

「相談」における問題の焦点移動と 相談者のアイデンティティの変容過程

鹿 嶋 恵

1. はじめに

人は悩むときや迷うとき、誰かに相談を試みる。相談というやり取りには、少なくとも、相談を持ちかける者（以下「相談者」）と、その相談を受ける者（以下「アドバイザー」）の二者が存在する。しかし、相談者が抱える問題は、必ずしも相手に同様に問題として判断されるとは限らない。そのような食い違いが生じた場合、人々はいかに振る舞い、また相談のやり取りはいかに進められるのであろうか。

1.1. 先行研究

阿部（1986：151）によれば、相談事例を社会学的研究の対象とする試みは、見田（1963）の先駆的な研究を初め数多く、電話による相談の場も大変な数にのぼるといふ。ただし、多くの研究では、相談内容そのものに焦点が当てられ、必ずしも相談の過程を分析対象としてはいないと指摘する。それを踏まえた上で阿部（1986：159）は「相談」という行為を、社会的相互場面であり、また「相談者が定義する自らの状況が、相談員¹⁾によってどう再定義されるか」という過程として捉える。そして、相談者から提示された“悩み”を相談員がどう定義して処理するのかという点に研究の焦点を当て、相談という営みの様態分析を試みている。

その後徐々に、相談の過程そのものに分析の焦点を当てた研究が増えてくる。電話相談を分析材料にした研究のみを挙げても、村上（1994）の助言とその受け入れへの折衝過程の研究や、村上（1995）の説得行動に関する研究、中村・樫田（2004）の相談参加者のカテゴリー〈助言者—相談者〉に関する非対称性やシーケンスの組織化の研究、西阪（2005）の「継続標識」と共に導入される助言への拒絶という行為連鎖に関する研究などがある。この他にも、山本（2008）のポライトネスの「わきまえ理論」を相談談話の構造において検証する研究や、能田（1996）による電話相談の談話構造および参加者の発話機能の特徴に関する研究、鈴木（2007）の機能文型に基づき「話談」を中心とした談話構造の研究など、より広い意味での相談過程に着目した研究も行われている。

このように、先行研究における相談談話へのアプローチは多様化してきており、研究成果も充実してきている。しかしながら、相談談話での会話参加者に注目すると、必ずしもその立場や役割の違いが明確に整理されていないところがある。具体的に言えば、相談者の立場や役割の違いである。相談者には、「問題を抱える本人」の場合と、「問題を抱える人に関わる人」の場合がある。たとえば、前者には不登校に悩む生徒本人が相談者の場合、後者には不登校の子どもに関わる家族が相談者の場合などが該当する。同様に、病人本人が相談者の場合と、病人の家族が相談者の場合など、このような

区分はごく日常的に存在する。ここで、前者のように問題を抱える本人が相談者になる場合を「本人相談」、後者のように問題を抱える人に関わる人が相談者となる場合を「代理人相談」と呼ぶことにしよう。本人相談と代理人相談では、当然のことながら相談者の自己認識や役割意識などに違いが予想される。さらにその代理人が、問題を抱える本人とどのように関わっているか（どのような人間関係にあるのか）によっても、自己認識や役割は違ってくると思われる。しかしながら、管見の限り、従来の研究においてそのような本人相談と代理人相談の違いを明確に区別した例はなく、問題としても認識されてこなかったようである。

なお、ここで言う自己認識や役割意識とは、Gergen (1994: 204-209) が論じる「アイデンティティ」に相当するものとする。すなわち、彼の考えるアイデンティティとは「関係性による達成」であり、「進行中の相互交渉のプロセスの中に織り込まれ」、「他者の同意なしには有効でありえない」という「不安定な相互依存」の関係性に存在する性格のものをいう。このようなアイデンティティは、心理学のエリクソンらの捉え方（「個人の心の達成」ないしは「心の中で達成された、一貫性のある状態」）とは一線を画すものとされている（永田・深尾訳, 2004: 271-278）²⁾。代理人相談における相談者の場合、上記のようなアイデンティティは、相互作用の中でいかに構築／保持されていくのであろうか。

1.2. 本研究の目的

以上を踏まえ本稿では、代理人相談の特性に着目するため、孫の問題に悩む祖母からの相談を談話資料として取り上げる。そして、この相談者から提示された問題が、アドバイザーによる再定義の過程において焦点移動される現象に注目する。また、そのような現象を含む相互作用において、相談者のアイデンティティがいかに構築され、変容されていくかという過程について明らかにすることを試みる。

具体的には、下記の4点を明らかにする。

- 1) 分析の対象とした相談事例では、相談者は、どのような立場ないしは役割をもって問題の提示を行っているか。また、そのように提示された問題を、アドバイザーはいかに再定義しているか。
- 2) アドバイザーによる状況の再定義の結果、当該問題に関わる人間関係には、どのような変化が生じているか。
- 3) 上記1) および2) のような現象を含む相互作用において、相談者は、どのようなアイデンティティの再構築を試みているか。
- 4) 上記3) のようなアイデンティティの再構築は、相談者の相談談話への関わり方をどのように変容させているか。

1.3. 研究の方法

方法としては、ラジオ番組で放送された電話相談を録音収集し、それを文字化したものを談話資料として談話分析を行った。特に今回は、いわゆる代理人相談の特性が明白な談話資料として、離れて暮らす祖母からの孫の問題についての相談事例2例を取り上げることとした³⁾。

[相談事例1]: 4歳の女の子(孫)について母方の祖母からの相談。先日、祖母の目の前で孫が母

親に向かって「出て行け」と荒い言葉を使った。精神的に問題がないかと心配する。また父親は出張がちで、祖母は母親のストレスも心配している。

[相談事例2]: 高校2年生の女子(孫)について父方の祖母からの相談。孫からメールが来て、祖母のうちに下宿して通学したいという。しばらく前から口うるさい父親が受け入れられず、逃げたいらしいが、どうすべきか困っている。

