

トラブル解決の談話構造と 解決策提案のための相互作用

鹿 嶋 恵

1. はじめに

道順を説明する等の目的を持った会話を行っている際、互いに得ていた情報の違い等により、会話がうまく続けられなくなる状況（以下「トラブル」）に直面することは珍しくない。その解決に向けた相互作用では、会話参加者の役割（説明者/被説明者）や属性（日本語母語話者/非日本語母語話者）の違いは、どのような影響を与えるのだろうか。また、誰の、どのような働きにより、最終的なトラブル解決へと向かうのだろうか。

Blakar (1973) は、二人組の被験者が互いの地図を同じものと思い込むことが、課題達成にいかん影響を与えるかを調べた。この課題達成実験では、一人（説明者）が地図上に印された道順を説明し、相手（被説明者）が自分の地図上でたどることが課題とされる。ただし、実験材料の地図には仕掛け（1か所の道筋の違い）があり、必然的にすべての被験者ペアがトラブルを経験することになる。

視点を変えれば、同実験は、同じ条件下でのトラブルの発生時に、複数の談話データ収集を可能にする利点を持つ。村上 (1997; 1999) はこの点に着目し、同実験を一部修正して談話データ（以下「道順説明」）の収集と談話分析を行っている。村上 (1997) の分析は「母語場面（母語話者同士の被験者ペア10組）」を対象とし、村上 (1999) はその「母語場面」に加え「接触場面Ⅰ（非日本語母語話者（NNS）が説明者、日本語母語話者（NS）が被説明者の被験者ペア10組）」を対象としている。分析の結果、同データでコミュニケーション対立（本研究での「トラブル」）が表面化して解決に至るまでの過程には、基本的な談話構造が反復されること、課題遂行連鎖と対立解決連鎖の二つが反復されていること、さらに解決策は「出直し型」と「転換型」に大別できること等が明らかにされている。

以下、本稿では、特に「道順説明¹⁾」においてトラブルが発生してから解決を試みるまでの過程を「トラブル解決の過程」、あるいは単に「トラブル解決」と呼ぶことにする。談話データとしては、上記の村上 (1997, 1999) の「母語場面」「接触場面Ⅰ」に加え、新たに「接触場面Ⅱ（NSが説明者、NNSが被説明者の被験者ペア10組）」を分析対象とする。その「道順説明」の中で、まずは、くり返される基本的な談話構造、および談話連鎖との関係を確認する。それを踏まえた上で、解決策が提案される段階に焦点を当て、解決策提案のタイプの異なり、および最終的に解決へと向かう提案の解決策の提案内容と提案者の関係について検討する。その際、会話参加者の役割（説明者/被説明者）と、属性（日本語母語話者/非日本語母語話者）の違いに注目する。

2. 談話データ

談話データは、被験者の属性（日本語母語話者／非日本語母語話者）と役割（説明者／被説明者）の組み合わせを変えて行った「道順説明」の課題達成実験によるものである。具体的には、次の表1の被験者ペアの組み合わせで行われた実験、3場面（計30組）、被験者60名（重複なし）の談話データを対象とする。

表1 課題達成実験の場面と被験者ペアの組み合わせ

場面(ペア数)	被験者①	被験者②
母語場面(10組)	NS(説明者)	NS(被説明者)
接触場面Ⅰ(10組)	NNS(説明者)	NS(被説明者)
接触場面Ⅱ(10組)	NS(説明者)	NNS(被説明者)

※NS:日本語母語話者, NNS:非日本語母語話者(上級日本語学習者)

また、次頁の図1に、実験材料として用いた地図を示す。説明の便宜上、道筋の交わった地点に、地点番号を付す（実際に被験者に与えられた実験材料にはこの地点番号はない）。

実験の具体的な実施概要は、鹿嶋（村上）（2000）、鹿嶋（2013）を参照されたい。

3. 課題達成状況と課題達成時間

本研究の談話データは、課題達成実験に基づいているため、まずは、その課題の達成基準について確認した後で、課題達成状況と課題達成時間についてまとめる。

3.1 課題達成基準

Pedersen (1980) は、Blakar (1973) の実験方法を用いてコミュニケーションと性の属性の関係を研究し、そのトラブル解決の基準として、実験材料とした2枚の地図の不一致か所（以下、「環境的障害」）をつきとめることとした。結果、この基準を満たしたペアは24組のうち16組だったという。ところが、本研究で実験を行ってみると、地図の不一致か所をつきとめる以前に、障害場所をすり抜けて終着点に至ったり、あるいは終着点から逆に戻り始めたり等、実験者の予期せぬ事態が生じた。そこで、本研究では、課題達成時の基準として、次の2点を設定した（地点番号については、図1を参照）。

- i) 出発点Eから出発して、途中の経路の正確さを問わず、ともかく被験者①と被験者②が終着点Bまでたどりついた時点。
- ii) 出発点Eから出発して、どうしても障害の地点を乗り越えることができず、被験者①もしくは被験者②の提案により、終着点Bから逆にたどって「道順説明」が行われた場合、環境的障害が仕組まれたポイント（地点13）にたどり着いた時点。

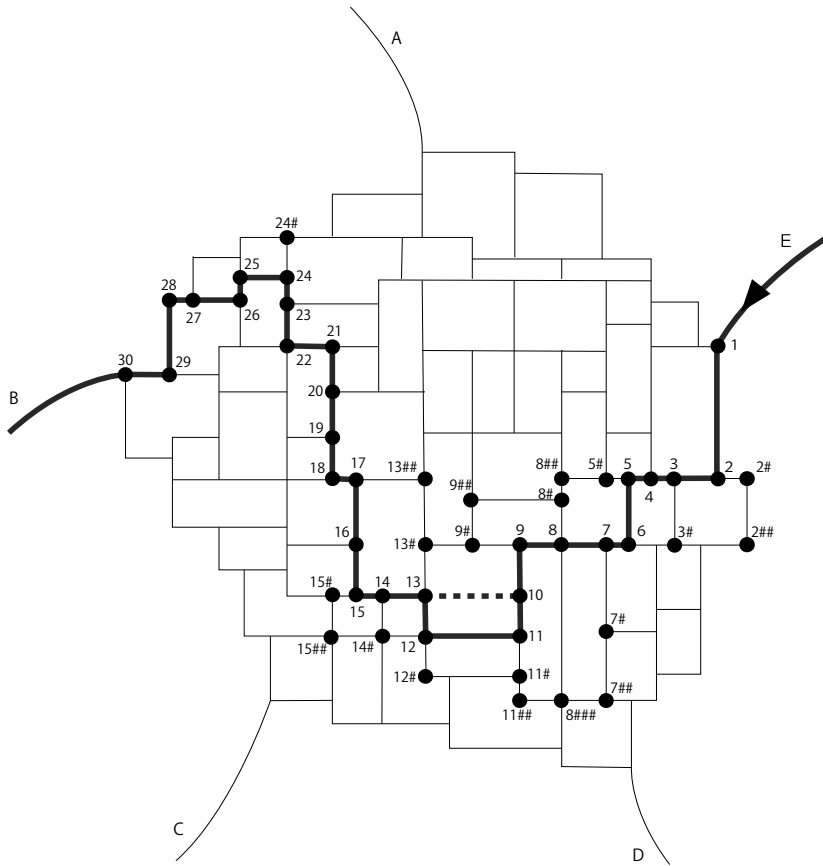


図 1 課題達成実験で用いられた地図・道順・地点番号

※ 地点10と地点13を結ぶ破線は、被験者①に与えられた地図①には無く、被験者②の地図②には存在する道筋。
#の付いた地点番号は、道筋から外れて迷った場合等に言及／参照されたもの。

3.2 課題達成状況

上記の課題達成時の基準を元に、3種の場面（母語場面、接触場面Ⅰ、接触場面Ⅱ）の別に、課題達成時の状況について、i)「終着点Bに到着」、ii)「終着点Bからの戻り」、およびiii)「60分で打ち切り」、の区別を集計した。

結果、i)「終着点Bに到着」したペアは、母語場面では全10組中5組、接触場面Ⅰでは同4組であった。これに対し、接触場面Ⅱでは同8組にも上り、違いが鮮明になった。ただし、これには、規定通り経路をたどった場合のみならず、障害場所をすり抜けたり、規定外の経路を通して到達した場合なども含まれる。この詳細は、5. で検討したい。

他方、ii)「終着点Bからの戻り」によって課題を達成した被験者ペアは、母語場面では全10組中の半数（5組）、接触場面Ⅰでは同4組に上った。しかし、接触場面Ⅱでは、わずか1組であった。母語場面・接触場面Ⅱに比べ、接触場面Ⅱでは明らかに少ない。

最後に、課題が達成されないまま、iii)「60分で打ち切り」が生じたのは、接触場面Ⅰと接触場面Ⅱで各1組であった。

3.3 課題達成時間

次に、課題達成時間を比較するため、3つの場面別に各被験者ペアが課題達成に要した時間を時間軸上に示した。それが図2である。

図2からは、課題達成時間は3つの場面いずれにもばらつきがあるものの、それぞれがある時間帯に集まる様子が見て取れる。また接触場面Ⅱは、母語場面と接触場面Ⅰに比べ、長い時間を要している傾向が見て取れる。

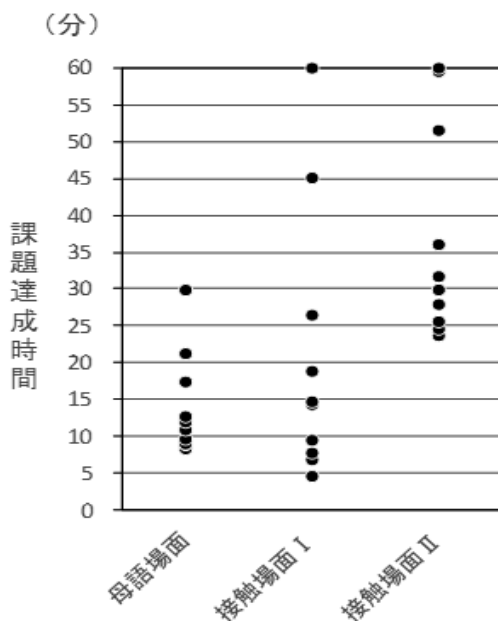


図2 3つの場面ごとの課題達成時間の分布

具体的に見てみると、母語場面（説明者・被説明者ともに日本語母語話者の場面）の10組の課題達成時間は、8分から12分台に7組が集まっている。最も速い被験者ペアと最も遅いペアの差は約21分半で、10組の被験者ペアの課題達成時間の平均は14分6秒である。

