

「待遇表現」としての「不満表現」について

坂本 恵・蒲谷 宏・川口義一

はじめに

本稿は、現代共通日本語における〈「表現主体」が「相手」に関して抱く「不満」の感情を「相手」に対して表そうとする表現〉（以下、これを「不満表現」とする）について、「待遇表現」の観点から考察したものである。

〈「表現主体」が「相手」に関して抱く「不満」の感情〉は、「相手」によっては直接的に表明されることもあるが、実際には様々な（特に「相手」に対する）配慮によって、直接的には表されないことが多い。したがって、「不満表現」には、一見「不満表現」とは思われないようなものも多いのである。そうした「待遇表現」としての「不満表現」について、「表現意図」、「自分」と「相手」との「人間関係」、「不満」の「内容」などにより、その基本的な構造を分析・整理し、「表現主体」の表現上の工夫・方略などを明らかにしていくことが本稿の目的となる。

なお、その際「表現主体」の「表現意図」が不明のままに分析を行うことには意味がないと考えられるため、現段階では「表現意図」の見えにくい「実例」の分析は行わず、「不満表現」を考えるための基本的な枠組みを構築することに主眼を置くこととした。

1 「不満表現」の規定

冒頭にも述べたように、本稿においては、〈「表現主体」が「相手」に関して抱く「不満」の感情を「相手」に対して表そうとする表現〉を「不満表現」と規定する。

さらに詳しく言えば、〈「表現主体」が「相手」に関して抱く「不満」〉というのは、あくまでも「表現主体」自身、すなわち「自分」に関わりのある事柄に関する「不満」である。つまり、「相手」の行為や状態が「自分」にとって不都合なことであり、放置しておけない状況であるという場合に限られるということである。たとえ「相手」に関して「不満」の感情を抱いたとしても、その不満の感情を引き起こした何らかの事態が「自分」には直接関係のないことであれば、それを「相手」に対して表す表現は「不満表現」というよりも「忠告・助言の表現」(注1)に近くなる。

また、〈「表現主体」が「第三者」に関して抱く「不満」の感情〉を「相手」に対して述べる場合（いわゆる「愚痴」の表現）もあるが、本稿ではそれを「不満表現」とはしない。あくまでも直接の「相手」に抱く「不満」の感情に関する表現を「不満表現」と考えるこ

とにしたい。

2 「不満表現」の「表現意図」

まず、「不満表現」の「表現意図」を考えていく。

その第一は、〈「相手」の行為や状態に対する「不満な気持ち」を伝えたい〉ということである。この「不満な気持ち」を「相手」に伝えることだけが「表現意図」であれば、この種の「不満表現」は「理解要請表現」(注2)の一種となる。

しかし、この「表現意図」を直接的に伝えることは、「相手」が「上位者」である場合にはもちろん、あまり親しい関係にない「同位者」や「下位者」に対してもむずかしい。「不満な気持ちを伝える」ということは自分自身の「感情」しかも「マイナスの感情」を「相手」に伝えることになるため、丁寧さの点で適切な表現とはなり得ないからである(注3)。基本的に、「感情」を直接伝えることができるのは、個人的に親しい「相手」の場合に限られることになる。

「表現意図」の第二は、〈「相手」が引き起こした「不満な状況」を変えたい〉ということである。もちろん、例えば「相手」が遅刻してきた場合など、「不満表現」が成立する時点では、すでにその「不満な状況」自体を変えることのできない場合も多いが、その場合でも、「相手」との「人間関係」が継続されるという前提があれば、今回の事態は変えられなくても次回はそれを繰り返してほしくないという要求が「表現意図」になり得るのである。

この「不満な状況を変えたい」という「表現意図」を持った「不満表現」は、「相手」に何らかの行動を期待するという点で、「依頼表現」や「許可求め表現」などの「行動展開表現」(注4)の一種とも考えられるが、「不満」を引き起こした事態が既に起こっており、そのことがきっかけとなってなされる表現であるため、そうした前提のない一般的な「行動展開表現」とは異なると言えよう。

