

相槌のスキル —会話に与える影響—

Influence of Skill of “Aizuchi” on Conversation

伊達 理英子*¹
Rieko Date

諏訪 正樹*²
Masaki Suwa

坂井田 瑠衣*^{3,4}
Rui Sakaida

*¹ 慶應義塾大学総合政策学部
Faculty of Policy Management, Keio University

*² 慶應義塾大学環境情報学部
Faculty of Environment and Information Studies, Keio University

*³ 慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科
Graduate School of Media and Governance, Keio University

*⁴ 日本学術振興会
Japan Society for the Promotion of Science

In general, “aizuchi” is interpreted as actions referring to the hearer’s vocal responses or nods to a speaker’s utterance. This study argues that “aizuchi” consists of other embodied modalities as well as voice tokens and nods, i.e., eye gaze, facial expression and posture. We show that there are various types of “aizuchi”, based on observation, analysis and interpretation of a scene from a daily conversation.

1. はじめに

“相槌”と一言に言ってもその定義は実に曖昧である。“相槌”という言葉で誰もが共通して考えるのが、頷きと間投詞だろう。事実、辞書には相槌とは相手の話に頷いて調子をあわせることとある。しかし、一方で相槌の語源はというと、鍛冶で二人の職人が交互に槌を打ち合わせることとある。この意味で考えると、相手の視線や息づかいや手の動きなど複合的に相手の反応を捉えて、絶妙な間で槌を打ち合っていることが考えられる。そこで本研究では、単に相槌が頷きや間投詞だけで構成されているのではなく、他の要素も含むと考え、相槌をより多義的に捉える。多義的な相槌が他者や会話に対してどのような影響を与えるのかについて観察・分析・考察を行い、私たちが普段無意識的に行っている相槌スキルの解明の糸口を掴むことを本研究の目的とする。

2. なぜ相槌に着目したか

研究に関係のない話に思われるかもしれないが、第一著者はよく友人から相談を受ける機会が他の人よりも頻繁ではないかと感じることもある。これには様々な要因が考えられるが、『相槌がうまいね』とひとから褒めてもらうことが多いのは、その要因の一つかもしれない。当の本人はというと、何か意図的に頷きや間投詞を多くしてみようとか、相槌に関して特別のこだわりがある訳でもない。そのため、他人から評価してもらえる『相槌がうまい』という言葉は、単に『頷きと間投詞がうまいね』と言われているだけではないように感じる。それらを超えた、私の身体の反応が醸し出す全体的な雰囲気のようなものを指しているのではないかと解釈している。“相槌”を多義的に捉えて、第一著者の“相槌のスキル”を解き明かしたいと考える本研究の動機はそこにある。

3. データ

本研究では、ラーメン店のカウンター席で、第一著者(以下 D とする)と同級生の友人 A が横並びで話している場面データをとし、そのシーンにおける D の相槌について観察・分析・考察する。取り上げる映像は、D は A からブライダルのバイトをこのまま続けていくか否かという相談を受けているシーンである。

この場面の背景は以下のとおりである。まず、D はこの時かなりお腹を空かして、できればがっつりラーメンを食べたいと思っていた。ラーメンはその性質上、速く食べないと麺が伸びてしまつて美味しくないと弱点を持っている。一方で、D は、A のブライダルのバイトに関する前提知識を持っておらず、A のことばから新しく入る情報をしっかりと聴かないと、聞き手として取りこぼしてしまう危険性があるという想いもある。別の言い方をすれば、D は A の発話内容を理解したことを適切な相槌によって明示することが求められていると、このとき感じている。A は D にアドバイスを求めており、D も A の相談に乗ってあげたいと考えている。

食事中は会話への参加の義務が緩く、視線を交わさずに話者交替が行われやすいという先行研究の知見もある[徳永 13]。しかし、本研究で観察する場面は「悩みの相談」という特徴を有しており、そのような文脈の下で聞き手がどのように適切な反応を示すものかについては、先行研究では明らかにされていない。これらの要素を考えると、ここで観察することのできる相槌は、かなり“複雑な状況下での相槌”であると考えられる。

