

# 就労支援カウンセリングの会話分析

西 阪 仰      早 野 薫      黒 嶋 智 美

## 1. はじめに

20世紀の終わりごろから、日本における就労の形態は、大きく変わった。21世紀になってからは、製造業においても非正規雇用が広がっている。雇用形態の多様化、格差のひろがりのなかで、就労に困難を感じる若者たちの存在が顕在化してきた。この問題への取り組みは、様々なレベルでありうるだろう。そのような若者たちと直接向き合うことは、どのようなレベルの取り組みがなされようとも、決して避けることはできない。なぜなら、社会の最も基底的な部分は、人と人との相互行為によって成り立っているからである。就労に困難を感じる若者が少しでも就職しやすくなるためには、様々な制度的改革が必要である。しかし、誰かがこの若者たちと直接向き合わなければ、制度そのものが動かないだろう。私たちは、このような若者たちと向き合う地道な活動の一端に触れる機会に恵まれた。2012年から2013年にかけて就労支援カウンセリングをビデオ収録したものを、会話分析の手法を用いて分析した。本稿は、そのなかで、少しずつ見えてきたものを、暫定的にとりまとめた報告書の一部である（調査に協力いただいた団体に提示した報告書の、ほぼ3分の1に相当する）。

この報告書は、あくまでも、カウンセリングにおいて実際に行なわれていることを、分析的に記述したものだ。どのようなやり方がよいか

（あるいは悪いか）というような評価とは、一切無縁である。しかし、もしそのなかに、実際にカウンセリングに携われている方々（カウンセリングを提供する立場であれ受ける立場であれ）が、「普段は気づいていないけれど、言われてみれば確かにそのようにやっている」と感じられることがあれば、この報告書も、何らかの形で役立てていただけるだろうと思っている。なお、若手就労支援の相互行為研究グループのメンバーは、西阪仰（現千葉大学〔昨年度まで本学社会学部〕）、岩田夏穂（政策研究大学院大学）、早野薫（お茶の水女子大学）、黒嶋智美（千葉大学／日本学術振興会特別研究員）、須永将史（首都大学東京大学院生）の5名である。

最後に、具体的にお名前を挙げることはできないが、ご協力いただいた支援者のみなさま、そして、自らの内面を様々な形で打ち明ける場面の撮影をご許可くださった利用者の方々のみなさまに、心よりお礼申し上げたい。困難をなんとか乗り越えようと日々努力されている利用者の方々のみなさまには、同時に、心からの敬意を表したい。

（西阪 仰）

## 2. 就労支援カウンセリングにおける意思決定

この節では、若者就労支援カウンセリングにおける「意思決定」のあり方について、若干の考察を試みたい。というのも、就労支援が就労

支援である以上、それは、利用者の意思を何らかの形で就労に向かわせることを目指しているように思えるからである。利用者は定期的に来談し、来談ごとに、カウンセラーに現在の状況を報告し、カウンセラーとともに次のステップについての確認を行なう。「次のステップ」が具体的にどのようなものであるかは、利用者の状況に合わせてきわめて多様であるが、ここでは、とりあえず、「提案」とそれへの応答という行為の連鎖を手がかりに、意思決定の（あくまでも）1つの側面を捉えてみたい。

### 提案の連鎖

2人の会話において、一方が提案を行なうならば、それを受けたもう一方の会話は、その提案を受け入れるか拒否することが、期待される。

A：提案

B：受諾／拒否

このような「提案－受諾／拒否」という2つの行為の連なり（連鎖）を、「提案の連鎖」と呼ぼう。通常、提案が受け入れられるならば、提案を受け入れた者は、その提案を実行する義務を負うことになる。実際に、それを実行するかどうかは、その者の意思によるが、実行しない場合は、その帰結に対して説明責任を負うことになる。例えば、次のカウンセリング・セッションで、その説明が求められることもあるだろう。そして、それが次の「意思決定」につながるかもしれない。提案の連鎖は、このように、カウンセリングにおける利用者の意思の、少なくとも一端にかかわっているように見える。

以下では、あくまでも、提案の連鎖に焦点を絞る。そのうえで、受け入れられる提案と拒否される提案について、その構成（デザイン）と会話の展開における位置という観点から特徴づけを試みよう。

### 提案の連鎖の一般的特徴

提案の連鎖の第一成分（提案）が産出されたならば、その受け手によって第二成分（受諾／拒否）の産出が期待されるが、この期待は、非常に強いものである（しばしば「規範的」と形容される）。すなわち、もし第二成分が産出されないならば、その不在が不在として捉えられ、なんらかの対処がなされる。例えば、第二成分の不在は、提案を繰り返すことで、第二成分をさらに追及することにより対処されることもあれば、提案者からその不在の説明が求められることもあれば、あるいはその提案が向けられた者（第二成分の産出を期待されている者）が自主的に、その説明を行なうこともある。

このように、提案の連鎖は、2つの成分が相前後して出来するという事実を指しているだけでない。事実としては、むしろ、第一成分のあとに第二成分が続かないことがあっても、それでも、そこでのやりとりが動くために、提案の連鎖がいわば参照されている。提案の連鎖とは、このようなものである点に注意しておこう（Schegloff, 2007）。

また、会話分析のこれまでの研究から、第二成分の2つの可能性（受諾と拒否）は、対等のものではなく、拒否よりも受諾への「傾き」のあることが知られている。例えば、「大掃除をやろう」という提案に対して、それを受け入れるときには、「うん、やろう」と答えればよいが、拒否するときには、「ちょっと忙しい」「今日は腰が痛い」など、なにか拒否の理由を同時に語りがちになる。逆に、受け入れるときには、受け入れの理由を述べることは、あまりない。つまり、拒否の場合は、拒否する側に説明責任が生じる（Sacks, 1987; Pomerantz, 1984; Schegloff, 2007）。

### 提案のデザイン

ここでは、相手になんらかの行為を促すこと

を、広く「提案」と呼んでおこう。提案のなかでも、自分ではなく相手に利益のあるという判断を伴う場合は、助言と呼ばれるかもしれないし、自分と相手の両者に利益があるという判断をとともなう場合は、誘いと呼ばれるかもしれない。このような広い意味での提案の形式（デザイン）は、様々でありうる。このことを直感的に捉えるために、いくつか、想像上の形式を考えてみよう。大掃除をやることの提案は、例えば、次のような形式をとりうる。

1. 大掃除やろう！
2. 大掃除、やった方がいいよ。
3. 大掃除、やる？
4. 大掃除、やらない？
5. 大掃除のほうはどうなの？
6. 仕事早く終わったら、大掃除する？
7. 大掃除、やりたい？
8. 大掃除、やりたくない？

このように様々な形式を並べてみると、提案のデザインにいくつかの特徴があることがわかる。例えば、提案のデザインには相手および自分に関する様々な（知識、利害、評価などにかかわる）想定が表われる。2の場合（助言）だと、提案者は、状況について、相手（提案される側）よりも適切な知識を持つという主張が含意されている。さらに、提案されている事案（大掃除）が、提案者よりも相手にとってのほうが有益であるという主張も含意されている。また、5の場合には、本来すでにされているべきことが、まだなされていない、という含意がある。

また、受け入れに対するプレッシャーも様々である。相手の「望み」として組み立てられている6や7は、プレッシャーのより低いデザイ

ンと言えるかもしれない。さらに、否定疑問となっている7は、6よりもさらにプレッシャーが低いかもしれない。これと関連して、受け入れた後どの位の拘束力をもつか（コミットメントを要求するか）も様々であるだろう。

