、「学生」という書かれた文字、制服という具体的な服装など）を指す点で、焦点の置き方に違いがあります。（李）

(5) コミュニケーションの形態として、媒材を基準とした音声コミュニケーション、文字コミュニケーションという捉え方をすることにより、それぞれが、談話、文章という「形式」とつながっていく。

〔解説1〕

「言材」の音概念—「媒材」としての音声—音声コミュニケーション—談話

「言材」の文字概念—「媒材」としての文字—文字コミュニケーション—文章

といった関係で捉えることができます。

〔解説 2〕

(A) 現在のコミュニケーションにおいては、必ずしも、音声を用いているから談話であり、文字を用いているから文章であるという分類は成り立たなくなっているわけですが、言語によるコミュニケーションを考えていく際の根本的な形式の違いとして押さえておく必要はあるでしょう。(蒲谷)

(6) 「文話」とは、文章と談話の総称である。「文話」は、音声コミュニケーション形態と文字コミュニケーション形態の総称として捉えることもできる。

〔解説 1〕

音声、文字による違いを超えたコミュニケーションの形態として、「文話」という総称としての用語を設定しておくということです。

〔解説 2〕

(A) 「文話」という捉え方によって、現在の談話とも文章とも言えないコミュニケーションのあり方を説明することが可能になるのではないかと考えています。(蒲谷)

(B) シナリオや座談会の記録、twitter や LINE などの SNS において発話を文字として表しているものなどは、文章とも談話とも決め難いものですが、「文話」という術語があれば、それらも「文話」として扱うことが可能となるのです。(アヘゴ)

(C) 音声、文字だけでなく、スタンプや画像、動画などの多様な非言語の媒材を通して行われるコミュニケーション行為(例えば、LINE)を研究対象とする際にも有効な概念だといえます。従来の談話・文章の区別に基づき、LINE などを中間領域と位置づける立場もありますが、「文話」という用語は、そのどちらにも当てはまらない媒材によるコミュニケーション行為の説明を可能にするものです。コミュニケーションの形態が益々多様化している今日において特に有効な概念だといえます。(任)

(7) 待遇コミュニケーションは、コミュニケーション主体の認識する「場面」、「意識」、「内容」、「形式」が連動するところに成立するが、「文話」は、それが具体的に成立した結果としての表現上の一まとまりである。

〔解説 1〕

通常、「文話」は、複数の語、複数の文(発話)によって成立する単位として成立するものだといえます。ただし、形式的には一語(「危ない!」)であっても、一文(発話)

(「あ、火事だ!」)であっても、それが、「場面」、「意識」、「内容」と連動することにより、文話として捉えられます。

[解説2]

(A) 「文話」に焦点を当てた待遇コミュニケーションの研究としては、最も分かりやすい形では、例えば、依頼場面の会話の構成(「前置き—依頼—お礼」といった文のレベルを越えた形式的側面を、「場面」「意識」「内容」との連動の観点から検討すること、などが考えられます。しかし、「文話」の観点からコミュニケーションを考える上では、一つの文話の中を見るのではなく、様々な「文話」が互いにどのような関係にあるのか、すなわち、「文話」と「文話」の関係(「間テキスト性 intertextuality」「間ディスコース性 interdiscursivity」と呼ばれるもの)にも目を向けることが重要な観点となり得ます。(李)

(B) 待遇コミュニケーション研究は、「文話」に関する研究だけを目指すものではありません。いわゆる文章・談話、さらにそれらを越えたレベルで、コミュニケーションを「待遇」の観点により捉えていこうとするものです。(蒲谷)

(8) 待遇コミュニケーションにおいて「形式(かたち)」として捉えられるものには、動作、態度なども含めた、非言語行動に関わるものもある。それらが言語としてのコミュニケーション行為とどう関連するのか、待遇意識との関係でどういう意味を持つのかを明らかにすることも、待遇コミュニケーションを考える際の重要な課題になる。

[解説1]

待遇コミュニケーションは、言語によるもの、非言語によるもの、それらが同時に成り立つ場合、すべてが検討の対象となります。

従来は、言語による待遇コミュニケーションが中心的な課題となってきましたが、今後は、非言語による待遇コミュニケーションも併せ考えていく必要があるといえるでしょう。

[解説2]

