

同僚とのオンライン懇親会におけるほめと応答の発話連鎖

－「同じ経験を持つ者」としての多人数会話への参与－

福永 佳代子(大阪大学大学院生)

1. はじめに

本稿では、職場での多人数会話のほめと応答の発話連鎖において、複数のほめ手が他のほめ手と連携する行為に着目する。ほめの後のターンにおいて、ほめの受け手が応答する前に、ほめ手でもほめの受け手でもない他の参加者が順番を取り、同僚としての知識を主張し再度ほめ、ほめの受け手との対立が収束する過程を会話分析の手法で分析する。

Sacks, Schegloff & Jefferson(1974)によると、現在の話し手が次の話し手を選択すれば、選択された者が次の発話順番を取る権利を得て義務を負うとし、次の話し手が選択されていなければ、他の参加者が順番を取り、話し始めることができると述べている。2者会話では、次の話者の名前を言及し順番を割り当てなくても、質問等の発話行為で宛先が明らかになることが多いが、3人以上の会話となるとそうではない。Lerner(2003)は、多人数会話において話者選択の技法には視線、名前の言及等による明示的な方法以外に、共有する経験の有無といった語る資格が判断材料となると述べている。又、そのような話者選択の方法を用いても、選択された話者以外の他の参加者がターンを取ることがあると指摘している。多人数会話の相互行為の過程で、発話の宛先でない話者の発話により、複数の参加者が「相互作用チーム interactional team」

(Lerner, 1993)を形成して連携し、個人としてではなくチームとして発言、行動することがある。ほめと応答の発話連鎖においては共有する経験や知識が参照され、どのようにしてチームが形成、維持されるのだろうか。

3人以上のドイツ語の多人数会話のほめの研究では、Golato(2005)が、ほめが産出された後、ほめ手とほめの受け手以外の第3者が、自己選択してターンを取り、再度ほめる行為を分析している。その2つ目のほめは、短く速いテンポで、ほめの受け手の発話を妨げないようにデザインされ、1つ目のほめに同意を表し、ほめの言葉をさらに引き出すためのものであるとしている。Golato(2005)が取り上げているドイツ語のほめは、ほめの対象が食べ物等表面的なもので、ほめと応答の発話連鎖が短い。ほめは対象によって応答や発話連鎖は異なる。金(2012)は日本語と韓国語のほめの応答は一般的には回避されることが多いが、ほめの対象が「才能」であるとほめは否定される割合が高く、ほめの対象が表面的であるものは否定される割合が低くなると述べている。本稿では、日本語の多人数会話においてほめが否定され、ほめと応答が繰り返される発話連鎖を取り上げる。複数の参加者が1つ目のほめに単に同意するのではなく、2つ目の異なるほめを産出してほめ手が連携し、その後続連鎖において共有する経験を参照してほめ、受け手との対立が収束する一連の相互行為を分析する。

2. 先行研究

本研究のほめの定義は小玉(1993; 1996)を基に、「話し手が聞き手或いは聞き手の家族やそれに類するものに関してよいと認める様々なもの或いはことに対して、聞き手を心地よくさせることを前提に、明示的に或いは暗示的に、肯定的な評価を与える行為」とする。

会話分析でほめと応答に着目し、ほめと応答は同意が選好(preference)されるというモデルから逸脱していると分析したのはPomerantz(1978)である。ほめに対する応答に不同意や拒絶という応答が多い点を指摘し、ほとんどほめの応答は同意、不同意の両極端ではなく、両方の特徴を持っていると述べている。又、これは、ほめてくれた感謝を示したいという欲求と、自画自賛を避けようとするジレンマがあるからであり、その解決策として「ほめの格下げ」と「対象のシフト」を挙げている。その他、ほめの受け手のジレンマの解決策について、張(2014)がほめの対象をその対象の別の側面にずらした「焦点ずらし」を挙げている。ほめ手のジレンマに言及したのは趙(2023)であり、ほめが否定された後の対処方法を分析している。ほめと応答の先行研究では、ジレンマを抱えるほめ手、ほめの受け手が異なる立場をどのように収束させるのか、

