

会話を向上させる聞き手のストラテジーとは

ー実際の雑誌インタビューの観察・分析からー

大塚明子（専修大学大学院生）

1. はじめに

グローバル化が進むなか、多様なコンテキストをもつ相手といかにコミュニケーションをするかは、現代人の課題のだといわれる。宇佐美（2012）は「これからは、いかに人の発話を聞き、それにいかに答えるかについての教育にも、もっと力を入れる必要がある」と指摘している。そこで、会話力の向上に役立てるべく、これまであまり着目されることのなかった聞き手のストラテジーに着目することにより、言語行為の分析に新たな一面を見出すことを目的とする。聞き手に着目したのは、水谷（1993）で言われているように、日本語の会話の特徴は共話にあり、それが成立するためには聞き手の言語行為が重要な役割を持つからである。観察・分析の対象とした会話データは、本研究者がインタビュアーとしてインタビューを行った際のデータを用いた。なお、本研究で会話力とは、相手の「ナラティブを引き出す力」とする。

2. 先行研究

インタビュアーのストラテジーを方法論として学術的に述べた先行研究は管見の限りない。ただし、インタビュアーとインタビューのやり取りをインタラクティブな言語行為として捉えた場合、社会言語学の調査手法やポライトネス理論が先行研究として挙げられる。すなわち、Labov (1973)、ブラウン&レビンソン (1987)、宇佐美 (2008)、桜井 (2012) などである。

3. 引き出すストラテジー・分析データ

本研究者が行ったインタビューのなかから以下のデータを対象とする。

3.1 インタビューを行った雑誌の概要

本論文で観察・分析を行ったインタビュー記事を掲載した雑誌の概要は以下である。

部数：20万6875部（2018年4月、日本雑誌協会印刷証明付部数）

読者層：女性ミドルエイジ（30代～50代）

カテゴリー：ライフスタイル総合（日本雑誌協会分類）

コンセプト：美容、ファッション、食、インテリア、旅、家事など、生活全般をテーマに、30歳後半から40代の、知的好奇心旺盛な女性に向けて、生活スタイルを提案する。年齢にしばられない“いい女になる”ことを指向する女性のための雑誌。（媒体資料より）

3.2 観察・分析を行った会話データ

①観察・分析対象：a. 録音されたインタビュー28本分の音声データ（計約3000時間）

b. 録音されたインタビュー127本分の書き起こしデータ（うち28本は録音された28本分の音声データ、99本分の書き起こしデータの音声データは書き起こし後、破棄された）

②データ収集期間：2007年3月～2018年7月

③インタビュー：各界著名人（女優、作家、歌手、美容ジャーナリスト、アナウンサー、アスリート、コメンテーター、タレント）および専門職（研究者など）

④行われたインタビュー記事のテーマ：使用した化粧品の使用感、暮らしぶり、仕事への取り組み、理想の女性像、女性の生き方

⑤インタビュー所要時間：50時間～90分（1回）

以上のデータを次の観点からみて特出したものを詳細に観察する。

②インタビューの言語行為：①が起こったときの反応、笑い・冗談、インタビュアーの意図通りの答えをしているとき・していないとき

4. 抽出された聞き手のストラテジー

初対面でラポールを構築し、互いの距離を近づけるために「褒め」は有効だが、ネガティブ・ポライトネスである丁寧体を用いて伝えと、わざとらしさや慇懃無礼、よそよそしさが生じる恐れがある。そこで、インタビュアーは「褒め」を行う場合には、普通体にスピーチレベルをシフトダウンし、独り言のように言う。この戦略によって、なれなれしさを回避しながら率直に「褒め」を伝え、ラポールを構築することが可能となる。



インタビューのナラティブをインタビュアーがほかの言葉で言い換えたり、要約や補足、確認したりすることで、共感のみならず理解していることを示す。インタビューは「自身の話をわかってもらいたい」「自分のことを知ってもらいたい」という欲求が満たされ、ラポールが構築される。そして、さらなるナラティブを展開させる。心理カウンセラーがクライアントに対するのと同じ言語行動がインタビューのストラテジーとしても有効に使われている。

インタビューの「語」に反応して打たれたインタビュアーの「反射的あいづち」は、句の切れ目に打たれる通常のあいづちよりも、より素早く、今話しているナラティブが歓迎されたことがインタビューにフィードバックされる。そのためインタビューはナラティブの継続を早い段階で決めることができる。



iv) 促すストラテジー (4) 中途終了型発話によるレジリエンス

不完全なものを補完して完全なものにしたいという人のレジリエンス作用を利用したストラテジーである。中途終了型発話を補完するによってインタビュー어의能動的な発話行為を促す。インタビュアーの中途終了型発話には、引き出したいナラティブによって3つの目的がみられた。聞きたいナラティブの内容を予め緩和的に絞り込む「緩和的限定」、インタビュイーと自己同一化をはかり、前述の内容の発想を広げたり思い出したりすることで詳細に話すことを促す「共同想起」、前述を具体的に、または、その先を話すことを促す「ガイダンス」である。しかし、このストラテジーは、バフチン(0000)が示した中途終了型発話が相手と交わることなく常に承認と受容のみを要求する<内的説得力のある言葉>である場合は成功し、他者と交わり相手が新たに解釈する余地を持つ<権威的な言葉>の場合には失敗する場合があった。また、インタビュアーとインタビュイーの、その話題に関するコンテキストに差がある場合は、ストラテジーとしての成立は難しい。

v) 引き出すストラテジー (5) 常套句の回避

別の場面での発言や常套句を逆説的に用いた質問を重ね、インタビュイーがその他の発言を選択するように仕向け、ナラティブを引き出すストラテジーである。観察者のジレンマが回避され、インタビュイーから、単刀直入に聞いた場合には得られないと思われる、まだ語られたことのないナラティブを引き出すのに有効である。

vi) 引き出すストラテジー (6) 疑問・反論で刺激する

インタビュイーのナラティブに対して、詳細を引き出すために疑問や反論で刺激するストラテジーである。インタビュイーはナラティブに説得力をもたせるため、さらなる詳細やより具体的な内容を語る必要に迫られ、インタビュアーは多くのナラティブを獲得することができる。また、インタビュイーが意図的にハイコンテキストな言語行為を行った場合に、ナラティブの整合性を確認する場合に必要なストラテジーとなる。インタビュイーとインタビュアーの間にコンテキストの違いがあると、ストラテジーとして機能しない。