(A) 非言語による待遇コミュニケーションに関しては、姿勢や視線、声といった身体的手がかりだけでなく、ICTの急速な展開により開発された様々な媒体(例えば、LINE、TikTokなどのSNS)とともに登場したスタンプ、動画フィルターなどの視覚的効果をもたらすあらゆる方法が研究対象となり得ます。さらに、言語による待遇コミュニケーション

ョンについても、単に標準語（東京方言）のみでなく、あらゆる地方の方言や移民の言語などが対象として考えられます。（任）

## 【第7節】考察の前提となる考え方

(1) 待遇コミュニケーションを考察するための枠組みとして、コミュニケーション行為を分析的にみると、ある「場面」における、「意識（きもち）」、「内容（なかみ）」、「形式（かたち）」の連動として捉えることができる。それらは、コミュニケーション主体の認識において相互に関連し合い、全体として表現行為、理解行為を成立させている。

### 〔解説1〕

待遇コミュニケーションは、コミュニケーション主体の表現行為、理解行為として成立するわけですが、その中身を考えていく際、「場面」、「意識」、「内容」、「形式」の連動として捉えていこうとする、ということです。さらに、個々のコミュニケーション主体が持つ【前提】を併せて考えていくことが求められるわけです。

### 〔解説2〕

(A) なお、このことは、現実のコミュニケーションにおける「場面」「意識」「内容」「形式」が、一般的・常識的な考え方からして常に整合性を有するということを意味しません。現実のコミュニケーションにおいては、それらが全く連動していないように思われる事例も見られるのです。そのような事例に目を向け、コミュニケーション主体の視点から【前提】「場面」「意識」「内容」「形式」の連動に関する合理的な説明を導くことも、待遇コミュニケーション研究の重要な課題であり、意義であると言えます。（李）

(2) 待遇コミュニケーションを考察する際の前提となる考え方として、「相互尊重に基づく自己表現と他者理解」、「よりよいコミュニケーション」がある。

### 〔解説1〕

待遇コミュニケーションという捉え方自体は、あくまでもニュートラルなものです。したがって、待遇コミュニケーションは丁寧なコミュニケーションのことだ、あるいは、良いコミュニケーションを扱うものだ、などということではありません。様々なコミュニケーションの実態を踏まえた上で、コミュニケーション主体が目指すべきあり方として、「相互尊重に基づく自己表現と他者理解」や「よりよいコミュニケーション」という考え方を示しているわけです。特に、待遇コミュニケーション教育が目指すあり方と



して考えておく必要があるといえるでしょう。こうした考え方は、待遇コミュニケーション研究が扱う課題のすべてに関わるものではありません。

(3) 待遇コミュニケーション自体はニュートラルなものである。そして、個々のコミュニケーション主体によるコミュニケーション行為として成立するものであるため、絶対的、一般的に正しい待遇コミュニケーション、良い待遇コミュニケーションであるなどと決めることはできない。

〔解説1〕

待遇コミュニケーションの研究や教育研究だけでなく、教育の実践などにおいても、基本的には待遇コミュニケーションはニュートラルなものとして捉えています。

その上で、待遇コミュニケーションにおいてコミュニケーション主体が目指すものとして、正しさではなく、適切さを、良いではなく、より良いを、一方向的な尊敬だけではなく、相互に尊重し合うことを、考えているわけです。

〔解説2〕

(A) コミュニケーション主体が相手や話題人物にマイナスの評価を表明したい場合も考えられます。待遇コミュニケーションは人と人との間におけるあらゆる形のコミュニケーションを対象としますから、マイナスの待遇表現、マイナスの待遇コミュニケーションももちろん研究対象となります。マイナスの待遇コミュニケーションにみられるあらゆる形式、それと連動するコミュニケーション主体の意識を追究する際にも「正しさ」や「良い」ではなく、相互の尊重に基づいた「適切さ」や「より良い」を目指すことに変わりはありません。(任)

(4) 「相互尊重に基づく自己表現と他者理解」というのは、自己と他者とが尊重し合いつつ、自己を表現し他者を理解するという、コミュニケーションにおける根源的な方向性を捉えたものである。

〔解説1〕

コミュニケーション主体Xだけがコミュニケーション主体Yを一方向的に尊重するというのではなく、YもXを尊重すること、自己表現だけではなく、他者理解も求められる、という点は、社会生活を営むコミュニケーション主体として、よりよいコミュニケーションを行う際の根本にある考え方だといえるでしょう。

