

チャットの接触場面における談話管理

——日本語母語話者と非母語話者の相づちの比較から——

倉 田 芳 弥*

Discourse Management of Contact Situations in Chat Conversations:

Comparison of backchannels between Japanese native speakers and non-native speakers

KURATA Kaya

abstract

In this research, it aims to clarify discourse management of contact situations in chat conversations by focusing on Japanese native and non-native speakers' backchannels. It first observes whether Japanese native situation and contact situation differs. And then, compares backchannels used by native and non-native in contact situation.

First, backchannels in two situations were analyzed using four viewpoints, 1) frequency, 2) function, 3) appearing position, 4) message composition. As a result, difference was seen. Second, contrast of backchannel usage between native and non-native was examined. Native show discourse management transmitting backchannels and substantial remarks together for a certain turn-taking, avoiding complicated conversation. Meanwhile, non-native use more backchannels than native to distinct speaker and listener clearly. Third, as for the common characteristics of native and non-native backchannel usage, both show participants' consideration and avoid inconsistent message by time lag in the point of turn-taking. Moreover, using many backchannels of "content understanding" and "feeling expression", participants incline to indicate strong understanding and positive reaction.

In conclusion, native and non-native in chat conversation present various types of discourse management in contact situations. Both not only show attitude of understanding but also control clear conversation development, handling back channels effectively.

Key words : Computer - Mediated Communication, frequency, function, appearing position, composition of message including backchannels

1. はじめに

インターネットの普及とともに、コンピューター媒介コミュニケーション (Computer - Mediated Communication. 以下、CMC) は多様化し、CMCの一つであるチャット¹は私たちの生活の中で身近なものとなりつつある。距離の離れた相手と料金を気にせずに利用でき、同期性の高い便利なツールであるため、同じ文化背景を持つ相手とチャットをする場合だけでなく、異なる文化背景を持つ相手とチャットを介してコミュニケー

キーワード：コンピューター媒介コミュニケーション、頻度、機能、出現箇所、相づちを含むメッセージの構成

* 平成15年度生 国際日本学専攻

ションを図る機会は今後ますます増えると考えられる。チャットの接触場面では、参加者の文化背景や母語の違いなどから、コミュニケーションの図り方が異なる可能性が考えられる。更にチャットは、音声情報がなく、非言語情報が限られており、文字情報だけでコミュニケーションを図らなければならないため、対面場面とは異なるコミュニケーション上の問題が起こることも考えられる。このように対面場面とは異なる特性を持つ媒体を介して、異なる文化背景を持つ者同士が、円滑なコミュニケーションを図るためには、チャットという媒体の特性を踏まえた様々な談話管理が行なわれている可能性が考えられる。しかし、チャットの接触場面における母語話者と非母語話者の談話管理に関する研究は管見の限り見当たらず、この点については明らかにされていない。

筆者自身も普段チャットを利用しているが、そこでのやりとりは対面とは異なることも多い。例えば、チャットにおいても相づちを用いて会話を進めるが、対面で相づちを打つときは、何か異なる役割があるように感じた。対面・電話会話では、相づちには様々な働きがあることが言われており、聞き手として相づちを用いることで談話を管理することが明らかとなっている（大浜・山崎・永田 1998 他）。対面・電話会話の聞き手とチャットの聞き手とでは、媒体の特性などにより違いがあることが予想されるが、チャットの談話の中で相づちがどのような働きを持っているのか、具体的には明らかにされていない。

そこで、本稿では、チャットの接触場面における日本語母語話者と非母語話者の相づちを用いた談話管理を明らかにしたい。

2. 相づちによる談話管理の先行研究

2.1 対面会話・電話会話の相づちによる談話管理

本節では、これまでの対面場面の会話もしくは電話会話での相づち研究について、相づちによる談話管理という観点から整理する。

堀口（1997）は相づちの基本的な機能とは、「聞き手が話し手から送られた情報を共有した事を伝える」ことであるとしている。このような機能は自分が聞き手の立場にあることを相手に表示するものであり、スムーズな話者交替を促して談話管理を行っていると言える。

大浜・山崎・永田（1998）は、相づちの談話展開上の機能について調べ、相づちの機能は単に「話を聞いている」「言われたことが分かった」など聞き手役割の表示という消極的なものではなく、談話展開をコントロールするという積極的なものであるとしている。

更に、相づちの研究を概観した西澤（2003）は、相づちのもたらす効果について、これまでの研究で、話の進行を助けたり、促したりするといった会話構造そのものに関する効果だけでなく、「良き人間関係への志向」「会話に積極的に参加していることの意味表示」といった心理的・社会的なことが記述されていることは注目すべきだとしている。

これらの研究から考えると、相づちには、一つの働きがあるというよりは、聞き手という立場の表示という働きや、談話を展開する働き、相手配慮といった心理的・社会的な働きなど、談話を管理する様々な働きが重層的に構成されていると考えられる。そして、会話の参加者は、このような重層的な働きを持つ相づちを用いて、場面に応じて適切な談話管理を行っていると考えられる。