### 提案のデザインと応答（第二成分）の関係

以上の見取りを背景として、以下次の問いを検討したい。すなわち、受け入れられやすい提案と、受け入れられにくい提案には、そのデザインにおいて、なんらかの違いがあるのか、という問いである。すなわち、提案が受け入れられるか拒否されるかは、提案の「内容」のみによって決まるとはかぎらない。提案がどのようにデザインされ、提案者のどのような想定がそこに表明されるかが、受け入れられるか拒否されるかと関わっていると予想できる（Heritage et al., 2007）。であるならば、上の問いは、（とくに就労支援カウンセリングというコンテキストにおいて）次のように言い換えられるだろう。就労支援カウンセリングにおいて、どのように組み立てられた提案が、利用者の抵抗を取り除く力が強いのか、と。

以下順次、実際に受け入れられている提案の特徴を書き出すとともに、その特徴が提案の受け入れとどう関係しているかを、検討しよう。

### 受け入れられている提案（1）

次の事例（1）は、提案の連鎖の単純な例である。38～39行目で、支援者（カウンセラー）は、職業訓練校の見学に行くことを提案している。利用者は、40行目で、その提案を受け入れている。

（1）[SP 4: 01b: 03]

- 38 支援者： 職業訓練校のの：（そ）(0.2) 見学ツアー  
39 みたい＞なのあったら＜行く：？

40

(.)

41 利用者: ああ: あったら行きたい: [::::] です

この提案のデザインには、いくつか際立った特徴がある。

第 1 に、この提案は、条件付きという形をとっている (上の大掃除の例 6 と似ている)。このことにより、受け入れた後の拘束力は弱められている。すなわち、いったん受け入れても、その提案を実行するかどうかは、あくまでもその条件が満たされるかどうか依存する。そのために、とりあえず提案を受諾することの負荷が、押し下げられているように見える。

第 2 に、「職業訓練校の見学ツアーみたいなの」という、とくに利用者のためにあつらえられたものではない (つまり、その実現に関し利用者も責任がないし、支援者もとくにこの利用者に対して責任を負うわけではない) 出来事 (催し) についての提案となっている。例えば、「職業訓練校の見学」と比べてみるとよい。後者は、「見学」という利用者自身が行なう行為に言及することになる。出来事についての提案は、その受諾のあと仮にそれが実行できなくても、おそらく説明が容易である。そのとき、たまたま別の用があった、など。自らが行なう行為の場合は、「そのとき、たまたま」という理由説明

がより困難であるように思える。

第 3 に、「行く?」という形式は、動詞の「行く」が疑問の音調で発音されているだけで、いかなる助詞 (「か」「の」「ね」「よね」など) も伴っていない。すなわち、相手の意思に関する提案者側の様々な (ありうる) 想定から中立的な言い方が、あえて選ばれているように見える。

利用者は、この中立的な問いに対して、「行きたい」という望みの形式で答えている。望みで答えることは、受け入れた後の実行へのプレッシャーも低める。あくまでも、そのことを望んでいるだけで、約束したわけではない、という具合に。中立的な問いの形式は、返答の形式の自由度も高める。

第 4 に、じつは、「職業訓練校」というのは、すでに利用者の側から言い出されたことだった。(2) は、(1) の数行前のやりとり (行番号は、もとのトランスクリプトの行番号を反映している。(2) の冒頭は、同じページ [03 頁] の 1 行目からで、破線のあとは、同ページの 26 行目からである)。

(2) [SP 4: 01b: 03]

1 支援者: °そっか° どうしていく: ?

2 (1.2)

3 利用者: →' と まあ > なんかくしょく業訓れ (h) ん ではないですけど, h

5 支援者: ん::ん,

6 利用者: なに↓か:: (h)

7 (4.2)

8 利用者: そういうもの受けれ # ば::: # 就職しやすい: のかな:: (0.2) って

26 支援者: →そ' いった意味では たしかに職業訓練こ↓うに行くと

# 就労支援カウンセリングの会話分析

- 27 さ::こ(れ)-<ここ::に::いて>学ぶと::こういうところ  
 28 ↓に:就職できますよ:~みたいところが::(.)わりと:  
 29 (.)ちゃんと出てたりとか(.)あと八割とか九割とか  
 30 の就職率だったりとかするのでね(.)

利用者は、今後に関する支援者の一般的な問いかけに対して、「職業訓練」に言及している。確かに、そこでは「職業訓練校」には言及されていないが、26行目で支援者のほうが、「職業訓練校」に言及するとき、「たしかに」という表現により、それが、利用者の「職業訓練」への言及と関連したものであることを、明確にしている。(1)の提案は、このようなコンテキストにおいて、利用者がすでに表明した意向に沿った

形で組み立てられている。

## 受け入れられている提案(2)

次の例でも、支援者の提案は、利用者により受け入れられている。支援者は、12行目と14行目で、「八木さん」に自分が伝言することを提案している。18行目で、利用者はそれを受け入れている。

### (3) [SP3(5)#2(15:535)]

- 01 支援者: 八木さん ↓心配はしてっ'かんね.  
 02 (0.2)  
 03 利用者: は:い  
 04 支援者: hhh ↑h h h  
 05 利用者: だから #: # で<あの::派遣:の仕事だとしても::  
 06 支援者: ん::  
 07 利用者: 連絡::は<h>その<仕事ももらって:  
 08 支援者: ↓そうだね  
 09 利用者: はたらき出したら::,その報告は:,しようと思ってます::  
 10 支援者: わかった.  
 11 (1.0)  
 12 支援者: →なんか ぼし ↑もし:,僕が八木さんと会う機会があった時に:,  
 13 利用者: はい  
 14 支援者: →あの:も-申し込むみたいよお:みたいなこと言っても だいじょうぶ.  
 15 (0.2)  
 16 支援者: 言わない方が↓いい  
 17 (0.2)  
 18 利用者: →↑あ(.)↑いや↓だいじょうぶ:[です  
 19 支援者: [あ言ってもだいじょうぶ  
 20 利用者: [h はい

この支援者の提案のデザインにもいくつかの特徴が観察できる。

第1に、この提案に先立つ05行目から09行目

にかけて、利用者のほうから「八木さん」に(働き口が決まったら)報告しようと思っていることが語られている。つまり、「八木さん」への肯

定的な態度が表明されている。支援者の「八木さん」に伝えるという提案は、この利用者の(「八木さん」への)肯定的態度を引き継ぐ形で構成されている。

第2に、「会う機会があった時に」という条件付きの提案になっている。

第3に、「会う機会」は、その実現に関し、支援者も利用者も責任を負うことがない。このような「機会」についての提案となっている。

第4に、提案は、利用者の行なうべきことの提案という形ではなく、支援者、すなわち提案者自身が行なうことの許可を求める形になっている。実際には、この提案は、利用者が申し込みを行なうことの提案でもあるように聞こえる。しかし、利用者の行為ではなく、支援者の行為に関する提案としてデザインされることで、提案受諾への負荷は著しく軽くなっている。(14行目で「申し込むみたいよ」と、支援者自身の仮想の台詞が引用されている。それにより、支援者自身の行為が焦点化されていることが、非常に明確になっているように思う。)

