

待遇コミュニケーションとことば

—和歌の待遇表現と待遇意識を手掛かりに—

千古 利恵子

「和歌」の研究テーマの一つとして、歌論の考察がある。歌論研究は、歌道家を師範として行われた「待遇表現」と「ことば」の検証を行うが、「待遇コミュニケーション」における「ことば」の効果的活用の考察に発展させることはない。しかし、「和歌」の研究には身分社会の根幹に有る「待遇意識」を排除できないと考えてきたことから、本稿では、和歌を手掛かりに待遇コミュニケーションにおける「意図」と「解釈」および「距離」について私見を述べるものである。

キーワード：待遇コミュニケーション 待遇意識 待遇表現 ことば 和歌

1. はじめに

コミュニケーションに不可欠な「ことば」は、現代に至るまで変化し続けている。しかも、その変化は表記記号の種類や表現法に留まらず、人間関係の構築にまで影響を及ぼしている。「ことば」自体の消滅・発生に関する問題より、むしろ話の主体と受容者との間に存在する「上下親疎」に関わる問題が多いといえるだろう。

時代を問わず、人が集団の一員として生活するためには、他者と自身との関係に無関心ではいられない。他者への気遣い、というより他者が下す「私の評価」を無視できないと言えるのである。古典文学作品に登場する「敬語」「敬語表現」は、まさにその好例といえる。現代語には、古典文学に見える程の厳格な敬語使用はないとはいえ、他者との関係に関わる意識一すなわち「待遇意識」は厳然と存在するだろう。レポートや論文、記録や報告書には「待遇意識」は概ね消滅しているようだが、日常会話では厳然と有る、といえるからである。

現代社会におけるコミュニケーションを、待遇表現・待遇意識と「ことば」とを関連付ける

ねらいが茲にある。

2. 「待遇コミュニケーション」の定義

近年「コミュニケーション」という語彙は頻繁に使用され、その意味を確認する必要さえ感じない。あえて確認すると、以下の説明がある。

『広辞苑』社会生活を営む人間の間に行われる知覚・感情・思考の伝達。言語・文字その他視覚・聴覚に訴える各種のものを媒介とする。『実用日本語表現辞典』「伝達」「通信」「意思疎通」などの意味の表現。「交流を図る」「意思を伝え合う」といった行動を指す意味合いで用いられることも多い。言葉を使った意思疎通だけでなく、文字を使った伝達、身振り手振りによる意思表示などもコミュニケーションに該当する。日本語で「コミュニケーション」というと、基本的には人間同士が言葉を主な伝達手段に用いて行う意思疎通を指す、といえる。

辞書に拠れば、コミュニケーションは「人間の間に行われる」「人間同士で行う」伝達とあり、

「人をもてなすこと。あしらい。」の行為になる。当然、コミュニケーションという語に「待遇」を付ける必要があるのか、との指摘が生まれるのである。蒲谷宏氏は、論考『『待遇コミュニケーション』の研究と教育』で次のように述べる。

「待遇コミュニケーション」というのは、従来の「敬語」「敬語表現」「敬意表現」「待遇表現」「待遇行動」「ポライトネス」等々の概念を含み、さらに「待遇理解」、そして「コミュニケーション」という観点を包括的に捉えようとするものです。したがって、研究対象の範囲は、例えば、「語」のレベルの「敬語」から、相手を貶めるような「コミュニケーション行動」まで、非常に幅広いものとなります。その意味では、「これが待遇コミュニケーションだ」というような規定ではなく、「これも待遇コミュニケーションだ」と捉えられるような規定の方向を探るほうがよいと考えています。¹⁾

さらに同氏は「待遇コミュニケーション」を次のように定義している。

「待遇コミュニケーション」の基本的な規定としては、ある「意図」を持った「コミュニケーション主体」が、ある「場面」において、「文話」単位で行う、「表現」「理解」の「行為」、ということになります

