

## 日本語の電話と対面会話におけるあいづち

宮崎幸江

### 要 旨

あいづちをはじめとする聞き手の言語行動は会話の媒体（電話か対面か）によってどのように異なるのか。あいづちは本来ダイナミックであり、会話参加者の年齢、性別、親疎関係、話題への関心の度合い等によっても変化するといわれているが、本稿では電話と対面会話で使われたあいづちの種類、頻度、タイミングを分析し、会話参加者の世代、親しさ、話題に対する興味が、聞き手のあいづちにどう反映されるかを考察する。電話と対面会話の言語的あいづちの頻度の違いは、視覚情報の欠如という電話の弱点を埋め合わせるための話し手聞き手双方の努力の表れであると、対面会話における非言語行動（うなずき）の分析をもとに提案する。

キーワード：あいづち 電話会話 対面会話 聞き手の役割 非言語情報

### 1. はじめに

あいづちは、聞き手から話手に対して送るコミュニケーションの手段で、様々な言語に見られるが、使い方は言語及び文化によって違いがある(Maynard 1989, White 1989) ため、日本語学習者にとって語用論に関するストラテジーの中でも特に難しいものの一つであると考えられる。日本語の会話においてあいづちが円滑なコミュニケーションに果たす役割は広く認識される一方、あいづちの指導を教育の場にどのように取り入れるかは、個々の教師の判断に委ねられることも多い。近年談話分析の研究が進み、自然会話の仕組みが明らかになりつつある。日本語教育においてもインターアクションの実態に基づいた会話指導を行う事が望ましい。

ところで、個人的な体験談ではあるが、英語で電話をかけている時に相手がちゃんと聞いているか不安になることがよくある。これは上野（1999）にも指摘されるように英語と日本語のコミュニケーションのスタイルの違いによるものであろう。つまり筆者が電話の相手が uh-hum や yeah などのあいづちをもっと頻繁にうち、筆者の話に反応することを無意識のうちに期待しているからに他ならない。英語に比べて日本語の方があいづちの頻度が高いことは知られているが、日本語の電話の会話と対面会話ではどうであろうか。本稿は日本語のあいづちの

メカニズムが、対面か電話かという媒体の違いによってどう影響を受けるかを数量的に分析し、そのような違いを引き起こす要因について考察する。

## 2. 先行研究とあいづちの定義

### 2.1 あいづちの定義—英語の場合

英語のバックチャンネル (backchannel) の定義は yes や uh-huh などのそれ自体意味のない表現以外に、何をバックチャンネルと見なすかにより解釈に違いが見られる。Yngve (1970) は yes や uh-huh に非言語行動も含めてバックチャンネルとしたが、Duncan (1974) はさらに定義を拡げて解釈し、相手の発話に付け加えて文として完成させる表現 (Sentence completions) や内容について問う表現 (Requests for clarification)、短い言い換え (Brief restatement)、頭の縦振りと横振り (Head nods and shakes) も聞き手によるバックチャンネルとした他、最近では Clancy 他 (1996) が従来のバックチャンネルに 話者交替を伴わないその他の表現をまとめてリアクティブトークン (Reactive tokens) と定義する等、一般にバックチャンネルを談話レベルでとらえ、相互作用の中で定義付ける傾向があるといえる。

日本語と英語の対照研究では Maynard (1986) が非言語行動を含めて分析した結果、言語的 (verbal) あいづちは日本語の会話の方がアメリカ英語の会話より 3 対 1 の割合で頻度が高く、非言語行動 (non-verbal) のあいづちとしてのうなずきについても日本人の方がより頻繁に使うと報告している。

### 2.2 あいづちの定義—日本語の場合

#### 2.2.1 あいづち表現

日本語で英語のバックチャンネルにあたるのは「はい」「ええ」「うん」「そう」「ほんと」「なるほど」などの表現 (「あいづち詞」堀口 1997) であると考えられるが、英語の場合と同様、あいづち詞の他の表現、例えば繰り返し (杉戸 1989, Maynard 1989)、言い換え (水谷 1984, 堀口 1988, 1997)、先取り (水谷 1984, 松田 1988, Maynard 1989)、非言語行動 (杉戸 1989, Maynard 1989) などをあいづちに含むか否かについては研究者によって見解が異なる。

#### 2.2.2 機能

日本語におけるあいづちの機能について Maynard (1989, 1993) は以下のように分類している。

1. 「続けてというシグナル」 (Continuer)
2. 内容理解を示す表現 (Display of understanding of the content)
3. 話し手の判断を支持する表現 (Support toward the speaker's judgement)

