

# ラジオの心理相談の談話の構造分析

鈴木 香子

## キーワード

心理相談・話段・発話機能・情報要求・情報提供

## 1. 研究目的

精神的な悩みを持つ人が、他の人に相談し、助言を得る際、1文で悩みを話し、1文で答えを得ることは、ほぼ不可能であると思われる。ましてや、専門的知識を持つ専門家（回答者）と相談者による談話の場合、相談者が回答者から有益な回答を得るためには、ある程度の情報を伝えなくてはならない。また、回答者は、専門的見地から相談者の個別の相談内容の把握のために、足りない情報を新たに聞き出し、相談者のために最善の対処法を回答しなくてはならない。心理相談の談話には、相談者が有益な回答を得る目的と、回答者が的確な回答をする目的を遂行するために必要な段階があり、それぞれの段階は、文と談話の中間的なものなのではないかと考える。

本稿では、日本語母語話者による典型的な相談の談話の構造を解明するために、ラジオの電話相談番組3日分から、9件の電話相談（118分42秒、4,917発話）を取り上げ、内容上のまとめりと、参加者の役割や目的による「話段」を認定する。さらに各話段における参加者の発話の用いられ方や、相談の談話に典型的に見られる発話の言語的特徴を考察するための基礎的分析として、全発話をポリリー・ザトラウスキー（1993）の「発話機能」12機能で分析する。

拙稿（2002a）では、ラジオの医療相談番組の構造を分析し、計6件の電話相談において「相談内容確認」「回答」「回答確認」の3種の話段が認定された。本稿では、拙稿（2002a）との構造上の相違を探り、心理相談の構造と発話の言語的特徴を探る。

本稿の相談の各話段は、例えば、日本語教育の聴解教育において、「相談者が相談する」「回答者が回答する」「相談者が回答をもう一度確かめる」等の文を超えた段階に分けて聞かせる際の手がかりになると考える。また、各話段における発話機能の特徴を探り、発話の言語的特徴を捉えることにより、各話段の特徴を示す文型として提示することができると思われる。相談の談話を巨視的・微視的両面で分析することにより、談話の流れと特徴的に見られる文型とを併せて教育することができると思われる。

## 2. 日本語の相談の談話および、談話の構成要素に関する先行研究

### 2.1 日本語の相談の談話に関する先行研究

日本語の相談の談話に関する先行研究としては、NHKラジオ教育相談番組の回答者の助言に対する相談者の抵抗の様子を、あいづちやポーズの時間等から分析した村上恵(1994)、回答者の説得行動を分析した村上(1995)、NHKテレビの相談番組の談話構造をザトラウスキー(1993)の「発話機能」12機能で分析した能田陽子(1996)、同じくラジオの医療相談番組を分析した拙稿(2002a)等がある。

拙稿(2002a)では、ラジオの医療相談番組3資料を取り上げ<sup>1)</sup>、放送1回分を「談話」、下位の要素として、番組編成上の11の「大話段」を認定した。各相談者による電話相談の「大話段」は、参加者の役割と目的によって、以下の4種の「話段」が認定された。

A. 相談紹介の話段    B. 開始の挨拶の話段    C. 相談の話段

D. 終了の挨拶の話段 (p.120)

「C. 相談の話段」は、4話段の中で発話数や時間が最も長い。回答者の的確な回答をする目的と、相談者の有益な回答を得る目的の違いから、さらに以下の3小話段が認定された。

C-1.相談内容確認の話段    C-2.回答の話段    C-3.回答確認の話段

(p.120)

拙稿(2002a)では、能田(1996)の「相談内容説明の話段」と「回答の話段」の2話段のみならず、相談者が回答者から回答を得た後、最後に回答を確認する「C-3.回答確認の話段」が見られた。また、「C-1.相談内容確認の話段」は、回答者が相談者の状況を把握し、的確に回答するために必要な段階であり、異なるテーマの相談番組や自然談話にも見られることを示唆した。

### 2.2 談話の構成要素に関する先行研究

音声言語の最大のまとまりである「談話」の構成要素としては、南不二男(1983)の「会話のまとまり」8基準、佐久間まゆみ(1987)の提唱する「話段」、また、勧誘の談話における参加者の目的によって、勧誘者の「勧誘の話段」と、被勧誘者の「勧誘応答の話段」を認定するザトラウスキー(1993)等がある。

佐久間(1987: 103)は「話段」<sup>2)</sup>の概念の「必要性は、話し言葉の文章構造を対象とする際により重要なものとなる」とした、音声言語の談話の成分である<sup>3)</sup>。佐久間(1987)が「かなりのものが」話段の認定基準として「みなすことができる」とする南(1983)の8基準は、以下の通りである。

(1) 表現された形そのもの    (2) 参加者    (3) 話題    (4) 言語的コミュニケーションの機能    (5) 表現態度(フリ)    (6) 使用言語    (7) 媒体    (8) 全体的構造

(pp.94-105)

本稿の分析対象は、ラジオの相談番組の談話であり、参加者の役割やテーマも定まっていることから、上記8基準のうちの「参加者」「話題」「言語的コミュニケーションの機能」「全体的構造」の4種が、「話段」の認定基準に関わるのではないかと考えられる。