出典『『待遇コミュニケーション』の研究と教育』

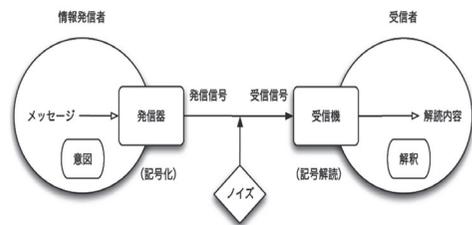
筆者は、蒲谷氏の説明が適切と考え、コミュニケーションに「待遇」を付けた「待遇コミュニケーション」を、以下使用する。

3. 待遇コミュニケーションの実際

コミュニケーションの目的を示すなら、コミュニケーションを行う両者間の距離を縮めることと言える。しかし「コミュニケーション主

体」である「情報発信者」と「受信者」が同一空間・同一場面に居る場合とそうでは無い場合では、存在する距離には差があり、「情報」の伝達状況にも違いが生じることは否定できない。つまり、「情報」は「距離」の影響を受け、「距離」は「場」に左右されるのだろう。当然、「情報」は「場」の影響を受けることになるだろう。従って、「待遇コミュニケーション」の考察は、「場」「距離」「情報」の関係が重要になるのである。

池田光穂氏は、「クロード・シャノンとワレン・ウィーバー（1949）が〈情報の共有性〉の確保について、もっとも簡潔で合理的なモデルを与えた」と述べ、両者のコミュニケーションの図式モデルを加工し、紹介している。



シャノンとウィーバー（1949）によるコミュニケーションの図式モデル（池田原図）
Shannon, Claude E. and Warren Weaver, 1949. The mathematical theory of communication. Illinois: University of Illinois Press.

【図1】 シャノンとウィーバーによるコミュニケーションの図式モデル

<https://www.cscd.osaka-u.ac.jp/user/rosaldo/090700communication.html>

そこで、[図1] をふまえて情報発信者の「意図」と受信者「解釈」との差異を想定するために、コミュニケーションを行う「場」—発信者と受信者との所在場所—を複数設定し、「発信と受信との間に生じる状況」と「意図と解釈との差異状態」を推定し表示する。

なお、[表1] では、情報発信者 = A 受信者 = B とする。

[表 1 : 意図と解釈との関係]

例	AとBの居場所	発信と受信の状況	意図と解釈の状態
1	AとBは、同じ日時同じ場所に居る	発信とほぼ同時に情報は受信される	意図と解釈との差を零にはできないが極小
2	同じ日時だが、AとBは異なる場所に居る	発信情報の受信には、多少なりとも時間を要する	意図と解釈との差が生じるが、意図の補足説明は可能
3	日時が異なり、AとBの場所も異なる	発信から受信までには、かなりの時間を要する	意図と解釈との差は大きく、意図の補足には、再度情報の発信が必要
4	日時は異なるが、Aと同じ場所にBが後日居る	発信から受信までに要する時間は無限大である	意図と解釈との差を埋めることは極めて困難

作成した [表 1] から、情報発信者と受信者が、場所・時間を共有している場合、「意図」と「解釈」との差は最小限に留めることが可能といえそうだ。誰もがコミュニケーションを行う上で、「意図＝解釈」の実現は不可能であることを体験している。ICT化が急速に進む現代は、対面でのコミュニケーションの機会が激減したため、自身が情報発信者であろうと受信者であろうと、「意図」と「解釈」とのズレを痛感するがゆえに、誰もがコミュニケーション能力の獲得・向上を目指すのだろう。しかし、その取り組みは近年に始まったわけではない。人が集団生活を始めた古代から、「意図＝解釈」に近づくための「待遇表現」を考え、円滑な「待遇コミュニケーション」の方法を模索してきたに違いない。

4. 和歌の待遇コミュニケーション

日本の古典文学の中には、和歌を本文中に組み入れ構成された作品も多い。それらの和歌の中には、発信者がある「意図」を含ませた情報として扱ったものがある。その観点から選んだ4つを前掲の [表 1] の各パターンにあてはめて、

