

日本人学部生によるインタビュー会話における聞き手の技能-印象評価・会話データ分析・フォローアップインタビューをもとに-

Interviewer's Discourse Skills Used in Interviews by Japanese Native Undergraduate Students:

An Analysis Based on Impression Assessments, Conversational Data Analysis and Follow-up-Interviews

中井 陽子
NAKAI Yoko

東京外国語大学大学院国際日本学研究院
Institute of Japan Studies, Tokyo University of Foreign Studies

はじめに

1. 先行研究

1.1. インタビュー会話の研究

1.2. 印象評価の研究

2. 研究方法

2.1. インタビュー会話の収集方法

2.2. 印象評価の調査手順

3. インタビュー会話の印象評価とインタビュー会話の分析

3.1. 印象評価の得点の集計結果

3.2. 評価コメント・会話データ・FUI の分析

3.2.1. インタビュー会話 A

3.2.2. インタビュー会話 B

4. インタビュー会話 A、B の総合的比較からの考察

5. インタビュー会話 A、B に対する学部生の感想

おわりに



キーワード：インタビュー会話、聞き手の技能、印象評価、会話データ分析、フォローアップインタビュー

Keywords: Interviews, Interviewer's Discourse Skills, Impression Assessments, Conversational data analysis, Follow-up-Interviews

【要旨】

本研究では、日本人学部生による 2 つのインタビュー会話 A、B を分析し、インタビューを行う際のより良い聞き手の技能とは何かを明らかにした。インタビュー会話 A、B では、それぞれ聞き手 A と聞き手 B が話し手 K と話し手 S に部活について聞いた。この 2 つのインタビュー会話 A、B を会話データとして、聞き手 A、B の印象評価を行ったところ、全ての評価項目（参加態度・丁寧さ、質問内容、聞き手の反応の仕方、話題の繋げ方・展開のさせ方、非言語行動、事前準備、相互行為・協力体制）で聞き手 A の方が評価が高かった。さらに、各インタビュー会話における言語・非言語行動、フォローアップインタビューを分析した結果、インタビューの聞き手の技能としては、丁寧で真面目な言葉遣いや表情、音調のほか、話題をまとめた上で、自分の経験を語る前置きや繋ぐ表現で次の質問に関連付けて展開させること、掘り下げる質問、簡潔な質問の仕方が重要であることが明らかになった。また、事前の下調べ、話し手を喜ばせるほめの発話や、聞き手の反応の仕方、非言語行動等による雰囲気作りも重要だということも分かった。さらに、聞き手と話し手の面識の度合いや、既有知識の有無、互いの協力体制や連帯感等も重要である点分かった。こうした点を学部生・大学院生のアカデミックな活動の指導にも取り入れていく必要性も指摘した。

In this study, the author analyzes two interviews conducted by Japanese undergraduate students in order to illustrate what skills possessed by the interviewer better facilitate the task of interviewing. In both Interview A and B, Interviewer A and Interviewer B asked Interviewee K and Interviewee S, respectively, about their club activities. Impression assessments were conducted regarding each conversation. As a result, Interviewer A's assessment grade was higher than Interviewer B on all assessment items, including Attitude towards participating in the interview/politeness, Contents of questions, Interviewer's reactions, Topic connections/development, Nonverbal expressions, Preparation, and Interaction/cooperation. Analysis of verbal/nonverbal expressions used in each interview, and of follow-up interviews conducted with interview participants, revealed that the important skills for interviewer to possess are the use of polite, sincere verbal/ facial expressions and tone, summarizing of previous topics, the facilitation of the transition to new conversation topics by talking about his/her own experiences and using connective expressions, the use of questions to deepen topics, and the use of

questions that are easy for the interviewer to understand. It was also found that a good atmosphere for conducting interviews created through advance preparations, compliments which make the interviewee happy, interviewers' reactions, and nonverbal expressions are also important. Moreover, the degree to which the interviewer and the interviewee know each other, the amount of background knowledge the interviewer has, and cooperation and solidarity between the interviewer and the interviewee were important for interviews, too. Finally, the author suggests the importance of using these findings in academic activities geared towards undergraduate/graduate students.

