

CEFR から見る多様な日本語コミュニケーションの必要性

小野正樹（筑波大学）

要 旨

本研究では新型コロナウイルス感染症の影響で、コミュニケーションに変化が起きている現状を、CEFR（Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment: 外国語の学習、教授、評価のためのヨーロッパ共通参照枠）の記述する教育と職業ドメインにおいて分析する。非対面、オンラインでのコミュニケーションが増える現状で、コミュニケーション・スタイルの変化と、非言語コミュニケーションの割合が増えている現状を、ポライトネス理論の点から指摘し、日本語使用者に対して多様な日本語使用者に適したコミュニケーションを求めることを提言する。

キーワード: 非言語コミュニケーション、CEFR、ポライトネス理論

1. はじめに

2020年は新型コロナウイルス感染症で、コミュニケーション自体にも大きな変化があった。従来ならば対面式であったものからオンライン形式へ、密を避けるための人数の制限、そして、ソーシャル・ディスタンスとされる距離も、新型コロナウイルス感染症前とは異なるコミュニケーションの形態が求められている。

オンライン・コミュニケーションでツールが変われば、様態も変わると思われ、本稿では変化を探る。前提として、従来の日本語は、聴者中心型コミュニケーションとして、相づちなど聴者が強く会話に参加していたが、生活レベルでもマスク、ヘッドギアが日常生活品となり、話者自身も自宅からのオンラインなど単独コミュニケーションとなり、聴者を含めてワークスペースとプライベートスペースの境界がつかなくなっている。こうしたコミュニケーションを、CEFR（ヨーロッパ言語共通参照枠）の枠組みを利用し、ウィズコロナ、アフターコロナの状況での日本語のコミュニケーションの課題を整理する。

コミュニケーション理論の研究では、対面を中心とした話者・聴者の情動的・情意的な原則が立てられ、相手や状況に応じて話し方をチューニングすることは、コミュニケーションをスムーズに進めるための大原則とされてきたが、話者、聴者の発話の状況変化が起きている現状での、多様なコミュニケーションに対する新たな日本語の必要性を考える。

2. オンライン・コミュニケーションでの変化

大学等の教育や市民シンポジウムやセミナーでも、対面形式ではないオンラインでの実施が増えている。オンラインでも同期型とストリーミング型があるが、参加者が顔を見せるべきか否かという議論が起きている。また、顔を見せたとしても、対面のように相手の表情がすべて読み取れるわけではなく、現在まで普通とされてきた非言語によるコミュニケーションが制約を受けている。非言語コミュニケーションについては、ヴァーガス（1987:16）が、以下の9つを挙げている。

- (一) 人体（コミュニケーション当事者の遺伝因子に関わるもろもろの身体的特徴の中で、なんらかのメッセージを表すもの。たとえば性別、年齢、体格、皮膚の色など）
- (二) 動作（人体の姿勢や動きで表現されるもの）
- (三) 目（「視線の交差アイコンタクト」と目つき）
- (四) 周辺言語パラランゲージ（話しことばに付随する音声上の性状と特徴）
- (五) 沈黙
- (六) 身体接触（相手の身体に接触すること、またはその代替行為による表現）
- (七) 対人的空間（コミュニケーションのために人間が利用する空間）
- (八) 時間（文化形態と生理学の二つの時限での時間）
- (九) 色彩

ヴァーガスはさらに、個人的差異、男女性別による差異、文化形態による差異、状況による差異を挙げているが、こうした差異、換言すれば多様性が消えてしまっている中でコミュニケーションを行わなければならない状況に置かれている。非言語コミュニケーションが、コミュニケーション上で果たす役割の高さについては、**Mehrabian**（1972）で、言葉がメッセージ伝達に占める割合は7%、声のトーンや口調は38%、ボディーランゲージは55%という数値も報告されていることから、そもそも高い非言語コミュニケーションが制限を受けている。

非言語コミュニケーションでの代表的なツールである **Zoom** を初めとしたクラウドコンピューティングを使用した **Web** 会議サービスでは、前述したヴァーガス(1987:16)の「(二) 動作」は **WEB** カメラに写る範囲で顔のみでコミュニケーションされることが多いことから制限を受け、「(六) 身体接触」は無となり、「(七) 対人的空間」はすべてヴァーチャルなものとなっている。もちろん、こうした変化がすべて否定的要素とのみ捉えるかは、議論の余地があるが、対面形式の方法とは異なるコミュニケーションの様式が必要で、非言語コミュニケーションが減るならば、言語的要素が増えなければならないと考えられる。

各言語らしさについても、日本語で言えば、敬語を初めとしてポライトネス理論でネガティブ・プライトネス・ストラテジーが発達してきたとされるが、ポライトネス・ストラテジーとしての変化も起きていると思われる。その根拠は、「命を守る」という表現⁽¹⁾に集約される。