「待遇コミュニケーション」の問題を探ってみる。

(例 1)

狩はねむごろにもせで、酒を飲み飲みつつ、
和歌にかかれりけり。今狩する交野の渚の家、
その院の桜、ことにおもしろし。その木のもとに下りゐて、枝を折りて挿頭にさして、上中下、みな歌よみけり。
右馬頭なりける人のよめる、
ア、世の中に絶えて桜のなかりせば
春の心はのどけからまし
となむ、よみたりける。又人の歌、
イ、散ればこそいとど桜はめでたけれ
憂き世になにか久しかるべき
とて、その木のもとはたちて帰るに、日暮になりぬ。

『伊勢物語』第82段
(日本古典文学大系本)

上の場面は、渚の院に咲く桜を見ている人たちが桜の歌を詠じて、対話する様子である。

この2首の歌意は、次の通りである。

ア、もしもこの世の中に桜が無かったならば、花の咲くのを待ち遠しがったり、雨や風に散るのを惜しんだりして気をもむこともなく、春の人の心は、のんびりするだろう（しかし、実際はその反対だ）。

イ、惜しまれて散るからこそ一層桜はよいものなのだ。このつらい世の中に久しく続くものは何があるのか、咲いた桜が散るのも当然だ。

A (右馬頭) は同じ時間・場所に居る B (又人) に情報を送っているため、発信と受信は、ほぼ同時だといえる。A の情報は桜に対する自身の考えであり、その「意図」は明確である。受信者 B も眼前の桜を見ているから、情報源は同一

であるからAの「意図」の「解釈」は容易いはずだ。しかし、31文字の言外にあるAの「意図」を承知しながら、Bは異なる「解釈」を提示するのである。従って、Aの「意図」とBの「解釈」には、極小の差が生じたことになるのである。

(例2)

西行法師をよび待ちけるに、まかるべきよしは申しながら、まうでこで、月のあかりけるに、かどのまえをとほるとききて、よみてつかはしける
 (待賢門院堀河)
 ウ、にしへ行くしるべと思ふ月かげの
 そらだのめこそかひなかりけれ
 返し (西行法師)
 エ、たちいらでくもまをわけし月かげは
 またぬけしきや空に見えけむ
 『新古今和歌集』 釈教
 1975歌・1976歌
 (新編国歌大観本)

この2首の歌意は、概ね次の通りである。

ウ、西方浄土へ道案内をして下さると思って頼みにしている月の光が、空しく行き過ぎるなんて、頼みがいのないことです。

エ、月の光があなたの家に立ち入らずに雲間を分けて過ぎてしまったのは、あなたが月を待っていらっしやらない様子が、空にもそれと見えたからでしょうか。私はそう拝察して立ち寄りなかつたのです。

A(待賢門院堀河)とB(西行法師)は同日時だが、場所を異にしている。Aの情報をもBが受信するまでに、長期間ではないが多少時間を要している。Aの「意図」をある程度承知しながらBはAの「意図」に対して異なった「解釈」を提示する。「意図」と「解釈」の間に生じた差を

BがAに問いかけたともいえる。

Aが31文字で発信した「道案内してもらえると待っている」という情報の「意図」は、Bには「待っているとは思えない」と「解釈」されたことになる。非対面では、このような状況が生じることは珍しくないと言える。

(例3)

五条三位うたあつめらると
 ききて、うたつかはすとて(西行)
 オ、花ならぬ言の葉なれとおのつから
 色もやあるときみひろはなん
 返し 右京大夫俊成
 カ、世をすてて入りにし道の言の葉そ
 あはれも深き色は見えける
 『山家心中集』
 373歌・374歌
 (新日本古典文学大系本)