4. 分析方法

本研究においては、相槌をより多義的に捉え、頷き・間投詞・表情・姿勢・視線・瞬き・食事動作に干渉する手の動きなどの様々なモダリティに着目することにする。

分析方法としては、上述した言語・非言語の複数のモダリティに着目し、映像分析ソフトウェア ELAN¹を用いて、各モダリティのアノテーションを付与し、それらの前後関係や同時に起こっているモダリティ同士の関係などを微視的に分析した。

映像を分析するにあたり、いくつかの注釈層を設けた。上述したとおり、分析の中で注目したモダリティは、頷き・間投詞・表情・姿勢・視線・瞬き・食事動作に干渉する手の動きの計7つであるが、注釈層においては、“発話”注釈層の中に間投詞を含め、“動き”注釈層の中に姿勢・食事動作に干渉する手の動きを含ませた。

¹ <https://tla.mpi.nl/tools/tla-tools/elan/>

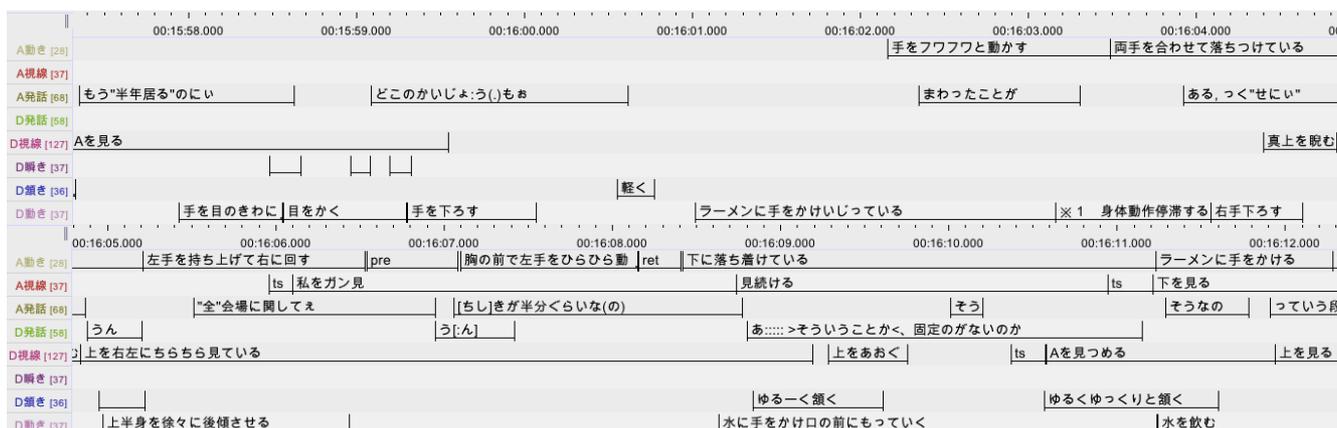


図 1: 事例 1 のトランスクリプト

5. 分析

5.1 事例 1: 理解しようとする相槌が相手の語りを促す

事例 1 (図 1²) は、約 14 秒間の映像データの分析である。ここでは、A がブライダルのバイトで、自分は色々な会場を経験した事があるにも関わらず、全ての知識が中途半端に終わってしまっている、ということをお話している場面である。この 14 秒間では、姿勢・視線・間投詞・食事動作に干渉する手の動きの、計 4 つのモダリティに注目した。

前半の部分で D の動きが一瞬停滞する部分がある。図 1 の注釈層「D 動き」の※1 の部分を参照してもらいたい。なぜここで D の動きに一瞬停滞が起こったのか。A が『もう“半年居る”のに』の発話の『“半年居る”』という部分で、言葉を執拗に強調している(“ ”で囲まれた部分)。今まで論点になっていたアルバイトを続けるか否かについての問題に対して、ここから A の主張が始まるかもしれないことが予測される。また A の発話を見ても分かる通り、言葉をぶつぶつ切るように話している。特に『どこの会場も』と『回った事が』の間は 1.8 秒もの長い間があいている。A は考えながら言葉を選ぶようにして慎重に話しているように聞こえる。また、『回ったことが』の後の 0.6 秒の沈黙でも、D は頷きをしていない。これらの要素から、D は今までと違う A の様子に気がつき、本題に入ったことを認識し、身構えるように聞こうとして身体動作が停滞したのだと考えられる。

