

Title	不安な社会情勢における日本語のSNSでの会話の分析 : COVID-19に関する会話をデータとして
Author(s)	チャランポン, スパーナン
Citation	日本語・日本文化研究. 2021, 31, p. 102-116
Version Type	VoR
URL	https://hdl.handle.net/11094/85218
rights	
Note	

Osaka University Knowledge Archive : OUKA

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

Osaka University

不安な社会情勢における日本語の SNS での会話の分析 -COVID-19 に関する会話をデータとして-

チャランボン スパーナン

1. はじめに

本稿では、新型コロナウイルスが世界中に蔓延しているコロナ禍の状況において人と会うことが制限される中で、SNS がどのような意味を持ち、どのようなコミュニケーションが行われているのかを考察するために、LINE¹ という SNS (Social Networking Service) を用いた友人同士のチャットコミュニケーションを分析する。特に、COVID-19 に関する不安・不満など好ましくない状況に関する会話を分析対象とし、友人同士が SNS を通してどのようにやり取りをしているかを、会話分析の手法を用いて明らかにすることを目的とする。

現在、スマートフォンの普及により、チャットメッセージが重要なコミュニケーションの一つとなっている。そうした中で、2019 年の年末から現在 (2021 年 8 月) に至るまで、新型コロナウイルスの蔓延による深刻な事態が人々の生活に与えた影響の一つに、家族や友人と対面で会うことができなくなったことが挙げられる。そのため、チャットメッセージの重要性がますます増していると考えられる。このような不安な社会情勢において、人々は多少なりとも不安や不満を抱えていることが推測されるため、この状況に関する不安・不満をどのようにチャットメッセージで伝え、どのようにお互いの関係を良好に保ちながら、コミュニケーションを行っているのかを探りたいと考える。

そこで、本稿では、SNS 上での COVID-19 に関する会話において、会話参加者がどのように不安・不満などネガティブな内容の発話を行い、それに対してどのような反応を行って会話を展開していくのかを明らかにすることを目的とする。今後日本語教育において、チャットメッセージで使う日本語を教える必要性が高まると考えられるため、この研究が日本語学習者への日本語教育の一つの手がかりになると良いと考える。

2. 先行研究

本節では本研究に関連のある、SNS、好ましくない状況に関する会話、そして共感に関する先行研究を概観する。

2.1 SNS についての研究

SNS とは、Social Networking Service の略で、社会的な繋がりを作り出せるサービスのことである。総務省情報通信政策研究所 (2020) によると、日本では、主なソーシャルメディア系サービスアプリの中で全年代の利用率が高いのは LINE であるということであり、

SNS上のコミュニケーションに関する研究では、LINEを扱ったものが増えつつある。岡本・服部（2017）は、LINEでの雑談について分析し、SNSでのやりとりでは、単に情報のやりとりだけでなく、ことば遊びやからかいを通じて、「楽しさ」や「のり」を共有しあい、文字を通した「おしゃべり」を楽しむのが特徴であると指摘している。例えば、「別れ」の場面で、異なる会話参加者が同じ言葉や同じキャラクターのスタンプを使用することによって「楽しさ」や「のり」が演出されて「遊び」のコミュニケーションの空間が創出されるという例を取り上げている。また、三宅（2020）では、依頼場面で相手が承諾するまでの吹出と内容の配置のパターンを考察し、LINEでは対面とは大きく異なり、相手の反応を待たずに一気に依頼するパターンが圧倒的に多いと述べている。目の前に相手がいる場合は様子や反応を踏まえて次を決めるが、LINEの場合は異なる配慮と留意が必要であることが分かったと、三宅は結論づけている。

2.2 好ましくない状況に関する会話についての研究

本稿は、コロナという不安な社会情勢の中で、心理的に「不安」を抱えている話し手はどのような発話をするのか、それに対して聞き手はどのような反応をするのかについて分析するため、「愚痴」「不満」「悩み語り」という好ましくない状況に関する会話についての先行研究を見ていく。「不安」の会話を対象とする会話分析の研究は管見の限りまだなされていないため、本稿では「不安」と同類である「愚痴」「不満」「悩み語り」という好ましくない状況に関する会話についての先行研究を取り上げる。また、コロナという社会情勢は、不安や恐怖、隔離がもたらすストレス、偏見と差別、情報のもたらす社会不安と混乱、などさまざまなメンタルヘルス上の問題を生じさせる。そのため、それらのネガティブな感情を表出するために、語り手は会話の中で「不安」に限らず、現在の状況に対する「愚痴」「不満」「悩み」なども語る事が予想される。

