

Title	ママ友の雑談における悩み語りの分析 : 問題解決における「評価」のやりとり
Author(s)	藤井, 瑠美
Citation	日本語・日本文化研究. 2016, 26, p. 204-215
Version Type	VoR
URL	https://hdl.handle.net/11094/59657
rights	
Note	

Osaka University Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

Osaka University

ママ友の雑談における悩み語りの分析 —問題解決における「評価」のやりとり—

藤井 瑠美

1.はじめに

雑談中で行われる言語行動の一つとして「問題解決」がある。今回分析データとして、ママ友¹の雑談から「問題解決」の話題を取り上げる。友人同士の場合、専門的なアドバイスとは違い、解決を求めず(原田 2003、戸江 2008)会話が続けられることがある。今回取り上げるママ友の雑談における「問題解決」でも、結局は問題解決には至っていない。しかし、「問題解決」の話題が展開されていく中で、多くの【評価】の発話が観察され、【評価】の発話の後に【同意】がなされていることが多かった。本稿では、「問題解決」に至らないママ友の雑談における「問題解決」の会話の中で、【評価】と【同意】のやりとりをどのように行って、雑談としての問題解決を続けて行くのかを分析する。

2.先行研究

本稿では、ママ友の雑談における「問題解決」の中で行われる「評価」のやりとりについて取り上げる。これまでに「課題解決」「問題解決」「相談」「悩み語り」などの研究が行われてきた。その中で、連鎖の構造に関する研究として梶本(2000)は、上下関係や対等関係の関係性により、連鎖構造も大きく変わると述べ、筒井(2006)では、提示される問題や解決の方法が、一方によるものなのか、双方で行うかによって、やりとりの構造は異なり、問題の共有のあり方も異なることを述べている。また、日常的な相談場面を扱った研究として原田(2003)は、一般人が専門家による相談・援助と異なるのは、自分自身の経験を語ることや、悩みの直接的な解決を目指さず、相手との悩みと距離を置くことだと述べている。また母親同士のやりとりを取り上げた戸江(2008)は、育児上の悩みごとについて語り続ける場合、同じ母親仲間からの提案やアドバイスを時として聞き流すこともできるのは、「根本的な」解決を求めているし、期待もしていないからだとして述べている。しかし、これまでの研究には「問題解決」において解決されない場合、問題解決以外に悩みの語り手と聞き手の間で、どのようなやりとりがなされているのかということに言及されたものがない。さらに、今回のデータで多く出現した【評価】のやりとりは、日常的に行われるもので、対人関係調整に深く関わっており(関崎 2014)、「問題解決」以外に人間関係を構築するために行われているのではないかと考えられる。Pomerantz(1984)は、【評価】の発話がなされた際、その【評価】に対する同意・不同意が期待されると述べている。しかし、【評価】の発話から【同意】に至るまでの連鎖にはさまざまな連鎖の形があり、悩みの語り手と聞き手の間でどのようなやりとりがなされているかについては明らかにされていない。

本稿では、会話分析の手法を用い、「問題解決」に至らないママ友の雑談における「問題解決」の会話の中で、【評価】から始まる発話連鎖を分析して、話し手と聞き手の間でどのようなやりとりがなされているのか明らかにし、人間関係の構築にどのように関わっているのかを考察する。

3.研究方法

3.1 分析データ

本稿で用いるデータは、実際に行われたママ友同士の会話を録音したものである。データ収集は、2015年5月に行った。使用するデータは<表1>のとおりである。

<表1>会話参加者のデータ

会話参加者...年齢／性別／出身地／現在の住まい 子供の学年／年齢／性別	録音時間
A...30代／女／大阪府／千葉県 a 長男...小学校6年生／11歳／男 a 次男...小学校4年生／9歳／男 B...30代／女／東京都／東京都 b 長男...小学校3年生／8歳／男 b 次男...幼稚園年長／5歳／男	約1時間 ※本稿では、約1時間の会話の抜粋 「Bの子供の病院探し」部分 (17分35秒)を使用

AとBは、同じマンションに住んでいたことがあり(2015年4月3日にAは引越しをし、千葉県に居住)、子供を通じて友人となった。AとBは年齢が同じで男の子2人の母親という共通点もあり、現在もお互いの家を行き来する間柄である。収録は、調査協力者Bの自宅で行われ、テーブルを挟んで座り、自由に会話を行ってもらった。録音はA(筆者の友人)に依頼し、携帯電話のボイスメモを用いて録音した。依頼内容は、「子供を通じて仲良くなったママ友と、1対1で会っている時の会話を録音してください。」というものである。録音の依頼はAとBに事前に行い、当日筆者は同席せず、録音の開始はAに任せた。時間の制限などは設けず自由に会話をしてもらった。録音により得られた会話データは文字化をし、分析資料とした。なお、文字化記号は、西阪他(2008)を用いた。