2. 問題の提示と焦点移動

ラジオの電話相談の談話分析を行った村上(1994:328)によれば、1件の相談は大きく分けて3つの部分、「問題提示」部、「診察」部、「処方」部からなると見ることができる。「問題提示」部では、アナウンサーの誘導に応じて、相談者が相談したい問題や状況について説明する。「診察」部では、アドバイザーが助言を行うために必要とする情報を手に入れるために、質問が行われる。そして「処方」部では、アドバイザーから状況判断や問題に対する対処の仕方が提示される。

アドバイザーによる「処方」は、「問題提示」部でのやり取りを前提に行われる。まず、2.1.では、「問題提示」部において相談者から訴えられる問題の状況を把握しておきたい。その上で2.2では、「診断」部および「処方」部において、アドバイザーから提示される状況の再定義について検討したい。

2.1. 問題の提示

2.1.1. 問題の提示:[相談事例1]の場合

次の(1)は、[相談事例1]において、相談者(以下「C」で示す)が、司会者(ファシリテーター)であるアナウンサー(以下「F」)に向かって、相談したい内容を話している談話部分である。その他の記号は、本稿末の〈会話文字化記号〉を参照されたい。

(1) [相談事例1-a]

01 F: では早速、電話をつないでお話を聞いていきましょう。最初の方は、4歳の
02 女の子のお子さんについて、その ::, お子さんの母方の :: 祖母, にあたられる方か
03 らのご質問です .hh こんにちは ::

((中略。母親とけんかで子どもが母親に向かって罵ることを説明))

30 C: お母さんは嫌いだから、出ていけ ::
31 F: ええ .
32 C: お前なんか (.) 嫌いだから出ていけ :: って、泣きわめい - きながら、
33 F: ええ .
34 C: 親に向かって、
35 F: はい .
36 C: 抗議というか、
37 F: はい .
38 C: そういうことをするんですよ .
39 F: はい .
40 (1.7)

- 41 C: それで、
 42 F: はい。
 43 C: あたしは、ときど [き、
 44 F: [ええ。
 45 C: その子のうちへ行くんですが、
 46 F: ええ。
 47 C: いつも一緒ではありません。
 48 F: はい。
 49 C: あ ::, 行ったときに、
 50 F: ええ。
 51 C: その子を、どう扱っていいのか、
 52 F: [ええ。
 53 C: [娘には、ちょっとあたしは ::, え ::, あの (.) 意見のようなことは言えませ
 54 ん。

その後、相談者の話では、食事前におやつを止められて機嫌を損ねる、おもちゃを投げるなどの子ども様子や、父親が出張で不在がちな家庭の様子が語られ、次の(2)の談話部分へと続く。

(2) [相談事例1 - b]

- 01 F: あ :: なるほどね、娘さんの、
 02 C: はい。
 03 F: あのつまり、その子のお母さんの方も、
 04 C: はい。
 05 F: いろいろイライラとか不満も抱えているのではないかと、
 06 C: はい。
 07 F: そう、あの ::, [おばあちゃまはご覧 [になってるわけですね？
 08 C: [はい。 [はい。
 ((中略))
 19 C: [であの ::, ときどき、あたし行きますが、
 20 F: ええ。
 21 C: そのときには私にべったりです孫は。
 22 F: あ ::, そうです [か。
 23 C: [はい、離そうとはしません。
 24 F: ええ。
 25 C: で、そういう、こ -, こう、ど - ど - (.) どうしていいか、
 26 F: うん。
 27 (1.5)
 28 F: どうして [いいかわからなくなっちゃうんですか。

- 29 C: [はい.]
 30 C: はい.
 31 F: あ ::, あの ::.hh おばあちゃまとしてこう, どういう :: 接し方を =
 32 = [したらいいか [という,
 33 C: [はい, [そうです.
 34 F: こういう, あのお尋ね [ですね?
 35 C: [((涙声)) はいそうです.
 36 F: はい, わかりました [::

(1) (2) では、司会者は、相談者を「母方の :: 祖母」と紹介している ((1) の [02])。すなわち、相談者は司会者によって、この時点（相談談話の開始当初）から〈祖母〉とカテゴリー化されていたことがわかる。これに対して、相談者自身が使用している自称詞は「あたし」ないしは「私」である。「孫」への言及はあったものの ((2) の [21])、それに対応する「おばあちゃん」という表現はない。このような相談者の〈祖母〉としてのふるまいについては、後ほど4.2. で再び検討する。

他方、相談者は、「その子を、どう扱っていいのか」((1) の [51])、「で、そういう、こ-, こう, ど-ど- (.) どうしていいか」((2) の [25]) と訴えている。それは、目の前の子どもの問題に直面し、「なんとかしなければ/なんとかしたい」というニーズを持った〈当事者〉そのものと言えよう⁴⁾。

2.1.2. 問題の提示：[相談事例2] の場合

次の (3) は、[相談事例2] の「問題提示」部の冒頭部分である。同じく司会者は、相談者を発話 [02] で「父方の祖母」と紹介している。

(3) [相談事例2 - a]

- 01 F: それでは続いての方です.hhh 今度は, え :: 高校2年生の, 女の :::: お子さん,
 02⇒ つきまして.hhh, え ::, 父方の祖母, の方からの, お :: 御相談です.hh 電話お
 03 待たせいたしました ::
 ((中略))
 12 F: はい, どういうことでしょうか ::?.
 13 C: えとあの ::, あたし :::: と, ああの ::, 同居じゃないんです [けどもね?,
 14 F: [え :: え ::
 15 C: あの ::, こないだちょっと, 孫の方からメールで, おばあちゃんの家へ,
 16 あの宿したっていうのが,
 17 F: は :: [は ::
 18 C: [泊りに来たいというんで,
 19 F: [ええ.
 20 C: [ただ泊りに来るんだったら, 全然抵抗ないんですけ [どね,
 21 F: [はい.
 22 C: こちらから, 通学したいってなことを言いますんで, どういうこと言うと,