野中（2007）は、「愚痴」についてバフチン²の言語観の観点から論じており、（1）愚痴は必ず聞き手を必要とすること、（2）愚痴をこぼす人は、聞き手に対して「私の愚痴を聞いてほしい、でも意見（異見）はしないでほしい」という特徴的な態度をとることを指摘している。一方、岡田（2004）は、野中の研究に基づき、愚痴の定義を「聞き手に、ある関心事を話題として、直接的な問題解決を意図せずに、否定的な感情を中心として表出することを目的としたコミュニケーション」とした。また、釜田（2017）は、日本語会話における共感の仕組みを研究するために、愚痴や悩み、不満などの会話を研究し、「愚痴」は、嘆いてもどうしようもないことで、聞き手からの同調を期待するものであり、「愚痴を語る」ことは「望ましくない事態について嘆くことで、同調してもらえることを期待している語り」とであると定義している。また、釜田は、心の状態を他者に語ることによって、自分が正しいと認めてもらえることを期待している場合を「不満」と捉えてい

る。すなわち、思い通りではないということを伝えるだけでなく、聞き手から「あなたが正しい」と認められることが「不満」を解消することに繋がるのだと説明している。

チャランボン(2020)は、日本語の対面会話での「悩み語り」について分析し、語り手は悩みにまつわる現在の事情を具体的に語り、聞き手はターンの途中で高頻度に共感を示して話を促すということを指摘している。

2.3 「共感」に関する先行研究

本稿では、不安の場面において、「共感」が、聞き手が語り手の語りを支援する重要な役割の1つであると考え、語り手に心地よく不安を語らせるために、聞き手が多く使用する可能性が高い発話だと予測する。そこでまず、共感の定義を見ていく。釜田(2017)は、ネガティブな評価に対する「共感」について分析し、「共感」は、語り手の考えや気持ちが表示されていない場合や、聞き手にどう反応してほしいかが明確に示されていない場合においても、聞き手が語り手の気持ちを汲み取り、期待に添おうとする態度を表明することであるとされており、「共感」とは相手の考えや気持ちを理解して、相手の期待に添おうとする態度であると定義している。

また、西阪他(2013)は、東日本大震災後に福島県内の避難所やいわゆる仮設住宅で行われたボランティア活動である足湯活動におけるコミュニケーションをデータにし、聞き手であるボランティアが被災者に「共感」的応答をする時、共感の権利はどのように主張されるのかを次のように述べている。共感するには、自分に共感する権利があることを同時に示さなければならず、自分と相手の共通性を示すことは、この共感の権利を主張するための、一つの有効な手段であるが、共通性の提示は、そこで話題が切り替わってしまうリスクがある。また、「私も…」など相手と共通するようなことは、自分が相手と同じ場面でその経験を共有している場合だけではなく、異なる空間、時間においても同じような経験をしたり、あるいは、そのような話を見聞きしていたりする場合にも起きうるといふ。

2.4 先行研究への疑問点と本稿の課題

先行研究において、釜田(2017)は、「愚痴」は聞き手からの同調を期待し、「不満」は聞き手から「あなたが正しい」という承認を求めるもの、チャランボン(2020)では、聞き手はターンの途中で高頻度に共感を示して話を促すものだと述べている。この3つの主張については、以下のような疑問点が生じる。すなわち、「愚痴」や「不満」の語り手はいつどのような話題においても同調や共感を求めるのか、また、対面会話でなくチャットコミュニケーションではどうなるのだろうかということである。

これまでの研究では対面の会話を分析するのが一般的だったが、現在チャットメッセージが重要なコミュニケーションの一つとなっている。特にコロナ禍において人と会うこと

が制限されている中での SNS の役割を考えるには、SNS においてどのようなコミュニケーションが行われているのかを分析する必要があると言える。さらに、これまでの先行研究で扱われているネガティブな会話では、日常的な問題に関する話題の会話データしか扱われていない。コロナウイルスという新しい話題を扱うことで、他の話題とは異なるやりとりの特徴が見られるのではないかと予想される。

本稿は、コロナ禍における COVID-19 という特殊な話題についての会話が SNS 上でどのように行われているのかを探るために、会話分析の手法を用いて分析を行う。会話分析では「会話を相互行為状況の基本的な形態と捉え、会話の中で交わされる発話を人々が相互行為的に何かを成し遂げる過程として捉える」（高木・細田・森田 2016:9）ことから、本稿では SNS の会話を相互行為として捉えることにより、会話参加者の発話がどのような連鎖組織をなしており、そこでの参加者が何を成し遂げようとしているのかを観察する。また、それぞれの発話でどのような言語形式が用いられているかについても分析を行う。今後日本語教育において、チャットメッセージで使う日本語を教える必要性が高まると考えられるため、用いられる表現についても明らかにしておきたい。