接触場面Ⅰ（非日本語母語話者が説明者で日本語母語話者が被説明者の場面）の課題達成時間も、4分から14分台に6組が集まっている。母語場面よりもばらつきが大きく、最も速い被験者ペアと最も遅いペアの差は約40分になる（「60分で打ち切り」のペア1組を除く）。この9組の課題達成時間平均は16分33秒である。

上記2種の場面に比べると、接触場面Ⅱ（日本語母語話者が説明者で非日本語母語話者が被説明者の場面）では、さらに長い課題達成時間を要している。最も速い被験者ペア（[JMNM1]）でも23分46秒かかり、23分から31分台に6組が集まっている（「60分で打ち切り」のペア1組を除く）。ばらつきも大きく、最も速い被験者ペアと最も遅いペアの差は、約35分になった。この9組の課題達成時間平均は34分33秒である。

以上のように、課題達成時間は3つの場面各々にばらつきがあったものの、母語場面・接触場面Ⅰに比べ、非母語話者が被説明者となる接触場面Ⅱは長い時間を要していた。

4. トラブル解決の基本的な談話構造と談話連鎖

前節では、「道順説明」の達成状況課題と達成時間を見てきた。

本研究の実験では、環境的障害（地図の不一致点）によって全被験者ペアがトラブルに巻き込まれるため、課題を達成するためには、たとえ時間がかかっても、何とかしてこのトラブルを乗り越える必要がある。以下、この節では、「道順説明」の中でくり返される基本的な談話構造、および談話連鎖との関係を確認しておく。

4.1 トラブル解決の基本的な談話構造

村上（1997）は、日本語母語話者同士の「道順説明」において、コミュニケーション対立が表面化して解決に至るまでには、基本となる談話構造が何度か反復する現象が見られることを明らかにしている。この基本談話構造は、《コミュニケーション対立発生》、《折衝》、《解決策提案》、《解決策実施》の段階、すなわち4種の談話部分から構成される。ここでは、「コミュニケーション対立」という用語を、本研究に合わせて「トラブル」と置き換えて記述する。

- 《トラブルの表面化》：トラブルに陥っていることが表面化する談話部分
- 《折衝》：トラブルの発生状況や原因／問題点を明らかにするための確認等のやり取りが行われる談話部分
- 《解決策提案》：説明者／被説明者から解決策の提案が行われる談話部分
- 《解決策実施》：解決策を実施する談話部分

この4つの段階の関係を図示したものが、図3である。

図3の《解決策提案》は、提案を受けた相手（説明者／被説明者）に受け入れられることにより完結する。《解決策実施》が行われた後、それが《解決》に至らなければ、再び《トラブルの表面化》が生じることになる。

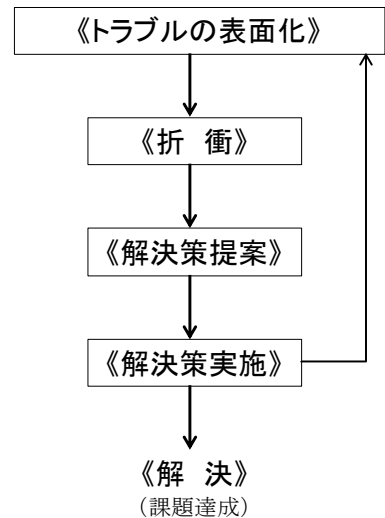


図3 トラブル解決の基本的な談話

このような談話構造を、実際の談話データにおいて確認しておきたい。

母語場面での談話事例の検討は村上（1997）にあり、接触場面Ⅰ（非日本語母語話者（NNSが説明者、NSが被説明者）および母語場面での談話事例の検討は村上（1999）にある。ここでは、新たな談話データ接触場面Ⅱ（NSが説明者、NNSが被説明者）から見ておこう。

基本的に、「道順説明」でのトラブルは、環境的障害が仕組まれた地点で生じる。しかし、そこに至る以前の地点において、すでにトラブルが生じてしまう場合も見られた。当然のことながら、このようなトラブルは接触場面Ⅱに限らず、母語場面、接触場面Ⅰでも生じる可能性がある²⁾。ただし、接触場面Ⅱではそれが、全10組中4組の被験者ペアで生じていた。次の例(1)は、そのうちの1つの談話事例である。

例(1)の被験者ペア[JFNFB3B]は、障害が仕組まれた場所に至る以前に、地点5で曲がるべきところを被説明者が間違えてトラブルに陥っている。

以下、談話データの例には、両箇条付き数字の通し番号に続けて、ペア名の記号を付す (e.g. [JFNF3])³⁾。「説」は説明者、「被」は被説明者、NSは日本語母語話者、のNNSは非日本語母語話者を示す。すなわち「NS説」は「日本語母語話者の説明者」、「NNS被」は、「非日本語母語話者の被説明者」を示す。母語場面は、母語話者同士なので「NS」は示さない。また、談話中で参照点として指定された地点は、「交差点_{地点1}」のようにゴシック体文字にして下付文字の地点番号を付す (地点番号は図1参照)。その他の文字化記号は、本稿末の《文字化記号》を参照。

(1) [JFNF3] (接触場面Ⅱ : NS説×NNS被)

- 01 NS 説 : E_{出発点}をまっすぐ, __
 02 ..まっすぐ行きますね?/
 03 NNS 被 : (0)はい.\
 04 NS 説 : ..そうすると,__
 05 ..あの**2つに分かれた道_{地点1}**がある --
 06 ..[ありますね]. __
 07 NNS 被 : [はい].\
 08 NS 説 : ..あるよね=?/
 09 NNS 被 : ..はい.\

((中略))

((説明者と被説明者は、地点2から地点Bの方向へ進行中))

- 42 NS 説 : ..**3本目の道_{地点5}**を,__
 43 ..Dの方向に,__
 44 ...降りる.\
 45 NNS 被 : ...はい.\
 46 ..え%
 47 ..Dですよ?/
 48 NS 説 : (0)D.\
 49 ..[うん].\
 50 NNS 被 : [はい].\
 ((説明者は地点5で、被説明者は地点8##で曲がり、2人の位置がずれる))

((中略))

((説明者は地点11、被説明者は地点9##にいる))

- 92 NS 説 : ..そうすると,__
 93 ..また途中で,__
 94 ..え=と,__
 95 ..**Bの方向に出てる道_{地点11}**が一本,\
 96 → NNS 被 : ..えっ?/
 97 → ..Bの--
 98 NS 説 : ..B.\
 99 ..うん.\
 100 → NNS 被 : ...あ%,
 101 → ..間違えたかな,__
 102 ..[ここが].\
 103 NS 説 : [間違えた]?/
 104 NNS 被 : ...(1.1)うん.\

- | | | |
|---------|-----|------------------------------------|
| 《折衝》 | 105 | NS 説 : ... (2.2) うんと, _ |
| | 106 | NNS 被 : ..どこから間違えたかな@ |
| | 107 | NS 説 : ..どっからかな. _ |
| | 108 | 実験者 : ((被))さん描いていいよ, / |
| | 109 | ...中に. \ ((実験者が被説明者に道順を地図に描くよう指示)) |
| 《解決策提案》 | 110 | ...うん. \ |
| | 111 | NNS 被 : ..う = んとね, _ |
| | 112 | ... (2.5) 最初から@ |
| | 113 | NS 説 : (0) あ% |
| | 114 | ..うん@ \ |
| 《解決策実施》 | 115 | ..最初から, _ |
| | 116 | 実験者 : ...描いてって@ |
| | 117 | NNS 被 : ... (1.6) で%, _ |
| | 118 | .. E _{出発点} から, _ |
| | 119 | NS 説 : (0) E _{出発点} から, _ |
| | 120 | NNS 被 : ..で% |
| | 121 | ..D の方向に行く? / |

例(1)では、出発点から地点2までは順調に「道順説明」を行っていた。しかし、説明者から「3本目の道」と地点5が指定されたとき、被説明者は下（地点Dの方向）に向かう道筋のみを数えて3本目の道（地点8##）と受け取り、ここから2人のたどる道筋がずれてしまう。それがトラブルとして表面化するのはしばらくたってからであり、説明者から「Bの方向に出ている道」と地点11が示されたとき、被説明者は「えっ？」と驚きを示す（発話[96]）。《トラブルの表面化》が生じた後、どこから間違えたかと2人で《折衝》が少し試みられるが、被説明者からの「最初から」という《解決策提案》を受けて（発話[112]）、発話[117]より出発点Eに戻ってやり直すという《解決策実施》が行われている。

このように、この被験者ペアでは、障害が仕組まれた地点に至る以前に曲がる地点を間違えてトラブルに陥っており、このやり取りの中に《トラブルの表面化》から《解決策実施》に至る談話の構造が見てとれる。

幸いこの被験者ペアは、上記の《解決策実施》により、被説明者が間違えた地点に気付いて修正することができ、「道順説明」は先に進められる⁴⁾。しかし次の例(2)のように、障害の仕組まれた地点に至ると、実験者が意図した通り、ペアはトラブルに陥ることになる。

(2) (例(1)の続き) [JFNF3] (接触場面Ⅱ: NS説×NNS被)

((説明者は地点13に、被説明者は地点13#にいる))

