



# 相互行為分析のアイデア

## ——ワークプレイス研究とのかかわり

秋谷 直矩

(山口大学講師)

### I はじめに

本論の課題は、相互行為分析の近年の研究動向と研究方法の展開を紹介することである。ただ、相互行為分析とひとくちに言っても、人びとのやり取りを分析対象とするさまざまな研究実践において利用されている呼称なので、ここではワークプレイス研究 (Luff, Hindmarsh and Heath 2000 ; 水川・秋谷・五十嵐 2017) における相互行為分析に焦点化する。

当時ゼロックスパロアルト研究所にて主任研究員を務めていた文化人類学者のブリジット・ジョーダンとコンピュータ科学者のオースティン・ヘンダーソンは、主に情報学の領域で興隆したワークプレイスやテクノロジーを用いた組織を対象とした相互行為分析について次のように述べている。

本論にて我々が「相互行為分析」と書く場合、特定の状況において、モノや他者を伴ってなされる相互行為を対象とした経験的研究の学際的方法のことを指している。相互行為分析は、会話、非言語的な相互行為、道具やテクノロジーの使用、ルーチン化した実践や問題の同定、課題を解決するためのさまざまな資源といった、人間の活動を探求するものである。そのルーツは、エスノグラ

フィー (とくに参与観察)、社会言語学、エスノメソドロジー、会話分析、キネティクス、近接学、動物行動学にある。相互行為分析の確立において、ビデオテクノロジーはきわめて重要なものである…… [略] ……

(Jordan and Henderson 1995 : 39)

上述のとおり、ワークプレイス研究における相互行為分析はもとより学際的性格をもつが、理論的・方法的には、とりわけ社会学に出自をもつエスノメソドロジー・会話分析に基盤を置く。

エスノメソドロジー・会話分析に方向付けられた相互行為分析の社会学 (や、近接領域である言語学) での展開と、情報学での展開はそれぞれ独特のものがあるが、とりわけワークプレイス研究の成立期から現在に至るまで、前者は後者の理論的・方法的な参照対象であり続けている。

以上を踏まえ、本論では、社会学内でのエスノメソドロジー・会話分析における相互行為分析の誕生と発展の概説を主軸に置き、そのうえでワークプレイス研究とのかかわりについて簡単に述べる。その際、学習効率と学習資料へのアクセス性を考慮し、各トピックの入り口になりうる日本語文献を中心に参考文献情報も併せて記載する。したがって、本論はワークプレイス研究における相互行為分析を学び実践するための「出発点」また

は「案内図」として読まれることを期待するものである。

## Ⅱ エスノメソドロジーの基本的なアイデア

エスノメソドロジーは、社会学の一潮流である。アメリカの社会学者、ハロルド・ガーフィンケルによって創始された。主著『エスノメソドロジー研究』(Garfinkel 1967)の刊行より約50年のあいだに、社会学のみならず、多様な分野に広がり、現在に至っている(教科書としては、前田他(2007)、Francis and Hester (2004=2014)などがある。日本国内での展開史としては、近々のものに秋谷・平本(近刊)がある)。

たとえば陪審員審議、待ち行列、交通渋滞といったさまざまなありふれた光景は、「特定の人びとの存在に依拠してというよりはむしろ、認識可能なやり方で、実践的かつ明瞭に編成されていることにより、特定の社会的場面として認識可能なのである」(vom Lehn 2014: 84)という観点が、初期エスノメソドロジーのアイデアのうち、非常に重要である。初期エスノメソドロジーは、この「認識可能なやり方」によって社会が成立しているという点の重要性に着目したものであった。社会学の基本的問いのひとつは、「社会秩序はいかにして可能か」である。エスノメソドロジーも同様の問いから出発し、上記観点からこの問いに対峙する。

## Ⅲ 認識可能なやり方

先に「認識可能なやり方」と述べた。これは、場面に結びついた他者にとってもわけがわかる何らかのやり方により、ある場面が特定の意味を帯びた場として理解可能になること、同時に当該場面の参与者間の社会関係もその理解のうちに可能になるということを目指す。

例として任意の2名がそれぞれ教師-生徒であることを考えてみよう。任意の2名がそのような社会関係を取り結ぶ場所の多くは教室であり、場面は授業だろう。しかし、教室で行われているや

