

半構造化面接調査における ストーリーテリング

—情報収集とラポールへの寄与—

熊谷 智子

1. はじめに

日常の会話において、私たちは折にふれストーリーを語る。ここでストーリーと呼ぶのは、「桃太郎」などのいわゆる「お話」ではなく、自分や他者の経験やできごとをエピソードとして人に語るものである。そうした語りによって、私たちは近況報告をしたり、ともに笑い合ったり、時には反省や教訓を得たりしている。

ストーリー研究は、もとは面接調査で得られた一人語りのな体験談を主たる対象としており、ストーリー部分のみを面接のやりとりから取り出して分析する傾向があった。一方、近年では日常会話におけるストーリーテリングへの注目が高まり、聞き手の関与や、複数の語り手による共同構築など、相互行為的な面の分析がなされている。そして、これら2つのアプローチについては、面接調査と日常会話も、それぞれで得られたストーリーも、互いにまったく異なるもののようにとらえられがちであった。そのためか、面接調査でデータを得た研究でも、調査のやりとりの中でのストーリーテリングの相互行為分析や、面接という調査手法にとってストーリーが持つ意義の議論は、管見の限り見られない。

面接調査は、質問の内容・順序の固定化の度合によって構造化、半構造化、非構造化と種類が分けられ（鈴木 2005）、ストーリーテリングとの親和性も異なる。回答者の自由な語りが特徴的な非構造化面接ではストーリーテ

リングが大きな位置を占めるが、質問リストに基づく一問一答式の構造化面接では一定の長さの語りは入りにくい。その中間にあるのが半構造化面接で、質問と回答をベースとしつつも展開の自由度があり、回答に関わる語りやそれを掘り下げる質問がなされやすい。

本稿では、半構造化面接調査という特定のタイプの談話におけるストーリーテリングと、それをめぐる参加者間の相互行為を分析し、半構造化面接で語られるストーリーの特徴的機能、および、ストーリーテリングの調査への寄与を明らかにする。以下、2節で先行研究を概観し、3節で分析データについて述べる。4節では面接調査に現れるストーリーテリングの特徴を分析し、5節でストーリーが調査にもたらす効果を考察する。最後に6節で今後の課題を述べる。

2. ストーリーテリングに関する先行研究

面接調査や会話など、対面談話におけるストーリーテリングの先行研究を概観する。なお、これまで研究によってストーリー、ナラティブなどの用語が使用あるいは併用されており、その定義や区別は必ずしも明確ではない。本稿では、語られたものをストーリー、語る行為をストーリーテリングと呼ぶ。

2.1 分析対象となるストーリー

ストーリーテリング（ナラティブ）研究を盛んにした Labov & Waletzky (1967)、Labov (1972) は、年齢や人種など異なる属性の人々に社会言語学的面接調査を行い、「死にそうになった経験」について質問した。そこで得られた語りでは、過去のできごとが時系列に沿って述べられており、語り手の感想や得た教訓なども評価的コメントとして述べられていた。この種の経験談はストーリー研究の分析対象として中心的な位置を占めてきたが、その特徴は、語り手がその人しか知らない経験・できごとについて時を追う形で述べ、聞き手（調査者）は協力的に聞きつつも発言などによる介入を最小限にとどめて一人語りの形成を助けるというものである。

しかし、会話研究からは、このような形以外のストーリーが数多くあることが指摘された。Norrick (2000) は、日常会話では自発的に語りが始まることも多く、聞き手との相互行為の中でストーリーが語られ、話の始まりと終わりも常に明確とは限らないとした上で、自分でなく他者のエピソード、既に知られていることの再話、複数の話し手による協働的な語り、夢想的な内容など、さまざまなストーリーのタイプを挙げている。

Georgakopoulou (2007) も、より多様なものをストーリーとして扱う必要性を主張した。そして、Norrick (2000) が挙げたものの他にも「誰それがこうしてこうなった」程度の短い話や、過去だけでなく未来に起こるべきごとの推移の予測などを分析し、それらを「スモール・ストーリー」と呼んでいる。

2.2 ストーリーの構造

Labov & Waletzky (1967)、Labov (1972) は、上述の社会言語学的調査で収集した経験語りの分析をもとに、ストーリーの内部構造（構成要素）として abstract（内容の要約）、orientation（人物、時、場所、状況などの情報）、complicating action（展開の主要部分）、evaluation（話によって伝えたいポイント）、resolution（結末、結果）、coda（語られた世界から「今ここ」に戻るつなぎ部分）を指摘した。この枠組みは、現在まで数多くのストーリー研究に利用され、重要な影響を与えている。ただし、De Fina & Georgakopoulou (2012) は、特に evaluation という要素の指摘によって多くの研究を刺激し発展させた功績を認めつつも、一人語りを前提とした枠組みであるため、日常会話でのストーリーテリングに見られる話し手と聞き手の相互行為、複数話者による共同の語りのようなダイナミックな面が扱えていないという限界も指摘している。

Sacks (1992) は会話分析の立場から、ストーリーテリングをめぐる相互行為には、

【前置き】－〈応答〉－【ストーリー】－〈受け〉

の流れがあると述べた。Labov らがストーリー部分のみを1つのまとまりととらえてその内部構造を示したのに対し、こちらは参加者の相互行為を前提とした会話分析の視点からの指摘である。会話では話者が頻繁に交代するので、ストーリーを語ろうとする話し手は、一定の長さの発話を続ける意図を予告すると同時に、話の tellability (語る価値や意義) を示して聞き手の関心を得るべく【前置き】(例、「昨日、ひどいことがあってね」) を述べる。それに対して聞き手は語りを促す〈応答〉(例、「え、どんな?」) を返し、話し手の【ストーリー】が語られる¹。【前置き】は、話し手が発話権と聞き手の関心を得るためのものであるだけでなく、聞き手がストーリーの終わりをどう察知し、そこでどう反応すべきかについても示唆を与える。聞き手は、「ひどいこと」が何だったのかが述べられた時点でストーリーが終わると予測しながら聞き、それが述べられたところで〈受け〉(例、「そりゃあひどかったね」) を発してストーリーを適切に理解したことを示す。このように、Sacks (1992) が提示したのは、調査質問で導かれる一人語りでなく、会話で自発的になされるストーリーテリングをめぐる参加者間相互行為の構造である。