3.2 分析方法

まず、1時間の分析データを文字化したすべての発話に発話機能のラベルをつけた。次に、文字化したデータの中から、「Bの子供の病院探し」という問題解決の話題を抽出し、話されている内容によって、さらに25の話題に分けた(<表2>参照)。その話題の中から【評価】の発話²を抽出し、「Bの子供の病院探し」の中で、何に対して「評価」が行われているのかについて分けた。その結果、分析データにおける【評価】は、[各病院への不満][病院探しの条件][病院探しの大変さ]を表すために用いられており、特に[各病院への不満]における「評価」が多く述べられていた。[各病院への不満]における「評価」が、「問題解決」に至らない会話の中で、「問題解決」以外で、重要なやりとりだと考えられるため、本稿で

は、[各病院への不満]における「評価」のやりとりを取り上げる。また、各話題の中で[各病院への不満]を述べる【評価】が出現するまでの発話のやりとりによって「評価」を、共有経験による「評価」、情報共有による「評価」、協働作業による「評価」の3つに分けた。共有経験による「評価」は、B(悩みの語り手)とA(悩みの聞き手)の両者が、経験したことを共有した後に出てくる発話である。情報共有による「評価」は、B(悩みの語り手)とA(悩みの聞き手)のうち、一方が知っている情報を相手に共有した後に出てくる発話である。協働作業による「評価」は、B(悩みの語り手)とA(悩みの聞き手)が、その場で知らない病院の情報を調べていく中でその情報に対して評価をする発話である。本研究では、3種類の「評価」について詳しく見ていく。

<表2> 「Bの子供の病院探し」の話題

話題1	各病院への不満(共有経験による「評価」)	話題14	症状
話題2	住んでいる場所	話題15	症状
話題3	薬	話題16	病院探しの大変さ
話題4	病院探しについての悩み	話題17	病院探しの大変さ
話題5	病院検索	話題18	各病院への不満(協働作業による「評価」)
話題6	各病院への不満(情報共有による「評価」)	話題19	病院探しの助言
話題7	病院探しの条件	話題20	病院探しの条件
話題8	各病院への不満(協働作業による「評価」)	話題21	病院検索
話題9	病院探しの条件	話題22	各病院への不満(情報共有による「評価」)
話題10	症状	話題23	病院探しの条件
話題11	病院探しについての悩み	話題24	病院探しについての悩み
話題12	病院探しの条件	話題25	各病院への不満(共有経験による「評価」)
話題13	病院探しの大変さ		

4.分析結果と考察

本節では、「Bの子供の病院探し」における[各病院への不満]から観察された【評価】について、種類ごとに考察する。分析対象とした25の話題のうち[各病院への不満]を述べている6つの話題を取り上げる。6つのうち共有経験による「評価」が2例(話題1,話題25)、情報共有による「評価」が2例(話題6,話題22)、協働作業による「評価」が2例(話題8,18)見られた。今回の分析データにおける問題は最終的には解決に至っていない。では、問題解決に至らない会話の中で、[各病院への不満]を述べる【評価】から始まるやりとりが話し手と聞き手でどのようになされていくのか、【評価】を共有経験による「評価」、情報共有による「評価」、協働作業による「評価」の観点から考察していく。

4.1 共有経験による「評価」

分析対象とした25の話題のうち、B(悩みの語り手)とA(悩みの聞き手)の共有経験による「評価」は2例見られた。ここでは、各病院についてAB共に共有経験があることから、B(悩みの語り手)の「評価」に対して、A(悩みの聞き手)も自身の経験を述べることにより、経験を共有している。

(1)は、経験の共有により、Bの病院に行ったことに対する【評価】の発話の後にAの【経験語り】がなされ、このAの【経験語り】がBの【評価】に対する同意を示している。

(1)：(語)【評価】→(聞)【経験語り】

話題1 (B<悩みの語り手>がVV外科へ行った時の診察について不満を述べ、A<悩みの聞き手>がVV外科での診察についての体験を話している。))

01B:なんかね:あの:VV外科?

B:【話題の開始】

02A:うん.あのそこでしょ?あの(場所の名前)んとこ.

A:【確認】

03B:めちゃくちゃこんでたのと:結局(b長男)の目が:腫れた時に:行ったのに:.

04 (1.0)

05B:なんか特になにもしてくれないとかさ:.

06 (1.0)

07B:ま.アレグラは出してきてたけど.う:んなんか(〜た)ほうが

B:【評価】

08 [いいかな:ぐらいの.]