ちなみに、支援者は、14行目で「言っても大丈夫」かと、肯定的な表現で問いかけをしたあと、わずかな間合い(15行目)のあと、すぐに「言わないほうがいい」(16行目)かと、否定的な表現に形を変えている。会話分析のこれまでの研究では、応答は(不同意よりも)同意への

傾きを持つことが知られている。(Sacks, 1987; Pomerantz, 1984; Schegloff, 2007)。この傾きに対しては、応答する側だけでなく、問いかける側も、敏感である。つまり、多くの問いかけは、望ましい答えが同意として得られるようデザインされる(Boyd & Heritage, 2006)。実際、14行目では、提案の受諾という望ましい答えが同意として得られる構成になっている。しかし、(おそらくそれに対してすぐに応答がなかったがゆえに)16行目の問いの形式は、提案の拒絶が同意として得られるよう組み替えられている。このような変換は、提案受諾へのプレッシャーを低める工夫と考えられる。その一方で、18行目で、利用者は、16行目の問いかけに否定的に答えながら(「いや」)、提案を受諾している。言い換えれば、支援者の12~14行目の提案は、受諾への文法形式上のプレッシャーを低めても、なお、受け入れやすく構成されていると言えるだろう。

### 受け入れられている提案 (3)

次の例では、13行目から20行目にかけて、支援者は、一か月ぐらい予定(「シフト」)を「入れて」おくという提案を行なっている。それに対して、19行目から22行目にかけて、利用者は、その提案を受け入れているように見える。

(4) [SP 4: 01a: 05]

- 07 支援者: (.nhh) 'あい↑なんか向こう一ヶ月間ぐらい入れてる:↑:  
08 (.)  
09 支援者: °どうして↑る°  
10 (.)  
11 利用者: えっと:::- (0.2) 十月以降は:, まだ入れて:: ないです↓ね:,  
12 支援者:→ ああ↑そうなんだ.> あだね;<'っか月分↑ぐらい ずっと入れとく↑と:;  
13 (0.4)  
14 支援者:→ 向こうもシフト組みやすいみたいだから↓:  
15 利用者: ああ (h)

- 16 支援者: → 仕事来やすくなるよ。  
 17 (0.3)  
 18 支援者: → みたいよ?,  
 19 利用者: ## はあ:: じゃあ: ##  
 20 支援者: ん: ん,  
 21 (0.3)  
 22 利用者: はやめに入れ [と°° けば°°

この提案も、いくつかの点において特徴的である。

第1に、14行目で「向こうもシフト組みやすいみたいだから」と、「向こう」、すなわち第三者の都合を理由として提示している。つまり、利用者の側の事情（利用者の能力、行動など）を問題化することが避けられている。もし「一か月ぐらいずっと入れておいたほうがいいよ」というデザインが用いられたならば、11行目で明らかになった、利用者の側の行動の不在を直接問題化し、場合によっては非難を含意するかもしれない。このように構成された提案を受け入れることは、その含意された非難をも認めることになりかねないだろう。

第2に、16行目では、「仕事来やすくなるよ」と、あくまでも利用者の利益となる情報の提示という形式が、とられている。また、18行目では、ふたたびわずかな間合い（17行目）のあと、「みたいよ」と、情報への確実度を弱めるような言い方が付け加えられる（これも即座の応答の不在を受け、応答を追求する工夫であるように見える）。利用者の応答は、幾分不完全なものであるが、基本的には情報を受け止める形になっているように見える（「じゃあ、早めにいれておけば [仕事が来やすくなる]」）。提案の受諾として理解可能なこの応答は、実行への拘束力をかなり低めているように見える。

第3に、この提案は、支援者の07～09行目の質問に対する、利用者の11行目の返答（シフト

を「入れていない」）を受けてのものである。もしこの利用者の返答が肯定（「入れている」）であったならば、この提案はなかっただろう。この質問と返答のやりとり（07行目から11行目まで）は、提案の受諾にとって、2つの点で重要である。

ひとつは、提案が受け入れられる可能性が無ではない条件（シフトをまだ入れていないということ）が確認されたうえでの提案であるという点である。

もうひとつは、じつは、この07～09行目の質問を聞いただけで、それへの返答しだいによって、それにかかわる提案（「入れていないなら入れたほうがよい」）が次に来ることがある程度予想できるという点だ。もし利用者がこの時点で提案を受け入れる用意がないならば、「入れていない」ではなく、「9月までは入れてある」という、少なくとも形式上肯定的な返答が可能だったはずである（Sacks, 1992 [1966]; Schegloff, 1980; Schegloff, 2007; Terasaki, 2004）。にもかかわらず、利用者が否定的な返答（「入れていない」）を行なったという事実は、利用者は、その来るべき提案を受け入れる用意が、ある程度あることが予想できるだろう。支援者の提案は、利用者の側のこの受諾への傾きに沿う形でなされている。

#### 受け入れられている提案のデザイン（まとめ）

以上、受け入れられる提案のデザインの特徴

について、検討してみた。その特徴をまとめておこう。

1. 利用者によりすでに表明された、あるいは含意された関心や態度意向に沿った形でデザインされる。利用者のこの関心・態度は、利用者から自発的に示されることもあれば、例(3)のように、支援者の側から、質問の形で引き出されることもある。
2. 利用者のためにとくにあつらえられたわけではないような(利用者も、また支援者もこの個別の利用者に対して責任を負わないような)出来事についての提案としてデザインされている。
3. 利用者の行動・状態を問題化しない形で組み立てられている。
4. 受諾の後の実行への拘束力が弱められた形になっている。

これらの特徴が、いつも、必ずなければ、提案は受け入れられないというわけではない。が、それでも、これらの特徴のいくつかを組み合わせ用いるならば、提案は、比較的受け入れられやすくなるように思える。少なくとも、その合理的理由があるように思う。とりわけ、1の特徴が重要だろう。利用者の態度・関心・考えがいったん明らかになったとき、それに沿う形

で提案がデザインされるならば、その提案は受け入れやすくなるということ、このことはこれまでの会話分析の知見とも一致している。(例えば、ダグ・メイナード [Maynard, 2003] は、子どもが重篤な病気にかかっているという検査結果を医師が親に伝える様子を検討した。メイナードによれば、親の考えがあらかじめ引き出され、それに沿う形でその報告がなされるとき、親は、その報告を冷静に受け止める傾向にある。)

### 受け入れられない提案

以上の知見を確認するために、逆に、受け入れられていない提案を1つだけ検討しておく。次の例では、支援者は、01行目から06行目にかけて、ITに関する仕事をするを提案している。それに対して、利用者は、08~10行目で、「自信がない」と躊躇を示している。この利用者の応答は、2つの構成部分を持つことにも注意しておこう。前半(「就きたいとは思いますが」)は、「する気があるか」という質問に直接答えている。それに対し、後半(「自信がない」)は、その質問が担っている(「してはどうか」という)提案という側面への応答になっている。

(5) [SP 4: 02] (15:27)

- 01 支援者: →> 一応聞いてみるん<だけど:: この関係で:: (.)  
 02           →< 検証のエンジニアとか: (0.6) かい発とか:: (.) 運よう  
 03           →とかっていうような  
 04           (.)  
 05 支援者: →ssssh え:: アイティーに関する仕事をするっていう気は  
 06           →↑ある?° あんまり↓ない°  
 07           (0.8)  
 08 利用者: #それは: やはり:: ま あ - (1.2) できれば就きたい↓とは  
 09           おもい↓ますけれど .hh 自分にできるかどうかって  
 10           おも - 言われると: (.) 自信がないと↓いうか hh

