

# 共感のあり方とその達成プロセスの2つのタイプ

## —初対面会話におけるトラブルの語りに着目して—

井関 颯月 (東京大学大学院生)

### 1. はじめに

トラブルに関する語りがなされるとき、語り手はしばしば聞き手からの共感的反応に志向するが、参与者間の関係性や語られる経験の性質によっては、共感を示すことが不適切となる場合もある。トラブルの語りは、このように語り手と聞き手のデリケートな相互行為であるが、参与者間の関係が構築されていない初対面会話においては特にそうであるだろう。しかし、これまでに初対面会話におけるトラブルの語りと聞き手の反応について分析した研究は少ない<sup>1)</sup>。そこで本研究では、初対面の二者会話で見られるトラブルの語りがどのような相互行為であるか、すなわち、聞き手がどのように反応し、その反応が語りの展開にどのように影響するのかを検証する。

### 2. 先行研究

ストーリー・テリングという活動は大きく分けて、語りの提案や引き出しが行われる前置き連鎖、語り手がフロアを独占してストーリーを語る語り連鎖、そして聞き手からの応答が産出される応答連鎖という三つの段階から構成される(Sacks, 1974)。また、語りの展開における背景情報やクライマックスといった下位構造は語り手のターン構築の仕方に反映され、聞き手は進行中の活動に応じた反応が求められる(Goodwin, 1984)。

ストーリーの聞き手の反応に関してStivers(2008)は、語りが進行中であり、ストーリーの完結まで語り手がフロアを取することを支持することを示すものを協調(alignment)、語り手のスタンスを支持することを示すものを共感(affiliation)と定義した。語り手は言語的資源、音声的資源、身体の動きなどによって感情的スタンスを表示し、聞き手が完全に語り手の感情的スタンスに共感しない場合、感情の表出を拡張したり定式化し直すことが知られており、聞き手から一致した感情的な反応を得ることへの志向があることがわかっている(Selting, 2010)。しかし一方で聞き手は、語り手と一致したスタンスを構築するための経験や認識的権利がないことで、期待されるような反応ができないという場合もある(Heritage, 2011)。このような場合、聞き手は語り手の経験を語り手に固有のものとして扱うことで共感することへの制約を表示することがある(Kuroshima & Iwata, 2016)。一方で、実際には個別に経験した出来事を共通経験として協働で語ることも可能である(串田, 2006)が、ストーリー・テリング連鎖の中で達成される共感のこのような複層的なあり方を包括的に分析した研究はない。そこで本研究では、共有された経験を持たない初対面の参与者の会話を分析し、ストーリー・テリング連鎖において会話参与者らが志向する共感のあり方とその達成プロセスについて、経験の共通性という観点から明らかにすることを目指す。

### 3. 分析方法

分析には、社会的カテゴリーに差異の少ない初対面のペア 30 組がコロナ禍の経験について Zoom 上で話す合計およそ 10 時間分の会話データを用い、トラブルの語りを 16 断片抽出した。ここでは、ストーリー・テリング連鎖を時系列に構築された過去の出来事や経験について複数のターンを取って描写することと定義づけ、その中でも語り手のネガティブな感情的スタンスが表示されているものをトラブルの語りとした。これらの断片について、語りの中で表示される語り手のスタンスとそれに対する聞き手の応答、そしてその後の会話の展開を会話分析の手法を用いて分析した。書き起こしの記号は Jefferson(2004)に準じた。

### 4. 分析結果

分析の結果、全ての断片で何らかの共感が達成されていたが、その過程と達成される共感のあり方には大きく分けて二つのタイプが見られた。まず一つ目のタイプは、ある経験が両者に共有されるものとみなされることによって共感が達成さ

<sup>1)</sup>被災者へのボランティア活動における会話を扱った一連の研究がある(e.g., 西阪, 2013; Kuroshima & Iwata, 2016)。

れるというものであり、その経験について協働で語りが構築されることでストーリー・テリングが収束する。もう一つのタイプは、聞き手が語り手の経験の固有性を認めつつ、共感的な理解を示すというものである。このタイプでは、聞き手が認識的アクセスの制約を表示しつつ共感的に応答したのち、聞き手が類似した経験を語ることで理解を立証したり、語り手または聞き手が語りの要点をより共感しやすいものへ移行したりするなど、共感のあり方が交渉を通して強化され、連鎖が収束に向かう。このように、経験の共通性と固有性のどちらが優先されるかによって、ターンの取り方やストーリー・テリング連鎖の拡張と収束が異なる構造を形成することが分かった。以下ではそれぞれのタイプについて、聞き手の応答の仕方における認識的スタンスとその産出が行われる連鎖的位置および聞き手の反応に後続する連鎖の展開を詳細に分析する。