4. 賛成の意思表示をする表現 (Agreement)
5. 感情を強く出す表現 (Strong emotional response)
6. 情報の追加 (Minor addition)、訂正 (Correction)、要求などをする表現 (Request for information)

ザトラウスキー (1993) はあいづちの発話機能を「注目表示」とし、以下の 11 に分類している。

- ① 継続の注目表示
- ② 承認の注目表示
- ③ 確認の注目表示
- ④ 興味の注目表示
- ⑤ 感情の注目表示
- ⑥ 共感の注目表示
- ⑦ 感想の注目表示
- ⑧ 否定の注目表示
- ⑨ 終了の注目表示
- ⑩ 同意の注目表示
- ⑪ 自己の注目表示

研究者によってあいづちの機能の定義は異なるが、各者に共通の認識は堀口 (1997) の指摘にもあるように「聞いているということを示す」と「わかったと言うことを示す」、「話の進行を助ける」であるといえる。

### 2.3 本稿におけるあいづちの定義

本稿におけるあいづちの定義は、「話し手の発話順番の間に聞き手が話し手に対して送ったもので実質的な内容を含まない表現」とする。従って、話者交替に先立って発話されたものや、実質的な内容を含むもの、短いコメント、繰り返し、聞き返しなどの表現は含まない。また、あいづち表現の形式は電話会話においては言語的なあいづちのみ、対面会話においては言語的あいづちと非言語行動のあいづちとしてのうなずき(頭の縦振り)とする。

## 3. 調査方法

### 3.1 データ

本研究のデータは電話の会話の録音 (3) と対面会話の録画 (3) 計 6 の談話資料からなる。参加者は日本人女性 7 名で、その内のひとり、被験者 A は話し手として電話と対面会話全てに参加し自身の出産体験について各々の話し相手と同じ内容の話を語った<sup>1</sup>。A と残りの 6 名の参加者とは友人で、談話資料として

使用したのは A が参加者 6 人に対して語った 15 分ずつ(計 90 分)の録音または録画である。

### 3.2 被験者

被験者の選出にあたって、3 つのグループ<sup>ii</sup>に属する被験者が 2 名ずつ選ばれた。まずグループ 1 のメンバーは、話手 A (データ採取時 35 歳)より若く独身の B と C (25 歳と 30 歳)、グループ 2 は A と同じまたは若く既婚の D と E (30 歳と 35 歳)、そしてグループ 3 は A より年上(36 歳～)で既婚子供がいる F と G である。A は B-G 各々と以前から知り合いではあったが、親しさは異なるためは表 1 に親疎の度合いを (1 : あまり親しくない、2 : かなり親しい、3 : 非常に親しい) で表した。

表 1 被験者の特徴

	話し手	グループ1 (年下独身)		グループ2 (同世代既婚)		グループ3 (年上既婚)	
被験者	A	B	C	D	E	F	G
媒体	電話/対面	電話	対面	電話	対面	電話	対面
子供の有無	有	無	無	無	無	有	有
職業	主婦/学生	学生	学生	主婦	主婦	主婦	主婦
親疎(Aに対して)		1	2	1	2	3	1

## 4. 分析結果

### 4.1 あいづちの種類

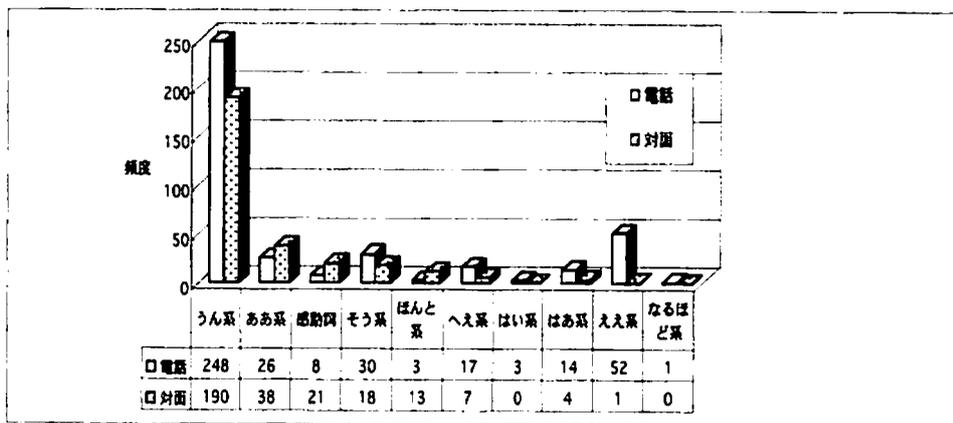
まず電話対面会話で実際に使われたあいづちの種類を比較し、会話の媒体により使用するあいづちの種類に違いが見られるかを考察する。本稿で観察されたあいづち詞を基本の形によって、10 種類のグループに分類した<sup>iii</sup> (うん系・ああ系・感動詞・そう系・ほんと系・へえ系・はい系・はあ系・ええ系・なるほど系)。

