

## 手順の説明の会話分析的検討

比 留 間 太 白\*

(平成5年10月26日受理)

### 要 旨

本研究では、折り紙で「馬」の折り方を教える際に産出される会話を記録し、その記述・分析を行った。全体として、話し手と聞き手の発話には量的、質的な違いがみられた。特に、聞き手は「うん」という発話を多く行っていた。これは「説明—受容」という隣接対の第2対成分にあたり、説明者の発話が折り方の説明であることを表示するものである。また、話し手には、「そう」という発話がみられた。これは「質問—応答」という隣接対の第2成分にあたり、聞き手の発話が折り方の確認であることを表示するものである。これらの発話が特定の話者によって、特定の隣接対の特定の位置に置かれることによって、手順の説明が構成されていくものと考えられる。

### KEY WORDS

conversation analysis 会話分析

adjacency 隣接対

explanation 説明

### 1. 問 題

手順の説明とは、一連の操作系列を表現し、これを伝達することである。手順の説明は、普通、説明者と聞き手との対面的コミュニケーションによって行われる。コミュニケーションには、例えば、雑談、討論、演説、けんか、ニュース・インタビューといった、その種別が特定可能なジャンルがある。そのようなジャンルの一つである手順の説明の産出を可能にする、あるいは方向づける要因とは何であるのか。

まずあげられるのは、説明者の表現能力であり、聞き手の聞く能力である。これに加えて、両者の関係も無視できないものである。リファレンシャル・コミュニケーション研究では、話し手と聞き手とがどの程度の知識を共有しているかどうか、コミュニケーションの量に影響を与えることが指摘されている (Krauss & Fussell, 1990)。この研究は、コミュニケーションにおける話し手と聞き手との関係の重要性を示唆するものであるが、主に会話の参加者の属性に焦点を当てたものであり、コミュニケーション過程において、話し手と聞き手がどのような発話を行い、どのようにして彼らの関係や会話自体を構成していくかを分析したものではない。

比留間 (1993) は、手順の説明場面において、聞き手が友人であるか、他人であるかによって、説明者の産出する発話の内容 (説明内容) に違いがあることを見出ししている。しかし、この研究では、聞き手の発話について検討が行われていない。

話し手と聞き手の双方の発話に注目したものとして、Clark & Wilkes-Gibbs (1986) がある。

---

\* 教育方法講座

Clark らはリファレンシャル・コミュニケーション課題を利用して、聞き手と話し手とが共同でこの課題を解決する過程の分析を行った。そのなかで、聞き手が話し手の話した内容を繰り返したり、質問したり、了解したことを提示したりすることを通して、課題解決過程での話し手と聞き手双方の発話が簡略化されていくことが示されている。発話に注目した点で、Clark らの研究は先駆的であるが、彼らの研究は、同じ課題を繰り返す過程での発話の変化を扱ったものであり、手順の説明が一回の説明で済まされることが普通であることを考えると、彼らの知見をそのまま適応できるかどうか疑問である。

そこで、本研究では手順の説明産出における発話の機能を検討するための準備として、手順の説明において、説明者と聞き手とがどのような発話を行っているのかを検討していく。具体的には、対面状況で、折り紙で「馬」の作り方を教える場面の説明者と聞き手との会話を記録し、会話分析 (conversation analysis) の観点から、その記述・分析を試みる。

会話分析研究における基本的概念には、発話権の交代を決定する「会話の順番取りシステム」と「隣接対」がある (社会学における会話分析研究の例として、山崎・佐竹・保坂, 1993がある)。本研究では、後者の「隣接対」に注目して会話記録の分析を行う。

「隣接対」とは、主に連続する発話の間にみられる類型である。例えば、一方の人から「こんにちは」という挨拶が発話されると、続けて、他方の人から「こんにちは」という挨拶が発話されるといった類型である。他には「質問と応答」、「呼びかけと応答」などがある。「隣接対」には、対の最初の成分 (第1対成分、例えば、質問) と後の成分 (第2対成分、例えば応答) があり、この順序は一定で、一方が他方の発話が行われる位置と、発話の効力とを規定する。例えば、質問の後には、応答が続き、質問は応答の適切な位置と、それが応答であることを表示する。逆に、応答は質問が質問であったことを応答者が理解したことを表示する。ある発話が質問として成立するためには、これに対する応答者の応答という発話が隣接して置かれる必要があるのである。本研究では、「隣接対」の概念の中でもこの点に注目する。