09A: [小児

10 (0.2)

11A:小児ぜんそくの:やつで:うち行ったのね.うち最初にね.最初にここに引越

A:【経験語り】

12B:うん VV外科?

B:【確認】

13A:うん VV外科に初めて行ったのは.あの:VV外科だったのね.東京来て初

A:【経験語り】

14 (1.0)

15A:ほんじゃ:↑も:ね:医学書片手に hhhh すんげ:怖かったの.

A:【評価】

16B:え:....

B:【驚き】

17A:医学書を:すんげ:.

A:【経験語り】

(中略)

18B:そこで調べてんの?そこで.

B:【情報要求】

19A:ほんで.すんげ:やでさ:もう二度と行かなか(h)っ(h)た(h)け(h)ど hhh.

A:【評価】

20B:も:なんかさ:ね:あんまりだよね:.

B:【評価】

21A:で.だから内科しかほんとにたぶん呼吸器科:~とかその、

22 (4.0)

23A:喘息は呼吸器系で↓しょ.

24B:うんうんうんうん.

25A:そういうところに行かなかきゃだめなんだな:って.そんな時に思った.

A:【評価】

26B:う:::ん.

B:【同意】

29 (10.0)

(1)では、悩みの語り手であるBの03から08までの【評価】を受けて、Aが関連する経験を語ることによって、気持ちを共有している。01でBが、AB共に行ったことがあるVV外科の話題を出し、02で共有知識として確認をした後、とても混んでいたのと、(b長男)が目が腫れて行ったのに特に何もしてくれなかったとVV外科に対するマイナス【評価】を述べている。つまりこのマイナス【評価】は、BのVV外科に対する不満を表していると言える。本来であれば、09でAが03から08Bの病院に対するマイナス【評価】に対する返答をすべきところだが、聞き手であるAは返答を経験語りとして行っている。09でAはVV外科での経験を08Bが終わらないうちにオーバーラップして語り始め、15Aで「ほんじゃ:↑も:ね:医学書片手に hhhh すんげ:怖かったの。」と19Aで「ほんで.すんげ:やでさ:もう二度と行かなか(h)っ(h)た(h)け(h)ど hhh.」とマイナス【評価】を述べることで、BのVV外科への【評価】に同意している。このことから、悩みの語り手と聞き手の間に、共通の経験がある場合、聞き手が【経験語り】をすることで、共-成員性が可視化され(串田2001)、語り手の【評価】に対する【同意】を示すことができる。これを受けて20でBが

「も:なんかさ:ね:あんまりだよね:。」とAの経験語りに同意し、語り手と聞き手の間でマイナス【評価】が共有されている。また、21からBは、経験から得たことを説明し、25でAが「そういうところに行かなきゃだめなんだな:って.そんな時に思った.」と経験から得たことをBに伝えている。ここでは、ただ【経験語り】を述べるだけではなく、その否定的な経験から得たことを悩みの語り手に与えることも病院探しの解決の一つとしての情報提供になっている。(1)では、共有の経験がある場合、Bの【評価】に対して、同種の経験を語ることで同意を示し、AとBの間で共感し合っていることがわかる。

一方(2)は、(1)と同様Bの病院に対する【評価】の発話の後に、Aの【経験語り】がなされているが、Aの【経験語り】が悩みの語り手のBの【評価】に対する同意ではない。

(2): (語)【評価】→(聞)【経験語り】

話題25 ((B<悩みの語り手>が再度話題1で語られたVV外科の診察方法についての不満を述べ、A<悩みの聞き手>が、VV外科でのAの旦那の体験について話している。))

01B:で:まあかと思つたらVVなんかさ:すんげ:こんでんじやん↑

02 たいした診察もしないのに.=

B:【評価】

03A:=hhhh あれね:.

A:【同意】

04 (1.0)

05A:なんだろね:.

A:【問題提示】

06B:であんなこんでんだろ.あそこ:.

B:【問題提示】

07A:(Aの旦那の名前)も一回だけ行ってたな.

08 (0.2)

09A:なんとさかな:.

10 (3.0)

11A:めちゃくちゃさ最近さ.目が痛がって:.

12 (Aの旦那の名前)が:コンタクトいれられへん:つっていつて.

13B:ほんとう:.

14A:で私が:あの:コンタクト.なんか.たぶん.

15 (0.2)

16 目に傷がいつてるときって痛いじゃない.=

A:【経験語り】

15B:=うんうん[うん.

16A: [コンタクトが.でコンタクト入れてなくても痛いつていうから:.

(中略)

17 冷蔵庫においつてるやつがあつたのね.これしとつか:つていつたら:.

18 2,3日で治(h)つ(h)た:.

20B:あほんとう:.

21A:今日からあのコンタクトデビューして(ます):[で.