図 1 は電話と対面会話で聞き手となった参加者が使ったあいづちの総数を種類別に示したものである。両メディアにおいて最も頻繁に使われたあいづち詞は「うん」またはその派生形であった。対面会話では、「うん系」(65%)、「ああ系」(13%)、感動詞「えー・いやー・まあ」(7%)、「そう系」(6%)、「ほんと系」(5%)、「へえ系」(2%) が上位を占めた一方、電話の会話では上位 5 位は「うん系」(62%)、「ええ系」(13%)、「ああ系」(7%)、「そう系」(7%)、「はあ系」(4%) であった。

全体としては種類と使用頻度の関係はほぼ似たような分布をしているが、一方のメディアでのみ比較的高い頻度で使われたものがある。例えば、「はい系」「ええ系」「はあ系」は電話でに比べ、対面会話ではほとんど使われていない。McGloin

(1997) によれば、「はあ・はい・ええ・うん」は基本的には「はい」と同質であるが、これらの表現を互いに区別するのものの一つはフォーマリティであるといっている。本実験では「うん系」が両メディアにおいてもっとも頻繁に使われたが、同じ yes の意味でフォーマルな「はい」は、電話では (0.7%)、対面会話ではまったく使われていない。また電話では「ええ系」と「はあ系」がそれぞれ 13% と 4% 使われたが、対面会話では全く使われていない。

図1 あいづちの種類別頻度



以上の結果は媒体の違いがあいづちの選択に影響している可能性を示唆している。つまり電話の会話は対面の会話に比べてよりフォーマルになる傾向があるため、電話ではフォーマルなあいづち「はい・ええ・はあ」が好まれ、逆に対面会話で頻繁に使われる感動詞は避けられたのではないだろうか。

また聞き手と話し手の親しきがあいづちの選択に影響した可能性も考えられる。表1にあるようにグループ1と2の電話の二人は対面会話の参加者に比べ、話手と親しくない(1)と判定されている。この二人がややフォーマルなあいづち詞(ええ系、はあ系)を主に使ったことを考えると話手聞き手の親疎の度合いがあいづちの選択に影響している可能性も考えられるが、被験者数が少ないため一般化することはできない。

しかし今回の実験に関する限り、被験者の年齢が違っても両媒体で最も頻繁に使われたあいづちの種類に大きな違いはなく、「うん」(全体の60%以上)とその派生型で、次いで「ああ」と「そう」を加えると全体の80%になる<sup>4)</sup>。

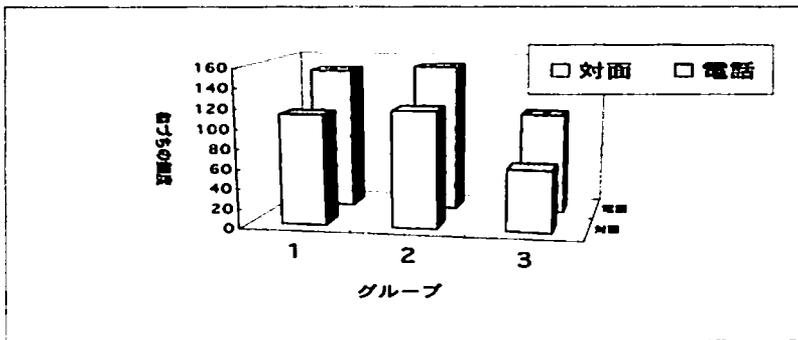
#### 4.2 頻度

電話と対面会話において使用されたあいづちの総数はそれぞれ電話 402、対面 292 であった。電話では対面会話に比べて、37% 多くあいづちが使われたこと

になる。では電話、対面会話に参加し聞き手となった個々の被験者は実際にどのような頻度であいづちを打ったのか、また個人差があったとすればその違いが何によるかを考察する。

図2は、個々の聞き手の使ったあいづちの回数を表している。グループ1の被験者はBとC、グループ2はDとE、そしてグループ3はFとGである。電話、対面会話でのあいづちの頻度をグループ別に見ると、どのグループでも一貫して電話の方が対面会話より約3割から6割多くあいづちを使っていることがわかる〔グループ1：対面112 < 電話147, グループ2：対面118 < 電話152, グループ3：対面62 < 電話103〕。

