

「就職相談室における相互行為分析」

3年 吉田 愛

○はじめに

今回私は「エスノメソドロジー」を勉強していくうち、会話というものに興味を持ち、分析してみたいと思いこの調査を行った。今回の調査は日常で行われる会話ではなく相談という形式で行われ、さらに就職相談という特別な場所で繰り広げられる会話が分析の対象となっている。私は会話の中から読み取れる相互行為というものを調査していきたいと思っている。普通の会話ではなく、相談という形式で、さらに就職支援室という特別な空間でどのようにお互いが、お互いを提示し合っているのかなど、就職相談室だからこそ起こる特徴やトラブルを見ていきたいと思う。

○調査実施日

徳島大学就職支援室係の職員さん、相談員さん、学生 1 人の方々に協力していただき撮影することができました。

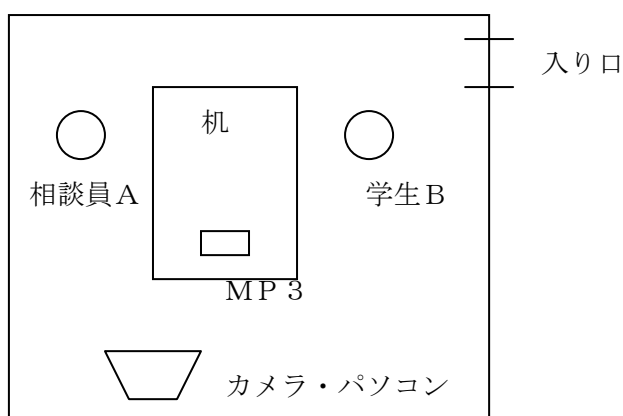
調査実施日 2008年08月28日(木) 13:00~13:45

調査場所 徳島大学4号館1F 就職支援室内 個室

使った機材・・・カメラ1台、三脚、パソコン1台(HDレコーディング用)、マイク

MP3

○配置図



○ データの簡単な全体的の流れ

13:00～相談スタート

まず、学生Bが仕事をしていく上で「急な仕事が入ってくる」が心配だと語る。それに対し、相談員は極端な「残業」を例に挙げながら、残業についての話をし、問題は「残業」があるかないか、ということと学生の精神的な弱さに問題があると指摘する。そのことに対し、学生は「残業について」相談しているのではないと話の食い違いを指摘する。相談員は「残業」のことをベースに精神的問題が一番の問題であると再度学生にアドバイスをする。お互いに「残業」を学生が問題にしているのではないということが学生の再度の主張によってお互いに理解はされたが、精神的問題は学生にとって納得していない様子がみえる。学生の最初の相談は解決されたが、精神的な問題については解決されないまま相談は終了する。

○ データ1 13:03～

01A: あとまだあります。あなたはそういったことが通常はビジネスのなかにおいては当

02 たり前なんですよということをまず、知っておいて欲しいんですよね

03B: ある程度は(2.0) えっと～反論するわけではないんですけど、

04A: うん

05B: ある程度はそういうのはう、んとわかってるんです。

06A: うん

07B: あの、今バイトしているところが

08A: うん

09B: ちょっと派遣先はもうそういう一緒に専門そう、実際に働いてらっしゃる、業務委

10 託されているところでも一緒に派遣、えっと、正規じゃないんですけども常勤で働

11 いてらっしゃる方と、働いてたりもするんで、そういう点ではわかってはいるんで

12 すけど、そういう点では分かっては、残業があるということはわかってはいるんで

13 すけど、ん～何て言ったらいいんでしょう。う～ん。

○ データ2 13:05:34～

01 学生B: 自分自身でも、すぐ折れちゃうほうなので、できるだけおれないようなペース

02 でやっていけるものってどんなのかなって思うんですけどやっぱ難しいですかね

03 相談員A: 基本的にはね

04B: はい

05A: そういう考え方は普通に考えると甘いわわなと思うわね]

06B: [はい、
07A: あなたが思った時間帯で思ったように仕事をしていきたいという]

08B: [はい

09A: 極端に言えばですよ。あなたが思ったとおりに仕事をしていきたいという風なこ
10 とを許してくれるビジネスは非常に少ないと思うといてほしいんよね。もうひとつは
11 ね残業の問題以外にね、じゃあ、Bさんはどういう仕事をしたいんかっていう。職種
12 的にねどういう仕事に就きたいっていうのはあるんかな、ほんなら。