#### 4.1 タイプ1：独立した認識的アクセスの主張と協働での語り

初対面会話において、語り手と聞き手は実際になんらかの出来事を共に経験したことはないはずであるのにも関わらず、語り手が潜在的なトラブルの語りを投射するような発話を行った際、または語りの冒頭部分でトラブルの背景情報を提供している段階で、投射されているトラブルへの独立した認識的アクセスを聞き手が主張することがある。このような反応によって聞き手は、語り手に認識的な優位があるはずの個人の経験を共通の経験として扱い、語り手と聞き手という非対称な参与枠組みを解体して対等な語り手となることを提案している。このような聞き手の反応に対し、語り手がこの主張を承認して認識的優位性を放棄した場合、トラブルの経験は共有されたものと見做され、協働での語り展開される。

断片1は、別の大学の学部生であるユウマとミホの会話である。トラブルの語りの前置きとして聞かれうるユウマの発話に対してミホが独立した認識的アクセスを主張すると、これをユウマが承認し、協働での語りが行われる。

1行目でユウマがオンライン授業がしんどかったと言うことでトラブルの語りが投射されると、ミホは「確かに」(3, 11行目)や「わかりますわかります」(20行目)と言った語彙、「最初のほう」という新しい情報の追加(3行目)、ユウマの発話の繰り返し(11-2行目)(cf. Sacks, 1992)などによって、独立した認識的アクセスに依拠した反応を産出する。これらの反応をうけ、ユウマは22行目で「よね」の使用によって語られている経験への認識的アクセスが対等であることを示し(Hayano, 2011)、聞き手に対して認識的優位を持つ語り手という参与枠組みを破棄して、対等な語り手として協働での語りへミホを招待する。ここで、語られている経験が共有されたものとして確立されたといえる。ユウマの承認を受け、ミホは18行目のユウマの描写を言い換えたり(23行目)、ユウマが導入した具体的なエピソードにおける心内発話を引用する(37行目)などの行為によって語りに参加する。また、語り手の一部として発話された相手の描写に対して、互いに「そう」や「そうそう」といった応答トークンによって承認を与えている(24, 28, 40行目)ことから、対等な語り手という参与枠組みが確立されていることがわかる(串田, 2002)。

断片1では語り手が聞き手の主張を承認し、共通の経験として相互に批准されたトラブルの経験に関して、協働で語り構築されることをみた。一方、語り手は聞き手による独立した認識的アクセスを承認せず、語り手に固有の経験としてトラブルの語りを継続することもできる。断片2では、タクによるトラブルの語りにおいて背景情報が提示されている段階で、アユムが共感の表示とともに独立した認識的アクセスを主張するが、タクはこの主張を承認せず、単独の語り手として語りを展開する。

断片2では、タクがマスクの着用によって肌が荒れるということを経験すると、アユムはこのようなトラブルに対して「わかる」という認識的スタンスを表示し、さらにこのスタンスを「ほんまに」(12行目)や「めっちゃ」(24行目)という語彙によって強調する。さらに、「一緒です」(14行目)や「ですよ」(19, 23行目)といった発話によって、このようなトラブルに対する独立した認識的アクセスを持っており、タクと対等な立場であることを主張する。しかし、断片1の語り手とは異なり、タクはこれらのアユムの主張に対して明示的な承認を与えることはなく、笑いによってのみ反応して

