

電話会話における談話管理

—日本語母語話者と日本語非母語話者の相互行為の比較分析—

岡本能里子*・吉野 文**

キーワード: 談話管理, 談話標識, メタメッセージ, 全体機構, 局所的機構

要 旨

本稿では、日本語母語話者同士および非母語話者と母語話者の電話会話を取り上げ、開始部と終結部を分析した。日本語母語話者の談話管理の特徴として、開始部においては「あ」が受け手がかけ手を認定するメタメッセージを伝える談話標識として機能していること、終結部においては「じゃ」が終結への意向を暗示し、移行場所で段階的に終結へと導く談話標識として機能していることを明らかにした。

また、単独で用いられる「はい」は、開始部において相手認定を示す場合や終結部の移行場所において終結への意向を受け入れる場合には、相手のメタメッセージを受け入れたことにはならず、単なるあいづちとなる。

非母語話者の場合、こうした「あ」「はい」「じゃ」の機能を十分に理解していなかったり、適切な運用ができなかったりする。すなわち、隣接ペアの完成という局所的な処理という観点からはスムーズに進んでいるようにみえても、全体機構におけるメタメッセージの理解や運用においては問題が残り、局所的機構と全体機構の二重の関係をふまえた談話管理能力が不足していると考えられる。

1. はじめに

日本語学習者との電話では、はじめや終わりの挨拶はいつているのに、スムーズに内容に入れなかったり、一方的な終わり方になってしまった気がして、なぜか違和感が残ったりする場合があります。かなり上級になっても電話で話すことは難しいという学習者も多い。英語の電話会話は、開始部、主要部、終結部という全体機構 (overall organization) をもっており、開始と終結のメカニズムについては多くの知見が得られている (Schegloff 1968, 1979; Schegloff & Sacks 1973; Coulthard, M. 1977; Clark & French 1981; Holmes 1981; Levinson 1983; Hopper 1992)。日本語の電話会話も類似した組織的構造をもっており、その談話進行のメカニ

* OKAMOTO Noriko: 東京国際大学教養学部講師。

** YOSHINO Aya: 千葉大学文学部日本文化学科講師。

ズムも徐々に明らかにされてきた(岡本 1990, 1991; 熊取谷 1992; 小野寺 1992; 今石 1992; 吉野 1994a, 1994b).

そこで、本稿では、学習者¹と母語話者²の電話会話の開始部と終結部の比較分析を通して、学習者の談話管理能力の実態の一端を明らかにし、違和感の原因を探ってみたい。さらにその結果から、日本語の談話管理の指標となる談話標識の機能を検討し、日本語の談話管理メカニズムを実際の会話に即してより深く検討したい。

2. 方法・データ

データは、1986年から1994年までに複数の家庭で収録し文字化した³。その中から母語話者大学生から60代までの成人の電話会話174例(開始部58例、終結部116例)と、中級レベル以上の20~30代の大学生を中心とした学習者と母語話者の電話会話45例を分析した。分析対象としたものは、いずれも既知の間柄またはそれに準じる関係の話者同士の会話である。

3. 開始部の談話管理

3-1. 日本語母語話者による談話管理

先行研究によると、既知の間柄の典型的な英語の電話の開始部には次のような要素が組み込まれている(Hopper 1992).

- 1) 呼び出し—応答
- 2) 自己提示—認定
- 3) 挨拶—挨拶
- 4) 健康に関する質問

まず、かけ手によって引き起こされる電話のベルは受け手を呼び出すものであり、それは受け手が受話器を取って最初に発する「応答(hello)」と隣接ペアを構成しているとみることができる(Schegloff 1968)。また、一般的に人間は相手がだれかを認定することによって、相手に対

¹ 非母語話者の中には日本語の授業に参加していない者も含まれているが、広義の学習者として以下学習者と記す。

² 日本語母語話者を以下母語話者と記す。

³ データの文字化にあたっては、次のように表記した。

//: その後の発話が次の番号の発話と同時に発せられたことを示す。—: 前の音節が長く延ばされていることを示す。{ }: 笑いや音などの非言語的な行動を示す。(): 聞き取れない発話があることを示す。()内に可能性のあることばを記す。?: 上昇イントネーションを示す。< >: ポーズ。

Rは受け手(Receiver), Cはかけ手(Caller)を指し、注目すべき箇所には→を付した。引用した会話で、○○、●●は姓、××はファーストネーム、△△は所属機関を示している。また、会話例の右側に追加した[]は、文字どおりの局所的意味、【 】は全体機構におけるメタメッセージを示す。会話6以降の(数字)(数字')は隣接ペア、(数字)(数字')(数字')は三つのターンで完了する発話を表す。