この提案のデザインを、上でまとめた（受け入れられている提案のデザインの）4つの特徴と比べてみよう。

1. 01行目で、「一応聞いてみるんだけど」と、この提案が唐突なものであることを主張している。すなわち、この提案は、最初から、利用者の態度や関心とは無関係なものとして組み立てられている。
2. 利用者が責任を負わない出来事（催しなど）ではなく、「ITに関する仕事」という、利用者自身が行なうべきことについての提案となっている。
3. 「ITに関する仕事をするっていう気はある？」という質問自体が、利用者の状態・行動を問題化しているようには、見えない。が、利用者の応答は、自らの状態が問題化されている可能性に敏感な形で組み立てられている。少なくとも2つの論点があるように思う。

第1に、「する気はあるか、ないか」という問いは、ある種、道徳的含意を持ちかねない。つまり、「する気がない」という応答は、「やる気のなさ」を含意しかねない。実際、利用者は、「する気があるか」という質問そのものに対しては、「就きたい」と肯定的に答えている。

第2に、「ITに関する仕事」への関心は、

聞きようによって、特殊技能を前提としているようにも見える。すなわち、そのような仕事への関心を示すことは、自分にそのような技能が備わっていることをも受け入れることになるかもしれない。利用者が「自分にできるかどうか」（09行目）を問題にしているのは、受諾が過大な自己呈示を含意しかねないことへの防御であるようにも思える。

4. 「気はある？」という形式から、相手の返答を待つことなく、すぐに（「＝」で示されるように）間髪を入れずに「あんまりない？」という否定疑問へと、質問形式が変換される。そのことにより、受諾へのプレッシャーは低められる。が、受諾後の実行への拘束力そのものは、それにより弱められることはない。（ちなみに、間髪を入れずに行なわれる質問形式の変換は、支援者、すなわち提案者自身が、提案の「受け入れられ難さ」に敏感であることを反映している。）

上の3と関連して、直後のやりとりが興味深い。利用者は、自分の「自信がない」ことの説明として、理系大学の出身であるにもかかわらず、大学で「好きだったのは設計ぐらい」と、基本的に理系に関心のないことを、主張する。それに続いて、支援者は、自分の上の提案を、次のような言い方で敷衍する。

（6）[SP 4: 2: 7: 簡略]

支援者： 小さなIT会社があって、そこでその、もし将来エンジニアになりたいと思う人がいるんだったら、最初バイトからちょっとやったりとか、あとはプログラミングとかにどれぐらい素養があるのかを、あの、勉強してみたりとかチェックするっていうようなことをしている所があるけど、興味あまりない？

利用者： 今、そこまでちょっと、ないです。

支援者は、ここで、先の提案が、具体的な会社を念頭においてのことであったことを、明ら

かにしている。と同時に、すでに、(5) における提案に対して、利用者より躊躇が示され、さらに理系そのものに関心のないことが示されているなかで、(6) の再提案は、「興味あまりない?」という否定疑問の形式がとられている。すなわち、「興味がない」ことが同意となるよう構成され、「ない」への強い傾きが含意されている (再提案の受諾へのプレッシャーが低められている)。そして、それに対する利用者の返答は、きわめて端的な「ない」である。次の点に注意しておきたい。すでに、利用者自身の状況について十分説明がなされるならば、興味の有無に関する質問から、上の 3 で指摘したような道徳的含意が解除される。そのとき、返答は、例 (5) のような (「就きたいとは思いうけれど」という) 「言い訳」的言明が不要となる。逆に、このような特定のコンテクストがないところで

は、興味 (気持ち) の有無は、様々な道徳的含意を持ちうると言えよう。

### 応答の変遷

上に引用した例 (5) と (6) の後、やりとりは興味深い展開を示している。これは、いわば、上に提示した知見の「自然のテスト」の機会とも言える。つまり、問いかけのデザインいかににより、利用者の応答は、正反対になりうるということを示しているのである。

利用者は、例 (6) のあと、さらに理系が合わなかったと告白する。そのあと、約 30 秒間、支援者は、カルテに記録をつける。そのとき、利用者のほうから、その IT 会社に対する質問が発せられる。それに対して、支援者が、一度行なった説明を、より丁寧な形で展開する。

(7) [SP 4: 02]

- 01 利用者: プログラミングの \_ 仕事なん↓でしょうか それ↓は hh  
02 (0.6)  
03 支援者: あのね↓: (1.4) ええと:: なん種類かあつて::

((説明が続く))

- 04 支援者: いろいろな:: (.) 役割↓があるん↓だけど  
05 (15.2)  
06 支援者: →今 \_ の聞いてみて:: どう↓でし↑た? (19:51)  
07 利用者: ん  
08 (1.8)  
09 利用者: shh ° そ h う °  
10 (6.8)  
11 利用者: そういうのもやっぱり:: 訓練校:: #: # とか - (0.2) で  
12 なんか こう技能とか:: #: # 必要な (0.6) ° なんか °  
13 と - ところで↓° しょうか°  
14 支援者: その そこだとねえ::: . . .

((説明が続く))

- 15 支援者: だから↑向いてたら向いてる↓し: 向いてなかったら向いてないってのはな↓し  
16 (0.2)

# 就労支援カウンセリングの会話分析

- 17 利用者： ああ:::  
 18 支援者： だから:: (0.6) ↓なんか (0.8) ↑ちょっとやってみ↓て::  
 19 ああ向いてなかったら:: ああ向いてないんだな:: って ( )  
 20 最初から向いてないんだな:: っていうのがあ' んだった↓ら (.)  
 21 向いてないんだなと思う↓し  
 22 (3.2)  
 23 利用者： (ああ )  
 24 (1.8)  
 25 支援者： →むしろ それについておもったことがあったら: 教えてくれる?  
 26 利用者： ( )  
 27 支援者： →> ただ単に < 探り を入れてるだけだからさ heh [heh heh  
 28 利用者： [は (h) い (hh)  
 29 支援者： →¥ どういう か - 反応が返ってきても 検討 の情報にするだけ↓なので ¥  
 30 →なにを かえ してくれて↓もいい  
 31 (4.8)  
 32 利用者： 少し ちょ (h) っと興 (h) 味 (h) があ (h) る (h) といひか hh

支援者は、最初に06行目で、次に25行目から30行目にかけて、問いかけを行なう。それに対して、利用者は、32行目で、「というか」という躊躇の残滓があるものの「興味がある」と答えている。

例（6）と例（7）のあいだでの利用者の返答の変化は、どのように理解すべきか。例（7）においては、支援者の詳細な説明が加わっているから、利用者が翻意したという理解もあるうるかもしれない。あるいは、そもそも利用者は、心の中に揺れがあり、それが様々な返答の形式になって表われているという理解もありうるかもしれない。そのことを、私たちは端から否定するつもりはない。が、問いかけのデザインの明確な違いにも注目すべきだろう。

問いかけのデザインについて2つの特徴を指摘できる。第1に、支援者の説明は、明確に、利用者の問いにより開始されている。すなわち、利用者が質問という形でそのIT会社に対する関心を示したあと、その関心に沿う形で、支援者の問いかけはなされている。

第2に、支援者は、こんどは興味があるかど

うかを問うてはいない。支援者は、「それを聞いて思ったことあったら教えてくれる?」（25行目）「検討の情報にするだけなので」（29行目）という、いわば提案という形を避けた問いかけを行なっている。

