

ミーティングにおける相互行為から見た日本語ボランティアグループ

森下 雅子

要 旨

本稿は、行政が運営する日本語ボランティアグループにおいて、定期的に行われているミーティングを取り上げ、その相互行為の特徴を抽出することにより、グループの特性を明らかにすることを目的とする。特に行政担当者である司会者の発話に注目し、①ミーティングの談話課題管理の仕方、②司会者とボランティアとの相互行為に見られる非対称性、③発話の配分、の3つの観点から分析を行なった。

その結果、司会者は「今ここで話すべきことは何か」という規則を暗に示すことによって、能率よくミーティングが進行するよう管理していること、司会者とボランティアの相互行為に「情報収集者／情報提供者」「語りかけられているもの／間接的な標的」という非対称性が観察されること、発話の配分がグループ内のヒエラルヒーの順番に構造化されていることが明らかになった。

【キーワード】ミーティング、日本語ボランティアグループ、司会者、談話課題管理、相互行為の非対称性

1. はじめに

ミーティングは複数の人が集まり、交流し、互いに意見を交わすことの出来る「場」である。藤井(1987)は、ミーティングを行なうことのメリットとして、(1)コミュニケーションが高まる、(2)自己啓発・教育効果、(3)メンバーの相互の意思統一効果、(4)連帯感が生まれる、(5)情報を見直す、の5点を挙げている。

地域に在住する外国人に日本語を教えるボランティアのグループにおいても、定期的に関われるミーティングは様々な意義を持っている。おのおのが活動から得ている喜びや抱えている問題を、全体場で共有化することにより、連帯感が生まれ、活動に対する意欲を高めることができる。また、知らなかった情報を入手し、自分の情報を他人に判断してもらうことで、自分の教え方、学習者への接し方、そしてボランティアとしての有り方を、客観的に見直すことができる。

筆者自身4年間に渡り、2つの団体でボランティアとして日本語を教えている。そしてその活動を通しての興味から、1998年から99年にかけて計9団体のボランティアグループの調査を行なった。調査を通してわかったことは、日本語ボランティアグループと一括りにできないほど、その形態や活動は大きく異なっているということである。

本稿では、行政が運営する日本語ボランティアグループにおいて、定期的に行なわれているミーティングを取り上げ、そこで行なわれている相互行為 (interaction) の特徴を明らかにすることを目的とする。ミーティングに注目する理由は、ボランティア同士の相互行為の中にこそ、アンケートやインタビューでは見えない、そのグループの本質が現れると考えるからである。

森下(1999)では、ボランティアが司会をしているミーティングでの意思決定過程を取り上げ、ボランティアならではのダイナミズムがどのように形成されているかを分析した。本稿では、行政のボランティア担当者 (以下「行政担当者」とする) が司会をしているミーティングを取り上げ、①ミーティングの談話課題管理の仕方、②司会者とボランティアの相互行為に見られる非対称性、③発話の配分、の3つの観点から分析を行なう。そのことにより、調査対象のグループの特性を明らかにすることを目指す。

2. 先行研究

2.1 ミーティングに関する先行研究

Sacks, Schegloff & Jefferson(1974/1978)は、「日常会話の順番取りシステム」を定式化した。彼らはこのシステムが唯一の「順番取得 turn-taking」の方法ではないことを強調している。たとえばディベート、インタビュー、授業などの場面では、発話の順番や内容があらかじめある程度決められている。ミーティングも同様である。

会話分析の研究において、ミーティングの自然談話を扱ったものは非常に少なく、日本語によるミーティングの分析は皆無といってよい。その中で Cuff & Sharrock (1985:156-157)は、ある組合のミーティングを分析し、その順番取得の特徴を捉え「round turn」と命名している。ミーティングでは、それぞれの参加者が不満や疑問に思ったことを表現するターンが与えられていること、そしてコーディネーターはなるべく多くの参加者が議論に参加するように働きかけ、ターンの配分やルールを示して

いることなどを指摘している。

2.2 日本語ボランティアに関する先行研究

日本語ボランティアに関する研究は、国立国語研究所日本語教育センターの一連の報告書⁽¹⁾をはじめ、多くなされている。しかしながら、そのほとんどがアンケートやインタビューなどのデータによるものであり、ボランティア同士の相互行為に焦点をあてたものは、岡崎(1998)、森下(1999)、近藤(1999)のボランティアグループの持つダイナミズムを検証した研究のみとなっている。