してどのような言葉使いをするか、どのような態度を取るかというような相手への行為を決定するものである。しかし、視覚的に相手を認定することができない電話会話では、自分がだれかという自己提示と、相手がだれかがわかったという相手認定をすべてことばによって行わなければならない、それらを知らせる発話連鎖こそが重要なのであり、また、相手から手がかりを与えられたらできるだけ早く認定を示さなければならない (Schegloff 1979)。さらに英語では、既知の間柄では明示的な名乗りを避けて、挨拶のやりとりの中で自己提示—認定がなされることが好ましいとされる (Levinson 1983)。

こうした英語の電話会話の分析を受けて、日本語の電話会話についても以下のような知見が得られている。

1. 日本語においても電話のベルが「呼び出し」と捉えられ、多くの場合受け手がまず発話する (熊取谷 1992; 吉野 1994a) が、日本語では、受け手の「応答」で用いられる表現は、「はい」、「もしもし」、「(受け手の姓)+です」のいずれか一つが用いられる場合と、これらのうち二つ以上が連なって発話される場合とがある。
2. 英語のように受け手、かけ手とも名乗ることを避けるという傾向は指摘できない。しかし、相手から手がかりを与えられたらできるだけ早く相手を認定したことを伝えることが好まれる (今石 1992)。
3. 開始部に要する時間および使用される項目は、話者の親疎関係、相手からの電話に対する期待度、前回コミュニケーションを行ってから時間経過の度合いなどによって異なる (今石 1992)。

実際に、開始部がどのように行われているか、とくに、かけ手、受け手がどのように自己提示、認定をしているかを会話例で検討してみることにする。

《会話 1》

電話の呼び出し音	[呼び出し]
1R はい ○○です	[応答] 【受け手の自己提示】
	[名乗り]
2C あの ●●です	[名乗り] 【受け手を認定】 【かけ手の自己提示】
おはようございます	[挨拶]
3R あ どうも おはようございます	[挨拶] 【かけ手を認定】

会話 1 では、1R は電話の「呼び出し」音に対して「応答」し、隣接ペアを完成しているが、受け手は続けて名乗っている。続く 2C をみても、かけ手は受け手の 1R の名乗りに対して自分も名乗りを返すという局所的な処理をしながら、続けて挨拶をしている。ここでは未知の聞き手に対する「●●と申します」ではなく「●●です」が使われ、相手を認定したことを前提とする挨拶が述べられている。つまり、かけ手はこれによって受け手を認定した、すなわち、「あ

あなたがだれであるかわかった」というメタメッセージ⁴を伝えていることになる。続く 3R では、受け手も挨拶している。これは、2C の挨拶に対して隣接ペアの第二部分を完成するということをしながら、それによってかけ手を認定したというメタメッセージを伝えていると解釈することができる。

次に、会話 2 によって明示的な名乗りがないパターンをみてみる。

《会話 2》

電話の呼び出し音	[呼び出し]	
1R はい もしもし	[応答]	【受け手の自己提示】
2C もしもし	[呼び出し]	【かけ手の自己提示】
→3R あ はいはい	[応答]	【かけ手を認定】
4C おはようございます	[挨拶]	【受け手を認定】
5R おはようございます	[挨拶]	

比較的親しい間柄や予期された電話の場合は、このような展開が多くみられるが、会話 2 においても、かけ手、受け手とも相手の認定をメタメッセージとして交換していることがわかる。受け手の「あ はいはい」、かけ手の「おはようございます」は、いずれも相手を認定しなければ用いられないものであるため、これらを用いることで相手を認定したことを伝えることになるのである。

本稿で収集したデータから集約すると、日本語の場合の開始部における相手認定は、① 挨拶、② 「あ はい」、「はいはい」、「はい」、④ 相手に合わせた名乗り、⑤ 相手に合わせたやり方で相手の名を確認する質問、⑥ 用件の開始といった方法で相手に伝えられる。上述のように、この中のどれを用いるかは、相手との親疎の度合い、電話の期待度などによって異なると考えられるが、いずれにしても、会話 1、会話 2 の 3R のように「あ」が先導する形で共起することが多い⁵。

Schiffrin (1987: 99) は、英語の oh について「本質的に認知的な情報管理タスクの標識であるが、話者がタスク処理の操作を言語化しているということは、相互行為的な結果をもたらす。oh の使用はきわめて認知的に動機づけられているものだが、会話の中でその表現によって認知的な仕事が他者に公開されるとプラグマティックな解釈と効果が可能になる」という指摘をしているが、「あ」は電話会話において同様の機能を果たしていると考えられる。すなわち、相手の声を自分の手持ちの声のリストと照合して探り当てたことを言語化し、相手にそれをメタメッセージとして伝える役割をになっていると考えられる。これは、単独では聞き取り表示としてしか

⁴ メタメッセージとは、発話が伝える文字どおりの内容以上のメッセージのことである。熊取谷(1994)では、それらを細かく分類し定義づけしている。例えば談話標識は現行場面、また後続する場面がどのような性質のものかを規定する「状況規定のメタメッセージ」を伝える。本稿におけるメタメッセージはこの状況規定のメタメッセージを指している。