3. 研究方法

3.1 データ収集

データ収集の時期は 2020 年の 7 月から 11 月までで、協力者に、COVID-19 に関する愚痴など好ましくない状況に関する SNS でのチャット会話の画面を撮影して、送ってもらうよう依頼した。データとして、10 代～50 代までの日本人の大学生・大学院生 16 名（やり取りの相手は合計 33 人）による LINE などのチャット会話のデータを 57 会話収集した。

3.2 分析方法

まず、会話のやりとりを連鎖組織として分析するために、全ての発話を行為として捉えて発話機能のラベルを付ける。発話を抽出する際、基本的に一つの吹き出しは一つの発話として捉えるが、一つの吹き出しに複数の文がある場合、一つ一つの文をみて、それぞれに発話機能を付ける。また、スタンプと写真も一つの発話と捉える。本稿では、特に表 1 の発話機能に注目する。

表 1 COVID-19 に関する会話における発話機能

発話機能	定義
【不安な気持ちの表明】	不安な気持ちを表す発話
【不満表明】	不満な気持ちを表す発話
【現状説明】	現在抱えている悩みの事情を説明する発話
【情報提供】	相手に情報を与える発話、また、相手の抱えている問題や悩みに対して、情報を与えることによって、解決案を非明示的に提示する発話
【共感】	相手と同様に感じていることを示す発話

【評価】	会話の相手と相手に属する人／モノ／コトについて、その意義・価値を認めたり、それらの善悪・美醜などの価値を判断して決めたりすることを表す発話
------	---

その後、各発話の内容を観察し、会話の参加者にとって、その内容が不安を消し去るようなことなのか、あるいは不安の原因になるようなことなのかを文脈から判断し、ポジティブな内容（例：（授業が）再開できたらいいけどなあ）か、ネガティブな内容（例：余計大変や（汗））かについてのラベルをつける。その上で、会話がどのような連鎖組織から成っているのか、ポジティブな内容の発話とネガティブな内容の発話がどのような位置に現れるのかを観察し、連鎖組織がどのように開始されてやりとりが展開し、内容がどのような方向に進んでいくのか、またそこでどのような言語形式が用いられるのかについて分析し、SNSでのCOVID-19の話題のやりとりの特徴について考察する。

なお、分析結果を示す際には、実際の絵文字の代わりに、その名前を記す。絵文字の名前については、「EMOJI辞書」というオンラインの絵文字辞典のウェブサイトを参考にした。

4. 分析と考察

今回は、収集した57会話のうち、「質問」から始まる会話の事例を3つ取り上げ、会話における連鎖組織及び言語形式とその会話の展開を見ていく。

4.1 LINE会話における連鎖組織とその会話の展開についての分析と考察

今回分析、考察した3つのデータは、3つとも「質問」から始まる近況を尋ねる会話であるが、一見単なるニュートラルな事実関係を尋ねる質問に見えていても、コロナ禍という非常事態であることを考慮すると、相手の安否の確認も含意した質問として理解できるものが見られた。以下、会話例を挙げながら詳細を見ていく。

4.1.1 会話例1（データN04：[N04A]・20代社会人、[N04B]・20代女子大学院生、LINE）

この会話は相手の近況について聞く会話である。社会人の[N04A]は、自分が働いている塾についての状況を話しており、大学院生の[N04B]は、ZOOM授業について話している（図1）。

会話例1から、4つの連鎖組織が抽出できた。以下、順に述べる。

The image displays a chat conversation with the following annotated messages:

- [N04A] :01 質問: 最近はずっとお家で過ごしてるん?
- [N04B] :02 応答: うん、ずーっと家におって、zoomでweb授業受けとる!
- [N04B] :03 質問: N04Aは仕事行ってるの...?
- [N04A] :04 驚き: zoomでやってるんや!
- [N04A] :05 応答+ネガティブな現状説明: 仕事行ってるよ〜さすがに緊急事態宣言出て塾は休校になったんやけど、社員は出勤やねん。
- [N04B] :06 受け入れ+ポジティブな評価: そうなんよ〜意外とスムーズに使えるな!
- [N04B] :07 ネガティブな評価+質問: 出勤せんらんのか...春から教室移ったんやっけ?
- [N04A] :08 同意+ポジティブな評価: そうなん。みんなで一斉にアクセスしたら固まったりしちゃうけど意外といけるんやね〜
- [N04A] :09 応答+不安な気持ちの表明: うん、春から新しい教室だよ。コロナの影響で例年通りにいかないことばかりで余計大変や。
- [N04B] :10 共感+質問: そうやなあ...出勤してる人は何人くらいなん?
- [N04A] :11 現状説明: 教室内には自分だけだよ。
- [N04A] :12 現状説明(続き): みんなそれぞれの現場に出勤してる。
- [N04B] :13 理解+安心の気持ちの表明+ネガティブな評価: そうか...ちょっと安心でも行き帰りは怖いな...
- [N04A] :14 理解+ポジティブな現状説明: そうやなあ、出勤時間帯が元々他と違うから電車とかそんなに人多くないけどな。
- [N04B] :15 理解+不安な気持ちの表明: あ、そうか昼出勤やもんな。私外出るの買い物くらいやけど、外出少ないからって油断しんようにならん...かかっても1人でなんとかしんらんと思うとゾツとする...
- [N04A] :16 理解+同意+ネガティブな評価: そうやなあ。外出する時は予防しっかりしないとな。確かに、一人暮らしやとそれも怖いなあ(TT)
- [N04A] :17 質問: 大学はひとまずゴールデンウィーク明けまで休みなん?
- [N04B] :18 応答: そうそう!
- [N04A] :19 理解+ポジティブな評価+ポジティブな情報提供: そっか〜再開できたらいいけどなあ。もう前期まるごとオンライン授業に決まった大学もあるみたい。
- [N04B] :20 承認+現状説明+ポジティブな評価: うん、そうみたいやな...家にいると息けちゃうからアプリで大学と同じ時間にチャイム鳴らしてる笑笑結構メリハリついていい感じ笑
- [N04A] :21 理解+ポジティブな評価: すこ、そんなアプリあるんや!うちの生徒に教えてあげようかな笑
- [N04A] :22 修復: すこ、やなあ笑
- [N04A] :23 スタンプ(ツッコミ): (Sticker of a blue rabbit)
- [N04B] :24 笑い: (Sticker of a cat holding balloons)

図 1 会話例 1

コロナ禍での人々の生活においては、3つの密（密集、密接、密閉）を避け、外出時にはマスクを着用し、手洗い、うがいなどを習慣化して、感染防止を心がけるよう、政府や自治体からの注意喚起がなされている。そのため、このような不安な社会情勢の中において、[N04A] 01の「最近はずっとお家で過ごしてるん?」は単に近況を尋ねる質問であるだけでなく、相手の安否の確認も含意しているのではないかと考えられる。この質問で開始される連鎖組織は以下の連鎖1のように示される。

会話例 1³の連鎖 1

A01 : 質問 (安否確認)	最近はずっとお家で過ごしてるん?
B02 : 応答 (安全)	うん、ずーっと家におって、zoomでweb授業受けとる!
A04 : 驚き	zoomでやってるんや!
B06 : 評価 (+)	意外とスムーズに使えるな
A08 : 評価 (+)	意外といけるんやね〜

[N04A] 01の質問に対する[N04B] 02の応答「うん、ずーっと家において、zoomでweb授業受けとる！」は、人と接触する機会が少なく、感染率が低く安全であるということを含意していると言える。この隣接ペアの次の位置で[N04A]は驚きを示し、Zoomへの評価を06と08で述べ合っている。

ここでは、[N04B]が安全であるということがわかった段階で、安否確認のやりとりは終了し、Zoomが便利であるというポジティブな【評価】を述べ合うというやりとりが行われている。[N04B]は05で「そうなんよ～意外とスムーズに使えるな！」と「意外と」「スムーズ」可能形の「使える」というポジティブな意味を表す言語形式、[N04A]も08で「意外といけるんやね～」と[N04B]と類似した表現を用いて、ポジティブな【評価】を述べ合っている。

一方、「○○は仕事行つとるの…？」と聞かれた[N04A]は、05で、「仕事行つてるよ～(笑い泣き)さすがに緊急事態宣言出て塾は休校になったんやけど、社員は出勤やねん。」とネガティブな【現状説明】をしており、出勤しているため人と接触する機会が多く、危険だということが含意されていると解釈できる。それを受けた[N04B]は、「出勤せんらんのか…」とネガティブな【評価】を行って連鎖を終結し、同じメッセージで[N04A]の現状についてさらに質問して新たな連鎖組織を開始し、[N04A]がどの程度危険なのかを確認しようとしている。この03の質問から始まる連鎖組織の連続を以下に示す。