一連の相互行為は言及されておらず、主に 2 者会話についての分析である。多人数会話の意見が対立する場面での相互行為については、Kangasharju(1996)が複数の参加者が「相互作用チーム interactional team」として連携し、他の参加者のターンを完了したり、ターンの一部を繰り返したりすると述べている。ほめの対象が才能である場合、ほめ手とほめを否定する受け手も立場が異なるが、多人数会話においては複数の参加者の「相互作用チーム」はいかに形成、維持されるのか、またほめ手はいかにほめの受け手との対立を収束させようとするのだろうか。

3. データ

データの分析に使用したのは、職場の同僚とのオンライン懇親会での多人数の雑談(約 120 分×2)の録音、及びその文字化資料である。録音データは、会話参加者のうちの一人の自宅で、その参加者が録音したものである。どちらも共通の知識と経験を持つ、比較的親しい同僚の雑談である。会話 1 の懇親会は、人材育成を目的とする 3 か月にわたる約 10 回の課題達成型の社内研修の最終日に同じチームのメンバーで行われた。メンバーは異なる場所で働く男性 5 名であり、チーム内の地位としての上下関係はない。研修が実施される日以外に、オンラインミーティングで話し合いを重ね、最終日に会社のある課題を解決するプロジェクトについて発表した。会話 2 の懇親会は職場の同じチームの女性 5 名と男性 1 名によって、親睦を深め、業績につなげる目的で行われた。メンバーは人事に関わる上下関係はなく、社内の日々の人間関係や仕事の内容について知識と経験を共有している。

録音の文字化資料から、他者をほめる発話とその応答の発話連鎖を、話題ごとに抽出し、熊取谷(1989)を参考にほめの対象を分類した。ほめの対象の分類は「外見・所持物」、「才能・技術・知識」、「性質」、「習慣・行動」、「他者」である。ほめの対象が「才能・技術・知識」の断片は、ほめが否定され、連鎖が長く続く傾向が見られた。本稿ではほめの対象が「才能・技術・知識」である発話連鎖において、ほめの後に他の参加者が 1 つ目のほめとは異なる客観的なほめをし、その後ほめ直しが繰り返され、複数のほめ手がチームとして連携する断片 2 つを取り上げる。

4. 分析

次の断片ではほめ手が同僚と共有する経験を参照し、チームを形成、維持し、ほめ手とほめの受け手という対立構造から同じ考えを持つ 1 つのチームとしてのふるまいに変わる相互行為を分析する。

会話 1 は懇親会の後半の断片であり、会社の課題解決のプロジェクト発表で講師の質疑に対する H の応答について振り返っている。I は 1 行目で「あの最後の」と、皆が共有している情報として示し、H の応答を「素晴らしいくて、感動した」と個人的な感情を伝え、ほめている。II の順番構成単位 (IU) の完了可能点と重なるようにして、ほめ手 I でもなく、ほめの受け手 H でもない K が、3 行目でいや: と発話のスペースを確保し、2 つ目のほめを開始している。3K のほめは「そうですね。」といった単に同意を表すものではなく、「ナイスコメント」と経験を参照した K の評価である。I のほめの対象である H の「素晴らしい質疑応答」とは何かを知っており、語り手となりうる者としてふるまっている。II の主語「わたしは」を 3K の発話では「あの H の発言は」と他の参加者に利用可能な形式にし、同じ経験を共有するほめ手のチームが形成されている。3K のほめが短く発話され、次のほめの応答を妨げないようにデザインされている点では、Golato(2005)の述べる 2 つ目のほめの特徴と一致している。I、K のほめに対し、H は 5 行目で遅れて聞き返し、理解に問題があることを示し、修復を開始している。この修復の他者開始は、「ナイスコメント」が何を指すのかわからないという立場であり、K が即座に理解したのと対照的である。その後 2.5 秒の沈黙があり、7, 8 行目で修復の実行が初めのほめ手 I ではない他の参加者 K, N によってな