りとりをすべて教師-生徒の社会的役割に還元することはできない。たとえば、「誰もいなくなった教室で、教師と生徒という関係を離れて、2人は親子として話し合った」という記述が適当になる場面はありうる。そのとき2人は「教師として」「生徒として」ではなく、「親として」「子として」やりとりしていることが第三者にもわかるからこそ、そのような記述ができる。こうしたことは、たいていの場合、その場で実際にやっていることの観察を通して、常識的に弁別可能である。つまり、場面の意味や社会関係は、「他者にとってもわけがわかるやり方」によって成し遂げられるものであり、決定論的にあらかじめ場面や人びとに配分されるものではない。「他者にとってもわけがわかるやり方」という言い回しには、「特定の人びとの存在に依拠」せず、「この社会に暮らす者なら誰でもアクセスできる」という意味での公的な認識可能性を有するということが含意されている。

ここでいう「この社会に暮らす者なら誰でもアクセスできる」「他者にとってもわけがわかるやり方」は、授業場面を例にとれば、授業を始める宣言、遊びをはたとやめて座席に座る動作、教師が教室内の会話をコントロールするさまなどいくらでも挙げることができる。ところで、こうした「やり方」の認識可能性——とりわけ対面的相互行為によるそれ——は、主として会話や身振りが特定のデザインによって産出・組織されていることに拠っている。こうした組織だった会話や身振りの産出とデザインを可能にする能力を、相互行為能力と呼んでおこう。会話分析は、この能力と方法に照準した研究プログラムとして発展した。

## Ⅳ 会話分析の誕生

会話分析(Conversation Analysis)は、エスノメソドロジーの基本的なアイデアを基盤においた、人びとが相互行為を行う能力・方法に照準した研究プログラムとして、ハーヴェー・サクス、エマニュエル・シュグロフ、ゲイル・ジェファーソンらによって60年代半ばに誕生した。現在は社会学のみならず、言語学等の関連領域をも包含した独立研究領域として発展している。

相互行為を行う能力・方法は、それ自体は私たちの日常生活においてトピックになりにくい。このことについてシェグロフは、さまざまな経済活動の基盤である電気やガスといった生活上のライフラインになぞらえて、相互行為の能力・方法を社会生活の「インフラストラクチャー」(Schegloff 2007: xiii)であると説明する。シェグロフは、そうした特徴をもつ相互行為の能力・方法を探求する際の基本的主題として、「順番交替」「行為の構成」「連鎖組織」「トラブル」「言葉の選択」「相互行為の全体的構造」の6点を挙げている(Schegloff 2007: xiv)。以下、要約する。

(1) 「順番交替」の問題 (the “turn-taking” problem)

次の話者は誰か？ またいつ次の話者は話し出すべきか？ それは会話の順番交替それ自体の組み立てや理解にどのように作用するのか？

(2) 「行為の構成」の問題 (the “action-formation” problem)

発話や身振り、相互行為の環境、位置を資源として行為は編まれ、それにより受け手に対して特定の行為として認識可能になる。このデザインは、どのようになされているのか？

(3) 「連鎖組織」の問題 (the “sequence-organizational” problem)

継起的に組織される会話のターンにおいて、前後のターンはいかにして首尾一貫した関係が作られているのか？ また、それにはどのような種類のものがあるのか？

(4) 「トラブル」の問題 (the “trouble” problem)

発話の産出または聞き取り、理解のトラブルは、いつ誰によって見つけられたり、修復されたりするのか？ それにより、相互行為における間主観性はどのように維持または回復されるのか？

(5) 言葉の選択の問題 (the word-selection problem)

発話産出における言葉の選択はどのようになされるのか？ それは、その発話の受け手によってなされる理解をどのように導き、またかたち作るのか？

(6) 相互行為の全域的構造の問題 (the overall structure organization problem)

相互行為の全域的組織はどのように構造化されるのか？ それらの構造にはどのようなものがある

か？ 相互行為の全域的構造における発話や連鎖の位置は、どのようにそれらの構造や理解を特徴付けるのか？

以上について、会話分析は、自然に生じたやり取りを対象に、実際に人びとがやっていることに即した記述により探求する。より詳しい背景や実際の分析の流れについては、ここ数年で、現時点での決定版的教科書だと評価できる高木・細田・森田 (2016) と申田・平本・林 (2017) が出版されたので、そちらを是非参照してほしい。それに先立って、会話分析研究者である申田は、自身の実際の分析の流れを記録した論考を発表しており (申田 2000, 2006), 「実際の分析の手つき」をそこから学ぶことができる。また、会話分析の現代的動向と展望を一望のもとにまとめた平本他 (2018) も出版され、日本語環境での会話分析の基礎的学習から発展的学習の基盤は整ったと言える。

## V 相互行為分析の発展

先述の Schegloff (2007) の引用に身体への言及があったことが示すように、現代的な会話分析は会話のみを対象とするものではない。視線や身振り、身体配置といった身体的要素もその対象となっている。