## 2. 方 法

### 2.1 手順の説明における会話の収集

**被験者** 親しい間柄で同性の大学生10組20人

**手続き** 説明の収集は1組ずつ個別に行った。まず、2名のいずれの被験者も前もって、折り紙で「馬」を折れないことを確認した。2名の被験者をランダムに説明者と聞き手に割り当て、説明者には、折り方の説明書と折り紙を与え、自由に折り方を学習させた。このとき聞き手には説明者が見えない位置で別の課題 (2名の関係等を尋ねる質問紙とゲーム) を行わせた。説明者が説明書無しに説明できるようになったことを確認し、聞き手と対面状況で折り方を説明させた。このとき、説明者には聞き手の目の前で実際に「馬」を折りながら説明を行わせた。聞き手には、説明者が折る折り紙に手を触れること以外は、自由に質問などをしてよい旨を指示した。説明終了後、聞き手に実際に「馬」を折らせ、折れるかどうかを確認した。このとき、説明者には聞き手が見えない位置で別の課題 (聞き手と同様) を行わせた。2名のやり取りは全て VTR によって録画された。1組の被験者に要した時間は20分程であった。

## 2.2 会話記録の作成

10組の被験者によって行われた折り方の説明は、実験者によってできる限り正確に書き起こされ、実験協力者1名による確認・修正を経て、再び実験者が修正した。このとき、1回の発話は発話者の交代を単位として定め、もし、2名の発話が重なっている場合は、それぞれを1回の発話とみなし、そのおおよその位置を付記した（記述の方法については、トランスクリプト1の注を参照）。また、説明者が発話を行わずに折り紙を折っている箇所は、「間」として処理し、その前後の発話もそれぞれ1回の発話とした。トランスクリプト1はその例である。トランスクリプト1の場合、発話数は説明者が3回、聞き手が1回の合計4回ということになる。

### トランスクリプト1

説明者：そして今度これを を

間

説明者：わかる？＝

聞き手：＝わかるわかる

|

説明者： こうやって外におるの こっちも 全部うらっかわもね

間

注) 1回の発話とは、説明者：（あるいは聞き手：）で開始される行である。

1回の発話にみられるスペースはそこにやや短い間があったことを示す。

＝とは、発話の終了と次の発話の開始部分が重なっていることを示す。

|とは、その時点から次の発話が重複して始まったことを示す。

?とは、疑問文などにつかわれる上向のイントネーションが明確にあったことを示す。

## 3. 会話記録の分析

### 3.1 説明者と聞き手の発話の分類

10組の被験者が行った発話の総数は、説明者が496回、聞き手が380回であった。説明者と聞き手との発話の総数が異なるのは、説明者の発話の常に後に、聞き手の発話が来るのではなく、説明者が実際に折り紙を折っているような場合に見られる発話の無い「間」が存在したためである<sup>1)</sup>。

説明者の発話も聞き手の発話とともに、折り方の指示のような明確な内容を持つ発話、「うん」、「はい」、「そう」といった発話、「笑い」に分類できる。表1は、説明者、聞き手におけるそれぞれの発話の頻度を示したものである。説明者は内容を持つ発話を特に多く行っており、これに対して、聞き手は「うん」という発話を単独で行っていることがわかる。トランスクリプト2は、そのような説明者と聞き手との会話を示したものである。

## トランスクリプト 2

説明者：まず＝  
 聞き手：＝うん  
 説明者：一角を＝  
 聞き手：＝うん  
 説明者：縦に ちょうど 真上になるようにお  
           いて この せい 中の 正方形の部  
           分までを＝  
 聞き手：＝うん  
       間  
 説明者：切ります＝  
 聞き手：＝うん  
 説明者：こっちも同じ様に  
       間  
 説明者：切ります  
 聞き手：うん

「隣接対」という観点から、トランスクリプト 2 を見た場合、説明者－聞き手という単位で、発話の類型性が見られる。トランスクリプト 2 に

ける説明者の発話は文字通り「説明（折り方の指示）」という効力を持つものと観察できる。これに続く聞き手の「うん」という発話は「説明」を聞いており、理解したことを表示する「受容」として観察でき、「説明－受容」という「隣接対」を想定できよう。