⁵ 収録した会話の中には、「はい」のみで受け手が認定を示している例があったが、それらはすべて親子または兄弟の間柄に限られた。

機能しない「はい」が、「あ」を伴うことによってこの機能を果たすということからもわかる。特に、かけ手に比べ相手を予想しにくい受け手が「あ」を用いた場合、かけ手はそれによって「相手が自分を認定してくれた」という重要なメタメッセージを受け取ることになるのである。

3-2. 日本語学習者による談話管理

相手に認定されなければ会話自体が始まらないという意味において、開始部における自己提示と速やかな相手認定は全体機構の観点から重要な課題である。3-1. でみたように、開始部では隣接ペアの交換という局所的なやりとりの中に自己提示と相手の認定が組み込まれている。

本稿で分析の対象とした中・上級の学習者の電話会話では、自分の意志で会話を始める場合、すなわち学習者がかけ手である場合は、ある程度ルーティン化したやり方を持っており、比較的にスムーズに開始部から主要部に移行できることが観察された。したがって、認定に関していえば学習者が受け手である場合が難しいといえる⁶。

会話3は、学習者が受け手であるケースであるが、まず、2Cにおいてかけ手は質問によって受け手の名前を確認しようとしている。これは、メタメッセージとしては、1Rによって受け手がだれであるかが推測できたということを伝えている。受け手は、3Rでその質問に答えることによって隣接ペアを完成することで相手に確信を与えている。しかし、「はい」のみの答えは、この段階で受け手自身がまだかけ手を認定できていないことを示している。そのため、かけ手は4Cで明示的に名乗ることによって、相手から認定を引きだそうとしている。ところが、学習者である受け手は、5Rにおいても「はい」のみで答えている。このように単独で用いられる「はい」は、聞き取り表示の機能しが果たさないため、相手認定のメタメッセージを伝えることにはならない。かけ手はやむをえず認定を得られないまま6Cで挨拶をしている。受け手は、この挨拶の隣接ペアの第二部分を完成することによって、初めてかけ手の認定を示すに至った。

以上の分析から、できるだけ早く相手に認定を伝えるという開始部の原則に会話3の受け手が違反していることがわかる。会話4は、母語話者同士で同様の展開をみせている例であるが、ここでは、受け手は4Cのかけ手の名乗りに対して、「あ どうも」で答えている。「あ」を用いて相手認定をメタメッセージとして伝え、さらに相手を認定したことによって初めて用いられる挨拶「どうも」が続いている。母語話者は、このようにして短い発話の中で、相手認定を確実に伝えているのである。このことから、会話3における5Rの意味が一層明確になるであろう。

《会話3》 C: NS R: NNS (アメリカ 男)

1R	はい もしもし	【応答】	【受け手の自己提示】
2C	もしもし ××さんですか?	【質問】	【受け手を認定】 【かけ手の自己提示】

⁶ Holmes (1981) の子供の電話会話の研究でも、かけ手としてよりも、受け手として適切に発話することのほうが難しいと指摘されており、この点学習者の場合と一致する。

3R はい	[答え]	【受け手の自己提示】
4C えーと△△の〇〇ですけれども	[名乗り]	【かけ手の自己提示・認定要求】
→5R はい	[あいづち]	【受け手の自己提示・かけ手を認定?】
6C こんにちは	[挨拶]	【認定要求】
→7R こんにちは	[挨拶]	【かけ手を認定】

《会話 4》 C: NS R: NS

電話の呼び出し音	[呼び出し]	
1R はい もしもし	[応答]	【受け手の自己提示】
2C あ 〇〇さん?	[質問]	【受け手を認定】 【かけ手の自己提示】
3R はい	[答え]	【受け手の自己提示】
4C あー ●●ですけど	[名乗り]	【かけ手の自己提示・認定要求】
→5R あ どうも	[挨拶]	【かけ手を認定】

学習者の会話例には、会話3のように「はい」のみで相手の認定要求にうまく応じられなかったものだけでなく、受け手として相手を認定していないにもかかわらず「はい あのー あーこんばんは」と認定を示してしまったために、かけ手である母語話者が会話の主要部に移行してしまい、主要部の途中で受け手が改めてかけ手を明示的に認定するという例もみられた。これらのことから、学習者にとって、開始部における談話管理の難しさは、特に受け手である場合に相手の認定を適切な位置でできるだけ速やかに相手に伝えることにあるといえよう。そして、「あ」や「はい」の用法にその鍵があると考えられる。

4. 終結部の談話管理

4-1. 母語話者による談話管理

Schegloff & Sacks (1973) は、電話会話の全体機構における終結部において、受け手とかけ手には気づかれていないが互いに了解し、利用しあっている一定の手続きを経て終結が達成されるものであることを示した。

日本語の終結部も Schegloff & Sacks (1973), Clark & French (1981) にあるように一定の構造をもっている(岡本 1990, 1991; 熊取谷 1992; 小野寺 1992; 今石 1992)。その基本構造を今回のデータから以下に示す。