会話分析は、その草創期においては電話会話の分析を中心に組み込まれていた (ただし身体性を代表とした非音声言語的資源それ自体を分析上等閑視していたわけではない)。時を経てまたらされたビデオカメラの民生用化の促進 (と技術的進化) は、非音声言語的資源も分析対象とした相互行為分析の興隆をもたらした。

「挨拶」を例にとろう。A が B に挨拶をする際、他でもなく B に挨拶を宛てていることは、いかにして認識可能になっているだろうか。たとえば A の「おはよう」という発話とともに A の視線が B に向けられていれば、A の挨拶は B に宛てられたものだという認識可能性は高まる。つまり、視線や身体配置や身振りは、行為や場面の認識可能性とかがかかっているのである。

以上のような分析は、現在においても会話分析

の名のもとでなされている側面がある。つまり、会話分析という名称はもはやシンボリックなものであり、その内実は相互行為を分析する研究プログラムである、といった方が現状を適切に表している（秋谷・平本 近刊）。したがって、その理論的・方法的基盤については、先述したエスノメソドロジー及び会話分析の教科書にアクセスしてもらえば十分である。ただし、ビデオデータの収集技法や研究トピックの広がりについてはやや独特のものがある。前者については、ヒースら（2010）がもっとも詳しいが、日本語であれば、やや簡略版となるが、南出・秋谷（2013）が比較的まとまっている。後者については、城（2018）が現時点でもっともよくまとまった、かつ最新版のレビューである。

## VI ワークプレイス研究とのかかわり

日常会話を対象とした会話分析研究を「基礎的会話分析 (pure CA)」、授業場面や診察場面といった制度的場面での会話分析研究を「応用会話分析 (applied CA)」と呼ぶ場合がある (ten Have 1999 : 8)。もっとも、制度的場面のやり取りの基盤として日常会話の規則や規範があり、そのうえで場面の独特さや固有さが他の場面と区別することが認識可能なやり方で組み立てられることから、基礎的会話と応用会話は不可分の関係にある。

なお、こうした区分は、社会学（や展開領域である言語学）での相互行為分析の展開において用いられるものである。とはいえ、社会学（や展開領域として言語学など）のもとで発展した応用会話分析と、主に情報学に基盤をおいて発展したワークプレイス研究における相互行為分析は、どの領域でなされたかという点に違いはあるが、その研究実践としては大きな違いはない。

そもそもワークプレイス研究は、「仕事がどのようにして人びとのあいだでの協働作業によって達成されているかをつぶさに記述」（池谷 2007 : 249）し、「現象がどのように組織化されることで、現場の人びとはその現象を『その現象』として捉えることができるのかがわかるように研究成果の読者を導くと同時に、ある状況のさまざまな

ことがどのように組織化されると、その現象が再現されるのかを読者に理解させるインストラクションとして」（池谷 2007 : 252-253）研究を提示するエスノメソドロジー的な取り組みの総称である。だから、ワークプレイス研究における相互行為分析はそのやり方のひとつでしかない。

一方で、ワークプレイス研究として相互行為分析をすることはいくつかの点で強みがある。本論冒頭で引用したジョーダンとヘンダーソンの相互行為分析の対象のひとつとして挙げられていた「ルーチン化した実践」を例にとろう。特定の職場で慣習化された相互行為のルーチンあるいはパターンの知識を学び、実際に適切な場面で遂行できることは、特定の職場のメンバーとして活動することのあらわれである。それは学習でき、また模倣（あるいは再現）できるという意味でのルーチンあるいはパターンになっているという点で、認識可能なやり方になっている。この点で、それは当該職場における公的な性格をもつものでもあると言える。ビデオカメラは、こうした実践を記録すること、繰り返し視聴すること、発話や身振りによって継起的に組織される相互行為の編成を具体的に分析することを可能にする。そして、映像資料であるという点で、第三者にも再分析可能なかたちで提示することを容易にもするのである（池谷 2016）。

こうした相互行為分析の発展に伴うデータと分析結果の共有可能性の向上は、ワークプレイスにおける作業支援テクノロジーのデザインや、ワークそれ自体のデザインに関心をもつ当事者やデザイナー、工学者らとの協働を導いたことも指摘しておきたい。ビデオデータを用いる相互行為分析のスタイルが、ビデオデータを主たる対象として（もちろん、それ以外のフィールドデータも併せて、だが）多くの人とともに分析し、議論することができる環境の構築を可能にしたということは非常に大きい。ワークプレイス研究における相互行為分析の発展は、ワークそれ自体を明らかにする方法をもたらしただけでなく、テクノロジーやワークのデザインを目的とした協働まで射程に収めたものなのである（Martin and Sommer ville 2004 ; Antaki 2011 など）。