- 275 NS 説: ...(2.3)1 本目の道_{地点13}に, __
 276 ..あの=, __
 277 NS 説: ..B の方向に行く道_{地点13}があることない?/
 278 NNS 被: ...(3.2) B?/
 279 NS 説: ..うん B.\
 280 NNS 被: ...(2.3)え@
 281 NS 説: ..え@
 282 NS 説: ..じゃあど%[かで], __
 283 NNS 被: [1 本目]の道?/
 284 NS 説: ...うん.\
 285 ...(6)曲が%, __
 286 ...(6)さっきの交差点_{地点12},
 287 ..あったよね?/
 288 NNS 被: ...(2.1)え%?/
 289 ..交差て
 ((中略))
 360 NS 説: ...どこにいるんだろ,\
 361 NNS 被: ...(1.2)多分, __
 362 ..また私どこか間違ってる@\
 363 NS 説: ..あ@[そっか], __
 364 NNS 被: [う=と], __
 365 ...(10.3)う=と, __
 366 NS 説: ...(1.9)どこかな@
 367 NNS 被: ..最初っからいいですか?/
 368 NS 説: (0)うん.\
 369 NNS 被: ..最初 E_{出発点}から行き[まっすぐ]--
 370 NS 説: [最初 E_{出発点}から], __
 371 NNS 被: ..まっすぐ,\
 372 ..まっすぐ D の方向に行って, __

例(2)では、発話[278]に至ったとき、説明者が言うところの「1本目の道」「Bの方向に行く道」(地点13)において《トラブルの表面化》が生じる。発話[282-366]では、これまでの道筋や現在位置等の確認による《折衝》が行われているが、2人とも地図に仕組まれた障害には気づいておらず、被説明者は、初回のようにまた自分が間違えているのではないかと疑っている(発話[362])。その結果、「最初っからいいですか?」(発話[367])という被説明者からの《解決策提案》、そして発話[369]からの《解決策実施》に至っている。

このように、障害が仕組まれた場所でのトラブルにしろ、そうでない場所でのトラブルにしろ、談話構造としては非常によく似た現象が生じていることがわかる。

4.2 トラブル解決の基本談話構造と談話連鎖

上述のようなトラブル解決の談話構造は、各段階が並列的な関係で繋がっているのではない。視野を拡大して、より大きな「道順説明」の談話の流れに目を向けてみると、そこは次のような2種類の談話連鎖が存在することを村上（1999）は指摘している⁵⁾。

課題遂行連鎖： 課せられた課題（「道順説明」）を遂行する連鎖

トラブル解決連鎖： 発生したトラブルを解決するため連鎖

これらの連鎖はそれぞれ、Jefferson（1972）の言う‘on-going sequence（現在進行中の連鎖）’と‘side sequence（副次連鎖）’に相当する。すなわち、この「道順説明」の談話では、「道順説明」という課題を遂行する「課題遂行連鎖」が‘on-going sequence’に当たる。しかし、一旦トラブルが発生すれば、この課題達成という目的を脇に置いておいてトラブルの解決を優先させなければならない。ここで「トラブル解決連鎖」という‘side sequence’へとやり取りの目的や内容が移行する。そして、「トラブル解決連鎖」において原因や問題点の折衝が行われ、何らかの解決策が提案され、これが実際に実施される時には、談話の流れは再び「課題遂行連鎖」という現在進行中の連鎖へ戻る（‘return to on-going sequence’）ことになる⁶⁾。

すなわち、「トラブル解決連鎖」は、《トラブルの表面化》に始まり、《折衝》、《解決策提案》から構成される談話部分である。他方、《解決策実施》では「課題遂行連鎖」へと流れが移行する。この結果、《解決》に至ればよいが、再び《トラブルの表面化》が生じた場合には再度「トラブル解決連鎖」に移行することになる。

以上のことから、「道順説明」の談話の流れにおいて、反復されるトラブル解決の談話構造の関係を図示すれば、次の図4のようになる。

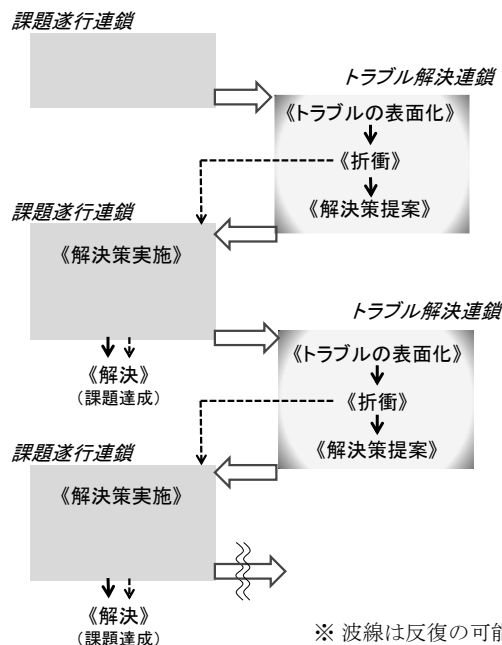


図4 トラブル解決の基本談話構造と談話連鎖の関係

5. 最終的に解決へと向かう《解決策提案》と提案者

前節では、「道順説明」の談話データにおいてくり返される基本的な談話構造を「道順説明」が持つ談話連鎖の中に位置づけ、その関係性を確認した。

それを踏まえた上で、本節では、解決策が提案される段階に焦点を当て、提案のタイプの異なりと、および最終的に解決へと向かう提案の実態を検討する。

5.1 《解決策提案》の2つのタイプ

先の4.1で見た談話事例例(1) [JFNF3B] では、初めて《トラブルの表面化》が生じた後、2人の被験者の間で《折衝》の段階を経て、出発点Eに戻るという《解決策提案》がなされていることを見た。

ところで、村上(1999: 57-60)は解決策に2つの型を指摘している。すなわち、「出直し型」と「転換型」である。この2つのタイプを確認しておこう。

5.1.1 「出直し型」の《解決策提案》

「出直し型」の《解決策提案》には、まさに例(1)の場合が相当する。例(1)の発話[112]では、被説明者から「最初から」という《解決策提案》が行われ、出発点Eに戻っていた。それでも再び《トラブルの表面化》に陥り、例(2)の発話[367]で同様に「最初っからいいですか?」という《解決策提案》が被説明者から行われていた。このような《解決策提案》では、この段階で障害となっている場所を特定できたわけではなく、原因/問題点が分からないまま、仕方なく、あるいは取りあえず、出発点Eへ戻るという策を提案していたものであった。その背景には、実験開始前の実験者からの指示(「もし途中で道に迷ったら、何度でも、どこまでも引き返してもよい」)がある。

このような「出直し型」の解決策には、次の例(3)のように、出発点Eに戻るばかりではなく、経路の途中のある地点まで戻るという場合も指摘されている(村上1999: 57-58)。

(3) [NMJM1] (接触場面I : NNS説×NS被)

((《折衝》の過程で被説明者は道に迷い地点11##に、説明者は地点13にいる))

《折衝》	169	NS 被:	..いや,\
	170		..う^えに上がる道がないん[だけど]=.\
	171	NNS 説:	[^え=]=?/
	172		...どこかおかしいな=._ ((ペンで机を4回叩く音))
《解決策提案》	173	→ NS 被:	...ちょっと`もっ1回じゃあ, _
	174	→	..`最初っから言ってもらえる?/
	175	NNS 説:	...うん.\
	176	NS 被:	..え=, _
	177	NNS 説:	(0)`じゃあ^E _{出発点} から出発[し]-
	178	→ NS 被:	[え]=とね,\
	179	→	..じゃあね,\
	180	→	...え=と, _
	181	→	..^最初の`十字路口 _{地点8} から説明してもらおうか.\

《解決策提案(続き)》

- 182 NNS 説 : ...(.8)最初の[十字路]-
- 183 NS 被 : [^十字路_{地点8}]. \
- 184 NNS 説 : ...いち, \
- 185 NS 被 : ...(.8)^十字路が[今]まで[[二つ]あったでしょ? /
- 186 NNS 説 : [あ]- [[うん]]. _

例(3)では、発話[173]で被説明者から「ちょっともつ1回じゃあ、最初っから言ってもらえる？」という指示／依頼の形で《解決策提案》が行われている。そこで説明者が出発点Eから「道順説明」を始めようとしたところ（発話[177]）、被説明者が割り込む形で発話を重複させて話順を取り、「最初の十字路（＝地点8）」からの説明を提案（指示）している（発話[178-181]）⁷⁾。

このような「直出し型」の《解決策提案》は、トラブルが生じた初期のやり取りでしばしば用いられるが、トラブルの原因や問題点の解明がなされないため、基本的には解決には至らず、再びトラブルに陥ることになる。

5.1.2 「転換型」の《解決策提案》

他方、「転換型」の《解決策提案》は、「やり直し型」の解決策がくり返された後で、なおもトラブルを解決することができず、新たな解決策の必要が迫られた時に提案されるという特徴を持つ。「仮の道筋の想定」や「終着点Bからの戻り」のような《解決策提案》が、それに該当する。このような提案は、地図への疑いが生じている場合もあれば、疑いが生じていない場合もある。いずれの場合も、その実施が有効か否か、説明者・被説明者ともに定かではない。

具体的に、談話例から確認しておきたい。

次の例(4)は、母語場面でのペア[JFJF1]における、3回目の「トラブル解決連鎖」の中で、《折衝》の後半の談話部分である。道筋周辺の区域（図形）が確認され、ついに2人の地図の違い（環境的障害の場所）が特定される。

(4) [JFJF1]（母語場面）

((被説明者は地点9-10-13-13#で囲まれた長方形、説明者は地点9-11-12-13#で囲まれた正方形について、違いを折衝している))

《折衝》

- 461 被 : ...そこは正方形じゃないよ. _
- 462 説 : (0)え= @[@=?] /
- 463 被 : [@@@]
- 464 説 : ..長方形なの? /
- 465 被 : (0)うん. \
- 466 ...じゃ, \
- 467 ...((説))ちゃんのは, _
- 468 ..そこが, _
- 469 ...正方形[なんだ]. \
- 470 説 : [正方]形. _