### 2.3 「発話機能」に関する先行研究

「発話機能」の先行研究には、国立国語研究所（1987）「働きかけの種類」の2類8種、ザトラウスキー（1993）「発話機能」12類22種、国立国語研究所（1994）の「行為的機能」6類12種等がある。ザトラウスキー（1993）の「発話機能」は、下記の12機能で、そのうち、「㊿<注目表示>」には、さらに11種の下位分類を設けている。

- ①注目要求    ②談話表示    ③情報提供    ④意志表示    ⑤同意要求  
 ⑥情報要求    ⑦共同行為要求    ⑧単独行為要求    ⑨言い直し要求  
 ⑩言い直し    ⑪関係作り・儀礼    ⑿注目表示 (p.67)

ザトラウスキー（1993）の発話機能により、相談番組の談話を分析した能田（1996）や拙稿（2002a）では、〈情報提供〉〈情報要求〉〈注目表示〉に多くの発話が分類された。

発話機能によって各発話を分析することで、電話相談の談話で認定された各話段の参加者の発話の用いられ方のみならず、発話の言語的特徴も併せて解明できると考えられる。

### 3. 「談話」・「話段」・「発話」の概念規定と認定基準

本稿では、放送1回分の全体を「談話」とみなし、その下位単位として、番組編成上の区分でもある以下の11種の「大話段」を設ける。ラジオ相談番組の談話では、司会者が聴取者に対して、番組進行のために「開始・終了の合図」をする大話段や、2回のニュースが挟まれる。

- I. 開始の合図    II. 今日のテーマに関連した一般的な解説    III. テーマ・回答者・電話受付時間・電話番号の告示    (IV. ニュース)    V. テーマ・回答者・電話受付時間・電話番号の告示    VI. 電話相談    (VII. 音楽の紹介)    (VIII. 音楽・ニュース)    IX. テーマ・回答者・電話受付終了の告示    X. 電話相談再開  
 XI. 終了の合図

上記のVI「電話相談」とX「電話相談再開」は、相談者による相談が複数件含まれる。本稿では、各相談者による相談を「大話段」とし、さらに下位の要素である「話段」を認定する。

「話段」は、内容上のまとまりを持ち、参加者の役割や目的によって区分される。話段認定の手がかり<sup>4)</sup>としては、開始部には「話を変える機能」<sup>5)</sup>の接続表現、「あの一、」等の間投詞的表現、「～さん？」といった呼びかけ、疑問形式の提題表現などが挙げられる。一方、終了部には、「話をまとめる機能」や「話を終える機能」の接続表現、ソ系の指示表現、あいづちの繰り返し、挨拶の発話や沈黙等が示される。

また、「話段」の構成要素である「発話」は、国立国語研究所（1987a）の「実質的な発話」「あいづち的な発話」を参考にし、「実質的な発話」は、佐久間（2003）による<sup>6)</sup>「節」を基本単位とした。

### 4. 心理相談の「大話段」の所要時間と発話数

本稿の分析対象は、NHKラジオ第一放送「暮らしの電話相談」<sup>7)</sup>から、木曜日放送の「子供の心相談」3日分（【資料4】【資料5】【資料6】）<sup>8)</sup>、計9件の心理相談の大話段、

118分42秒、発話総数4,917発話である<sup>9)</sup>。ラジオの電話相談番組を分析対象とした理由は、時間的な制約があり、司会者・回答者・相談者という役割も明確で、音声のみによる展開のため、発話の言語的特徴を捉えやすいからである。

司会者は3資料とも同じ女性アナウンサーで、回答者はカウンセラーや児童精神科医である。相談者は主に孫や子の不登校や成績不振に悩む祖母や母親である。

放送日時、9件の相談の所要時間、発話数等を【表1】に示した。【資料4】は4件、【資料5】は3件、【資料6】は2件の相談があった。相談者は、祖母が4件、母親が4件、本人が1件であった。

【表1】の右欄の所要時間と発話数によると、1件当たりの所要時間の平均は、3資料の相談件数の違いから、【資料4】の9分8秒から【資料6】の19分27秒と隔たりがある。1件当たりの平均発話数は、【資料4】の455発話から【資料6】の654発話であり、生放送の番組で、時間的な制約もあることから、さほど差異は見られない。

【表1】の「本人の学年・性別・家族構成・現状」は、司会者が、相談者と挨拶を交わした後に尋ねている内容である。相談者と本人との関係や背景を整理した上で、実際の「相談」に移っていると思われる。

## 5. 心理相談の構造と参加者別発話数

本稿の心理相談の大話段は、内容上のまとまりと参加者の役割や目的によって、以下の6種の話段が認定された。

- A. 電話相談開始の話段    B. 挨拶1の話段    C. 相談紹介の話段  
D. 挨拶2の話段    E. 相談の話段    F. 挨拶3の話段

【表2】「心理相談の話段における参加者別発話数」は、9件の心理相談の話段と、司会者・回答者・相談者の参加者別発話数や、発話総数に対する割合を示したものである。

発話数が最も多い話段は、「E. 相談の話段」であり、全4,917発話中3,191発話で64.9%である。回答者(1,651発話)と相談者(1,481発話)相互のやりとりが行われている。

