

# 雑談における共感作りのための コミュニケーション行動

—不一致を表明する際の緩和処置について—

大津 友美

キーワード 共感作り、不一致、不一致表明、対人関係調整、緩和処置

## 1 はじめに

近年、コミュニケーション能力を高めるための外国語教育という考え方が広く注目され、外国語学習者がコミュニケーションを行うためには、文法能力だけでなく対人関係を調整する能力も必要となると考えられている。しかし従来の研究では、実際に日本語母語話者がどのような方法で対人関係を調整しているのかを扱ったものは少ない。そこで本研究では会話参加者（以下は参加者）間で何らかの摩擦が起こった場合のコミュニケーション行動に着目し、日本語母語話者がどのようにして共感的な雰囲気を保持しているのかということを論じる。

私たちは親しい友人と雑談するときなどは、基本的に共感的な雰囲気の中で話を進めていく。しかし時には会話相手（以下は相手）との間に摩擦が生じることがある。私たちはいつでも相手の言うことを正しいと認めたり同意したりしているわけではないからである。相手と意見が合わず反対意見を言ったり、相手の誤りを見つけ訂正したりすることがある。また相手に発話内容を誤解され、思ったとおりに相手に通じなかったときには、「違うよ。」などと言って相手の理解を打ち消し、誤解を解くことがある。本研究ではこのような摩擦の原因となる、参加者間の思考内容のくいちがいを「不一致<sup>(1)</sup>」と呼ぶ。不一致の表明は相手のフェイス<sup>(2)</sup>を脅かし、共感的な雰囲気を壊す可能性がある<sup>(3)</sup>。

<sup>(1)</sup> 従来の研究では「conflict」、「disagreement」などと呼ばれている。またジョーンズ（1993）、本田（1998）では「conflict」をそのまま「コンフリクト」とカタカナ表記して用いている。

<sup>(2)</sup> Brown & Levinson（1987：13-15）によると、人間は「他者に理解・共感されたいという欲求としてのポジティブ・フェイス（positive face）」と「他者に邪魔されたくないという欲求」としてのネガティブ・フェイス（negative face）を基本的欲求として持つ。

<sup>(3)</sup> 参加者間の関係、話題、場面、談話の目的などの要因によっては、必ずしも不一致表明がフェイスを脅かすとは限らない。

そのため相手のフェイスを脅かす可能性が高い場合にはその衝撃を緩和しようとする。本研究では実際に行われた会話をデータとして用いて、どのような緩和処置が行われているのかを明らかにする。

## 2 研究方法・データ

本研究では実際に行われた雑談からデータを収集した。データ収集は1998年12月から1999年4月にかけて行った。日本語母語話者である二十代の女性を対象とし、収集方法としてはMDレコーダーを渡し、親しい二十代の女性と二人きりで話す機会があれば録音するように依頼した。参加者の出身地はさまざまであるが、ほとんどが愛知県か三重県の出身者である。身分は会社員、大学生などさまざまである。また録音の場所の指定はしなかったため、参加者の自宅、新幹線の車両の中、レストラン、大学のロビーなど、雑談の行われた場所もさまざまである。このような方法により、2人の参加者による雑談を9組集めることができた。録音時間は30分から3時間くらいまでとさまざまであるが、合計録音時間は約11時間である。

本研究では、上記のデータを用い、その中で繰り返し起こっている不一致をめぐりやりとりを分析、考察した。しかし本稿で考察のポイントを説明するのに適した用例がデータにない場合には作例を用いることとする。

## 3 不一致とは何か

不一致とは会話中に参加者間で摩擦が生じる原因となる参加者間の思考内容のくいちがいである。緩和処置の議論に入る前に、まず不一致の内容にはどのようなものがあるのかということを説明する。不一致にはさまざまな種類のものがあると考えられるが、本稿では雑談の中で頻繁に見られるものとして、(1) あることがらについての真偽判断の違いから起こる「事実認識の不一致」、(2) あることがらについての個人的な評価の違いから起こる「評価の不一致」、(3) 話し手が発話によって伝えようとした意味を聞き手が誤解した場合に起こる「意図と解釈の不一致」の3つを区別する。以下にこれら3つのタイプの不一致を、例を挙げ説明する。

## (1) 事実認識の不一致

次の例では参加者AとBは参加者Bの探している本について話している。参加者Aはその本は瀬戸市の書店にはないと思っていることが1A(「じゃ 瀬戸なんかにはないよー 多分。」)の発話の内容から分かるが、それに対して参加者Bは「やー、あるって あるって」と言い、その本が瀬戸市の書店にあると思っていることを伝えている<sup>(4)</sup>。