- 23 F: [ええ。
 24 C: [とりあえずあのしばらく前から、
 25 F: [ええ。
 26 C: [お父さんとの接点が、お父さんとどうも受け入れられないという
 27 んで、
 28 F: [ほう。
 29 C: [それで逃げるいう状態から、あのあたしの方に、あの来たいというん
 30 です。
 ((中略))
 65 C: [もそのまま、自室にこもってしもて、あの ::, 出てこないっていう状態で、
 66 またあくる日その状態で、あのせ、顔合わすいうことはほとんどないみたい
 67 なんです。
 68 F: ああなるほどね ::, はい .hh ということは、まあ、それを ::, どう -
 69 (1.7)
 70 C: はい
 71 F: 受け、入れ、られると言いますか、どう、うう、受け止めたらいいか、という
 72 [ことですね？
 73 C: [そうなんです、はい、それをどういうふうに、また何か、あの ::, ね？ あ、
 74 あの (.) う、教えていただけ [ましたら、
 75 F: [ええ。

このように、ここでも相談者は司会者によって、相談談話開始当初から、〈祖母〉とカテゴリー化されている。これに対して相談者は、孫の話を用いる形で「おばあちゃん」という表現を1回だけ使っているものの(3)の[04])、やはり自称詞としてはもっぱら「あたし」を使っている。この点で、[相談事例1]と[相談事例2]における相談者の〈祖母〉としてのふるまいは似通っており、後ほどまとめて検討したい。

また[相談事例1]と同様、ここでも相談者は〈当事者〉である。発話[73-74]における「それをどういうふうに、また何か、あの ::, ね？ あ、あの (.) う、教えていただけましたら」という訴えは、子ども(孫)に関する問題で悩んでいる〈当事者〉のニーズそのものを表していると言えよう。

このように、[相談事例1]と[相談事例2]には、対象とされている子ども(孫)の年齢に4歳と中学2年生という違いがある。しかし、どちらの相談事例でも相談者は、司会者によって〈祖母〉とカテゴリー化されている。なおかつ、子ども(孫)への対応に苦慮してそれを「問題」として相談を持ちかけている〈当事者〉である点において、共通した特性を持っている。

2.2. 問題の焦点移動

ところで、上記のように相談者から「問題」として提示された子どもの状況は、その後の「診断」部では、相談事例の2例ともに、アドバイザーから「よくあること」と判断される現象が生じていた。その現象を、順に見てみたい(以下アドバイザーを「A」で示す)。

2.2.1. 問題の焦点移動：[相談事例1] の場合

次の(4)は、問題提示をした相談者に対して、アドバイザーが共感を示した後の談話部分である。

(4) [相談事例1 - c]

- 01 C: はい,あの,そこを心配しています =
 02 A: = そうですね ::
 03 C: はい .
 04 A: ただね,一方でね (.) あたくしも長らくあの子ども相談を保健所でやって
 05 いてさんよんご歳ぐらいの子の,お話をよく聞くんですけども =
 06 C: = はい .
 07⇒ A: 反抗 ::, 親に反抗するときに ::,
 08 C: はい =
 09⇒ A: = お - 親に出て行ってこという子は結構いるんですよね ?.
 10 (0.7)
 11 C: あ .h
 12 A: 珍しくなく,相談の中では聞きます =
 13 C: = そうです [か .
 14 A: [そうなんです .そ - たたとえばね ,
 15 C: はい =
 16 A: = こないだ聞いた,け - お話ですとね ,
 17 C: [はい .
 18 A: [ママなんか,結婚してうちを出ていけて, (h) ゆ (h) っ (h) た (h) 子 (h) が
 19 (h) い (h) る (h) ん (h) で (h) す (h) ね (h) ?.
 20 C: あ :::::
 ((中略))
 29⇒ A: あの,しご歳くらいになると ::,
 30 C: はい .
 31⇒ A: 結構ね,そういうようなこともね,言うようになる年齢なんです .
 32 (0.8)
 33 C: あ :: はい,わかりました [::

(4) では、アドバイザーの発話 [07] [09] [29] [31] において、4～5歳の子どもが親に反抗するときに親に向かって「出て行け」と言うことは結構あることと伝えている。特に発話 [18] [19] では、笑い声を伴いながら具体例が示されており、このことからアドバイザーは当該問題を4～5歳児に一般的なものとして、問題視していないことが読み取れる。

このような、アドバイザーによる状況の再定義はさらに続く。次の(5)は、上記(4)の続きの談話部分である。

(5) [相談事例1 - d]

- 33 C: あ :: はい, わかりました [::
 34 A: [あですからま, あのけん - けんかっていうか -,
 35 いえ -h いさかいをして ::,
 36 C: はい .
 37 A: お母さんは絶対的に強いから敵わないわけです [よね ::? .
 38⇒ C: [はい, もう, 親に向か
 39⇒ って, 泣きわめい - きながら ,
 40 A: ええ, ええ .
 41⇒ C: 延々 ::30分でもやっ [てます .
 42⇒ A: [あ ::, ね ::? .
 43 C: はい .
 44⇒ A: .h ということは多分, お母さんも引かないんでしょうね ::? .
 45⇒ C: ,h
 46⇒ A: あのね, 子どもがね, あの駄々 :: こねしたり, 延々 :: と, 主張しながら長引く
 47 ときっていうのは =
 48 C: = はい .=
 49⇒ A: = お母さんも, 心が仁王立ちになってね?,
 50 C: [あ ::::,
 51⇒ A: [子どもの心を受け止めていないんですよね? .
 52 C: あ :::: [::::

(5) では、相談者は、子どもの問題と考えている行動を発話 [38] [39] [41] で繰り返し主張している。しかし、アドバイザーは、それを [42] のように受け止めながらも、再び [44] で母親に言及し、むしろ問題の焦点を母親に向けている。それに対して、相談者は発話ではなく、吸音をもって受け止める ([45])。このことから、アドバイザーの発話 [44] は、相談者にとって意外な指摘であったことが読み取れる。それ以後、アドバイザーの発話は、[46] の「あのね」という語りかけの談話標識に続き、母親の状況について解説が行われる。発話 [49] において「お母さんも」が強調されていることから、明らかに問題の焦点は、母親に向けられていることがわかる。

2.2.2. 問題の焦点移動：[相談事例2] の場合

上述のように、問題の焦点が移動される現象は、[相談事例2] でも生じている。次の (6) は、「問題提示」部に一区切りがつけられ、司会者からアドバイザーへと引き継がれて「診断」部が始まる談話部分である。