「A. 電話相談開始の話段」は、司会者が番組進行をするという役割から、「では、続いての方です。」と聴取者に知らせる1発話の短い話段である。

「B. 挨拶の話段1」は、司会者が相談者と電話をつなぎ、挨拶を交わす。「～さん？」という呼びかけの後、司会者の「お待たせ致しました。」、相談者の「よろしくお願ひします。」等の挨拶の発話が続く。

「C. 相談紹介の話段」は、司会者が相談者の相談内容を聞き出す話段である。【表2】では、司会者が723発話、相談者が791発話で、司会者と相談者の相互のやりとりによって展開している。司会者が相談者に、誰についての相談か、子や孫の学年や家族構成等を聞いた後、「どうなさいましたか？」という疑問形式の提題表現によって、相談者が相談内容を話し始める。相談者は、「あのー、」「あのねー、」等の間投詞的表現で、相談内容を説明し始める。司会者は、主にあいづちで聞いている。

「D. 挨拶の話段2」で、回答者と相談者が初めて挨拶を交わす。

「E. 相談の話段」は、回答者と相談者の相互行為が展開する。回答者は、前の「C.

【表 1】心理相談の所要時間と発話数

電話相談資料	相談者	本人の学年・性別・家族構成・現状				所要時間	発話数
		学年	性別	家族構成	現状		
【資料 4】 2001.9.20 (木) 13:45 ~ 14:55							
【4-1】	z (祖母)	小学 1年	女	両親・妹	夏休み前から不登校。	6分 54秒	329
【4-2】	r (祖母)	中学 2年	男	両親・弟	中学1年生の5月以降不登校。	10分 0秒	443
【4-3】	x (祖母)	幼稚園 年中	女	両親・妹	夏休み以降、祖母への態度が急変。	10分 30秒	463
【4-4】	v (祖母)	小学 5年	女	両親・弟	両親の仲がうまくいっていない。	9分 7秒	587
合計						36分 31秒	1822
1件当たりの平均						9分 8秒	455.5
【資料 5】 2001.10.18 (木) 13:45 ~ 14:55							
【5-1】	q (母親)	中学 2年	男	両親・妹	学校での態度が悪い。	16分 19秒	695
【5-2】	L (母親)	高校 1年	女	両親	高校の友人関係に悩んでいる。	17分 45秒	722
【5-3】	st (本人)	高校 1年	女	両親・ 祖母・妹	第一志望の高校に入学したが、不登校。	9分 14秒	369
合計						43分 18秒	1786
1件当たりの平均						14分 6秒	595.3
【資料 6】 2001.11.2 (木) 13:45 ~ 14:55							
【6-1】	j (母親)	中学 2年	男	両親・妹	中学に入学してから態度が悪くなった。	19分 50秒	703
【6-2】	b (母親)	中学 2年	女	両親・兄	下校途中に通り返りに遭い、以後不登校。	19分 3秒	606
合計						38分 53秒	1309
1件当たりの平均						19分 27秒	654.5
総計						118分 42秒	4917

相談紹介の話段」で、相談者の子や孫の現状や、今後の不安などを把握しているが、この話段で、相談者に情報を直接要求してから回答を与えている。

最後の「F. 挨拶の話段3」は、司会者・回答者・相談者が挨拶を交わす。相談者の「ありがとうございました。」や、司会者の「ご参考どうぞ。」等の発話によって心理相談が終了する。

心理相談の6話段のうち、「挨拶」、「相談紹介」、「相談」の3話段は、拙稿(2002a)の医療相談でも同様に見られた。しかし、「相談紹介の話段」は、医療相談では、司会者が相談者の相談内容を代弁していたのに対し、心理相談では、司会者と相談者の相互行為によって展開している。これは、心理相談の内容が精神的・個別的なものであり、相談者の子や孫の問題を司会者、回答者、聴取者が把握するのに時間を要するためだと考えられる。また、相談者が、子や孫とどのように接したらよいかという不安を抱えていることから、

【表2】心理相談の話段における参加者別発話数

話段		司会者	回答者	相談者	沈黙	合計	発話総数に対する割合
A. 電話相談開始の話段	参加者別発話数	9	0	0	0	9	0.2%
	参加者別発話数に対する割合	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	———
B. 挨拶の話段 1	参加者別発話数	44	0	28	0	72	1.5%
	参加者別発話数に対する割合	5.2%	0.0%	1.2%	0.0%	1.5%	———
C. 相談紹介の話段	参加者別発話数	723	21	791	2	1537	31.3%
	参加者別発話数に対する割合	85.2%	1.2%	33.8%	11.1%	31.3%	———
D. 挨拶の話段 2	参加者別発話数	0	20	16	0	36	0.7%
	参加者別発話数に対する割合	0.0%	1.2%	0.7%	0.0%	0.7%	———
E. 相談の話段	参加者別発話数	44	1651	1481	15	3191	64.9%
	参加者別発話数に対する割合	5.2%	96.3%	63.4%	83.3%	64.9%	———
E-1. 相談内容確認の話段	参加者別発話数	10	546	587	8	1151	(36.1%)
	参加者別発話数に対する割合	1.2%	31.9%	25.1%	44.4%	23.4%	———
E-2. 回答の話段	参加者別発話数	26	1024	797	6	1853	(58.1%)
	参加者別発話数に対する割合	3.1%	59.8%	34.1%	33.3%	37.7%	———
E-3. 回答確認の話段	参加者別発話数	8	81	97	1	187	(5.9%)
	参加者別発話数に対する割合	0.9%	4.7%	4.2%	5.6%	3.8%	———
F. 挨拶の話段 3	参加者別発話数	29	21	21	1	72	1.5%
	参加者別発話数に対する割合	3.4%	1.2%	0.9%	5.6%	1.5%	———
合計	参加者別発話数	849	1713	2337	18	4917	100.0%
	参加者別発話数に対する割合	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	———
	発話総数に対する割合	17.3%	34.8%	47.5%	0.4%	100.0%	———