《会話 5》

1C はい じゃ よろしく お願いします	前段終結声明	前段終結部 (pre-closing section)
2R はい わかりました	前段終結声明受け入れ	
3C はい じゃ 失礼します	最終発話交換	終結部 (closing section)
4R はい さよなら	最終発話交換	

1. 進行中の話題が収束を迎えたと感じた地点で「終わりにしてもいいですか」というメタメッセージを相手に伝えるような「前段終結声明」を出し⁷, これ以上話題がないことを伝え、相手に次の発言権を与える。それに対して 2R¹で隣接ペアが完了され、終結への同意が示される。
2. それによって、終結部が適切に開始され、3C, 4R.のような最終的な別れの挨拶交換がなされ、終結が完了する

これは最も単純な例だが、たいていの場合 Schegloff & Sacks (1973), Clark & French (1981) らが指摘しているように前段終結声明を導いたり、関係維持のための「いとまごい (Leave-taking)」などの多様な慣習的なやりとりが組み込まれるのである⁸。

そこで、明示的な終結宣言をすることなく、終結を達成するためには、1) 前段終結部が完了して合意の上で終結部が開始され、2) 終結部の開始後協力的な話者交替によって正当に終結完了がなされなければならない。そこで、この2点について母語話者と学習者の談話を比較し検討したい。

4-2. 前段終結部の完了

4-2-1. 母語話者による前段終結部

次の会話は、友人同士の約束の会話の終結部分である。

《会話 6》 C: NS R: NS

- 1R 二人で入院したりなんかして
 2C ねえ 最悪やもんね
 3R ねえ
 4C ほんとに
 5R お大事にね
 6C あ ありがとうございます
 7R なにもお見舞いもようしないで
 8C あ いやそんなのもうあれです
 9R 申し訳ありません
 10C うん うん
 → 11R じゃ くれぐれもよろしくおっしゃって // ください
 12C ありがとうございます どうも どうも

進行中の話題を
終わらせる部分

⁷ 日本語の終結部の全体構構の組織的構造の詳細は、岡本(1991, 1992)を参照されたい。

⁸ 岡本(1990, 1991)では、内容をまとめるなどの前段終結声明になりうる発話を「前段終結の方略」とし、感謝などの関係維持の発話を「いとまごい」としてそれぞれの具体例を示した。

- | | | |
|-------|--|-------------|
| → 13R | じゃ あの13日だけ ……(5) [約束の再確認]【前段終結声明: 終結への意向暗示】 | 前段終結部 |
| 14C | 13日だね ……(5') [約束の再同意]【前段終結受入れ: 終結への意向同意】 | |
| 15R | はい わかりました ……(5'') [約束の確認]【終結への意向確認】 | |
| 16C | はい うん | |
| → | そいじゃ 楽しみにしてますので ……(6) [約束のあいさつ]【終結への意向表明】 | いとまごい |
| 17R | はい こちらこそ ……(6') [約束のあいさつ]【終結への意向同意】 | |
| | わざわざどうも ごめんね/なとべんも ……(7) [謝罪/感謝]【終結への意向同意】【終結への意向表明】 | |
| 18C | いえいえ ううん ……(7') [受入れ]【終結への意向同意】 | 終結部 |
| → | そしたら またね ……(8) [別れの挨拶]【終結への意向同意】【終結への意向表明】 | |
| 19R | じゃ またね ……(8') [別れの挨拶]【終結への意向表明 / 同意】 | 別れの
挨拶交換 |
| 20C | うん はい | |
| → | じゃ さいなら ……(9) [別れの挨拶]【終結宣言】 | |
| 21R | さよなら ……(9') [別れの挨拶]【終結宣言】 | |

前段終結が、局所的な隣接ペアによって完了されるのは、終結への意向が今、ここで2人によって同意されたことがわかるからであった。しかし、会話6では、三つのターンで前段終結が完了している。まず、受け手は、進行中の話題が収束した12Cの後、電話を終結へと導く談話標識である「じゃ」に先導された13Rの中心話題への回帰という「前段終結の方略」⁹を使って、これ以上新しい話題がないことを暗示している。この13Rでかけ手に質問を投げかける形で局所的には確認という発話行為を行い、それによってかけ手14Cの確認同意を引き出し、続けて「わかりました」(15R)と述べて前段終結を完了させている。つまり受け手は自ら誘導した前段終結声明による発話連鎖を利用することで、かけ手からの約束の確認というこの電話の全体機構の中での目的の応答を15Rで述べて前段終結をここで完了させているのである。その後終結部のいとまごいに入る16Cの(6)をかけ手が述べることにより、うまく主導権がかけ手に移って終結部が開始され、スムーズに終結が完了していくようすがわかる。通常用事があってかけてきたかけ手が終結への主導権をもつほうが自然であり、このようにうまく前段終結部が完了されるように調節され、ポーズが現れることなく、終結部がうまく自然な流れで進み、終結が達成されていることがわかる。終結の達成のための第1の条件は、このように前段終結を調整し合って完了しなければならないということである。