会話例1の連鎖2

B03: 質問 (安否確認)	○○は仕事行つとるの…?
A05: 応答 (危険)、現状説明 (-)	仕事行つてるよ～ 社員は出勤やねん
B07: 評価 (-)	出勤せんらんのか…
B07: 質問 (事実確認)	春から教室移ったんやっけ?
A09: 応答 (事実)、	うん、春から新しい教室だよ
	不安な気持ちの表明 余計大変や
B10: 共感 (-)	そうやよなあ…
B10: 質問 (安否確認)	出勤してる人は何人くらいなん?
A11: 応答 (安全)、現状説明 (+)	教室内には自分だけだよ。みんなそれぞれの現場に出勤してる
B13: 安心の気持ちの表明 (+)	そうか…ちょっと安心
B13: 評価 (-)	でも行き帰りは怖いな…
A14: 同意	そうやなあ、
A14: 現状説明 (+)	そんなに人多くないけどね
B15: 理解 (安心)	あ、そうか昼出勤やもんな

[N04B] は事実を確認するために 07 で教室異動についての【質問】をしているが、[N04A] はそれに対して 09 で事実の確認を行った後、「余計大変や（汗）」というネガティブな表現を使い、COVID-19 の影響に加えて異動もあったために、例年通りにいかないことばかりで大変であることを述べて【不安な気持ちの表明】を行っている。これに対して [N04B] は 10 で【共感】を示し、連鎖を終結している。ここまでで [N04B] は、[N04A] が自分の現状を不安に感じていることを理解したが、相手がどの程度安全なのかがはっきりしないため、10 で出勤している人数について質問して新たな連鎖組織を開始している。[N04A] が 11 で教室内は自分だけで、皆それぞれの現場に出勤していると【応答】すると、それを聞いた [N04B] は 13 で「そっか... ちょっと安心」と【安心の気持ちの表明】をすることで、連鎖を終結しているが、同じメッセージで「でも行き帰りは怖いな...」と「怖い」というネガティブな表現で再びネガティブな【評価】をすることで新たな連鎖組織を開始している。[N04A] はそれに対して、14 で「そうやなあ」と【同意】しているが、行き帰りの時間帯が他人と違うため、「そんなに人多くないけどね。」とポジティブな内容での【現状説明】を付け加え、相手を安心させようとしている。[N04B] は 15 で「あ、そうか昼出勤やもんな（のぼせ顔）」と【理解】をし、ここでやっと [N04A] の身の安全を確認し、安心を示している。

お互い相手の安否を確認できたところで、安全な状況にある [N04B] は自分の不安を表明することによって新たな連鎖を開始し、不安を共有しようとしている。[N04A] はそれに共感し、問題の共有をしている。以下の連鎖 3 に示す。

会話例 1 の連鎖 3

B15 : 不安な気持ちの表明	油断しようにしんならん... ゾツとする...
A16 : 理解、同意、評価 (-)	予防しかりしないとな。それも怖いなあ

[N04B] は「油断しようにしんならん」「かかっても 1 人でなんとかしんならんと思うとゾツとする...」と「油断する」「ゾツとする」などのネガティブな表現を使って、自分の COVID-19 に対する【不安な気持ちの表明】をしており、[N04A] も「外出する時は予防しかりしないとな」という【同意】によって、[N04A] 自身の問題でもあることを表明し、「確かに、一人暮らしやとそれも怖いなあ (TT)」というネガティブな【評価】の表現で [N04B] の不安を共有している。

ここまではネガティブな内容が続いていたが、[N04A] は 17 で大学はゴールデンウィーク明けまで休みなのかという【質問】をして、新しい連鎖組織を開始している。ここからの連鎖組織は次のように示される。

会話例1の連鎖4

A17: 質問 (事実確認)	休みなん?
B18: 応答	そうそう!
A19: 期待	再開できたらいいけどなあ
A19: 情報提供 (-)	オンライン授業に決まった大学もあるみたい
B20: 承認 (-)	うん、そうみたいやな…
B20: 現状説明 (+)、評価 (+)	チャイム鳴らしてる笑 いい感じ笑
A21: 驚き、評価 (+)	そんなアプリあるんや!、教えてあげようかな笑