凡例：E-1～E-3の3小話段における発話総数に対する割合は、「E. 相談の話段」の発話数3191に対する割合であり、カッコを付けて示した。

相談者は、聞き手である司会者にゆっくり話を聞いてもらうことを望むためではないかと思われる。

「E. 相談の話段」は、回答者と相談者の役割や目的によって、さらに「E-1.相談内容確認」「E-2.回答」「E-3.回答確認」の3小話段が認定された。この3小話段は、拙稿(2002a)の医療相談の談話にも同様に見られた。

「E-1.相談内容確認」は、回答者が、相談者に相談内容を直接確認したり、新たな情報を聞き出したりする話段であり、相談者は、情報を提供している。

「E-2.回答」は、回答者が回答をし、今後の対処法を助言するのに対して、相談者が主にあいづちを打って聞く。

「E-3.回答確認」は、相談者が、回答者に回答を確認する話段である。回答者は、「E-2.回答」と同じ回答を繰り返したり、情報を提供したりする。

## 6. 心理相談の話段における「発話機能」

### 6.1 心理相談の話段における「発話機能」と参加者別発話数

本節では、ザトラウスキー（1993）の「発話機能」12機能によって全発話を分析し、心理相談の各話段における発話機能の特徴を探る。

各発話の機能は、前後の文脈および、ザトラウスキー（1993：67-71）の「発話機能の定義と種類」に見られる発話の言語的特徴によって認定した。

【表3】「心理相談の話段における発話機能」は、心理相談の各話段の発話機能を参加者別に示したものである。表の縦軸には各話段と参加者を示し、横軸には発話機能を示した。表右欄の「小計」「小計に対する割合」は、各話段における参加者の発話数と割合を示し、表左欄の各話段の下欄「小計」「小計に対する割合」には、各話段における発話機能の傾向が示されている。

表右「小計」欄で、最も発話数が多いのは「E-3.回答の話段」で2,344発話、次が「C.相談紹介の話段」で2,015発話、「E-1.相談内容確認の話段」が1,287発話である。「E-2.回答」「E-1.相談内容確認」は回答者と相談者、「C.相談紹介」は司会者と相談者のやりとりによって展開し、12の発話機能がほぼ用いられている。実質的な情報をあいづちの〈注目表示〉で受ける展開がなされているものと思われる。

表下段の「発話機能別総計」によると、発話総数6,127発話中、〈情報提供〉が2,186発話、〈注目表示〉が2,136発話で、発話総数の3分の1を占めている。また、「参加者別発話機能総計」によると、〈情報提供〉は相談者が2,186発話中1,338発話で、約半数を占めている。相談者は、「C.相談紹介」で司会者と、「E.相談」で回答者と話しており、2話段で、有益な回答を得るために、必要な情報を提供していると考えられる。〈注目表示〉は、参加者それぞれが用いており、各話段でそれぞれの役割を担いながら相手の話を聞いていることを示している。

〈情報提供〉に対して問いかける〈情報要求〉〈同意要求〉は、それぞれ198発話と202発話であり、いずれも回答者の発話が半数以上を占めている。回答者は、「E-1.相談内容確認」で〈情報要求〉を、「E-2.回答」で〈同意要求〉を主に用いている。回答者による〈情報要求〉と〈同意要求〉の用い方が、心理相談の特徴を示していると考えられる。

### 6.2 「E. 相談」の話段における発話機能

心理相談の話段で、最も多くの発話数を占める「E. 相談の話段」のうち、「E-1.相談内容確認」と「E-2.回答」「E-3.回答確認」の3小話段における相談者と回答者の発話の機能と言語的特徴を探り、特に中級以降の聴解教育においての応用可能性を考察する。

「E-1.相談内容確認」は、「C.相談紹介」では十分に得られなかった情報を、回答者が直接相談者から聞き出したり、回答者が相談内容を直接確認したりしており、回答者の様々な型の〈情報要求〉と、それらに対して答える相談者の〈情報提供〉の発話が交互に繰り返されているのが特徴である。

（例1）では、回答者の435s, 437sの肯否疑問文「～んですか?」という〈情報要求〉に対して、相談者が438jで応答し、情報を提供している。回答者は、さらに445sの「～ということですか?」という〈情報要求〉で相談者に確認し、相談者は446jの〈自己注