4-2-2. 学習者による前段終結部

学習者と母語話者のやりとりをみると、最後の別れの挨拶交換は、母語話者と全く変わらないといえる。しかし、前段終結が未完了であることが多いことに気づく。次の会話をみてみ

⁹ 熊取谷(1992), 小野寺(1992)参照。

¹⁰ 岡本(1990, 1991)参照。

たい。

《会話 7》 C: NNS (台湾 女) R: NS

1R うん 今からシャワー浴びてから行こうかなと思って {笑い}

2C {フッフ 笑い} へえー

3R うーん < >

じゃ またね あね 寮にね寄るわ こんど…(1) [将来の行為への言及] 【前段終結声明: 終結への意向暗示】

4C はい……………(1') [応答] 【

5R うん だから なんか また 相談にのってね 修論のこと…(2) [依頼] 【前段終結声明: 終結への意向暗示】

6C あー わたしも 本当によろしく……………(2') [承諾] 【

7R うん < >

じゃ ごめんね 本当に……………(3) [謝罪] 【いとまごい: 終結への意向暗示】

8C いいえ……………(3') [受入れ] 【

9R うん < >

じゃ またね……………(4) [別れの挨拶] 【終結への意向表明】

……………(4') [] 【

→ 10C 決まったら紹介してあげます……………(5) [申し出] 【前段終結声明?】

11R うん どうもありがとう うれしい…(5') [申し出受入れの感謝] 【前段終結同意?】

12C はい

13R じゃあね……………(7) [別れの挨拶] 【終結への意向表明】

14C はい じゃあね……………(7') [別れの挨拶] 【終結への意向表明 / 同意】

15R バイバイ……………(8) [別れの挨拶] 【終結宣言】

16C バイバイ……………(8') [別れの挨拶] 【終結宣言】

会話7では、学習者がかけ手であり、受け手である母語話者にアルバイト先を紹介してあげるという電話である。受け手は、まず3Rで「じゃ」を出して「将来の行為への言及」という「前段終結の方略」の発話を出している。5Rは文字どおりには「依頼」という発話行為であるが、内容から、3Rの目的と取ることもでき、3Rの前段終結声明の続きであると考えられる。それに対して、かけ手は4Cでも6Cでも8Cでも上に示したように局所的な隣接ペアは完成させている。しかし、受け手の7R, 9Rの「うん」の後に短い沈黙が現れており、その後「じゃ」ともなってそれぞれ「謝罪」「別れの挨拶」が述べられている。ここから話がスムーズに流れていないことがうかがわれる。これにより、受け手が終結への意向を暗示し、かけ手に終結部開始の主導権を委ねようとしているのだが、それがかなえられていないことが示唆される。しかし、かけ手が主導権を取らないので、かけ手の終結への意向を確認できないまま、9Rの別れの挨拶をすることになってしまっている。

ここで重要な点は、まず、受け手によって委ねられた終結部の開始可能な位置で、かけ手が終結部を開始していないため、結果として前段終結部が未完了になっている点である。かけ手の

4C, 6C, 8C の【 】の中が空欄になっているのはそれを意味している。その後受け手はかけ手の合意が確認できないまま 9R で別れの挨拶を述べるが、今度はかけ手はそれに答えず、10C で「じゃ」の先導もなく、中心話題への回帰を行っている。(4')とその後の【 】は、隣接ペアが未完であることを示している。矢印で示した 10C は局所的には申し出で、次の受け手の申し出受け入れの感謝によって、一見前段終結部が完了したかにみえる。しかし、12C でもかけ手は終結への主導権を取らず順番をパスしていることから、全体機構の中で前段終結声明が完了したのかどうかはあいまいである。そのため、最後まで受け手主導で会話が終わっている。つまり、前段終結が未完のまま終結を迎えたといえる。

4-3. 協力的な話者交替による終結

4-3-1. 母語話者による協力的な話者交替による終結

先の会話 6 では、まず主導権を取ることになったかけ手は、矢印で示した 16C 別れの挨拶交換を述べる 18C の(8) (ここでは「そしたら」)、最終発話交換を述べる 20C の(9)で「じゃ」を出し、終結へと進んでいく様子がわかる¹¹。このことから、「じゃ」は熊取谷(1992)が指摘しているように終結へのメタメッセージを確認し合い調整し合って共同で終結を達成させるためにお互いが利用し合っている重要な談話標識であることがわかる。