確かに、支援者の2つの問いかけに対する利用者の応答は、かなり異なっている。最初の問いかけ（06行目）に対しては、07行目から13行目にかけて、利用者は、躊躇を示している。それに対し、2つ目の問いかけ（25行目から30行目にかけて）に対しては、より明確に「興味がある」と返答している。その違いも、問いかけのデザインによるところが大きいように思える。06行目の問いは、「どうでした?」という、きわめて一般的な形をとっている。それに対して、とくに27行目以降の問いかけは、あくまでも「情報収集」のための問いかけであることを、明示する。すなわち、そこに提案が含まれていることを、明確に否定する（ということは、逆に、これらの問いかけが、基本的に、提案を含意してもおかしくないことを認めることにもなる）。そのことにより、この問いかけに對す

るどのような返答も、その後の行動を拘束しないことが明確にされる。このことが、「興味がある」という返答への負荷をかなり引き下げているように思う。

また、07行目から13行目までの応答も、じつは、質問に対する1つの「返答」というよりは、それ自体が「質問」として構成されている。質問であるかぎりにおいて、利用者は、まだ「その話題に対して関心を維持している」ことを相手に示していると言える (Jefferson, 1993)。利用者の最終的な返答は、このようなコンテキストのなかで産出されている。

### まとめ

受け入れられている提案の4つの特徴を検討した。興味深いのは、受諾へのプレッシャーが低められていても、この4つの特徴をもつ提案は、受け入れられがちだという点である。受諾の可能性を高めるということに関しては、受諾へのプレッシャーを高めるよりも、受諾後の実行のプレッシャーを弱めるほうが、有効であるかもしれない。また、提案内容を、利用者の態度に合わせてデザインしていくことも、重要である。そのために、支援者の側から、利用者の態度が明らかになるような問いを投げかけてみるのも、有効かもしれない。

(西阪 仰・早野 薫)

### 3. 悩み・心配事の提示の開始

若者就労支援の利用者は、しばしば、「悩み」や「心配事」など、なんらかの「困難」や「問題」と受け取れるようなことがらを日々の面接(カウンセリング)の中で提示する。精神科医の土居健朗は、面接の構造を支えているのは、唯一、一方が専門家で、「なんらかの困難を抱えている他方」に会っているということだと述べている。この立場に立つと、利用者が困難につい

て語るのは、面接の基盤的活動の一つととらえることが出来る。では、そのような一見当たり前のようにみえる、利用者が「問題を提示すること」は、どのように開始されているのだろうか。実際の面接場面をみてみると、いつでもどんな時でも開始出来るわけではないようである。むしろ、問題について利用者が語るきっかけは体系的に作り出され、それを利用することでなされているようである。

多くの場合、利用者と支援者が定期的に話す機会を持つ面接では、その面接で話すべきことがその都度存在しているように見える。たとえば、それは、利用者の進めている個人的課題の進捗状況についての報告であったり、就労状況の確認や報告、また利用者の就労活動に関する今後の方針の決定などで、多くの場合、「問題について語ること」自体が主な話すべきことがらとして設定されていないようにみえる。しかしだからといって、問題について語る機会がまったくないということではない。逆に、「問題について語ること」は、そのためのスロットが、利用者自ら、もしくは、支援者によって、相互行為上の手続きを経て作り出され、利用されることで達成されているのである。本節では、「問題」について語られる発話が、面接における様々な活動のなかで、いつ、どのように開始されているのか、いくつかのパターンごとにみていきたい。

#### 支援者の要請の応答として提示される場合

ここでは、支援者の側から、利用者に対して質問したり、報告を求めたりする、何らかの要請がなされ、その応答として、利用者が悩みや心配事を提示している事例を見ていこう。これら支援者からの要請は、利用者の問題を「語ってもよい」スロットを提供しているといえるが、それは、利用者が問題を抱えていることを

前提としないやり方でなされる事が多いようである。しかし、「問題の提示」は適切な応答のひとつとして両者に理解されている。

(a) 語るべきことの提示の要請に対して

次の断片(1)では、問題の存在が、利用者と支援者の間で何らかの形で既に確認されている文脈において、支援者から、それについてさらに付け足すことはあるかと尋ねられ、利用者が問題を提示するような事例である。つまり、話すべきことがらとしてここで関連付けられているのは、先に訴えた問題以外の問題である。実際のやりとりを見てみよう。

ここでは、カウンセリングを利用し始めてま

もなくアルバイトを始めた利用者が、この先、就職活動も行なっていく意思を示し、両者が今後どうしていきたいかを話し合っているところである。支援者はまず、「今なぜこうなっているのか(大学卒業後長い間働いていなかった原因)」を考えていった方がいい」と提案し、利用者が過去の自分を振り返っている。1行目から7行目では、その振り返り作業の手がかりとして、支援者が、前回面接した時の情報を資料から、利用者によって述べられた過去の問題点として読み取っている。それに続ける形で、支援者は、14行目で「付け加えることある?」と尋ねている。

(1) [SP 4: 01: 10]

- 01 支援者: んで:: (0.2) > その↑時に< 仰ってたのが.;  
 02 卒検:: が↑うまくいかなく↑って.; > 自信< が  
 03 なくて.; 就活:: は:: あ↑きらめてるっていうふうに.  
 04 (0.2)  
 05 支援者: [仰ってるけど.  
 06 利用者: [あ:: そうですね.  
 07 支援者: そんなんであ [ってる:?  
 08 利用者: [( )  
 09 (0.4)  
 10 利用者: ♫° ## まあ:: あはい. ##°°  
 11 (1.0)  
 12 利用者: ('と / その) ::  
 13 (1.0)  
 14 支援者: 付け加えることある?  
 15 (2.0) ((支援者, 何かを書き始める))  
 16 利用者: →まあ,  
 17 (10.0)  
 18 →°°ですね, °° ((支援者, ゆっくり顔をあげる))  
 19 (7.6)  
 20 利用者: →°° ええ: っと (hh) °°°  
 21 (5.4)  
 22 利用者: →んまあ就職:: 面談うけん # の: # h (0.2) 受ける  
 23 →のが:: #° えっと: :° # [こわか- た (.) で-  
 24 支援者: [nhhhh hehhe  
 25 支援者: なるほど↑ね?,

- 26 (0.2)  
 ((27行目から53行目まで、就職面談に関するやりとりが続けられる))  
 54 (6.2)  
 55 支援者: →↑とりあえずじゃ<そ-つか (h) らどうしたほう-どうにか  
 56 →するっていう .hh 感じ::: な --っちゃう #: な ;:#  
 57 利用者: ああ°°そうですね,°°

支援者の14行目の聞き方は、「はい・いいえ」で返答することが求められている極性疑問文の形になっているが、達成される行為としては、「付け加えるべきことがらや情報があれば提示する」ということの要請であるといえるだろう。しかも、この質問は、「付け足すこと」という、問題を示唆しない（「ほかに悩みがあれば」などという限定がない）聞き方になっている点に注目したい。一方で、この質問が問うている「付け足す」先が問題であるため、さらに問題を利用者が自ら提示することも可能である。つまり、支援者の要請は、利用者にとって問題として認識されていることが語られてもよい聞き方になっている。