【表3】心理相談の話題における発話機能

話題	発話機能	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	小計	小計に対する割合	発話総数に対する割合
		注目要求	談話表示	情報提供	意志表示	同意要求	情報要求	共同行為要求	単独行為要求	言い直し要求	言い直し	関係作り・儀礼	注目表示			
A. 電話相談開始	司会者	2	9	2	—	—	—	2	—	—	—	1	—	16	100.0%	0.3%
	回答者	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.0%	—
	相談者	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.0%	—
	小計	2	9	2	—	—	—	2	—	—	—	1	—	16	100.0%	0.3%
小計に対する割合		12.5%	56.3%	12.5%	—	—	—	12.5%	—	—	—	6.3%	—	100.0%	—	—
B. 挨拶 1	司会者	13	—	3	—	—	1	—	—	—	—	18	19	54	59.3%	0.9%
	回答者	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.0%	—
	相談者	—	—	2	—	—	—	—	—	—	—	17	18	37	40.7%	0.6%
	小計	13	—	5	—	—	1	—	—	—	—	35	37	91	91.7%	1.5%
小計に対する割合		14.3%	—	5.5%	—	—	1.1%	—	—	—	—	38.5%	40.7%	100.0%	—	—
C. 相談紹介	司会者	22	23	26	—	39	65	1	7	2	1	10	590	786	39.0%	12.8%
	回答者	1	—	—	—	—	1	—	—	—	—	—	21	23	1.1%	0.4%
	相談者	254	133	705	9	2	—	1	1	1	2	98	1206	59.9%	19.7%	
	小計	277	156	731	9	41	66	1	8	3	2	12	709	2015	32.9%	32.9%
小計に対する割合		13.7%	7.7%	36.3%	0.4%	2.0%	3.3%	0.05%	0.4%	0.1%	0.1%	0.6%	35.2%	100.0%	—	—
D. 挨拶 2	司会者	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0.0%	—
	回答者	3	—	—	—	—	—	—	—	—	—	14	8	25	55.6%	0.4%
	相談者	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	14	6	20	44.4%	0.3%
	小計	3	—	—	—	—	—	—	—	—	—	28	14	45	100.0%	0.7%
小計に対する割合		6.7%	—	—	—	—	—	—	—	—	—	62.2%	31.1%	100.0%	—	—
E-1. 相談内容確認	司会者	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	9	9	0.7%	0.1%
	回答者	36	40	43	—	66	90	—	5	—	1	1	267	549	42.7%	9.0%
	相談者	119	52	425	4	—	2	—	—	1	—	126	729	56.6%	11.9%	
	小計	155	92	468	4	66	92	—	5	1	1	1	402	1287	21.0%	21.0%
小計に対する割合		12.0%	7.1%	36.4%	0.3%	5.1%	7.1%	—	0.4%	0.1%	0.1%	0.1%	31.2%	100.0%	—	—
E-2. 回答	司会者	—	—	1	—	1	—	—	—	—	—	1	24	27	1.2%	0.4%
	回答者	180	164	744	5	61	20	—	62	1	2	2	150	1391	59.3%	22.7%
	相談者	57	9	161	2	17	4	—	—	2	1	—	673	926	39.5%	15.1%
	小計	237	173	906	7	79	24	—	62	3	3	3	847	2344	38.3%	38.3%
小計に対する割合		10.1%	7.4%	38.7%	0.3%	3.4%	1.0%	—	2.6%	0.1%	0.1%	0.1%	36.1%	100.0%	—	—
E-3. 回答確認	司会者	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	8	8	2.8%	0.1%
	回答者	4	4	26	—	2	3	—	4	—	—	—	53	96	33.3%	1.6%
	相談者	18	15	44	—	14	12	—	—	—	—	—	27	130	63.9%	2.1%
	小計	22	19	70	—	16	15	—	4	—	—	—	88	234	100.0%	3.8%
小計に対する割合		9.4%	8.1%	29.9%	—	6.8%	6.4%	—	1.7%	—	—	—	37.6%	100.0%	—	—
F. 挨拶 3	司会者	—	2	—	—	—	—	—	2	—	—	15	14	33	40.7%	0.5%
	回答者	—	3	—	—	—	—	—	2	—	—	8	11	24	29.6%	0.4%
	相談者	—	—	1	—	—	—	—	—	—	—	15	8	24	29.6%	0.4%
	小計	—	5	1	—	—	—	—	4	—	—	38	33	81	100.0%	1.3%
小計に対する割合		—	6.2%	1.2%	—	—	—	—	4.9%	—	—	46.9%	40.7%	100.0%	—	—
参加者別発話機能統計	司会者	38	35	35	—	40	66	3	10	2	1	45	665	940	15.3%	15.3%
	回答者	224	211	813	5	129	114	—	73	1	3	25	510	2108	34.4%	34.4%
	相談者	448	209	1338	15	33	18	—	2	4	2	49	961	3079	50.3%	50.3%
	発話機能別総計	710	455	2186	20	202	198	3	85	7	6	119	2136	6127	100.0%	—
発話総数に対する割合		11.6%	7.4%	35.7%	0.3%	3.3%	3.2%	0.05%	1.4%	0.1%	0.1%	1.9%	34.9%	100.0%	—	—

