

職業訓練活動での雑談における支援者の立場表明

岩田 夏穂(東京大学)

1. はじめに

若者の就労支援のための NPO 団体で実施される内職活動などの職業訓練活動には、団体の利用者（就労を目指す若者）だけでなく、支援者（ボランティア、団体運営関係者）も参加する。そのような現場では、参加者が作業しながら雑談する様子がしばしば観察される。本報告では、ボランティアと運営関係者の雑談を取り上げ、雑談という活動の展開とそこでの支援者としての立場表明の実践を記述することを目指す。さらに、利用者のいる場で雑談が行われる意味を探る。

2. 内職作業における「雑談」

雑談は、一般的にその場を共有する他者との関係構築のための会話（筒井，2012）と考えられ、日常談話だけでなく、公の場や職場といった制度的な場面における会話の中にも見られる（村田・井出，2016）。制度的場面での会話で、どのようなやり取りを「雑談」とするのか。平本・山内（2016）は、エスノメソドロジの会話分析の立場では、「雑談」をはじめに定義づけ、それに基づいて現象を見るというよりも、あるやり取りが「雑談」に見えるなら、それはどのようにしてそう見えるのかに注目すべきである（p.78）と述べている。そして、鮎屋での雑談を対象に、仕事を遂行する行為連鎖から切り離されることで、やり取りが雑談として聞きうること、それは、そこにいる参加者が「板前」や「客」といった役割から距離をとることと関連することを明らかにした。

本報告が対象とする内職場面において、目下取り組んでいる作業の円滑な遂行に直接関係するやり取りとしては、例えば、作業が初めての参加者に、経験のある利用者がやり方を説明するといったものが考えられる。そのような会話では、参加者と利用者が、それぞれ作業の「素人」と「経験者」としての立場を志向することを通して、その場を内職作業遂行の場として構成するといえよう。雑談も、職業訓練の一環としての内職の作業中に他の利用者やボランティアも同席している場でなされることから、公的／制度的な場から切り離されているわけではない。では、雑談と聞きうる活動では、参加者は、どのように雑談を目下取り組んでいる作業の中に組み入れ、また、その立場をどのように表明するのだろうか。

本報告では、職業訓練の作業現場で、雑談がどのように行われるのかを検討する。具体的には、互いに異なる立場で作業に従事する参加者が、どのようにやり取りを開始し、自分の立場や関わり方をどのように示し合いしながら展開することで「雑談」と聞きうる活動を達成しているのか、という点に注目して分析を行う。

3. 研究方法

データは、東北地方で活動する若者の就労支援のための NPO 団体で収集した職業訓練活動の映像と、その音声を詳細に書き起こした文字化資料である（用いられている記号は資料 1 を参照）。その中から注目する現象が見られる支援者間のやり取りを抽出し、ルール¹に従って文字化し、会話分析の手法を用いて分析する。対象とした断片は、いずれも 10 名前後（利用者 5, 6 名、NPO 団体の運営関係者 2 名、ボランティア 3 名）でラベルの袋詰めの内職作業をしている場面である。参加者は大きい机を取り巻くようにして着席し、各自ラベルと小袋の束、セロテープを手元に置き、作業する（次頁の図参照）。

¹ 文字化のルールは、次の通りである（好井・山田・西阪(1999)を参考に作成）。[重なり, (.) ごく短い間合い, : : 直前の音の伸び, ? 語尾の上昇, 「,」 (ピリオド) 語尾の音の下降で区切りがついたことを示す, 「,」 (カンマ) 音が少し下降していることを示す, _ (下線) 音に強勢がおかれている, hh 呼気音 (主に笑い), .h 吸気音, 。 。 音が小さい, ↓ 音調が急に下がる, (()) 説明, 非言語行動



図 袋詰めの内職作業の参加者の位置

4. 結果

4.1 「ねぎらい」を通じた立場表明

分析の結果、運営関係者とボランティアは、その場にレリバントな質問と応答をすることで雑談を展開し、利用者へのねぎらいや、作業に時間がかかっている理由の説明に聞こえるやり方を用いることで、自らの立場を示しつつ、その場が内職作業の場であることを志向していることが分かった。

次に示すのは、関係者 1 (NPO 団体の責任者の家族、推定 70 代女性) とボランティア (推定 70 代男性) のやり取りである。この日に彼らが利用者とともに進んでいた作業には、当初の想定以上の時間がかかっていた。関係者 1 は、収録開始後にボランティアの隣に着席し、ボランティアからラベルを袋に入れる一連の手続きの指示を受けて作業を開始した。断片 1 は、その後 2 分半程度の沈黙の後のやり取りである。

【断片 1】

- 01 ボランティア：きの-(.)昨日もやられたんです[か？
 02 関係者 1： [はい、きのう::きのうちょっと手↓伝いました[た。
 03 ボランティア： [え 大変ですね
 04→ 関係者 1：い:hhh え hhh .h みな:[さん一生懸命やっってくださいます
 05 ボランティア： [hh