3. コミュニケーション領域

The Common European Framework of Reference「ヨーロッパ言語参照枠組み」(以下 **CEFR**) で記述されている領域 (**domains**) とは、社会的存在としての人間が行動している社会の中の活動領域を指す。

CEFR では高度に抽象的なカテゴリーを採用し、言語学習・教育と言語使用にとって重要な主たるカテゴリーを限定した。教育領域 (**educational domain**)、職業領域 (**occupational domain**)、公的領域 (**public domain**)、私的領域 (**personal domain**) である。

『外国語教育 II 外国語の学習、教授、評価のためのヨーロッパ共通参照枠』

この4つの領域については以下のようにまとめられている。

- 1) 私的領域 (personal domain) : 私的個人として生活に関わり、家族や友人との家庭生活に中心がある。楽しみのために読書をしたり、人に見せない日記をつけたり、特定の興味や趣味などを追い求めたりするような、個人が行うことに関わる場合。
- 2) 公的領域 (public domain) : 一般的な公的立場で、あるいは公的組織の一員としてさまざまな目的を持って行動する場合。
- 3) 職業領域 (occupational domain) : 職業や専門の仕事に携わる場合。
- 4) 教育領域 (educational domain) : 特に (必ずしもそうである必要はないが) ある教育制度の中で組織だった教育を受ける場合

『外国語教育 II 外国語の学習、教授、評価のためのヨーロッパ共通参照枠』「第四章 第四章 言語使用と言語使用者/学習者」吉島茂他訳（2004 p.46）

日本語教育で、アカデミック日本語、ビジネス日本語と言えば、それぞれ教育領域、職業領域であったろうが、日本語使用者が、日本への留学をしている人々だけではなく、日本で生活をする人々も増加しており、公的領域、そして、日本語母語話者との家族をなす人々も、3.7%とは言え、現実にある⁽²⁾ことから、こうした領域での日本語の必要性が増していると思われる。本稿では、教育領域と職業領域にしぼり、変化を挙げていく。

4. 教育領域での問題

教育領域 (educational domain) には、以下の記述がある。

〈場所〉

学校: 講堂、教室、運動場、競技場、廊下、単科大学、総合大学 講義室、セミナー室、学生会館 宿舎、実験室、食堂

〈機構〉

学校 単科大学 総合大学 学者集団 専門家 教育機関 成人教育機関

〈関係者〉

教室の先生 教育スタッフ、管理人、助手、親、級友、教授、講師、同僚の学生 図書館や実験室のスタッフ 食堂のスタッフ、清掃人 運搬人、秘書

〈場所〉は入校も制限され、〈機構〉も対面の場合には少人数で、〈関係者〉も相手は限られている。結果として、小学校から大学までがオンラインでの教育への比重が増え、さらにオンラインでも「顔出し」をしないケースも多くある。「顔出し」をしないオンライン講義は一方通行であったり、聴者間でも人間関係が構築しにくい。話者は聴者の理解を踏まえて話す原則は薄れてしまう。話者も実質的な話題内容に偏るのではないか。著者が従来対面形式で行っていた授業は75分だが、その内容を新たに動画として流すためにPCに向かって話したところ、25分、つまり、3分の1の時間で録画できてしまった。動画の長さを授業時間全体と同じにしてしまうと、学生の負担が増えるという指示が大学よりあり、シラバスに書かれている内容のみを話したケースである。教員が自己経験、世相などから前

置きを述べ、受講学生に対して友好的で、相互信頼を構築するためのコミュニケーションが減少してしまい、教員と学生のラポール形成、学生間のラポール形成が、対面形式ほど達成されない中で、教員は効果的な教育を模索したのが 2021 年度であった。授業などの教育目標を果たす必要がある。リーチのポライトネスの原理の「気配りの原則」「寛大性の原則」「是認の原則」「一致の原則」「共感の原則」を満たすことができなく、また、Brown and Levinson (1987) の挙げる 15 のポジティブ・ポライトネス・ストラテジーの中でも「聞き手への関心を強調する」ことや、10 のネガティブ・ポライトネス・ストラテジーの中で聴者から「敬意を示す」ことは難しいと思われる。

5. 職業領域での問題

職業領域 (occupational domain) とは、「職業や専門的仕事に携わる場合」とされる。

〈場所〉事務所 工場 作業所 港湾、鉄道 農場 空港 小売店、店舗 サービス産業 ホテル 行政機関

〈機構〉会社 多国籍企業 国有会社 労働組合

〈関係者〉雇用者/被雇用者 支配人 同僚 部下 職場友達 顧客 受付係 秘書 清掃人

2021 年の新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言は以下のようにまとめられている。

今回の緊急事態宣言は、社会経済活動を幅広く止めるのではなく、感染リスクの高い場面に絞って、効果的・重点的な対策を徹底します。具体的には、飲食を伴うものを中心として対策を講じます。そのため、飲食につながる人の流れを制限する、飲食店に対する営業時間短縮要請、外出自粛の要請、テレワークの推進などを行います。