この2首の歌意は、次の通りである。

オ、優美な花の詠ではないが、風情のある作も有るか、ご覧ください。

カ、仏道に入った人の道心から出た詞は、深い心の色が見えることだ。

A(西行)は、異なる場所に居るB(俊成)に情報を送る。Bは受信後時間を経て、「意図」を十分「解釈」した旨、返信している。説明を加えれば一都から遠く離れた地を旅していた西行が、勅撰和歌集の撰集を命じられた俊成が秀歌を集めていることを知り、自身が詠みためた歌を送り、その「意図」である「秀歌は拾って下さい」という願いを伝えたところ、俊成が歌の感想を述べて返した—という様子である。

後日俊成が編纂した勅撰和歌集の『千載和歌集』には、西行の詠が収録されている。その収録歌数からすると、Aの「意図」はBに「解釈

=理解」されたといえる。

(例4)

蓮生法師出家して後、とし比あひかたら
ひて侍りける女をおやのもとへおくりつ
かはすとききて申しつかはしける

信生法師

キ、かきくらしゆく空もなき別路は
とまるもとまる心ならじを

返事 蓮生法師

ク、いまさらにわかるとなにかおもふらむ
我こそさきに家を出でしか

『続千載和歌集』鞆旅

768 歌・769 歌

(新編国歌大観本)

この2首のやりとりを説明すると、次のようになる。

A(信生)は、B(蓮生)が出家後に長く連れ添った妻を離縁し実家に帰したと聞いたので、妻の気持ちを思いやり、時を隔てて蓮生の行動を諫める情報を発信したところ、Bが反論した様子である。即ち、Aの「意図」に対して、受信者Bは「出家とはこの俗世との縁を断ち切ることであるから、妻との縁を切るより先に、総ての縁を断ったのは私が先だ」と説明し、Bは「解釈」していないことになる。が、出家の定義について、AとBとが対話した例ともいえる。31文字の対話では「意図」の「解釈」が出来ていないと思える場合にも、受信者が発信者の「意図」を凡そ「解釈」していることはある。(例4)は、この状況を示す好例ともいえよう。

和歌は、31文字で表現した想いを紙にしたため、他者にその「意図」を伝えることを目的として詠じられものである。「ことば」を駆使した表現(情報)が、発信者の「意図」通りに「解

釈」されて受信者とのコミュニケーションが成功することがあれば、「意図」に反した「解釈」が成されて想定外の状態が生じ、両者の人間関係が破綻することもある。「意図」と「解釈」の問題は、まさに「待遇コミュニケーション」の問題といえるのである。

5. 待遇コミュニケーションにおける発信情報と文字数

筆者は、言語獲得に触れる授業の中で、受講生にはLINEでの対話—発信ならびに受信—に使用した文字数をカウントしてもらおう。自身がいかに少ないことばでコミュニケーションを図っているか、図れているかを確認してもらおうことが、そのねらいである。

18歳～21歳の学生からの回答に拠ると、概ね30字～40字程度で情報の受け渡しを行っていることが分かる。しかも、その文字数がこの数年変わらないことは、興味深い現象である。最近、自身の短歌を画像と共にネット配信するのが流行り始めているらしい。短歌は、発信する情報を31文字で完成させていることから「待遇コミュニケーション」の考察には、やはり文字数に注目する必要があるようだ。短歌流行の現状からも、公的機関の調査報告は重要になる。

総務省はHPに「令和2年 情報通信白書」²⁾をアップし、以下の調査結果を公表している。

●世帯におけるスマートフォンの保有割合が8割を超えた

2019年における世帯の情報通信機器の保有状況をみると、「モバイル端末全体」(96.1%)の内数である「スマートフォン」は83.4%となり初めて8割を超えた。「パソコン」は69.1%、「固定電話」は69.0%となっている。