22B:

[なんだろ.角膜:.

(2)では、01Bで「で:まあかと思つたらVVなんかさ:すんげ:こんでんじやん↑たいした診察もしないのに=」と(1)で出てきたVV外科についての【評価】を再度述べている。03でAは(1)でBのVV外科に対するマイナス【評価】を共有しているため、「あれね:。」とすぐに確認し、同意している。また、05と06では、05A「なんだろね:。」の【問題提示】と、06B「であんなこんでんだろ.あそこ:。」の【問題提示】を行い、AB共に問題を共有している。しかし、07以降では、問題解決をするような発話はされず、07Aで「(Aの旦那の名前)も一回だけ行ってたな」とAは自身の経験を語っている。ここでは、(1)とは異なり、BのVV外科の【評価】に同意する【経験語り】ではなく、AはVV外科に行った旦那の話、つまり単に【経験語り】をしている。しばらくBは13B「ほんとう:。」,15B「うんうんう

ん。」とあいづちを打ちながら、Aの【経験語り】を聞いているが、20B「あほんとう:」とあいづちを打った後、21でAが「今日からあのコンタクトデビューして(ます).[で.]と【経験語り】の続きを語ったところで、22B「なんだろ.角膜:」と次の薬の話題に移っている。ここでの【経験語り】は、悩みの語り手であるBに同意し、寄り添う共有経験ではなく、Aの個別の経験である上、VV外科に対するマイナス評価を行うような【経験語り】ではない。ここでのAは、Bの問題提示に対する解決案を持たないからか、問題の共有のみを行い、その後VV外科の話題は変えないまま、関連する個別の経験を語ることで、問題解決ではなく雑談として話題を続けて、Bに寄り添う姿勢を示している。

4.2 情報共有による「評価」

分析対象とした25の話題のうち、B(悩みの語り手)とA(悩みの聞き手)の間で情報共有している「評価」は2例見られた。ここでは、一方が知っている情報を共有し、共有した情報についての「評価」を述べた上で話題を展開している。

(3)は、情報を共有した後に、Bの友人の子供が通う病院の場所に対する【評価】が述べられ、B【情報要求】-A【情報提供】の隣接ペアで情報交換が行われている。

- (3): (語)【評価】→(開)【評価】→(語)【評価】/【情報提供】→(開)【情報要求】→(語)【情報提供】
- 話題6 ((B<悩みの語り手>が携帯電話で検索して出てきたWWという病院について、友達から聞いた情報をAに話している。WW病院は、DD(場所の名前)にあり、Bの自宅からはとても遠い場所にある。))
- 01B:なんかあのさ.ここのWWさん(病院名)ってすごい,= B:【評価】
- 02A:=うんうんうんアレルギー:うん.でもCC(場所の名前):? A:【情報要求】
- 03B:DD(場所の名前)までいってるって.= B:【評価】
- 04A:=DD(場所の名前)? A:【評価】
- 05(3.0)
- 06B:いけませんよ.そんな°とこまで° まあ:そこがいいかどうかわからないじゃん、
- 07 前に:住んでたから: } B:【評価/情報提供】
- 08A:あ?DDのあたりに住んでたの? A:【情報要求】
- 09B:うん. B:【情報提供】
- 10A:あ.そうなんや.
- 11B:う.んだって.
- 12A:((鼻をすする))ふ:.....ん.
- 13 (3.0)
- 14A:そっか:でもね病院:.....ね:.....

(3)では、携帯電話で検索して出てきたWW病院について話している。この話題の前までAとBは携帯電話で病院を検索していたため、沈黙が続いていた。その沈黙後に01でBが「なんかあのさ.ここのWWさん(病院名)ってすごい,=」と話題提供をした後、02でAが「=うんうんうんアレルギー:うん.」とラッチングしたため、Bの発話は途中までとなっている。その後、Aが「でもCC(場所の名前):?」とWW病院の場所を確認すると、同じアレルギーの症状を持ったBの友達の子供が通っている場所(住んでいる場所でもある)について、03Bで「DD(場所の名前)までいってるって=」と強い音調で述べている。これは、BにとってDD(場所の名前)が遠いという【評価】を表している。04Aが「=DD(場所の名前)?」とBの発話を繰り返しAもDDが遠いという【評価】を述べ共有している。06

でBが「いけませんよ.そんな°とこまで° まあ:そこがいいかどうかわからないじゃん.前に:住んでたから」とDD(場所の名前)についてのマイナス【評価】を行っている。ここでは、WW 病院の場所に関する情報を共有した後、DD(場所の名前)が「遠い」というBのマイナス【評価】にAが同意している。その後、08Aで「あ?DDのほうに住んでたの?」とBの友達が住んでいる場所について詳細な情報提供を求め、06Bの「いいかどうかわからない」という【評価】について同意も不同意もせず、Aが悩みの語り手であるBの【評価】とは関わらない情報を聞くことによって、話題を続けている。