(6) [相談事例2 - b]

- 01 A: よ [ろしくお願ひいたします ::
 02 C: [よろしくお願ひいたします ::

- 03 A: あの、お話聞いててね？
 04 C: はい。
 05⇒ A: ししゅ - (.) 思春期の女の子さんて、結構お父さんを、
 06 C: はい。
 07⇒ A: あの、敬遠する、お子さんってとても多いんですよね？
 08 C: あ、そうですか、[はいはいはい。
 09 A: [ええ。
 10 A: あの、それで、特に、その自分のことに ::, いろいろ口出しをするお父さんて
 11 いうのは、
 12 C: [はい。
 13 A: [本当にね? .hh さけ (.) たいん、ですね？

(6) のアドバイザーの発話 [05] [07] では、思春期の女子が父親を敬遠することは‘よくある（多い）こと’として明言されている。同じことは、後続の談話部分 (7) の [14] でも繰り返される。そして問題の焦点は、むしろ方針を押しつけようとする父親へと向けられる。

(7) [相談事例 2 - c]

- 01 C: 父親が入ってきたら、ブツン hhh とそこで話が途切れてしまって [ね？
 02 A: [ええ。
 03 C: はい。
 04⇒ A: あの、これはあの、いろんな家庭で起こっていることなんですね ...
 05 C: あそう [ですか ::
 06 A: [ええ。
 07 A: あのお父さんて割と ::, ほらいろんな世の中の事が ::,
 08 C: [はい。
 09 A: [一番自分は分かっていると思っているんですよね？
 10 C: はい、はい、
 11 A: あのよ -, 働いて、い - [あの世の、動き見てますからね ...
 12 C: [はい。
 13 C: はい。
 14 A: で、子どもやお母さんやっぱり子どもの将来のことを ::,
 15 C: [はい。
 16 A: [なるべく希望に沿うような [形とか ::,
 17 C: [はあ。
 18 A: そういうなことについて、
 19 C: はい。
 20 A: 少し余裕を持って見られる、
 21 C: はあ。

- 22 A: ところがある, ありますのでね ::,
 23 C: はい.
 24⇒ A: あの ::, 子どもにとっては話をきいてくれる人が, 大事な人であっ -,
 25⇒ 必要な人で [あって,
 26 C: [はい, はい, はい.
 27⇒ A: 方針を押しつける人は, あの, ま, 今は要らないっていうこと, =
 28⇒ = [だと思えます.
 29 C: [あ :: は :: は :: は :: は :: は ::,

アドバイザーの発話 [07~22] では、父親と母親と対比させる形で、ありがちな父親の心理と子どもの期待の食い違いを示す。[24~28] は、アドバイザーによる再定義された状況が明示されている部分である。すなわち、この再定義は子どもに寄り添った立場から行われ、問題の焦点はむしろ、「方針を押しつける人 (= 父親)」へと向けられていることがわかる。

このように、上記2つの相談事例ではいずれも、相談者から問題として提示された子どもの状況が、アドバイザーによる状況の再定義の過程では、いずれも‘よくあること’とされる現象が生じていた。結果として、この2つの状況の再定義の過程では、問題の焦点が〈子ども〉から〈親〉へと移動される現象が生じていることがわかる。

3. 注目される人間関係の焦点移動

これまで、問題の焦点が、子ども自身から〈親〉へと移動される現象をみてきた。この現象を、より詳しく見てみると、問題の焦点移動と同時に、注目される人間関係にも焦点移動が生じていることがわかる。具体的に見てみたい。

〔相談事例1〕では、相談者は当初〈当事者〉の立場から、目の前の子ども（孫）の問題を相談対象として、アドバイザーに提示した。すなわち、【子ども（孫）- 祖母】の関係における問題として相談が持ちかけられていた。

しかし、上記の談話部分 (4) (5) のように、アドバイザーの状況の再定義によって問題の焦点が周囲の大人（母親）へと移動した結果、浮かび上がってきたのはむしろ【子ども- 親】の関係であった。以後、〔相談事例1〕におけるアドバイザーの発話では、下記の (8) (9) のように、母親への行動指針が立て続けに示されている。

(8) [相談事例1 - d]

- 01 A: だから, ちょっと, どうしてもおやつが食べたいってゆって, あの ::, 主張し
 02 てますよね ::?.
 03 C: はい
 04⇒ A: で, そういうときに, 頭からだめっていうと, 子どもって頑張るんですよ
 05 ね?.
 06 C: [はい.
 07⇒ A: [だけどお食事の前に食べたいんだね, お母さんわかったよ :: ってふうに

- 08⇒ 言ってあげるだけでも、言い分をお母さんが受け止めてくれたって、ちょ
 09⇒ っと落ち着くんですね？
 10 C: は…

(9) [相談事例1-f]

- 01 C: はい、((子どもが))頑固, なような感じはあります。
 02 A: ね？
 03 C: [はい。
 04⇒ A: [はい, で, この頑固は, 親もそうなんです。
 05 C: あ…
 06⇒ A: 頑固同士のがちんこ勝負なん (h) で (h) す (h) よ (h) ね? [実を言いますと。
 07 C: [あ…, はい。
 08⇒ A: だから, で, あの, 譲ったり, 脇にどけるようなことをできるのは大人の方
 09⇒ ですからね,
 10 C: はい。
 11⇒ A: それをちょっとしてくださると,
 12 C: はい。
 13 A: 子ども :: も, あの, 少し, 気分転換ができたり [するんですね？
 14 C: [は…

上記 (8) のアドバイザーの発話 [04] および [07~09] では、夕食前に子どもがおやつを欲しがる場合に、母親としての対処方法が指摘されている。(9) のアドバイザーの発話 [04~11] でも、子どもに対する親の頑固さと、それへの対処方法が提示されている。このように、母親への行動指針が立て続けに示され、〈子ども〉に対する〈親(母親)〉の立場や関係性が前面に押し出されている。しかしながら、ここにおいて〈祖母〉の存在やその関係性はまったく言述に上ってこない。