この結果からも、現代人のコミュニケーションには、スマートフォンの機能が大きく関わると考えなければならない。

文化庁は、国語施策の参考とするためとして、平成7年から毎年「国語に関する世論調査」を実施している。令和2年度の調査の概要、調査項目を以下の通り示している。³⁾

1 調査の概要

調査目的：日本人の国語に関する意識や理解の現状について調査し、国語施策の立案に資するとともに、国民の国語に関する興味・関心を喚起する。

調査対象：全国16歳以上の個人

調査時期：令和3年3月

調査方法：郵送

回収結果：調査対象総数 6000人
有効回収(率) 3794人(63.2%)

2 調査項目

- ①日本語に対する意識
- ②生活の変化とコミュニケーション⁴⁾
- ③ら抜き言葉・さ入れ言葉等
- ④ローマ字表記
- ⑤新しい言葉の使用と印象、慣用句等の意味・言い方 など

今回注目した調査項目は、②⑤である。特に項目②では〈問3付問1〉「ビデオ通話やウェブ会議等で気を付けていること」、項目⑤では、〈問8〉の「気になる言葉(そっこう めっちゃ 等を使うことがあるか)〈問9〉の「気になる言葉(そっこう めっちゃ 等が気になるか)は、「ことば」「表現」の短縮という点から、重要な質問といえる。結果は下の通りである。

〔問3付問1：質問〕

(問3で「ある」と答えた人(全体の46.2%)に対して)(幾つでも回答)

ビデオ通話(テレビ電話)や、ウェブ会議(テレビ会議)、オンライン授業(リモート授業)で、あなたが気を付けていることは何ですか。

〔問3付問1：全体の結果〕

「自分が話すタイミングに気を付けるようにしている」(58.4%)

「はっきりとした発音で話すようにしている」(53.6%)、

「映り具合や音量の設定などに気を付けるようにしている」(48.3%)

「気を付けていること」の選択肢「きちんと伝わっているか相手に確認するようにしている」(30.5%)「意味が通じやすいと思う言葉を使うようにしている」(21.1%)の結果は、注目する必要がある。

この結果は、対話する両者が同じ場所には居ないが、同じ時間で相互に情報の交換を行うことが可能な状況にある場合のものである。「意図」と「解釈」の差を感じたなら、その差の解消を図る機会はあるということになる。その上で、情報発信者として、「自身はどのような待遇意識が必要と考えるか」を示しているといえる。

〔問9：質問〕下線部分の言い方をほかの人が使うのが気になりますか。それとも、気になりませんか。（一つずつ回答）

- (1) 「すぐ帰る」→「そっこう帰る」
- (2) 「騒ぐほどではないが確かに痛い」→じみに痛い」
- (3) 「とてもおいしい」→「めっちゃおいしい」
- (4) 「とてもかわいい」→「鬼かわいい」
- (5) 「そっくり全部わかる」→「まるっとわかる」

〔問9：全体の結果〕

「気になる」と回答した人の割合

「鬼かわいい」(72.7%)

「まるっとわかる」(62.4%)

「気にならない」と回答した人の割合

「めっちゃおいしい」(80.5%)

「そっこう帰る」(66.8%)

「じみに痛い」(62.1%)

なお、結果の表記にあたり、紙面の都合上【「すぐ帰る」ということを、「そっこう帰る」と言う】は【「すぐ帰る」→「そっこう帰る」】のように、表現を簡略化した。

文化庁はこの調査を実施するにあたり、毎年調査項目の検討を続けている。以下に掲出したように、平成28年度には「コミュニケーション」に関する内容が、29年度には「メール」文をふまえた言葉や表記法に関する項目が設けられている。調査項目から、社会状況の変化と国語（日本語）の関係を把握し、国語施策の立案に取り組もうとする文化庁の姿勢は何える。

平成28年度

- 1、コミュニケーションの在り方・言葉遣いについて
- 2、相手に配慮したコミュニケーション
- 3、情報化の中でのコミュニケーション
- 4、書き言葉のコミュニケーション