図2 被験者別あいづちの頻度



以上の結果からあいづちの頻度は世代または話し手と聞き手の上下関係等により異なるが、会話の媒体として見た場合参加者の年齢に関わらず、電話の方が対面会話よりあいづちが頻繁に使われたことが分かる。またあいづちの頻度の世代別順位は以下の通りである。

同世代グループ > 年下グループ > 年上グループ

あいづちの出現頻度の順は同世代、年下、年上の順に高く電話対面会話で共通であった。同世代/年下グループの差に比べ、年下と年上グループの差は著しかった。媒介の違いに関わらず、同じ順位を示しているということは、あいづちの頻度が話し手と聞き手の年齢差の影響を受けることを示唆しているといえる。

さらにこの世代別グループは独身か既婚か（子供の有無）という分類も含んでいる。

既婚（子供無）グループ > 独身グループ > 既婚（子供有）グループ

つまり電話・対面共に最も頻繁にあいづちを使用したのは、話し手と同世代で既婚であるが出産経験はない被験者のグループだった。このグループが一番多くあいづちを使ったのは年齢が近いという事に加え、他のグループに比べ話題（出産）

に関心が高かったと考えられるのではないだろうか。では実際にAとC（対面／年下独身）の会話の例を見てみよう。

（AとCの会話：人工誘発）

- (1.1) A：例えば私ね /
- (1.2) (C:1 うん)
- (1.3) 予定日より十日もおくれたのね。 /
- (1.4) (C:2 あ、はあ)
- (1.5) 十日おくれても
- (1.6) (C:3 うん)
- (1.7) 全然陣痛とかが始まらなかったの。 /
- (1.8) (C:4 ふーん)
- (1.9) で その /
- (1.10) 十日目に /
- (1.11) (C:5 うん)
- (1.12) インデュースって行って人工誘発 /
- (1.13) (C:6 うーんうんうん)
- (1.14) 菜入れて /
- (1.15) (C:7 H)
- (1.16) 痛み起こして
- (1.17) (C:8 いやあ)
- (1.18) 出す /
- (1.19) (C:9 うん)
- (1.20) ために計画したの /
- (1.21) (C:10 うん)
- (1.22) で病院に入院したところから彼は付き添ってたの。 /
- (1.23) (C:11 うん)
- (1.24) で明日の朝には痛くなりますよっていう菜を入れたの。 /
- (1.25) (C:12 H)
- (1.26) たらだんだんじくじく痛くなって来て /
- (1.27) (C:13 H)
- (1.28) あ来るのかな来るのかなってそこからずっと一緒だったの。 /
- (1.29) C：あーきもちわる。ごめんいたそー。

(1.1) から(1.28)までAがCに対して発話権をもちCは計10回あいづちを

打ち3回うなずき(H)を送った。<sup>4)</sup>(1.9)以外の全ての/で表される「発話の区切れ」に引き続きあいづちもしくはうなずきが埋め込まれていることがわかる。

ところで年上グループの使ったあいづちの総数は他のグループに較べ著しく少ない。これは何を意味するのであろうか。話題に対する興味が聞き手の行動に影響するのであれば、既婚で子供のいる3のグループの被験者のあいづちは数量的に多いことが予想されたにもかかわらず、実際にはこのグループが使ったあいづちは一番少なかった。可能性として聞き手は、話し手の方が年長の時にはあいづちを頻繁に使って「聞いている」と言うことを示す必要があるが、年上の聞き手はそれほど頻繁にあいづちを送らなくてもいいと言うことも考えられる。しかし、本実験における年上グループのあいづちが少なさは、グループ3の被験者との会話では発話権の交替が多く見られたと言う事実からも説明できそうである。AとF(電話/年上、既婚、子有)の会話の一部を見てみよう。

(A-F:人工誘発)

(2.1) A: その先生が産ませてはくれるんだけど/

(2.2) (F:1 うん)

(2.3) すごくたくさんのお医者さんがその病院の設備を皆で使ってるっていうかさ/

(2.4) F: ああ共同なんかじゃないけど。/

(2.5) (A:1 うん)

(2.6) A: で看護婦さんなんて全然会ったことない人でそうなっちゃうじゃない。/

(2.7) (F:2 うん)

(2.8) まああれなんだけど先生と看護婦さんとあたし達に勘違いがあっさ/

(2.9) (F:3 うん)

(2.10) で途中でさ/

(2.11) 先生は朝ちらっと見に来たままこれでよしっていうんでさあ/

(2.12) (F:4 うん)