同様の現象は、[相談事例2] でも見られる。上掲の談話部分 (7) に戻ってみると、世の中の動きを背景にして〈子ども〉に接する〈父親〉([07~11])、〈子ども〉の将来を考えて接する〈母親〉([14~22])の姿が示されている。すなわち、〈子ども〉に対する〈親〉の関係性が示されている。しかし、やはりここでも、〈祖母〉との関わりについての言及はない。

このように、[相談事例1] と [相談事例2] では、問題の焦点移動が生じるとともに、注目される人間関係にも移動が生じていることがわかる。すなわち【子ども(孫) - 祖母】の関係から、【子ども - 親】の関係への移動である。そして、問題の矛先は、相談者ではなく〈親〉に向けられる。

また、【子ども - 親】の関係のみに焦点が当てられれば、相談者の果たすべき役割は見えなくなる。相談開始当初、目の前の子ども(孫)の問題に直面し、'なんとかしなければ/なんとかしたい' というニーズを持つ〈当事者〉であったはずの相談者は、ここにきてその立場も危うくなっている。

結果として、相談者は一見相談の問題に関わりがなくなってしまう、いわば蚊帳の外に置かれた状態、すなわち疎外された状態となっている。

4. 相談者の新たなアイデンティティの構築過程

これまで見たように、[相談事例1]と[相談事例2]では、どちらも問題の焦点移動が生じると同時に、注目される人間関係にも移動が生じていた。その結果、相談者は、相談談話の直接的な〈当事者〉としての立場を危うくし、いわば蚊帳の外に置かれる（疎外される）現象が生じていた。

ただし、蚊帳の外に置かれた相談者は、そのまま相談談話を終えたのではなかった。再び蚊帳の中、すなわち相談談話の中に戻ってくるのであるが、そのときにキーワードとなるのが「おばあちゃん」（「おばあちゃま」も含む）という言葉である。

以下、4.1.では、この「おばあちゃん」に注目しながら、相談者の新たな〈祖母〉としてのアイデンティティの構築について見てみたい。また4.2.では、「問題提示」部での〈祖母〉と比べながら、そのアイデンティティの変容過程をたどってみたい。

4.1. 新たな〈祖母〉の構築

4.1.1. 新たな〈祖母〉の構築：[相談事例1]の場合

次の(10)は、[相談事例1]での蚊帳の外に置かれた状態であった談話部分(8)(9)から、少し後の部分である。

(10) [相談事例1 - g]

- 01 A: で、この時期は自我が、自我が育ってきて ::,
 02 C: [はい .
 03 A: [自己主張を精いっぱいするときなので ::,
 04 C: はい .
 05 A: 気持は受け止めると .
 06 C: は [::
 07 A: [その中で通ることと、通らないことがあるというようなこと、もうひ
 08 とつね、例外があるっ [てのがあるよね、
 09 C: [はい .
 10 A: 結構折り合いが付きやすいん [ですね ::
 11⇒ C: [その例外を、おばあちゃんて、っていうの
 12⇒ はダメでしょ [うか .
 13⇒ A: [あ、おばあちゃんでもいいんですよ ::
 14⇒ C: あ ::
 15 A: 誰で [も -
 16⇒ C: [むす、娘は =
 17⇒ A: = ええ .
 18⇒ C: おばあちゃんは、甘いから、[って、
 19⇒ A: [ええ .
 20⇒ C: なります [ね ::
 21 A: [ええ、でもね ? .

- 22 C: はい。
 23 A: 子どもにはね、これから育っていく子どもにはね、甘い人？
 24 C: はい。
 25 A: 必要なですよ。
 26 C: あ ::, あたしが行ったときには、甘くてもいいんでしょうか。
 27 A: いいんです、[甘いってというのはどういうことかというと、

(10) では、アドバイザーの発話 [01~04] で〈子ども〉の自己主張について語られ、[05~10] ではそれを受け止める〈親〉の関わり方が言及されている。すなわち、ここではまだ〈子ども-親〉の関係に焦点があり、〈相談者〉は蚊帳の外に置かれたままである。

しかしながら、相談者の発話 [11~12] で状況は一変する。ここで、相談者はアドバイザーの発話に重複する形で自ら話順を取り、自分を「おばあちゃん」と称して、「その例外を、おばあちゃん、ってというのはダメでしょうか」という質問を行う。この場合、相談者は「その例外をワタシがしたのではダメでしょうか」と尋ねたのではなかった。相談者は、あえてここで「おばあちゃん」を使って自己を表現し、〈祖母〉としての自己の立場ないしは役割を強く主張している。対するアドバイザーの発話「あ、おばあちゃんでもいいんですよ ::」は ([13])、相談者の主張を支持している。いわば、相談者から提示された〈祖母〉としてのアイデンティティへの支持と言えよう。

このような〈祖母〉のアイデンティティは、同時に「甘い人」という役割の構築でもある。[15] [16] の重複発話に始まる一連のやり取りでは、相談者の不安定さを示している。これに対して、アドバイザーの発話では ([23] [25] [27])、「子どもにはね、これから育っていく子どもにはね、甘い人？」「必要なですよ」「(甘くても) いいんです」と明確な支持が与えられ、性格付けられていく。

このような相互作用の過程を経て、後続の談話部分 (11) に至ると、相談者は〈祖母〉としてのアイデンティティに明確な自信ないしは自覚を示すようになる。アドバイザーの発話に重複する相談者の発話 [05] は、その端的な現れと見ることができよう。

(11) [相談事例 1 - h]

- 01 A: だから、そういう点では、その、どうしてもあや、謝れない点だとかあった
 02 ときも、じゃあおばあちゃんが一緒にあや、謝ってあげるから、
 03 C: [はい。
 04 A: [許してもらおうね ::, して助け船 [を出す、
 05⇒ C: [そうしています。
 06 A: ね ::? (.) そうすると、お母さんも、あばあちゃん甘いんだからと言いな
 07 らも、ちょっと、鈍を納めてくれますよね？
 08 C: は ::
 09 A: で、そういうことが子どもの成長にはとっても大事なことです。
 10 C: あ ::