次に、接触場面を対象として相づちの機能について分析した研究としては、英語母語話者の学習者と日本語母語話者を比較した Mukai（1999）、中国語母語話者の学習者と日本語母語話者を比較した楊（2001）、佐々木（2002）² などがある。Mukai（1999）は、聞いている、理解していることを知らせる「知らせ」機能と聞き手がどう感じたかを示す「態度」機能に分けて分析したところ、学習者は、母語話者よりもより多く「知らせ」機能を用いており、また、「態度」機能はより少なく用いているという結果となっている。楊（2001）は Mukai（1999）の分類をもとに機能を4分類して調べたところ、「態度」の中の「感情の表出」だけは日本人より少ないという結果を得ている。佐々木（2002）の結果では、学習者は「聞いている」という相づちは頻繁に打つものの、理解や同意を表す相づちが母語話者に比べてかなり少なかった。

これらの研究は、結果が多少異なっているが、対面・電話会話において、非母語話者は、「聞いている」という相づちは頻繁に用いるものの、同意や感情といった「態度」を示す相づちは母語話者ほどは用いないという傾

向が見られるようである。

2.2 チャットの相づちによる談話管理

チャットでは、対面で話すときとは異なる特徴があるということが、すでに明らかになっている。Herring(1999)は、CMCには、隣接ペアが隣接しないという「ターンの隣接性の崩壊 (disrupted turn adjacency)」と音声的・視覚的手がかりが限られていること、メッセージ³が重複できないことなどから起こる「即時的な反応の欠如 (lack of simultaneous feedback)」という特徴をあげている。チャットの場合、一文字ずつ共通画面に表示されるのではなく、入力した文字列が塊で表示されるため、完全な同期にはならず「即時的な反応」は欠如する。

このような特性からチャットの相づちについて考えてみると、対面や電話会話などとは異なり、相手が話しているときに重複して相づちを打つことはできず、また送信したい内容を一度にまとめて送信するか、分割して送信するかなど、話し手の送信の仕方によって、相づちを挿入できる箇所は左右される。また、一まとまりの塊として相手の発言が一度に表示されるため、その時点で、ある程度理解可能なものとなり、相づちを用いて「聞いている」という態度を示して更なる情報を要求する必要性も低くなることが予想される。このように、相づちは、媒体の特性により用いられ方も異なり、チャットの相づちは、対面や電話会話とは異なる談話管理機能を持っている可能性がある。

チャットの相づちの研究については、水上・右田(2002)が、相づちとインターバルの関係から相づちの働きについて検討している。あるメッセージが送信されてから次のメッセージが送信されるまでの「間」をインターバルと呼び、このインターバルは、入力している場合と、沈黙または答えられない場合という二つの意味を持つ。この両義性をコントロールするために相づちで「聞いている」というメッセージを送ることが考えられるとして、相づちが本当にそのような機能を担っているのかを確認するため、相づちの次に話し手がメッセージを送信しているか調べた。その結果、相づちの次に話し手がメッセージを送信する割合と比べ、相づちの送信者が連続してメッセージを送る割合はあまり変わらないという結果であった。この結果から水上・右田(同上)は、インターバルをコントロールするために「聞いている」という相づちを送るはずでありながら、実際には、相づちの送信が発話権を相手にゆだねるということにはならず、話し手と聞き手の非対称性が不透明であるとしている。

上記の結果について、単に相づちを「聞いている」機能があると捉えるのではなく、様々な働きを持っていると考え、談話管理上何か別の働きが遂行されている可能性があるが、チャットの会話の参加者はどのような働きを相づちに付与して談話管理を行なっているのかということに関しては、まだ十分に明らかにされていない。

さらに、チャットにおける接触場面の研究については、まだほとんど行なわれておらず、接触場面における日本語の相づちの研究は管見の限りない。そこで、本研究では、まず、チャットにおいて、日本語母語場面と接触場面はそもそも異なるものなのかということを調べた上で、接触場面において、母語話者と非母語話者がどのように談話管理を行なっているのかを明らかにする。

3. 目的及び研究課題

本研究では、チャットの接触場面における日本語母語話者と非母語話者双方の相づちによる談話管理を明らかにすることを目的とする。そのため、以下の研究課題を設定した。

- (1) チャットの日本語母語場面と接触場面では相づちによる談話管理に違いは見られるのか。
- (2) チャットの接触場面において日本語母語話者と非母語話者の相づちによる談話管理はどのようなものか。

4. 研究方法

4.1 本研究の対象とする相づちの範囲

堀口(1997: 77)は、「話し手が発話権を行使している間に聞き手が話し手から送られた情報を共有したことを伝える表現」としている。しかしながら、チャットの場合、話し手が発話権を行使している間でも相づちは送信できるため、本研究では「聞き手として、話し手から送られた情報を共有したことを伝える表現」を相

づちとして定義する。

上記を相づちの定義とした上で、具体的に本研究の対象とする相づち表現は、「相づち詞」、「繰り返し」、「言い換え」、「先取り」、「意見・感想」（楊 2001）とする。なお、話し手が聞き手に対して応答を求めるメッセージ⁴に対するものは相づちとしない。