- 《解決策提案》
- 471 説：…[[じゃあね]],／
 472 → 被： [[それ_{地点10}を]] ^まっすぐ行った方がいい?／
 473 → 説：…まっすぐ行ってみて。／
 474 被： (0) 1 本目_{地点10}を、\
 475 ..右を無視します。__
 476 説：..うん。\
 477 被：..で、__
 478 ..またまっすぐ行っ^て=、\
 479 説：..2 本目_{地点11}を右に入って[みて]。__
 480 被： [右]に入ります。__
 481 説：…うん。__
- 《解決策実施》
- ((以下、終着点 B まで順当に「道順説明」を行う))

例(4)では、《折衝》での結果を踏まえ、被説明者が地点10を「まっすぐ行った方がいい?」と質問の形で提案し、これに説明者が同意する（発話[471-473]）。このように解決策が2人の間で定められた後、発話[474]以降でその《解決策実施》が行われ、ついに解決（課題達成）へと向かっている。

このように、例(4)では障害となっている場所の特定が行われたが、むしろそれが出来ない被験者の方が多い。次の例(5)は、接触場面 I の被験者ペアが、すでに9回目の《トラブルの表面化》に陥り、《折衝》の段階において、障害の設けられた場所付近の形状を確認している談話部分である。

(5) [NMJM4] (接触場面 I : NNS説×NS被)

((被説明者は地点13-13##、説明者は地点12-13#の道筋の形状について、折衝している))

- 《折衝》
- 1942 NNS 説：…`私の方^は、／
 1943 NS 被：..[うん]。\
 1944 NNS 説： [+]字路_{地点12}から、__
 1945 ..あ`出て=、__
 1946 ..`1 番目の方_{地点13} ^が、／
 1947 NS 被：..うん。\
 1948 NNS 説：…^Bの方向ですが。\
 1949 NS 被：..はあはあ。\
 1950 ... (1.6) `じゃあね、\
 1951 → ..`地図がきつと^間違ってるかもしれないから@、／
 1952 → ...その、__
 1953 → ..^Bの T 字路_{地点13##} -
 1954 → ... (8) その先`ちよつと続けて、__
 1955 → ..` B_{終着点}に^抜けられれば問題はないんで、\
 1956 → ..`それでやってみましょう。\
 1957 NNS 説：… (1.3) あ^B_{終着点}から[E_{出发点} ^]ですか?／
 1958 NS 被： [はい]。\
 1959 ..はい。\
 1960 → ..[^今]んとこ_{地点13##}左に曲がりましたとし-
 1961 NNS 説： [はは]。__
- 《解決策提案》

- 《解決策実施》
- 1962 → NS 被：...曲がったと`しまししょう.\
 - 1963 NNS 説：..はい.\
 - 1964 NS 被：..はい,\
 - 1965 ..どうぞ.\
 - 1966 NNS 説：..[はい].\
 - 1967 NS 被：..[その地点 13##]先いって下さい.\
 - 1968 NNS 説：..あの.
 - 1969 ..左に曲がって, _
 - 1970 NS 被：..はい,\

例(5)では、障害となっている場所の特定は行われていないものの、発話[1951]において「地図がきつと間違ってるかもしれないから」と地図への疑いが相手に表明されている。その結果、何度もトラブルが生じる「T字路（地点13##）」において、左に曲がるという仮の道順を想定するという《解決策提案》が被説明者によって行われている（発話[1950-1967]）。

しかし、この被験者ペアは、上記のような解決策を実施しても、結局10回目の《トラブルの表面化》に陥る。そして、次の例(6)のように、被説明者から終着点Bから戻ることが提案される。

(6) [NMJM4] (接触場面 I : NNS説×NS被)

- 《折衝》
- 1997 NS 被：..やっぱり,\
 - 1998 ..これでも,\
 - 1999 ..食い違いがありますね. _
 - 2000 ...う=ん--
 - 2001 NNS 説：..間違ってるはずがないですね. _
 - 2002 ..<@地図が=@>--
 - 2003 ..どうしまししょう? /
- 《解決策提案》
- 2004 → NS 被：.. B_{終着点} からね,\
 - 2005 → ..出発して, _
 - 2006 → ..逆に行ってみて下さい.\
 - 2007 NNS 説：..ああは=, _
- 《解決策実施》
- 2008 NS 被：..うん.\
 - 2009 NNS 説：..じゃあ^ああ=, /
 - 2010 .. B_{終着点} から行[きます].\
 - 2011 NS 被： [はいはい].\
- ((以下、順当に説明を進め、地点 13 にたどり着いて課題達成とする))

例(6)では、再度《トラブルの表面化》が生じたものの、「間違ってるはずがないですね」という発話[2001]の通り、被験者たちは自分たちのこれまでのやり取りに確信を持っている。それを踏まえた上で、被説明者から「B（終着点）からね、出発して、逆に行ってみて下さい」という《解決策提案》が行われている（発話[2004-2006]）。そして、これがすぐに説明者に受け入れられている⁸⁾（発話[2007]）。結果として、課題達成の基準 ii) となる地点13にたどりつく。

以上見てきたように、《解決策提案》には、「出直し型」と「転換型」を区別することができる。こ

ここで両者の違いをまとめておきたい。まず、「出直し型」の場合は、その前段階の《折衝》で原因（環境的傷害）が特定されず、基本的には再びトラブルに陥ることになる。一方、「転換型」の場合は、「やり直し型」の《解決策提案》がくり返された後、《折衝》の積み重ねで自分たちのやり取りに確信を深めたり、あるいは、もうこれ以上同様のやり取りを重ねるのは無意味と判断された段階で、それを打開しようとして提案される。結果として「転換型」の《解決策提案》は、解決（課題達成）へとつながる可能性が高くなる。

上記のような2つのタイプの《解決策提案》を踏まえ、次の節では「転換型」の《解決策提案》のうち、最終的な《解決策提案》に焦点を当て、どのような内容の提案が行われているのか、また誰がどのような役割を果たしているのかについて検討する。

5.2 最終的な《解決策提案》の提案内容と提案者

上述のような2つのタイプの《解決策提案》を踏まえ、本節では「転換型」の《解決策提案》のうち、最終的な《解決策提案》に焦点を当て、どのような内容の提案が行われているのか、また誰が提案を行っているのかについて検討する。

5.2.1 母語話者の場合

表2は、上から下へと順に課題達成時間の速かった被験者ペアから並べ、最終的な《解決策提案》の内容とその提案者をまとめたものである（後掲の表3と表4も同様）。

表2 最終的な《解決策提案》の内容と提案者（母語場面*1の場合）

被験者ペア	最終的な《解決策提案》の内容	解決策の提案者	課題達成時間 (分'秒")
JMJM5	障害場所すり抜け(地点13##で曲がる)	説明者*2	08' 26"
JMJM4	道筋を仮定して進行(地点13##で曲がる)	被説明者	09' 02"
JFJF3	終着点Bからの戻り	被説明者	09' 07"
JFJF1	規定の道順をたどる(障害場所特定)	被説明者	09' 45"
JFJF4	終着点Bからの戻り	説明者	11' 00"
JMJM2	規定の道順をたどる(地点13で一致)	被説明者	12' 04"
JMJM3	終着点Bからの戻り	被説明者	12' 48"
JFJF5	道筋を仮定して進行(地点13##で曲がる)	説明者	17' 30"
JFJF2	終着点Bからの戻り	被説明者	21' 20"
JMJM1	終着点Bからの戻り	被説明者	29' 57"
平均(10組)	—	—	14' 12"

*1 説明者・被説明者ともに日本語母語話者の被験者ペア

*2 障害地点すり抜けが生じる直前のトラブルでの解決策提案者

表2に見る通り、規定通りに道順をたどって課題を達成した被験者ペアは2組（[JFJF4], [JMJM2]）であった。そのうち、障害場所を特定したのは[JFJF4]のみである。[JFJF4]は、すでに5.1.2で見た例(5)(6)の被験者ペアである。このペアは、くり返しトラブルが生じる区域を、説明者は正方形、被説明者は長方形とする違いに気づいたことから障害場所を特定した⁹⁾。そして、被説明者が説明者の指示に従って地点10では曲がらずに地点11で曲がった結果、規定通りの道順をたどって課題を達成した。

もう1組の被験者ペア[JMJM2]は、規定通りに道順をたどって課題を達成したものの、障害場所は特定されなかった。このペアは、障害場所付近（地点10～地点12）で、ずれた道筋をたどっていた。しかし、そのやり取りの中で被説明者から「小さい正方形の上側におるんよ、右上側に（＝地点13）」と言及された。このことにより、その時点で実際には地点12にいた説明者が自主的に地点13に移動し、結果的に両者の現在位置が一致した。以降、障害場所は特定されないまま、規定通りの道順をたどって課題が達成されている。

最も早く課題を達成した被験者ペア[JMJM5]は、被説明者が地点13##で曲がり、障害場所をすり抜けて課題を達成した。この被験者ペアは、障害場所でトラブルに陥ることを2回くり返し、2回とも出発点Eに戻ってやり直している。しかし、3回目に障害場所に至ったとき、説明者とのやり取りの中で被説明者が地点13##を曲がり、結果的にその障害場所をすり抜けてしまう。次の例(7)は、この被験者のペアの2回目の《トラブルの表面化》の後に説明者から出発点Eに戻るといふ《解決策提案》が行われている談話部分と、その後のやりとりですり抜けが生じる談話部分である。

(7) [JMJM5] (母語場面)

((説明者は地点12、被説明者は地点13にいる))