その後、D はラーメンから手を離してラーメンへの志向を弱める。それまで D の手の動きや視線はラーメンに向けられていたが A の『あるくせに』の発話中から、D は手の動きを止めて箸を置き、視線を真上に向けることから、D のラーメンへの志向が弱まっていることが分かる。ではなぜ D のラーメンへの志向が弱まったのか。

直前の A の発話の組み立てに対して D が違和感を感じていたためであると本論文では解釈している。つまり、A の発話における、『もう半年居るのに、どこの会場も、回ったことがあるくせに』の部分である。ここでの A による発話の組み立ての意図は、発話内容の詳細化である。すなわち、後者の『どこの会場も、回ったことがあるくせに』という発話が、前者の『もう半年居るのに』という発話内容の詳細化、あるいは言い直しをしているだけである。

しかし『～のに』、『～くせに』と逆接の表現が 2 つ続いていることで、当事者である D には二重に逆接をしているかの様に聞こえてしまったという記憶が明確に残っている。『～のに』、『～くせに』の後者の発話が完了した時点で、それらが並列関係であることを D が認識し、D がいよいよ本題が来たぞと身構えてラーメンから離れたという解釈もある。しかし当時の感覚を憶えている D からすると、並列関係を理解した上で聴くモードに入ったという解釈ではなく、D は二重の逆接に聞こえてしまって違和感を覚えたという解釈が妥当である。そのため、当時は発話内容を理解することが困難であった。その事から、ここでは D が違和感を感じていると解釈する。

また A の『あるくせに』の発話の直後から、D は視線を中空で左右に泳がせ、それとほぼ同時に上半身を徐々に後傾させていっている。この反応は、相手に直前の発話に違和感を感じ、自分が話を理解していないことを示しつつ、相手の話を理解しようとして考えながら聴いている姿勢をも相手に示している相槌であると言える。実際に、今まで A の視線は D に向いていなかった。しかし D が上半身を後傾させ始めると、D の身体の動きに A は気づき、D の顔に視線を向ける。D の動きによって A の志向が D に移行したことが分かる。

つまり、もともと D はラーメンに強く志向していた(ラーメンをがつつり食したいほどお腹が空いていたことは前述した通りである)が、A の『あるくせに』の発話の直後から A に志向し、聞き手としての志向性を高めて、集中している様に見える。それが D の上半身を後傾させる事に表れている。D が話を聴こうというモードに入ったことが分かる。このことが、D に視線や姿勢を向けていなかった A の志向を D に移行させていると考えられる。実際に、A の視線や発話にも D に対して訴えかけられるような表現が見受けられるようになる。この発話に続く、A の『半分くらいなの』という発話では、A の視線が D にじっと留まり、A の上半身が D 側に前傾され、最後に笑顔の表情を浮かべる。D が聴こうというモードに入った事を示す相槌によって、A の訴えかけようとする表現を自然に引き出したと言えるだろう。

ところで上記では A の訴えかけるような表現について述べたが、一瞬だけ A の訴えかけるような表現が弱まったように見える箇所がある。A の発話中、『知識が』の『が』の部分で、A の視線が一瞬それる所である。ここでは D が考えながら話を聴いている事を A が理解して、A が D に対して訴えかけようとする表現が弱まった様にも、『が』の後に続く『半分』という言葉を探していともたしかに考えられる。しかし、より積極的に解釈するならば、A は D が考えながら聴いている事に気がつき、A も次に何を発話するか考えていると捉える方が妥当であろう。単に A の訴えかけようとする姿勢が弱まっているのではなく、D と A の各自が、共通

² 発話のトランスクリプト記号の詳細は以下のとおりである。「()」は短い無音区間、「[]」は発話の重なり開始/終了地点、「言葉:」は音の引き伸ばし、「“言葉”」は強調された言葉、「>言葉<」は発話のスピードが速い箇所、「↑」は音調の上昇、「(h)」は笑い、「(言葉)」は聞き取りが確定できない発話を示す。