2.3 ストーリーテリングと参加者間相互行為

Sacks (1992) の指摘が示すように、会話ではストーリーが語り始められる前から参加者間の相互行為が始まっている。そして、それはストーリーが語られる間も同様である。Sacks (1992)、Norrick (2000)、Georgakopoulou (2007)、De Fina & Georgakopoulou (2012) は、会話におけるストーリーテリングの重要な特徴として共同構築を挙げ、さまざまな例を分析している。まず、語りに対して聞き手が質問やコメントを発し、それによってストーリーをさらに引き出し、展開させていくというものがある。また、たとえば夫婦が友人と会話している時に、妻が家族内のできごとについて語り始め、聞いていた夫も途中から加わり、両者が掛け合いのように1つのストーリーを語る場合もある。こうした例は、ストーリーテリングでの「語り手」

と「聞き手」は必ずしも厳然と区別されるものではないこと、また語り手は常に1人とは限らないことを示している。

さらに、参加者間相互行為は1つのストーリーの枠内にとどまらない。Sacks (1992) は、誰かの語るストーリーを聞いた際に人は自分の類似の経験を思い起こし、相手の話に続けて語るという興味深い現象に注目した。そして、これを「セカンド・ストーリー」と呼び、類似のストーリーを語ることによって相手の話のポイントへの理解と共感を示す会話行動であるとしている。これは、単一のストーリー内でなく、複数のストーリーを範囲とする相互行為と言える。

2.4 ストーリーの対人的機能

日常会話でストーリーが語られる場合、それは対人コミュニケーションとしてどのような機能を果たしているのだろうか。

ストーリーテリングの対人的機能として Norrick (2000) は、話し手が自分の経験や価値観を伝える、聞き手との共通経験を探索する、話のおもしろみや笑いを共有する、そしてそれらによって相互のラポールを構築するといったことを挙げている。さらに、Norrick (2000) および Georgakopoulou (2007) は、人は自分の意見の妥当性を主張したり相手を説得したりする際に、適切なストーリーを語ることで意見の背景説明や根拠の提示をしていると指摘している。これなどは、主張や説得などの目的達成にストーリーが補助的役割を果たす例と考えられる。

3. 分析データ

三者間（調査者1名、回答者2名）での半構造化面接調査16件で回答者が語ったストーリー96個を分析対象とした。当該の調査は、日常のコミュニケーションに関する行動や意識を問う社会言語学的調査で、2006～2007年に行われた²。調査者・回答者ともにすべて女性、回答者は同年齢の大学生で、友人同士（9件）または初対面（7件）であった。所要時間は各調査45～50

分程度で、「携帯電話（以下、携帯）の使い方と自分にとっての位置づけ」および「ことば（敬語、方言など）の使い分け」を大きな話題としていた³。

質問は、個人の意識や価値観、日頃の行動・習慣などに関するもので、一問一答の形になりやすかったが、それでも折にふれ回答者はストーリーを語った。それは、「携帯を紛失した」「話し方やことば遣いに迷った」などの経験の語りを直接促す質問に限らず、単に意見を述べてもすむような場合でも、関連したエピソードが語られることもあった。時には、回答者がやりとりの流れの中で自発的にストーリーを語り始める場合もあった。

前述のように、先行研究ではストーリーの定義が明確に定まっていない。本研究では、以下の基準をもとに分析対象とするストーリーを認定した。

- ・特定の人物・時・場面状況などに言及していること。
- ・時系列に沿った一定の長さの経緯の叙述でなくてよい。
- ・一人語りのなもの、他者とのやりとりを通した語り、いずれも含める。

認定にあたって重視したのは、たとえば「目上の人と話すといつも緊張する」などの一般的・抽象的な述べ方でなく、「バイト先でお客さんからマニュアルにない質問をされて、答える時にうまく敬語が使えなかった」といったように具体的な要素を含んでいるかどうかである。その要件を満たしていれば、「いつ誰がこうしてこうなった」程度のさほど長くないできごとの説明でもストーリーと認定した。

他者とのやりとりを通じたストーリーの構築については、会話におけるストーリーの特徴（Sacks 1992）であること、および調査者や同席の回答者との相互行為が三者間面接調査の分析において重要（熊谷・木谷 2010）であることから、本研究でも重視した。

今回データとした 16 件の調査で、ストーリーがまったく語られなかったものは 1 件もなく、また 32 名の回答者全員が何らかのストーリーを語っていた。ストーリーの平均個数は友人同士の調査で 6.8 個、初対面で 5.0 個であり、さほど大きな差は見られなかった。しかし、調査質問で促された場合⁴でない「自発的」なストーリーは、友人同士では全体の半数（61 個中 31

個)であったのに対し、初対面では1/3弱(35個中11個)であった。データ数が少なく安定した比較はできないが、同席者が友人である気安さから自発的なストーリーテリングがなされやすくなる可能性が示唆される。

4. 分析

今回分析した半構造化面接調査の談話は、調査者と回答者の明確な役割関係、調査による情報収集という状況はあるものの、同性の参加者によるリラックスした会話的やりとりの要素も同時に備えていた。本研究では、この二面性も念頭にデータを分析した。