4.2 分析資料

女性友人同士による一対一のチャット⁵の会話を母語場面と接触場面それぞれ収集した。対象者は全員チャット経験者である。話す内容は自由会話とし、時間制限は設けずに普段通り行なった友人との会話を保存してもらった。100 メッセージ以上の会話については、冒頭から 100 メッセージまでを分析対象とした。メッセージとは、1 回の送信で共通の画面に表示される一塊の発言のことである⁶。データの収集は 2002 年～2004 年にかけて行った。なお、接触場面の母語話者と母語場面の母語話者とは別人物であり、日本語母語場面の対象者には JNS1～24、接触場面の日本語母語話者には JNS25～35、非母語話者には NNS1～7 の番号をそれぞれつけた。

- ①日本語母語場面の会話：18 歳～20 代後半の日本語母語話者 24 名による 12 組の会話、計 1167 メッセージを分析対象とする。
- ②接触場面の会話：19 歳～30 代の日本語母語話者 11 名、20～30 代の非母語話者 7 名による 13 会話、計 1159 メッセージ（母語話者 577 メッセージ、非母語話者 582 メッセージ）を分析対象とする。非母語話者の母語は中国語母語話者 5 名、韓国語母語話者 1 名、タイ語母語話者 1 名である。全員、日本の大学の研究生、大学院生、大学院修了生で日本語のレベルは上級以上である。

4.3 分析方法

まず、日本語母語場面と接触場面の比較を行なった上で、次に接触場面の日本語母語話者と非母語話者の比較を行なう。

分析の観点については、相づちを用いてどのように談話管理を行なっているのかを明らかにするため、機能だけではなく、複数の観点から調べて相づちの持つ重層的な働きを明らかにする。そこで本研究では、相づちの頻度、機能、出現箇所、相づちを含むメッセージの構成の仕方という 4 つの観点から分析する。

- (1) 頻度：4.1 で示した相づちの範囲に従い、相づちを特定する。課題 1 では母語場面と接触場面を、課題 2 では、接触場面の母語話者と非母語話者をそれぞれ比較するため 100 メッセージ当たりの相づちの回数を求める。
- (2) 機能：楊（2001：48）に従い、以下の 4 つを相づちの機能として分類する。
 - (a) 「聞いている表示」（以下、「聞いている」）：「うん」「ん」など。
 - (b) 「理解・了解の表示」（以下、「理解・了解」）：「あー」「なるほど!」「そうか」など。
 - (c) 「同意・共感の表明」（以下、「同意・共感」）：「そうなんだよね・・・」など。
 - (d) 「感情の表出」：「へー」「おお!」「すごい」など。
- (3) 出現箇所：相づちの次の発言が相づち送信者によって行われる場合は、話者が交替する箇所に現れた相づちとし、そうでない場合は、話し手が発話権を行使している間に現れた相づちとして分類する。
 - ①話者交替箇所の相づち：相づちとそれ以外の発言によって 1 つのメッセージを構成して送信された場合（例 1）と、相づちを単独で送信し、その次のメッセージも相づちを送信した者が送信する場合（例 2）がある。どちらも聞き手として、相づちを送信してから話し手としてメッセージを送信するため、話者交替箇所の相づちとして分類する。

例 1) B: そうだよ。。今は夏休み？

例 2) A: 開けてっていうからさー

B: へーえ。

B: でもなんでまた道端で…
 - ②話し手が発話権を行使している間に現れた相づち：次の例 3 のように、単独で相づちが送信され、その次のメッセージの送信者が相づちの送信者ではない場合である。

例3) A: 私は、髪きって

B: うん

A: あと、バイトの研修会行って

- (4) メッセージの構成の仕方: 相づちを含むメッセージの構成の仕方について、相づちとそれ以外の実質的発言で一つのメッセージを構成している場合(上記例1)と、相づちだけで一つのメッセージを構成している場合(上記例2、例3)の二つに分類する。

なお、相づちの特定と機能については分析資料の一部について一致率を出した。日本語母語場面、接触場面ともそれぞれ100メッセージ×2会話(計400メッセージ)について、日本語教育専攻の日本語母語話者に、どれが相づちであるか特定することとその相づちの機能を分類することを依頼し、筆者の相づちの特定及び機能分類との一致率を求めた。その結果、相づちの特定については92.2%、相づちの機能分類の一致率は90.0%であった。

5. 結果及び考察

5.1 母語場面と接触場面の比較

母語場面と接触場面を比較すると、相づちの用いられ方には異なる傾向が見られた。

5.1.1 相づちの頻度

相づちの頻度について日本語母語場面と接触場面を比較すると、100メッセージ当たりの相づちの頻度は母語場面は10.5回に対して、接触場面は12.0回である。

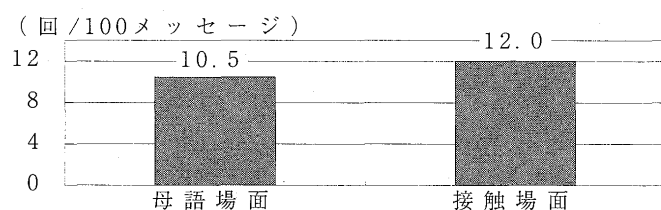


図1 100メッセージ当たりの相づちの頻度(母語場面・接触場面)

母語場面と接触場面の相づちの頻度を比較すると、わずかに接触場面の方が多いものの、両場面に大きな差はみられない。母語場面と接触場面の相づちの量は量的には大きな差がないことがわかる。