(2.13) 結構放っついてまた行かれちゃってたの。/

(2.14) (F:5 うん)

(2.15) 看護婦さんにまかせっきりだったんだけど。/

(2.16) (F:6 うん)

(2.17) でさ人工誘発剤の量をさ/

(2.18) (F:7 うん)

(2.19) F: 間違えて投与されたの?/

(2.20) A: 間違えてっていうかねほら間隔がつまってくるじゃん/

(2.21) F: 陣痛のね。/

(2.22) A: ずっと陣痛のデータとってくれてるじゃない。/

(2.23) (F:8 うん)

(2.24) 何分おきってというのが狭くなってくればいいって/

(2.25) F: わかるよね。/

(2.26) A: 一応わかるじゃない。/

(2.1) から(2.26)までの間に F は 8 回あいづちを打っている。ここで F は 4 回発話権を取っていることに注目してほしい。今回の分析ではあいづちの定義を狭義のもののみとしたがあいづちの定義については、先に述べたように諸説有り、例えば(2.4)は言い換え、(2.19)と(2.25)は先取り、(2.21)を聞き返しタイプのあいづちと解釈することも可能である。さらに話者交替に先立つあいづち(2.4)も本稿では分析の対象からはずしたことも年上グループのあいづちの頻度の低さにつながったと考えられる。

話し手が発話権を持っている間に先取り等で発話順番をとることはポライトネスに関する問題もあるが、友人同士で年齢が上であるということが話し手の話の途中で発話権を奪う事を可能にし、また話題の関係上、既婚で子供もあるグループ3の参加者がより積極的な形で会話に参加しようとした結果、あいづちの頻度が他のグループに比べ少なくなったと考えるのが妥当であろう。

#### 4.3 あいづちとコンテキスト

次にあいづちがいつ、どこでおこるかといういわゆるタイミングについて考察する。英語であいづちを含む聞き手のフィードバックが適切なコンテキストとして Erickson (1979)は文節、イントネーションの変わり目、話のテンポの変化、話し手の姿勢の変化、そして視線の方向をあげ、実際にそれらのコンテキストをどう活用するかは人種によって異なることを発見した。あいづちのタイミングは会話の媒体によってどのような影響を受けるであろうか。この章では電話と対面でのあいづちのコンテキストについて考察する。

日本語のあいづちのコンテキストとして Maynard (1986) は、以下の 4 つを挙げている。

1. Pause-bounded phrasal Units (PPU)<sup>41</sup>
2. 文法上の切れ目
3. 終助詞
4. 話し手の垂直な頭の動き

また Szatrowski (2001)は語り手の非言語行動のコンテキストにも注目し、語り手の視線とうなずきが受け手のフィードバックの種類にどう影響するかを分析し、語り手の視線に受け手はあいづちとうなずきを併用して反応する率が高いと報告

している。本実験では電話の談話の性質上、聞き手があいづちのコンテキストとして利用可能な PPU と終助詞について分析する。

#### 4.3.1 PPU

表 2 は PPU の回数と PPU で使われたあいづちの回数を示している。電話では 567 の PPU に対して 335 回あいづちが打たれ、一方対面会話では 594 の PPU に対して 220 回あいづちが打たれたことになる。

PPU をあいづちのタイミングを聞き手に知らせるサインと考え、聞き手がどの割合で PPU を利用しているかを見ると電話 (PPU 1.7 回に一度)、対面会話 (PPU 2.7 回に一度) となり、電話の聞き手の方が高い割合で PPU であいづちをうっていることが分かる。

表 2 PPU とあいづち

	PPU 総数	あいづち数 (PPU で)	
電話会話	567	335	1/ 1.7 回
対面会話	594	220	1/ 2.7 回

#### 4.3.2 終助詞「ね」

終助詞の機能は日本語の談話の特徴付けるものの一つある。Maynard (1989) によれば、終助詞で終わる発話是一般的にある種のフィードバックを引き出すポイントを示し、あいづちの約 41 % が終助詞の後におけると報告している。また終助詞の中でも特に話し手の使った「ね」は聞き手の態度により大きな影響を与え多くの場合、聞き手からあいづちを引き出すか或いは話者交替を起こすといわれる (Uyeno 1971)。

そこで本稿では終助詞「ね(え)」と「よね」が、あいづちをどのような割合で引き出すかについて考察する (表 3)。電話の会話で終助詞「ね(え)」「よね」は 93 回使われそのうち 35 回 (38%) は、直後にあいづちが使われた。一方対面会話では 59 回終助詞「ね(え)」「よね」が使われ、その内 16 回 (27%) があいづちを伴っている。つまり聞き手は電話では対面会話より高い割合で話し手の発話における終助詞「ね」にあいづちで応えたことになる。