3. 研究方法

3.1. 調査対象

調査対象の日本語ボランティアグループの詳細は以下の通り（表1）である。

表1 調査対象のボランティアグループの概要

| | |
|-----------|--|
| 開設年 | 1994 年 |
| ボランティア | 講師 26、チューター22、計 48 名(男性 5、女性 43) |
| 学習者 | 約 120 名 |
| クラス | 入門～上級の全 10 クラス |
| 使用教室 | 3 箇所の公共施設の 7 部屋を使用 |
| 学習者のクラス決定 | 5 ページにわたる文法のプレイスメントテストとインタビュー |
| 授業 | 週 2 回 2 時間づつ |
| 授業方法 | 各クラスは講師 2～4 名、チューター 2 名で構成され、そのメンバーを週 1 回づつに分け、自分の担当の時間のみ授業を行なう。そのため他のボランティアと顔を合わせる機会がない |
| 授業内容 | 「みんなの日本語」を使用した文法中心の授業。カリキュラムを行政担当者に提出し、教案も作るという日本語学校に近い形態。 |
| 呼称 | 講師は「講師」、チューターは「チューターさん」、日本語を教わる外国人は「生徒」、ボランティア同士は「××先生」と呼び合う |
| ミーティング | 半年に 2 回。日時、議題は行政担当者が決定 |

1998 年 11 月の調査より

「講師」は、カリキュラムを作り、責任持って授業を担当し、「チューター」は、教室の準備や後片付けの手伝い、コピー、宿題の添削などの教室活動の補助を行なう。講師になるためには、半年以上のチューターの経験+日本語教師経験、又は、1 年以上の

チューターの経験+日本語教師養成講座終了という条件が必要である。また、このグループでは、日本語を習う外国人のことを「生徒」、ボランティアのことを「先生」と呼び、ボランティア同士も「××先生」と呼び合っている⁽²⁾。この呼称からも、このグループが比較的日本語学校に近い形態の組織である事がわかる。なお、ミーティングには筆者も講師の一人として参加している。

3.2 調査方法

本稿におけるデータは以下の通りである。

① ミーティングの録音

1998年7/16、10/5の計2回。出席者は約20名である。

② フィールド調査

1997年4月～1998年10月の期間、隔週ごとに講師として授業を行う。

③ インタビュー

ボランティア7名（講師4名、チューター3名）、行政担当者2名に、個別に約1時間ほどのインタビューを行なった。ミーティングの会話を文字おこしたのを見せ、自由にコメントしてもらった後、筆者から疑問に思った点を尋ねた。

3.3 研究目的

本稿では、以下のことを明らかにしたい。

- ① 司会者がどのようにミーティングの談話課題管理を行なっているか。
- ② 行政担当者である司会者とボランティアとの相互行為に、どのような非対称性が見られるか。
- ③ 発話の配分がどのようになされているか。

以上、3つの観点から分析することにより、ミーティングにおける相互行為の特徴をあぶり出し、調査対象のグループの特性を明らかにすることを試みる。

4. 分析

4.1 司会者の談話課題管理

Judith & Barbara (1994 : 66)は、電話インタビューの会話を分析しているが、インタビューが使用するテクニックの1つである談話課題管理(discourse task management)について、「明確な目標のある発話場面で、対話者を課題に就かせ、円滑に職務を成就

させるために使うテクニック」と定義している。司会者の職務はミーティングの進行の管理である。場の雰囲気づくりをし、なるべく多くの参加者の意見を引き出すとともに、参加者のターンの順番や発話の内容・量を上手く調整しなければならない。そして議題を提示し、参加者全員の総意を結論へと導かなければならない。

次の【事例1】は、ボランティアがそれぞれの担当しているクラスの状況を報告している場面である。司会者である行政担当者は ad (administer の略)とし、ボランティアを A・B…とする。その他の記号については注(3)に記す。

【事例1】談話課題管理(1)

(1.ad) (ボランティア一人ずつの自己紹介の後に) ではちょっとあの重複はいたしませんけれども、平均的な出席者の数と、それから今どこをやっているか。各クラス、ええとどなたからいきましょうか。

[中略]

(2.A) 午後のクラスっていうと1つしかないので…

(クラスで今起きている問題点を説明し、午後のクラスの増設を提案する。しかし行政担当者の指示である出席者の数と進度については述べていない)
…なんともいえない難しい面があります、と思いました。

(3.ad) で、今どこやってらっしゃるんですか？

(4.A) ええと 28 課が終わったところです。

(5.ad) 何人ぐらいだいたい平均。

(6.A) 6 人の時もあるし 9 人の時もあるし、9 人くらいかな、だいたいそんなもんだと思う。

(7.ad) H5 (クラスの名前) はどうですか？

[中略]