先に述べたように、聞き手は「うん」という単独の発話を多く行っている。聞き手が行っている「うん」という発話が「説明－受容」という「隣接対」の第 2 対成分であるならば、今回収集された、折り紙の折り方を教える手順の説明は、「説明－受容（うん）」がその構成の骨子となっていると考えることができる<sup>2)</sup>。

ただし、表 1 には、聞き手の「うん」ばかりでなく、話し手も「うん」という発話を行っており、他にも、「そう」、「はい」という発話が比較的多くみられる。以下では、これらの発話がどのような隣接対の構成成分であるかについて検討していく。

## 3.2 「うん」

表 1 により明らかなように、説明者が行う「うん」という発話は、聞き手が行う「うん」という発話よりも圧倒的に少ない。聞き手の「うん」という発話は、説明者の「うん」という発話の順に、これらがどのような隣接対の構成成分であるかを検討する。

## 3.2.1 聞き手の「うん」

聞き手の「うん」という発話は、先に述べたように、その大部分が説明者の説明に隣接する「うん」（トランスクリプト 2）である。この場合の「うん」は「説明－受容」の第 2 対成分を

表 1 手順の説明における発話の形式的分類

分 類	説明者	聞き手
内容のある発話	414	67
「うん」	13	213
「うん」＋	16	17
「そう」	4	1
「そう」＋	14	0
「はい」	1	15
「はい」＋	3	2
(笑い)	7	24
(笑い)＋	8	3
その他	4	18
その他＋	12	20
合 計	496	380

注) ＋とはその前の言葉に続いて内容のある発話がなされたことを意味する。また、「うん」、「そう」、「はい」、その他には繰り返し（「うんうん」等）も含まれている。その他には、「あー」、「あ」、「ん」、「うーん」、「ふーん」、「えー」等が含まれている。

構成し、説明者の説明を聞き手が受容したことを表示するものである。その他に、トランスクリプト3（下線部）にあるような、説明者の質問（わかる？）に対する、「はい、わかります」という応答としての「うん」という用法が見られた。この場合の「うん」は「質問—応答」の第2対成分を構成する。

トランスクリプト3

説明者：わかる？

聞き手：うんわかるわかる

|

説明者：うん ね そして

### 3.2.2 説明者の「うん」

説明者の「うん」の用法は大きく、3つに分けることができる。1つは、聞き手の「うん」という発話に呼応して、「うん」という発話を行う用法である。トランスクリプト4、5がその例である。

トランスクリプト4

説明者：折るのね

聞き手：うん＝

説明者：＝うん  
間

トランスクリプト5

説明者：三角折って

聞き手：うん

説明者：なんかね かん説明のとおりやるね

聞き手：うん

説明者：うん  
間

説明者：折って

この説明者による「うん」の直前の聞き手の「うん」は、その直前の説明者の発話を「説明」として受容したということを含意するものである。したがって、ここで問題となっている「うん」を、この聞き手の発話に対する受容と捉えるならば、「受容—受容」という隣接対の第2対成分ということになる。ただし、この場合、第1成分の受容（聞き手の「うん」）は、それ自体、話し手の説明に対する第2対成分を構成しており、その後の話し手の隣接が無くとも、その位

置と効力は特定されている。したがって、この説明者による「うん」は省略可能であり、これを省略しても、説明者と聞き手との役割を変えるものではない。この説明者による「うん」は会話の中で別の機能を果たすものと考えられる。

2つめは、聞き手の発話の繰り返しの依頼する「うん」である。この場合、「ん」の部分が疑問文にみられる上向のイントネーションとなり、続けて、聞き手により、それ以前の発話が繰り返される。トランスクリプト6がその例である。

#### トランスクリプト6

説明者：そうそう ここからが 本当はここきっちゃえばいいんだよね こういうふうに  
聞き手：開いちゃうの？  
説明者：うん？  
聞き手：全部開いちゃうの？  
説明者：そう全部開いちゃって  
聞き手：うん