《ト
ラ
ブ
ル
の
表
面
化》
《折
衝》
《解
決
策
提
案》
《解
決
策
実
施》

088 被: ..で, __
089 ..そこ_{地点13}でまた, __
090 ..^A=の方にあ[がる]. __
091 説: [はい]はい. __
→092 被: ..あれ? /
093 ..じゃ%そしたら=, __
094 ...(.7)E=の方み%ある--
095 ..道_{地点13#}がありませんか? /
096 説: ...(3.5)やっないです@\
097 被: @あれあれ? /
098 説: ...^あ%じゃ-
099 ..えとも1回じゃあ, \
100 被: (0)も1回じゃあ行きましょ. __
101 説: ..^E_{出発点}=の, \
102 被: ..はい. \
103 説: ..下に^おりたと[ころ_{地点1}]から, __
104 被: [はい]. \
((中略))
((再び、説明者は地点12、被説明者は地点13の位置にいる))

- 145 被：..[じゃ],__
 146 説： [で],__
 147 ...最初の通り=__
 147 被：...そこ_{地点12}は十字路ですか?/
 148 説：..十字路_{地点13}です.\
 149 被：..じゃ<XXX>
 150 説：..最初の十字路_{地点12}を,/
 151 被：..はい.\
 152 説：..^A=の方に上にすすんで下さい.\
 153 被：..はい.\
 ((説明者は地点12から地点13へ向かい、被説明者は地点13から地点13#の方向へ向かう))
 154 説：..そしますと,/
 155 ..あの,__
 156 ...おつきい四角形_{区域9-11-12-13#}の真ん中のうちに,\
 155 ...横に大きい--
 156 被：..はい.\
 157 説：..四角_{区域13-15-17-13##}が,__
 158 被：..はい.\
 159 説：..真ん中へんに来ると思うんですが.\
 160 被：..はい.\
 161 説：(0)そこ_{地点13}をちょうど^B=の方に曲がって下さい.\
 162 被：..はい.\
 ((この時点で説明者は地点13を、被説明者は地点13##を曲がる))
 163 説：..そうしますと,__
 164 ...えと下におりる道_{地点14},__
 165 ..上におりる--
 166 ..あ=__
 167 ..上にあがる道_{地点15}という順番であります.\
 168 被：..はい.\

例(7)[153]では、被説明者は地点13##で曲がることを自分のみで判断し、説明者には伝えていない。また、その道が間違っているということにも気づいていない¹⁰⁾。その意味で、ここでは「障害場所のすり抜け」と呼んでいる。

なお、表3では、「障害場所すり抜け」が生じた場合の「解決策の提案者」は、すり抜けが生じる直前のトラブルに対して行われた《解決策提案》の提案者が挙げられている。例(7)で言えば、「すり抜けが生じる直前のトラブル」への《解決策提案》には、発話[098-099]が相当し、それが「説明者」によって行われたことが示されている（後掲の表4と表5も同様）。

他方、2組のペア（[JMJM4]、[JFJF5]）も、同様に「地点13##で曲がる」ことによって課題を達成している。ただし、これらのペアは、何度も同障害場所でトラブルをくり返した後、《折衝》の中で説明者／被説明者が「地点13##で曲がる」という道筋を仮定し、（参照点の一致・不一致は別として）この仮の道筋を進むことを相手に伝え、相手もこれを了解する。その点で、上記の例(7)[JMJM5]のペアと異なっている。たとえば、[JMJM4]の場合には、次の例(8)の発話[465-470]のよ

うに、被説明者が仮の道筋を進むことを提案している。

(8) [JMJM4] (母語場面)

((説明者は地点12に、被説明者は地点13にいる))

- | | |
|---------|---|
| 《折衝》 | 457 被 : ... (3.3) 最初の曲がり角 _{地点13} を西に? /
458 説 : ..はい. \
459 被 : ..ちょ-
460 ..待って, /
461 (0)西に, _
462 ..ね, _
463 ..2 番目 _{地点13##} が西なんだよね =. / |
| 《解決策提案》 | 464 ..で, _
465 ..これ _{地点13##} を西に = ま, _
466 ..行ったとする =. \
467 説 : ..[はい]. \
468 被 : [と]? /
469 説 : ... (1.1) 西に行ったとします. /
470 被 : (0)はい. \ |
| 《解決策実施》 | 471 説 : ...え =, _
472 ...それで, _
473 被 : ..はい. \
474 説 : ... 2 つ目の曲がり角 _{地点15} が北に行ってます. \
475 被 : ..北に? /
476 ..はいはい. _ |

なお、この2組のペア ([JMJM4], [JFJF5]) も、上述のすり抜けが生じたペア [JMJM5] も (cf. 例(7))、仮に選択した道筋が規定通りではなかったため、障害場所を過ぎてから後に続けられた「道順説明」では、当然のことながら2人のやり取りに齟齬が生じ、それがトラブルとして表面化している。しかし、いずれの被験者ペアも再び出発点Eまで戻るのではなく、このトラブルが生じた場所付近での《折衝》によって2人の位置を一致させ、結果的に終着点Bに至っている。具体的には、[JMJM5]と[JMJM4]は地点22の十字路で両者の位置を一致させ、[JFJF5]は地点24でそれを一致させ、終着点Bへと向かった。

表2では、障害場所での対処に分析の焦点を絞るため、このような障害場所を通過して以降に生じたトラブルへの《解決策提案》は、「最終的な《解決策提案》の内容」には含めていない(後掲の表3と表4も同様)。

他方、すでに見た通り、「終着点Bからの戻り」という《解決策提案》が行われたのは5組である。そのうち4組は、被説明者からこの提案がなされていた。これについては、5.3で再び検討する。

5.2.2 接触場面Iの場合

次に、接触場面Iの場合を見てみよう。接触場面Iで非常に特徴的なのは、最終的な《解決策提案》がすべて被説明者(日本語母語話者)から提案されていたことである(障害場所に気づかなかったペ

ア[NFJF3]と、60分で打ち切りのペア[NMJM3]を除く)。表3から見てみよう。

表3 最終的な《解決策提案》の内容と提案者（接触場面I^{*1}の場合）

被験者ペア	最終的な《解決策提案》の内容	解決策の提案者	課題達成時間 (分'秒")
NFJF3	障害場所すり抜け(障害場所気づかず)	なし ^{*2}	04' 43"
NFJF5	障害場所すり抜け(地点13##で曲がる)	被説明者(NS) ^{*3}	06' 57"
NFJF4	規定の道順をたどる(障害場所察知)	{被説明者(NS)} ^{*4}	07' 53"
NFJF2	終着点Bからの戻り	被説明者(NS)	09' 35"
NMJM5	道筋を仮定して進行(地点13##で曲がる)	被説明者(NS)	14' 25"
NMJM4	終着点Bからの戻り	被説明者(NS)	14' 49"
NFJF1	終着点Bからの戻り	被説明者(NS)	18' 57"
NMJM2	終着点Bからの戻り	被説明者(NS)	26' 33"
NMJM1	規定の道順をたどる(障害場所察知)	{被説明者(NS)} ^{*4}	45' 08"
NMJM3	60分で打ち切り	—	60' 00"
平均(10組)	—	—	20' 54"
平均(9組 ^{*5})	—	—	16' 33"

^{*1} 非日本語母語話者(説明者)と日本語母語話者(被説明者)が被験者ペアの場面

^{*2} 地点7でトラブルが生じたが、折衝後にそのまま課題遂行連鎖に移行

^{*3} 障害地点すり抜けが生じる直前のトラブルでの解決策提案者

^{*4} 相手に伝えず独自に実施

^{*5} 60分で打ち切った[NMJM3]を除く9組

表3を見ると、規定通りに道順をたどって課題を達成した被験者ペアは2組([NFJF4], [NMJM1])である。[NFJF4]は比較的短時間で課題を達成したのに対し、[NMJM1]はかなり長い時間を要したという違いはある。しかし、どちらも、トラブルをくり返してやり取りを重ねた末に、被説明者である日本語母語話者が障害場所を察知し、かつそのことを相手の説明者(非日本語母語話者)に伝えずに、被説明者独自の判断で相手の説明に合わせて進行した結果、終着点Bにたどり着いている。ここで「障害場所特定」とは呼ばずに「障害場所察知」と呼んでいる理由は、このように被験者が障害場所をほぼ特定できたにも拘わらず¹¹⁾、それを言語表現化して相手に伝えていないことによる。

[NMJM5]も、「地点13##で曲がる」という道筋を仮定して進行したペアである。この被験者ペアは、母語場面のペア[JMJM4]と同様(cf. 例(8))、何度も同障害場所でトラブルをくり返した後、《折衝》の中で被説明者が「地点13##で曲がる」という道筋を仮定し、この仮の道筋を進むことを相手に伝え、相手もこれを了解して実施している。

他方、「終着点Bからの戻り」という《解決策提案》が行われたのは5組である。これは、先に5.1.