18の応答を受けて [N04A] は19で「(授業が)再開できたらいいけどなあ」という未来に対するポジティブな【期待】を述べているが、今後の状況がどうなるのかが分からないため、他の大学はもうオンライン授業に決まったというネガティブな内容での【情報提供】も行って連鎖を拡張している。[N04B]はそれを承認して連鎖を終結した上で、20の【現状説明】で新たな連鎖を開始し、家で大学と同じ時間にチャイムを鳴らしていることを「笑」を使って面白いこととして紹介し、「メリハリついていい感じ笑」というポジティブな言語形式を使って、COVID-19の状況をポジティブに捉えようとしていることを表している。[N04A]は「そんなアプリあるんや!うちの生徒に教えてあげようかな笑」と、アプリに対する驚きやポジティブな【評価】を述べた後、21で書き間違った「すこ」を22「すご、やな笑」と【修復】して、そのミスネタとして利用して「すこ」と書かれたスタンプで自分に突っ込みを入れ、[N04B]も「笑笑」と反応してこの会話を笑いで終えている。

このデータは、お互いの近況に関する「質問」によって、相手の安否確認を行い、家でZOOM授業を受けている[N04B]は、COVID-19に関しては安全であることが判明して、その後はZoomへのポジティブな評価を述べ合うやりとりが行われていた。一方、出勤している[N04A]は、安全な状態とは言えず、[N04A]の身の安全を確認して[N04B]が安心を表明するまでは、ネガティブな内容のやりとりが行われていた。その後、安全な状況にある[N04B]も不安な気持ちを表して、お互いが同じ気持ち、同じ立場であることを共有しており、それを契機に、未来への期待や現状のいいところを述べるなど、ポジティブな内容の発話でポジティブな話題へと展開しており、最終的に書き間違えた表現をネタとして笑いを誘って、楽しい雰囲気でも話を終わらせていた。すなわち、相手がネガティブな情報や不安を述べると、聞き手はそれに対して「同意」や「共感」を示すが、それだけで話題を終了するのではなく、お互いに笑い合える機会を作り、ポジティブになれる形で会話を終了することが行われていた。

また、チャランポン(2020)で分析されている対面会話では、聞き手はターンの途中で高頻度で共感を行うという結果だったが、今回のチャットのデータでは、聞き手の「共

感」がターン途中には見られず、【共感】以外にも【質問】と【評価】を行って相手の【現状説明】を促すことが観察できた。その理由を考えると、対面会話では、話し手が一つの発話を短く切って、相手にあいづちを打たせる合間を作って話すのが、チャットの会話では、話し手が短く文を切らず、発話の最後までを一つのチャットで送るため、相手がターンの途中で「共感」をすることができないからではないかということが考えられる。また、チャットの会話の場合、話し手の発話の最後に聞き手が【共感】をするだけでは、話に対する単なる理解であると思われ、相手が返信せずそのまま話題を終えてしまう可能性があるため、具体的な【質問】をした方が、確実に相手からの情報を取得し、会話を進行させることができるからなのではないかと考えられる。

4.1.2 会話例 2 (データ N22 : [N22A]・20代女子大学生、[N22B]・20代女子大学生、LINE)

次に、会話例 2 を見ていく。会話例 2 から、2つの連鎖組織が抽出できた。以下、順に述べる。この会話は会話例 1 と同様に、相手の近況について聞く会話であり、[N22A] 01 の「いつから大阪住むん」という事実確認の【質問】から始まっている(図 2)。この質問で開始される連鎖組織は以下の連鎖 1 のように示される。

The image shows a LINE chat conversation with a bracketed analysis on the left. The chat messages are:

- [N22A]:01 質問: いつから大阪住むん?
- [N22B]:02 応答: 3月31日引越し!
- [N22A]:03 理解: あ、そーなん!!
- [N22A]:04 質問: え、んじゃ学校いつからなん?
- [N22B]:05 応答: まだ分らんねん
- [N22B]:06 ネガティブな現状説明: 入学式無くなったから
- [N22B]:07 不満表明: コロナの奴め
- [N22A]:08 理解+共感: あーやっぱ、みんな無くなったよな www
- [N22A]:09 同意: ほんまにコロナの性や
- [N22B]:10 感情の表出: はああいん
- [N22A]:11 写真(受けとめ): はーい!!! (with a photo of a man)

図 2 会話例 2

会話例2の連鎖1

A01: 質問 (事実確認)	いつから大阪住むん
B02: 応答	3月31日引越し!
A03: 理解	あ、そーなん!!