## (例1)

1A:     じゃ 瀬戸なんかにはないよー 多分。

2B:     やー、あるって あるって

## (2) 評価の不一致

次の例では、参加者はある古本屋のチェーン店について話している。参加者Aの「でも あそこってさー (買い取り価格が) (0.6) やっすい やんなー。」(1A)という発話から、その店の古本の買い取り価格を安いと思っていることが分かる。それに対して参加者Bは4Bで「私は思ったより、高く買ってくれたと思った。」と言って、その店の買い取り価格を高いと思っていることを伝えている。

## (例2)

1A:     でも あそこってさー (0.6) やっすい やんなー。

2B:     (0.9) 買い取り?

3A:     んー。

4B:     私は思ったより、高く買ってくれたと思った。

## (3) 意図と解釈の不一致

次の例では、参加者は犬の写真集を見ながら会話をしている。参加者Bがある猟犬の写真を見て、「これ かつこいいねー」(1B)と言った。それはその猟犬が好きだという意味を伝えようとしたのではなかったが、参加者Aは参加者Bが猟犬を好きなのだとして誤解した。そしてその誤解に基づいて4Aで「あんた こういうの 好きなんだねー」と言った。この発話を聞いた参加者Bは、

<sup>(4)</sup> 会話例は話者交代 (turn-taking) の起こる箇所で発話を区切り、それぞれのターン (turn) に番号と参加者を示すアルファベット記号を付けて、会話例の左側に一列に記す。参加者を示すアルファベットはAとBである。なお本稿におけるターンの定義はメイナード (1993: 56) に従っている。

1 Bの発話の意味が自分の意図したとおりに解釈されていないということに気づき、5 Bで「え、んー、かっこいいねって言っただけー」と言って、自分が1 Bで伝えようとした本当の意味を伝えている。

(例3)

- 1 B: これ かっこいいねー  
 2 A: わー／ー／  
 3 B: /こ/ういうの。/ハ/  
 4 A: /あ/んた こうゆうの 好きな  
       んだねー  
 5 B: え、んー、かっこいいねって言っただけー

次章以降では不一致を表明する時参加者がどのようにしてその衝撃を和らげているのかということ論じる。その際、参加者が不一致の内容に応じて異なる方策を用いているのかどうかということにも注意して議論を進めていこうと思う。従来の研究でも不一致を表明する際の緩和処置についてさまざまな考察がされてきたが、それらの研究では不一致の内容は考慮に入れられていない<sup>(5)</sup>。そのため本稿で不一致の内容を考慮しながら緩和処置の方策について考察することには意味があると考えられる。

## 4 不一致の内容に関わらず取られる緩和処置

不一致の内容に関わらず、共通して取られる緩和処置としては「自分の考えの不確かさを示す」という方策と、「相手への共感を示す」という方策の2つがデータに見られた。以下にこれら2つの方策について説明する。

### 4.1 自分の考えの不確かさを示す

「自分の考えの不確かさを示す」という方策は、不一致を表明しながらも、知識の不足から自分の考えが確固としたものではないことを示すことによ

<sup>(5)</sup> 日本語をデータとして不一致について論じている研究にはJones (1990)、ジョーンズ (1993)、本田 (1998、1999) などがある。これらの研究では、不一致の内容の違いと緩和処置の方法選択との関わりについては考慮されていない。一方、Lacastro (1987) では参加者間で評価の不一致が起こった場合だけに限定して緩和処置について考察している。

て、不一致が起こっていないかもしれないと思っているように見せかけるというものである。相手と考えが異なるかどうかということ自体がはっきり分かっていないように見せかけることによって、不一致の存在を曖昧にし、共感的な雰囲気をつぶすのを防ごうとするのである。