凡例：心理相談番組（【資料4】【資料5】【資料6】）の電話相談の話題における、各話題の発話機能を参加者別に示した。  
 縦軸は、各話題と参加者を示し、横軸は、発話機能を示した。  
 表の右欄には、参加者別の発話機能の合計を示した。また、割合は、各話題の発話機能総計に対する割合と、発話総数に対する割合をそれぞれ示した。  
 発話総数6127発話は、2つ以上の機能を持つ発話もあるため、電話相談の発話総数とは異なる。

目表示「うーん、」と「情報提供」「両方です。」で答えている。463sの不定詞疑問文の「情報要求」に対しては、464jが情報提供するなど、回答者sのさまざまな型の「情報要求」と、相談者jの「情報提供」の発話が交互に交わされている。



- (例 1) 「E-1.相談内容確認の話段」(回答者 s 相談者 j)<sup>10)</sup>
- 435 s あの、部活は一、  
 436 j はい。  
 437 s あの、体力的に大変な部だったんですか？  
 438 j そうです、本人には、ちょっと無理でした。  
 (略)  
 445 s 体力的っていうより、精神的に無理だった、という//ことですか？  
 446 j うーん、両方です。  
 (略)  
 463 s 何部だったんですか？  
 464 j あの一、テニスなんですけどね。 【資料6-1】

「E-2.回答」では、回答者の〈情報提供〉が2,344発話中744発話で、圧倒的に多い。回答者は、「E-1.相談内容確認」で、相談者から得られた情報に基づき、「E-2.回答」で、相談者の子や孫の現状をわかりやすく説明し、相談者は、あいづちの〈注目表示〉で聞いている。

回答者は、「E-2.回答」でも、〈同意要求〉(61発話)を用いて、相談者の現状を相談者に確認しながら、慎重に回答をしていくと考えられる。

(例 2) は、「E-2.回答」の開始部である。回答者 u が不登校に悩む相談者自身の現状を「そうす(る)と、」でまとめ、「～よね。」の〈同意要求〉によって整理している。

- (例 2) 「E-2.回答の話段」(回答者 u 相談者 s t)
- 1990 u そうす(る)と、あなたは、二つの心の間で、揺れているのよね。  
 1991 st はい。  
 (略)  
 2000 u もう、こんな学校、辞めたいわって思う自分と、  
 2001 st はい。  
 (略)  
 2004 u 高校卒業資格だけは欲しいなあとと思う、  
 2005 st はい。  
 2006 u もう一つの、ねえ、もう一人の自分と、自分の心の中で、いつもこう、行きつ、戻りつ、揺れてるみたいよね？  
 2007 st あっ、はい。 【資料5-3】

また、「E-2.回答」には、回答者の〈単独行為要求〉<sup>11)</sup>が62発話見られた。婉曲的な〈単独行為要求〉「ちょっとお子さんに委ねるっていうところでやってみてはいかががでしょうか。」等を用いて、直接的に指示せずに慎重に助言している。

心理相談の場合は、問題解決に時間がかかることから、回答者は、1回の電話相談で今後の対処法を提案するにとどめ、最終的な決定権を相談者に委ねていると思われる。

(例 3) は、572s から「E-2.回答」が始まる。相談者 z は、孫の不登校について相談し

ている。前の話段の「E-1.相談内容確認」は、回答者sの565sの〈情報要求〉に対する、相談者の566z, 567z, 568z, 570zの〈情報提供〉と、相談者の説明を聞いた回答者の571s「なるほどね?」という〈承認の注目表示〉で終了する。

回答者は、575s「まあ、今後のスタンスとしま、しましては、」から孫が少しずつ学校に行けるようにするために、582sで「よく、コミュニケーションのいい、受け持ちの先生と、お話をしたらどうでしょうかね。」と提案している。

(例3) 「E-1.相談内容確認の話段」～「E-2.回答の話段」(回答者s 相談者z)

- 565 s それで、あと、あの、学校の保健室なんかは、使いましたか?  
 566 z ええ、保健室行って一、E-1.相談内容確認  
 567 z 私が迎えに行くと、  
 568 z 寝ているんですよ//ね、  
 569 s ええ。  
 570 z 「お腹が痛いから。」って言って。  
 571 s なるほどね?  
 572 s また、あの、行けば、E-2.回答  
 573 s 保健室なんかも、是非利用して頂くんですが、  
 574 z はい。  
 575 s まあ、今後のスタンスとしま、しましては、あの一、行ける時間とか、  
 576 z はい。  
 577 s まあ、好きな科目とか?  
 578 z はい。  
 579 s あの、行事とかですか?  
 580 z はい。  
 581 s そういったところで、どこか行くかい?っていうことを、その一、なんていうんですかね?  
 582 s よく、コミュニケーションのいい、受け持ちの先生と、お話をしたらどうでしょうかね。  
 583 z ああ。 【資料4-1】

「E-3.回答確認」では、相談者の〈情報要求〉に対して、回答者が〈継続〉や〈承認〉の〈注目表示〉で聞く。

以下の(例4)は、学校で居眠りをしてしまうなど、態度が悪い息子に悩む相談者が、952j,954jで、不定詞疑問文の〈情報要求〉「どういう言葉がけをかけて、あげたらいいんでしょうか、学校行く時とか。」で、回答者seにさらに回答を求めている。回答者は、959seからの「E-2.回答2」で、息子にける言葉について「～っていいのはいかがですか?」と提案し、961se「学校に一日行ってるのは大変ですよ。」という見解を付加すると、相談者は962j「そうですね一、確かに。」と納得し、回答者の提案を受け入れている。