(8.ad) (一通り回ったあとで) 午後をやっているのが、先ほどお話に出ていましたように、もう特定の人が午後しか出れないということが、レベルはともかく午後しか来れないという人が、あつたりするんで別のクラスがあつたほうがいいという気がするんですけども、えーご苦労はあると思いますが、今のところうまくまとめて頂けたらと思います。

クラスの状況報告は、代表だけが行うのではなく、席の並んでいる順番にチューターを含め一人ずつ話していくという形で行われる。Cuff & Sharrock (1985)の言う「round turn」である。報告の内容は、①学習者の出席率、②教科書の進捗、③クラスの雰囲気、④現在抱えている問題点、④行政に対する要望などである。その中で一番重視されているのが、学習者の出席率と教科書の進捗であり、それは(1.ad)の指示からも明らかになっている。その理由は教室の場所の確保にある。都市部では教室として使用できるスペースが大変不足しているので、「私達は公共のスペースを有効活用していますよ」というアピールのために、報告するデータをそろえておく必要があるわけである。

【事例 1】において、行政担当者は(1.ad)で学習者の出席率と教科書の進捗を報告するよう指示している。それに対し A は(2.A)で、クラスの問題点や午後のクラスの増設を提案し、出席率と進捗については触れなかった。行政担当者は(3.ad)で A の提案に全く反応を示さず、「で、今どこやってらっしゃるんですか」と(1.ad)で出した指示を繰り返している。そして続いて(5.ad)で人数について尋ねたあと、(7.ad)ではもう次のクラスの担当者にターンを回している。この時点で、行政担当者は A の発言の内容に反応しないことによって、「その場にふさわしくない発言」であること、つまり A の発言が「逸脱」していることを暗に指摘している。言い換えれば、「司会者が指示した範囲のことだけを話す」というこの場における規則（一般的期待）を、行政担当者は A にそしてミーティングの参加者全体に示しているのである。この行政担当者の規則の確認により、続いて発言した人たちは出席率と進捗についてのみ触れ、その後の報告が能率よく成し遂げられている。

各クラスの担当を一通り回ったあと、行政担当者は(8.ad)で A が提案した事を持ち出し、「クラスを増やしたほうがいいということはわかるが、現状では変更は無理だからうまくまとめてくれ」とコメントしている。行政担当者は A の発言を無視していたわけではなく、行政担当者が適切だと判断した場所で、A の発言を取り上げようとしていたことがわかる。そして A の発言に対して理解を示しながら、現状では難しいのでうまくまとめてくださいとお願いすることで、A の面子に対して配慮している。

行政担当者は上記で述べたように、ミーティングの進行に際して、余計な発言により脱線する事がないように、参加者の談話課題管理を行なっている。同じような例に以下の【事例 2】がある。

【事例 2】談話課題管理(2)

- (1.ad) で何かありますか、他に。B 先生、さっき 2 点っておっしゃったんですけれど。
- (2.B) もう 1 点は、その第 6 期のプレイスメント、第 5 期、のプレイス、プレイスメントテストのことなんですけれども。
- (3.ad) じゃ、ちょっと置いといて下さい。

(1.ad)は、B が自己紹介で「今日はどうしても言いたい事が 2 点あったので来ましたけど、あとで聞いてください」と発言したことを受けての発話である。行政担当者はこの B の発言を覚えていて、全体に意見を求める場面で取り上げている。しかしながら、(2.B)の内容がこの時点で話す内容ではないと判断し、「ちょっと置いといて下さい」という指示を出している。

このように、行政担当者は「規則」に合わないものを後にまわし、適切だと思われる時点でもう一度取り上げていることにより、「今ここで話すべきことは何か」ということを参与者全体に示している。そして時間制限のあるミーティングができるだけ効率良く行なわれるよう管理している。

4.2 司会者とボランティアの相互行為に見られる非対称性

4.2.1 情報収集者／情報提供者

西阪(1996)は、ラジオのカウンセリング番組を取り上げ、助言者と相談者のカテゴリー対が「情報収集者／情報提供者」という相互行為上の非対称性を持っている事を指摘している。同じ事が行政担当者である司会者とボランティアの関係にもいえる。

【事例 1】の発話 3～7 を見て欲しい。これらの発話を見ると、行政担当者はボランティアの発言をもつばら情報収集のための素材としていることがわかる。

通常の会話では、相手が自分の質問に答えたあと、なんらかの反応を示すことが期待されている。しかし発話 3～7 では、行政担当者の質問に A が答えた後、何の反応も示さず別の質問をし、次の人にターンを回すということを行なっている。行政担当者はボランティアを情報源として扱うという一定のやり方を通して、クラスの状況報告という場面を作り上げている。行政担当者とボランティアは、それぞれ「ボランティアから情報を集める」と「司会者に情報を与える」ことを互いに対して行なう