それに対し、利用者はまず、「まあ,」（16行目）といって、いったん応答を開始するが、長い沈黙になり（17-19行目）、さらに、「°° ええ:つと (hh) °°」（20行目）で、適切な応答に対する探索作業を行なっていることを指標している。そして、長い沈黙の後（21行目）、22、23行目で問題として受け取れるようなことがら（「就職面談うけるのが怖かった」）と述べる。この発話も、「んまあ」で開始することで、発話の産出自体が遅らされており、問題の提示をここで積極的に行なわない態度を指標しているといえるだろう。

そして、利用者は、22、23行目で問題と聞けることがらを提示していく際に、音を伸ばしたり、沈黙を挟んだりすることで、発話の完了を遅らせ、いいにくさを指標している。このよう

な慎重な組み立ては、まさに、「問題の提示」の実践にかかわることとして、「いいにくさ」があるためだといえるだろう。

一方で支援者は、この間、十分に「待つ」ことをしており（15、19、21行目の沈黙）、あえて口を挟まず、答えるための時間を利用者に与えている。つまり、利用者が行なっている探索作業や、言いにくさに対する理解を示しているといえるだろう。23行目で問題提示の完了が可能になると、支援者は、「なるほどね?」（25行目）と、利用者の語った問題を、適切な応答として受け止めている。

事例（1）では、支援者が、利用者に何か語るべきことがらがあれば、それを語れるスロットを、質問によって作り出していた。実際、利用者は、支援者の問題に対する傾きを含意しない聞き方に対し、自ら問題の語りを、探索の結果出て来たことがらとして提示していたといえる。問題に限らず語るべきことがあれば語ってもよいというスロットで問題が語られるパターンは、実は面接の中で頻出しているように見える。次の事例もその一つである。

#### (b) 報告の要請に対して

次の事例（2）では、1行目の支援者による質問が、このセッション開始後、最初の質問である。まず、01行目で支援者は、「どんな感じだった」かを尋ねる。利用者からの02行目の聞き返しに対し、支援者は、03行目で、「あれから」「話して」と付け加えることで、01行目の質

問によって、前回の面接以降、何か語るべきことがあれば報告するよう要請していることを明らかにする。この組み立て方も、事例（１）と同様、問題の存在に対する傾きがあるわけではなく、中立的な聞き方になっている点に注意し

たい。それを受けて、利用者は、「居眠りは治らず」という、以前からある問題の「居眠り」が、改善されていない（「治らず」）ことをまず報告する（04、06行目）。

（２）[SP10: 01: 01]

- 01 支援者： どんな感じだった：？（（フォルダーの中身を見ながら））  
 02 利用者： えどんな感じとは  
 03 支援者： あれから↓：，（0.5）話して：  
 04 利用者： →あ：：また：まあな n- まあ居ね（h）む（h）りは△治らず△  
 05 支援者： ん？  
 06 利用者： →↓居ねむりは△治らず△  
 07 支援者： ああ↓：：：：  
 08 利用者： →まあ契約が終わりまして↓： hhh  
 09 支援者： ああ  
 10 利用者： →これからどうしようと # いった状況です #°（（#-#voiceless））  
 11 支援者： なるほどね：：：：：：  
 12 (0.2)  
 13 支援者： いった：：んじゃあもうじゃー応終了になったの  
 14 利用者： はい（（うなずく））  
 15 支援者： んん、んん、. hhh そっか（h）：：  
 16 (0.2)  
 17 支援者： な：るほどね、まあ、こまるよね．°（XXX）°  
 （（この後、数分にわたり、この前職についての話を利用者が展開する））

続けて利用者は、８行目と10行目で、「契約」が終わってしまい、次にどうするか決められていない（「これからどうしよう」）状況にあると最後に述べることで、居眠りとは別の問題も現在抱えている表明も行なっている。11行目で、支援者は、いったん「なるほどね」という事実を受け止める表現によって、この問題の提示を適切な応答として受け止めているが、13行目で契約が「一応終了」したことの事実確認をすることで、利用者のたった今提示した問題に対する関心も示している。その後、支援者は17行目で、利用者の問題志向の態度を汲み取るような反応（「こまるよね」）によって、利用者の報告

を受け止めていく。支援者の質問は、問題の存在に対して中立的な組み立て方であったが、事例（１）と同様に、ここでも利用者がその機会を利用して、新たな問題の提示を行っており、それを適切な応答として支援者は受け止めている。このような連鎖パターンは多く観察されている。

#### 理由付けや説明に埋め込んで

これまで見てきた事例では、問題の提示は、支援者からの要請が作り出す、「問題について語ってもよい」スロットでなされていた。しかしもちろん、それは、そのようなスロットがな

ければなされないわけではなく、他の位置でも起こりうる。その一つは、利用者が先に行なった自分の発話に対して、何らかの理由や説明をする際である。

次の事例(4)の直前では、利用者がデスクワークの仕事中につい居眠りをしてしまうという主旨のことが語られ、それに対して支援者が、4、5行目で対処法の提示を行なった後、デスクワークでなければ、「もう一回体を動かす(仕事)」に就くという別の対処法を、笑いとともに(つまり深刻な提案ではなく、冗談として)提示している。09行目で、利用者は、はっきりと「もうそっちはやだ」と言って、その提案を退けている。この提案の拒絶は、11行目で

も「ぜったい」という強調表現が付け足されアップグレードされており、利用者の拒絶に対する強い姿勢が示されている。続けて、利用者は、12行目で、「もうなんかもう」で、なんらかの行為を開始しようとする。この開始の仕方は、話し手の否定的な態度を指標するといえるだろう。その後、ここで語られようとしていることが、「昔に働いてた」で、過去の仕事に関してであることを明白にしてい。15行目でさらに「バイトのなんか」と語りを継続させようとするのだが、その後、少し言いよどみ、発話をいったん中断し、壁の時計を見る。そしてその体勢を維持したまま、しばらく時計を読むということを経験的に表わす(16行目)。

(4) [SP10: 02: 32]

- 01 支援者: °みたいな感じはあるけど°だ-逆に次のところで、h デスクワークが=  
02 = いって気持ちが1番最初に来るんだったら.;  
03 (0.2) ((利用者うなずく))  
04 支援者: まあそこはあきらめずにデスクワークを探し.; 次に対処法を=  
05 = 考えるっていう.; 方法はあると思うけど  
06 利用者: °はあ:° ((利用者, うつむいて鼻をかく))  
07 (0.8)  
08 支援者: 'か: もう 'っかいから h : だ h 動かす (ていうんじゃね hh)  
09 利用者: もうそっちはやだ  
10 支援者: で hh: : ↑しよ hhh .HHH [huhhuhhuhhuh .hhh  
11 利用者: [°ぜったいやだ°  
12 利用者: →もう なんかも、昔に働いてた:.;  
13 (.)  
14 支援者: う::ん.  
15 利用者: →バイトのな:んか:< (.) に:.; でよく:-  
16 (0.8) ((利用者, 壁時計を見る.))  
17 支援者: > だい'ぶ だい'ぶ.< あとよ::ん-ん-ん-にじゅう-にじゅう: ごふん  
18 # ぐらい # ある.  
19 利用者: →昔やってた:;  
20 支援者: ↑ん::;  
21 利用者: →バイトで:: hh よく聞く:.;  
22 支援者: う::ん.  
23 利用者: →ことばとか:.;  
24 支援者: う [::ん.  
25 利用者: → [キーワードとか聞くと<身体がふく- (.) びくって=