基本的には、「不満表現」の「表現意図」としては、上述の「不満な気持ちを伝えたい」と「不満な状況を変えたい」とがあるのだが、両者が混在するとき、すなわち「不満な気持ちを伝えて、状況を変えたい」という「表現意図」もあると考えられる。

3 「相手」との「人間関係」

次に「自分」と「相手」との「人間関係」の点から「不満表現」を考えていくことにする。

ここでは、「相手」との「人間関係」を、a. 恒常的な関係にある場合、b. 臨時的な関係にある場合、c. 特に実質的な関係のない場合、に分けて考える。

a. 恒常的な関係にある場合

「恒常的な関係」は、社会的な関係と個人的な関係に分かれ、さらにその中でそれぞれ上下のある場合と上下のない場合とに分けられる。

a. 1 社会的な関係

社会的な関係というのは、会社、学校など、社会的なグループ内での関係ということになる。社会的なグループ内での上下関係は、会社内での上司と部下との関係、学校での教師と学生・生徒との関係、あるいはコーチと選手との関係などがあるが、これらは、「上」から「下」に対して指導・監督責任のある関係であると言える。

社会的な関係の同列的なものとしては、会社の同僚、学校の同級生、同じサークルのメンバー同士などがあげられる。

a. 2 個人的な関係

個人的な関係としては、個人的な友人、家族・親類などがあげられよう。これはたいていの場合同列的なものだが、親戚関係や、親しくても先輩後輩の間柄などでは、上下関係のある場合も想定できる。

b. 臨時的な関係にある場合

これは、店員と客、図書館などの施設の事務員と利用者、大家と店子など、お互いがある一定の役割を臨時的に担っているような場合である。両者は一般的には個人的な関係はなく、お互いに何らかのルールに従って関係を保っているといえよう。「不満表現」が現れるのは、そのどちらかが守るべきルールに従っていない、するべきことをしていないというような場合である。

個人的な関係のある場合でも、例えば、友人同士で何かの仕事を分担して行うときなどには、本来の恒常的な関係に加えて生じる臨時的役割が優先すると考えられる。

c. 特に実質的な関係のない場合

特に実質的な人間関係のない「相手」に対しても「不満表現」の行われる可能性はある。

社会生活の中でのルール違反、マナー違反をした人に対し「注意をする」あるいは「苦情を言う」ような場合である。例えば、禁煙の場所で喫煙している人が「相手」になる場合、騒音を出している近所の住人が「相手」になるような場合である。

4 「不満表現」の「内容」

次に「不満表現」の「内容」、すなわち「不満表現」の「文話」（「文章・談話」）を構成するための基本要素となる事柄について考察していきたい。（具体例としては、「人間関係」

のa.2 個人的な関係にある「同位」の「相手」が遅刻したことに対する「不満表現」を用いる。)