断片 1

1	ユウマ:	あ:そ あけどオンライン授業(.)しんどかった
2		(0.9)
3	ミホ:	あ:確かに最初[のほう:]
4	ユウマ:	[お-おんで- オンデマンド
5		(0.4)
6	ミホ:	うん
7	ユウマ:	しんど(.)みたいな
8	ミホ:	あ[::]
9	ユウマ:	[配信?(0.6)なんか(0.5)溜めちゃう
10		(0.6)
11	ミホ:	あっオンデマンドは確かに(.)
12		溜(h)め(h)る(h)傾(h)向(h)あ(h)り(h)ま(h)す(h)
13		hu [hu hu
14	ユウマ:	[溜めちゃう(.)
15		それか割と(.)ギリギリ?
16		(0.5)
17	ミホ:	うん
18	ユウマ:	1週間くれてるのに3日前(.)とか(.)
19		[ ( )
20	ミホ:	[あ:わかりますわかります
21		hu hu hu hu [hu hu
22	ユウマ:	[ありましたよね
23	ミホ:	猶予はあってもあんまり[関係ない
24	ユウマ:	[そうそう
25		変わ[らるので
26	ミホ:	[huhuhu[.hhh hu hu hu
27	ユウマ:	[最終的に焦るみ(たいな)
28	ミホ:	そう(h) hu hu [hu hu hu
29	ユウマ:	[hu hu hu
		((6行省略))
30	ユウマ:	でも:(.)次こそは絶対に早くやろうって決めて:
31		(0.3)(ま)だけど:(0.4)
32		(あの)実際にレポートでたらまっか
33		(0.5)
34	ミホ:	huh [hhh.
35	ユウマ:	[>今日は<(.)今日はいいか:つって(.)
36		[今でも忙しいし
37	ミホ:	[今日はしんどいし:みたいな
38		ha ha [ha
39	ユウマ:	[今日はでも忙しいし
40	ミホ:	hu hu hu そうそう hu hu hu

おり(13, 25行目), 28行目からトラブルへの対処方法として皮膚科に通うようになったというエピソードを展開する。この具体的な出来事の詳細は、時間的な後接を示す「で」によって開始され、「それで」が発話末に追加されることによって、これまでのターンが背景情報の提供であったのに対してそれ以降が語りの主要な部分であるということが示されている。タクのこのような態度をうけ、アユムは「あー」という最小限の応答トークンのみを産出するようになり(32, 35行目), 一度挑戦された語り手と聞き手という参与枠組みが、再度確立されて語りが展開する。しかし、語りの終わりでタクは、マスクによって起きた肌荒れという、アユムが独立した認知的アクセスを主張した語りの背景情動的な要素を再度語りの要点として提示する。これを受けてアユムは再び「わかる」(40行目)「全く一緒」(41行目)と独立した認知的アクセスを主張し、45行目以降、アユムの肌荒れへの対処法へ話題が移行する。ここで着目すべき点は、タクの語りに対する応答連鎖が起こらないまま語り連鎖が収束することである。これは、タクの語りの冒頭でアユムによってなされた独立した認知的アクセスの主張にタクが志向し、応答連鎖の段階において語り手—聞き手の非対称的な参与枠組みを破棄したと見ることができる。

断片1と2では、語り手のトラブルの経験に対して聞き手が独立した認知的アクセスを持っていることを主張し、語り手がこの主張を承認することで語り手—聞き手という参与枠組みが破棄されることがわかった。語り手による承認の位置によって、協働で語り連鎖が展開されることもあれば、応答連鎖のみが破棄されることもある。このような聞き手の反応は、典型的なストーリー・テリング連鎖において聞き手の反応が期待される場所である語り連鎖の完了点ではなく、前置き連鎖や語り連鎖の冒頭の背景情報が提示される段階で行われる。このような聞き手の反応の連鎖的な配置は、早い段階で産出されることで独立した認知的アクセスを立証し、強い共感を表示することを可能にすると考えられる。

次節では聞き手が独立した認知的アクセスを主張せず共感的な反応を表示する場合について分析する。

#### 4.2 タイプ2: 共感的な理解の表示とストーリー・テリング連鎖の拡張

トラブルの語りの聞き手は、語り手の感情的なスタンスに共感的な反応を示しつつ、その共感的なスタンスをあくまでも語られた経験への理解として表示し、独立した認知的なスタンスを主張しないこともある。このような反応は語り連鎖の完了に伴って産出され、その後、ストーリー・テリング連鎖は収束するのではなく拡張され、理解を立証するセカンド・ストーリーが産出されたり、ストーリーの要点をずらしてより強い共感を達成するなどの行為が見られた。