この場面は就職相談が始まってすぐの場面である。学生のほうから就職の職業選択において、自分が希望している条件は難しいのかどうかといった質問がされている。それに対し、相談員の方は自身の経験や知識からその考えで就職をすることは難しいと諭している。また、学生にはほかに希望する職種を尋ねておりこのことは、他の職種のことについても理解している、知識を持っているということアピールしているのではないか。

ここで串田秀也はその著で「会話への人々のそのつどの参与の仕方がどのように構成されるかという問題（参与の組織化）と、会話者たちがそのつど互いを何者として表示し合うかという問題（メンバーシップ・カテゴリー化）とを結びつけて捉えるひとつのやり方」（会話への招待、1999年、125）を示している。このやり方に基づいて分析してみたいと思う。まず、データ1、データ2を見て学生は職業のことについて相談員に質問している。学生はここでは就職のことに関してはよく分かっていない「素人」である。いっぽう相談員の方は就職に関する知識をもっており、就職相談の相談員を何年も経験してきた。よって相談員は学生より就職の知識や経験を持った就職に関する「専門家」とすることができる。ここで学生と相談員の関係の中に「素人」と「専門家」というカテゴリー対が存在していることが見ることができる。

しかしこの2つの場面からもう1つのカテゴリー対が見られるのではないだろうか。それは「当事者」と「非当事者」というカテゴリー対である。データ1に注目してもらいたい。データ1の03行目の学生の発話である。「反論するわけではない」という主張がなされている。これは学生側の主張が相談員に伝わっていないと学生が判断したことの現われである。そのことは、その後の発話で学生が自分の主張を言葉にしようと試みていることから窺うことができる。学生が伝えたいことについて、学生は自分のことなので「当事者」である。相談員は学生の伝えたいことを知らないし、体験しているわけではないので「非当事者」となる。

データ1とデータ2では先に述べた2つのカテゴリー集団が入り交ざりながら会話が進行している。会話のなかにはカテゴリー集団は1つではなく複数あり、その場その場にあったカテゴリー集団に切り替えながら会話が進んでいることを確認することができた。

○ データ 3 13:15～

- 01 相談員A：あなたは自分はストレスがたまりやすい、たまりやすいと一生懸命自分にマ
02 イナスの自己暗示をかけてよんよ。わかりませんか。そういう気持ちはわ
からんかな
03 学生B：(3.0)
04A：自分がね知らないうちにね1番いやな部分を自分が勝手にね、枠の中にはめ込んで
05 しもうとる。

○ データ 4 13:16～

- 01 相談員A：だから困った時にすぐに、……パニックになってしまってこんなん続けていたら
02 病気になるってしまうってすぐに思うんでしょ。
03 学生B：う～ん・・
04A：すぐ思うかはしらんけど、そういうふうな方向に流れていくんでしょ、結局は
05B：・・う～ん、病気になるっていうわけではないんですけどまあ、すごいイヤだと思
06 ってしまう時はなってしまうんです。

ここで注目してもらいたいところは相談員側の発言の語尾である。データ3の01～02行目で相談員は学生側にどのように思っているかの呼びかけをしている。それに対し沈黙し、返答をしていない。そして、相談員は学生側の発話を促すことなくまた、自分の主張を始めた。データ3の04～05行目の「枠の中にはめこんでしもうとる」やデータ4の01～02行目の「病気になるってしまうってすぐに思うんでしょ」など語尾が言い切りの形になっており学生側に反論の余地を与えない強い主張になっている。データ4の01～02行目の「病気になるってしまうってすぐに思うんでしょ」という相談員の発言の後03行目で学生が「う～ん」とゆるやかな否定の気持ち、相談員の発言に納得できていない気持ちを訴えている。しかし、相談員はデータ4の04行目で「すぐ思うかはしらんけど、そういうふうな方向に流れていくんでしょ、結局は」と発言し、学生側の否定の気持ちを強い言い切りの形で打ち切っている。