まず、基本的な「内容」としては、以下のようなことが考えられる。

0「前提となる事実」について確認・指摘すること。

例えば、「7時に待ち合わせたんだよね。」など。

①「不満」の感情を引き起こした「相手」の行動・状態などについて指摘すること。

例えば、「ずいぶん遅かったね。」など。

②「不満表現」を行うまでの、「自分」の行動・状態などについて述べること。

例えば、「1時間も待ってたんだよ。」など。

③「不満」の感情を引き起こした「相手」の行動・状態などが生じた理由を問うこと。

例えば、「どうして遅れたの。」など。

④「不満」の感情を引き起こした「相手」の行動・状態などに対して評価すること。

例えば、「遅刻しちゃだめだよ。」など。

⑤「自分」が「不満」な状態にあるということについて表明すること。

例えば、「ちっとも来ないから、いらいらしちゃったよ。」など。

⑥「不満」の感情を引き起こした「相手」の行動・状態などを変えることを「指示・命令」、「依頼」、「希望表明」すること。

例えば、「これからは遅刻するなよ。」「もう遅れないでよね。」など。

実際の「文話」特に「談話」の場合は「相手」とのやりとりによって成立するため、「不満表現」に対する「相手」の反応についても考えておく必要がある。

「相手」からの期待される反応としては、次のようなことが挙げられるだろう。

0'「前提となる事実」について認識していると表明すること。

例えば、「7時に待ち合わせだったね。」など。

①'「不満」な状況を作り出したことを認識していると表明すること。

例えば、「遅くなっちゃった。」など。

②'「不満」な状況であることを認識していると表明すること。

例えば、「ずいぶん待ったでしょう。」

③'「不満」な状況を作り出した理由を述べること。

例えば、「うっかり寝坊しちゃって。」

④'「不満」な状況を作り出したのはよくないと認識していることを表明すること。

例えば、「遅刻しちゃいけないよね。」

⑤'「不満」にさせてしまったことに対し謝罪すること。

例えば、「ほんとにごめんなさい。」

⑥'「不満」な状況を変えると意思表示すること、

例えば、「もう絶対遅れないから。」

⑦'そして、実際に状況を変えるための「行動」をすること

「不満表現」の「内容」は、「相手」からの反応によって変わってくると考えられる。特に、「相手」から⑤'の「謝罪」が早い段階で述べられ、⑥'の「意思表示」がなされれば、「不満表現」の「表現意図」がほぼ叶えられるため、その時点では「不満な気持ち」を表現する必要がなくなると言えよう。逆に、「相手」からこうした反応がない場合には、「不満表現」の「内容」が実際の表現として展開されることになるわけである。(注5)

5 「不満表現」の基本的な展開

以上の点を踏まえ、「不満表現」の「文話」の基本的な展開について考察していくことにする。

上の例を用いて「不満表現」に関わる「内容」をすべて盛り込んだ典型的な展開として示すと、次のようになる。ただし、それぞれの段階で「相手」が0'～⑥'（特に③'・⑥'）を先に表現することによって、対応する表現は省略されることになる。

0「7時に待ち合わせたんだよね。」—0'「7時に待ち合わせたね。」

→①「ずいぶん遅かったね。」—①'「遅れちゃった。」

→②「1時間も待ってたんだよ。」—②'「ずいぶん待ったでしょう。」

→③「どうして遅れたの。」—③'「うっかり寝坊しちゃって。」

→④「遅刻しちゃだめだよ。」—④'「遅刻しちゃいけないってわかってんだけど。」

→⑤「ちっとも来ないから、いらいらしちゃったよ。」—⑤'「ほんとにごめんなさい。」

→⑥「これからは遅刻するなよ。」—⑥'「もう絶対に遅れないから。」

個人的関係で「同位」の「相手」の場合には上に示したようになるが、実際には「相手」との「人間関係」によって「文話」の展開は変化する。

そこで、先に述べた「表現意図」のⅠ「不満な気持ちを伝えたい」、Ⅱ「不満な状況を変えたい」を、「相手」との「人間関係」に配慮しつつ、どのようにして伝えていくのかといった点、つまり「待遇表現」という観点から「不満表現」を考察していきたい。

a. 恒常的な関係にある場合

a. 1 社会的関係

a.1.1 「相手」上位の場合

「相手」が上位の場合、例えば、「相手」が「上司」「教師」「監督」などの場合に、その「相手」が遅刻したことに対する「不満表現」を考えてみよう。

まず、「表現意図」のⅠ「不満な気持ちを伝えたい」についてだが、先にも述べたように、本来そうした「表現意図」を持って表現すること自体極めてむずかしいであろう。もちろん、非言語表現としての態度などから、結果としてそうした「意図」が「相手」に伝わってしまうことはあるだろうが、言語表現としての「不満表現」を通じて伝えようとはしないことが多いと考えられる。