ここでの【質問】【応答】【理解】の連鎖は単なる事実の確認であり、03で連鎖が終結しているが、[N22A]はすぐに04で「え、んじゃ学校いつからなん?」とさらに事実確認の【質問】を行って、新たな連鎖を開始している。この04の質問から始まる連鎖組織を以下に示す。

会話例2の連鎖2

A04: 質問 (事実確認)	え、んじゃ学校いつからなん?
B05-06: 応答、現状説明 (-)	まだ分からんねん。入学式なくなったから。
A08: 理解、共感	あーやっぱ、みんな無くなったよな www
B07: 不満表明 (-)	コロナの奴め
A09: 同意	ほんまにコロナの性や
B10: 感情の表出 (-)	はああいん
A11: 受けとめ	はいー!! (写真)

[N22B]は05で「まだ分からんねん」と【応答】し、06で「入学式なくなったから」とCOVID-19の影響によるネガティブな事実を語るという【現状説明】を行い、さらに「コロナの奴め」と【不満表明】を行って、コロナ禍での状況をネガティブに捉えていることを表している。[N22A]は[N22B]の【現状説明】に対して08で「あーやっぱ、みんな無くなったよな www」と、みんな同じだということを述べて【共感】を示した上で、09「ほんまにコロナの性や」と[N22B]の【不満表明】に【同意】をし、相手と不満な気持ちを共有しようとしている。このように、事実確認の質問で開始しても、応答がコロナ禍でのネガティブな現状説明であれば、相手も共感を示すことによってネガティブな内容で展開していく。ただし、この後、

[N22B]は10で「はああいん」というふざけた感じのネガティブな【感情の表出】を行っており、それを受け止めるように[N22A]は11で面白い芸能人のギャグの写真を送って、話題を終えている。

以上のように、この会話はニュートラルな事実を聞く質問から始まる会話である点で、会話例1とは異なるが、[N22B]のネガティブな【現状説明】と【不満表明】に対して[N22A]が不満な気持ちを共有した後は、ふざけたやりとりによって会話をおもしろい雰囲気圏気で終わるということが行われており、これは会話例1の話題の終了と類似した特徴であると思われる。

4.1.3 会話例3 (データ N12 : [N12A]・20代女子大学院生、[N12B]・20代女子大学院生、LINE)

最後に、女子大学院生同士の会話例3を見たい。



図3 会話例3

この会話も相手の近況について聞く会話である。[N12B]は01で「留学行かないんですか?」という【質問】で話題を開始している(図3)。この質問は事実確認の質問であるが、「留学行かないんですか?」という否定疑問の表現から、「行くはずだったのに(コロナ禍だから)行かないのか」というネガティブな意味に解釈できる。この連鎖組織を以下に示す。

会話例3の連鎖1

B01 : 質問 (事実確認)	留学いかないんですか?
A02 : 応答 (-)	前半コロナでキャンセルになったんよ
B03 : 驚き	あらま
B04 : 皮肉	ニート期間のびましたね
A05 : 同意	それな
A06 : 評価 (-)	やばい

[N12B]のネガティブな【質問】に対し、[N12A]は02で「前半コロナでキャンセルになったんよ」とネガティブな事実を述べて【応答】している。それに対して、[N12B]は03で「あらま」と少し芝居がかった表現の【驚き】で反応して連鎖を終結しているが、すぐに続けて、[N12B]は04で「ニート期間のびましたね」と、相手の状況を「ニート」という社会的にあまり良い印象を持たれない表現で表すことにより、冗談めいた【皮肉】を言って新たな連鎖を開始している。それに対して、[N12A]は05で「それな」と同意し、06でニート期間がのびることに「やば」と【評価】をして、会話を終えている。

以上のように、この会話を開始する質問は、単純にニュートラルな事実を聞く質問と言うよりは、ネガティブな意味に傾いた質問である。この質問へのネガティブな【応答】に対して、[N12B]は「残念だね」などのような明示的な共感をする代わりに、冗談めいた【皮肉】を行い、相手を「ニート」と呼んで突き放したような言い方をすることによって親しさを表明し、会話を少しふざけた感じに展開することが行われている。それによって[N12A]も、「留学に行けない」という話題から「ニート期間がのびてやばい」という話題に移行することで自分を評価対象として扱ってつつこむという冗談めいた発話でこの会話を終えることができている。これも会話例1と2の話題の終了と類似した特徴であると考えられる。