以下では、全体の談話から抜粋した例⁵とともに面接調査におけるストーリーの特徴分析を述べる。例は、【2】と【6】を除いては異なる調査から採ったものであるが、文字化では調査者がI、回答者がAおよびBという話者記号を共通して用いる。

4.1 回答の一環となる情報

面接調査で回答者が語るストーリーは、基本的に回答の一環、すなわち質問への答えとなる、あるいは答えを補う情報となっていた。中でも多かったのは、答えが述べられた後でその具体例などとしてストーリーが続く形であった。【1】では、家庭内での方言使用について、Bが発言の最初(下線部分)で総括的な回答を述べ、それに続けて具体的なエピソードを語っている。

【1】方言の使用

01I Bさんもけっこう、あれですか。おうちでは方言ですか？

02B 家一でも、やっぱり相手に合わせて一、こ、とば変えてるかなと思うんですよ。(I: はいはい)で、やっぱり、(笑いながら)おばあちゃんが、(I: うん)方言なん、オール方言で、(I: うん)で、その、(笑いながら)おばあちゃんと話すときにはやっぱり、合わせ、てる感じが(I: ふーん)ありますね。うん、なんか、「ガッコケ」って言われるんですよ。

(A: 笑いながら) ガッコ)「漬物食べなさい」って言われるんですよ。(I: あー)「ガッコケェ」って、「イラネ」とか言ってる。(笑い) (I・A: 笑い)でも、お母さんに、たとえば、「野菜食べなさい」って言われたら、「やだ」(I: あー)って言うし。(I: うん) そういう感じですね。やっぱ相手 (笑いながら) によって、相手が方言だったら、合わせて方言で答えちゃ、ってますね。(I・A: うーん) あんま意識してない、とは思ってたんですけど。

03I うん。(笑い) (A・B: 笑い)

02Bの冒頭で述べられる回答は、ストーリーのいわば abstract (Labov & Waletzky 1967) の役割を果たし、最後の下線部分はまとめの evaluation になっていると言える。質問への回答がストーリーのポイントを明示する一方で、ストーリーが具体例として回答をより分かりやすく伝えることに役立っている。

また、02B最後の「相手が方言だったら、合わせて方言で答えちゃ、ってますね。あんま意識してない、とは思ってたんですけど。」という発言は非常に興味深い。Ochs & Capps (2001) は、ストーリーを語ることを通して人はできごとや経験を吟味・解釈し、意味を引き出ししていくと述べている。ここではストーリーテリングがBにとって意識していないと思っていた行動をあらためて認識させており、その認識も情報として伝えられている。

一方、質問に対して回答者がすぐストーリーを語り始め、その中で回答が述べられるというパターンもある。【2】では、小学生が携帯を持つことをどう考えるかと調査者が尋ねたのに続けて、Aが自分のいとこの話を始めている。

【2】小学生が携帯を持つことに対する考え

01I 今ってけっこう、小学生とか、(A: うん) みんな夜の塾行ったり (A: はい) っていうこともある、し、まあ、あれですけども、ちっちゃい頃から、持つじゃないですか。(A: はい) ああいうことについては、どう思いますか?

02A (笑い) なんか、私いところが、小学生の子が、え、3人かな、いるんですけど、(I: うん) 今、6年生の子が、もう5年生ぐらいの時から、携帯電話を、持ってて、(B: うん) でなんか友達とメールしてなんかとか、この、ウェブで、(I: うん) (B: 笑い) このゲームを取って、とか、いう話を私にしてくるんですよ。でなんか自分より、詳しいから、(B: 笑い) (笑い) なんかすごい時代に遅れてる感じするんですけど、なんかそういう話を聞いてると、や、まだいらんやろう (B: うん、うん) って思うんですよ。友達とかやったら、なんかあたし、大学生ぐらいになったらこう授業もね、こう、みんなずっと一緒ってわけじゃないですけど、(I: うん) 小学生ぐらいやったら、もうクラスの子とかに (I: 笑い) こう、遊ぶ約束その日にして、「じゃ、5時ねー」とか言って帰ればいいのに、(B: うん) 帰って、こう遊ぶ約束して、出かけていくっていう、あたし、もう大学生 (B: うん) みたいなことをしてるんで、(I: ふうん) ちょっと大人びてるなあというか、ませてるなあって (B: うん) 思いましたね。

A はいとこの小学生の携帯使用（ウェブの利用など）について語ってから、下線部分で「まだいらんやろうって思うんですよ。」と質問への回答となる考えを述べ、さらに遊ぶ約束の仕方についても批判的なトーンで語った後に「大人びてる」「ませてる」という感想を述べている。「小学生に携帯を持たせることについてどう思うか」と問われて、単に「子どもなのだからまだいらんと思う」と答えてすませることも可能であるが、実在のいとこの様子が具体的に語られることによって、意見の背景や根拠が伝わっている。

なお、先行研究でも、ストーリーには語り手自身だけでなく第三者の経験なども含まれるとされているが、今回のデータにもそうした例は見られた。**[3]**では、携帯電話を紛失した経験はないかという質問に対し、回答者が2人とも「ない」と答える (02B、03A) が、A が 05A で友人に起こったことを語り始める。