すなわち、このような相互作用の過程において、相談者とアドバイザーは「甘い人」としての〈祖

母)のアイデンティティを構築し始め、同時に【子ども-親】の関係性の中にも、新たな関わりを築き始めている。結果として、相談者は、相談談話に再び登場することが達成されていると言えよう。

4.1.2. 新たな〈祖母〉の構築：[相談事例2]の場合

他方、[相談事例2]では、アドバイザーからの働きかけにより、〈祖母〉への言及と行動指針が次々と示されている。次の(12)～(14)を見てほしい。これらは、先に見た(6)および(7)の後続の談話部分であり、相談者が蚊帳の外に置かれた後のやり取りである。

(12) [相談事例2 - c]

- 01 A: 一時的に、お父さんのことを、ま敬遠している今の時期をどう過ごすかっ
02 ていうふうに、
03 C: はい。
04 A: 考えた方がいいと思うんですよ。
05 C: あ、は :: は :: は :: はい。
06⇒ A: で、おばあちゃまの、うちから ::
07 C: はい。
08 A: あの、この高校には、通える距離なんですか ::?
09 C: まああの ::、ま通えないとは、あの :: 何ですけど [::、
((中略))
18 C: あの通学する(と)しても、30分はかかり [ます。
19 A: [あ :: そうですか。
20 C: はい。
21⇒ A: そしたらね? おばあちゃんのところでけ(つきゅ)、下宿したいという
22 気持ちはあるけれど、
23 C: はい。
24 A: そのぐらいの強い気持ちを私は持つてゐるんだってことをまず分かって
25 らいたいんだと思うんです。
26 C: あ [そうですか。

(13) [相談事例2 - d]

- 01 A: [いつでもオーケーよってゆってくれる人がとっても大事だと =
02 = [思います。
03 C: [あ :: そうなんですか、[は :: は ::
04⇒ A: [で、それを、おばあちゃまがそれをやっ
05 てくだされば ::、
06 C: はい。
07 A: あの、子ども、さんは、すごく、精神的には落ち着くと思うんですね ::
08 C: あ :: そうですか、[はい、はい。

(14) [相談事例2 - e]

- 01 A: [今心に抱えているものを, いろいろ, 話をするとき ::,
 02 C: [はい .
 03 A: [心がこうクリ :: ン, さっ [ぱりしてね?,
 04 C: [は :: は ::, は :: は ::, はい .
 05 A: そしてなんか気が済んで ::,
 06 C: [はい .
 07⇒ A: [あこういうふうにおばあちゃんのうちは使えばいいんだっていうふ
 08 うに, [思えるかも [しれませんよね?.
 09 C: [あ ::, [はい .

(12) のアドバイザーの発話 [01~04] は、〈子ども〉の状態に〈親〉がどう対処すべきかが語られている部分である。すなわち、ここではまだ【子ども-親】の関係に焦点があり、〈相談者〉は蚊帳の外に置かれたままである。

それが、発話 [06] からは変化する。「おばあちゃま」の状況について確認が行われ、[21] でも状況の再定義の中で言及されている。さらに後続の談話部分 (13) の [04] で「おばあちゃま」、(14) の [07] でも「おばあちゃん」が言及される。このような「おばあちゃん」という呼称詞は、単に繰り返し使われているだけでない。それぞれ (13) では「いつでも (孫を) 受け入れる」、(14) では「(孫の) 話を聞いて心をさっぱりさせてやる」という、子ども (孫) に対する相談者の具体的な行動指針/役割と共に示されている。

そのような行動/役割は、〈祖母〉の新たな役割であり、新たな〈祖母〉としてのアイデンティティの構築が促されていると言えよう⁵⁾。

また、そのような役割の提示は「なんとかしなければ/なんとかしたい」という〈当事者〉のニーズに応えるものでもある。結果として、【子ども-親】の関係性の中に、相談者の新たな関わりが示され、相談談話への再登場が達成/促進されたと考えられる。

このように、問題の焦点移動後の談話において、「おばあちゃん」という言葉に注目してみると、相談者とアドバイザー双方が、相互作用において新たな〈祖母〉としてのアイデンティティを構築していく過程が見えてきた。それは、【子ども-親】の関係の中に、新たな〈祖母〉を位置づける過程でもあった。そのような過程を経ることにより、相談者は、一旦蚊帳の外へと外れた立場から、再び蚊帳の中、すなわち相談談話の中に戻ることができたと考えられる。

4.2. 〈第三者〉としての〈祖母〉

ところで、「問題提示」部で見た〈祖母〉というアイデンティティと、問題の焦点移動後に構築された〈祖母〉というアイデンティティの間には、どのような変容があるのだろうか。ここで今一度、「問題提示」部を振り返ってみたい。

2.1で触れたように、[相談事例1]の「問題提示」部では、相談者が使用している自称詞は基本的に「あたし」「私」であった。「孫」への言及はあったものの((2)の[21])、それに対応する「おばあちゃん」という表現はない。司会者が「おばあちゃま」という表現を使う場面が2回あったが、い

ずれも談話進行役の立場から相談者の話をまとめる談話部分におけるものであった（(2)の[07][31]）。

同じく[相談事例2]でも、1例の例外を除いて、相談者は自分の自称詞としてもっぱら「あたし」を使っていた。この事例では、司会者による使用もなかった。

このように見てくると、「問題提示」部において相談者は〈祖母〉とカテゴリー化されていたにも関わらず、具体的にどのような〈祖母〉としてのアイデンティティが備わっていたのか、疑問が浮かぶ。

ここで少し視点を変えて考えてみたい。仮に子どもを〈第一者〉、親を〈第二者〉とした場合、この二人から離れて暮らす祖母を〈第三者〉とカテゴリー化することができる。ただし、〈第三者〉である相談者が子ども（孫）と直接関わる場合には、親と非常に近い立場として、〈第二者〉に酷似したアイデンティティを持つことも可能であろう。実際、今回の〈当事者〉として相談を持ちかけてきた相談者は、目の前の子ども（孫）の問題をニーズとしており、かなり〈第二者〉に近いアイデンティティを持っていたと考えられる。