- 5、具体的な場面における言葉遣い
- 6、新しい表現や、慣用句等の意味・言い方

平成29年度

- 1、国語や言葉への関心
- 2、句読点や符号の使い方
- 3、表記の決まり
- 4、メールの書き方
- 5、外来語についての意識
- 6、新しい表現や、慣用句等の意味・言い方

平成27年度の「場面ごとの敬意表現」項目の設定は、人間関係の変化をふまえた対話の場面を想定し、待遇表現の調査を始めたことを示している。情報化の波が言語生活や人間関係に影響を与え、「ことば」を「コミュニケーション」との関係から捉える必要性が明らかになったことが、この項目からも分かる。

令和2年度は、従来のコミュニケーション力では対応しきれない状況であったことが、調査項目からも明らかである。コロナ禍の「コミュニケーション」はSNSやLINEに依存する比率が高まったために、発信された情報の「意図」と受信情報の「解釈」との誤差は増幅しているに違いない。40字程度の対話で、誤差を最小限に留めるには、発信者が情報の「意図」—自身が伝えたい内容・主旨・ポイント—を整理する能力が必要になる。そのためには、受信者との位置関係、すなわち「待遇意識」を解消する意識改革が必要といえそうだ。

6. 待遇コミュニケーションにおける「ノイズ」

先述の【図1】「コミュニケーションの図式モデル」に「ノイズ」という語がある。ノイズとは、処理対象となる情報以外の不要な情報のことだが、音響分野では騒音を指し、天文学分野では電磁波、心理学分野ではコミュニケーション

ンを妨害するあらゆるものをノイズと捉えるように、ノイズの内容は分野により異なる。「待遇コミュニケーション」の場合は、心理学分野に倣い、発信者の「意図」と受信者の「解釈」との間に差を生じさせる「不要な情報」をノイズと捉えたならば、「意図」と「解釈」との差を招くノイズの一つとして、両者を隔てる時間的・空間的な物理的距離と心情に密着した精神的距離が関係していると思うのである。

既出の【表1】に当てはめた和歌の4例においてもノイズの主たる原因は「距離」と言えるだろう。(例1)の場合には、発信者A(右馬頭)と受信者B(又人)の間に、物理的な距離は無い。従って「意図」と「解釈」に影響を及ぼす不要な情報=ノイズは極めて少ないといえる。(例2)のA(待賢門院堀河)とB(西行法師)の場合は、物理的な距離が有り、Bを待つ期待が裏切られたという精神的距離が加わる。(例3)のA(西行)とB(俊成)の場合と(例4)のA(信生)とB(蓮生)の場合は、物理的距離より精神的距離がノイズとして作用しているといえる。

俊成は当時の歌道家の当主で歌壇の重鎮であり、かつ勅撰集撰集の宣旨を受けている人物である。一方西行は、俗世を捨てた漂泊の僧にすぎず、この両者の対話は、当時の身分社会制度から言えば、対面して直接ことばを交わすことは不可能である。西行は自身が発信する情報の「意図」を、受信者の俊成がどのように「解釈」するかは推測すらできないのである。

信生は蓮生の実弟であり、両者のコミュニケーションは可能である。ただ、蓮生は宇都宮歌壇(栃木県の宇都宮にあった歌壇)の主催者であり、京都歌壇と肩を並べる地位にあった。弟の信生も歌人として評価されているとはいうものの、西行と俊成との関係と同様に、身分制度

—歌人としての上下関係—を拭い去ることはできなかったはずだ。信生の詠とその詠に対する蓮生の返歌からは、概ね「意図」と「解釈」とは合致しているようにみえながら、その差を消しきれない原因は、歌人集団に有る身分制度というノイズが招いた精神的距離といえるだろう。

待遇コミュニケーションは、身分制度が生む「距離」というノイズの影響を受けていたことを、和歌の事例検証からも確認できるだろう。

7. 待遇コミュニケーションと「言語表現」

コミュニケーションを図る時、人は意識・無意識の別なく、他者と自身との関係に囚われるだろう。それを情報発信者と受信者との「距離」と捉え、円滑なコミュニケーションを妨げているものとして「言語表現」を考える必要がある。