		会話 1 【実現への提案】
1	I:	え()Hさんの、あの()最後の質疑応答がもう、むっ↑ちゃ素晴らしいくて
2		もう、()9 すごい感動しました
3	K:	[いや:; ナイスコメントでしたお:]
4		(11)
5	H:	(え)なんでしたっけ?
6		(25)
7	K:	あ[の:人事部:; なんか; これから↑どうしますか?>↓みたいなの
8	N:	[あの(最後の):
9	H:	(18)あ!::ごめんなさいもう、でしやばっちゃってすいません
10	T:	え、えい、えい、えい、
11	K:	いや:...
12		(21)
13	K:	いや、わたしもなんかあれ、言われてど↑うしよう:って思ったところに[:
14	H:	[ん:]
15	K:	Hさんがこう; あ言ってくだすって:; あ、あ、めみやみみたいなの =
16	T:	= [思った思った
17	N:	[hh
18	I:	[hh [hh
19	H:	[いやでも、ほんとに:; でも:; ね、
20		もういっかいSさんとか:と喋って、[や↑りたいです[よね
21	K:	[いや、 [やり()
22		やり、やりましょうよ
23	T:	>やり[ましようく
24	N:	([やりましよう。)
25	I:	うん:...

され、同じ経験を持つ語る資格のあるほめ手の「チーム」の一員としてふるまっている。7Kは3Kのような短い発話ではなく、「みたいな」と引用表現を使い、共有する経験を基にHの話した内容を再現している。Hは9行目で「あ::」と理解を示し、ほめの対象であるコメントの内容から、「研修メンバーの一員」としてとった「発言をする」という行動そのものに対象をシフトし、メンバーの代表であるかのように「でしゃばった」とマイナス評価をし、回避をしている。9Hの謝罪とマイナス評価に対し、修復を実行したKではなく他の参与者Tが10行目で速い音調で否定し、ほめ手として連携している。13Kのほめ直しでは「も」を使い、複数のほめ手の一員として自身の気持ちを伝えている。その共有する経験を参照し、他の参与者16Tが間髪入れず「思った思った」とターンを共有して同意し、短い発話で次のターンに影響しないようにデザインされている。Tはターンの共有によりKとのチームの一員である立場を示しており、他の参与者17N, 18Iの笑いと重なっている。H以外の参与者のチームのとしてのふるまいに対し、Hは既に9行目でほめの対象を理解した上でシフトし回避しており、理解できないことを示したり、再度シフトすることもできず、19行目で非流暢に言いよどみ、話題転換している。しかしこの回避は、研修の人事部の「Sさん」に働きかけるというプロジェクトの実現への行動の提案で、1I, 7Kのほめの対象のHの発表での応答を更に推し進めるものであり、実際はほめ手と同じ考えであることを示している。それによりほめ手とほめの受け手という構造から、プロジェクトに取り組む同じ考えを持つ1つのチームとしてふるまいとなり、20-25行目で参与者K, T, N, Iが同意をし、その後の会話は同じ意見を持つ者としてプロジェクト実現の意義を話し合っている。