ところが、これまで見てきたように、相談談話の過程において問題の焦点が移動され、相談者は蚊帳の外へ置かれる状況が生じていた。また、注目される人間関係が、【子ども（孫）-祖母】の関係から、【子ども-親】の関係へと焦点移動されていた。そこでは相談者は、〈第二者〉としてのアイデンティティを保持することについて、アドバイザーからの支持/同意を得ていないことが見てとれる。結果として、相談者は、親の立場ないしは〈第二者〉の立場からは明確に切り離され、〈第三者〉としての立場を模索することが促されたと考えられよう。具体的に先に見た事例に戻ってみれば、相談事例1における相談者の発話「その例外を、おばあちゃん、っていうのはダメでしょうか」（談話部分(10)の[11~12]）が、まさに相談者自らがその〈第三者〉としての立場を積極的に模索し始めた箇所と考えられる。相談事例2の場合には、アドバイザーの発話「で、それを、おばあちゃんがそれをやってくだされば::,(中略)あの、子ども、さんは、すごく、精神的には落ち着くと思うんですね::」(談話部分(12)の[04~07])が、同様に〈第三者〉としての立場の模索が促され始めた箇所と考えられる。

他方、相談者が〈第二者〉に近いアイデンティティを持つ場合も、〈第三者〉としてのアイデンティティを持つ場合も、'子ども（孫）の問題をなんとかしたい'というニーズを持つ〈当事者〉であることに変わりはない。たとえ蚊帳の外に置かれる状況が生じても、それは、注目される人間関係から一時的に疎外されていたに過ぎない。相談者は、'今-ここ'での相談談話において会話参加者として存在し続け、相談談話という相互作用に携わり続けているからである。より厳密に言えば、相談開始当初は〈第二者〉とも〈第三者〉とも明確な区別のないまま〈当事者〉であった相談者は、相互作用の過程を経ることにより、〈第三者〉としての〈当事者〉というアイデンティティを確立していったと見ることができよう。

このように、〈第三者〉としての〈祖母〉のアイデンティティを構築していく過程は、〈第三者〉としての〈当事者〉としてのアイデンティティを構築していく過程でもあった。すなわちそれは、〈第三者〉としての〈祖母〉への変容過程、〈第三者〉としての〈当事者〉への変容過程と言える。このようなアイデンティティの変容過程を経たからこそ、相談者とアドバイザーとの相互作用の過程において問題の焦点移動が生じ、注目される人間関係から相談者が疎外される状況が生じても、相談者は

相談談話に関わり続けることができたと考えられる。

5. おわりに

以上、本稿では、代理人相談の特性に着目するため、孫の問題に悩む祖母からの相談事例を談話資料として、相談者から提示された問題が焦点移動される現象を取り上げた。そして、そのような現象を含む相互作用において、相談者のアイデンティティがいかに構築され、変容していくかという過程について明らかにすることを試みた。

談話分析の結果、明らかになったことをまとめると次の4点になる。

- a) 分析の対象とした相談事例では、2例ともに相談者が〈祖母〉であり、〈当事者〉でもある点で共通していた。また、いずれもアドバイザーによる状況の再定義の過程において問題が‘よくあること’と焦点移動される現象が生じていた。
- b) 上記a)と同時に、注目される人間関係においても、【子ども（孫）-祖母】の関係から、【子ども-親】の関係へと焦点移動が生じていた。その結果、相談者は相談の問題に関わりがなくなってしまい、いわば蚊帳の外に置かれる（疎外される）状況となっていた。
- c) しかし上記b)を契機として、相談者とアドバイザーは相互作用の過程において、新たな〈祖母〉としてのアイデンティティの構築を始める。それは、親から離れた〈第三者〉としての〈祖母〉のアイデンティティでもあった。
- d) 上記c)と同時に、相談者とアドバイザーは、【子ども-親】の関係性の中に、相談者の新たな〈祖母〉としての関わりを築き始めていた。このような関係性をもって、相談者は、再び蚊帳の内に入り、新たな〈当事者〉として相談談話に関わる事が達成／促進されていた。

今回の分析の焦点とした相談事例はわずか2例であり、多くのことを語るには限界がある。それでも相談者のアイデンティティの変容過程をたどるには、非常に豊かな素材を提供してくれた。会話参加者、特に相談者は、Gergen (1994)の言う「不安定な相互依存」の関係に身を置きながらも、進行中の相互作用の過程において、懸命に自己のアイデンティティの再構築を試みていた。その試みの過程そのものが、すなわち、相談者を現行の相談談話という相互作用につなぎ止める役割も果たしていたと考えられる。このような現象は、一連の相互作用の過程をたどってこそ見えてきた側面と考える。

また今回の事例は、どちらも「問題を抱える（と相談者が思っていた）人」に対して、相談者が〈祖母〉であり、〈第三者〉であるという関係性にあった。それゆえ、同じ代理人相談でも、〈第二者〉である〈親〉が相談者となる場合に比べて、より複雑な関係性が浮かび上がってきたと考える。このような関係性は、いわゆる本人相談／代理人相談などの単純な範疇では決して捉えきれなかった多層的な側面と言えよう。

かつてエスノメソドロジストの Sacks *et al.* (1974) は、「(会話の)参加者はそのつど、社会的に何者であるのが適切なのか。また、参加者が社会的に何者であるかは、会話のなかでどうやって変化するのか。このことについて、形式的な特徴付けは、まだ存在していない」と指摘した(西阪訳 2010:77)。本稿での取り組みでは、まさに「参加者が社会的に何者であるかは、会話のなかでどうやって変化するのか」という実態に接近する試みであった。しかし、残念ながらその形式的な記述に

はとうてい及ばなかった。改めてこの問題の奥深さと魅力を実感するとともに、エスノメソドロジーと社会言語学、および社会心理学の領域の接点を示唆する問題として、今後の課題にしたい。

