

# 日本語相談談話の談話分析

## — 談話研究の中心的課題と相談談話の分析観点をめぐって —

星野 祐子

### 1. はじめに

現在、収録技術の発達と分析観点の多角化により、話しことばの研究は非常に充実した成果を上げている。また、隣接研究領域の成果を取り入れることで、学際的かつ横断的な研究がなされるようになった。ここでは、話しことば研究の一例として相談談話を取り上げ、談話研究における相談談話データの有用性を確認、その研究の一端を取り上げる。

### 2. 日本における談話研究

#### 2.1 談話研究の流れ

日本での本格的な談話研究は、1948年に誕生した国立国語研究所の誕生に端を発する。同研究所には「話し言葉研究室」が設置され、大規模かつ計量的な調査を行うことが期待された。その後、1960年代にアメリカを中心に興隆した談話分析の成果が導入され、その理論枠や研究観点を活かしたより実践的な分析が試みられることとなる。

また、社会学を視座とする会話分析の手法が導入されることで、会話参加者の相互作用や発話の連鎖を詳細に分析する研究も増えた。現在も、周辺領域の成果を受け多種多様な研究がなされている。

#### 2.2 談話研究の中心的課題

談話研究の研究観点は、分析者の関心や研究の立場によって様々なものがあり得るが、相談談話データの有用性を確認する前に、研究の主流をなす5つの研究観点を紹介する。

##### (1) 表現形式

文法研究で得られた知見を援用し、実際の話しことばでの使用を分析するのが**表現形式**に着目した研究である。書きことばと異なり不整であることも多く、さらに即時的なやりとりの中で発せられる話しことばにおいては、いわゆる文法研究での研究成果と異なる機能や派生的用法を見いだすことができる。

##### (2) 談話構造

あるまとまりのある談話においていくつかの下位区

分を設け、個々の区分の関連や**談話構造**に関わる分析を行う。また区分を認定するにあたっての基準や単位、談話の展開を示す談話標識にも関心が向けられる。

##### (3) 言語行動

特定場面における**言語行動**についての分析も非常に盛んに行われている。具体的な研究としては、依頼・勧誘・感謝・謝罪といった発話行為理論の発展形として捉えられるものや、相談、討論、初対面といったある特定の状況下での会話参加者のやりとりを分析するものがある。また、会話を円滑に展開するための言語的配慮<sup>1</sup>にも注目が寄せられる。

##### (4) パラ言語情報・非言語情報

音調、イントネーション、ポーズ等を分析対象とする**パラ言語情報**の研究、また、会話場面で確認される身振り手振り、視線、身体の向きといった**非言語情報**も、包括的なコミュニケーション研究を行う上で欠かせない研究観点の一つとなっている。

##### (5) その他

その他の研究観点としては、まず、書きことばにはそれほど反映されない**男女差**が話しことばには比較的頻繁に認められる点で、男女の発話の相違に着目した研究が挙げられる。また、**地域語**や**若者語**といったある特定集団に認められる話しことばの特徴を分析するものもあり、紙上アンケートが主流だった従来の研究に示唆的な結果をもたらしている。

さらに、**新しいコミュニケーションツール**の発達により、チャットや携帯メール等、書きことばを通信手段としながらも、話しことばの性格を併せ持つ言語活動の研究も進んでいる。**日本語教育**に還元することを意識した話しことば研究も盛んに行われている。

それでは、相談談話を用いることで、どのような研究が可能となるのであろうか。以下、相談談話を用いた主な先行研究を確認し、実際のデータを用いた分析を紹介する。

### 3. 相談談話の分析

#### 3.1 先行研究

相談談話や相談談話の一部を構成する助言伝達場面をデータとする際、テレビやラジオ等の相談番組を利用する場合と、メディアの談話を利用せず、分析者自らが新たに発話を収集する場合の二通りが考えられる。後者は、極めて日常的な相談場面（医療相談・卒論相談等）を収録するものと、分析者自らが何らかの課題を設定した上で相談の場を設けるものの二種類に下位区分することができる。

また、分析観点の点から相談談話研究の傾向をまとめると、談話構造の観点から相談場面、助言場面を考察したものと、相談場面にみられる話し手の配慮や配慮的であると判断される言語活動を、両者の相互作用を通して分析したものの2つに大別できる。相談場面の談話構造に注目したものとしては、ラジオ番組を分析した鈴木（2002、2003）自然談話を分析した柏崎・足立・福岡（1997）等があり、話し手の配慮の現れを相談場面、助言伝達場面に見出したものには、岡田・矢野（1998）、筒井（1999）がある。医師と患者との診察場面をデータとし、友好的なやりとりに「共同発話」が積極的に関与していたことを示す植田（2004）も、話し手の配慮の現れと関連する研究として捉えられる。