この場面では相談員は先に述べた「専門家」「素人」というカテゴリーで話を進めている。「専門家」のほうが「素人」よりも知識や経験を持っているので立場が上である。そのためこのように強い言い切りの形で発言することができているのである。学生側は自分が専門家より下の立場な「素人」であることがわかっているため「専門家」に対して言葉で明確に反発することはしにくい状況にある。よって学生は専門家に対して否定を表す場合に沈黙やあいまいな返答が多く使われている。この場面は「専門家」と「素人」という力関係をあらわすカテゴリー対が成り立っているために起こった場面である。

○ トラブル

先述したとおり、この就職相談においては2つのカテゴリー対が存在している。「専門家」「素人」関係と、「当事者」「非当事者」関係の2つである。この2つのカテゴリーが会話の中で切り替えられながら進めていることを見た。しかし、この2つのカテゴリーがきちんと切り替わっていなければ主張がすれ違いを起してしまい、トラブルの原因となる。

○データ5 13:03～

01A: あとまだあります。あなたはそういったことが通常はビジネスのなかにおいては当

02 たり前なんですよということをまず、知っておいて欲しいんですよね

03B: ある程度は・・・えっと～反論するわけではないんですけど、

04A: うん

05B: ある程度はそういうのはう～んとわかってるんです。

06A: うん

07B: あの～今バイトしているところが

08A: うん

09B: ちょっと派遣先はもうそういう一緒に専門そう、実際に働いてらっしゃる、業務委

10 託されているところでも一緒に派遣、えっと、正規じゃないんですけども常勤で働

11 いてらっしゃる方と、働いてたりもするんで、そういう点ではわかってはいるんで

12 すけど、そういう点では分かっては、残業があるということはわかってはいるんで

13 すけど、ん～何て言ったらいいんでしょう。う～ん。

○データ6 13:04～

01A: たとえばね、

02B: ハイ

03A: 残業したくないという気持ちはどっかにあるのかな

04B: したくない＝

05A: =あるいはできないという理由はあるのかな

データ5の場面は学生Aが仕事を選ぶ上で残業などの急な仕事が少ないところはないかという相談に対し、相談員が「残業が全くないという職場はなく、残業はどの職場に行ってもありそれは当然のことである」という少し極端な内容を挙げて返答をした場面である。しかし、学生は相談員に自分の質問したかったことが伝わっていなかったので「反論するわけではないんですけど」という言葉を使って相談員の返答に対する否定を表している。

相談という場面で相手に自分の考えや主張が正確に伝わっていないということは大きなトラブルが起きているということになる。学生側の相談に相談員が答えている場面であるので相談員と学生の関係は知識と経験をもってアドバイスをする「専門家」と、知識を持っていない「素人」の関係にあるといえる。学生側が相談員の返答に対し否定を表す際に「反論するわけではないんですけど」と対場が上である専門家の発言を全て否定するわけではないと相手に対し失礼にならないように発言していることから2人の間に「専門家」「素人」関係が成り立っていることが分かる。また、データ6を見てみると03行目で学生側が発話して最中に相談員が言葉をかぶせてきている。そのときに学生側が発話を止めて、相談員が発話を続けている。このことは相談員の方が学生よりも立場が上であることを示している。

データ5で1番問題となるのは学生の03行目「反論するわけではないんですけど」である。この発言は明らかに相談員に対する「否定」が読み取れる。その後の発話から学生のこの「否定」は相談員に相談したかった内容が伝わっていなかったことが原因のトラブルである。相談の場面で相手に伝わっていないことは大きなトラブルであり、解決しなければならない問題である。

○ データ7 13:05:34～

- 01 学生B：自分自身でもすぐ折れちゃうほうなのでできるだけおれないようなペース
02 でやっていけるものってどんなのかなって思うんですけどやっぱり難しいですかね
03 相談員A：基本的にはね
04 B： はい
05 A：そういう考え方は普通に考えると甘いわなと思うわね。
06 B： はい、
07 A：あなたが思った時間帯で思ったように仕事をしていきたいという、
08 B： はい
09 A：極端に言えばですよ。あなたが思ったとおりに仕事をしていきたいっていう風なこ
10 とを許してくれるビジネスは非常に少ないと思うといてほしいんよね。もうひとつ
11 はね、残業の問題以外にね、じゃあ、Bさんはどういう仕事をしたいんかっていう。
12 職种的にねどういう仕事に就きたいっていうのはあるんかな、ほんなら。