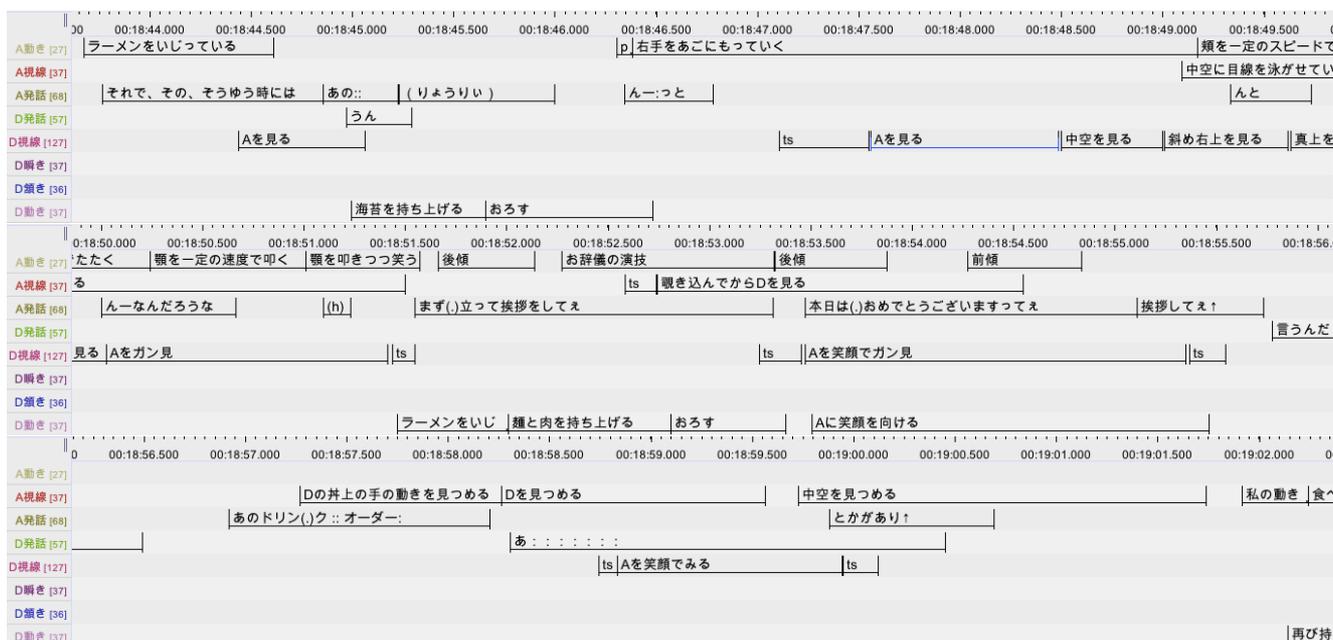


図 2: 事例 2 のトランスクリプト

の話題について真剣に考えているというような印象を受ける。

A の一連の発話によって、最初に D が感じていた疑問は解消される。それが、D の長い間投詞『あー』に現れている。さらに、D の『固定のがないのか』という発話は、今までの A の語りの要点を言い換えてまとめている言葉であり、D が自分なりの理解を示す事で、さらなる強い同調を相手に示している。また、その発話とはほぼ同時に D は水に手をかけ、強い同調を示し終わると、水を口に運んだ事からも、A の一連の発話に対して納得し安心していることを示している。

この事例から言えることは、D の理解しようとする相槌が A の語りを促したということである。D の理解しようとする相槌というのは、具体的には、上記で述べた D がラーメンへの志向を弱めることや、D が視線を中空で泳がすところや、D が上半身を後傾させているという部分である。これらの D の理解しようとしていることを相手に示す相槌によって、結果的に A の訴えかけようとする表現を導きだして、語りを促すことに成功していると考えられる。

5.2 事例 2: ラーメンへの志向を高めつつ適切な相槌を打つ

事例 2 (図 2) は、序盤に A が言いよどむことから始まる。『それで、その、そういう時には』という A の発話は、それまで話してきたことを受けて、追加の新しい情報を提示しようとしているものである。D は新しい情報が入ってきて、自分もそれに対して反応すべきタイミングが訪れることを予期して、ラーメンをいじりつつも比較的すぐに食べ終わる海苔を箸で持ち上げる。しかしその後“D 動き”注釈層を見ると、即座に箸を下ろしてしまっている。なぜ D はラーメンへの志向を弱めてしまったのだろうか。