一方(4)では、すでに共有している情報に基づいてBが病院に対する【評価】を述べ、Aは【評価】によって同意を示し、Bのマイナス【評価】をプラス【評価】にするために、B【意見要求】-A【意見提示】のやりとりが行われている。

(4): (語)【評価】→(聞)【評価】→(語)【意見要求】→(聞)【意見提示】

話題22 ((B<悩みの語り手>が携帯電話で検索したXXクリニックという病院について、行ったことはないがその病院が入っているビルについて、AB共に知っているため、知っている情報や経験を共有している。))

- 01A: 南口:?
A:【確認】
- 02B: これは:あそこの:ビルだよ.ローソンの上.=
B:【情報提供】
- 03A: =あいっしょか.
A:【情報提供】
- 04B: うん:こことぶんめちやめちや待つんだよね:.=
B:【評価】
- 05A: =そこはね.そのビルは待っているイメージしかないね.=
A:【評価】
- 06B: =でしょ:° 待つのはちょっとなあ° :.
B:【同意/評価】
- 07 (11.0)
- 08B: もうアレルギー科:じゃなかったっけ?小児科ああアレルギー科入ってる.
B:【情報提供】
- 09 (4.0)
- 10A: アトピーとか.
A:【情報提供】
- 11 (2.0)
- 12A: ああ待つときな:し(h)ん(h)ど(h)いよな:.
A:【評価】
- 13B: うん:.
B:【同意】
- 14 (3.0)
- (中略)
- 15B: XXクリニックかあ:.
B:【問題提起】
- 16A: 行ったことあんの?=
A:【情報要求】
- 17B: =ない.
B:【否定】
- 18A: ないん[か.
A:【確認】
- 19B: [そこはないんだよね:あそこ自転車おけないからやなんだよ.
B:【評価】
- 20 (4.0)
- 21B: [ね:
B:【継続】
- (中略)
- 22B: どこに止めたの?=
B:【情報要求】
- 23A: =EE(場所の名前)の後ろとか.=
A:【情報提供】
- 24B: =ああ.
B:【納得】
- 25 (0.2)
- 26B: なんかそこも[距離歩くんだよね:歩いて行っちゃった方がいいかな.=
B:【評価/意見要求】
- 27A: [結構ある:.
A:【評価】
- 28B: =ま:歩けないからしょうがないけど[ね:.
B:【評価】
- 29A: [歩けないhhしかも乗けてたらたぶん.
A:【評価/意見】
- 30 ずずずずず[ってhh(おけるよね.)
- 31B: [hhhhhh.
- 32B: ね:あそこさ:自転車がおけないって.きついよな:.
B:【評価】
- 33A: できるんだったら:もうFF(場所の名前)におきたいね(1.0)じゃちかい.
A:【意見提示】
- 34B: お:置いても平気か↓な.
B:【意見要求】

35A:買い物し(h)て:行きも帰りも買い物したらいいんじゃない(h)な(h)い?	}	A:【意見提示】
36B:え[:.		B:【驚き】
37A: [ジュースかって:で:また入って:帰りにとってかえる.		A:【意見提示】
38B:うん:.		B:【同意】
39A:結構おっちゃんがうろうろしてるからね:あそこらへん=		A:【意見提示】
40B:=そうだね:ああだめかな:.		B:【同意/意見要求】
41 あ:しよっかな::そう自転車が止められないとだめ,		B:【悩み/評価】
42 遠すぎるのもい嫌だ待つのも嫌だ,		