この「うん」は、「依頼（発話の繰り返し）—応答」という隣接対の第1対成分を構成するものと考えられる。

3つめは、聞き手の質問に対する応答としての「うん」である。すなわち、「質問—応答」の第2対成分を構成する「うん」である。ここで使われる「うん」は後に検討する「そう」と置き換えても違和感を与えることはない。トランスクリプト7がその例であり、トランスクリプト7'が「うん」を「そう」に置き換えたものである。

#### トランスクリプト7

説明者：そして開くの＝  
聞き手：＝うん 一回開っあっ全部開くのね＝  
説明者：＝うん そして  
聞き手：全部開いて 半分にして  
|  
説明者： 開いて

#### トランスクリプト7'

説明者：そして開くの＝  
聞き手：＝うん 一回開っあっ全部開くのね＝  
説明者：＝そう そして  
聞き手：全部開いて 半分にして  
|

説明者：           開いて

このように隣接対の関係を保存したまま、別の発話に置き換えが可能な場合がある。これは、「質問－応答」の第1対成分である質問の内容がいかなるものであっても、これに応答が隣接されれば、その発話は質問となることを考えれば当然といえる。ただし、置き換える発話によっては、3.4で触れるように、会話全体の印象を変化させたり、不適切であるような場合もある。

以上のように、説明者の発話にみられる「うん」は聞き手が行う「説明－受容」の第2対成分である受容としての「うん」とは異なるものであることがわかる。受容としての「うん」の使用は聞き手に特権的に与えられており、説明者はこれを行うことができない。むしろ、説明者が行う「うん」が「説明－受容」の第2対成分としての「うん」ではないから、その発話者を説明者として我々が観察することができるとも考えられる。

### 3.3 「そう」

表1において、「そう」という発話が説明者には18回見られるのに対して、聞き手には1回しかみられない。トランスクリプト8は説明者が行った「そう」の例である。

#### トランスクリプト8

説明者：（笑い）あとでやらせるわけでもないよね＝

聞き手：＝うん 半分に おっ白い方をまた隠して

説明者：そうそうそうそう

聞き手：覚えてるかな

↓

説明者：           両方よね よいしょ

間

「そう」という発話は、聞き手の発話が説明者に対する折り方の確認のための質問であることを表示する応答としての「そう」であり、ここでは「質問－応答」という隣接対が構成されていると考えることができる。このことはトランスクリプト9をトランスクリプト9'、トランスクリプト9"のように変えてみるとより良く理解できる。

#### トランスクリプト9

説明者：こーやったら ここをね こー

聞き手：ちっちゃく折るの＝

説明者：＝そうそうそうそう ぜんぶ よつつ こっちがわも （省略）

## トランスクリプト9'

- A 1: こうやったら ここをね こう  
 B 2: うん  
 A 3: ちっちゃく折るの  
 B 4: うん  
 A 5: ぜえんぶ よつつ こっちがわも (省略)

トランスクリプト9の、聞き手の発話「ちっちゃく折るの」は、質問として観察することが可能である一方で、トランスクリプト9'では、Aが説明者として、Bが聞き手として観察でき、ここでのA3:「ちっちゃく折るの」は説明者による折り方の説明として観察可能である。

## トランスクリプト9''

- A 1: こうやったら ここをね こう  
 B 2: そうそう  
 A 3: ちっちゃく折るの  
 B 4: そうそう  
 A 5: ぜえんぶ よつつ こっちがわも (省略)

トランスクリプト9''の場合、Aを説明者として、Bを聞き手として観察することはにわかにできなくなる。この場合、Aが聞き手であり、Bの説明者に折り方を質問しているという、「質問一応答」という隣接対を観察することができるからである。

このように説明の中で「そう」という発話を行うのは、受容としての「うん」が聞き手であることを表示するのと同様に、説明者であることを表示することができる。では、聞き手が「そう」という発話を行っているのはどのような場合なのであろうか。トランスクリプト10は聞き手が「そう」という発話を行っている唯一の場面である。

## トランスクリプト10

- 聞き手: くすだまみたいになればいいのね  
 説明者: うん  
 聞き手: くすだまがやってる  
 説明者: わかんないけど  
 聞き手: あじゃあふせんかわかんない  
 説明者: うん 今なんかね全部後つけてるだけ  
 聞き手: そう＝  
 説明者: うん それして わすれたらどうしよう  
 聞き手: あ鶴のときみたいなやつだ