【3】携帯をなくした友人の話

- 01I 今までそういう経験はないですか？
- 02B ないですね。
- 03A ないですね。
- 04I ふん、ふん、ふん、大事に持って (笑い) (A: 笑い) いる。
- 05A 友達1回お店で落として、(I: ええ) そしたら、なんか、友達の携帯に入ってた電話帳のメモリーに、(I: うん) その、拾った人が電話して、(I: ふーん)「この電話、届けたいんですけど」とか言って、でもなんかちょっとあやしい感じの人で、(I: へー) なんか微妙な、こわかったって言ってました。(I: へーえ) (B: へー) そんな、そういうの あるとこわいなどと思って。
- 06I そうですよ。(A: うん) で取りに行ったの？
- 07A ですぐ携帯止めて、もう (I: ええ) その人からこないようにして、(I: ええ) で取りにでも、行くのもこわいとかって親に話したら、「え、行かなくていい」ってなって、その (笑いながら) まんまらしいんですけど。
- 08I はー、そうですか。そういうのがあるとね、(A: うん) 気持ち悪いですよ。あーそうですか。

回答者が2名とも紛失経験が「ない」と答えたところで、調査者は04Iでいったん納得しかけるが、そこでAが友人のエピソードを紹介し、06Iの質問もあって一連の顛末を話す。データ中の別の調査でも、【3】と同じ質問に自分は紛失経験がないと答えた後、兄が紛失した話を語った回答者がいた。こうしたストーリーには、調査者の関心に対して何らかの情報提供をしようという回答者の協力的姿勢がうかがえる。

4.2 具体的な質問のリソース

日常の会話でストーリーが語られると、聞き手が「それ、いつのこと？」「他に誰がいたの？」「それからどうなった？」など、合いの手のようにさま

ざまな質問を入れることがある。それによって新たな内容が引き出され、聞き手も参加したストーリーの共同構築が行われる。

三者間での面接調査では同席の回答者もいるが、ストーリーの主たる聞き手はやはり調査者ということになる。調査者は相づちだけでなく、時には盛んな質問によって話を引き出す。日常会話での聞き手の質問は個人の興味に由来するが、調査者は主に研究的関心に基づく方向で回答者のストーリーテリングを促していく。

その例として【4】を挙げる。友人に自分の携帯を使わせるのは抵抗があるかという質問がなされた場面である。Bが02Bで簡潔に一般的回答をした後、調査者に水を向けられたもう一方の回答者Aは、友人に貸したら携帯を持ち去られてしまったというストーリーを語り始める。それに対して驚きの反応を示した調査者は、05I・07I・09I・11I（下線部分）で次々に質問をしている。

【4】携帯を友人に貸す場合の気持ち

01I じゃ、逆にご自身が、貸す立場になってっていうか、お友達が「ごめん」って言って、「ちょっと今、使えないんだけど、携帯借りて、この人に連絡したいけど、貸して」って言われたら、どうですか？ 抵抗、ありますか？

02B はー。やっぱりアドレス帳、を、必要以上に見られるのすごい、ちょっと抵抗感があります。

03I うーん、なるほどね。Aさんは？

04A あー、さい、つい最近、(I: うん)「ちょっと貸して」って言われたことあって、(I: あー、実際にあった) ええ、はい、で、電話、かけられた、かけられたっていうか、(笑い) (B: (笑い)) (I: (笑い) かけられた) ええ、っていう言い方はあれなんですけど、(I: うん) まあ、かけられたんですけども、で、そのままどっかに持ってかれたんですよ。(I: ええっ!) 電話、(I・B: ええーっ) (笑い) 電話、しながらどこか行っ

ちゃって、で、

05I それ、仲のいいお友達、

06A あ、友達ですね、はい。(B: ふーん) なんで、ま、友達だから別に、
そんな、見ないだろうな、と思って、(B: ふーん)

07I はー。え、歩き、しゃべりながら立ち去ってしまった？

08A そうですね、どっか行っちゃって、(I: ええ)「あれ？」とは思った
んですけども、まあしょうが{笑いながら}ないかな。(B: んー)

09I んー、で、どのぐらいで、戻って{笑いながら}らした？

10A あ、なんだかんだで、1,2分で、(I: あ、そうなの) まあ、戻ってき
たんですけども。(I: うん) はい。{笑い}

11I やっぱりそうなって、あの (A: はい) こう、自分の、目の届かない
ところに、誰かが自分の携帯持ってっちゃうと、(A: はい) どうした
かな、大丈夫かなどかって、(A: あー) ちょっと、胸騒ぎはしますか？
{笑い}

12A そうで、(B: {笑い}) ちょっと、{笑い} はい、そうですね、友達だから
大丈夫だろうってふうには最初、ま、今言ったんですけど、(I: うん)
でも、やっぱ、ちょっとどっか、不安というか、(I・B: うん) 心配は
ありますね。{笑い}

調査者は、05Iで持ち去った相手との関係性を尋ね、07Iと09Iで話の展開を促し、最後に11Iで自分の携帯を人の手に委ねる際の不安感という当初の話題に導いている。「抵抗感」や「不安」「心配」など、ネガティブな気持ちということでは結局BもAも同じ趣旨のことを答えているわけだが、Aの回答では意外なできごとをめぐるストーリーが調査者との掛け合いを通じて語られ、その時の心の動きなどいきいきとした情報が得られている。

次の【5】も、回答者のストーリーの内容を調査者が質問で掘り下げている例である。相手にどういう話し方をするか迷ったという経験について、Aがアルバイト先に年下の先輩がいて、敬語を使うかどうか双方で迷ったと

02A・04A・06A で語る。それに対して、調査者は07I・09I・11I・13I（下線部分）で深掘りする質問を繰り出している。

【5】この相手にどういう話し方をすればよいか迷った、困った経験

01I 自分との関係でも、状況でもいいんだけど、今自分はこの人にどうい
う話し方をするのが、(A: はー) なんていうんだろう、(B: んー) 適切
なんだろうって (A: 私,) 判断に迷ったとかってというようなことって、

02A 私、その、アルバイト、行ってるんですけど、そのー、中でも、年下
やけど、でも、入社時期がその子のほうが早くて (B: うん、わかる、
わかる,) 先輩、

03B どっち? ってる。

04A なるの、ほんとに。(I: ふうん) なったときに、敬語を使っているの
か、敬語、あ、敬語 (B: 笑い) 使ったほうがいいのか、もう、年下や
からタメとかのほう (B: うん) がいいんかになって、うちは迷うし、そ
の子も、なんか、敬語にしようか (B: うん、うん) どうしようかって、

05I あー、あー、後から入ってきたけど年上だし、

06A あ、逆のパターン (B: うん、わかる、わかる) とか後輩の子が年上
やったりとか (I・B: うん) であります。

07I そういう時はどうしますか?