相手の言うことを打ち消したり相手とは異なる自分の考えを伝えたりするとき、次のような表現形式を用いて自分の考えの不確かさが示されていた。

(1) 「ようだ」「かもしれない」など断定できない考えを述べる表現の使用

(例4) 残念ながら違う**ようだ**。

(例5) (幼児語を使う際に恥ずかしさを感じないと言った相手に対して)  
私、恥ずかしい**かもしれん**。

(2) 確かさの程度を表す陳述副詞の使用

(例6) それじゃあ、**たぶん**、勘違いしてるよ。

(3) 質問形式の使用

相手とは異なる自分の考えを伝えたり、相手の言うことを否定するとき、終助詞や音調によって質問の形式を取ることがある。

(例7) (相手にももの言いがきつと言われて、それに対して)  
きつかった**かな**。

(例8) (コンピュータの色が水色ではないと言った相手に対して)  
でも今も あれじゃない**?**、水色っぽい**じゃない?**

(4) 「私」、「と思う」の使用

森山 (1992) によると、「と思う」という表現を使うことによって、無条件に事実を伝えているのではなく自分が個人的に思っていることを伝えているに過ぎないということを示すことができる<sup>(6)</sup>。そうすることによって自分の言うことが不確実なものであり、間違っている可能性があることを相手に伝えることができる。これはデータの中でしばしば「と思う」とともに用いられていた「私」という表現にも言えることである。自分の考えを述べるときに、はじめに省略されたはずの「私」が繰り返されることがある。藤原 (1983: 95-96) は、このように「私」を繰り返すことによって主張の一般化を避けようという意識が働いているとしている。そうすることによって自分の考えが特殊なもの

<sup>(6)</sup> 森山 (1992) はこれを「不確実表示用法」と呼んでいる。



き手の解釈が一致していない場合にも見られる。例えば共通の知人について「○○さんって感じが悪いよね。」と評価した相手に対し、「私、あんまり話したことないけど」と経験不足に言及してから「いい人だと思うよ。」と不一致を表明する場合がある。相手に発話内容を誤解されたときも同様である。はつきり「違うよ。」と言って訂正するのではなく、「勘違いしているといけないから一応言っておくけど」などと前置きして、相手が誤解しているかどうかということが不確かであることを断ってから訂正する場合がある。

#### 4.2 相手への共感を示す

「相手への共感を示す」という方策もデータの中に見られた。これは、不一致が起こっているものの、相手がそのような考えに至った原因、理由として考えられる事柄に関して共感を示すというものである。不一致は起こっているものの、共感できる部分を強調することによって不一致自体を目立たなくさせ、共感的な雰囲気をつくるのを防ごうとするのである。

次の例では、参加者間で評価の不一致が起こっている。参加者AとBはあるテレビコマーシャルについて話しているところである。それは子供が炎の形のぬいぐるみを被って歌っているものである。そのコマーシャルが好きかどうかということに関して不一致が起こっている。お互い不一致を表明し合っているが、相手が考えを述べている間、参加者はそれぞれ相手がそのような考えに至った理由として考えられることに関して共感を示し合っている。参加者Aが3Aで「わたし あんまり 好きじゃない、あれー」と言ったのに対し、参加者Bは4Bで「あー、子供だもんね」と言って、相手がその評価に至った理由として考えられる事柄に関して共感を示している。そして再びターンを取り6Bで「わたし 何が 好きかって 言う と 被ってるのが 好きなんだって」と理由を言い、不一致を表明している。またそれに対し、参加者Aは7Aで「あー、あの 変な炎でしょー、あれは 好きだよ、私も」と言ってその理由に関して共感を示している。また参加者Bが8Bで「んー。あたしも あれ 被りたいなーって思う気持ちから 好きになった。」と言っている間にも「んー。」と言って共感を示している。そしてそのあと再びターンを取り、9Aで「でも 子供がさー(参加者B:〈んー。〉) 無垢な子供がさー、ハ、なんかそれを狙ってるところが やだ。」と言って不一致を表明している。

(例11)

1 A: あんた あの 宣伝 好きなんでしょー／－／。

2 B: /ん／－。

- 不一致表明 3 A : わたし あんまり 好きじゃない、あれー
- 緩和処置 4 B : あー、子供だもん／ね／  
5 A : /ん／ー。ハ／ハ／
- 不一致表明 6 B : /わ／たし 何が 好き  
かって言うと 被ってるのが／好きなんだって／
- 緩和処置 7 A : /あー、あの 変／な炎  
でしょー、あれは 好きだよ、／わたしも／  
8 B : /んー／。あた  
しも あれ 被りたいなー／って／＝
- 緩和処置 A : /んー／。  
8 B : ＝思う気持ちから 好きになった。
- 不一致表明＝ 9 A : ハ、でも 子供がさー  
B : <くんー。>
- ＝不一致表明＝ 9 A : 無垢な子供がさー／、ハ、なんか それを＝  
B : /ハハハハハハハハハハハハ＝
- ＝不一致表明＝ 9 A : ＝ 狙ってる／＝  
B : ＝ハハハハ／
- ＝不一致表明 9 A : ＝ところが やだ。  
10 B : あー、／そうだね／＝  
A : /ハハハハ／  
10 B : ＝そう言われてみると そうだねー？