ことによって、「司会者／ボランティア」として自分たちを構成しているのである。この非対称性は、ミーティングを成し遂げるという双方の協働作業の1つの側面であるといえる。

4.2.2 語りかけられているもの／間接的な標的

グループの中で、行政担当者の立場はいわば車輪の軸のようなものである。たとえばミーティングにおいて、行政担当者はボランティアからお願いやクレームを受ける立場となっている。ボランティアは他のボランティアに対する不満がある時でも、そこにいる対象のボランティアに直接文句を言う事はせず、行政担当者に間接的に言う事で悟ってもらうという方法をとる。話しかけている相手と、実際にメッセージを伝えたい相手とは異なるわけである。次の例にそれが示されている。

【事例3】 間接的な標的 (1)

(1.A) ちょっとすいません。

(2.ad) はい。

(3.A) 先週なんですけれど、来た時電気がついていたんですね。やはり公共のところを借りてるわけでそういうことは気を//つけたほうがいいと。

(4.C) //あーそれ、うちだわ。ごめんなさい、水曜っていったらうちよね。

【事例4】 間接的な標的 (2)

(1.D) ちょっといいですか。

(2.ad) はいどうぞ。

(3.D) あの私こないだ金曜の授業に出て気になったんですけど、とても音楽がうるさかったんですね。そういう時ちょっと隣に声をかけるとかするだけでだいぶ違うと思うんですね。

(4.ad) ええそうですね。

Levinson (1988)は、聞き手の中に「語りかけられているもの」「間接的な標的」という参与地位があることに注意を促している。【事例3・4】の場合、「語りかけられているもの」行政担当者で、「間接的な標的」がCと金曜クラスの担当者である。どちら

もその場に参与しているのにもかかわらず、AとDのクレームは直接本人に向けられておらず、行政担当者に語りかけるという形で成されている。このように「語りかけられているもの」であることと「間接的な標的」であることという非対称性が、「司会者／ボランティア」であることを明示化しているといえる。

4.3 発話の配分

調査対象のグループでは、講師はチューターの先輩として、そして日本語教授法の先生として、組織の中で位置付けられている。そして、講師の中でも、日本語教師の経験があり、活動年数が長いベテランの講師は特別の存在として一目置かれている。意見が出ない時など、行政担当者は必ず決まった何人かのベテランの講師を指名して意見を求める。これについて行政担当者は、「偏った意見を持っている人ではなく、ニュートラルな意見を持っているベテランの先生を指名することによって、組織のまとまりを維持しようとしている」(1998.5.19 インタビュー)と述べている。

チューターは講師と同数なのにもかかわらず、ミーティング全体を通して、自己紹介以外での発言を行なっていない。チューターへのインタビューの中で、「いつも言いたいことを言えないうちにミーティングが終わってしまう」「話そうと思うのだが、何を話したらいいかわからない」(1998.7.16)というコメントが見られた。自発的な発言はベテランの講師に限られており、他の参加者は意見を述べるのを差し控えているように見える。

また、行政担当者は常に尊敬語や謙譲語を多用した丁寧度の高い発話を行なっているが、このこともミーティングのフォーマル度を高め、チューターや新人の講師が発言しづらい雰囲気を作っている。4.1の事例のように、司会者が参加者の発話の内容を管理している事も同様である。

Bales (1970)は「小集団において、あるセッションのあるメンバーがとった時間は、事実上その間に彼が行使しようと試みた権力の総量を示す直接的な指標である」と述べている。会話における発話量の相対的配分は、パワーを表す指標の一つであると言える。これらの発話の配分に、本来平等だとされているボランティアの中に、チューター < 講師 < 日本語教師を経験しているベテランの講師というヒエラルヒーが存在することが観察可能になっている。

5. まとめ

以上、日本語ボランティアグループのミーティングの相互行為に見られる特徴について分析を行なった。4.1 では、司会者の談話管理に注目し、「今ここで話すべきことは何か」という規則を示すことにより、能率よくミーティングが進行するよう管理していることがわかった。4.2 では、司会者とボランティアとの相互行為に見られる非対称性について分析した。その結果、「情報収集者／情報提供者」「語りかけられているもの／間接的な標的」という非対称性が観察された。最後に 4.3 では、ミーティングにおける発話の配分に注目した。その結果、発話の配分がグループ内のヒエラルヒーの順番に構造化されていることがわかった。