説明者：そう 鶴みたいな だけど 全部後付けてるだけだ  
聞き手：ふーん

ここでは聞き手が説明者の折っている様子を見てそれが何か別の折り方に似ているのではないか（聞き手：くすだまがやってる、聞き手：あじゃあふせんかわかんない）という質問に回答して、さらに説明者が行っている作業の状況を述べている（説明者：うん 今なんかね全部後つけてるだけ）という場面で、この説明者の応答の後にくる「そう」である。この「そう」に続けて発話される説明者の「うん」は、この「そう」が「そうなの？」という聞き手の質問に回答として観察できる。聞き手によって行われる「そう」は、すぐその直後に説明者によってなされる「そう」とは効力が明らかに異なるといえる。このとは、それぞれの「そう」を「そうそう」と置き換えてみれば良く理解できる。説明者の「そう」は「そうそう」と置き換えても問題はないが、聞き手の「そう」を「そうそう」に置き換えることは不自然である。むしろ、「うん」への置き換えの方が可能である。

### 3.4 「はい」

表1に示されているとおり、「そう」の場合とは逆に、「はい」は聞き手の発話に多く見られる。聞き手の「はい」の用法は聞き手の「うん」の用法と同じであり、トランスクリプト12にみられるように、「うん」と混在して使用されている。

#### トランスクリプト12

説明者：この 先の点から  
聞き手：うん  
説明者：この しかっけいの  
聞き手：はいはい  
説明者：このぶつかんないようになるとこ ぶつからないように  
聞き手：うん  
説明者：切ります

この聞き手の「はい」は「うん」と置き換えることが可能である。（トランスクリプト12'）。この点では、聞き手の「はい」は「うん」と同様に「説明—受容」の隣接対の第2対成分を構成すると考えることができる。しかし、会話全体の聞き手の「うん」を「はい」に置き換えた場合、会話の丁寧さ、説明者と聞き手との関係の表示が変容して観察されることがある。例えば、トランスクリプト2をトランスクリプト2'のように置き換えた場合、説明者と聞き手とが親しい友人であること観察が困難となる。このトランスクリプト2'は、丁度テレビで放映されている料理番組での、アナウンサー（聞き手）と料理人との会話に類似したものとなる（トランスクリプト13）。これは同じ隣接対を構成する成分であっても、異なる発話によって、会話全体に別の機能をもたらすということを示す例である。

トランスクリプト12'

説明者：この 先の点から

聞き手：うん

説明者：この しかっけいの

聞き手：うんうん

説明者：このぶつかんないようになるとこ ぶつかからないように

聞き手：うん

説明者：切ります

トランスクリプト 2'

説明者：まず＝

聞き手：＝はい

説明者：一角を＝

聞き手：＝はい

説明者：縦に ちょうど 真上になるように おいて この せい 中の  
正方形の部分までを＝

聞き手：＝はい

間

説明者：切ります

聞き手：＝はい

説明者：こっちも同様に

間

説明者：切ります

聞き手：はい

トランスクリプト13

聞き手：背中からこう

料理人：はい

聞き手：切れ目をいれる

料理人：はい 背中 を開きまして

聞き手：はい

料理人：中骨を取りまして

聞き手：はい

料理人：そしてあのー ちょっと薬味をいれるんです

聞き手：はい

料理人：この中に

#### 4. ま と め

本研究では、手順の説明として、折り紙で「馬」の折り方を教える場面の会話を収集し、その分析を行った。特に「うん」、「そう」、「はい」について検討した結果、説明者と聞き手とが使用する言葉の種類が異なるとともに、同じ言葉であっても、その用法が異なるものであることがわかった。

「うん」、「そう」、「はい」という発話は、それが説明者によって行われるにしろ、聞き手によって行われるにしろ。その多くは隣接対の第2対成分を構成するものである。先に述べたように、隣接対は、対のそれぞれが相互にその位置と発話の効力についての理解を規定するものである。つまり、説明者が行った発話が「説明」となるには、聞き手による「受容」がこれに隣接していることが必要であり、聞き手が「質問」となるには、説明者の「応答」がこれに隣接していることが必要になる。