それに対して「表現意図」のⅡ「不満な状況を変えたい」については、その「意図」を叶えるための表現方法があると言えよう。例えば「上司」の度重なる遅刻を改めさせるためには、先に示した「文話」の基本的な構成要素の「0」に当たる、「不満表現」を展開する「前提となる事実」のみを指摘するという方法を用いることがあるだろう。例えば「会議は3時からになっております。」と言って「相手」が遅刻したことを明らかにする、あるいは「このあと、〇〇の会議もごぞいます。」と言って遅刻をすると後に支障が出ることを示唆する、などといった方法である。要するに、「相手」の行動や状態が、前提となる事実、あるべき行動や状態と異なっていることに「気づかせる」ための表現方法であり、このような「事実」のみを指摘することによって、直接的な「不満表現」を展開させずに「不満な状況を変えたい」という「意図」を叶えようとするわけである。こうした「待遇表現」上の工夫は、このほかの「人間関係」においてもよく用いられるものである。

また、状況によっては、例えば「今後は会議の開始時刻を3時30分にしていただけますか。」などと、「不満」の感情を引き起こした「相手」の行動・状態などの改善を外的な状況から変える方向で「依頼」といった方法などもあり得る。ただし、これはあくまでもⅡ「不満な状況を変えたい」を叶えようとするための工夫なのであって、Ⅰ「不満な気持ちを伝えたい」ための方略ではない。このような表現で「表現意図」のⅠを叶えようとするれば、それは「嫌み・皮肉」の表現になってしまうだろう。

a.1.2 「相手」同位の場合

基本的に、「相手」が同位の場合でも個人的な関係がない場合には、「相手」上位のときと大きな差は出ないと言えよう。例えば、会社の同僚が、仕事として約束した時刻に遅れてきた場合でも、「前提となる事実の確認・指摘をする」程度の「内容」で「不満表現」を行うことになると考えられる。「相手」からの「謝罪」があった場合には、それも省略され

る可能性が高い。もちろん実際には個々の状況によって表現の展開は変わるだろうが、「相手」との良好な関係を維持しようとする場合には、少なくとも「表現意図」Ⅰ「不満な気持ちを伝えたい」という「感情伝え」につながるような「不満表現」は行われえないと言えるだろう。

a.1.3 「相手」下位の場合

「相手」が下位である場合、特に「自分」の指導・監督責任にある「部下」「生徒・学生」「選手」などが「相手」である場合には、Ⅰ「不満な気持ちを伝えたい」とⅡ「不満な状況を変えたい」と両方の「表現意図」を叶えようとする「不満表現」が行われる当然性は、かなり高くなると考えられる。「相手」の不備に対し、それを改めさせなければならないという「立場上の権限」が「自分」にあるためである。「相手」の不備をそのまま放置しておくことはそれを認めることになり、結果的には「自分」の不備になってしまう。したがって「相手」に対しては、「不満を伝える」というより、むしろ「叱る」という表現のほうが適切であると言えるかもしれない。

「表現意図」を直接的に表そうとすれば、具体的な表現はそれぞれの場合で異なるだろうが、基本的には先にあげた典型例のように展開することになる。

「不満な気持ちを伝えたい」という「意図」は、先の0から⑤までそれぞれの「内容」を持つ表現によって伝わることになるが、その段階で「相手」からの期待される反応がない場合には、新たにそのことに対する「不満表現」がなされることになる。例えば、0「集合時間は3時だぞ。」に対して、「あれ、そうでしたっけ。」などといった反応であれば、①「一体、何を聞いていたんだ!」と、本来の「遅刻に対する不満表現」とは別の「不満表現」として展開していくことになるわけである。