A の『そういう時には』の発話から『あー』の前半部分まで、D は A に視線を向けて注意を払っている。すぐその後に A が会話を続けることを予期して食事を再開しても大丈夫そうだと D は判断し、A から視線を外しラーメンへの志向を若干強めて海苔を持ち上げた。しかしその直後に『りょうりい』³の発話の部分で明

らかに A の発話スピードが遅くなった事に気がつき、D は箸を下ろしながらも A に視線は向けないまま、A の様子を伺っている。

しかしここで D のラーメンへの志向が弱まったと言いつつも、事例 1 と異なるのは、D が左手にれんげをしっかりと持ち続けている点だ。話の内容的にも A の相談の核心をつく話題ではないことを D は理解していたのだ。なぜならここでの A の発話の内容は、自分がバイトでどのような仕事をしているかについてであって、A の「悩み」に関する主張ではないのだ。これらの要素から、事例 1 に比べると D のラーメンへの志向が弱まっていないと考えられる。

A の『りょうりい』の発話の後から、A は次に発言する内容を考えている事が分かる。『んー』という A の発話と同時に A は手をあごの下に持っていき、考えている事を D に示している。D も最初はその様子を見ていなかったが、『んー』のあとの沈黙が長い事から、D は A に視線を向けて様子を伺っている。その後、D が視線を中空で左右に浮遊させている事からも、A が話の何でつまづいて、これからなにを A と話そうとしているのかを考えていることを示しているのだと考えられる。それと同時に A も A で考えていることを示し続ける。A は考えていることを振り絞るように、頬を一定の速度でたたき、『んーなんだろうなあ』という発話の後からは、あごを人差し指で一定の速度でたたき、D に直接視線を向けずに、自分が次に言うことを考えていることを相手に示している。

この停滞した状況が転換するきっかけとなったのが、A の笑いが起きたことである(00:18:51:000~00:18:51:500)。A の笑いが起きると、D の表情にも若干安堵の表情が浮かび、A の発話の再開を待たずして D の視線は A からはずれ、D はラーメンをいじり始める。A も笑い終わった直後から、発話がテンポよく繰り出され始める。D が A の発話を待たずしてラーメンをいじり始めたのも、A の流暢な発話が再開されることを D が予期できていたためと考えられる。

ここでは、面白いことに事例 1 とは対照的なことが起こっている。A が笑いの後に語りを再開したことに安心して、D はすぐさま今まで我慢していたラーメンへの志向を強め、ラーメンをいじって麺と肉を持ち上げて食べようと試みている。ここでの D のラーメ

³ 「料理」のことだと思われる。

ンへの志向はかなり強いと考えられる。しかし、A は逆にやっと伝える事がまとまって、これから本題を語り始めるところであり、D の反応を期待しているように見える。A の発話の『まず立って挨拶をして』の部分では、A は両手を胸の前で重ねあわせ、上半身を前傾させて、「お辞儀」をする“演技”をしている。同時に、A は上半身を前傾させる途中で D に視線を向けており、視線で D の注意を獲得しようとしていることが分かる。

実際に、視線を完全にラーメンのどんぶりに向けていた D は、A の上半身が大きく前傾したことを周辺視野で捉えて、一度麺と肉をつかんで食べようと高く持ち上げていた箸を、ゆっくりと下ろしている。A は D の視線が自分の方に向けられるまで、D を見つめており、それに呼応するかのように、D は A に視線を向け、きちんと聴いている事を相手に示すように、執拗なまでに笑顔を A に向けている。ここでの A のお辞儀はあくまでも「演技」であり、A の視線は D に向いているものの、それは D に見えていない。また、演技の開始の段階では A の視線は正面を向いており、A も D の注意を獲得しようとするために前傾したわけではないと考えられる。にもかかわらず、D は A の前傾に対して適切に、またはそれ以上に反応しているといえる。