- (例4) 「E-3.回答確認の話段」～「E-2.回答の話段2」(回答者 se 相談者 j)
- 952 j じゃあ、どういう言葉がけをかけて、あげたらいいんでしょうか、
- 953 se うん。
- 954 j 学校行く時とか。 E-3.回答確認
- 955 se 学校行く時?
- 956 j はい。
- 957 - [沈黙2秒]
- 958 j いつも、「寝ないでね。」とか、{笑い} そう言ってんです//けど。
- 
- 959 se 「今日も1日ご苦労さん。」、っていうのはいかがですか? E-2.回答2
- 960 j うーん、//はい。
- 961 se 学校に一日行ってるのは大変ですよ。
- 962 j そうですねー、確かに。

【資料6-1】

本節で取り上げた「E-1.相談内容確認」「E-2.回答」「E-3.回答確認」の3小話段は、中級以降の聴解教育において、相談の談話を段階ごとに聞かせる際に役立つのではないかとと思われる。各話段の発話機能と発話の言語的特徴は、段階ごとに聞かせる際、さらに注意して聞く文型として提示することができるのではないかと考える。

以下に3小話段と、各話段に特徴的に見られた発話の言語的特徴を整理する。

- ①回答者が相談者に相談の内容を詳しく聞く (「E-1.相談内容確認」)  
回答者の肯否疑問文、不定詞疑問文→←相談者の答え
- ②回答者が相談者の今の状態を整理しながら説明し、今の問題を解決するための方法を提案する。(「E-2.回答」)  
回答者の「～(です)よね?」「～でしょう?」等の疑問文→←相談者の答え  
回答者の「～たらいかがでしょうか。」「～っていうのはいかがですか?」等の提案
- ③相談者が回答者に質問をする。(「E-3.回答確認」)  
相談者の不定詞疑問文、肯否疑問文→←回答者の答え

## 7. 結論と今後の課題

相談の談話において、内容上のまとめりと、参加者の役割や目的による「話段」を認定し、各話段による参加者の発話の用い方、特徴的に見られる文型を提示する際、さらに以下の考察を早急に行う必要がある。

「あの一」などの間投詞的表現、接続表現と、〈情報提供〉〈情報要求〉の発話との共起関係を探ることで、各話段の開始部における相談者の相談の切り出し方、回答者の回答の仕方、相談者の回答者への質問の仕方、回答者の回答に納得できない場合の相談者の意見の述べ方等が、より明確になると考えられる。自然な表現の方法を考察することで、会話教材や会話教育へ応用できると考えている。

また、あいづちの打ち方、種類等についても考察する必要がある。心理相談の場合、相談者は、悩みを聞いてもらい、何らかの解決方法を得たいという希望がある。回答者のあ

いづちには、相談者の悩みに共感し、理解を示す機能を持つものが含まれると考えられる。一方、相談者が、回答者の回答を受け入れ難い場合に打つあいづちの長さ、沈黙の長さ等に加え、後続する発話の機能と言語的特徴を分析することで、会話教育への応用が可能になるのではないかと考える。

本稿の心理相談と拙稿（2002a）の医療相談には、「相談内容確認」「回答」「回答確認」の3小話段が認定され、参加者の役割や目的が明らかな相談の談話における基本構造が解明できたと思われる。さらに、発話機能では、〈情報提供〉〈注目表示〉〈情報要求〉の3機能が、医療相談と心理相談ともに多く見られたが、各話段における参加者の役割や目的、話段の認定基準を定義づける上では、3機能を細分することが必要である。特に、情報の授受を中心とする相談の談話では、各話段で、どのような情報がどのような言語的特徴を伴って発話されるかを見ることによって、相談の談話型の解明に役立つと考える。

本稿の分析対象では、参加者の意識を直接探ることはできなかったが、今後、自然談話の相談場面を収集する際は、参加者にインタビューをすることによって、相談をする側、相談を聞いて助言をする側双方にとって、望ましい相談の談話の構成と、表現方法を探ることができると考える。今後は、自然談話の相談場面等のデータをさらに加え、談話構造の相違点や、各話段に典型的に見られる発話の言語的特徴を考察し、相談の談話型を解明したい。さらに、日本語非母語話者が日本で遭遇する様々な相談場面の談話を収集し、日本語母語話者同士の相談の談話との相違点を探り、具体的な指導方法を考察したい。