このように不一致を表明する前後に相手への共感を示す現象は参加者間で事実認識が一致しないとき、話し手の意図と聞き手の解釈が一致しない場合にも見られる。例えば相手が「会議は10日だよなあ。」と会議の予定日についての認識を表明したのに対し、「12日だよ。」と不一致を表明しながらも、「ああ、毎月10日にやってるからね。」と言い、相手がそのような認識に至った理由について共感を示す場合がある。相手に発話内容を誤解されたときにも同じことが言える。しかし意図と解釈の不一致の場合には気を付けなければならない点がある。相手の発話解釈に関して不一致を表明する際、「相手への共感」は事実認識や評価の不一致が起こった場合とは異なり、自分自身をけなすという意味合いが加わるということである。次の例を見ていただきたい。参加者はある映画について話しているところである。参加者Aはその映画の上映時間が長いと考えているため、それを1Aで「あの映画長いよなあ。」と言って伝えようとした。しかしこのとき参加者Aはその映画の何が長いのかということをはっきり述べ



ていない。そのため参加者Bは「上映期間が長い」という意味に誤解した。そしてそのような誤解に基づき2Bで「もう半年も上映されてるよね。」と言った。この発話を聞いた参加者Aは1Aでの自分の発話が誤解されたことに気づき、3A(2)で「そうじゃなくて、上映時間が。」と言って不一致を表明している。しかしその直前に「あ、言い方がまぎらわしかったね、」と言って、相手が誤解してしまったことの原因として考えられる事柄に関して共感を示している。

(例12)

- |       |         |                  |
|-------|---------|------------------|
|       | 1 A :   | あの映画長いよねー。       |
|       | 2 B :   | もう半年も上映されてるよね。   |
| 緩和処置  | 3 A : 1 | あ、言い方がまぎらわしかったね、 |
| 不一致表明 | 2       | そうじゃなくて、上映時間が。   |

(作例)

参加者Aは相手の誤解の原因が自分の発話の不備にあると捉えているため、それに関して共感を示すということは、自分の責任を認めることになる。そのため、意図と解釈の不一致が起こった場合には事実認識や評価の不一致が起こった場合とは異なり、「相手への共感を示す」という方策が自分自身をけなすという意味合いを持つことになる。

## 5 評価の不一致が起こったときにだけ取られる緩和処置

前章では不一致の内容に関わらず取られる緩和処置について論じてきた。本章では特定の内容の不一致が起こったときにだけ取られる緩和処置として、評価の不一致が起こった場合について論じる。相手と評価が一致しない場合には不一致を表明しながらも、「相手との考えの差が小さいことを示す」という方策が取られる場合があることがデータから分かった。相手との考えの違いはあるものの、その違いは小さいものでしかないということを示すことによって、共感的な雰囲気を損なうのを防ごうとするのである。

相手とは異なる評価を表明したり、相手の言ったことを否定する際、次の例のように程度のありかたを表す副詞を使って、相手との考えの差が小さいことを示す例がデータに見られた。

(例13) (ある料理を嫌っている相手に対して)

これはねー でもねー、あ、あんまり ま、まずくないんだって (= まずくないんだってば)

(例14) (ある料理を辛くないと言った相手に対して)

あたしにとっては ちょっと 辛い目だから

上に挙げた例のように程度のありかたを表す副詞の使用の他にも、相手との考えの差が小さいことを示す方法はある。それは不一致を表明する前後に前置きや付け足しとしてはっきり相手との考えの差が小さいのだということを述べることである。

次の例では参加者AとBは一緒に食べたキムチチャーハンについて話している。参加者Aはそのチャーハンを辛くないと思っているので1Aで「最後のほうは キムチの味がするっていうぐらいで 別にー、なんともー (=別になんともない)」と言っている。それに対し参加者Bはそのチャーハンを辛いと思っているので2B(2)で「全然辛くないじゃなーい なんてことは ないからー。」と言って不一致を表明している。しかしその前に「んー、辛いつつっても (=辛いと言つても)、まだ もうちょっと辛くても平気な辛さだけどー」(2B(1))と言って辛さの程度が低いということを述べている。