ボランティアは、隣席の関係者 1 に、この作業を今日だけでなく、昨日もしたのかと質問する (01 行目)。通常、団体責任者の家族が朝の開始直後から内職作業に参加することはそれほどないと思われる、したがって、このボランティアの質問は、この時間的に切迫したイレギュラーな事態の程度を探るという意味でレリバントなものとなりうる。関係者 1 は、この質問に対して肯定 (02 行目) し、ボランティアは、その応答を「え」と意外なこと (Heritage, 1984) として受け止め、続けて「大変ですね」と、その作業状況の否定的評価と聞きうる反応を示す (03 行目)。この反応は、作業の進捗にかなりの問題があったがために、(本来なら参加しなくてもよい) 団体責任者の家族が作業に加わったのだろうというボランティアの理解を示している。それに対し、関係者は、04 行目でこの理解を笑いを伴って明示的に否定する「第 3 の位置での修復」(Schegloff, 1992) を通して、「みなさん」が「一生懸命」やってくれる (したがって、事態は「大変」ということはない) という正しい実態を示す。

関係者 1 の発話の組み立てに注目しよう。02 行目の応答では、「しました」ではなく、「手伝いました」という自身の参加の程度を低める表現を用いることで、自分自身をこの作業の遂行を中心的に担う当事者としてではなく、必要に応じて援助する者として示している。それは、自分も関わらざるを得なくなるような、通常の作業進捗とは異なる状況を示唆している。さらに、04 行目に、通常その場にいる人に対する呼びかけ表現で話し手自身は含まない「みなさん」と、「やっってくださいます」という行為の授受表現を用いることで、自分がその行為の受益者としての感謝 (益岡, 2001) を表現している。

関係者 1 は、自分以外の参加者 (すなわち利用者 (とボランティア)) の作業に対する熱心で積極的な態度を評価することで、今の状況が参加者の取り組み方によって引き起こされたものものではないと主張している。さら

に、ボランティアの自分が関係者（責任者の家族）として、その場にいる利用者やボランティアを含む参加者の態度を肯定的に評価し感謝する、すなわちねぎらうことが適切であるという自身の立場を示している。

4.2 仕事の受注に関するやり取りを通じた立場表明

次に取り上げる事例は、【事例1】の後に続く場面で、ボランティアと関係者1は【事例1】と同一人物、関係者2は、内職作業の受注や管理を担当している団体の職員（40代女性）で、着席せずに作業の進捗に合わせて適宜移動しながら参加している。

【断片2】

- 01 ボランティア： あ（..）なんぜん枚あったの、これ
02 関係者1： な [ん-
03 ((ボランティアと関係者2の視線が合う))
04 関係者2： [いちまんぷく [ろ
05 ボランティア： [khh hhh huhu
06 利用者1： [((ボラを見て))。いち。
07 ボランティア： いちまん、ふくろ、これ（ラベルを入れた袋を持った手を挙げて）これに
08 して [huhu
09→ 関係者1： [わりと軽く請け負ったんだよね？ [hh なんか hh
10→ 関係者2： [まあ、でも::言われ:た:
11→ 時間は:: [よんじゅう時間ぐらいだ [からって::
12 関係者1： [あん [ああ::
13→ 関係者1： やっぱ [り::
14→ 関係者2： [できると思ったら1.5倍:: [hh
15 関係者1： [う:んうん
16 関係者2： で: 終わらなかった。
17 関係者1： ね:

ボランティアは、01行目でラベルを袋に入れながら、視線を下げたまま、受注したラベルの量を尋ね、02行目で隣の関係者1が反応しかける。この質問は、作業の遂行自体には直接関連してはいないが、決められた時間内に作業を終わらせなければならない利用者やボランティアからすれば、なぜそのような大量の作業量の仕事を無理のあるスケジュールで引き受けたのか、という疑問を持つことは不思議ではない。ボランティアの質問は、作業の支援者としてそのような注文を受けた運営側に理由説明を求める、いわば挑戦にもなりうるものである。

ボランティアの質問に使われている形式を見ると、「あったの」と普通体の文末になっている。【事例1】で見たように、ボランティアは、団体責任者の家族である関係者1には、「やられたんですか」と丁寧体で話していたこと、またその質問の内容が仕事の受注の詳細に関することであることから、関係者1以外の参加者を宛先として組み立てているように見える。ボランティアは、02行目の関係者1の反応を聞いてすぐに視線を上げて移動させ、01行目の「これ」のあたりでボランティアのほうを向いた関係者2と視線を合わせる（図は、その瞬間の状況である）。関係者2が、ボランティアの質問を自分に宛てたものと受け止めた、その振る舞いを通して、自身がその業務を担当する者であることを表明している。そして、ボランティアは、関係者2の回答（04行目）で、こなさなければならない作業量が、自分が質問で示したもの（「何千枚」）よりはるかに多いこと²を知り、それを笑い（05行目）とともに意外なこととして受け止める（07, 08行目）。ボランティアの応答における笑いは、その意外さが何らかの「問題」、すなわち責任の問題を示唆しているように見える。