08A とりあえず敬語を (I・B: 笑い) 使って、で、「なんか変じゃない？」
とか、「もうタメでいいね」ってなったら、タメ語に変えたりとかって
感じ、にしています。(I: あー、あー) はい。

09I そういう時はどっちから言い出すの? 年が上の人?

10A え、どっちだろう。

11I 入社年が早い人? (笑い)

12A え、なんとなくなんか流れで、「何歳?」「あ、なん歳」ってなって、
「あー、上やったんやー」とかなんか「下やったんや」ってなって、
「あ、じゃ、タメで」。なんかそんなとき、に多分ふたり、で、そのどっ

ちっていうのはあんまりないです、(I: ふうん) か、自然と (I: ふうん) そういう話題になりますね。(I: あー、なるほどねー) はい。

13I じゃやっぱりそういうことが、あったら、万一のために、そういう、バイト先で知り合った人とかって、(A: はい) 一応いくつなんだろうとかって、気になります？

14A あー、気になります。けど、私はあんまり敢えて聞かない、ようにして、ますね。(I: ふうん) でも、なんか、できるだけ、仲良くなりたいというのがあって、(I: うん) タメ、タメでいいならタメでっていう感じ、にしています。

敬語を使うか迷った時にどうするか (07I)、ことば遣いの切り替えを提案する際、実年齢と入社年、どちらの属性が主導権に影響するか (09I・11I)、敬語使用の見地から相手の年齢が気になるか (13I) といったことは、いずれも言語使用に関わる行動・意識であり、社会言語学では関心の高いトピックであるが、こうしたことを調査質問で抽象的に尋ねても観念的な回答しか得られないことが多い。具体的な事例が話にのぼり、回答者がその時の状況や気持ちに立ち戻る機会をとらえれば、自然な回答がより円滑に得られる。調査者がストーリーに即した質問をその場で考えて発し、話を深めていく形は、話題の流れや質問内容が調査者の判断と裁量で決められる半構造化面接の特質ともよく適合している。

4.3 回答者間相互行為を導くきっかけ

複数の回答者が同席して行われる面接調査では、回答者の間でも直接的・間接的なやりとりが生まれやすい(熊谷・木谷 2010)。ここでは、片方が語ったストーリーに対してもう1人の回答者も発言するなど、回答者間で相互行為が展開した例を検討する。以下の【6】は、片方のストーリーに続けてもう一方の回答者も同じようなストーリーを語って共感を示すというセカンド・ストーリー(Sacks 1992)、【7】は片方のストーリーを聞いたもう

一方の回答者が内容に関してコメントし、そのトピックについて両者でのディスカッションが始まるという例である。

【6】は、上掲の【2】に続く談話部分である。【2】では、小学生の携帯使用について質問されたAが、携帯を持つ自分のいとこの話をしてコメントした。それに続いて意見を聞かれたBは、Aの語りに対するセカンド・ストーリーを述べている。以下に、【2】の02Aから先まで続ける形で【6】を示す。両者のストーリーの類似部分には下線を付す。

【6】小学生が携帯を持つことに対する考え：続き

02A （笑い） なんか、私いところ、小学生の子が、え、3人かな、いるんですけど、（I: うん）今、6年生の子が、もう5年生ぐらいの時から、携帯電話を、持っていて、（B: うん）でなんか友達とメールしてなんかとか、〈中略〉小学生ぐらいやったら、もうクラスの子とかに（I: （笑い））こう、遊ぶ約束その日にして、「じゃ、5時ねー」とか言って帰ればいいのに、（B: うん）帰って、こう遊ぶ約束して、出かけていくっていう、あたし、もう大学生（B: うん）みたいなことをしてるんで、（I: ふーん）ちょっと大人びてるなあというか、ませてるなあって（B: うん）思いましたね。

03I うーん、なるほどねー。（A: はい）Bさん、いかがですか？

04B そう、妹も（I: うん）小、4とか小5くらいから持っていて、（I: あ、妹さんが？）はい。（I: はい）で、なんか習い事に（I: うん）行くために親は与えたんやけど、全然守ってなくて（笑い）、（I: （笑い））まわりが、みんな持ってるから（A: ふーん）っていうことで（I: ふーん）すごいメールとか、（I: うん）してるんですけど、ほんとに学校でしゃべればいいのにって、（A: （笑い））思う、ことばかりで、（I: ふーん）なあ、

05A びっくりする、な。（B: うん）（I: あー）

Aのいとこの話に対してBは妹の行動について語り、携帯を与えられた時期が5年生頃、友達とメールをしているなど、内容的に重なるストー

リーを述べる。そして、「用事は（メールでなく）学校で話せばいいのに」という批判的なコメントでも一致している。Bのストーリーは調査者に向けたデス・マス体の部分を含むものだが、04Bの最後の「なあ、」はくだけた調子で友人Aに向けたものである。それにAが「びっくりする、な。」と応じ、Bも「うん」と返す（太字部分）。このやりとりには、互によく似たストーリーと感想を述べた上での2人の共感の表出が見られる。