ミーティングという社会的場面には、期待される一定の行動パターンが与えられている。参加者が共有している「規則」があるからこそ、参加者同士の協調や、進行のスムーズな流れを維持する事ができる。しかし規則や進行のスムーズな流れを重視することは、活発な議論を妨げ、組織の活性化というミーティング本来の機能を阻害する要因にもなる。どのような「司会」を行なうかは、どのようにグループの運営を行なっていくかにも大きく関わってくる。このことは行政がボランティアをどこまで管理し、どこまで自主性にまかせるかといった、行政とボランティアの関係のあり方を考える上でも重要な課題となろう。

本稿で取り上げたのはミーティングの 1 つの事例に過ぎないが、1 つの事例をミクロに分析する事は、個別性を踏まえた上で、他の事例にも応用可能な知見を生み出すことができると考えられる。今後も現有のデータを十分に生かし、それぞれの日本語ボランティアグループの特性や、そこから見えてくる問題について探っていきたい。

注

- (1) 「共に生きる地域社会を考える」活動報告書、「日本語教育相互研修ネットワーク地域研修会」報告書など。
- (2) 調査した他のグループでは、ボランティアは「さん」、日本語を習う外国人は「学習者」と呼ばれている。
- (3) 事例で用いられている記号

本稿の会話の事例では、分析の目的に合わせ、音の延ばしや呼気音など細かい点は記していない。使用した記号は以下の通りである。

() 状況の説明を示す。

// 参加者の言葉の重なりが始まる個所を示す。重なりのある部分の後の発話は、わかりやすいように同じ位置より始めている。

例 A : 誰もいなくなることは//あまりないと思う

B : //考えにくいわけだから

(数字) その数字の秒数だけ沈黙のあることを示す。ごく短い間合いは「、」で示す。

? 語尾の音が上がっている事を示す。

参考文献

- (1) 岡崎敏雄(1998)「ボランティア教授者のネットワークの成長の(エコロジカルな)ダイナミズムの研究ー評価とディスコースを焦点としてー」『日本語教育における教授者の行動ネットワークに関する調査研究ー報告書ー』 日本語教育学会 121-136
- (2) 近藤彩(1999)「日本語ボランティア教授者のミーティングにおける異なりの調整」『日本語教育における教授者の行動ネットワークに関する調査研究ー事例研究ー』 159-172
- (3) 西阪仰(1996)「相互行為のなかの非対称性」『権力と支配の社会学』 47-66 岩波講座現代社会学16 岩波書店
- (4) 藤井康男(1987)『会議・ミーティングが活発になる本』 かんき出版
- (5) 森下雅子(1999)「意思決定過程における異なりの調整ー日本語ボランティアグループのミーティング」『日本語教育における教授者の行動ネットワークに関する調査研究ー事例研究ー』 173-184
- (6) Bales, R.F. (1970) *Personality and interpersonal behavior*, New York: Holt, Rinehart & Winston.
- (7) Cuff E.C. & Sharrock W.W. (1985) *Meetings. Handbook of Discourse Analysis* vol3. Academic Press London
- (8) Goffman, E. (1983) *The Interaction Order* : American Sociological Association. *American Sociological Review* 48(1) : 1-17 (安川一編『ゴフマン世界の再構成』 世界思想社1991)

- (9) Judith,M.B., Barbara,J (1994) Workplace Reasons for Saying You're Sorry: Discourse Task Management and Apology in Telephone Interviews *Discourse Processes* 17 ,59-81
- (10) Levinson,S.C. (1988) Putting linguistics on a proper footing : Explorations in Goffman's concepts of participation. Drew., Wootton. (eds.) *Erving Goffman : Exploring the Interaction Order*. Cambridge University Press.
- (11) Sacks,H., Schegloff,E. A. & Jefferson,G. (1974/1978) A simplest systematic for the organization of turn-taking in conversation. In Schenkein(ed.) *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. New York. Academic Press

(お茶の水女子大学大学院)

I look at one Japanese volunteer group
— through interactions observed during their meeting —

MORISHITA Masako

The purpose of this study is to distill the specialty of interaction in the regular meeting of a Japanese volunteer group and to clarify the characteristics of the group. Especially I note the speech of the chair who is also administrative staff and I examine from three points as follows,

1. The way of discourse task management of the meeting.
2. The asymmetrical interaction between chair and volunteer.
3. The distribution of utterances.

As a result,

1. The chair manages the meeting by presentation of formula, “What should we talk about?”.
2. We can observe asymmetrical relation between the chair and volunteer in the point of “information compiling / information offering” and “a person who is talked to / indirect targets”.
3. The distribution of utterances is structured according to the order of hierarchy in the group.

(Graduate School, Ochanomizu University)