以上のことから、データとしての相談談話は、2.2で取り上げた(2) 談話構造の分析、および(3) 言語行動の分析において、非常に価値的であると認められる。

#### 3.2 データ - 『テレホン人生相談』について -

本稿では、ラジオ番組『テレホン人生相談』をデータとして扱う。ラジオ番組『テレホン人生相談』は、ニッポン放送をキーステーションに、全国で放送されている20分の相談番組である。放送開始は1965年で、既に40年に渡って聴取者の悩みを扱ってきた。相談内容は、人生相談や法律相談等、非常に多岐に及ぶ。ま

た、同番組には、相談者の他に司会者<sup>2</sup>と助言者の役割をもった二者が登場、助言者は相談に通じている専門家・見識者があたり、司会者は俳優、脚本家、医学博士など、様々な職種の者があたる。

ここでは30回分の放送（相談数30）をデータとして用いた。

#### 3.3 談話構造の分析

##### (1) データの性格

まず、データの大前提として、「①ラジオの談話」である点、つまり、『テレホン人生相談』でなされる会話には常に聴取者意識が伴う点を押さえておきたい。また、同じメディアを媒体とするCMやドラマと異なり『テレホン人生相談』には「②台本がない」ため、話の展開に応じた柔軟なやりとりが認められる<sup>3</sup>。言いよどみや発話の重なり、不整表現が極めて多く確認されるのも、台本がないことと多分に関係しているだろう。

しかし、マクロ的に『テレホン人生相談』を捉えると、会話参加者間において相談番組としての展開パターンの共有がみられ「③型のある談話」としての性格を認めることができる。さらに、相談の解決を旨とするという一定の「④目的志向性」もあり、その点でいわゆる雑談や日常的な雑談とは異なっている。

また、先に挙げたように相談者・司会者・助言者といった「⑤会話参加者の役割意識」が発話に反映されていることも押さえておくべきことだろう。

##### (2) 談話構造

『テレホン人生相談』は“型”のある談話であり、相談内容によってその展開パターンが左右されることはない。以下、ある日<sup>4</sup>の『テレホン人生相談』の展開パターンを、会話参加者の参与状況と各段階に費やされた時間数と共に図示する（図1）。

	a あいさつ (5秒)	b 相談内容の把握 (5分58秒)	c 助言伝達 (4分57秒)	d 相談の総括 (1分33秒)	e あいさつ (2秒)
相談者					
司会者	→				
助言者	→		→		

図1 『テレホン人生相談』の展開パターン

上図において、一般的な電話会話にもみられる「あいさつ」部分を除いたb～dの段階が相談談話ならではの段階である。なお、上に示した所要時間は、あくまでも一例であるが、本例は典型的な時間配分で進化した

相談であり、展開や会話参加者の参与状況は全ての相談において同様である。それでは、会話参加者はどのように各段階に参加しているのだろうか。

(3) 談話構造と会話参加者の参加スタイル

b～d の段階における三者の参加スタイルを極めて簡単に示すと図2の通りになる。

		司会者	相談者	助言者
b 相談内容の把握	聞き出し	相談内容の聞き出し	相談内容の伝達	—
	明確化	質問内容の明確化	承認	—
c 助言伝達		—	理解の態度の明示	情報提供
d 相談の総括		相談のまとめ	理解の態度の明示	—

図2 『テレホン人生相談』における会話参加者の参加スタイル

各段階で主となる情報提供者の参加スタイルは網掛けで示した。ここで、情報の流れという点から改めて談話構造を捉えると、b「相談内容の把握」の段階については、さらに下位区分を設けることができ、前半部分は司会者による質問に相談者が回答する段階、後半部分は断片的に語られた相談者の相談内容を司会者が明確化し、相談者にその承認を得る段階とみることができる。また、c および d の段階で主に聞き手となる相談者は、「理解の態度の明示」となる相づちを助言者

発話、司会者発話に適宜挿入している<sup>5</sup>。

(4) 発話の連鎖 - 無理なく展開するために -

(3)により、各談話構造において役割意識をもった三者がそれぞれ異なる参加スタイルをとっていることがわかった。ここでは、その役割意識が具体的にどのような言語形式に現れているかを、具体的な例<sup>6</sup>とともにみてみよう（例1）。