現実の社会生活において、こうした考え方や姿勢は、必ずしも根源的な方向性だと断定することはできませんが、人間が社会的な存在であると捉えたとき、他者とのよりよ

い関係を築こうとすることは、必ず求められる考え方や姿勢だろうと思われま

〔解説2〕

(A) 現実の世界では、解説1で述べたこととすべてが逆の方向にある状況（自分は相手を尊重しないが相手には自分を尊重させたい、自己表現はしたいが他者理解はしない）も見出せる（現実としては、多くがそのような状況だということなのかもしれない）わけですが、だからといって、そうした状況が良いことだと思っている人は少数派なのではないでしょうか。それが良いことだとする人たちがなぜそう考えるのかを追究することも、待遇コミュニケーション研究の興味深い課題の一つとなりそうです。（蒲谷）

(5) 「相互尊重に基づく自己表現と他者理解」は、単なる理想論などではなく、コミュニケーションによって、人が人と関係を創り、社会を創る際に根源的に志向することだと考えられる。

〔解説1〕

本節(3)でも述べているように、待遇コミュニケーション自体はニュートラルなものです。こうした考えは、社会生活において目指すべきことであるという意味で、あえて現実的理想論として掲げておきたいと思います。

〔解説2〕

(A) それぞれのコミュニケーション主体の背景にある【前提】は非常に複雑で、決して他者がすべて把握することはできません。ですから、自分にとって違和感のある言動をした相手がいた場合、自分の【前提】を基準にして相手を理解したり、相手に対して否定的な感情を持ったりすることは、相手を尊重していないことになります。相手がいかなる【前提】を持って「場面」を認識し、いかなる「意識」を持ち、いかなる「内容」「形式」によって表現したのかを考えてみる。逆に、自分はなぜ違和感を持ったのか考え、自分の【前提】を探ってみる。そういった些細な行動から、その理想に近づいていくことができると考えています。そのために、【前提】「場面」「内容」「形式」「意識」の連動の詳細を明らかにしていくことが必要になってくるというわけです。（アヘゴ）

(6) 待遇コミュニケーションにおいても、コミュニケーション主体は、常に相対的に良いコミュニケーション、すなわち「よりよいコミュニケーション」というものを目指しているといえるのではないだろうか。

〔解説1〕

少なくとも、だれもが不快なコミュニケーションを目指しているわけではないでしょう。もちろん、絶対的に良いと呼べるようなコミュニケーションはないので、コミュニケーション主体は、少しでもより良い方向を目指しているだろうという意味で述べています。

〔解説2〕

(A) 「絶対的に良いと呼べるようなコミュニケーションはない」というのは、待遇コミュニケーションにおいて適切さや正しさが求められる形式までを否定するという意味ではありません。例えば、その「文話」の理解に支障を与える文法上の間違いなどが挙げられますが、待遇コミュニケーションはそれらも良しとするという立場ではありません。(任)

(7) 待遇コミュニケーション研究では、客観的、絶対的な正しさや良さを求めるのではなく、個々のコミュニケーション主体が認識する、相対的な適切さや「よりよいコミュニケーション」という観点から、待遇コミュニケーションの本質を追究していくことが求められるのではないだろうか。

〔解説1〕

本節(3)の〔解説1〕でも述べたように、待遇コミュニケーション研究においては、絶対的・固定的な捉え方はしません。

〔解説2〕

(A) 待遇コミュニケーションの本質を追求するとは、すなわち、待遇コミュニケーションの実態とともにそれが意味するところを追究していくことであると考えています。(徳間)

## 【第8節】考察のための方法に関する考え方

(1) 待遇コミュニケーションを考察するということは、コミュニケーション主体が「場面」をどのようなものとして認識し、それによってどのような「意識(きもち)」、「内容(なかみ)」、「形式(かたち)」を連動させつつコミュニケーションを行っているのかを明らかにすることである。

〔解説1〕

待遇コミュニケーションにおいて最も重要な概念は「場面」です。コミュニケーション

ン主体が、コミュニケーション時の人間関係や場をどのように認識しているのか、それによってコミュニケーション全体のあり方も決まってくるといえるからです。それを踏まえた上で、「意識」、「内容」、「形式」の連動を考えていくということです。