データ7の01行目で残業がしたくないというよりは、自分のペースの問題であると学生は主張している。その自分のペースで仕事をしていける職種について何かないか相談している。学生の相談に対し、相談員「専門家」としてそういった職種は少ないと09～10行

目でハッキリと返答している。そして、相談員は12行目で「どういう仕事に就きたいっていうのはあるのかな、ほんなら。」と発言しており、自分の聞き手性を表示し、学生側に発話を求めている。この相談員の発言はとても就職支援室らしい発言だと思う。就職支援室なのだから、その悩みはもちろん就職に関わっているものになる。ここでの学生の相談内容もそうである。ではその学生の悩みがどのようにその子の就職を考えた上で問題になっているのかということを知るこの質問は就職支援室だからこその内容となっているのではないだろうか。学生に特に希望の職種がなかったので、相談員は職業を選ぶ上での心構えを残業や急な仕事のことと絡めながら話をしていく。就職に対する考え方やその現実、厳しさを伝えており、ここも就職という人生に大きく関わることをはじめる上での大変さを伝える就職支援室らしい内容となっているのではないだろうか。

この相談員が発話している間、学生はほとんど発言しておらず、無言で相談員の話に大きくうなずきながら話をきいている。データ4の03行目「反論するわけではないんですけど」というように否定を表してもいない。また、発話をしておらず、沈黙しているが「うなずく」という動作をしている。「うなずき」という動作は通常「了承」をあらわす動作で有り、否定の言葉を発言していないことから学生側が相談員の話の内容に同意していると見ることができる。

○データ8 13:15～

01 相談員A：あなたは自分はストレスがたまりやすい、たまりやすいと一生懸命自分にマ

02 イナスの自己暗示をかけてよんよ。わかりませんか。そういう気持ちはわからんかな。

03 学生B：(3.0)

04A：自分がね知らないうちにね1番いやな部分を自分が勝手にね、枠の中にはめ込んで

05 しもうとる。

○データ9 13:16～

01 相談員A：だから困った時にすぐに、パニックになってしまっこんなん続けていたら

02 病気になってしまうってすぐに思うんでしょ。

03 学生B：う～ん・・・

04A：すぐ思うかはしらんけど、そういうふうな方向に流れていくんでしょ、結局は

05B：・・・う～ん、病気になるっていうわけではないんですけどまあ、すごいイヤだと思

06 ってしまう時はなってしまうんです。

データ8とデータ9から、残業や急な仕事の話から学生の問題は精神的な弱さからくるものだと相談員は学生に指摘した。学生は精神的な問題についての相談はしておらず、相談員があくまでも指摘した問題である。学生は自分のストレスの原因になる仕事の量や勤務形態の質問しかしていない。精神的な問題については相談員がよみとった問題点なので

ある。相談員はもっと精神的に強くなるように「専門家」の立場から学生にアドバイスを
する。しかし、先にも見たが、このことについてデータ 8 の 02 行目で相談員が学生に呼び
かけても学生は沈黙している。この沈黙には先ほどのように「うなづく」などの動作が就
いていないことから「否定」として受け取れる。ここで問題になってくるのは何に対し
て学生は「否定」を表しているのかということである。この場面で話されていることは学
生の精神的な問題のことである。この問題において、相談員は「専門家」の立場からアド
バイスをしている。しかし、精神的な問題を学生の側から考えてみると、精神的なことは
学生本人が「当事者」であり、相談員は「非当事者」である。この場合「当事者」である
学生本人のほうが自分自身のことについて良く知っている、いわば「専門家」である。相
談員は就職に関しての「専門家」として話をしており、学生は精神的問題の「当事者」で
あり、精神的問題の「専門家」として話を聞いている。よって 2 人が持っているカテゴ
リーの切り替え、「専門家」「素人」カテゴリーから「当事者」「非当事者」カテゴリーに切り
替わっていないというトラブルが起こってしまっている。よって学生は相談員の話に「同
意」できないのではないか。