その後、A の視線が D から外されると、また D は『言うんだ』と反応しながら、実はラーメンへの志向を強めている。D はこれから A への志向が弱まる事を自分で認識しているからこそ、A の発話への理解を示す発話をこのタイミングでしているのだと考えられる。聞き手である D が話し手である A から視線をそらす際に、話し手 A への志向が弱まることを発話によってかろうじて防いでいると解釈できる[Goodwin 81]。さらに、ここで D が単なる頷きや間投詞などの相槌ではなく、D 自身の驚きを表す表現の『言うんだ』という発話によって、より強く A への志向を示すことに成功している。A はその D のラーメンへの志向を強めた、ラーメンをいじっている D の手の動きを見ており、それに対して D が気づいたのか気づかなかったのかは定かではないが、きちんと話を聴いているという表現を故意に強めているように見える。

A の発話の『ドリンクオーダー』はターン構成単位[Sacks 74]の途中であり、強い納得を示すことができる場所でもないのに、D は執拗なまでに『あー』という間投詞を長く発している。D が執拗に納得した一つの理由に、A の発話の『ドリンク』の『ク』が引き延ばされている事も関係しているかもしれない。同時に A の視線が外れるまで D は笑顔で視線を A にむけている。

事例 1 では、D が A の発話を理解しようと後傾することが結果的に A の訴えかける表現を引き出しているのに対し、事例 2 では、A が演技性を高めて前傾することで結果的に D の注意を獲得している。これらの事例から考えると、もはや相槌は、実は話し手と聞き手の共同産物であるとすら考えられるが、それでも事例 2 で、D が A の「演技」に対して最低限以上の反応を敏感に示していることは、「相槌のスキル」の現れであろう。

かくして、A の様々な発話や身体行為の繰り出しに逐一対応し、敏感に相槌を繰り出そうとするがあまりに、とてもお腹が空いて早くラーメンを食したい気持ちがありながら、なかなかラーメンを口に運ぶことができない D であった。

6. まとめ

本研究では、相槌が単なる頷きや間投詞だけで構成されているのではなく、多様なモダリティによって構成されていることを二つの事例を用いて示した。多様なモダリティとは例えば、視線を中空で泳がせてみたり、上半身の姿勢を変えてみたり、食事動作を一時的にやめることなどを指す。これらは全て、単に自己満足的に行っている動作ではなく、相手の語りの展開やそれに伴う身体表現の流れに順応する形で、相手に示しているもので

ある。これらのモダリティを複合的に相手から読み取り、自分も示すことで、最初に述べたような“槌を打ち合う”ことに成功しているのである。これらのモダリティは、単体で起こる場合も考えられるが、多くの場合は、同時並行的に様々なモダリティが複合して相槌として示されることが多い。

また、今回の研究で最初の設定以上に得られた知見というのが、相槌が“共同産物”であることである。一方が意図した以上の反応を他方が補うことで、相槌は両者が呼応しあいながら形成されていくのである。そんな中で、相槌のスキルというものは、話を円滑に進める為に必要になってくる。自分が今話に対してどんな姿勢で、どんな考えで居るのかを非言語的にも言語的にも相手に示しつつ、それを受けた相手の反応に対して、自分が次にどのように相槌をするかが重要となってくる。自分が今、話に対してどんな姿勢や考え方でいるかを示す時に、単なる頷きや間投詞だけでは不十分である事はもうお気づきであろう。これらの事は言語で説明しようとしたら、いくらでも説明出来るが、相槌のスキルと考えた時に、いかに言語を使わずに非言語で相手に端的に示せるかが話を円滑にテンポよく進めていく上で、大切なだろう。

謝辞

会話データの収録に協力してくれた第一著者の友人 A に深く感謝いたします。

参考文献

- [Goodwin 81] Goodwin, C.: *Conversational Organization: Interaction between Speakers and Hearers*, Academic Press (1981)
- [Sacks 74] Sacks, H., Schegloff, E. A., Jefferson, G.: A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation, *Language*, Vol. 50, No. 4, pp. 696-735 (1974) (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, 世界思想社 (2010))
- [徳永 13] 徳永弘子, 武川直樹, 木村敦, 湯浅将英: 視線と発話行為に基づく共食者間インタラクションの構造分析, 電子情報通信学会論文誌, D, Vol. J96-D, No. 1, pp. 3-14 (2013)