〔解説2〕

(A) 「意識」、「内容」、「形式」の連動を客観的に考えていくためには、会話やメール文などの「結果としての表現」(＝形式・内容)を考察する方法や、「コミュニケーション主体」の意識(表現意図や理解主体の持つ印象など)を考察する方法があります。どちらか一方では不十分であり、コミュニケーション主体、場面、形式・内容・意識、そして【前提】という、これまで挙げてきたすべての枠組みについて考察することで、コミュニケーション行為の全貌も明らかになるわけです。(アヘゴ)

(B) 具体的な場所(例：会議室)としては個人差なく認識されるとしても、コミュニケーション主体にとって、その具体的な場所がどのような場であるのか(伴う緊張感や求められると考えるあらたまりの程度など)は個々に異なります。その点に留意して、待遇コミュニケーションがどのようになされるのかを考えます。(徳間)

*(2) 待遇コミュニケーションの研究は、個別のコミュニケーションの個別の認識を追究し、それを明らかにすることが目的ではない。コミュニケーション行為としての言語に関する研究においても、個別のコミュニケーション行為に含まれる共通性、一般性、そして普遍性を追究することが求められる。*

〔解説1〕

待遇コミュニケーションの研究は、待遇コミュニケーションが個々の主体のコミュニケーション行為として成立するものである以上、個別のコミュニケーションから入り、個別の認識を明らかにすることが重要な課題だといえるわけです。しかしながら、研究としては、そこだけに止まるわけではないということです。研究の目的に応じて、何をどこまで追究するのかも決まってくるといえるでしょう。

〔解説2〕

(A) 学習者一人ひとは、極めて個別性の高いコミュニケーション主体であり、日々行っているあらゆるコミュニケーションも、極めて個別性の高いコミュニケーションであるのだから、教育においても、極めて個別性の高いコミュニケーションを扱うべきだという考え方があります。例えば、初対面の相手には宗教の話題を選択しないほうがよいという一般的な事実を学習者に伝えるのと、実際に初対面の相手に宗教の話をした会

話の「表現主体」と「理解主体」の極めて個別性の高い「意識」を学習者に伝えるのとは、後者のほうが、学習者自身の【前提】を刺激し、意識化させやすいともいえるでしょう。

待遇コミュニケーション教育において、個々のコミュニケーション主体が、日々の自己のコミュニケーションを振り返り、5つの要素の連動や【前提】に関する認識力を高めるための教育であるとするならば、一般性のある情報のみならず、個別性のある情報も、重要になってくるといえるのではないのでしょうか。(アヘゴ)

(3) 待遇コミュニケーションにおいても、個別の中での共通性や一般性があり、それは変容する可能性のあるものだ、ということを確認した上で、それをどのように考察していくのかということが課題となる。本研究においては、考察のための方法として、あるコミュニケーション主体(筆者、およびその他の「CS」)における、共通性、一般性を探りつつ、それを別のコミュニケーション主体において確認していくという方法を採る。

#### 〔解説1〕

ここで述べている考察のための方法は、あくまでも一つの方法ということです。待遇コミュニケーションがコミュニケーション主体の行為として成立するなら、研究主体もそのコミュニケーション主体の一人として、その認識は考察の対象になり得るわけです。

個々のコミュニケーション主体における共通性や一般性は、個々のコミュニケーション主体における【前提】と関わるものです。そして【前提】は、それまでの様々なコミュニケーション行為の経験により形成され、変容していくものだといえるわけですが、そこには個別性だけではなく、自ずと共通性、一般性が生まれると考えられます。待遇コミュニケーションの研究手法も、そうした点を追究するために何をどうするかが求められるといえるでしょう。

#### 〔解説2〕

(A) 待遇コミュニケーション研究、またその教育研究が、コミュニケーション主体に重点を置くあまりに、個人の個別的なコミュニケーションを扱う領域だという誤解を招くことがしばしばあります。しかしながら、待遇コミュニケーション(教育)研究を行っていく上で、個別性を追究することに終始するのではなく、それぞれの個別性の間に見られる何らかの共通性や一般性までを把握することは極めて重要な課題です。さらに、待遇コミュニケーション教育の実践に関しては、「一般性を教える」という立場ではないので、一般性を踏まえながらも、最終的には個々人のコミュニケーションを重視するということが求められます。(任)

(4) テレビドラマのシナリオや、スピーチ、手紙、文書などの文例集を資料として用いる最大の理由は、待遇コミュニケーションにおけるコミュニケーション主体の意識や認識の一般性について、理論や理屈としてではなく、脚本家や演出家によって具体的に造形された人物や状況が描かれたドラマ、そして、その編集者の目を通して一般性が高いと判断された情報が提示されている文例などから引き出すことが可能になる、という点にある。