5. 考察と今後の課題

今回のデータはコロナウイルスに関する話題を扱った会話だった。新型コロナウイルスに関することは最近新しく生じた出来事であり、感染すると死に至ることもある恐ろしいものであるため、人々に様々な影響を与え、深刻な事態を引き起こしている。このような不安な状況であることを前提とすると、会話を開始する質問として2種類の内容があることが観察された。1つ目は相手の安否を確認する質問であり、2つ目はニュートラルな事実を聞く質問である。このどちらの質問をするかによって、その後の会話の展開が変わると考えられる。前者の場合は、相手の安全を確認して安心するまで、相手の現在の状況を尋ね、相手の身の安全を確認できたら、お互いが同じ気持ち、同じ立場であることを共有していき、最後にプラスな期待や現在の状況の良いところなどを情報提供し、前向きでポジティブな結末に展開していく。会話参加者にとっては、COVID-19がどのようなものなのか、これからどう対処すればいいのかよく分からないという特殊性があるため、お互い安全であるという情報と不安な気持ちの共有が確実にできれば、ポジティブな結末を迎えられると考えられる。そこでは、聞き手は不安に対して「同意」や「共感」を示すだけでなく、お互いにポジティブになれるような情報提供を行っていた。

一方、後者は相手の応答によって会話がポジティブな方向になるか、ネガティブな方向に展開していくかが決まるのではないかと考えられる。相手の応答がネガティブなものであれば、相手の応答に沿ったネガティブな「共感」や、それを冗談として扱う「皮肉」のようなネガティブな発話をして、お互いネガティブな気持ちを共有しあいながら、最後にふざけた感じの発話を行ったりスタンプを送ったりして、会話をおもしろい雰囲気ですべて終えることがみられた。

今回扱った、質問から開始するデータでは、すべての会話例においてポジティブな雰囲気ですべて話題を終了するという特徴がみられた。この点については、岡本・服部(2017)が述べたように SNSでのやりとりでは、単に情報のやりとりだけでなく、ことば遊びやからかいを通じて、「楽しさ」や「のり」を共有しあい、文字を通した「おしゃべり」を楽しむ

のが特徴であるということで説明できる。特に、COVID-19に関する話題というネガティブな内容の会話においては、岡本・服部の指摘するような特徴がコミュニケーション上の重要な意味を持つのではないかと考えられる。

また、チャットの会話では、話し手と聞き手の仕草や振る舞い、表情が観察できないが、利用者の感情を表すためのスタンプや GIF 画像および写真を送ることができる。今後の課題としては、文字での会話を分析するだけでなく、チャットで送信されたスタンプや GIF 画像、写真も併せて分析して考察していく必要があると考えられる。

参考文献

- 岡田卓也 (2004) 「愚痴に関する一考察—その精神力動と関係性—」『臨床心理学研究』第2巻、pp.47-63
- 岡本能里子 (2017) 「雑談のビジュアルコミュニケーション—LINE チャットの分析を通して—」『雑談の美学：言語研究からの再考』 pp.213-236、ひつじ書房
- 釜田友里江 (2017) 『日本語会話における共感の仕組み—自慢・悩み・不満・愚痴・自己卑下の諸相—』名古屋大学大学院国際言語文化研究科日本語文化専攻博士学位論文
- Clark, K., & Holquist, M. (1984). Mikhail Bakhtin. Cambridge: Harvard University Press. (クラーク、K.、ホルクウィット、M. (1990). 川端香男里、鈴木晶 (訳) 『ミハイール・バフチーンの世界』せりか書房.)
- 総務省情報通信政策研究所 (2020) 「令和元年度 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」情報通信政策研究所
- 高木智世・細田由利・森田笑 (2016) 『会話分析の基礎』ひつじ書房
- チャランボン、スパーナン (2020) 「タイ語と日本語の友人同士の会話における悩み語りの対照研究—語りの構造および語り手と聞き手の相互行為を中心に—」大阪大学大学院言語文化研究科日本語・日本文化専攻修士論文
- 西阪仰・早野薫・須永将史・黒嶋智美・岩田夏穂 (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
- 野中進 (2007) 「愚痴と文学」『文字の都市：世界の文学・文化の現在 10 講』東京大学出版会、pp.63-84

参考 URL

EMOJIALL.com 「絵文字辞書」 (<https://www.emoji11.com/ja> 閲覧日：2021年8月1日)

¹ LINE とは、韓国のインターネットサービス会社であるネイバー株式会社の日本法人 NHN JAPAN 株式会社 (現：LINE 株式会社) が提供している、無料音声電話やメールを通じて個人・グループ単位でやりとりができるアプリケーションである。

- 2 ミハイル・バフチン。ロシアの哲学者、思想家、文芸批評家、記号論者。バフチンは、空間的に共有することがない、唯一でかけがえのない自己の視点から世界の意味を解釈するという前提から議論を開始する(Clark & Holquist, 1984)。
- 3 本稿では、ネガティブな発話とポジティブな発話を色分けをしている。ネガティブな発話は黒に、ポジティブな発話はグレーに分類している。
- 4 漢字の打ち間違いの可能性はある。