5.1.2 相づちの機能

日本語母語場面と接触場面を比較すると、「聞いている」機能の割合が最も低く、その次に占める割合が低いのが「同意・共感」機能であるという点では共通している。しかし、母語場面の場合、「理解・了解」よりも「感情の表出」の方が約2倍の割合で用いられているのに対し、接触場面の場合、「理解・了解」と「感情の表出」はほぼ同程度用いられている。

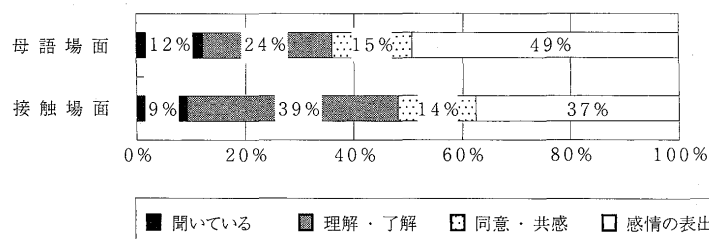


図2 相づちの機能(母語場面・接触場面)

両場面とも「聞いている」機能が少ない点についてはチャットの媒体の特性が言語行動に影響していることが考えられる。チャットでは、一文字ずつ相手に伝達されるのではなく、入力者の判断によってある程度まとまった内容が送信メッセージとして相手に送信されるため、送信されたメッセージはすでに理解可能な内容であるこ

とも多い。そのため、「聞いている」機能を用いて更なる情報を要求する機会が低くなると考えられる。

「同意・共感」機能が両場面に共通して少なかったことに関しては、聞き手として、積極的な反応を示すために、単に「同意・共感」を示すよりも、より具体的な「感情の表出」が多用されている可能性がある。しかし、この点に関しては今後さらに詳しく調べる必要がある。

次に、母語場面と接触場面の異なる点について考えてみたい。母語場面では「理解・了解」よりも「感情の表出」の相づちが用いられることが多く、接触場面では「理解・了解」と「感情の表出」がほぼ同程度用いられている。これに関しては、母語場面では、相手の話を理解できることが前提となっているのに対して、接触場面では、「感情の表出」を用いて聞き手の態度を示すことだけでなく、相手の話について問題なく「理解・了解」していることを相づちを用いて明確に示す必要があるからではないかと考えられる。

5.1.3 相づちの出現箇所

接触場面では全体の77%が話者の交替する箇所に相づちが現れており、話し手が発話権を行使している間の相づちは全体の約2割と少ない。一方、日本語母語場面では話者交替箇所に現れる相づちは全体の約55%である。このように母語場面と接触場面とは異なる傾向が窺える。

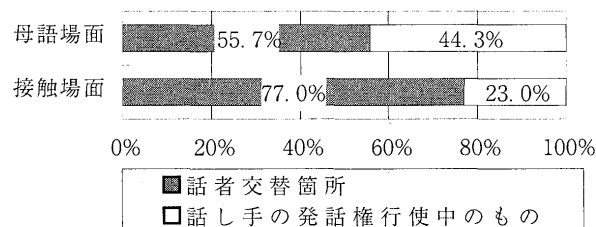


図3 相づちの出現箇所（母語場面・接触場面）

水上・右田（2002）は、相づちを送信した次のメッセージ送信者が相づち送信者であることも少なくなく、相づち送信後、相づちの受け手がメッセージを送信する割合と同程度だとしている。本研究結果も母語場面については水上・右田（2002）の結果を支持するものであり、さらに、接触場面については、相づち送信者が次のメッセージ送信者となることが77%と圧倒的に多いという結果である。

水上・右田（2002）はこのように相づち送信者が次のメッセージの送信者となる場合が少なくないという結果から、チャットにおいては話し手と聞き手の非対称性が不透明であるとしているが、このような結果は、スムーズな話者交替が行われていると言えないだろうか。相づちは、相手の発話権行使中に打つものであるが、5.1.2の「相づちの機能」でも述べた通り、チャットは一文字ずつ送信するのではなく、メッセージをある程度まとめて送信するため、一回の送信で、ある程度理解可能な内容となり、「聞いている」、即ちさらに情報が欲しいので続けてほしいという話し手の発話途中に打つ相づちは少なくなると考えられる。チャットでは話し手のメッセージがまとまって送信されるため、送信されると同時に発話が完了することもよくあることである。そのような場合、発話が完了して初めて、聞き手は相づちを打つことが可能となるため、話し手のメッセージをまず、相づちを用いて受け止め、それから実質的な内容を送信して発話権を取る。この時、相づちが話者交替の合図のように機能し、話者交替が明確でスムーズに行なわれているといえる。本結果では、接触場面において特にこの傾向が見られた。

5.1.4 相づちを含むメッセージの構成の仕方

相づちを含むメッセージの構成をみると、母語場面では、相づちだけでメッセージを構成している割合が75.4%と非常に高く、相づちと相づち以外の実質的な発言により構成されている割合は24.6%に留まっている。これに対し接触場面をみると、相づちと実質的発言によりメッセージを構成する場合は40.3%、相づちだけで構成される場合は59.7%と母語場面と比べて、相づちだけで送信する割合は少ない。このように相づちを含むメッセージの構成の仕方についても、母語場面と接触場面では異なる傾向が見られる。