09行目で、関係者1が次の話し手として自己選択し（Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974）、関係者2に宛てて「軽く請け負ったんだよね」という確認を求める。これは、ボランティアの示す責任の所在の問題に接続し、受注のいきさつの説明を促しているように聞こえる。また、「よね」の終助詞の使用により、自分自身も、請け負

² 1袋あたり4枚のラベルを入れるため、「1万袋」だとラベルは4万枚あることを意味する。

った状況に独自にアクセス可能な者(Hayano, 2017)として、その場に臨んでいることを示している。

それに対して、関係者2は、発注先から示された時間(10, 11行目)を示し、団体がこの業務を「軽く」請け負ったことには、根拠があることを主張する。実際にその時間を上回る時間がかかっている(14行目)目下の状況の責任は、団体側のものではないと聞こえる。この説明のあとに続く関係者1の反応(10, 11行目)は、このような事態になったことに妥当な理由があり、関係者2をはじめとする職員の責任ではないことを、自分がもともとわかっており、関係者2の答えでそれが確認されたと主張している。

次に、このやり取りが、他の利用者やボランティアがいる作業の場でなされたことの意味について考えてみたい。ここで注目すべき点は、利用者1が、06行目で関係者2の発話に反応していることである。利用者1は、この雑談には参加してはいないが、やり取りを見聞きできる位置にいる「傍観者」(Bystander) (Goffman, 1981; 高田, 2015) であると考えられる。自分に発話が向けられていないにもかかわらず、利用者1は、視線をボランティアに向けて、「いち」と小さく繰り返すことで、その情報を自分も聞き手として受け止めたことを表している。先述したように、ボランティアの01行目の質問は、作業する者が持つであろう疑問であることから、それに対する関係者の回答も、その場にいる他の利用者にとって有意味であると考えられる。関係者とボランティアの雑談を通して、内職作業に取り組む利用者に情報が提示され、受け止められることがうかがえる。

5. まとめ

本報告では、職業訓練のための内職活動での雑談に注目し、連鎖構造と発話の組み立てを検討した。データの観察から、雑談が作業遂行のための連鎖から離れて行われていること、その中で団体を運営する者、内職業務を管理する者、作業を支援する者が、それぞれの立場を表明しつつ展開していることを示した。そして、雑談が、他の利用者に対するねぎらいや、仕事の受注に関する情報提供の機会になっていることを示唆した。今後の課題として、目下の作業と全く関連性がない雑談との対比や、雑談の収束のしかた等の分析を行い、内職活動で雑談が果たす役割を探りたい。

謝辞 本研究は JSPS 科研費 JP18K01992 「若者の就労支援活動における相互行為の分析」(代表者 岩田夏穂)の助成を受けたものである。なお、本稿の執筆にあたって、黒嶋智美氏、須永将史氏、三部光太郎氏から貴重なコメントを頂いた。ここに感謝する。

参考文献

- Hayano, K. (2017). When (not) to claim epistemic independence: The use of *ne* and *yone* in Japanese conversation. *EAST ASIAN PRAGMATICS*, VOL 2, NO 2, pp.163-193.
- 平本毅・山内裕 (2016). 鮎屋のサービス文化と雑談 村田和代・井出里咲子(編著) 雑談の美学 ひつじ書房
- Heritage, J. (1984). A Change-of-State Token and Aspects of its Sequential Placement, In *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* (J. Maxwell Atkinson, John Heritage, eds.), Cambridge, U.K., Cambridge University.
- Goffman, A. (1981). *Forms of Talk*. Oxford, England: Basil Blackwell.
- 益岡隆志 (2001). 日本語における授受動詞と恩恵性 月刊言語, 4月号, Vol. 30, No.5, pp.26-32.
- 村田和代・井出里咲子(2016). 雑談の美学 ひつじ書房
- Sacks, H., Schegloff, E. A. & Jefferson, G. (1974). A Simple Systematic for the Organisation of Turn Taking in Conversation. in *Language* 50(4), pp.696-735.
- Schegloff, E. A. (1992). Repair After Next Turn: The Last Structurally Provided Defense of Intersubjectivity in Conversation. *American Journal of Sociology*, 97(5). pp.1295-1345.
- 高田明(2015). ゴフマンのクラフトワーク 中河伸俊・渡辺克典(編) 触発するゴフマン 新曜社 pp. 229- 255.
- 筒井佐代 (2012). 雑談の構造分析 くろしお出版
- 好井裕明・山田富秋・西阪仰編著(1999). 会話分析への招待 世界思想社