(4)では、話題 21 で出てきた病院と同じビルに入っている XX クリニックについて、AB が知っている情報を共有し、【評価】を述べている。01 から 03A で、場所の確認を行い、04B,05A,06B で「待つ」という言葉を使い、XX クリニックへのマイナス【評価】を述べている。その後しばらく沈黙が続き、AB は検索を続けている。そして、12 で A が再度「ああ待つときな:し(h)ん(h)ど(h)いよな:」とマイナス【評価】を述べている。ここでは、「待つ」ことに対する問題解決を行うわけではなく、B の【評価】に対し A は【評価】を述べることで【同意】を示している。その後 15 から 18 で XX クリニックへ行ったことがあるかどうかについて確認し、19 で B が「あそこ 自転車おけないからやなんだよ:」とマイナス【評価】を述べ、06 で述べた待つこと以外に自転車がおけないことも嫌だと意思表示を示している。その後、A の子供が骨折した時、同じビルにある病院へ連れて行った時にどこに自転車を置いたかについて【情報提供】を行っている。22 から 24 で A が自転車を置いた場所についての確認をし、26 で B が「なんかそこも[距離あるくんだよね:]」と【評価】を述べ、続けて歩いて行った方がいいかと A に【意見要求】をしている。この発話によって B が XX クリニックに行く意志があることがうかがえる。32B で再度「ね:あそこさ:自転車おけないってきついよな:」と【評価】を述べ、話を戻したことで A は、B が解決に至れるよう、33 から 41 で A と B の間で【意見要求】と【意見提示】を繰り返し、FF に置いて行きも帰りも買い物して、帰りにジュースを買ってから帰るのはどうかと【意見提示】を述べている。ここでは共有している情報に基づいて B の【評価】に A が【同意】を示し、さらに B が何度もマイナス【評価】を述べることで、A は解決が必要だと理解し、B の XX クリニックへの【評価】をプラスにするように働きかけている。しかし B は「ああだめかな」と XX クリニックに自転車で行くことについては否定的な態度を示し、結局 XX クリニックへのマイナス評価を変えることはなかった。

4.3 協働作業による「評価」

分析対象とした 25 の話題のうち B(悩みの語り手)と A(悩みの聞き手)の間の協働作業によって出てきた病院に対し、「評価」しているものが 2 例あった。ここでは、携帯電話で検索して出てきた病院に対して互いに「評価」を行い、問題解決を進めている。

(5)は、A と B が共に病院を検索しながら、A が B の個人情報をもとに病院に対する【評価】を行い、AB 共に【評価】を示し、たくさんある病院の中から選ぶようとしている。

(5) : (語)【評価】→(聞)【評価】

話題8 ((B<悩みの語り手>とA<悩みの聞き手>で携帯電話を使って検索して出てきたYY医院について評価を述べている。))

01B:YY医院ってのも出てきてるけど:.=

B:【情報提供】

02A:=住所は?.

A:【情報要求】

03B:GG(場所の名前)あのね:::アーケード越える.

B:【情報提供】

04A:アーケード越えんじゃ:(病院名)の方?

A:【情報要求】

05B:(住所).=

B:【情報提供】

06A:=あじゃあ(病院名)の近くじゃない?

A:【評価】

07B:そうそうそうそう.

B:【同意】

08A:[あっちだよね.

A:【評価】

09B:[小児科.なな:んかでもさ:::

B:【評価】

10 (5.0)

11B:YY医院°(場所の名前)調べてみよう°.

B:【意思表示】

12 (16.0)

13B:それそこのホームページがないとわかんないよね.

B:【評価】

14A:う:ん.意外とないところ多いからね.

A:【評価】

15 (1.0)

16B:うん.

B:【同意】

17 (2.0)

(中略)

18A:あ、間違えたhhいhいんかいの委にしちゃった.=

A:【独り言】

19B:=ううん出てこない.

B:【情報提供】

20 (5.4)

21A:ロコミもないね:.

A:【評価】

22B:こわいよね:そhうhいhうh病院行くのhhh.

B:【評価】

23A:hhh.=

(5)では、01から05までは携帯電話で検索しながら、AとBが【情報要求】【情報提供】を繰り返しながらYY医院の場所の確認を行っている。AはBの個人情報を知っているため、06Aで「じゃあ(病院名)の近くじゃない?」とプラス【評価】を述べ、07Bですぐ【同意】を示している。08Aの「あっちだよね。」と09Bの「小児科.なな:んかでもさ:::」の発話がオーバーラップしたため、沈黙がおこり11でBは、YY医院についてさらに調べながら、13Bで「それそこのホームページがないとわかんないよね。」と【評価】を述べ、病院探しへの条件を示している。そのBの【評価】にAも14Aで「意外とないところ多いからね。」と【評価】を述べBに同意している。その後も2人は、携帯電話で検索を続け、今度はAの方から【評価】を述べている。21Aで「ロコミもないね:。」と「ロコミも」と述べていることから、13Bの「それそこのホームページがないとわかんないよね。」の【評価】を受けている。これに対して14Bで「こわいよね:そhうhいhうh病院行くのhhh。」と笑いを入れながら【評価】を述べ、この話題は終了している。ここでは、協働作業を行っていることにより、2人が同じように情報を得る立場にあり、検索結果について先に【評価】した者に対して、聞き手がすぐ次のターンで【評価】をし、同意をしていることがわかる。聞き手がすぐに評価することでより同意を強めているのではないだろうか(Pomerantz1984)。

また(6)は、(5)と同様、AとBが共に病院を検索しながら、AがBの個人情報を元に病院に対する【評価】を行い、問題解決をしようとしているが、場所の認識が間違っていたことで問題解決に至らなかった。

(6)：(語)【評価】→(聞)【評価】

話題 18 ((B<悩みの語り手>と A<悩みの聞き手>で携帯電話を使って検索して出てきた ZZ 病院について評価を述べている。))

01B:ZZ.あ.ZZ 病院ってどこだろもこ完全にアレルギー科だ.