断片3では一人目の語り手によるトラブルの経験の語りの完結において聞き手は語りの中で表示された語り手の

#### 断片 2

1	タク:	なんか¥すごい個人的になっちゃうんですけど¥:
2	アユム:	[はい、
3		(1.5)
4	タク:	<マスク>をするじゃないですか、
5	アユム:	そうです[ね、
6	タク:	[まあ今もしてるとおも—してる==
7		=してると思う(h)ん(h)ですけど:
8		.hh <マスク>をすると: 僕ちょっと肌が弱くて:
9	アユム:	あっ分かる、
10	タク:	[肌::荒れがする(h)ん(h)で(h)す(h)ね(h):
11		す(h)ご(h)く(h)
12	アユム:	[ほ::んまに分かります、
13	タク:	[hu hu hu hu hu hu hu hu [hu
14	アユム:	[一緒です、
15	タク:	¥もうほ::んとに¥
16		もうあの1日中付けてる日とかもあるの[で:
17	アユム:	[そうですね
18	タク:	で: まあ付け替えたりはするんですけど さすがに擦れて、なんか
19	アユム:	(です)よね、
20	タク:	ほっべとか: あごのところとかがほん: とに
21		(1.0)
22		ニキビが(h)す(h)ご(h)[く(h)て(h)
23	アユム:	[やですよ
24		いや[めっちゃ(.)めっちゃ分かりますそれ、
25	タク:	[hu hu hu hu hu hu hu hu hu
26	アユム:	[ ( ぐらい)
27	タク:	[.hh は(h)い(h) hu hu hu
28		で最近皮膚科に(.)通いましたんで、それで、
29		なんか<マスク荒れ>で: もう肌荒れがすごいのでっ(.)て.=
30		=で塗り薬をたくさん(.)頂いて、
31		でそれからは結構(.)マスクをしても なお-
32	アユム:	[あ::
33	タク:	なんか: あんまり荒れなくなっただけか、
34		まちょっと多少跡が残っちゃっ[ては(.)いるんですけど=
35	アユム:	[あ::
36	タク:	=結構(.)落ち着いた感じになったんで でも、
37		.hh ほんとにマスクを: 日常的にしたから、結構
38		(1.0)
39		肌荒れに(.)悩んだということは[(.)あり(h)ま(h)し(h)た(h)
40	アユム:	[や: 分かる
41		[一緒- 全く一緒です、
42	タク:	[hu hu hu hu hu
43		あ:: [hu hu hu
44	アユム:	[はい
45	タク:	¥はい¥、

#### 断片 3

1	ユキ:	実はあの: ドイツの方に:
2		[留学(1年間)しようと思っ[て: 三月に行っ[たんですけど
3	アヤカ:	[あ: [はい
4	ユキ:	.hhh なんです[けど:
5	アヤカ:	[はい
6	ユキ:	ちょっと::
7		(0.6)
8		あの: 向こう行ってから:
9		コロナが わ: ってドイツで広がっちゃって:
10	アヤカ:	[あ::
11		((18行省略))
12	ユキ:	とも[:: 帰りますってなっちゃって:
13	アヤカ:	[はい
14		あ::
15		(0.5)
16	ユキ:	ん[::
17	アヤカ:	[しんどいですね: [それは
18	ユキ:	[¥そ(h)う(h)なんですよ: ¥
19		((6行省略))
20	アヤカ:	私: は: なんか: そ↑こまで: (.)
21		あ: の留学そもそもする: 気- あ 外国語学部なんですけど:
22	ユキ:	ん: ん[::
23	アヤカ:	[なんか留学する気はなかったんですけど:
24		友達とかが: >それこそ<三月に(.)
25		ロシアに行った先で-一ヵ月しか(.)
26		いられず帰っ[てきたみたい
27	ユキ:	[あ::
28		私と[(一緒だ)
29	アヤカ:	[なんか: そういふ人の話を聞くと:
30		結構なんかいろいろ進路考え直す人とかも 多くて
31	ユキ:	うんうんうん
32	アヤカ:	なんか 私: 自身もなんかそんなやることが(.)
33		変わったわけではないんですけど[なんか色々
34	ユキ:	[ん
35		(0.5)
36	アヤカ:	大変だったな: って記憶(h)は(h)あり[ますよね 最初の方とか:
37	ユキ:	[あ: ほんとですか:

感情的なスタンスに対して共感的な理解を表示する。この理解が語り手によって承認されたのち、聞き手がターンを取って友人や聞き手自身の関連するトラブルの経験を語る。

ユキが1行目からドイツに留学した話を開始すると、アヤカは最小限の応答トークンによってユキのストーリー・テリングの進行に協調し(3, 5, 10行目)、自身のスタンスや認識的アクセスは表示しない。11行目および15行目でユキのストーリーが完結可能点に達すると、アヤカはユキの語りでは言語的に明示されなかった「しんどい」という感情的なスタンスを言語化することで共感的な理解を表示する(16行目)。それ以上ユキの語りが増えられないことが確認された(17行目から18行目の間)のち、アヤカがフロアを取り、ユキのストーリーと同時期における友人や自身のコロナ禍でのトラブルの経験を語る。このアヤカの語りはユキの経験への理解を立証し、同様の感情的スタンスを示すことで共感を強めることに志向したセカンド・ストーリー(cf. Ryave, 1978)であると考えられる。