先にも述べたように、「相手」から⑤「謝罪」と⑥「不満」な状況を変えることの意味表明があれば、「不満表現」の「意図」は一応叶えられると言えるが、実際にはその表現にふさわしい「相手」の態度が伴わなければ、「おまえは、いつも口先ばかりじゃないか!」などと、そうした態度に対する「不満表現」がさらに展開することになるだろう。

a. 2 個人的な関係

「相手」が個人的な関係にある場合には、先の典型例のようになる。親しい友人であれば、さらに、半ばふざけて脅したり（「今度遅れたらぶん殴るからな。」など）、代償を求めたり（「昼ご飯おごってもらうからね。」など）することもあるだろう。

個人的な関係で「相手」が上位の場合には、親しさによって表現の方法も変わってくるが、「相手」との「人間関係」を良好に保つことを重視するのであれば、社会的な関係の上

位者に対するときと、あまり変わらないと言えよう。

b. 臨時的な関係にある場合

先にも述べたように、臨時的な関係の場合には、前提としてお互いを守るべき常識的なルールがあり、そのルールに従っていない場合に「不満表現」が成立することが多いと言える。したがって、「不満表現」の「内容」としては、「そのルールが守られていないという事実の指摘」が多くなる。例えば、「相手」が貸し出した本の返却期日に遅れた場合には、0「前提となる事実の指摘」として「返却期日は10日ですよ。」などと言うだけになる。さらに「相手」が先に謝罪したとすれば、この指摘も省略されるだろう。

臨時的な関係だけで個人的な関係がない場合には、②、③、④、⑤は「不満表現」の「内容」とはなりにくいと考えられる。

臨時的な関係の場合には、「不満な気持ちを伝えたい」というより「不満な状況を変えたい」という「表現意図」になるため、⑥の表現「これからは気をつけてください。」などといった「指示」が出やすくなると言えるが、「相手」から⑥'の「これからは気をつけます。」などという反応が先に出れば、⑥も省略されることになるだろう。

なお、恒常的な上下関係と臨時的な役割での上下関係が相反する場合がある。例えば、学会の会場を設営しているときに、その仕事の責任を負っている学生が、手伝っている教員のした不都合な行為に対し「不満表現」を行わなければならないといった場合などが考えられる。その場合、原則的には臨時的な役割が優先されるが、⑥の表現、特に「指示・命令」の表現は省略されることになるだろう。

c. 特に実質的な関係にはない場合

社会的にも個人的にも関係がなく、臨時的な役割も背負っていない場合に、「不満表現」を行うことは極めてむずかしい。先にあげた例、禁煙の場所での喫煙者に対する「不満表現」も、表せる「内容」は0「前提となる事実の指摘」程度にとどまると言えよう。その場合でも、「相手」に配慮すれば、「ここは禁煙ですよ。」と言うよりも、「あの、ここは禁煙なんですけど。」などと「～のだ」を用いることにより、「相手」がそういう事実があることに気づいていないかもしれないという前提で表現する必要があるだろう。

近所の住人のピアノの騒音に対する苦情の場合でも、まず、ピアノの音が聞こえるということを「相手」に気づかせることが大切になる。^(注6)特に実質的な関係にはない場合、「表現意図」は「不満な状況を変えたい」ことになるため、明確な謝罪はなくても、状況が変わればとりあえず「意図」が叶えられたことになると言えよう。