B:【情報要求/評価】

02A:あ.ほんとだね.びり<リハビリテーション>科もあるよ.=

A:【同意/情報提供】

03B:=うん.

B:【同意】

04A:4丁目って近くない?

A:【評価】

05B:近い?.=

B:【評価】

06A:=うん.だって前B(Bの名前)が住んでたとこ.あれは中央4丁[目].

A:【詳細説明】

07B:

[あ北口だ:これ.北口,

B:【評価】

08A:北口のほうなんだ.:

A:【評価】

09B:あそ.めんどくさいわ.:

B:【評価】

10 (1.0)

11A:あだって(病院名)でさえめんどくさい.

A:【評価】

12B:だ.ね.:=

B:【同意】

13A:=うん.

A:【理解】

14 (5.0)

(6)では、検索して出てきた ZZ 病院について 01B で「ZZ.あ.ZZ 病院ってどこだろ」と場所について質問すると、04 で A が「4丁目って近くない?」とプラス【評価】を述べ、05 で B が「近い?」と確認すると、06 で A が「=うん.だって前 B(B の名前)が住んでたとこ.あれは中央4丁[目]と B の個人情報を元に近いと判断した理由を述べている。しかし、07 で B が「あ北口だ:これ.北口,」と ZZ 病院の場所の認識が違ってたとわかったところで、09B で「あそ.めんどくさいわ.」と ZZ 病院は北口なので面倒くさいと【評価】を述べている。その後、11 で A が「あだって(病院名)でさえめんどくさい。」と他の病院の名前を挙げている。この他の病院についても共有知識があるため、【評価】を述べ B の【評価】に同意し、B も 12B で A の評価に同意をしている。(5)と同様、A と B は協働作業を行う同士として B が述べた評価を受けて聞き手である A が同じ【評価】をし、同意し合っている。

5.まとめ

以上、ママ友の雑談における「問題解決」の会話の中で、[各病院への不満]を述べている「評価」の発話から、共有経験による「評価」、情報共有による「評価」、協働作業による「評価」に分け、【評価】から【同意】に至って、やりとりが終了するまで、話し手と聞き手の間でどのようなやりとりがなされているのかという観点から分析した。

Pomerantz(1984)は、「評価」の発話の後に、その「評価」に対する同意・不同意が期待されると述べているが、今回のデータからは以下のような連鎖が見られた。

<共有経験による「評価」>

データ(1)(2)

語り手:【評価】

聞き手:【経験語り】=同意

共有経験による「評価」(1)(2)では、悩みの語り手の【評価】に対して【経験語り】をすることで病院への気持ちを共有していた。しかし、雑談の中で行われる「問題解決」の場合、聞き手が解決できないと判断した場合、雑談の話題を変えないために、関連する個人的な【経験語り】をして話題を続け、関心が逸れていないことを示していた。

<情報共有による「評価」>

データ(3)

語り手：評価

聞き手：評価=同意

語り手：評価=情報提供

聞き手：情報要求

語り手：情報提供

データ(4)

語り手：評価

聞き手：評価=同意

語り手：意見要求

聞き手：意見提示

情報共有による「評価」(3)(4)では、悩みの語り手が発話する【評価】に含まれる価値観を聞き手が理解し、相手の気持ちに寄り添うために【評価】で【同意】を示していた。その語り手の【評価】に対し、【情報要求】—【情報提供】で聞き手が関心を示したり、語り手が聞き手に【意見要求】—【意見提示】でアドバイスを求めて問題解決に協力してもらおうとしていた。

<協働作業による「評価」>

データ(5)(6)

語り手/聞き手：評価

聞き手/語り手：評価=同意

協働作業による「評価」(5)(6)では、互いに知らないという立場から情報を得ることで、互いの価値観を確認し、語り手聞き手問わず【評価】した者の価値観に合わせる形で【評価】を示し、共有し合っていた。

今回扱った[各病院への不満]を述べる「評価」の発話は、多くの病院の中から病院を選ぶための問題解決だけに重点が置かれているのではなく、語り手はさまざまな形で「評価」をすることで、聞き手に何かしらの反応を求め、聞き手はそれに対して【経験語り】や【評価】の発話で同意を示すことで、語り手との評価を共有し、共に問題解決を行っていく姿勢を示していた。また、問題解決ができない場合でも、話題を変えずに雑談としての情報交換としてやりとりを続けることによって、聞き手は語り手の問題解決に寄り添おうとしていた。西阪他(2013)は、さまざまな経験に対する評価的な態度は、その経験そのものの内在的な特徴ではなく、具体的に言葉を交わし合う中で、各個人の持つ評価的態度がすりあわされていくと述べている。今回のデータでは、会話参加者が問題解決を契機として、各々の経験に基づいて評価のすりあわせを行い、お互いの価値観を共有し合うことが、会話参加者の関係の構築につながっているのではないかと考えられる。