- 26 →= するんですよ.:「ふるえるんで'=  
 27 支援者: 「ふ:::ん,°へ:::°

利用者が時計を見たのに対し、支援者は17、18行目にあるように、まだ残り時間が25分ぐらいあることを伝える。利用者は時計を見ることによって、ここでなされようとしていることが、何らかの時間を要するような行為であることを予示し、支援者からの保証を引き出しているといえるだろう。実際に、利用者は、語りによる問題の提示を行なっていく（19行目）。

ここで語られていくことがらは、25、26行目で明らかにされるように、過去のバイトでよくきいたキーワードを聞くだけで「身体がびくってするんですよ.:ふるえるんで'」という、現在抱えている「問題」である。12行目冒頭の「もう」という言語標識は、これから話す内容に対する話し手の態度を指標するもので、新たな話題の導入を指標しておらず、それによって、これからの発話が、直前の強い提案の拒否に何らかの関連性を持つことを示唆する。実際、ここで語られていくことがらは、今もどれだけ、体を動かす部類の過去のバイトがいやな思い出として残っているかであり、それは、直前の提案に対する強い拒否の理由を説明する形（「んですよ」という言語形式が用いられている）になっている。このような、話し手が直前で行なった応答を、応答という行為の枠組みの中で、さらに説明したり、正当化したりすることは、西阪（Nishizaka, 2011）が、「応答の拡張」とよんでいるやり方と似たものになっている。つまり、この事例で、「問題の提示」は、先の自分の応答の中で達成されており、話し手は、単なる「問題の提示」を達成するだけではなく、それによって、先の応答の説明をしたり、理由を述べたりしている。このように、「問題」がそ

れ自体「語ること」としてなされる事例（1）や（2）の場合とは異なり、他の行為を達成するなかで提示されていく事例は、いくつか観察された。次の事例も、（4）とは連鎖のパターンが少し異なるが、やはり、同様に「埋め込まれる形で」行なわれている。

ここではまず、01-05行目で支援者が利用者に対し、あることを提案している（この提案発話についての詳しい分析は、第1節を参照のこと）。これに対し、07、09行目で利用者はその提案を受け入れている。しかし、その受け入れに対する確認が再度行なわれた後（14-15行目）、16行目で利用者が、受け入れに対する説明（「そうやって追い込んだほうがやれる」）をすると、18、21、23行目で支援者がさらに提案（「言ってみようか」「言ってみようわ」「言ってみようわ」）をする。この支援者の一連の提案は、「じゃあ」で開始されているように、利用者の16行目の理由説明を受けてのものである。また笑い（18、20、21、23行目）を伴っているように、決して真剣な提案ではなく、冗談として行なわれている。その提案に対して、利用者は、22行目から、「いや」で発話を開始しているが、「いや」は何かに対する否定を指標する標識である。そしてここでなされたのは、支援者の提案を受け入れることに対する理由説明であった。つまり、16行目で「追い込んだほうがやれる」と一旦、否定的に提案を受入れたのを、ここでやり直しているようにみえる。実際、この説明の中で、利用者は「足のしびれ」に基づく、「不安」があることと、最近はそれが改善しているので、「頑張れる」という、先ほどとは異なった、申し込みに対する前向きな態度表明をして

いる。

(5) [SP 3: 02: 24]

- 01 支援者: なんかほし↑もし:, 僕が八木さんと会う機会があった時↑に:,  
 02 利用者: はい  
 03 支援者: あの:も - 申し込むみたいよーみたいなこと言ってもだいじょうぶ.  
 04 (0.1)  
 05 支援者: 言わない方が↑いい  
 06 (0.2)  
 07 利用者: ↑あ (.) ↑いや だいじょうぶ: [です  
 08 支援者: [あ言ってもだいじょうぶ  
 09 利用者: [は h い.  
 10 支援者: [(うん, うん,) わかった.  
 11 支援者: え い (h) わないほ (h) うがいの . h [hh hh  
 12 利用者: [h h h > いえ < あの::: #::: #  
 13 利用者: > いや < (0.5) 言っ (.) ↑てもだいじょうぶです.= あ [の::  
 14 支援者: [言っ (.) ↑ても大丈夫  
 15 支援者: う: ん  
 16 利用者: そうやって自分を追い込んだ方がや [れる  
 17 [hhhhhh  
 18 支援者: ええ じゃ 言ってあげようかみたいな [h h h hahahahahahahahaha  
 19 利用者: [h h h h h h h h  
 20 支援者: < むしろ > hahhahhaha hha .hh  
 21 支援者: > あじゃ< 言ってあげるわ ha hha [hhahhahha  
 22 利用者: → [いや - あの:::  
 23 支援者: 言っとくわ [hhhh hhh  
 24 利用者: [hhhh hhh .hh  
 25 支援者: お: ん =  
 26 利用者: →= あし あしのしびれがあるん↓で:.,  
 27 (0.8)  
 28 利用者: →派遣の仕事↓どうなのかなって:: > 最初 < (0.5)  
 29 → 8月::: の頃は:, ちょっとし - し - しびれっ> といふか<  
 30 → > ある - 歩くといたいんですよ.<  
 31 支援者: ん:: ん  
 32 利用者: →痛いんで:, (0.5) 仕事でき r< 作業できるのかな: と: (0.4)  
 33 →不安だったんですけど:, .hh  
 34 →最近それが少し↓: マシになってきてるんで:,  
 35 (0.2)  
 36 利用者: →ちょっとがんば [頑張れるかな: と  
 37 支援者: [(んんそうだね) nn nn

つまり、この22行目からの説明で、利用者は、 が「最近はまし」になってきているので、今は  
 発話を「いや」で開始し、以前あった足の痛み 「頑張れる」ということで、先の後ろ向きな受入

れ理由を、前向きなものとして提示しなおしている。そして、受入れ理由の説明に埋め込む形で、問題の提示が行なわれている。

この他に同様の事例として、自分が相手に対して表明した同意に対する根拠を示す場合や、支援者が方針の決定を要請したのに対し、応じられないその理由として、「問題の提示」が行なわれている場合も観察されている。このように、問題について語ることが、他の行為を達成する中に埋め込まれるという事実は、面接で予め話題として設定されていなくとも、支援者とのやりとりの中に、利用者が機会をとらえ、積極的に問題について語れる体系的な場所がいくつか用意されているということを裏付けているといえるだろう。しかし、それだからといって、利用者はいつでも勝手に問題を語り始めてもよいというわけではない。利用者自ら語り出すときは、それなりの手続きが必要なようである。最後に、そのような事例を検討する。

#### 利用者自ら「問題の語り」として提示する場合

ここでは、利用者が「問題の語り」を、支援

者からの要請や、自己の応答の拡張ではなく、自ら開始している事例を取り上げる。その中で、利用者は、語りが何らかの「問題」に関わることを、開始時点ではっきりと提示しており、今から自分がしばらく発話順番をとることを示すやり方を利用している。

次の事例（6）では、利用者が、カウンセリング開始から14分ほど経った段階で、なかなか次の、「プロジェクトの進捗状況の報告」に入らず、他の話題に関するやりとりを続けている場面である。この断片の直前では、「最後にひとつだけ」と言って導入された、鳥笛に関する話が、利用者から開始されていた。支援者は、01行目で「面白いね」といい、鳥笛に関する話題を、評価し、収束に向かわせようとする<sup>(1)</sup>。利用者は、02行目で、それをいったん受けるが（「はい」）、「ああ、あと：：すいません、もうひとつ病気のことでちょっと話したいんですけど」と、本題に入る前に「もうひとつ」だけ話しておきたい話題として、「病気のこと」があると述べる。