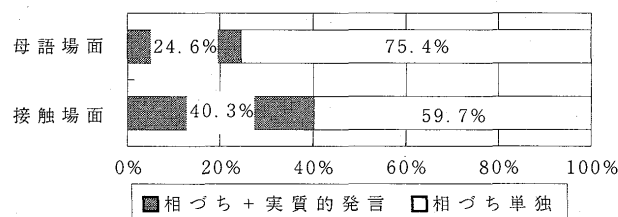


図4 相づちを含むメッセージの構成の仕方 (母語場面・接触場面)

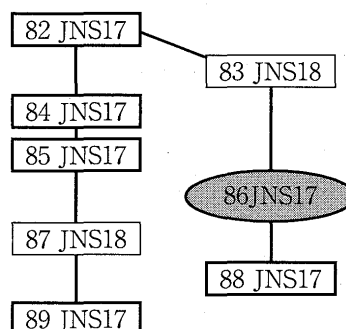
母語場面よりも接触場面において相づちと実質的な発言を一つのメッセージで送る場合が多いのは、聞き手から話し手への交替を確実にし、発言のずれが起こらないようにして、会話の複雑化を避けるためであると考えられる。接触場面では、わかりやすい会話の展開を目指して相づちが用いられていることが窺える。

次に、母語場面では、相づちを単独で送信することが多いという結果について考えてみたい。これは、Herring (1999) のいう「即時的な反応の欠如」に対して、少しでも早く反応しようとするためと考えられる。


会話例1は発言のずれに対応するため、単独で相づちを送信した例である。まずJNS17が「自作しなよ!」と「んで〇〇にも持っていくの!」というメッセージを分割して送信したために、「自作しなよ!」に対するJNS18の発言が83に挿入され、発言のずれが起こっている。そこで、JNS18による83の発言に早く対応するため、JNS17はまず相づちだけ「えー」と送信し(86JNS17)、その後「なんて出し惜しみを」と送信している(88JNS17)。しかし相づちだけを先に送信した結果として、87でJNS18の発言が先に挿入され、更にずれが起こっている。

会話例1：相づち単独でメッセージを構成した例 (母語場面)

- 82 JNS17: 自作しなよ!
 83 JNS18: 私の労働力は高いから無理
 84 JNS17: んで〇〇にも持ってくの!
 85 JNS17: きゃー
 → 86 JNS17: えー
 87 JNS18: 食べてくれるかなあ
 88 JNS17: なんて出し惜しみを・・・
 89 JNS17: 食べるだろー



注1) 英字の左側の番号は、チャット冒頭からのメッセージ送信の通し番号であり、右側の番号は調査対象者の通し番号である。網掛け部分は相づちを示す。以下の会話例も同様である。

注2) 図の  は相づちを表す。また直線はメッセージの意味的なつながりを表す。

以上のように相づちを単独で送信することで、やりとりのずれに早く対応することができる。しかし、その結果、更なるずれが起こり会話の複雑性が増す可能性がある。母語場面では、会話の複雑化を回避してわかりやすく会話を展開するというよりも、テンポよく会話を進め、相手にいち早く反応を示すことを優先させているといえよう。

5.1.5 まとめ

母語場面と接触場面を比較すると、相づちは、量的には大きな差が見られなかったが、質的には異なっていた。接触場面については、相づちの出現箇所、メッセージの構成の仕方の結果から、「聞き手」から「話し手」への交替が明確でよりシンプルな会話の構造に寄与していることがわかった。一方、母語場面については、メッセージの構成の仕方から、即時的な反応の欠如を補うために相づちだけ単独で送信するなど会話の展開の早さを重視していることがわかった。

このようにチャットを介したやりとりにおいても、母語場面と接触場面とでは、相づちを用いた談話管理には異なる傾向が見られることが確認されたが、両場面の比較からは、接触場面の中で母語話者と非母語話者がどのように会話を管理し、進めているか明らかにはならない。そこで次節では、接触場面において、実際に母語話者

と非母語話者がどのように相づちを用いているのか調べ、両者の相づちによる談話管理がどのように行なわれるのかを見てみよう。

5.2 接触場面における母語話者と非母語話者の比較

5.2.1 相づちの頻度

母語場面と接触場面の比較では、頻度には大きな差が見られないという結果であった。接触場面の母語話者と非母語話者の相づちの頻度を見ると、非母語話者の方が相づちをやや多く用いていることがわかる。また、母語話者について母語場面と接触場面を比べるとそれぞれ10.5回、10.7回であり、母語話者の相づちの頻度は、接触場面でもほとんど変化していないことがわかる。

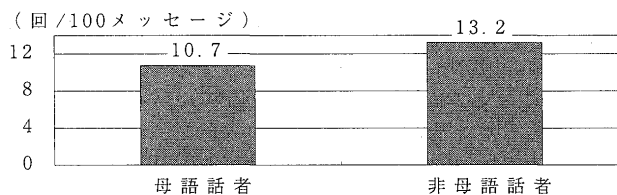


図5 100メッセージ当たりの相づちの頻度 (母語話者・非母語話者)