ただし、今回は[各病院への不満]のみのため、「評価」の分析としてはほんの一部である。問題解決までの「評価」の分類と語り手と聞き手のやりとりは今後の課題とする。

<参考文献>

串田秀也(2001)「私は-私は連鎖—経験の「分かちあい」と共-成員性の可視性」『社会学評論』52巻2号 pp.214-231

梶本総子(2000)「人間関係からみた課題解決の会話の連鎖構造」『世界の日本語教育』10号 pp.221-239

関崎博紀(2014)「日本人大学生同士の会話における言語行動としての否定的評価の研究」

筑波大学大学院博士論文人文社会科学研究科(未刊行)

- 筒井佐代(2006)「映画を見たあとの会話における問題解決の共有」『日本語・日本文化研究』16号 pp.11-23
- (2012)『雑談の構造分析』くろしお出版
- 戸江哲理 (2008)「乳幼児をもつ母親の悩みの分かち合いと『先輩ママ』のアドヴァイサーある『つどいの広場』の会話分析」『子ども社会研究』14号 pp.59-74
- 中村真弓(2007)「幼稚園児をもつ母親のネットワークに関する研究」『尚絅学園研究紀要』1号 pp.1-10
- 西阪仰・串田秀也・熊谷智子(2008)「特集『相互行為における言語使用：会話データを用いた研究』について」『社会言語科学』10号2巻 pp.13-15
- 西阪仰他(2013)『共感の技法 福島県における足湯ボランティアの会話分析』勁草書房
- 原田杏子(2003)「人はどのように他者の悩みを聞くのか—グラウンデッド・セオリー・アプローチによる発言カテゴリーの生成—」『教育心理学研究』51号1巻 pp.54-64
- Pomerantz, Anita(1984) Agreeing and disagreeing with assessments: some features found in preferred/dispreferred turn shapes. In: Atkinson, J.M., Heritage, John(Eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge University Press, Cambridge, 57-101
- 宮木由貴子(2004)「『ママ友』の友人関係と通信メディアの役割—ケータイ・メール・インターネットが展開する新しい関係—」ライフデザインレポート 159号 pp.4-15

【付録】 会話のトランスクリプトに用いた記号一覧。西阪・串田・熊谷(2008)に基づいている。

- [] 複数の参加者の発する音声为重なり始めた時点を示す。
 [] 複数の参加者の発する音声为重なりが終了した時点を示す。
 = 発話が密着していることを示す。
 () 聞きとりが不可能な箇所は、()で示される。
 (m.n) 音声途絶えている状態がある時は、その秒数の間合いがその位置にあることを示す。
 言葉:: 直前の音が伸ばされていることを示す。
 h 呼気音はhで示される。hの数は音の長さに対応している。
 言(h) 笑いながら発話が産出される時、それぞれの音の後に(h)を挿入することで示す。
 言葉 音の強さは下線によって示される。
 言葉 音が大きいことは斜体で示される。
 ., ? 語尾の音が下がって区切りがついたところはピリオド(.)で示す。音が少し下がってはずみがついたところはカンマ(,)で示す。語尾の少し上がっているところは疑問符(?)で示す。
 (()) 発話の要約や、その他の注記は(())で囲まれる。
 > < 発話のスピードが目立って速くなる部分。
 < > 発話のスピードが目立って遅くなる部分。
 ↓ ↑ 音調の極端な上がり下がり、それぞれ上向き矢印(↑)と下向き矢印(↓)で示される。

¹子供を通じて知り合った母親同士の友人のことをここでは「ママ友」と呼ぶ。中村(2007)では、母親に悩みの分類ごとに誰に相談するか尋ね、「子どもの生活習慣や習癖の悩み」「子どもの行動や性格の悩み」「母親自身の悩み」など、自分自身以外の悩みについては、母親同士の友人に頼る傾向が強いことがわかった。また、宮木(2004)によると、「ママ友」に対する考え方として、「情報交換」や「悩みや不安の共有」が挙げられ、「ママ友」は情報や悩みを共有し、相談する役割が大きいと考えられる。

²本稿における「評価」とは、話者が会話参与者や話題の人や事物に対しての価値を明らかにするために、その対象に対する気持ちなどの判断を表す発話である。