2で見た例(6)の[NMJM4]のような場合である。すでに見た通り、このペアの場合は、その提案が行われる前に、「地点13##を左に曲がる」という仮の道筋を進行したものの、再びトラブルに陥ったという経緯があり (cf. 例(5))、最終的に「終着点Bからの戻り」という《解決策提案》を取ることで課題が達成されている (cf. 例(6))。

このような接触場面 I での最終的な《解決策提案》は、すべて被説明者（日本語母語話者）から提案されていた、ということが非常に特徴的である（障害場所に気づかなかったペア[NFJF3]と60分で打ち切りのペア[NMJM3]を除く）。この点については、5.3で再び取り上げて議論したい。

ここで、最も早く課題を達成した被験者ペア[NFJF3]の場合を見ておきたい。このペアは、障害場所に気づかないまま、その場所をすり抜け、規定通りの道順をたどって課題を達成した。実験者にとってはまったく予想外の展開であったが、談話データを丁寧にしてみると、それは決して偶然とは言えないやり取りの中で生じていた。この[NFJF3]は、初めての「道順説明」が行われたとき、障害場所に至る前の地点7で被説明者が曲がったために、トラブルが表面化した。しかし、《解決策提案》もないまま、いきなり説明者が出発点Eに戻って説明をやり直す。この2度目の「道順説明」（課題遂行連鎖）では、無事、先のトラブルが生じた地点7を越えて、障害が設けられた場所に近づく。例(9)のやり取りは、その地点7を越えたところから、すり抜けが生じる談話部分である。

(9) [NFJF3] (接触場面 I : NNS説×NS被)

((説明者が地点9の位置について説明している《解決策実施》の最中))

- 112 NNS 説 : ..もっと向こうの半分のところ、\
 113 ...上のはんぶ-
 114 → ...**上の四角**_{区域 8-9#-9##-8#}の半分地点₉、__
 115 NS 被 : ..上の四角の半分--
 116 NNS 説 : ..ん、__
 117 ..あの=その、__
 118 NS 被 : (0)あ%
 119 → NNS 説 : ..**線**_{地点 7-9}の下に、\
 120 → ...2つの、\
 121 ...あの、__
 122 NS 被 : ..あ%
 123 NNS 説 : ..長い、__
 124 NS 被 : (0)はい、\
 125 → NNS 説 : ..[**長い四角**_{区域7-8-8###-7##, 区域 8-9-11##-8###}が並んでて]、__
 126 → NS 被 : [長い四角_{区域7-8-8###-7##, 区域 8-9-11##-8###}が並んでて]、__
 127 NNS 説 : ...で、__
 128 ..その=、__,
 129 ..2つ目の_{区域 8-9-11##-8###}、__
 130 NS 被 : ..はい、\
 131 NNS 説 : ..その、\
 132 ...し%みぬ%あの--
 133 ...下に%行くと、/
 134 → ...**その**_{区域 8-8###-11##-9}半分%のところ?/

- 135 NS 被: ..あ, __
 136 ...[はい]. \\
 137 → NNS 説: [半]分%か3分の2のところ_{地点11}に止まって, __
 138 NS 被: ..はいはい. \\
 139 NNS 説: ..また左に行って, __
 140 NS 被: ..はい. \\
 141 → ...2つ目の四角のところ_{地点11}で, /
 142 → NNS 説: ..そう. \\
 143 NS 被: ..左に, __
 144 → NNS 説: ...みぬ%あ%下に行ってから, __
 145 → ...左に行くよ. /
 146 NS 被: ..はい. \

例(9)の説明者(非日本語母語話者)は、一貫して、地図上の白く囲まれた図形部分(「区域」)を「図」として経路を概念化する表現方法の「道順説明」に基づいていた(cf. 村上1998)。そのため、地点9は「上の四角(=区域8-9#-9##-8#)の半分」と示され(発話[114])、加えてその「線の下に、2つの」「長い四角が並んで」(=区域7-8-8##-7##と区域8-9-11##-8###)と説明されている¹²⁾(発話[119-125])。そして、次に曲がるべき地点11が「その(=区域8-9-11##-8###)半分%のところ?」「半分%か3分の2のところ%に止まって」と示される(発話[134,137])。これに対して、被説明者(日本語母語話者)は、「2つ目の四角(=区域10-11-12-13)のところ%で」と確認していることから、この左に曲がる位置を地点11と理解していることがわかる。本来ならば、その地点11に相当する位置は、説明者にとっては「1つ目の四角のところ%」であったが(説明者に渡された地図①には障害となる道筋が加えられていないため)、説明者はそのことに気づかなかつたらしく「そう」と答えている(発話[142])¹³⁾。続けて説明者は「下に行ってから,.. 左に行くよ」とだけくり返したため(発話[144-145])、地点11で左に曲がることそのまますり抜ける形となり、結果として障害場所をすり抜けてしまう。以降、説明者と被説明者のたどる地点は一致したまま、終着点Bにたどり着いている。このように[NFJF3]の被験者ペアが、障害場所に気づかないまますり抜け、規定通りの道順をたどった過程では、この説明者が区域を基盤とした「道順説明」に基づいて、地点11が「長い四角」の「半分%か3分の2のところ%」と表現し、これが被説明者に受け入れられたというやり取りがあり、決して偶然に生じた現象ではないと考えられる。

5.2.3 接触場面Ⅱの場合

最後に、接触場面Ⅱの場合を見てみよう。接触場面Ⅱは、説明者が日本語母語話者で、被説明者が非日本語母語話者の被験者ペアの場面である。次の表4の通り、接触場面Ⅱでは、実に10組中8組が、最後まで終着点Bへと向かうことを試みていた。一方、「終着点Bからの戻り」を選んだペアは1組のみ(説明者からの提案)であった。明らかに、これまで見てきた母語場面・接触場面Ⅰとは傾向が違ふ。

表4 最終的な《解決策提案》の内容と提案者（接触場面Ⅱ^{*1}の場合）

被験者ペア	最終的な《解決策提案》の内容	解決策の提案者	課題達成時間 (分秒")
JMNM1	終着点Bからの戻り	説明者 (NS)	23' 46"
JMNM3	障害場所すり抜け(地点13##で曲がる)	被説明者 (NNS) ^{*2}	24' 40"
JMNM5	道筋を仮定して進行(地点13##で曲がる)	説明者 (NS)	25' 40"
JFNF2	障害場所すり抜け(地点13##で曲がる)	説明者 (NS) ^{*3}	27' 59"
JFNF1	規定の道順をたどる(障害場所特定)	被説明者 (NNS) ^{*4}	29' 58"
JFNF5	規定の道順をたどる(障害場所察知)	{説明者 (NS)} ^{*5}	31' 46"
JFNF3	障害場所すり抜け(地点13##で曲がる)	被説明者 (NNS) ^{*2}	36' 06"
JMNM2	規定の道順をたどる(地点12で一致)	被説明者 (NNS)	51' 34"
JFNF4	規定の道順をたどる(障害場所特定)	説明者 (NS) ^{*4}	59' 32"
JMNM4	60分で打ち切り	—	60' 00"
平均(10組)	—	—	37' 06"
平均(9組 ^{*6})	—	—	34' 33"

^{*1} 日本語母語話者（説明者）と非日本語母語話者（被説明者）の被験者ペア

^{*2} 障害地点すり抜けが生じる直前のトラブルでの解決策提案者

^{*3} 地点 8##と地点 3 でトラブルが生じたが、折衝後にそのまま課題遂行連鎖に移行

^{*4} 障害場所の特定者. 2 人の被験者間で合意後そのまま課題遂行連鎖に移行

^{*5} 相手に伝えず独自に実施

^{*6} 60 分で打ち切った[JMNM4]を除く 9 組

「規定通りの道順をたど」って課題を達成した被験者ペア 4 組のうち、障害場所を特定できたのは 2 組である。

残りの 1 組（[JFNF5]）は説明者による障害場所察知、もう 1 組（[JMNM2]）は障害場所を特定できなかったものの《折衝》過程において二人の位置が一致し、そこから規定通りの道順をたどった。後者の[JMNM2]の場合は状況が複雑なので、具体例を見ておこう。次の例(10)は、[JMNM2]の説明者と被説明者の位置が一致する談話部分である。

(10) [JMN2] (接触場面Ⅱ：NS説×NNS被)

((説明者は地点9から地点11への道筋にいるが、被説明者は地点13周辺でトラブルに陥っている))

《折衝》

《解決策提案》

《解決策実施》

- 2200 NS 説：...そうすると、__
- 2201 ..す%最初の_{地点11}左に曲がりましたね?／
- 2202 → NNS 被：...(1.0)^さっきあの==`なんてか、__
- 2203 → ..^十字路の所にまた行ってください。＼
- 2204 → (0)^2つの十字路_{地点12・地点13}__
- 2205 NS 説：...[3つ]]
- 2206 NNS 被： [そゆ正]方形のち--
- 2207 ..正方形のところに。＼
- 2208 NS 説：...十字路3つ_{地点8,12,14#}ありますけど=、__
- 2209 NNS 被：(0)はい%み3つ%あり-
- 2210 ..ありますね。__
- 2211 NS 説：(0)その=、__
- 2212 ..2つ目の十字路_{地点12}で=、__
- 2213 NNS 被：..はい。＼
- 2214 NS 説：..右に曲がりますよね。／
- 2215 NNS 被：(0)はい右にまがり[ます]。＼
- 2216 NS 説： [そう]すると、__
- 2217 → ..^正方形_{区域12-13-14-14#}の、__
- 2218 → ..一辺を通ってますか?／
- 2219 NNS 被：...^い=っぺん通っていますよ。／
- 2220 NS 説：..で、__
- 2221 ...最初の左--
- 2222 ..最初の曲がり角_{地点13}で左に曲がりますよね?__
- 2223 NNS 被：...はい。＼
- 2224 → NS 説：(0)そうすつとまだ正方形_{区域12-13-14-14#}の一辺& &通ってますか?／
- 2225 NNS 被：..はい。＼
- 2226 → NS 説：(0)同じ正方形_{区域12-13-14-14#}__
- 2227 NNS 被：...同じ正方形。__
- 2228 NS 説：..はい。＼
- 2229 ...で、__
- 2230 ..左に、__
- 2231 ..最初_{地点14}左に曲がりますけど=、__
- 2232 NNS 被：..はい。＼
- 2233 NS 説：..曲がらずに、__
- 2234 NNS 被：..はい。＼
- 2235 NS 説：...次、__
- 2236 → ...2つ目の正方形_{区域14-15#-15##-14#}通ってますよね?＼
- 2237 → NNS 被：..はいはいはい。__