表 3 終助詞「ね(え)・よね」とあいづち

	「ね」総数 (「ねえ」「よね」を含む)	あいづち (「ね」「よね」の直後 におこったもの)	
電話	93	35 (38%)	1/2.7 回
対面会話	59	16 (27%)	1/3.7 回

また、話し手自身の発話における「ね（よね）」に着目すると、同じ話し手でも電話と対面会話というメディアの違いによって「ね（よね）」の使用回数が大きく異なることがわかる（電話：93、対面：59）。

PPU と終助詞「ね」は対面会話だけでなく電話においても Maynard や Uyeno が示唆したとおり、あいづちをひきだす機能を果たしているといえる。特に電話という視覚情報に欠ける状況で話し手は「ね」を聞き手のフィードバックを促す機能として最大限に利用し自己コンテクスト化<sup>vi</sup> (Maynard 1989)を図り、聞き手には話し手のサインに対して敏感に反応することで双方が円滑なコミュニケーションをはかる努力をしていると言える。

#### 4.4 非言語行動

ところでこれまで電話と対面会話で使われた言語的あいづちを分析してきたが、対面会話において話し手は言語行動に加え、非言語行動による聞き手からのフィードバックも得ている事も忘れてはならない。電話と対面での聞き手の行動の違いを説明するためには対面会話に当然予想される非言語行動による聞き手の行動も考慮するべきであろう。そこでこの章では聞き手の非言語行動のうち、垂直な頭の動き（うなずき）のあいづちとしての機能に着目し、うなずきとあいづちとの関係を考察する。

対面会話において観察されるうなずき（頭の縦振り）には発話やあいづちと共に起したものとそうでないものがある。杉戸（1989）は、うなずきを「実質的な発話を伴うか」、「あいづちを伴うか」、「一切パーバルな発話を伴わないか」に分類して分析している。本稿ではうなずきのうち、杉戸の「一切パーバルな発話を伴わない」もので、「音声を伴うあいづちの代替と解釈できるもの」に着目し、電話と対面会話のあいづちの違いにうなずきがどう関与できるのかを考察する。

次の例はAとG（対面／グループ3：年上、既婚、子有）の会話の一部である。

(A-G：帝王切開)

(3.1) A：ああ、ああやって人間の体切るのかなと思って

(3.2) あっという間にもものが出て来て/

(3.3) (G:1 あああ)

(3.4) でもそのこっちってね/

(3.5) 結局帝王切開だけど/

(3.6) 夜中に生まれたんで/

(3.7) (G:2 H)

(3.8) 2泊しましたがけど/

(3.9) (G:3 H)

- (3.10) 夜中に生まれたんじゃないかって一泊で帰るんですよ。/  
 (3.11) (G:4 H)  
 (3.12) で二日目には抜糸して。/  
 (3.13) (G:5 ああ)  
 (3.14) だから結局そこから二晩は  
 (3.15) (G:6 H)  
 (3.16) いたんですけど私の場合は。/  
 (3.17) ただね/  
 (3.18) ほんと最近のやり方なんでしょうけど/  
 (3.19) その夜中11時過ぎに  
 (3.20) (G:7 H)  
 (3.21) 生まれたんですけど色々終わって部屋にはいったら結局夜中過ぎてたんですよ。  
 (3.22) (G:8 H)  
 (3.23) で朝の6時くらいには/  
 (3.24) (G:9 H)  
 (3.25) 看護婦さんが来て/  
 (3.26) (G:10 H)  
 (3.27) 起きろって言うんですよ。/  
 (3.28) G: ああそうですって。やっぱりアメリカはそうですって。

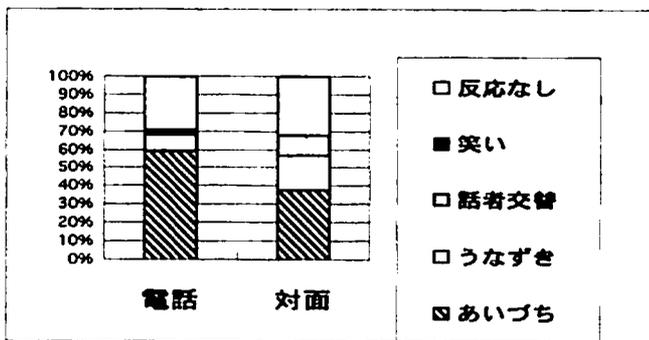
Aの話にGはあいづち2回(3.3)(3.13)とうなずき8回(あいづちと共起しない)を送った。(3.3)と(3.13)の間に5回のPPUがあるが、この5回に何のシグナルも送らずにAの話を聞き続けたとしたら、電話で平均1.7回に一回、対面で2.7回に一回という先に見た結果を考えると少々不自然に思われる。対面会話のあいづちの頻度の低さはうなずきによるフィードバックに支えられているはずである。では実際にどのくらいの割合で対面会話における聞き手の行動は非言語行動に依存しているのだろうか。もう一度別の角度から聞き手のフィードバックとPPUとの関係について考えてみることにする。