断片3の分析によって、聞き手が語り手から提供された情報にのみ依拠した共感的な理解を表示するとき、このような聞き手の反応の後ストーリー・テリング連鎖が増えられ、理解の立証や共感の強化が図られるということが分かった。この場合、断片1や2と異なり、聞き手の共感的な反応は語りの完結を待って産出されている。このような反応は、語られている経験が語り手に固有の経験であることを尊重したうえで、そのような制約のある中で共感を示し、後から共感の強化を図る実践として理解される。

## 5. まとめ

本稿では、初対面会話におけるトラブルの語りの聞き手の反応として、語られている経験への独立した認識的アクセスを主張することで共感を表示するというものと、語り手の経験を語り手固有のものとして扱いつつ共感を示し、ストーリー・テリング連鎖を増やすことでこの共感を後から強化するという二つのタイプを提示し、この二つの反応に関して、1)その産出の連鎖的位置、2)参与枠組みへの影響、そして3)その後のストーリー・テリング連鎖の展開への影響と言う3点における違いについて明らかにした。本研究は、語り手と聞き手によってその達成が志向される共感の複層的なあり方と、その共感達成における経験の共通性と固有性に関する細密な交渉のプロセスを明らかにした。またこのプロセスは、初対面の参与者にとってトラブルの語りが増え、経験や感情的スタンスを共有し、関係性を深める場であることを示唆している。今後は、初対面会話で起こる様々なジャンルの語りに見られる参与者の志向について研究を進めていきたい。

**謝辞** 本研究で使用したデータは2022年度～2024年度日本学術振興会科学研究費補助金「COVID-19とデジタルネイティブ世代—多言語による語りの収集と分析」(課題番号 JP 22H00660, 研究代表者 村田和代), Academic Senate, UCLA and Terasaki Center for Japanese Studies, UCLA の助成を受けて整備されたものである。

## 参考文献

- Goodwin, C. (1984). Notes on story structure and the organization of participation. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action* (pp. 225-246). Cambridge University Press.
- Hayano, K. (2011). Claiming epistemic primacy: *Yo*-marked assessments in Japanese. In T. Stivers, L. Mondada, & J. Steensig (Eds.), *The Morality of Knowledge in Conversation* (pp. 58-81). Cambridge University Press.
- Heritage, John (2011). Territories of Knowledge, Territories of Experience: Empathic Moments in Interaction. In Stivers, Tanya, Mondada, Lorenza, & Steensig, Jakob (Eds.), *The Morality of Knowledge in Conversation*, pp. 159-183. Cambridge: Cambridge University Press.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. In *Conversation Analysis* (pp. 13-31). John Benjamins.
- 串田秀也. (2002). 会話中の「うん」と「そう」—話者性の交渉との関わりで— 定延利之(編)「うん」と「そう」の言語学, pp. 5-46. ひつじ書房
- 串田秀也 (2006). 相互行為秩序と会話分析 「話し手」と「共-成員性」をめぐる参加の組織化 世界思想社
- Kuroshima, Satomi, & Iwata, Natsuho (2016). On Displaying Empathy: Dilemma, Category, and Experience. *Research on Language and Social Interaction*, 49 (2), 92-110.
- 西阪仰 (2013). 飛び越えの技法—「でも」とともに導入される共感的反応— 西阪仰・早野薫(編) 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—, pp. 113-126. 勁草書房
- Ryave, A. L. (1978). On the achievement of a series of stories. In J. Schenkein (Ed.), *Studies in the organization of conversational interaction* (pp. 113-132). Academic Press.
- Sacks, H. (1974). An Analysis of the Course of a Joke's Telling in Conversation. In R. Bauman & J. Sherzer (Eds.), *Explorations in the Ethnography of Speaking* (pp. 337-353). Cambridge University Press.
- Sacks, H. (1992). Spring 1970. In *Lectures on Conversation* (pp. 213-288). John Wiley & Sons, Ltd.
- Selting, Margret (2010). Affectivity in Conversational Storytelling: An Analysis of Displays of Anger or Indignation in Complaint Stories. *Pragmatics*, 20 (2), 229-277.
- Stivers, Tanya (2008). Stance, Alignment, and Affiliation During Storytelling: When Nodding Is a Token of Affiliation. *Research on Language & Social Interaction*, 41 (1), 31-57.