〔解説1〕

シナリオや文例集などを資料として用いる理由は、実例に準じるものだからではなく、そこにコミュニケーション主体自身の持つ共通性や一般性に関する考え方が、それも【前提】に含まれるわけですが、反映されているという点にあるわけです。それをどう明らかにしていくのかは、研究方法とも関連してきます。どのような研究方法があるのかについては、継続的な課題として検討していきたいと考えています。

〔解説2〕

(A) シナリオや文例集などは、「コミュニケーション主体」の意識を直接インタビューによって聞き出すことができないという欠点があります。そのため、待遇コミュニケーション研究では、準自然会話も研究対象とされています。もちろん、インタビューによって聞き出したデータが常に適切なものであるとはいえないので、多様な媒体からデータを収集することが重要となるでしょう。(アヘゴ)

(5) コミュニケーション行為における、コミュニケーション主体の「意識」の段階と「形式」の段階との違いは明確にしておく必要がある。そして「意識」の中での段階と、「形式」の中での段階があることにも留意しなくてはならない。

〔解説1〕

ここで述べているのは、例えば、あるコミュニケーション主体が、あるコミュニケーションにおいて、

- ①相手を上司だと認識する（自分を部下だと認識する）
- ②上司には敬意を払わなければならないと意識する
- ③上司の動作や状態については敬語を用いて待遇しなければならないと意識する
- ④敬語に関する言材についての知識を活かしつつ
- ⑤必要に応じて敬語を用いて表現する、という場合で考えると、

表現行為としては①～⑤は連動して行われるわけですが、①は「場面」認識の段階、②

と③は「意識」につながる段階、④と⑤は「形式」につながる段階（もちろん、それぞれに【前提】との関わりもありますが）、さらに、意識の中でも②と③ではそれぞれ性質が異なり、④と⑤も異なる、という点について、それを段階の違いとして捉える必要があるということです。

#### 〔解説2〕

(A) 「この人は自分の上司である」と認識した場合に、必ず、「この人を上位者として敬意を持って接しよう」という意識を持つことにはなりません。そして、必ず、敬語という形式を用いて表現しようとする意識するわけでもありません。そのため、この二つの段階の意識は区別して扱う必要があるということです。形式についても同様で、敬語に関する知識があることと、敬語を用いて表現することとは異なります。そして、もちろん、こうした意識や形式の段階はありつつ、それらは一連のコミュニケーション行為として成立する、ということになるわけです。（蒲谷）

(B) 教育実践の現場で、上記のようなプロセスを教師と学習者が一緒に追っていきながら、お互いの気づきを共有する機会を設けるのも良いかもしれません。例えば、上記のような具体例を挙げ、なぜ敬語が必要なのかについて話し合うとします。その話し合いのプロセスの中で、敬語についての知識がコミュニケーション主体である自分自身により多くの選択肢を与えることに気づくことになるでしょう。そうすることで、単に敬語を覚えること以上の意味が生まれると思います。敬語の知識を活用するためには、自分自身が、場と人間関係をどのように捉えるかが非常に重要であり、それが最終的にはより豊かな自己表現を可能にするということがわかれば、敬語の学習は単に社会のルールを覚えるための学習でなく、学習者自身の自己表現のための学習と位置づけられ、日本語学習の動機付けや学習意欲の向上にも繋がるのではないかと思います。（任）

#### おわりに

以上、待遇コミュニケーションを考察するための理論的な枠組みについて、現段階での考え方を加え、それぞれに解説を付すという形で示してきました。

今後は、待遇コミュニケーションの研究方法に関する考え方を示すとともに、実際の待遇コミュニケーション研究、待遇コミュニケーション教育研究の成果を著していくことを目指しています。

#### 【引用文献】

- 蒲谷宏（2013）『待遇コミュニケーション論』大修館書店  
時枝誠記（1955）『国語学原論 続編』岩波書店

Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*.  
Urbana, IL. The University of Illinois Press,

(カバヤヒロシ・早稲田大学)

(アドゥアヨムアヘゴキヨコ・宝塚大学)

(イジウォン・大阪教育大学)

(イムジェヒ・立教大学)

(トクマハルミ・明治学院大学)