○データ 10 13 : 22～

01B : 父が、あの～ずっと土日もある仕事なので、週休も無い状態だったので最近まで。

02 なので残業がないというのはありえないということは分かっているんです。

03A : んなら、それを見てきているんだから。たとえば、土日は仕事をしたくないって言

04 うんならいろんな選択肢はあると思いますよ。・・・

05B : ごめんなさい、話をさえぎってしまって申し訳ないんですけど・・・

データ 10 はもう一度残業の話し戻った場面である。ここで学生は 0 2 行目ではっきりと
「残業がないことはありえないということは分かっている」ということを今までよりもつ
よい口調で述べている。この発言によりデータ 4 で指摘した学生側の伝わっていなかった
ことの主張がなされている。相談員のほうも 03 行目「んなら、それを見てきているんだか
ら。」と発言し残業について問題にしていることを理解したことを述べている。その上で、
では違うことが問題にしているのかという意味も込めてここで「土日は仕事をしたくない
って言うんならいろんな選択肢はあると思いますよ。」ともう一度学生に相談内容につ
いて発話を学生に促している。ここで学生はもう一度 05 行目から自分の相談したいことを話
し始めている。相談をもう一度しなおすということで、相談員と学生の関係は就職に対し
ての「専門家」と「素人」というカテゴリー対になっている。そのことは 0 5 行目「話をさ
えぎってしまって申し訳ないんですが」という言葉を使って話し始めていることから分
かる。これは相談員のほうが立場が上であり、相手に対して気を使いながら話しているの

で相談員と学生との関係は「専門家」と「素人」という同じカテゴリー対になっている。このことによりデータ4で起こった話のずれ違いによるトラブルは解決されている。

データ4で起こったトラブルは解決されたがデータ8で起こったカテゴリーの切り替えが上手くできていないことからことから起こったトラブルは結局解決されないまま、相談は終了してしまった。最後に精神的な問題に対しては相談員側の強い言い切りの形で終了した。2人のカテゴリーが違ったためにトラブルは起きてしまった。「会話への参加が会話者相互のカテゴリー化の一致した切り替えを示すものとして組織化されたり、切り替えの不一致を示すものとして組織化されたりする中で、相互行為的に識別して産出されるのである。」(串田秀也「会話分析への招待」145、1～)とされているように、データ9ではカテゴリー化の不一致が学生の「沈黙」という形の会話への参加を生み出していた。

今回相談員が精神的な問題に言及したことは「聞かれたことだけに返答」するのではなく、それ以上のものを教えようとする教育の場面で見られる行為だったのではないだろうか。この相談は就職相談として学校で行われているものであり、教育が行われている場である。よって相談員は教育の場面として当然のことをしようとしていた。しかし、お互いの相互理解ができていなかったためにその行為は不完全なものとなった。この分析を通して私は会話をするなかで、相手と自分との関係が相互にどのようにカテゴリー化されているのかが重要なことがわかった。このカテゴリー化が相互に一致していないと会話がスムーズに進行しないからだ。一致したカテゴリー化、またはカテゴリーの切り替えを行うために自分はこういったものなのかというメンバーシップの提示と同時に相手のメンバーシップの理解が必要である。今回の調査からも分かったことだが、会話というものはいろいろな感情や思惑が交錯しており複雑な構成をしている。複雑な構造の中での相互理解というものは難しく、だからこそ話の食い違いや誤解のいう結果が表れてくるのだなと思った。これは日常の会話でも良く起こることであり、今回は2人という少人数であったかが、人数が増えれば増えるだけその構造は複雑になり理解しにくいものになっていくのだろう。さらに今回は相談という形があるので会話の流れは分かりやすかったが、会話の順番が入り乱れ、日常会話というものはもっと相互理解を分かりにくくするのではないかと感じた。そう考えると日常会話で私たちは恐ろしく複雑な会話を繰り広げていることに感嘆する。また、複雑な会話を少しでも分かりやすくするために略語が使われるようになったのである。私たちは日々会話を通して相互理解をしようと努めており、会話をすることによって相互理解が深まるその理由がすこし理解できた。

《謝辞》

奈良女子大学助教 中塚朋子様、本ゼミ論文執筆にむけてご助言ありがとうございました。
その他、調査にご協力いただきました関係者様各位、ありがとうございました。

《参考文献》

「会話分析への招待」 世界思想社 1999年 好井裕明、山田富秋、西阪仰編集

「助け舟とお節介 会話における参与とカテゴリー化に関する一考察」 串田秀也

「就職相談における相互行為分析」

「実践エスノメソドロジー入門」 有斐社 2004年 山崎敬一編集