次に、局所的な隣接ペアがどのような連鎖になっているのかをみてみたい。まず、かけ手 16C の「楽しみにしています」に対して、受け手は単に 17R で「こちらこそ」という局所的な隣接ペアの応答のみをしているのではない。その後続けて日本語の代表的なとまごい発話¹²であるお詫びの言葉を述べて関係維持を行っている。それが、次のかけ手の 18C の「いえいえ、うん」と隣接ペアを形成し、さらに続けてかけ手が別れの言葉を述べ、19R で受け手もそれに応じるというようになっており、共同で隣接ペアが次々と作り出され、最後の別れの言葉が述べられる地点に到達するのである。つまり、協力的な話者交替による終結は、次のようにして達成されるのである。

1. 会話の全体機構の中における「前段終結声明」においてのみ、「じゃ」を出すのではなく、お互いに何度も出し合って終結への意向を確認する。
2. 終結への意向を示す慣習的な発話に対して単に受け身的に応じるのではなく、お互いが新しい慣習的な発話を次々と出し合い、最後の別れの言葉が自然な話者交替によって交わされるよう協力して調整し合う。

これらを談話管理の上からみると、会話 6 の 13R、左側の[約束の再確認]は文字どおりの局

¹¹ 今石(1992)は、母語話者のやりとりの際、前段終結による終結部の始まりが「それでは/そしたら/じゃ」で示され、慣習的な言葉のやりとりの後、再度これらが現れ、別れの挨拶が続くと述べている。

¹² 詳細は岡本(1990)を参照。また、中国語の電話会話の終結部を分析した久下恵子(1994)によると、中国語では「感謝や詫び」の言葉は終結促進の要素にはなっていないことを報告している。

所的な意味であり、右側の【前段終結声明】と【終結への意向暗示】が全体機構の中で伝えられるメタメッセージを表している。それに続く発話についても局所的な意味はそれぞれ異なっているが、全体機構においては、このように「ここでもう話を終わらせてもいいですか」「いいですよ」という終結への意向や確認、同意などというメタメッセージを伝えているのである。会話の終結は、かけ手と受け手が互いに局所的な発話によって文字どおりの意味だけを伝えるのではなく、全体機構の中でメタメッセージをも伝え合いそれを理解し合うというこの二重性に対処する談話管理能力に基づいて達成される相互行為なのである。

4-3-2. 学習者と母語話者による話者交替の流れ

もう1度会話7をみると、かけ手は14Cの最後の挨拶交換の「じゃね」まで、1度も「じゃ」を出していない。これは会話5で母語話者が次への段階に移行する場所では、双方から「じゃ」を出し合って応じ合い、お互いの意向を確認し合っていたのと対照的である。先に述べた10Cの中心話題への回帰というのは終結を進めるのに常に使われる発話であるのだが、適切な場所で適切な談話標識をとまって述べられない場合は、唐突に感じられたり、終結へ向かう自然な話の流れを止めている印象を与えてしまう。

「じゃ」が出されていないことでも協力的な話者交替がなされていない印象を与えるのだが、会話7の4Cのような「はい」による応答も同様の結果を招くようである。学習者の発話で隣接ペアの第2発話部の位置に4Cのような「はい」だけの応答が多く現れていた。これまで終結部に頻繁に現れる「はい」は、もうこれ以上ということがないことを相手に示し、自分の順番をパスすることにより、終結を促進する機能を担っていると岡本(1990)、熊取谷(1992)では説明されてきた。

次の会話例は、日本人のかけ手が受け手である学習者に対してでき上がった原稿の校正をみてもらうために明日の夜受け手のところにそれを持っていきたい旨を伝えている依頼の電話である。

《会話 8》 C: NS R: NNS (英語 男)

1C 合わせていっしょに見ていただき

たいんですね ……………(1) 【依頼】【進行中の話題を終わらせたい旨の暗示】

2R あー ……………(1') 【応答】【 】

3C はい

4R はい

5C え ですからその二つをあのお持ち

しますので ……………(2) 【依頼の理由づけ】【進行中の話題を終わらせたい旨の暗示】

6R はい ……………(2') 【受入れ】【 】

7C よろしく願いいたします…(3) 【依頼】【進行中の話題を終わらせたい旨の暗示】

- 8R こちらこそ.....(3') [受入れ] 【
 9C はい {笑い}
 それではあしたの ま 夜になると
 思いますー けれども はい(4) [将来の行為への言及] 【前段終結声明】
 10R はい はい(4') [応答 / あいづち] 【
 → 11C 以上です(5) [話の終わりの言及] 【終結への意向明示的宣言】
 12R はい(5') [応答 / あいづち] 【
 13C // はい どうも失礼いたしました(6) [別れの挨拶] 【終結宣言】
 14R 失礼しまーす(6') [別れの挨拶] 【終結宣言】