次の【7】では、【6】と異なり回答者は初対面同士である。携帯をなくしたらどんな気持ちになるかと質問されて、Aが実際に置き忘れた経験を語り始める。Bは、Aのストーリーの間も積極的に反応しているが、06Aで語りが一段落するとすぐにAに向けてコメントし、そこから両者の掛け合いのような盛んなやりとり（下線部分）が展開する。

【7】携帯を紛失した時の気持ち

01I じゃあ、あれですかね、どっかに置き（笑いながら）忘れちゃったりとか（B: あー!）したら、もうすごい真っ青ですか？

02A あ、もう、前忘れたことあるんですけど、（I: あ、ほんとに?）とられてたらどうしよう、と思いました。

03I それはどこに置き忘れたんですか？

04A 教室の、（B: はー（笑い））大学の教室の、こ、こういう、机の下の置くとかみたいな所があるじゃないですか。（I: はいはいはい）あすこにたしか授業中いじっててポツと置いたまま、（B: んー!）どっか抜けて忘れてきちゃった。「息を大きく吸い込む音」と思いました。見つかりましたけれど、

05I で、すぐ取りに戻って、

06A はい、もう探しました。（I・B: あー）あせりました。

07B やっぱ、青くなりますよね、ほんとに。

08A そうですよね。（I:（笑い））いじられて、なんかどっかに移動されてたりしたら、（B: そう）もう見つからないし、どうしようと思って、（I:

うーん、そうですね)

09B やっぱアドレスとか入ってますしね。

10A そうですね。あと、勝手に電話いっぱい使われる (B: あー!) とか
ありますよね。お金、すごいかかるまで、(I: あ、うんうんうんうん)
いたずらで使われたりー (I: うんうん) してる友達が前、昔いたので、
(B: えー) (I: うんうん) したら料金すごいことになっちゃう、じゃない
ですか。(B: うーん) で、気になります。(I: あー、そうですねー)

11B なんか財布と同じような感覚ですよ。(A: そうですね) (I: あー)
(A: ほぼ) も、ほんと、なんかこわいです。(笑い)

12I そうですねー。お財布とか、クレジットカードとかね、なんか、

13A そうですね。クレジット、とか、入ってますか? 携帯。

14B はい、あ、け、携帯には入れてないです。

15A あ、私も入れてないです。こわいから。

16B (笑い) ですよ。(I: ふーん)

個人の性格にもよるが、【7】は初対面同士のやりとりとしてはかなり盛り上がったものとなった。これは、携帯の紛失が双方にとって切実な話題であったことに加え、Aのストーリーによって具体的な状況が目につかび、それを糸口に関連することがあられこれと両者に想起されたからであろう。07Bで2人のやりとりが始まってからは、調査者は時おり相づちをはさむ程度で質問はしていない。その中で、携帯の利用方法や携帯への思いについて回答者たちの発言が次々となされている。

4.4 ユーモア、話題提供

会話では、おもしろいエピソードを他の参加者と共有して楽しむことがよくなされる。調査では調査者の主導で話題も指定されるため、そうした行動が現われる可能性は基本的に低い。それでも回答者が「あ、なんかちょっと話ずれるんですけど」などと前置きして、回答には直結しない(とはいえ

無関係でもない) ストーリーを披露することがある。

【8】では、携帯をどのぐらいの頻度で買い換えるかという質問に対し、Bが02Bで言い訳めいた前置きをしつつも、調査者の促しを受けてストーリーを語る。

【8】 機器がすぐ壊れる話

01I Bさんはどのぐらいで買い換えます? 携帯って。

02B 私あの一、ちょっと話がよれ、の、それるかなど思って全然言わなかったんですけど。

03I あ、どうぞどうぞ。

04B あの一、あんま使わないくせにもものすごく壊れるんですよ。(I: ふーん) それもなんていうか太く短くっていうかその、こう、ろ、老衰でどんどんどん、消えていくという感じじゃなくていきなりブツツという消え、(I: 笑い) もう真っ暗んなっちゃってもう電源も入らなくなっちゃったりとか、(I: ええ) 1回落とただけでも、画面が半分真っ白とか、(A: えー) わ、訳の分からない壊れ方をすごくするんですよ。それ携帯に限ったことじゃなくてMDとかも、MDプレーヤーなんかも、(I: 笑い) 壊れて、「なんか変な、電磁波出てるんじゃないの?」とか言われるぐらいいろいろ電気機器壊すの今の携帯もなんか5台目とか6台目とかで、(I: あー、そうなんですか) なんか携帯持ち始めて、5年ぐらいなのに、(I: 笑い) なんかもうボコボコ壊してて、だから、割とけっこういつもきれいです、私の携帯。

05I ふーん。そうよね、1台ぐらいだったらまあちょっとハズレの機械だったのかなと思うけど、(B: はい) 次も次もってなると、

06B 明らかに何かが私の何かが、電子機器に影響を (I: 笑い) 及ぼしてるってぐらいいろいろ壊れるんですよ。(I: はー) で、やっぱり、

07I パソコンは平気ですか?