高木千恵氏は、西尾純二著『マイナスの待遇表現行動—対象を低く悪く扱う表現への規制と配慮—』(くろしお出版、2015)の書評を記している。⁵⁾ その書評に、以下の記述がある。⁶⁾

筆者(西島)の研究は、待遇の方向性をプラス・マイナスと包括的に捉え、そのなかに社会的関係性を表す関係性待遇と話し手の感情によって使い分けられる感情性待遇とがあるとする点に特徴がある。そして、その待遇表現行動をそのように捉えるべきであるという著者の主張は一定の指示が得られるものと思われる。

高木氏は書評の最後に、著者の目的が次の事にあると記している。⁷⁾

- ・「日本語社会における言語の多様性」の解明であること
 - ・待遇表現や配慮表現といった言語行動の分野に位置づけられていること
- 待遇コミュニケーションを図る中で、重要か

つ難問は言語行動に結び付いた表現行動ということになる。特に社会的関係に影響を受ける「上下親疎」の感情ということになるだろう。この感情をふまえた表現行動が、対話に用いられる敬語表現になる。「私」というコミュニケーションの主体が「あなた」という他者を意識した言語表現を決定するのであるが、その行為から作られるストーリーの中に「あなた」は存在するのだろうか。想定した「あなた」は「私」そのもので、実在する他者はおそらく存在していないだろう。つまり「私」がどれほど「あなた」を意識した言語表現を考えようと、「上下親疎」の意識を払拭しない限り、コミュニケーション時の「意図」と「解釈」の「距離」を縮めることは難しいといえるのかもしれない。

まとめ

ICT化が加速する現代とそれ以前では、円滑な「待遇コミュニケーション」に求められる要素は明らかに異なる。情報を伝達するために語彙や表現を慎重に検討して紙に記していた時代は、紙が発信機・受信機であった。そこに記された情報としての言語表現は、人間関係すなわち待遇関係を強く意識したものであったはずだ。一方、現代の発信機・受信機の主流はスマートフォンであり、発信する情報は文字以外のものも使われる。画像やスタンプも、現代人が使用する「ことば」になり、言語表現は多様化している。そのために「待遇コミュニケーション」時の「意図」と「解釈」の間に生じる差の解消は、適切な語彙選択眼や敬語表現の使用法という従来型の言語表現力を獲得しても、無力といえそうだ。では、解消に向かうには何を問題として認識すればよいのか、ということになる。

大澤真幸氏は『ハイデガーとハバースマスと携帯電話』⁸⁾の解説で「ケータイの場合には、他者

の応答する声は遠くないところで、それどころか最も近いところから出るのではないだろうか。実際、先に述べたように、若者たちにケータイの使用を動機づけているのは、他者の近接性を感受したいという欲求である。(中略) ケータイの場合には近接性を確保しようとする傾向が強すぎて、遠さ一除去の過程が消滅してしまうことである。」と述べる。⁹⁾この問題提起は、コミュニケーションのツールが、SNSおよびスマートフォン以前の携帯電話であった頃の指摘ではあるが、スマートフォンが生活必需品になりつつある現在の状況にも通じる。従って、待遇コミュニケーションの課題は、消滅した「遠さ一除去の過程」を復活すること、なのかもしれない。

人は、他者の視線・評価を無視できない存在であると思う。誰もがその呪縛から逃れようがないからには、情報の「意図」とその「解釈」に時間をかけ、自身に内在する気遣いという「待遇意識」を可能な限り排除する姿勢を獲得する必要がある。時代を問わず、人間関係には「上下親疎」は存在し、コミュニケーションのノイズの原因になる。このことを認知することに拠って、「待遇コミュニケーション」に使用することばの選択眼が向上し、「意図」と「解釈」との差を抑える言語行動や言語表現が可能になると考えるのである。