例(10)では、最初はやり取りが噛み合っていないが、説明者（日本語母語話者）が正方形（=区域12-13-14-14#）の辺を通るように言及したことで、やり取りが合致してくる。当初、被説明者が「十字路の所にまた行ってください」と《解決策提案》を行っているが、続くやり取り（発話[2202-2210]）では、説明者と被説明者は噛み合っていない。おそらく、説明者が想定している「十字路3つ」は、経路上にある地点8、地点12、地点14#であり、これに対して被説明者は、障害場所付近の地点12、地点13、地点14#を想定しているものと推察される。説明者から「2つ目の十字路（=地点12）で、右に曲がりますよね」（発話[2212,2214]）と示された時点でも、具体的にどの十字路を指定されているのか、この時点で被説明者が確信を持っていたとは考えにくい。あえて言えば、被説明者は何度もトラブルに陥ってきた地点13か、もしくは地点12を想定したのではないかと考えられる。どちらも「右に曲がれる」ことが、その1つの裏付けとなる（発話[2215]）。しかし、その後、説明者から「正方形（=区域12-13-14-14#）の、一辺を通ってますか？」（発話[2217-2218]）と確認され、続けて「そうずっとまだ正方形（=区域12-13-14-14#）の一辺通ってますか？」（発話[2224]）、「2つ目の正方形（=区域14-15#-15#-14#）通ってますよね？」（発話[2236]）と確認される。このように説明者の表現は、いずれも区域に基づいた「道順説明」になっている。これに対して被説明者は、発話[2237]に至って、「はいはいはい」という素早く軽い声調の返答を行っている。このことから、少なくともこの返答（発話[2237]）が行われた時点で、説明者と被説明者のやり取りは一致したと考えられる。このように、被験者ペア[JNMN2]では、《解決策提案》は被説明者から行われてはいたものの、具体的には説明者（日本語母語話者）から提示された区域に基づいた「道順説明」の表現によって地点12からの位置が一致し、結果的に規定通りの道筋をたどることになっている。

また「障害場所すり抜け」のペア3組は、いずれも障害場所に至る以前の道筋で迷い、トラブルに陥っていた。それを越えた後のやり取りでは、障害場所をすり抜け（いずれも地点13#で曲がって）終着点Bへと向かっている。「すり抜け」が生じる状況としては、母語場面で見た例(7)に似ている。しかし、これらの3組は、すでに見た被験者ペア[JFNF3]のように（cf. 例(1)(2)）、いずれも障害が設けられた場所に至る以前の道筋で迷い、トラブルに陥っていた。具体的には、規定の道筋では地点5で曲がるべきところ、3組の被説明者（非日本語母語話者）とも地点8#で曲がったため¹⁴、この地点8#周辺での《トラブルの表面化》をくり返し、何度も出発点Eに戻ってやり直していた。そして、ようやくそのトラブルを解決して、障害が設けられた場所に至ったときには、どの被説明者も、説明者から初めての説明を受けた時点で地点10と地点13を結んだ道筋を進む。そして、そのまま地点13#で曲がり、障害場所をすり抜けて、終着点Bへと向かっている¹⁵。

[JNMN5]は、「地点13#で曲がる」という道筋を仮定して進めた被験者ペアである。このペアは、説明者・被説明者ともに地図に障害があることを察知していたが、場所を特定するまでには至っていなかった。そのような状況で再びトラブルに陥り、説明者（日本語母語話者）が「そこ（=地点12）を上に行きます」と提案したところ、それを被説明者（非日本語母語話者）が「ええ」と受け入れ、地点13#から地点16へ向かう架空の道筋を独自に仮定してやり取りを進めた。結果、終着点Bへと至っている¹⁶。

このように、接触場面Ⅱでは、規定通りの道順をたどった被験者ペアに加えて、「障害場所すり抜け」、「道順を仮定して進行」によって達成した被験者ペアを合わせると、実に10組中8組が終着点Bへと向かっていた。他方で、「終着点Bからの戻り」という《解決策提案》を行った被験者ペアは、

1組（[JMN1]）のみであった。これは、すでに述べた通り、先の母語場面の5組、接触場面Ⅰの4組と比べると明らかに少ない。

以上のことから考えると、接触場面Ⅱが、母語場面・接触場面Ⅰに比べて長く課題達成時間を要していた原因としては、何度もやり取りを重ねて規定通りに終着点Bへの道順をたどることを試み続けた被験者ペアが多く、「終着点Bからの戻り」という《解決策提案》が選択されにくかったことが、1つの大きな要因として考えられる。

他方、接触場面Ⅱで最終的な《解決策提案》を行った提案者は、説明者（日本語母語話者）の場合が5組、被説明者（非日本語母語話者）の場合が4組であった。後者の4組について、その内訳を確認してみると、被説明者が障害場所を特定して規定の道筋をたどった1組（[JFNF1]）以外は、地点13#で障害場所を被説明者がすり抜けてしまったペアが2組、説明者からの「道順説明」により地点12で位置が一致して規定の道筋をたどったペアが1組（cf. 例10）であった。このように、後者のうち3組は、実際には、被説明者が積極的に関わっていたとは言いがたい。すなわち、接触場面Ⅱでは、被説明者が最終的な《解決策提案》で果たした役割は、母語場面・接触場面Ⅰほど明確ではなかったと言える。

もともと障害が仕組まれた地点では、必然的にトラブルが生じるため、そこでの談話のやり取りに時間を要する。加えて、そこに至る以前の地点でトラブルが生じるとなると、さらにそこでの談話のやり取りにも時間がかかることになり、結果として最終的な課題達成時間も長く要することになる。以上のように、最終的な解決策の提案では、母語場面・接触場面Ⅰに比べ、接触場面Ⅱでは被説明者の役割が明確ではなかった。「終着点Bからの戻り」という解決策が提案されにくい状況も見えた。これらは、接触場面Ⅱでは課題達成時間を長く要した原因になったと考えられる。

5.3 被説明者・日本語母語話者の役割と地図への疑い

ここで浮上してくるのは、ではなぜ接触場面Ⅱでは「終着点Bからの戻り」という《解決策提案》が選択されにくかったのか、という問題である。この問題に迫るため、被説明者と日本語母語話者が果たす役割、および地図（環境的障害）への疑いという2つの側面から考えてみたい。

まず、被説明者の果たす役割から考えてみよう。母語場面・接触場面Ⅰの最終的な解決策の提案は、多くの場合、被説明者が行っていた。母語場面はともかく、接触場面Ⅰでは「日本語母語話者の被説明者」がその役を担っていた。一方、接触場面Ⅱでその役を担ったのは「非日本語母語話者の被説明者」で、母語場面・接触場面Ⅰほど明確な働きが見られなかった。すなわち、「非日本語母語話者」が被説明者の役割を担うことは、説明者の役割を担うよりも困難さを伴っていたことが考えられる。他方、地図への疑いという側面を考えてみよう。説明者も被説明者も、トラブルに陥った際には、地図に対してよりも、まずは自分たちのやり取りが間違っているのではないかと疑う。地図に対して疑いを持つようになるのは、説明者が正しく伝え、被説明者が正しくそれを理解して受け止めていることが、やり取りの過程でほぼ了解できた段階に至ってからである。その際、説明者よりも被説明者の方が早く地図への疑いを持つ傾向が窺えた。

ここで「終着点Bからの戻り」を提案するためには、必ずしも地図への疑いが必要とされるわけではない。しかし、説明者と被説明者が、互いにやり取りの過程に確信を持つか、あるいは、これ以上同様のやり取りを重ねるのは無意味と判断されることが必要になる。

接触場面Ⅱでは、被説明者が非日本語母語話者であったがゆえに、おそらく先に自分の非を疑って上述のような判断が遅れた。相手の説明者（日本語母語話者）は、もしトラブルの原因が特定出来ないまま、やり取りの継続を無意味と判断すれば、自分が正しい道順を知っているだけに、トラブルの原因を相手（非日本語母語話者）の日本語力のハンディキャップに帰することになる。それを避けるため、何とかしてトラブルを乗り越えようと、やり取りを重ね続けた。結果として、「終着点Bからの戻り」が選択されにくくなってしまったのではないかと考えられる。

6. おわりに

以上、本稿では、「道順説明」という課題達成実験において、会話がうまく続けられなくなる状況（「トラブル」）を取り上げ、その解決に向けた相互作用において、くり返される基本的な談話構造、および談話連鎖との関係を確認した。それを踏まえた上で、解決策が提案される段階に焦点を当て、解決策提案のタイプの異なり、および最終的に解決へと向かう提案の解決策の提案内容と提案者の関係について検討した。

特に、最終的に解決へと向かう解決策の提案に関しては、3つの場面（母語場面・接触場面Ⅰ・接触場面Ⅱ）において、会話参加者の役割（説明者／被説明者）と、属性（日本語母語話者/非日本語母語話者）の違いに注目して談話分析を行った。その結果、解決策の提案者は、母語話者が説明者となる母語場面・接触場面Ⅰでは、多くの場合、被説明者がその役割を担っていたが、非日本語母語話者が説明者となる接触場面Ⅱでは、それが明確ではなく、何度も出発点へと戻るという「出直し型」の解決策がくり返し用いられていた。このような行動が、接触場面Ⅱの課題達成時間の効率の低さへと影響したものと考えられた。その背景には、被説明者が非母語話者であることのハンディキャップの影響が考えられた。

本研究では、基本的には社会的相互行為の談話分析から出発し、エスノメソドロロジーの視点からその相互行為の現象に内在する規則性を見だし、記述・分析することを目指してきた。「道順説明」の中でくり返し生じる基本談話構造や、トラブル解決の談話構造、それと談話連鎖との関わりなどは、まさにこの視点から明らかにした「談話」の規則性と言える。

他方、本研究で分析の対象とした「道順説明」は、課題達成実験という状況の下で収集された談話データであり、実際の日常会話とは状況が異なる。しかし、この実験は、同じ条件下での談話のやり取りの収録と分析を可能にし、特に、同じ原因（環境的障害）から生じるトラブルでの談話を複数まとめて収集することができた。実験場面とは言え、当実験の被験者たちのやり取りは、決して不自然な談話ではなく、まさにその場で実際に生じている談話、言語コミュニケーションそのものであった。このような談話データは、実際の日常会話場面では非常に収集が難しいだけに、独自の談話資料としての価値を持つと言える。

今後の課題としては、時系列的な相互作用の変化と、トラブル発生有無との関係の解明が残る。この談話データでは、同じ被験者ペアにより、3つの「道順説明」（「単純な道順(赤)」、「単純な道順(緑)」、「複雑な道順(青)」）が時系列的に連続して行われており、すでにやり取りされた談話は、次の談話の基層となっている。トラブルが生じた場合と、そうでない場合では、後続の「道順説明」にどのような影響が、いかに現れるのか、解明が求められる。