なお、実際には、上の例の場合なら、例えば「車掌」に頼んで喫煙をやめさせる、「大家」

や「管理人」を通じて注意するなど、臨時的な関係において何らかの権限を持つ人によって間接的に「意図」を叶えることも多くなるだろう。

6 まとめ

これまでに述べてきた諸点を整理すると次のようになる。これを〈「待遇表現」としての「不満表現」〉についての一つの仮説として提示しておきたいと思う。

- [1]「不満表現」の「表現意図」には、Ⅰ「不満な気持ちを伝えたい」、Ⅱ「不満な状況を変えたい」、Ⅰ＋Ⅱ「不満な気持ちを伝えて、不満な状況を変えたい」がある。
- [2]「表現意図」がⅠ、Ⅰ＋Ⅱの「不満表現」は、「不満な気持ち」を伝えるという「感情伝え」の表現になるため、「相手」が「社会的な関係の下位者」、「個人的な関係の同位者・下位者」の場合に限られる。
- [3]「相手」が「社会的な関係の下位者」、「個人的な関係の同位者・下位者」の場合には、「前提となる事実の確認・指摘する」「不満の感情を引き起こした「相手」の行動・状態について、指摘する・理由を問う・評価する・変えることを要求する」「「不満表現」を行うまでの「自分」の行動・状態などについて述べる」「「自分」が不満な状態にあることを表明する」などを「内容」とした「不満表現」が展開される。
- [4]「表現意図」のⅡは、どのような「相手」に対しても伝えることは可能だが、「相手」が「社会的な関係の上位者・同位者」「特に実質的な関係なし」の場合には、「不満表現」の「内容」は、「前提となる事実について確認・指摘する」だけになることが多い。「相手」が「臨時的な関係」の場合には、それに「不満な状況を変えるように指示・依頼する」が加わる。
- [5]「相手」の反応として「謝罪」「状況を変えることの意味表明」があれば、「不満表現」の「表現意図」は叶えられる。逆に言えば、「相手」からそうした反応を引き出すことが「不満表現」の「表現意図」であるということになる。

おわりに

以上、「不満表現」を考えるための基本的な枠組みについて「待遇表現」の観点から検討してきた。本稿では「不満表現」を「表現主体」の側から扱ったが、「不満表現」をされた側の反応の仕方についても、さらに詳しく考察する必要があるだろう。「不満表現」を行う方法だけではなく、同時に「不満表現」を的確に理解し、それに的確に反応することも、「待遇表現」上の重要な課題になると考えられるからである。

今後はこうした枠組みに基づき、「不満表現」に関する実態を踏まえた考察を進めていき

たいと考えている。

〔注〕

- (1) 「忠告・助言」を意図とする表現は、〈行動「相手」・決定権「相手」・利益「相手」〉という構造を持っているため、本来「自分」の関与しない表現となる。
- (2) 「理解要請表現」とは、「表現内容」である自己の感情・意識・認識・知識・情報などが「相手」に理解されることを「表現意図」とする表現のことである。
- (3) こうした表現は、「理解要請表現」の中の「感情・意志伝え」の表現と成る。川口・蒲谷・坂本「待遇表現としてのほめ」『日本語学』15-5 (1996・5) を参照。
- (4) 「行動展開表現」とは、「表現内容」を「相手」に伝えるだけでなく、それによって「相手」あるいは「自分」(または「両者」)が何らかの行動を起こし、その行動によって「表現内容」が実現されることを「表現意図」とする表現のことである。「行動展開表現」について詳しくは、坂本・川口・蒲谷「行動展開表現」について」『日本語教育』82号 (1994・3) を参照されたい。
- (5) さらに「相手」が「不満」な状態にあることに対する否定的・批判的言動をとる場合には、相互に「不満表現」を展開させ合うこと—いわゆる「口げんか」—になってしまいが、これは本稿の検討課題では無い。
- (6) やや極端な例ではあるが、日本語教育の教材の中に、「苦情」として次のような例がある。

「…ところでお宅のおじょうさんですか、ピアノ、お上手ですね、…いつお始めになったんですか。毎晩遅くまで熱心に、将来ピアニストをめざすといいですわ。」

…

「ほんとよ、いつも主人と感心してますの。お上手ねって。」

「あの、そんなに聞えますか。」

「ええ、楽しませていただいていますのよ。…」

(荒竹出版『発音・聴解』「苦情」109ページ)

(さかもと めぐみ／神奈川大学)

(かばや ひろし／早稲田大学)

(かわぐち よしかず／早稲田大学)