本研究において収集した会話では、受容については「うん」または「はい」、応答については「そう」または「うん」という発話がこれに対応する第2対成分の位置にくる。つまり、聞き手が「うん」や「はい」という発話を説明者の発話の後に行えば、説明者は説明を行ったことになる。もし、聞き手が「そう」という発話を行った場合、トランスクリプト9<sup>9</sup>に示したように説明者は説明を行っているということが難しくなる。また、同じ「説明—受容」に隣接対の第2対成分であった、「うん」、「はい」のように言葉によって、会話全体の雰囲気や会話の参加者の関係の表示を変えることもある。本研究では、会話がどのように観察されているかという点に関しては、研究者の直観に頼っており、これらの点については、さらに、実証的な研究によりその妥当性を検討する必要がある。

全体として、「うん」や「そう」という発話の産出が、説明者と聞き手との間で異なっており、かつ、それぞれの発話が概ね異なる隣接対の第2対成分を構成していることは、収集した手順の説明における説明者と聞き手との役割に違いを反映するものと考えられる<sup>3)</sup>。このことが説明という現象すべてに共通するものであるのか、それとも本研究が収集した会話に特有なものであるのかについて、他の場面で産出された説明や、日常的に行われている会話との比較によって明らかにする必要がある。

また、本研究の分析では、非言語行動やパラ言語行動といった側面を十分に取り上げることができなかった。これらも、手順の説明というジャンルの組織化に寄与していると考えられる。今後、これらも含めた分析を行う必要があるだろう。

以上のことが明らかにされたうえで、今後の課題として、何故、特定の隣接対が構成され、維持されているのか、ここでいえば、「うん」や「そう」がそれぞれの隣接対の第2対成分を構成する位置に来るのか、その理由を問わねばならないであろう。ここで問うべきことは、それらの言葉の歴史ではなく、それらの言葉の用法の違反を制御している、その装置は何かということである。そして、その装置がどこに存在し、どのように維持されているのかを問わねばならないであろう。最初の問題に関していえば、例えば、本研究で扱った、手順の説明場面において、「うん」や「そう」の用法を故意に逸脱させた場合、これにたいして我々はどのような対応をするのかを検討することにより解明することが可能であると考えられる。

## 注

- 1) このような「間」は常に説明者の発話の後に生じた訳ではない。聞き手の発話の後に生じた場合もある。
- 2) このような種類の発話の連鎖は調査した場面に特有な側面もある。例えば、料理番組で料理の仕方を教える説明者と聞き手役のアナウンサーとの会話の場合、説明者もアナウンサーも、「うん」という発話をするのは極めて少なく、代わりに「はい」を多用する。
- 3) 全く、逆のことも考えられる。つまり、会話の参加者がそのような発話を行うことによって、それぞれの役割が説明者であり、聞き手であることを表示しているともいえる。会話分析研究の文脈では、発話と役割のどちらが原因であり、結果であるのかを問うことはしない。むしろ、我々はこのどちらも有効に利用して、あるときは自らが説明者であることを表明することによって、あるときは、発話の形式を変化させることによって、会話を組織化していくと捉える。

## 引 用 文 献

- Clark, H. H. & Wilkes-Gibbs, D. 1986 Referring as a collaborative process. *Cognition*, 22, 1-39.
- Krauss, R. M. & Fussell, S. R. 1990 Mutual knowledge and communicative effectiveness. In J. Galegher, R. E. Kraut & C. Egido (Eds.) *Intellectual teamwork: Social and technological foundations of cooperative work*. LEA pp. 111-145.
- 比留間太白 1993 手順の説明における発話の機能 教育心理学研究, 41, 49-56.
- 山崎敬一・佐竹保宏・保坂幸正 1993 相互行為場面におけるコミュニケーションと権力<車いす使用者>のエスノメソドロジ的研究— 社会学評論, 44, 30-45.

## Conversation Analysis for Explaining Action-sequences

Futoshi HIRUMA\*

### ABSTRACT

In this article, the utterance in explaining how to fold paper into horse was examined using conversation analysis. There were qualitative and quantitative differences between speaker's utterances and hearer's utterances. Hearer uttered second part of "explanation-reception" adjacency pair (for example, "Un", "Hai") more than speaker. Speaker uttered second part of "question-answer" adjacency pair (for example, "Sou") more than hearer. Future direction for the study of explaining action-sequences was also discussed.

---

\* Division of Method and Evaluation