付記 本稿は、熊本大学大学院提出学位（博士）論文『「道順説明」の談話における概念化と相互作用に関する研究』の第7章と第8章の内容を元に加筆・修正したものである（cf. 熊本大学リポジトリURL: <http://hdl.handle.net/2298/30822>）。本研究では多くの先生方のお世話になり、中でも岡部勉先生、福澤清先生、大浜るい子先生には多大なご指導ご助言を賜った。また、実験および音声データの文字化作業も、多くの方々にご協力いただいた。記して厚く御礼申し上げたい。言うまでもなく本稿の責任はすべて筆者にある。

《注》

- 1) この実験では、「単純な道順(赤)」「単純な道順(緑)」「複雑な道順(青)」の3種を、役割を交替して説明することが課題とされた。ただし、本研究の分析では、環境的障害が仕組まれた「複雑な道順(青)」に特化する。以下、本稿では説明の便宜上、特に断りがない限り「道順説明」とは、この「複雑な道順(青)」を指すものとする。
- 2) 母語場面では例がなかったが、接触場面Iでは2例（[NFJF3B][NFJF5B]）見られた。
- 3) 「複雑な道順(青)」の談話データは非常に時間が長く大量なため、文字化作業は、基本的な文字化記号を用いた簡略方法によって行った。ただし、本文中に引用する場合には、Du Bois *et al.* (1992, 1993) の方法に基づいて表示した。引用した談話例にある左端の発話番号は、初期段階での簡略版文字化資料に基づいたものであり、細かいイントネーション・ユニットの区切りのずれ等により、厳密な意味では正確な発話番号にはなっていない場合がある。しかし、時間の経過ややり取りの累積数の目安として参考になると判断し、これを表示した。
- 4) このように、障害が仕組まれた場所以外のところでトラブルを経験すると、たとえそれを解決することができても、地図に疑いを持たなかったり、地図に仕組まれた傷害に気づくのが遅れたりする傾向が観察された。たとえば、談話事例[JFNF3B]（cf. 例(1)(2)）の場合には、実験終了後のフォローアップ・インタビューによると、説明者・被説明者ともに地図の違いへの疑いは持っていなかった。しかし、この問題を検討するには事例が少なく、分析も不十分なため、ここではこれ以上立ち入らない。
- 5) ここでも「コミュニケーション対立」という用語を「トラブル」に置き換える。
- 6) Jefferson (1972: 315-317) は上記のような談話構造を、各々の頭文字を取って‘(O)-(S)-(R) structure’と呼んでいる。しかし、本研究の談話資料に即した場合、‘on-going sequence’と‘return to on-going sequence’のやり取りの目的や内容は、基本的に同じと考えられる。このことから、「道順説明」の談話は‘(O)-(S) structure’の反復集積と考えるほうが妥当であろう。そして、このような二種の連鎖間での移行ないしは切り替わりは、課題が達成されるまで繰り返されることになる。
- 7) 出発点ではなく、どこかの地点まで戻るという場合には、たとえば例(10)のように、十字路となっている交差点（地点8, 12, 13）を<参照点>として指定することが、しばしば行われていた。後述の例(9)でも同様に、交差点（地点12）の位置を元に、現在位置の確認が試みられている（発話[287]）。本実験材料の地図の複雑な道筋において、十字路の数は限られており、それゆえランドマーク的な役割を果たしたと考えられる。
- 8) 実は、この終着点Bから戻るという策は、1つ前の例(12)において、《解決策提案》のやり取り

の中で、説明者から確認の形で「あBからEへですか？」と言及されていた（発話[1957]）。しかし、このときは、仮の道筋を想定してT字路（地点13##）より先に「道順説明」を続けてみるという策が被説明者より提案されていたので、その実施が優先された。その結果、再びトラブルに陥っていた。今回、被説明者からその終着点Bから戻るという策が提案されたとき、すぐに説明者が受け入れたのも、説明者も同様にその解決策を想定した経験があったことが影響したと考えられる。

- 9) この被験者ペア[JFJF4]は、例(5)で見た通り、トラブルの表面化をくり返した後、《折衝》において図形の形が対象とされた結果、両者の違いが判明するに至っている。このような図形の認知形態に基づく言語表現の異なりの分析については、村上（1998）を参照。
- 10) おそらく、この被説明者は、発話[147-148]のやり取りで地点13が十字路であることを説明者に確認できたこと、また続けて説明者から受けた「おっきい四角形」「横に大きい」「四角」等という表現が、地点13##周辺の図形と考えることが可能なことから、地点13##で曲がる判断をしたと考えられる。さらに言えば、続けて説明者から示された「下におりる道（＝地点14）」「上にあがる道（＝地点15）」という道筋が向かう方向と順序も、各々地点17と地点18でのそれと合致していたため、被説明者は自分がその時点でたどっている道筋の確認を深めたことが考えられる。
- 11) 実験終了後に行ったフォローアップ・インタビューでの確認結果、これらの被験者ペア（[NFJF4], [NMJM1]）の被説明者は、どちらも障害場所を正確に特定していた。
- 12) 発話[118]で、被説明者（日本語母語話者）が「あ%」と発していることから、この時点で、被説明者が曲がるべき地点を、先にトラブルが生じた地点7ではなく、地点9であることに気づいたことが窺える。
- 13) ここで被説明者が示した「2つ目の四角」という場所について、説明者は「区域10-111-12-13の長方形」ではなく、「区域8-9-11##-8###の長方形」として理解した可能性も考えられる。その場合には、説明者の聞き間違いには当たらない。
- 14) これは、説明者（日本語母語話者）が地点2を基点（参照点）として「3本目／3つ目」と指定した地点5が、規定の道筋では地点Dへと向かう道筋（地点3と地点5）と地点Aに向かう道筋（地点4）を含むものであったが、被説明者（非日本語母語話者）は地点Aに向かう道筋（地点4）を含めず、地点Dへ向かう道筋（地点3と地点5）のみを数えて地点8##と判断したために生じた齟齬であった。
- 15) 以後の説明者・被説明者間の道筋のずれは、[JMN3]と[JFNF2]の場合には地点18で一致、[JFNF3]の場合には地点22で一致させている。
- 16) 以後の説明者・被説明者間の道筋のずれは、地点18で一致させている。

《文字化記号》

主な記号のみ示す。詳しくは Du Bois *et al.* (1992, 1993) を参照のこと。

- | | | | |
|-----|----------|-----|-------------|
| [] | 発話の重なり部分 | .. | 0.2秒以下のポーズ |
| , | 内容が後に続く | (0) | 前の発話と間がないこと |
| . | 内容の終結 | ^ | 第一アクセント |

?	呼びかけ	`	第二アクセント
\	下降イントネーション	=	伸びた音
/	上昇イントネーション	@	笑い
—	平板イントネーション	&	表記の便宜上改行した部分が、1つのイントネーション・ユニットとしてつながることを示す
...(N)	0.7秒以上のポーズの秒数		
...	0.3～0.6秒のポーズ		

《参考文献》

- Blakar, R. M. (1973) An experimental method for inquiring into communication. *European Journal of Social Psychology*, 3, 415-425.
- Du Bois, J. W., Schuetze-Cobum, S., Cum-ming, S., and Paolino, D. (Eds.) (1992). *Santa Barbara Papers in Linguistics Vol. 4: Discourse Transcription*. Department of Linguistics University of California, Santa Barbara.
- Du Bois, J. W., Schuetze-Cobum, S., Cum-ming, S., and Paolino, D. (1993). Out-line of discourse transcription. In Ed-wards, J. A. and Lampert, M. D. (Eds.), *Talking Data*. Hillsdale: Lawrence Erl-baum Associates, Publishers. 45-89.
- Jefferson, Gail (1972) Side sequence. In David Sudnow (ed.) *Studies in Social Interaction*. New York: Free Press. 294-451.
- 鹿嶋 (村上) 恵 (2000) 『平成9～平成11年度科学研究費補助金 基盤研究(C)(2)研究成果報告書 : 日本語母語話者と非母語話者の接触場面における談話形成プロセスの研究』 研究代表者 : 鹿嶋 (村上) 恵. 課題番号 : 0983404.
- 鹿嶋恵 (2013) 「道順説明」における参照点の言語表現に関する考察 —談話の初期段階に注目して— 『熊本大学社会文化研究』 11, 73-92.
- 村上恵 (1997) 「日本語母語話者間のコミュニケーション対立の解決過程 —談話構造と参加者役割の変化—」 『広島大学日本語教育学科紀要』 7, 173-183.
- 村上恵 (1998) 「道順説明」における参照点機能と表現類型 —地図の図形認知に基づいた異なり— 『三重大学 日本語学文学』 9, 105-116 (左1-12).
- 村上恵 (1999) 「コミュニケーション対立の解決策と折衝」 『三重大学留学生センター紀要』 1, 53-65.
- Pedersen, T. S. (1980) Sex and communication: A brief presentation of an experimental approach. In: H. Giles, W. P. Robinson and P. M. Smith (eds.) *Language: Social psychological perspectives*, Oxford: Pergamon Press, 105-114.

Discourse Structures of Problem Solving and Interaction Processes Leading to Proposing the Solution

Kashima Megumi

In this paper, we examine the discourse structures of problem solving and the interactional processes in the data of “direction-giving,” which are collected by conducting a task-oriented experiment. The subjects or participants are pairs of native Japanese speakers both and non-native and native Japanese speakers. These subjects are required to resolve the problem that is set as a trap in the map (which forms the material for the experiment) using discourse. First, we examine the basic discourse structures and the conversational sequences that are repeated several times in the data. Based on this consideration, especially focusing on the phrase leading to the proposal of a solution, we examine the differences in the types of proposal, the contents targeted for negotiation, and the real processes of interaction in which the proposal heads for a solution finally.