注

- 1) 『待遇コミュニケーション研究』待遇コミュニケーション学会刊、創刊号、2007
- 2) 総務省 HP「令和2年 情報通信白書」
第2部 基本データと政策動向「第2節 ICTサービスの利用動向」1 インターネットの利用動向 (1) 情報通信機器の保有状況」参照。
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r02/html/nd252110.html>、2021、10、1
- 3) 文化庁「報道発表」
https://www.bunka.go.jp/koho_hodo_oshirase/hodohappyo/pdf/93398901_03.pdf、2021、10、1

4) 項目②生活の変化とコミュニケーションの(問4)に「コロナ禍 クラスタ等言葉の使われ方の印象」がある。待遇コミュニケーションに使用することばの変化を考察する上でも注目すべき質問である。

【問4の質問と結果】

〔質問〕(1)～(8)の言葉の使われ方について、どのように思えますか。(一つずつ回答)

- (1) コロナ禍 (2) ソーシャルディスタンス
- (3) 3密 (4) 濃厚接触 (5) クラスタ
- (6) 不要不急 (7) ステイホーム
- (8) ウィズコロナ

〔全体の結果〕

「ウィズコロナ」を除く全てで、「この言葉をそのまま使うのがいい」が5割を超え、中でも「コロナ禍」(66.8%)、「不要不急」(67.2%)では6割台後半となっている。

一方、「ウィズコロナ」は、「この言葉を使うなら、説明を付けたほうがいい」(40.1%)と「この言葉は使わないで、ほかの言い方をしたほうがいい」(29.4%)を合わせた「この言葉をそのまま使わないほうがいい」が69.5%となっている。

〔全体の結果〕は、年代別に分けた報告もある。

「ことば」は、時代の状況に対応して誕生と消滅を繰り返す。その変化の受容は年代に拠って異なり、コミュニケーションに使用するか否かにも影響することを、この結果は示しているようだ。

【年代別結果の結果】

- ・「コロナ禍」は、16～19歳で80.6%と、ほかの年代より高くなっている。
- ・「ステイホーム」、「ソーシャルディスタンス」では、年代間の差が大きく、「ステイホーム」は16～19歳が79.9%、70歳以上が45.6%で34ポイント、「ソーシャルディスタンス」は16～19

歳が81.3%、70歳以上が33.8%で48ポイントの差がある。

- ・「ウィズコロナ」は、16～19歳が38.2%と、ほかの年代より高くなっている。一方、70歳以上が23.1%と、ほかの年代より低くなっている。
 - ・「ステイホーム」「ソーシャルディスタンス」「クラスタ」「ウィズコロナ」については、「この言葉をそのまま使うのがいい」を選択した人の割合は、おおむね年齢が上がるに従って低くなる傾向が見られる。
- 5) 高木千恵『日本語の研究』第13巻3号、日本語学会刊、2017
 - 6) 5) pp.54～55
 - 7) 5) p.58
 - 8) ジョージ・マイアソン著 武田ちあき訳、岩波書店、2004
 - 9) 8) p.116

参考文献

- ・ ヴィゴツキー、思考と言語、新読書社、2005
- ・ 石井洋二郎、文学の思考、東京大学出版会、2000
- ・ 蒲谷宏、「待遇コミュニケーション」の研究と教育、『待遇コミュニケーション研究』創刊号、
- ・ 坂本恵、日本語における「待遇表現」の扱い方、『東京外国語大学留学生日本語教育センター論集28号』東京外国語大学、2002
- ・ ジョージ・マイアソン著 武田ちあき訳、ハイデガーとハバースマスと携帯電話、岩波書店、2004
- ・ 鈴木謙介、第47回日本コミュニケーション学会年次大会基調講演「ウェブ時代のコミュニケーション—(多孔化)した時代の中で、『日本コミュニケーション研究』第46巻第2号、2018