(例15)

- |       |         |   |
|-------|---------|---|
|       | 1 A :   | 最後のほうは キムチの味がするっていうぐらいで 別にー、なんともー         |
| 緩和処置  | 2 B : 1 | (2. 1) んー、辛いつつっても、まだ もうちょっと辛くても平気な辛さだけどー、 |
| 不一致表明 | 2       | 全然辛くないじゃなーい なんてことは ないからー。                 |

## 6 おわりに

本研究では、不一致が原因となり参加者間で摩擦が生じた場合のコミュニケーション行動に着目し、日本語母語話者がどのようにして共感的な雰囲気を持しているのかということを明らかにした。不一致の表明が相手のフェイスを脅かし、共感的な雰囲気を損ねる場合がある。そのような場合には、参加者は不一致表明の衝撃を緩和しようとする。データから参加者は次のような方策

を取っていることが分かった。不一致の内容に関わらず、参加者は「自分の考えの不確かさを示す」という方策と「相手への共感を示す」という方策を取る。また、これら2つの方策以外にも、特定の内容の不一致が起こったときにだけ取られる方策もある。評価の不一致が起こったときには、「相手との考えの差が小さいことを示す」という方策が取られるということである。

本研究は日本語母語話者の実際の会話を分析することによって、日本語母語話者の会話における共感作りの一側面を明らかにすることができた。しかし本研究の考察結果だけで緩和処置の方策の全容を明らかできたわけではない。そのため今後の課題としては、参加者間の関係、話題、場面、談話の目的といった要因を考慮した多くのデータを分析する必要がある。そしてその結果を踏まえて、さらに日本語学習者が実際にどのような会話をを行っているかを分析し、その結果を教育現場に応用する必要があるであろう。

付記：本稿は修士論文の一部を修正、加筆したものである。

### 本稿における会話例の表記方法

- ？ 上昇音調を示す。
- 。 下降音調を示す。
- (数字) 沈黙の長さを示す。
- 、 ごく短い沈黙
- 「—」の前の音節が長く延ばされていることを示す。
- ハ 参加者が笑っていることを示す。
- / / / /で囲まれた発話が相手の発話と重なっていることを示す。
- = 相手の発話が一時的に重なっているが、発話が継続しているということを示す。
- < > その発話があいづちであることを示す。

### 参考文献

- 伊藤博子 (1991) 「対談番組におけるrepair」 『日本語学』 第10巻6号 明治書院 62-74 .
- 大津友美 (1999) 『雑談における不一致の管理』 1999年度名古屋大学修士学位

## 論文.

- ジョーンズ, K. (1993) 「日本人のコンフリクト時の話し合い — アメリカ人研究者から見た場合 —」 『日本語学』 第12巻4号 明治書院 68—74.
- 藤原雅憲 (1983) 「賛成・反対・主張」 『話しことばの表現』 筑摩書房 89—97.
- 本田厚子 (1998) 「テレビ討論における発話順番取り (turn-taking) システムとコンフリクト表現の相関関係」 『大阪大学言語文化学』 第7号 大阪大学言語文化学会 129—146.
- 本田厚子 (1999) 「日本のテレビ討論に見る対立緩和のルール」 『月刊言語』 第28巻1号 大修館 58—64.
- メイナード, 泉子. K. (1993) 『会話分析』 くろしお出版.
- 森山卓郎 (1992) 「文末思考動詞「思う」をめぐって一文の意味としての主観性・客観性」 『日本語学』 第11巻9号 明治書院 105—116
- Brown, P., & S. Levinson. (1987) *Politeness : Some universals in language usage*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Jones, K. A. (1990) *Conflict in Japanese conversation*. Unpublished Ph. D. dissertation, University of Michigan.
- Kotthoff, H. (1993) Disagreement and concession in disputes : On the context sensitivity of preference structures. *Language in Society* 22, 193—216 .
- Locastro, V. (1987) Yes, I agree with you, but... : Agreement and disagreement in Japanese and American English. *JACET Bulletin* 18, 71—87 . The Japan Association of College English Teachers.
- Pomerantz, A. (1984) Agreeing and disagreeing with assessments : some features of preferred/dispreferred turn shapes. In J. Atkinson & J. Heritage (eds) *Structure of social action : Studies in conversation analysis*, 57-101 . Cambridge : Cambridge University Press.
- Schegloff, E. A., Jefferson, G., & H.Sacks. (1977) The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language* 53, 361—382 .