会話2でも、発話の宛先でない参与者が2つ目のほめを自身の経験をもとに産出し、ほめ手が連携する行為が見られる。会話2の前は、Yが長女でありながら、妹っぽくみられるという自己卑下があり、Yの先輩にあたるTが会社では年下だから妹キャラになっているからだと19行目で励まし、他の参与者が同意を示している。その後Mが33, 35行目で「いいやん」とほめるが、37Yの否定的に捉えた発話の後音声途切れ、スクリプトは省略しているが、Mが聞き取れず50行目で修復の実行が開始されている。52Yでは、37Yの「妹っぽい」という言葉を繰り返し、54Yで修復の実行が完了している。50, 52Yは姉の役割はしっかりとしていないといけないという文化的な成員カテゴリーが利用されている。その50Yの発話完了を待たず、51Mでは上昇音調でYと異なる考えを示している。54YのTCUの完了可能点で53Mだけでなく、55Tが発話している。55Tは33行目の初めのほめ手Mでもほめの受け手Yでもない、Tによる2つ目のほめであり、「いいやん」という33Mの言葉を繰り返している。それによりMと同じ考えであることを示し、チームが形成されている。更に、「妹キャラ」というT自身が19行目で発した、Mとは異なる表現で同僚として知っている知識を主張している。これは37Yの妹の否定的な捉え方を肯定的に「妹キャラ」と皆に可愛がられるという妹カテゴリーを利用したものである。2つ目のほめがTの経験を参照したT自身の表現で産出され、ほめ手のチームが形成される点は会話1と共通している。55Tの発話末尾で、同僚として共有する経験を持つ他の参与者S, Iが、Yが皆から可愛がられているというほめに同意している。それに対し、58Yは音を長く伸ばし、上昇音調で不同意を示しているが、58Yと同時に59行目でMが焦点を33, 35Mの外見から内面にと移し、50Yの言葉を繰り返してほめている。ほめ手側のジレンマとして趙(2023)は「関連情報の確認」と「ほめる根拠の追加」を挙げているが、59Mではほめ直しの過程で、ほめの受け手がずらした焦点に合わせて根拠を述べている。60行目でYは疑義を呈し、61, 63行目でMが、64行目でTがほめている。67, 69行目ではY自身の経験を参照して「頑張っている」と肯定的な情報提供をし、ほめ手に少し歩み寄るが、「けど」という逆接の接続詞の直後、非流暢な話し

会話2【妹キャラ】

10 Y: そんなに下、下っついでわしらって思ってます。hhf
(1I-2Y行省略)

33 M: Hh.hh.えでもいいやん、その方がいいやん。

34 Y: え:: [いいですか? =

35 M: =え、若く見える方が、なんか、なんか、いいんちゃうんって思うけど。

36 Y: (その)

37 (妹) ついでとかって
(38-49行省略)

50 Y: m.しっかりとしないよ::

51 M: [↑え::

52 Y: と思うんですよ妹っぽいって)

53 M: [え::

54 Y: [言われた]

55 T: [いいやん妹キャラ]

56 S: [うんうん]

57 I: [う::ん]

58 Y: [え:::.....]

59 M: [↑しっかりとするとと思う。

60 Y: e.しっかりと()できてますかお::はしっかりと、

61 M: [う::ん]できてるできてる。

62 Y: [いいよ、しっかりとしないよ::と、Hh.hh.思っつ]

63 M: [うん、 >できてるできてる]

64 T: (いいやん) .

65 S: [う:::ん]

66 Y: (なんか)

67 夕礼の、()も、発表とか、おむつちや頑張ってるんですけど、Hh.hh.なんか、Hh

68 S: [うんun.h]

69 Y: ちもう、()さんに手伝ってもらって

70 S: [もう20分でできんのん]

71 Y: 23分のために20分ぐらい準備して [Hh (どうなんです) 勢、Hh

72 M: [Hh.んか Hh

73 Y: [h]

74 T: [積み重ねや

75 ()

76 M: ん

77 Y: nでも、[もっと早くできれいい]

78 M: [いいや]

79 Y: [いいと思いがながら

80 I: [う:::ん]

81 M: S!ちゃん一時間ぐら、ぐらいいわけてるから。

82 Y: Hh.hh

方になると69Yの発話の完了を待たず、70Sが「できる」と肯定的に捉えている。70SはYを職場で見ているSの経験を参照したものである。71Yの否定的な捉え方に対し、74Tで、Yの先輩であり、指導する立場の者としてほめ直しはせず、アドバイスしている。74Tの発話は70Sに同意した言い換えであり、チームとしての連携が見られる。81Mでも、Yより年下の後輩SUと比べることにより、74Tの「積み重ね」であるという言葉をサポートしている。その後の会話は省略しているが、話題がSUに転換している。SUの不慣れな点を可愛いとYがMと話し、「妹キャラ」を肯定的に捉える他の参加者と同じ考えを示し、同じ立場に立っている。それまではほめ手のチームと対立していたYが、74Tの「積み重ね」であるという意見を受け入れ、同意の連鎖が続いており、参加者全員が1つの同じチームとしてふるまっている。