会話8では、かけ手は、1Cで電話の目的である依頼を行って進行中の話題を終わらせたい意向を示している。受け手は、2Rでは「あー」で、4Rでは「はい」のみで応じている。それに対してかけ手は3Cで順番をパスしたのだが、4Rも同様に順番をパスしたため、5Cで「え、ですから」といって情報をさらに付け加えて依頼を繰り返している。そしてまた6Rで「はい」のみの応答が出されたため、7Cでは、依頼を締めくくる「よろしくお願いします」が述べられている。これは、依頼に対する承諾を得ることではじめて、この会話の目的が達成され、進行中の話題が完了し、前段終結声明を出すことができるからである。7Cの「よろしくお願いします」に対して、8Rでは「こちらこそ」と答えており、隣接ペアとしては一見問題がないかのようなやりとりになっている。しかし、その後のやりとりでは、9Cでかけ手の苦笑ともいえる「笑い」とともに、続けて前段終結声明が出されている(9Cの(4))。そしてとうとう11Cでかけ手は「以上です」ということで終結への意向を明示的に宣言してしまっている。つまりここまで、かけ手は受け手の終結への意向が確認できなかったと考えられる。

母語話者同士のやりとりでは、隣接ペアを完成させた後、すぐ続けて終結へ進める発話を出していた。それによって、はじめて局所的応答が、全体機構の中で、終結してもいいというメタメッセージの受け入れとして機能し、終結へと進んでいた。一方学習者は、会話7でも4C、6C、8Cはすべて局所的なペアを受け身的に完成させているだけになってしまっている。つまり、「はい」だけ、あるいは、局所的な隣接ペアの完成だけでは、前段終結を完了させるには不十分であるし、終結部へ入ってからでも終結への意向が確認されたことにならず、終結へのスムーズな流れを滞らせてしまうことになるのである。ここでは、例えば「終了の注目表示(ザトラウスキー 1987)」¹³、または「了解度の高い応答(森山 1989)」¹⁴である「わかりました」や終結へと進める慣習的な発話が必要になることがわかる。そこで、学習者の談話管理を次のようにまとめることができる。

¹³ ザトラウスキー(1987)では、「はい」は継続の注目表示、「わかりました」は終了の注目表示として区別している。

¹⁴ 森山(1989)は「はい」は承諾系の「聞き取り表示」、「わかりました」は承諾系の同意類として区別している。

1. 隣接ペアを局所的に処理してしまい、全体機構において前段終結が未完了である。
2. 隣接ペアが未完了なままで次の段階に移行している。
3. 局所的な隣接ペアに受け身的に応じるだけで、終結完了への話者交替の流れを滞らせる結果になっている。

このことは、2人の同意の上で自然な話者交替による協力的な終結完了がなされなかったことを意味している。

5. 結果と考察

本稿では、日本語の自然な談話管理を担う談話標識の機能と、学習者の談話管理の実態について以下のことが明らかになった。

5-1. 談話標識について

「あ」は電話会話開始部において受け手がかけ手を認定する談話標識の役割を担っている。

「じゃ」は、終結への意向を暗示し、移行場所で段階的に終結へと導く談話標識として機能しており、合意の上で協力し合って終結を達成させるために「じゃ」が重要な役割を果たしている。

「はい」は開始部の認定の位置および終結部の中の移行場所の第2発話部においては、聞き取り表示としての応答のみになり、「はい」のみでは、相手の認定要求や、終結への意図を暗示するというメタメッセージに対する受け入れとしては機能せず、会話の流れを滞らせる結果になる。

5-2. 学習者の談話管理について

学習者は全体機構の中における談話標識である「あ」「じゃ」および「はい」の機能を十分に理解していないか、適切な運用ができない。また、隣接ペアの全体機構における機能を理解していない。そのため、相手の発話を単に局所的に処理してしまい、開始部では、協力してできるだけ早く相手を認定するということができず、終結部では2人の合意のもとに協力して会話を終結させることができないという結果になってしまっている。

つまり、学習者は、日本語の自然な談話の流れを担う、「全体機構」と「局所的機構」の二重の関係をふまえた、談話管理能力が不足していると考えられ、それが違和感を感じさせる結果になるのだと思われる。

6. 今後の課題

英語での8歳の子供の電話会話の先行研究(Holmes 1981)でも、はじめと終わりの挨拶はきちんとできているのに、相手認定を伝える発話の逸脱や、前段終結がうまく完了させられないことなどが報告されており、発達段階におけるピアジェ理論からのエゴセントリズムの現れであると説明されている。これは、先行発話に対する局所的な処理より、文脈ごとに特殊な、全体機構を踏まえた談話管理能力の習得が、より困難であることを示唆していると考えられ、成人の学習者なら、相手配慮に欠けているという印象を与えかねず、談話レベルでの第二言語習得の研究の上で重要な点であると思われる。