本実験では対面会話において総数465のあいづちと解釈可能なうなずきが観察された。その内265(57%)が音声のあいづちを伴ったが、残りの200(43%)は音声のあいづちは伴わなかった。先に見たように、音声のあいづちの総数は電話が402回、対面会話が292回で、電話の方があいづちの頻度は37%高かった。しかし対面会話の「音声を伴わないうなずき」200を加えると対面会話の聞き手は「音声のまたは非言語のあいづち」を492使用したことになり、対面会話の話し手は逆に22%電話の話し手より多くフィードバックを得ていることになる。

図 3 は電話と対面会話それぞれにおいて、PPU に対する聞き手の反応を種類別にパーセントで示したものである。音声のあいづちのみを見たときには電話では PPU 59% に対面会話では PPU 38% にあいづちが起こったことになる。しかし対面会話のあいづちにうなずき (19%) を加えると 57% となり、電話 (59%)・対面 (57%) とほぼ同じ割合で PPU に反応していることになる。

最後に終助詞との関係においてもうなずきを加えると、対面会話で 44.2% (うなずき無し：27%)、電話で 37.6% となり、ここでも対面会話の方が聞き手からのあいづちをより多く得ていることになる。

図 3 PPU に続く聞き手のフィードバック



以上の結果は電話と対面会話で話し手が聞き手から得るフィードバックの質の違いを裏付けるものである。つまり、言葉によるあいづちに限定してみれば話し手が得るフィードバックは電話の会話の方が対面より頻繁であるが、非言語的な要素も加えると、実は対面会話の方が電話より豊富なフィードバックを受けていることになる。

電話における言語的あいづちの頻度の高さは、聞き手が非言語行動によってフィードバックを送ることができない状況を埋め合わせるために用いたストラテジーの表れで、話し手もまた聞き手からのフィードバックを促すよう積極的に PPU や終助詞を活用した結果であるといえる。このような話し手と聞き手双方が働きかけながら円滑なコミュニケーションをはかるプロセスは水谷 (1984) の提案する「共話」という概念に通ずるものである。談話の種類が変われば「共話」のあり方が異なるように、電話という媒体を通じての会話では、話し手と聞き手は言語的手段を用いて「共話」へより積極的に参加することが求められる。

## 5. 結論

本研究は、電話のようにコミュニケーションが言語的手段に限られているのか、

或いは対面会話のように非言語的な手段も含むのかによって、聞き手の行動の質(言語/非言語)・量が異なることを数量的に明らかにした。また談話監理の視点から、あいづちは単に聞き手による行為なのではなく、話し手のポーズ、終助詞といったサインが、聞き手のフィードバックに影響していることも示唆した。媒体の違いによる不利な状況を埋め合わせるために電話の話し手と聞き手は対面会話の参加者に比べ、言語的手段でより積極的な役を担っていた。

残念ながら被験者の数が少ないために、年齢、親疎関係などの社会的要因とあいづちのバリエーションの関係について結果を一般化することはできいが、少なくとも媒体の違いが「聞くという行動」にどう影響するかについて考察を試みたという点では意味があると思う。今後は本研究の問題点を改善しバリエーションの研究を進めると共に、媒体の違いがもう一方の参加者、「話し手の行動」にどのような変化を及ぼすか研究したい。また他の言語の電話における聞き手の行動(劉 1987、任、李 1995)についても、今後さらに研究が進めば日本語教育にも大きく貢献すると考えられる。

最後に、学習者に日本語母語話者が異なる媒体の会話でどのようにあいづちを使うかを明確に教えることは重要であると思う。特に電話は学習者にとってごく日常的なコミュニケーションの手段である以上、日本語の聞き手の行動に関して学習者の注意を喚起し、運用能力を高めるような教室活動を行なうことが望ましいであろう。