○ 専門家による分析の結果、飲食はマスクを外したりして感染リスクが高く、感染拡大の主な起点であるとされています。感染経路が不明のものでも、その多くは飲食経由であるとの専門家の見解もあります。

○ 飲食店やカラオケボックスなどへ、営業時間の短縮（営業は 20 時まで、酒類の提供は 11 時から 19 時まで）を要請いたします。

新型コロナウイルス感染症対策推進室（内閣官房 2021）

特に飲食店でのリスク回避が求められているが、店員側からもデパートや小売店で、顧客に、近づいて寄り添う文化からの移行が見られた。飲食店、特に寿司屋、居酒屋など注文を発声する文化も、タブレットなどのオンラインでの注文に移り、店員の声を聞くことを避けている。「いらっしゃいませ」「毎度」などの接客表現は現在聞かれない。

こうした中で、情報格差が生じていることも指摘しておきたい。新型コロナ禍で技能実習生への感染や、仕事上の問題が露見しており、生命に関わる被害も起きていることから、技能実習生に新型コロナの情報を伝えるサイト（外国人技能実習機構 2020）では、やさしい日本語で伝える工夫がある。このサイトはあくまでも一方向の伝達だが、対面が難しくても、情報をしっかりと伝える必要性が増している。

6. まとめ

現代のコミュニケーションは、社会の中でなされる以上、日本語らしさといった日本語

社会のみならず、21世紀の現代日本社会で行われるものである。新型コロナ禍の中で、現代日本社会は大きくコロナ禍以前とは異なったものとなっている。伝統的な日本語らしさを維持はしつつも、伝達ツールの変化に伴うラポール形成や、日本社会を構成する多様な人から、新たなコミュニケーション・スタイルが起きており、今後もより多様な日本語が必要となってくるのが本論の主張である。現在の制限されたコミュニケーションから、オールドノーマルに戻るか、それとも、新たなコミュニケーション・スタイルが生み出されるのか、注視していきたい。

注

- (1) NHK「可視化でまるわかり!新型コロナ対策の新常識」NHK「新型コロナウイルス 医師が伝えたいこと」番組制作チーム (2020)
- (2) 日経新聞 2019年10月13日オンライン版 (2021年2月2日閲覧)
<https://www.nikkei.com/article/DGXMZO50853300Q9A011C1ML0000>

参考文献

- 欧州評議会 (Council of Europe) (2004)『外国語教育 II 外国語の学習、教授、評価のためのヨーロッパ共通参照枠 (PDF)』 (訳・編 吉島茂、大橋理枝; 共訳 奥聡一郎、松山明子; フランス語例文・用語対応 竹内京子、ゲーテ・インスティトゥート発行、朝日出版社
<https://www.goethe.de/resources/files/pdf191/cefr31.pdf>
- 木原直子 (2010)「ラポール構築を基軸とした日本語会話の授業デザイン」『人間科学研究』23 早稲田大学人間科学学術院 7-17
- NHK「新型コロナウイルス 医師が伝えたいこと」番組制作チーム (2020)『可視化でまるわかり!新型コロナ対策の新常識』、講談社
- マジヨリー・F・ヴァーガス (1987)『非言語コミュニケーション』石丸正訳、新潮社
- Albert Mehrabian (1972) *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*, Wadsworth Publishing Company
- Brown, P. & S. C. Levinson (1987) *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press. (2011)『ポライトネス-言語使用におけるある普遍現象』田中典子 監訳、斉藤早智子・津留崎毅・鶴田庸子・日野壽憲・山下早代子訳 研究社

参考資料

- ドメニコ・スキラーチェ (2020)『イタリア・ミラノの校長先生からのメッセージ「これから」の時代を生きる君たちへ』、世界文化社
- 読売新聞教育ネットワーク 2020年5月27日「オンライン授業 顔見せてる?【新型コロナ 学生レポート】(16)」
<<https://kyoiku.yomiuri.co.jp/campus/contents/-15-1.php>>, 2021年2月2日参照
- 外国人技能実習機構「新型(しんがた)コロナウイルス感染症(かんせんしょう)について」<<https://www.otit.go.jp/CoV2/>>, 2021年2月2日参照
- 日本経済新聞 2019年10月13日「国際結婚の割合 上位に愛知・岐阜」

< <https://www.nikkei.com/article/DGXMZO50853300Q9A011C1ML0000> >, 2021年2月2日
参照

新型コロナウイルス感染症対策推進室（内閣官房）「新型コロナウイルス感染症対策」

< <https://corona.go.jp/emergency/> >, 2021年2月2日参照

VINESS 2020年9月19日「日本で行方不明のベトナム人技能実習生、遺体で発見」

< <https://viness.vn/japanvietnam/647/> >, 2021年2月2日参照

(小野正樹、筑波大学人文社会系教授、ono.masaki.ga@u.tsukuba.ac.jp)