インタビュイーが論理的な思考と言語感覚に優れている場合には、インタビューの展開をより面白くする効果があると思われる。

vii) 引き出すストラテジー (7) インタビュアーの自己開示

語られたナラティブが一般的には理解されにくい内容である場合、また、抽象的でわかりにくい場合に、具体例や新たなナラティブを引き出すストラテジーとして有効だと考えられる。但し、ナラティブが年齢やコンプレックスなどデリケートなテーマである場合は、インタビュアーは自分を低く見積もって自己開示をする必要がある。このストラテジーも、インタビュイーとインタビュアーの間にコンテキストの違いがあるとストラテジーとして機能しにくい。

5. インタビューにおける会話ストラテジーの必要性

雑誌のためのインタビューにおいて、前述の会話ストラテジーが用いられるのは、インタビュアーとインタビュイーのインタビューに際しての欲求に違いに関係があると思われる。インタビュイーとインタビュアーのインタビューに臨む際の欲求は、それぞれ以下である。

インタビュイーの欲求

- ①仕事として「話すためにその場に来ている」ので、黙秘や無視はない
- ②自己を表現する場と捉え、テーマに関心がなくても話はする
- ③雑誌に掲載されるのだから、自分に有利な発言をしたい

- ④自分の不利益になる恐れ成ることは話したくない

インタビュアーの欲求

- ①誌面のテーマにのっとった内容を引き出す必要がある
②観察者のジレンマによって飾られたナラティブが語られるのを回避したい
③まだ知られていないナラティブを引き出したい
④ナラティブは（読者に）わかりやすく伝わるものでなければならない

上記のように、インタビュアーは発話行為に対して積極的ではあるが、雑誌に掲載されることを意識した（観察者のパラドックス）状態である。そこで、インタビュアーはインタビュイーと有効な関係性を築き、それを維持しながら自分の欲求を満たすために戦略を用いるといえる。

6. 聞き手の戦略の普遍性

本研究では、雑誌インタビューにおける聞き手の観察から会話戦略を探り、どのような場合にどのような戦略を用い、どのようなナラティブが得られたかを明らかにした。雑誌のためのインタビューでインタビュアーが戦略を用いるのは、聞き方によってインタビュイーのナラティブが変わるからである。もし、場面に応じて有効な戦略を用いなければ、インタビュアーの欲求は満たされない。しかし、欲求を満たすためならば、聞き方ウィ問わないわけではなく、友好的な関係を維持しながら、より多くのナラティブを引き出す必要がある。そのために人間関係を有効にするポライトネス理論も用いられている。その意味において、インタビューの会話戦略は、友好的な関係を築くことを目的とするコミュニケーションの自然会話を基本とし、さらに、その場の必要性に応じた戦略をプラスしたものと考えられる。また、本研究で抽出された聞き手の戦略には、心理学やAIといった言語学以外の分野の概念を取り入れたものもある。そのことから、雑誌インタビューのための会話戦略には、コミュニケーションにおいて、「誰かから何かを聞き出したい」と思う際に応用できう普遍性を有すると思われる。

7. 本研究の可能性

本論文では実際に雑誌の記事にするために行われている言語行動を聞き手（インタビュアー）に着目し、その戦略を抽出した。これを日本語学習者および母語話者のコミュニケーションスキル向上のための学習に応用することができるのではないだろうか。言葉によるコミュニケーションは今後、グローバル化が加速する社会でますます重要になるといわれている。しかし、福田（2013）が指摘するように、大学生も含めて現代人は対面的コミュニケーションが苦手だといわれている。日常会話で対面コミュニケーションのスキルアップをはかるためには、日本語学習者のみならず母語話者もナラティブを引き出す会話力の強化が必要である。しかし、現実的なコミュニケーションスキルとして活用できる自然会話の戦略は、授業で学習することではなく成長や経験と共に自然と身に付けるスキルであり、日本語学習者に向けてさえ、教科書にも引用されにくいといわれている。

宇佐美（2012）は、あいづち、共話型発話確認などの母語話者の自然な「聞き手としての反応」が、いかに学習者の自律学習に影響を与えるかについて、日本語の教育の観点から研究する必要があるとし、これまでのコミュニケーション教育では、「いかに話すか」ということにのみ焦点が当てられてきたが、これからは、「いかに相手の話を聞き、それに反応するか」についても、もっと研究する必要があると指摘している。そのような現況に対して、本研究が応用できることを探っていきたい。

参考文献

- 宇佐美まゆみ(2008)ポライトネス理論研究のフロンティアーポライトネス理論研究の課題とディスコース・ポライトネス理論——『社会言語科学』第11巻第1号. pp5-22.
宇佐美まゆみ(2001)「ポライトネス理論から見た＜敬意表現＞」『言語』30巻. pp18-25.
宇佐美まゆみ(2012)「母語話者の日本語会話」『コミュニケーションのための日本語研究』pp. 13-20.
岡田美智男（2012）『弱いロボット』医学書院