---

<注>

<sup>1</sup> 本実験の参加者 A のみが実験目的を知っており、できる限り同じ様に計 6 名の話し相手に自身の出産にまつわるエピソードについて語ったが、あくまで自然の会話の流れにまかせたので実際の談話はそれぞれ異なる。

<sup>2</sup> 被験者の選出する際に①年齢と②独身か既婚か③子供の有無を考慮しグループにわけた結果、データをとった時点の B と E の年齢が 30 歳と同じになってしまったので、②の独身か既婚かの条件でグループ分けをした。

<sup>3</sup> 「うん系」は「うんうん」「うんうんうん」「あ、うん」「ふうん」などの派生形を含む。尚、「うん」や「ああ」「あ」が「そう」などと共起した場合は後半部分を発話の中心とし分類上「そう系」に入れた。

<sup>4</sup> 「ええ」は約 9 割が電話に参加した被験者 B によって使用されたので両媒体で見た場合に頻度が高かったものには入れなかった。

<sup>5</sup> 会話の記述に関してはメイナード (1993: 88) に従った。( / : 確認できる発話の句切れ、H : 頭の縦振り (うなずき) を示す等。尚、聞き手のあいづちの始まりを示す Z は省略した

<sup>6</sup> この 3 回のうなずきはいずれも音声のあいづちを伴わない。音声のあいづち

---

と共起したものについては記述しない。

<sup>vii</sup> PPU の定義、分布の詳細についてはメイナード (1993) を参照されたい。

<sup>viii</sup> 話し手が会話をすすめる中で様々なコンテキストの情報を使って表現を選び、自己コンテキスト化(self-contextualization)を図るプロセス (Maynard 1989)

<参考文献>

任榮哲、李先敏 (1995) 「あいづち行動における価値観の韓日比較」『世界の日本語教育』5 pp.239-251 国際交流基金

上野田鶴子 (1999) 「コミュニケーションと日本語」『日本語学』第18巻 pp. 28-35 明治書院

ザトラウスキー、ポリー (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

杉戸清樹 (1989) 「ことばのあいづちと身ぶりのあいづち」『日本語教育』67号 pp. 48-59 日本語教育学会

堀口純子 (1997) 『日本語教育と会話分析』くろしお出版

\_\_\_\_\_ (1988) 「コミュニケーションにおける聞き手の言語行動」『日本語教育』64号 pp. 13-26 日本語教育学会

松田陽子 (1988) 「対話の日本語教育—あいづちに関連して—」『日本語学』第7巻第13号 pp. 59-66 明治書院

水谷信子 (1984) 「日本語教育と話ことばの実態—あいづちの分析—」『金田春彦博士古稀記念論文集 第二巻 言語学編』pp. 261-279 三省堂

メイナード, K. 泉子 (1993) 『会話分析』くろしお出版

劉 建華 (1987) 「電話でのアイツチ頻度の日中比較」『言語』11月号 pp.12-16 大修館書店

Clancy, P.S. Thompson, R. Suzuki, and H. Tao. 1996. "The conversational use of reactive tokens in English, Japanese, and Mandarin". *Journal of Pragmatics* 26. 355-387.

Duncan, S.. Jr.. 1974. "On the structure of speaker-auditor interaction during speaking Turns". *Language in Society*. Vol. 2, 161-180. Cambridge University Press: New York.

Erickson, F. 1979. "Talking down: Some cultural sources of miscommunication in interracial interviews". In Wolfgang, A. (Ed.), *Nonverbal behavior: Applications and cultural implications*, 99-126. New York: Academic Press.

- 
- McGloin, N. H. 1997. "Hai and Ee: An Interactional Analysis". *Japanese/Korean Linguistics*, vol. 7. 105-119.
- Maynard, S. 1989. *Japanese conversation: Self-contextualization through structure and interactional management*. Norwood, NJ: Ablex.
- Maynard, S. 1986. "On back-channel behavior Japanese and English casual conversation". *Linguistics* 24, 1079-108.
- Szatrowski, P. 2001. "Relation between gaze, head nodding and *aizuti* 'back channel' at a Japanese company meeting". *Berkeley Linguistics Society* 26, 283-295.
- Uyeno, T. 1971. *A study of Japanese modality-A performative analysis of sentence particles*. Unpublished dissertation. University of Michigan.
- White, S. 1989. "Backchannels across cultures: A study of Americans and Japanese". Center for Development of Early Education Kamehameha Schools, Honolulu. *Lang. Soc.* 18: 59-76.
- Yngve, V. H. 1970. "On getting a word in edgewise". *Chicago Linguistics Society* 6, 567-578.

(ミシガン州立大学大学院、東京薬科大学非常勤講師)