08B パソコンが、(笑いながら) それがですね、この就職活動中にちょっとま

ずいんです。(I: 笑いながら) そうなんですか) いやいきなりこうあのほ
ら、志望、書、入社志望書用のこう、文章を書いたりするとピーとか
鳴り出して、(I: 笑い) (A: ショックだね)「なにつままないこと書
いてんだよ」とか言われてるみたいで、(I・A: 笑い) ビクッとかなっ
ちゃって (I: 笑い) そんな感じ。(I: あそうですか) 携帯もそんなな
んですけども、(I: ふうん) ものすごく話それましたね。ごめんなさ
い。

09I いえいえいえいえ。でも、(笑い) だましまし使ってるんですね、
じゃパソコンも。

10B 聞こえなかったふりをして。

11I (笑い) あー、なるほどね。じゃあ、望むと望まないにかかわらず、
けっこう買い替えるんですね。

機器の相次ぐ故障の具体例を語った B は、04B の下線部分で、5 年ほどで
5～6 台目だと述べ、携帯の買い替え頻度の質問に話を結びつけている。続
く調査者の 07I での質問で、B はパソコンについても非常にユーモラスに語
り、08B の最後の下線部分で再び携帯に言及し、脱線を詫げるなど、調査の
進行への配慮を示している。

【9】では、友人に連絡する際、携帯と家の電話のどちらにかけるかが話題に
なっている。そこで B が、相手の携帯にかけるのだが自宅の固定電話からよく
かけること、お互い相手の家の電話番号は知らないことを述べる。それを聞いた
A は、02A で B の過去の行動に言及して B の語りのきっかけを作っている。

【9】自宅の電話番号を友人たちに周知

01B 携帯もっ、相手が持ってるんだったらやっぱ携帯に、かけますね。(I:
ふうん) 携帯。自分、家、うちの、電話から、イエ電から、友達の携帯
にとか。(A: うん) (I: あー、そう) はい、そういうのもよくあって、
とー、家の電話の番号って知らないのが、多いですね。(I: あー) 知ら

ないと思うんですね。

- 02A ん、でも、(B: うん) なん、この、この前、1年ぐらい前、(B: うん) イエ電の番号教えてきたよね、あたしに。
- 03B あたしは教えた。(A: たぶ、) あたしは家から (A: そう (笑い)) かけるから。(笑い) (I: (笑い)) 「登録しといて」って。「この番号だれ?って思わないで」って。(笑い)
- 04I (笑い) そういう意味か。あ、そうかそうか。「かけて」って意味じゃなくて、
- 05B はい。「かけて」じゃなくって。はい。(笑い)
- 06I 「私がかけたときびっくりしないでね」(笑い)
- 07A (笑い) っていうのを今思い出して。(I: (笑い))
- 08B (笑い) みんなに、布教してます。(A: うん)

AがBの語りを促したのは、01Bの回答を聞いてBの1年前の行動を思い出し、家の電話からかけても発信者がBだと友人に分かるようにした準備の良さを「ちょっと笑える話」と考えたためではないだろうか。Aは07Aで02Aに呼応するような発話をし、Bも08Bで「布教」と冗談めかして話をしめくくっている。

【8】のBや【9】で語りを導いたAには、詫びや言い訳によって調査からの脱線に配慮しつつも「おもしろい話」を共有しようとする姿勢がうかがえる。実際、話の内容や語り方はユーモラスで、参加者3人の笑いに示されるようにその場を和ませている。こうしたストーリーテリングによって調査者と回答者がしばし会話的やりとりを楽しみ、共感し合うことは、互いの心理的距離を縮める上で大きな効果を持つと考えられる。

5. 考察

半構造化面接調査における回答者のストーリーテリングの特徴と働きについて、4節の分析をふまえて考察する。

日常会話と異なり、半構造化面接調査は参加者が調査者と回答者という役割を担って、特定の目的の達成に向けた相互行為を行う制度的談話（好井1999）である。そこで回答者が行うべきことは質問に対する情報提供であるが、ストーリーテリングはその情報となる回答の一環として機能していた。ここで分析したような社会言語学的調査では、日常の言語使用やコミュニケーション行動、およびそれらに関する意見や価値観などを調べるが、一問一答形式ではえてして抽象的な意識のレベルの回答になりがちで、いかに実際の状況を想起しながら普段の感覚や行動を語ってもらえるかが重要になる。ストーリーを語ることは、回答者が経験やできごとを解釈・吟味する契機（Ochs & Capps 2001）となり、その過程を通じて「生きた答え」がより得られやすくなると考えられる。Holstein & Gubrium（1995）は、調査者と回答者がやりとりの意味を共同で構築し、回答者がさまざまなアイデンティティを通して多声的に発話し得る「アクティブ・インタビュー」の重要性を指摘している。ストーリーテリングにおいては、回答者は今ここで調査に臨んでいる自分というより、話の登場人物としての自分（4節の例で言えば、方言を使う家族の一員、小学生に対する年上のいとこ、バイトでの後輩、携帯の紛失者など）の視点から、あるトピックについて考え、語る。いわば、ストーリーを語ることで回答者の異なるアイデンティティが姿を現し、日常の声による回答が引き出される可能性が開けるのである。

調査者の側も、ストーリーが語られることで多様な関わり方が可能になる。調査者は、日常会話のように相づちやコメントでストーリーを盛り上げつつ、研究的関心や調査目的を念頭にポイントを明確にする質問をはさみ、回答者の行動や意識について掘り下げていく。できごとや経験の吟味の中で回答者の認識が抽象的観念から現実の記憶や思いに移ると同時に、聞き手側の調査者もストーリーの内容に触発されて、語りに即したさまざまな問いを思いつく。そうした状況での質問と回答は、面接調査で得られる情報をより有益なものにすると考えられる。

また、回答者が複数いる面接調査では、ストーリーを聞いている他の回答

者への影響と、それによる相互行為の出現も重要である。回答者間のやりとりは、調査者と回答者の間のような互いの役割の違いがない分、より日常会話の状況に近くなる。4.3では、もう1人の回答者が調査者とは異なる立場から耳を傾け、相づちやコメントを発して、ストーリーを語った回答者とやりとりする例も示した。特に初対面同士の場合、一問一答の中で人の回答を聞いているだけでは単なる同席者・傍聴者にとどまってしまうが、自分にも質問されていることさらに関わるストーリーに接すると、自然とコメントを発したり、セカンド・ストーリーを想起したりする。そして、時には調査者の質問を介することなく双方の回答者からの回答も導かれる。それは、より豊富な情報を引き出すことに加えて、調査者と（どちらかの）回答者の間での質問—回答パターンを超えた、三者間での自由な話し合いの場を創出することにもつながる。