対面会話における日本語母語話者と英語を母語とする上級学習者の相づちを比較した Mukai (1999) では、学習者は母語話者と同じくらいの頻度で相づちを使用していると結論づけている。また渡辺 (1994) では、電話会話での相づちの頻度について初級・中級・上級学習者と母語場面の母語話者を比較した結果、日本語の発達段階に関係なくいずれも学習者の方が頻度が低くなっている。しかし、本研究の結果は、対面や電話会話の結果とは異なり、非母語話者の方が頻度が高く、「聞き手」であることを明示して話し手と聞き手の区別を明確にしていた。これは、媒体の特性が非母語話者の言語行動に影響を与えたのではないかと考えられる。

5.2.2 相づちの機能

図6の機能についてみると、母語話者と非母語話者とも、「理解・了解」「感情の表出」を多く、「聞いている」「同意・共感」を少なく用いているという点で共通しているが、「聞いている」「同意・共感」については、母語話者は「聞いている」より「同意・共感」の方を多く用いているのに対して、非母語話者は「同意・共感」より「聞いている」を多く用いている。

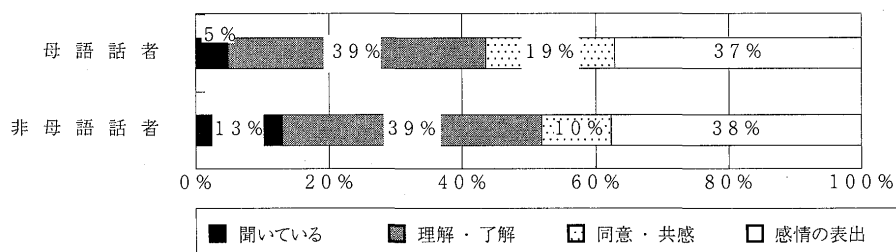


図6 相づちの機能 (母語話者・非母語話者)

まず、両者を比べると、非母語話者の「聞いている」機能は母語話者よりも多く、「同意・共感」機能は母語話者よりも少ない。これは、佐々木 (2002) と同様の結果であり、チャットの接触場面でも母語話者の方が「同意・共感」をより多く用いながら、相手の話を聞いていることがわかる。しかし、「感情の表出」や「理解・了解」は母語話者と非母語話者は同程度用いており、非母語話者も「聞いている」はあまり用いずに、「理解・了解」したことを示したり、「感情の表出」で聞き手の態度を示しつつ話を聞いていることがわかる。

次に、電話会話の接触場面の学習者と日本語母語話者の相づちの機能を調べた楊 (2001) の結果と比較する。楊 (同上) では、母語話者の相づちの機能は、「聞いている」は29.7%、「理解・了解」は34.2%、「同意・共感」は16.4%、「感情の表出」は19.6%で、非母語話者の相づちの機能は、「聞いている」は34.7%、「理解・了解」は

34.0%、「同意・共感」は19.4%、「感情の表出」は11.9%であった。楊（同上）の結果と比べると、本結果では、母語話者、非母語話者とも、「聞いている」が少なく、「感情の表出」が多いことがわかる。

「聞いている」機能が少ないのは、5.1.2でも述べた通り、チャットの送信方法が影響しており、代わりに「感情の表出」機能を用いて相手の話に積極的に反応していると考えられる。このような結果には、チャットの特性が影響しており、媒体の違いが相づちの使い方に現れているといえるだろう。

次に「理解・了解」についてみると、チャットの母語場面と接触場面を比較すると接触場面の方が多く用いられており、電話会話の楊（2001）の結果と比較すると、チャットにおいても母語話者、非母語話者ともに全体の3～4割を占めており、楊（2001）と同様の傾向がみられる。ここから「理解・了解」を多く用いるのは、接触場面の特徴である可能性が考えられる。母語話者、非母語話者の双方が互いに相手の話について問題なく「理解・了解」していることを相づちを用いて明確に示している様子が窺える。

5.2.3 相づちの出現箇所

相づちの出現箇所については、母語場面と比べて接触場面の方が話者交替箇所に現れる割合が多かった。これについて、母語話者と非母語話者に分けてみると、話者交替箇所に現れる相づちは母語話者は85.5%、非母語話者は70.1%であり、接触場面において、両者とも相づちは話者交替箇所に現れる場合が多いことがわかる（図7参照）。

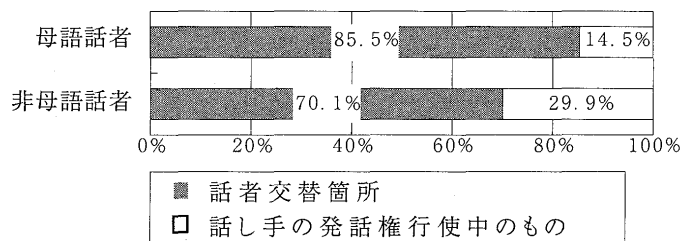


図7 相づちの出現箇所（母語話者・非母語話者）

次の会話例2は接触場面において、相づちを打ってから話し手となる例である。これを見ると、母語話者と非母語話者の双方が、相手の発言が終わると相手の発言に対して、まず聞き手として相づちを打ち、それから話し手として実質的なメッセージを送信している（69NNS1、74JNS26）。