## 注

- 1) 拙稿（2002a）の分析対象は、【資料1】2001年9月16日放送「消化器」、【資料2】同年10月16日放送「呼吸器」【資料3】同年10月30日放送「漢方」であり、38分41秒、1,429発話である。
- 2) 佐久間（1987：103）では、「特に区別する必要のある場合のみ「話段」という用語を」用いるとし、「一般には「文段」という語で一括して扱う」と述べている。「文段」は、市川孝（1978：126）では、「内容上のまとまりとして相対的に他と区分される部分」とであると定義されている。
- 3) 佐久間（1992：42）では、「段」と改称し、市川（1978）の「文段」と、佐久間（1987）の「話段」の観点との両方を含め、「文章を直接に構成する要素」とであると述べている。
- 4) 拙稿（1995）は、女子学生の雑談とテレビの対談番組の「話段」を認定するために、5人の区分認定者による「内容区分調査」を行い、全員が指摘した区分の言語形態的指標を分析した。
- 5) 接続表現の文脈展開機能の分類については、佐久間（2002：168）参照。
- 6) 佐久間（2003：93）では、「段」の構成要素である「発話」を「1対の提題表現と叙述表現からなる『題——述関係』に基づく、話題の統括機能を有する『情報単位』であり、『節』に相当する成分である。」と述べている。
- 7) 「暮らしの電話相談」は、2001年当時、毎週月曜日から金曜日の13時45分から14時55分まで放送されていた。番組の文字化・分析に際しては、NHKラジオ第一放送午後班ディレクター高橋佳久氏に許可を得た。
- 8) 心理相談の資料番号（【資料4～6】）は、医療相談3資料（【資料1～3】）との相違を探るために付したものである。
- 9) 電話相談は、14時10分～14時25分頃と、音楽・ニュースの後、14時35分頃～14時55分に行われている。
- 10) 本稿の分析対象の文字化に関しては、ザトラウスキー（1993）別冊資料pp.2～4を参考にした。発話末には、句読点をつけた。//は、後続する発話が//の後に重ねて発話されたことを示す。あ

いづちは、実質的な発話の次行の、実質的な発話の後ろに示す。？は、上昇イントネーションを表す。[沈黙]は秒数を計り、1発話とした。

- 11) ザトラウスキー (1993: 68) では、〈単独行為要求〉を「話し手が参加しない、聞き手単独の行為を求める発話で、『依頼』・『勧告』・『命令』等がある。」と定義づけている。

## 参考文献

- 市川孝 (1978) 『国語教育のための文章論概説』 教育出版
- 国立国語研究所 (1960) 『話しことばの文型 (1) 一対話資料による研究一』 国立国語研究所報告 18
- (1987a) 『談話行動の諸相—座談資料の分析—』 三省堂
- (1987b) 『日本語教育映画基礎編 総合文型表』 国立国語研究所報告 92
- (1994) 『日本語教育映像教材中級編 関連教材 伝えあうことば 4 機能一覧表』
- 佐久間まゆみ (1987) 「文段認定の一基準 (I) —提題表現の統括—」 『文藝言語研究言語篇』 11 筑波大学 文芸・言語学系
- (1992) 「文章と文一段の文脈の統括—」 『日本語学』 11-4 明治書院
- (2000) 「文章・談話における『段』の構造と機能」 『早稲田大学日本語研究教育センター紀要』 13 早稲田大学日本語研究教育センター
- (2002) 「3 接続詞・指示詞と文連鎖」 野田尚史・益岡隆志・佐久間まゆみ・田窪行則 『日本語の文法4 複文と談話』 岩波書店
- (2003) 「第5章 文章・談話における「段」の統括機能」 北原保雄監修、佐久間まゆみ編 『朝倉日本語講座7 文章・談話』 朝倉書店
- ポリー・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
- 鈴木香子 (1995) 「内容区分調査による『話段』設定の試み」 『国文目白』 34 日本女子大学国語国文学会
- (2002a) 「ラジオの医療相談の談話の構造分析」 『早稲田大学日本語教育研究』 1 早稲田大学大学院日本語教育研究科
- (2002b) 『発話機能に基づく日本語の相談の談話の構造分析』 早稲田大学大学院日本語教育研究科修士論文 (未公開)
- 中井陽子 (2003) 「話題開始部で用いられる質問表現—日本語母語話者同士および母語話者／非母語話者による会話をもとに—」 『早稲田大学日本語教育研究』 2 早稲田大学大学院日本語教育研究科
- 能田陽子 (1996) 「テレビの相談番組の談話構造」 『国文目白』 35 日本女子大学国語国文学会
- マクシン・ローゼンフィールド、斎藤友紀雄・川島めぐみ訳 (1999) 『電話カウンセリング』 川島書店
- 松本卓三編著 (1996) 『教師のためのコミュニケーション心理学』 ナカニシヤ出版
- 南不二男 (1972) 「日常会話の構造—とくにその単位について—」 『言語』 1-2 大修館書店
- (1983) 「談話の単位」 『日本語教育指導参考書 談話の研究と教育 I』 国立国語研究所
- (1985) 「質問文の構造」 『朝倉日本語新講座4』 朝倉書店
- 村上 恵 (1994) 「助言への折衝過程—『子どもと教育電話相談』の事例研究から—」 『広島大学教育学部紀要』 II-43 広島大学教育学部
- (1995) 「相談談話における説得行動」 『広島大学教育学部紀要』 II-44 広島大学教育学部

本稿は、2002年12月提出の日本語教育研究科修士論文『発話機能に基づく日本語の相談の談話の構造分析』の一部を修正したものである。

本研究のもとになった修士論文のご指導を賜った佐久間まゆみ教授をはじめ、蒲谷宏教授、宮崎里司助教授、またミネソタ大学ポリー・ザトラウスキー準教授のご助言に対して、心よりお礼申し上げます。