## Ⅶ おわりに

以上、やや駆け足でワークプレイス研究における相互行為分析の骨子について概説した。しかし、本論では、紙幅の関係上、その核となるエスノメソドロジー・会話分析の基本的なアイデアと、相互行為分析のかかわりについて述べるにとどまっている。ただし、より詳しい学史的背景や分析手続き、分析例などについて学習を始めるための基本文献（とそれを読んでいく順番）の情報は載せたので、ワークプレイスの相互行為分析に取り組もうとする（あるいは何を、何のためにやっているのかを理解しようとする）動機を持つ読者にとって本論がひとつの出発点となれば幸いです。

付言しておく、実際に分析しあい、議論する場（データセッションと呼ぶ）に参加することが、相互行為分析を学ぶもっとも効率的な学習法でもある。エスノメソドロジー・会話分析研究者の共同体であるエスノメソドロジー・会話分析研究会 (<http://emca.jp/>) は、その場としてもっともアクセスしやすい場である。

### 参考文献

- 秋谷直矩・平本毅（近刊）「分野別研究動向（エスノメソドロジー）——エスノメソドロジー・会話分析研究の広がり」『社会学評論』。
- 池谷のぞみ（2007）「EMにおける実践理解の意味とその先にあるもの」前田泰樹・水川喜文・岡田光弘編（2007）『エスノメソドロジー——人びとの実践から学ぶ（ワードマップ）』新曜社、pp. 248-257。
- 池谷のぞみ（2016）「フィールドワークとデータセッションで気をつけること！エスノメソドロジーの態度とは」『現象と秩序』4、pp. 99-118。
- 串田秀也（2000）「モニターのこちら側のフィールドワーク」好井裕明・桜井厚編『フィールドワークの経験』せりか書房、pp. 176-193。
- 串田秀也（2006）「会話分析の方法と論理：談話データの『質的』分析における妥当性と信頼性」伝康晴・田中ゆかり編『講座

- 社会言語科学6方法』ひつじ書房、pp. 188-206。
- 串田秀也・平本毅・林誠（2017）『会話分析入門』勁草書房。
- 城綾実（2018）「相互行為における身体・物質・環境」平本毅・横森大輔・増田将伸・戸江哲理・城綾実編『会話分析の広がり』ひつじ書房、pp. 97-126。
- 高木智世・細田由利・森田笑（2016）『会話分析の基礎』ひつじ書房。
- 前田泰樹・水川喜文・岡田光弘編（2007）『エスノメソドロジー——人びとの実践から学ぶ（ワードマップ）』新曜社。
- 水川喜文・秋谷直矩・五十嵐素子編（2017）『ワークプレイス・スタディーズ——はたらくことのエスノメソドロジー』ハーベスト社。
- 南出和余・秋谷直矩（2013）『フィールドワークと映像実践——研究のためのビデオ撮影入門』ハーベスト社。
- Antaki, C. (ed.), (2011) *Applied Conversation Analysis: Intervention and Change in Institutional Talk*, Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Francis, D. and Hester, S. (2004) *An Invitation to Ethnomethodology: Language, Society and Interaction*, London: Sage. (= 2014, 中河伸俊・岡田光弘・小宮友根・是永論訳『エスノメソドロジーへの招待——言語・社会・相互行為』ナカニシヤ出版)。
- Garfinkel, H. (1967) *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Heath, C., Hindmarsh, J. and Luff, P. (2010) *Video in Qualitative Research: Analyzing Social Interaction in Everyday Life*, London: Sage.
- Jordan, B. and Henderson, A. (1995) "Interaction Analysis: Foundation and Practice," *Journal of the Learning Sciences*, Vol. 4, No. 1, pp. 39-103.
- Luff, P., Hindmarsh, J. and Heath, C. (2000) *Workplace Studies: Recovering Work Practice and Informing System Design*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Martin, D. and Sommerville, I. (2004) "Patterns of Cooperative Interaction: Linking Ethnomethodology and Design", *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, Vol.11, Vol.1, pp. 59-84.
- Schegloff, E. A. (2007) *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*, Cambridge: Cambridge University Press.
- ten Have, P. (1999) *Doing Conversation Analysis*, Sage.
- vom Lehn, D. (2014) *Harold Garfinkel: The Creation and Development of Ethnomethodology*, Walnut Creek, CA: Left Coast Press.

あきや・なおのり 山口大学国際総合科学部講師。最近の主な著書に『ワークプレイス・スタディーズ——働くことのエスノメソドロジー』（共著、ハーベスト社、2017年）。社会学専攻。