会話例2：話者交替箇所に現れる相づち（接触場面）

65 JNS26：1週間行くんだね。

66 JNS26：私のサークルの友達も確か今日からタイに行くよ。

67 JNS26：お仕事で。向こうで働くんだって。

68 JNS26：今日じゃなくて、昨日だ。…あんま変わらないか・・・。

→ 69 NNS1：おお

70 NNS1：みんな国際的だね

71 NNS1：：)

72 NNS1：ごめん。従弟が来たから、遊んであげなきゃ

73 NNS1：まだ二歳半だから

→ 74 JNS26：そっか。

75 JNS26：ごめんごめん。かわいい年頃ね～。

76 JNS26：遊んであげて★またね♪

注) JNS：日本語母語話者、NNS：非母語話者。

対面会話の学習者の相づちを分析した村田（2000）は、相づちを打ってから発話権を取ることにについて、「相手への配慮を示しながら発話権を取るための重要な会話管理の技術」（村田2000：259）であると述べているが、

チャットの接触場面でも母語話者と非母語話者の双方が同様の相手配慮をしているといえる。

また話者が交替する箇所では相づちを打つためには、話し手が入力している間は入力せずに待っていなければならない。会話例2でも、JNS26とNNS1は、相手が分割して送信した発言が完了したところで相づちを送信している。このような場合、相手が入力している間に、自分も入力する場合に比べ、ゆっくりと会話が進行することになるが、相手の発言が終了してから相づちを送信するため、メッセージ送信のずれなどは起こりにくく、よりシンプルな会話の展開になると考えられる。このように母語話者と非母語話者の双方が話者交替箇所では相づちを打つことは、チャットにおいて起こりやすい発言のずれによる会話の複雑化を回避する役割も果たしていると考えられる。

5.2.4 相づちを含むメッセージの構成の仕方

母語話者の場合、相づちと実質的な発言を一つのメッセージとして送信することが全体の約半数を占めるが、非母語話者は全体の1/3程度で、相づち単独で送信する場合の方が多い。

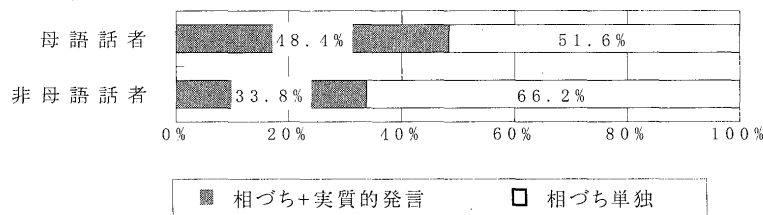


図8 相づちを含むメッセージの構成の仕方 (母語話者・非母語話者)

次の会話例3では、母語話者が「聞き手」としての相づちと「話し手」としての実質的な発言を一つのメッセージとして送信している (69JNS29, 73JNS29) が、もしこれを「相づち」と「実質的な発言」の二つに分けて送信した場合、その間に、相手の発言が入り、会話の複雑性が増す可能性がある。相づちと実質的な発言を一つのメッセージで送ることは、「聞き手」から「話し手」への交替を確実にする方法であり、母語話者の方がこの方法を多く用いていた。

会話例3: 相づちと実質的発言を一つのメッセージで送信する例 (接触場面)

68 NNS2: 昔はそうだったけど

→ 69 JNS29: そうなんだ。でもどうなのかなあ

70 NNS2: 普通同じ学校の修士なら博士にはいる可能性が大きいけお d

71 NNS2: ○○大は人が多いから

72 NNS2: 難しいときいた

→ 73 JNS29: そうだね、とくに今年は博士に行きたい人が多いみたい。

74 JNS29: 私は修論かけるかもわからない

注) 70NNS2の最後「おd」は、NNS2の入力ミスである。

5.2.5 まとめ

接触場面の母語話者と非母語話者を比較すると、母語話者と非母語話者で異なる談話管理がみられる一方で、両者に共通する談話管理もみられた。

まず、母語話者は、聞き手から話し手に確実に替わる方法として、相づちと実質的発言を一緒に送信し、チャットのやりとりが複雑にならないようにしていた。また、非母語話者は相づちを母語話者よりも多く用いて、「聞き手」であることを明示し、話し手と聞き手の区別を明確に示していた。

両者に共通する談話管理としては、相づちの機能からみると、両者とも「聞いている」機能は少なく、「感情の表出」と「理解・了解」を多用して積極的に相手の話に対して自分の態度を示したり、相手の話を理解していることを明示したりしている。

また、相づちの多くが話者交替箇所に現れており、母語話者も非母語話者も相手の発言が終了したところで、

相づちを打って聞き手として受け止めた上で話し手になるという相手配慮が双方にみられた。これは相手の発言が終了してから相づちを打つことになるため、会話はゆっくり進行することになるが、シンプルな会話の展開となり、チャットにおいて起こりやすい発言のずれによる会話の複雑化を回避する役割も果たしていると考えられる。

6. まとめ及び今後の課題

本研究では、チャットの接触場面における談話管理を解明するため、まず、チャットの母語場面と接触場面の相づちによる談話管理を比較した。その結果、チャットにおいても、母語場面と接触場面では、異なる談話管理の方略がとられていることが明らかになった。接触場面では、相づちにより会話が複雑にならないような談話管理がみられ、一方、母語場面では、相づちにより会話の展開の早さを優先させる方略がみられた。このようにチャットを介したやりとりにおいても、場面により相づちが異なる使われ方をしていること、そして、接触場面、母語場面とも優先すべきことは異なるが、どちらも相づちが会話の管理に重要な役割を担っているということが確認されたといえる。