ストーリーテリングはさらに、調査の場の雰囲気にも影響を与え得る。回答者が自発的に語る、時には若干脱線的なストーリーを参加者全員で笑いととも共有することで、面接調査というある意味あらたまった談話の中に日常のおしゃべりのようなリラックスした雰囲気が生まれる。今回の分析データでは、調査者と回答者は初対面であり、調査の場だけの一期一会的な関係である。回答者は、時には緊張して調査に臨む場合もあるだろうが、ユーモアに富んだやりとりを通じて堅苦しさが減り、話しやすい気分になれば、より自然で自由な発言ができるであろう。ストーリーテリングはその意味でも、調査者と回答者の心理的距離を縮め、ラポールを形成する助けとなっている。

以上から、半構造化面接調査におけるストーリーテリングは、効果的な情報収集をさまざまな形で可能にし、同時に参加者間のラポール構築にも寄与していると結論づけられる。情報収集は言うまでもなく面接調査の目的であり、それをより効果的に実現するためにはラポール（相互信頼感）が重要になる。鈴木（2005）は、回答者に受動的でなく「生き生きとした会話を積極的に楽しみながら、あるいは有意義な面接だと思いながら誠実に情報を提供してもらうため」（p.104）には相互信頼感の構築が欠かせないと述べてい

る。調査者が入念に耳を傾け、それを相互のコミュニケーションとしての面接調査に最大限に活用することで、回答者のストーリーテリングは情報収集とラポール構築の両面において非常に役立つものになるのである。

6. 今後の課題

今回の分析では、調査者・回答者ともに女性の面接調査の談話をデータとした。これが男性の調査者と男性の回答者によるものであった場合、ストーリーテリングの現れ方やストーリーの内容、語り方、回答者間の相互行為などは異なってくるだろうか。男性と女性のコミュニケーションスタイルにはいくつかの面で違いがあると指摘されている（Tannen ed. 1993）が、面接調査でのストーリーテリングにも男女差があるのか、あるとすればどのような違いがあるのかは、興味深い課題である。

また、面接調査に限らず他のタイプの制度的談話において、ストーリーテリングがどのように機能しているかということも、重要な研究テーマである。たとえば、医療の場での医師と患者の会話、学校における教室談話など、参加者の立場・役割や活動目的の異なる制度的談話において、誰がどのような目的でどのようにストーリーを語り、それがその場の活動や相互行為にどのような影響を及ぼすかという分析も、ストーリーテリングに新たな光をあてる研究になると考える。

注

1. 〈応答〉は必ずしも語りを歓迎するようなものとは限らず、その場合は【ストーリー】にはつながらない。なお、Sacks (1992) では、ストーリーが語られる際には聞き手がコメントや質問をはさむなど相互行為が起こることが常に想定されている。
2. 調査は、以下の科学研究費補助金による研究において実施されたものである。平成 18～20 年度科学研究費補助金（基盤研究（C））「三者面接調査における回答者間相互作用のバリエーションに関する研究」（課題番号 18520346 研究代表者：熊谷智子）
3. 調査用に準備した基本質問リストは熊谷・木谷（2010）pp.12-14 を参照。
4. ただし、たとえば「話し方に困った経験はあるか」と促す質問をしても、「特でない」という否定や、「年長者と話すときは敬語で苦勞する」などの一般論的な

答えが返されることもあり、必ずしもストーリーが語られるとは限らない。

5. 調査全体の文字化データは、発話の重なりタイミングや沈黙秒数などより細かい情報を含む転記法によるものであるが、本稿では紙幅内でなるべく多くの例を示すため、相づちや笑い（{ } で示す）などは発話内にカッコ書きで追いつまむ形を用いた。

参考文献

- De Fina, A. & A. Georgakopoulou (2012) *Analyzing Narrative: Discourse and Sociolinguistic Perspectives*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Georgakopoulou, A. (2007) *Small Stories, Interaction and Identities*. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins.
- Holstein, J.A. & J.F. Gubrium (1995) *The Active Interview*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- 熊谷智子・木谷直之 (2010) 『三者面接調査におけるコミュニケーション —相互行為と参加の枠組み—』くろしお出版
- Labov, W. (1972) The Transformation of Experience in Narrative Syntax. In W. Labov ed. *Language in the Inner City: Studies in the Black English Vernacular*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, pp.354–396.
- Labov, W. & J. Waletzky (1967) Narrative analysis: Oral versions of personal experience. In J. Helm (ed.) *Essays on the Verbal and Visual Arts*. Seattle/London: University of Washington Press, pp.12–44.
- Norrick, N.R. (2000) *Conversational Narrative: Storytelling in Everyday Talk*. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins.
- Ochs, E. & L. Capps (2001) *Living Narrative: Creating Lives in Everyday Storytelling*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Sacks, H. (G. Jefferson ed.) (1992) *Lectures on Conversation II*. Oxford: Blackwell.
- 鈴木淳子 (2005) 『調査的面接の技法【第2版】』ナカニシヤ出版
- Tannen, D. ed. (1993) *Gender and Conversational Interaction*. London/New York: Oxford University Press.
- 好井裕明 (1999) 「制度的状況の会話分析」好井裕明・山田富秋・西阪仰 (編) 『会話分析への招待』世界思想社 pp.36–70.

キーワード

ストーリーテリング、半構造化面接調査、情報収集、ラポール、相互行為

Keywords

storytelling, semi-structured interview, information-gathering, rapport, interaction