最近少しずつその機能が明らかにされつつあるが、自然な談話進行の指標となる談話標識の存在や、このような談話標識を含めた多様なメタメッセージを伝えるいわゆる「文脈化の合図(contextualization cues)」(Gumperz 1982; Schiffin 1987, 1994)の存在を母語話者は普段意識していないことから、その機能もまだ十分に解明されているとはいえない。本稿では、これまで母語話者同士の談話分析では気づかなかった「はい」の談話標識としての機能や「じゃ」の談話管理上の実際の配置とその重要性、さらに母語話者の談話管理能力がどのようなものであるかが明らかになった。これらの談話標識はまた、いろいろな社会機構の境界線にしるしをつける括弧“bracket”(Goffman 1974)としても重要であり、それぞれの言語社会の成員がことばによる相互行為を行う際に前提としている慣習や価値観が現れる重要な部分である¹⁵。Holmes (1981)も、親は電話の始めと終わりの挨拶は教えるが、開始部の中で相手との関係性を保つような多様なやりとりの方法や、前段終結の完了の方法については無意識であることから、子どもは経験によって学ぶと述べている。

本稿では触れられなかったが、今回のデータから母語話者は開始部においても終結部においても丁寧度をシフトさせるなどの、多様な文脈化の合図を行っていた。学習者と母語話者の会話の比較研究を行い、なぜか違和感を感じる部分を綿密に調べていくことは、母語話者自身が気づかずに利用し合っている方法を浮き彫りにすることができる。それによって日本語の自然な会話のメカニズムをより深く探ることができると思う。その意味で、この種の研究は、今後日本語の談話研究にも第二言語習得の研究にも貢献できるものであり、その結果を会話能力育成のために日本語教育に還元し、さらに中間言語研究にも発展させていけるよう研究を進めていきたいと思う。

謝 辞

本稿は、1995年度日本語教育学会春季大会での発表を発展させたものである。そのきっかけ

¹⁵ 小野寺(1992)にも同様の指摘がある。

を与えてくださったお茶の水女子大学の長友和彦先生、発表当日貴重なコメントをくださった京都外国語大学の鎌田修先生に感謝を述べさせていただきたい。最後に本発表において、最初から最後まで細かいアドバイスと暖かい励ましのことをくださった元城西国際大学、故熊取谷哲夫先生に記して感謝し、哀悼の意を表したい。

参 考 文 献

- 今石幸子 (1992) 「電話の会話のストラテジー」, 『日本語学』 Vol. 11, 9月号, 明治書院。
 岡本能里子 (1990) 「電話による会話終結の研究」, 『日本語教育』 72号, 日本語教育学会。
 ——— (1991) 「会話終結の談話分析」, 『東京国際大学論叢 商学部編』 第44号。
 小野寺典子 (1992) 「エスノメソロジーにおける電話会話の研究と日本語データへの応用」, 『日本語学』 Vol. 11, 9月号, 明治書院。
 久下恵子 (1994) 『中・日電話会話ストラテジー対照研究——終結部を中心に』 東呉大学日本文化研究所修士論文。
 熊取谷哲夫 (1992) 「はいともしもしとじゃの談話分析」, 『日本語学』 Vol. 11, 9月号, 明治書院。
 ——— (1994) 『メタメッセージと母語話者・非母語話者の談話行動』, 日本研究・京都会議における配布資料。
 ボリー・ザトラウスキー (1993) 「日本語の談話の構造分析——勧誘のストラテジーの考察」, くろしお出版。
 橋内 武 (1985) 「もしもしから用件に入るまで」, 『言語生活』 No. 407, 筑摩書房。
 森山卓郎 (1989) 「応答と談話管理システム」, 『阪大日本語研究』 Vol. 1, 大阪大学文学部日本語学科(言語系)。
 吉野 文 (1994a) 『電話の会話の開始部に関する研究』, お茶の水女子大学修士論文。
 ——— (1994b) 「電話の会話におけるかけ手と受け手の言語行動——開始部を中心として」, 『言語文化と日本語教育』 第7号, お茶の水女子大学日本語言語文化学会。
 Clark, H. H. and J. W. French. 1981. Telephone goodbyes. In *Language in Society*, ed. D. H. Hymes. Cambridge: Cambridge University Press.
 Coulthard, M. 1977. *An introduction to discourse analysis*. London: Longman.
 Goffman, E. 1974. *Frame analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
 Gumperz, J. J. 1982. *Language and social identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
 Holmes, Janet. 1981. Hello—goodbye: An analysis of children's telephone conversations. *Semiotica*.
 Hopper, R. 1992. *Telephone conversation*. Bloomington: Indiana University Press.
 Levinson, S. C. 1983. *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press. (レヴィンソン 1990 『英語語用論』 安井 稔・奥田夏子訳 研究社)。
 Schegloff, E. A. 1968. Sequencing in Conversational Openings. *American Anthropologist* 70.
 ———. 1979. Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings. In *Everyday language studies in ethnomethodology*, ed. George Psathas. New York: Irvington Publishers.
 Schegloff, E. A. and H. Sacks. 1973. Opening up closings. *Semiotica* 8.
 Schiffrin, D. 1987. *Discourse markers*. Cambridge: Cambridge University Press.

Schiffrin, D. 1994. *Approaches to discourse*. Oxford: Blackwell Publishers.