〈付記〉

本稿は、熊本大学大学院における「平成22年度社会文化科学研究科 学際的共同研究の拡充・推進プロジェクト」の成果に加筆・修正を行ったものである。ご指導いただいた熊本大学准教授船山和泉先生、同大学教授福澤清先生、佐藤哲彦先生（現関西学院大学教授）ならびに査読者の先生に厚く感謝申し上げます。また絶えず助言を送ってくれた西村史子氏（ワイカト大学講師）にも深く感謝したい。言うまでもなく本稿の不備はすべて筆者の責任である。

〈会話文字化記号〉

本稿では基本的に、Sacks *et al.* (1974) の様式に基づいている (cf. 西阪訳, 2010: 136-149)。筆者独自の記号も含め、本稿で使用した記号は以下の通りである。

[: 発話が同時に開始された位置	h	: 呼気音
=	: 行末から次の行頭へ切れ目がない つながり	.h	: 吸気音
::	: 直前の音の延ばし	(数字)	: 発話のない沈黙秒数
,	: 発話が続くイントネーション	(.)	: ごく短い沈黙
.	: 発話が終わるイントネーション	文字	: 強調された発話
?	: 直前の音が上昇調の抑揚	(文字)	: 聞き取り不明瞭な音
-	: 発話の言いさし	((文字))	: 転記者による注釈
		⇒	: 分析で注目している箇所

〈注〉

- 1) ここでの「相談員」とは、本稿で言うところの「アドバイザー」に相当するものとする。また、本稿での「相談」の定義については、この阿部 (1986) の定義に準拠することとする。
- 2) このような考え方は、「アイデンティティは社会的過程によって形成される。アイデンティティは、ひとたび結晶化されると、維持され、修正され、ときによっては社会関係によって形成しなおされることさえある。アイデンティティの形成と維持の双方に含まれている社会過程は、社会構造によって規定される」とするバーガー・ルックマン (1997: 294) の考え方に通じるところがある。ただし、Gergen (1994: 208) の社会構成主義ではよりミクロに捉えられ、アイデンティティは「絶え間ない交渉によって作られ」、「自分が何者かを確定する作業は、会話が続く限り、決して完遂することがない」とする (永田・深尾訳, 2004: 276)。
- 3) NHK ラジオ第一放送「つながるラジオ：電話相談（子どもの心）」2010年9月28日放送分。この日のアドバイザーは心理カウンセラーであった。
- 4) 中西・上野 (2003) が「当事者主権」を提唱したのを契機に、近年、社会科学の様々な領域において〈当事者〉をめぐる議論が活発に行われている (cf. 宮内・今尾2007, 宮内・好井2010)。ここでは、中西・上野 (2003: 9) にしたがって「当事者」を「ニーズを持った人々」と捉え、それ以上の議論には立ち入らないこととする。

- 5) ここで提示されている相談者の応答は、あいづちに近い発話のみである。したがって、この談話でのやり取りを見るだけでは、アドバイザーから提示された新しい〈祖母〉としてのアイデンティティが、相談者によって同意をもって承認されたかどうかは、断定はできないと考える。

〈参考文献〉

- 1) 阿部耕也. 「子ども電話相談における類型化の問題 — 相互行為としての「相談」への会話分析による接近の試み —」『教育社会学研究』41, 1986, 151-165.
- 2) バーガー, ピーター L・トーマス ルックマン (著). 山口節郎 (訳). 『日常世界の構成』新曜社
- 3) Gergen, J. K. *Realities and Relationships: Soundings in social construction*. Harvard University Press, 1994. ガーゲン, J. K. (著). 永田素彦・深尾誠 (訳). 『社会構成主義の理論と実践 — 関係性が現実をつくる —』ナカニシヤ出版, 2004.
- 4) 中西正司・上野千鶴子. 『当事者主権』岩波新書, 2003.
- 5) 中村和夫・樫田美雄. 「〈助言者-相談者〉という装置」『社会学評論』55 (2), 2004, 80-97.
- 6) 西阪仰. 「語句の配置と行為の連鎖: プラクティスとしての文法」片桐恭弘・片岡邦好編. 『講座社会言語科学第5巻 社会・行動システム』, 2005, 176-201.
- 7) 西阪仰 (訳). 『会話分析基本論集-順番交替と修復の組織』世界思想社, 2010.
- 8) 能田陽子. 「テレビの相談番組の談話構造」『国文目白』35, 1996, 212-220.
- 9) 見田宗介. 「現代における不幸の諸類型」北川隆吉 (編). 『現代社会学講座第VI巻 疎外の社会学』有斐閣, 1963.
- 10) 宮内洋・今尾真弓 (編). 『あなたは当事者ではない』北大路書房, 2007.
- 11) 宮内洋・好井裕明 (編). 『〈当事者〉をめぐる社会学』北大路書房, 2010.
- 12) 村上恵. 「助言への抵抗と折衝過程 — 「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』第2部, 43, 1994, 327-337.
- 13) 村上恵. 「相談談話における説得活動」『広島大学教育学部紀要』第2部, 44, 1995, 219-229.
- 14) Sacks, H., E. A. Schegloff and G. Jefferson. "A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation," *Language*, 50 (4), 1974, 696-735.
- 15) 鈴木香子. 『機能文型に基づく相談の談話の構造分析』早稲田大学提出博士論文, 2007.
- 16) 山本貴昭. 「談話構造から見る「わかまえ方式」の待遇行動 — ラジオ健康相談番組の分析を通して —」『ニダバ (Nidaba)』37, 2008, 21-30.

Shift in Focus and Transfiguration of a Client's Identity during Telephone-Advising Sessions

KASHIMA Megumi

We examine the shift in the focus with regard to problems during telephone-advising sessions, where in a grandmother (client) seeks advice with regard to her grandchild's problems. The examination is conducted on the basis of the discourse analysis of the interaction with the client. We also attempt to demonstrate the process through which the client transfigures her identity in the current interaction. Along with the shift in focus, the client was briefly alienated from the network of participants cultivated by the advisor. The client, however, started to take advantage of her alienation. She began to adopt different identities, that is, she pretended to be "another grandmother" or a "concerned party" and began to participate in the sessions as a third party as well. In conclusion, despite her alienation from the network of participants, by transfiguring her identity, the client maintained her position as a "concerned party" in the advising sessions.