5. まとめ

本稿では、共有する経験を持つ参加者のほめの対象が「才能・技術・知識」である発話連鎖を分析した。ほめの後、ほめ手でも受け手でもない他の参加者が、1つ目とは異なるほめをTCUの完了可能点で短く次のターンの前で産出し、ほめ側のチームを形成していた。ほめが回避された後、初めのほめ手又は2つ目のほめを産出したほめ手が自身の経験を参照してほめ、他の参加者も共有する経験をもとにほめ手側に立ち、複数のほめ手はターンの共有や言葉の言い換え等でチームの一員であることを示していた。ほめの受け手は同意を示さず、複数のほめが繰り返された後、ほめの受け手はほめ手側の意見に合う話題に転換をしていた。話題転換によって形式上はほめが回避されてはいるが、会話1ではほめの対象であるHのコメントの内容を実現につなげるための話をし、会話2では未熟である後輩の話をすることによって、ほめ手の肯定的な見方を受け入れる相互行為が見られた。ほめ手のチームとほめの受け手は、最後は話題転換によって参加者全員が共有する経験をもとに、同じ意見を持つ者として大きな1つのチームとなり、対立が収束していた。

謝辞 本稿の執筆にあたって平本毅氏、中川敦氏、劉礫岩氏、マシュー・バーデルスキー・氏から有益なコメントを頂いた。ここに感謝する。

参考文献

- Golato, Andrea (2005). *Compliments and compliment responses: Grammatical structure and Sequential organization*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins.
- 張承姫 (2014). 相互行為としてのほめとほめの応答—聞き手の焦点ずらしの応答に注目して— 社会言語科学, 17(1), 98-113.
- 金庚芬 (2012). 日本語と韓国語の「ほめ」に関する対照研究 ひつじ研究叢書
- 熊取谷哲夫 (1989). 日本語における誉めの表現形式と談話構造. 言語習得及び異文化適応の理論的・実践的研究. 広島大学教育学部日本語教育学科, 2, 97-108.
- 小玉安恵 (1993). ほめ言葉にみる日米の社会文化的価値観—外見トピックを中心に— 言語文化と日本語教育, お茶の水女子大学日本語文化学会, 6, 22-35.
- 小玉安恵 (1996). 対談インタビューにおけるほめの機能(1)—会話者の役割とほめの談話における位置という観点から— 日本語学, 15(5), 59-67.
- Kangasharju, Helena (1996). Aligning as a team in multiparty conversation. *Journal of Pragmatics* 26(3), 291-319.
- Lerner, Gene H. (1993). Collectivities in action: Establishing the relevance of conjoined participation in conversation. *Text*, 13(2), 213-245.
- Lerner, Gene. H. (2003). Selecting next speaker: The context-sensitive operation of a context-free organization. *Language in society*, 32 (2), 177-201.
- Pomerantz, Anita (1978). Compliments responses: Notes on the co-operation of multiple constraints. In J. Schenkein. (Ed.), *Studies in the organization of conversational interaction*, pp. 79-112. New York: Academic Press.
- Sacks, Harvey, Emanuel Schegloff A. and Gail Jefferson. (1974) A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50(4).696-735. (ハーヴェイ・サックス, エマニュエル・シエグロフ, ゲイル・ジェファーソン. [西阪仰訳]「会話のための順番交替の組織—最も単純な体系的記述」『会話分析基本論集—順番交替と修復の組織』pp. 7-153. 世界思想社. 2010.)
- 趙 文騰 (2023). ほめが否定された後のほめ側の行動—会話分析の手法とフェイスの概念を用いて— 社会言語科学, 26(1), 213-227.