例1 発話連鎖の具体例

6	司会者	<b>最初に</b> 年齢教えて下さい。	質問①	質問
7	相談者	えーと、わたくし、49です。	年齢	回答
8	司会者	結婚してます？。	質問②	質問
9	相談者	はい。	結婚の有無	回答
(中略)				
20	司会者	<b>で、</b> どういう相談ですか？	質問④ 相談内容	質問
21	相談者	主人の借金についてなんですけれども、		回答
22	司会者	はい。		あいづち
23	相談者	えーと、カードローンとかで、		回答
24	司会者	ええ。		あいづち
25	相談者	大分、金額が張ってしまっー。	回答	回答
26	司会者	<b>大分とは、</b> 具体的にはいくらぐらい。	関連質問④ - 1	質問
27	相談者	800万。		回答
28	司会者	800万。		繰り返し確認
29	相談者	はい。	承認	承認
30	司会者	<b>それは</b> いくつぐらいの会社からですか。	関連質問④ - 2	質問
31	相談者	十近くです。		回答
32	司会者	十近くの会社。		繰り返し確認
33	相談者	はい。	承認	承認
34	司会者	それで、この <b>800万</b> は、どういうふうにご主人使っているわけですか。	関連質問④ - 3	質問
35	相談者	最初はギャンブルだと思うんですけども。		回答

本例は「b 相談内容の把握」の冒頭部分である。「相談内容の把握」は、司会者主導でなされるのだが、司会者は、質問のやりとりをパターン化<sup>7</sup>することで、要領よく相談内容を引き出している。ここでは、前出発話の一部引用(26)や指示語の使用(30, 34)がみられ、前発話をふまえた展開が認められる。また、「最初に」(6)や「で」(20)といった話の流れを示すマーカを適宜用いることで、その談話展開の予測を容易にさせている。

### 3.4 言語行動の分析 - 話し手の配慮の現れを中心に-

最後に、相談談話をデータとした話し手の配慮の分析について簡単に取り上げる。ラジオ相談の場合、相談者は一般聴取者から募った人物であるため、基本的にはラジオ番組への出演は慣れていない。そこで、前掲のような一問一答形式が取られたり、言い淀んだ相談者をフォローしたりすることで、司会者は言語的な配慮を行う。また、助言者から相談者への配慮としては、相談者にとって何か厳しいことを指示する場合、その表現の強さを言語表現上緩和させる前置き表現を用いたり、間接的行動指示表現を用いたりする。前置き表現については星野 (2004)、間接的行動指示については星野 (2005) で述べた。

### 4. 今後の課題

今後は、対面場面における非言語行動を含めた分析や日常的な場面で得られた相談談話との比較を試みたい。ここで取り上げた研究はあくまでも相談場面の一例であり、特殊な場面であるともいえる。そこで、あらゆる特徴をもった相談談話を収集し、各談話の比較を試みた上で相談談話の包括的な特徴を明らかにすることが、今後の課題となるであろう。

### 注

- 1 話者交替の適切性、相づちのタイミング等、会話管理に関するものが研究対象となる。
- 2 番組内では「パーソナリティ」と称されるが、ここではその人物の役割をわかりやすくするために「司会者」と表記した。
- 3 司会者ならびに助言者に対して相談者に関わる情報が事前に知らされていることはない。
- 4 2002年8月13日放送分
- 5 もちろん、助言者(司会者)発話に相談者が常に納得の態度を見せるわけではないのだが、基本的には相談者は依頼する側であり目下の立場となるため、あからさまな不同意は避ける傾向にある。この現象に関する詳細な分析は別稿に譲る。
- 6 2002年9月18日放送分
- 7 例えば、関連質問④-1と④-2は同じ質問パターンにより構成されている。

### 主な参考文献

- 植田栄子 (2004) 「医師と患者との診察場面会話における共同発話の機能」『言語情報科学』2 東京大学大学院総合文化研究科 言語情報学専攻「言語情報科学」編集委員会 15-28
- 岡田安代・矢野雅子 (1998) 「「助言」のボライトネス・ストラテジー—大学バドミントン部におけるアドバイスの分析—」『愛知教育大学研究報告』47 (教育科学編) 愛知教育大学 169-174
- 柏崎雅世・足立さゆり・福岡理恵子 (1997) 「インフォーマルな「と」相談における提案の分析」『日本語教育』92 日本語教育学会 60-71
- 鈴木香子 (2002) 「ラジオの医療相談の談話の構造分析」『早稲田大学日本語教育研究』1 早稲田大学大学院 日本語教育研究科 117-130
- 鈴木香子 (2003) 「ラジオの心理相談の談話の構造分析」『早稲田大学日本語教育研究』3 早稲田大学大学院 日本語教育研究科 57-69
- 筒井佐代 (1999) 「卒業論文の相談の会話における社会的な関係と個人の関係の調整」『日本語の地平線—吉田弥寿夫先生古稀記念論集』くろしお出版 309-323
- 星野祐子 (2004) 「日本語相談場面におけるボライトネス—助言に伴う前置き表現に注目して—」『人間文化研究年報』27 お茶の水女子大学大学院人間文化研究科 142-150
- 星野祐子 (2005) 「日本語相談場面における間接的助言伝達」『人間文化論叢』7 お茶の水女子大学大学院人間文化研究科 399-408