次に、接触場面では、母語話者と非母語話者が相づちによりどのような談話管理を行なっているのかを調べた。その結果、母語話者は、相づちと実質的発言を一緒に送信することにより聞き手から話し手に確実に交替し、会話の複雑性を回避する方略をとっていた。また、非母語話者は、母語話者よりも相づちを多く用いて「聞き手」であることを明示し、話し手と聞き手の区別を明確に示していた。また両者に共通の方略として、話者交替箇所相づちを用いることにより、まず相手の話を受け止めてから話し手になるという相手配慮を行なうと同時に、相手の発言が終了するのを待ってから相づちを打つことにより発言のずれを回避していた。また、「聞いている」という相づちは少なく、「理解・了解」や「感情の表出」の相づちを多用することにより、相手の話を理解していることを示し、話に対して積極的な反応を示すことも両者に共通する方略である。

話し手と聞き手の区別が明確な会話の展開や、発言のずれが起こらないようなシンプルな会話の展開は、チャットの媒体の特性が会話に及ぼす影響を適切に管理しようとしたものだと考えられる。これは、接触場面という状況において、母語や文化背景の異なる者同士が問題なくコミュニケーションを図るために、できるだけわかりやすい会話の展開を意図したものであると推察される。また、「理解・了解」の相づちを多用するというのも、ともすれば意志の疎通に問題が起こりやすい接触場面ならではの言語行動だと考えられる。

このように、母語話者と非母語話者の双方は、相づちを用いてチャットの接触場面に応じた様々な談話管理の方略をとり、単に聞き手の理解や態度を示すだけでなく、チャットの接触場面という状況で、会話の流れが複雑にならないよう談話の展開についても管理していることが明らかとなった。

今回は、相づちという観点からチャットの接触場面の母語話者と非母語話者の用いる談話管理の一端を明らかにしたが、チャットの接触場面の研究はまだ途についたばかりであり、今後様々な観点からの研究が必要であろう。

付 記

本稿は「第30回日本言語文化学会研究会」及び「第2回国際行動学会全国大会」での口頭発表に加筆・修正したものである。

謝 辞

本研究をまとめるにあたり、佐々木泰子先生には多くの貴重なご助言を頂きました。また査読者の方には、有益なご指摘を頂きました。ここに記して感謝の意を表します。

註

- 1 本研究でチャットとは、メッセージを入力し、送信ボタンを押すことによりチャットの共有画面にメッセージが表示される「一方向システム (one-way system)」(Herring1999) のチャットを指す。
- 2 佐々木 (2002) は、接触場面の学習者と母語場面の母語話者を比較している。
- 3 1 回の送信で共通の画面に表示される一塊の発言のこと。
- 4 質問や呼びかけ、確認、依頼、命令、勧誘など。
- 5 MSN メッセンジャー ver4.6 ~ 6.2。
- 6 本研究の対象とするチャットは、送信したい内容を入力し、送信ボタンを押すことで共通の画面に内容が表示されるシステムとなっており、送信ボタンを押した結果、発言内容は塊として共通画面に表示される。

参考文献

- Herring, S. (1999) Interactional coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4 (4) . <<http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/herring.html>>2006 年 1 月 10 日
- 堀口純子 (1997) 『日本語教育と会話分析』くろしお出版.
- 倉田芳弥 (2005) 「チャットにおける聞き手の行動—日本語母語場面と接触場面の相づちの比較から—」『言語文化と日本語教育』30, 91-94.
- 水上悦雄・右田正夫 (2002) 「チャット会話の秩序—インターバル解析による会話構造の研究」『認知科学』vol.9 (1) , 77-88.
- メイナード・K・泉子 (1993) 『会話分析』くろしお出版.
- Mukai, C. (1999) The use of back-channels by advanced learners of Japanese: its qualitative and quantitative aspects. 『世界の日本語教育』9, 197-219.
- 村田晶子 (2000) 「学習者のあいづちの機能分析—「聞いている」という信号、感情・態度の表示、そして turn-taking にいたるまで—」『世界の日本語教育』10, 241-260.
- 西澤弘行 (2003) 「相づち研究に於ける会話構造モデルについて」『人間科学』20 (2) , 77-91.
- 大浜るい子・山崎深雪・永田良太 (1998) 「道聞き談話におけるあいづちの機能」『日本語教育』96, 165-168.
- 佐々木泰子 (2002) 「相談場面の会話にみられるあいづちの機能」『日本語学習者と日本語母語話者の談話発達能力過程の研究—文章・音声の母語別比較—』平成 10 ~ 13 年度科学研究費補助金研究基盤研究 (B) (1) 研究成果報告書, 24-33.
- 渡辺恵美子 (1994) 「日本語学習者のあいづちの分析—電話での会話において使用された言語的あいづち—」『日本語教育』82, 110-122.
- 楊晶 (2001) 「電話会話で使用される中国人学習者の日本語の相づちについて—機能に着目した日本人との比較—」『日本語教育』111, 46-55.

(2006 年 1 月 10 日受理)