（6）[SP 1: 01: 05]

（（直前は「最後に一つだけ」で導入された鳥笛の話））

- 01 支援者： 面白いね。
- 02 利用者： →はい。ああ、あと：：すいません、もうひとつ、病気のこと：で、
- 03           （。）
- 04 支援者：   [> うん、うん.< はい、はい。
- 05 利用者： →[ちょっと：話したいんですけど：.hh（いま：‘の：）
- 06           →薬が効いてきたのか：.
- 07 支援者：   う：ん。
- 08 利用者： →不安↑：：：が かなり減ってるんですね：.
- 09 支援者：   はあ、はあ、いいじゃん。
- 10 利用者：   で [こないだ-
- 11 支援者：    [あああのあと薬変えたつっ# たよね #.
- 12 利用者：   変えました。

この2行目と5行目における利用者の発話の開始の仕方には、いくつかの特徴的なやり方が見られる。まず、支援者の「面白いね」を「はい」で受けた直後に続けて、「ああ」で開始することによって、利用者は、これから語られるのは、直前の支援者の発話(01行目)には応接しないことがらで、たった今語ることにしたということを示している。さらに、それは、「あと:」 「もうひとつ」で、いくつかある話しておきたいことがらの最後の一つとして提示されている。また利用者は、「すみません」という謝罪表現を間にはさみながら、今行なおうとしている自分の行為が、相手にとって「不満の対象」となり得るようなことであることを先取りしながら<sup>(2)</sup>示している。ここでは、既に遅延されている、本題に入ることを、さらに先延ばししようとしていることを表明し、その責任を負うべき主体は自分であることの提示を同時に行なっている。つまりこの謝罪は、進捗報告に入る前に語られるべきことがらとして、それとは無関係な話題をいまここで持ち出すことの危うさに志向し、説明を与えているといえるだろう。

次に、利用者は「病気のことで」といい、一瞬発話を中断している(03行目)。この「病気」は、相手にとって既知のことがらとして言い表わされている(相手が知らないかもしれないことに配慮した特別な表示ではなく、認識可能な提示の仕方をしている)。03行目でいったん発話の産出を止めることで、支援者による、今提示された「病気」の認識と、またその先を支援者が更に続けていくことの承認を引き出している(04行目)。それと重なり、05行目で利用者は、「ちょっと話したいんですけど」と、自分がこれから「病気」について話す意向を示す言い方をしている。つまり、彼のここでのプロジェクトとして、これから「病気の語り」を展開していくことを明確に示し、断りを入れるような

形をとっている。このような開始の仕方は、まとまった長さの発話を予測可能にし、また、今ここで行なわれるべき進捗報告をさらに遅延させてでも導入されるべき重要性を喚起しているといえる。言い換えると、利用者にとって、この話題が、容易に見過ごされるべきではない、「語るに値する」ことがらとして組み立てられているのである。

このように、今行われるべきことがらよりも優先度を高くするやり方で、利用者は、「病気」について、報告を行なっていく。じつはその内容は、症状が「改善」していることと、第三者に「躁うつ病かもしれない」と言われたというものであった。病気について語ること自体は、改善しても、完治していない限り、引き続き、なんらかの困難はまだ残っていることを含意する。そしてそれらは、支援者にとっては、把握しておくべき利用者の現在の状態である。また、次に開始されるべき進捗報告の前に割りこむような位置で、話題的に関連性のない話を、それでもなお開始出来るのは、定期面接で、「問題」について自ら語り始めることが、「語るに値する」ことがらとして導入されれば、可能であるためだといえるだろう。

## まとめ

本節では、利用者が、どの位置でどのように、困難や心配事、悩みを、日々の定期的な面接で提示しているのかについて検討してきた。まず、支援者の側から何らかの働きかけ(報告、今後の方針の要請など)に対する応答として、また、先の自分の応答に説明を加えたり、理由を述べたりする中で、問題の提示はなされていた。また、それ以外に、利用者自らによる問題の提示の開始は、問題について語り始めることが明示され、受け手の承認を得てから行なわれていた。

問題の提示は、ある程度の長さを持った「語り」として組み立てられているものと、短く一言で組み立てられるものなど、発話の長さは様々である。「語り」として組み立てられる場合、相互行為上、話し手がそれなりの手立てを利用することは想像に難くない。しかし、一言で言い換えられるような問題や心配事でも、いつでもどこでも話されるわけではなく、問題の提示は、支援者とのやりとりの中で体系的に用意されている可能な機会を、利用者がどのように捉え、利用するかに依存しているといえる。

(黒嶋 智美)

#### 【注】

- (1) ゲール・ジェファーソン (Jefferson, 1981) は、語りの受け手が語りに対して評価を行なうことは、その語りを受け手が終えようとしていることを示唆することを例証している。
- (2) エマニュエル・シュグロフ (Schegloff, 2005) は、謝罪が、相手にとって不満の対象となるような行為を先取りして行なわれると述べている (たとえば、早朝の電話をかけたときに「すみません、起こしましたか」と謝罪しながら聞くように)。

#### 【参考文献】

- Boyd, E. A., & Heritage, J. (2006). Taking the patient's medical history: Questioning during comprehensive history-taking. In J. Heritage & D. Maynard (Eds.), *Communication in medical care: Interactions between primary care physicians and patients* (pp. 151-184). Cambridge: Cambridge University Press.
- 土居健郎 (1992) 『新訂 方法としての面接』, 東京: 医学書院.
- Heritage, J., Robinson, J. D., Elliott, M. N., Beckett, M., & Wilkes, M. (2007). Reducing patients' unmet concerns in primary care: The difference one word can make. *Journal of General Internal Medicine*, 22 (10), 1429-1433.
- Jefferson, G. (1981). On the articulation of topic in conversation. *Final Report to the (British) Social Science Research Council*, 1 -155.
- Jefferson, G. (1993). Caveat speaker: Preliminary notes on recipient topic-shift implicature. *Research on Language and Social Interaction*, 26, 1-30.
- Maynard, D. W. (2003). *Bad news, good news: Conversational order in everyday talk and clinical settings*. Chicago: University of Chicago Press.
- Nishizaka, A. (2011). Response expansion as a practice for raising a concern during regular prenatal checkups. *Communication & Medicine* 8 (3), 247-259.
- Pomerantz, A. (1984). Agreeing and disagreeing with assessments: Some features of preferred/dispreferred turn shapes. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis* (pp. 57-101). Cambridge: Cambridge University Press.
- Sacks, H. (1992 [1966]). Lecture 4, Spring 1966. In H. Sacks, *Lectures on conversation: Vol. 1* (pp. 300-305). Oxford: Blackwell.
- Sacks, H. (1987). On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. In G. Button & J. R. E. Lee (Eds.), *Talk and social organisation* (pp. 54-69). Clevedon: Multilingual Matters.
- Schegloff, E. A. (1980). Preliminaries to preliminaries: 'Can I ask you a question'. *Sociological Inquiry*, 50, 104-152.
- Schegloff, E. A. (2005). On complainability. *Social Problems* 52 (3), 449-476.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Terasaki, A. (2004). Pre-announcement sequences in conversation. In G. Lerner (Ed.), *Conversation analysis: Studies from the first generation* (pp. 171-223). Washington DC: University Press of America.