はじめに

聞き手として有識者から情報を得るためのインタビューが適切に行えることは、学部・大学院でアカデミックな活動を行うために必要な技能の1つである。効果的なインタビューの仕方を学ぶことによって、論文執筆のためのインタビュー調査を適切に行い、有益な情報を聞き出せるようになることが期待できる。だが、日本人学部生がインタビューを行い、聞き手としてどのように話題を展開させ、情報を聞き出しているか、会話データにおける言語・非言語行動や会話参加者の意識をもとに詳しく分析したものは管見の限りない。また、どのようなインタビューが良いのか、第三者からの印象評価をもとにした研究も少ない。

そこで本研究では、日本人学部生がインタビューを行っている2つの会話を対象として、印象評価、会話データにおける言語・非言語行動、および、フォローアップインタビューでの会話参加者の意識の点から分析し、インタビューを行う際により良い聞き手の技能とは何かを明らかにする。そこで、まず、1節で、インタビュー会話の研究の中でも特に、聞き手の技能の面に焦点を当てた先行研究を概観する。さらに、印象評価の手法を用いて、会話に参加していない第三者がインタビュー会話をどのように評価するか、その評価観点を洗い出すため、参考とした印象評価に関する先行研究も概観する。次に、2節で、研究方法について述べ、3節でインタビュー会話の印象評価とインタビュー会話の分析を行う。これをふまえ、4節で2つのインタビュー会話の総合的比較を行い、5節で2つのインタビュー会話を視聴した学部生の感想をまとめる。これらをもとに、6節でインタビューの方法を学ぶための教材開発の示唆を得たい。

1. 先行研究

1.1. インタビュー会話の研究

まず、インタビュー会話で聞き手が用いる言語表現の研究、次に、インタビューの規範に関する研究について述べる。

テレビ番組のインタビュー会話における聞き手の発話の特徴については、小玉 (1996)、大塚 (2005)、小林 (2010) 等が分析している。小玉 (1996) は、インタビューの開始部でホストがゲストをほめることによって、良い雰囲気を作り、双方の連帯感を作り出すため、ゲストが話題を話し始めるための「誘い水」の役割を果たすと指摘している。大塚 (2005) は、インタビュー番組の司会者がゲストの話に対して、あいづち詞のほかに繰り返しや言い換えを用い、ゲストの発話の後半部分を発話する先取り発話をすることによって、番組の進行を円滑に行おうとしていたとしている。また、司会者がゲストに対して、あいづちの後に情報提供をする、質問をする、終助詞「よね」等の確認要求をする等も見られたという (大塚 2005)。小林 (2010) は、インタビュー番組のホストが用いる発話機能を分析し、ホストがゲストの回答に対して確認要求 (例：～ということですか。) を用いていたほか、事実説明 (例：～けれども、) や見解表明 (例：～と思うんですけども、) を用いてゲストの情報をまとめ、ゲストが回答しやすくしてから情報要求を行うという質問の仕方をしていたとしている。

また、インタビュー形式による会話で質問者が用いる「つなぎ表現」を分析したものには、田中 (2011) がある。田中 (2011:39) は、「つなぎ表現」を「回答者の発話を受け、それを次の質問に繋げる働きを持つ発話」と定義し、質問者の用いるつなぎ表現には、「指示表現」「意味的関連」「接続詞」「論理的帰結」「引用」が観察されたとしている。「指示表現」では「ソ系」の表現で回答者の発話を受けて、次の質問を行うものが多く見られたという。「意味的関連」では、回答者の発話内容を限定する発話 (例：～以外に)、メタ言語表現 (例：ちょっと話が変わりますけども) 等で、回答者の発話に意味的に関連性を持たせる表現を用いて、次の質問に繋げる表現が見られたという。「接続詞」では、逆接 (例：だけど)、転換 (例：ところで)、相手の話の促し (例：それで) 等が見られたという。「論理的帰結」では、回答者の発話内容から論理的に帰結することについて質問・確認するものであり、「そうすると～ですか」等の表現が観察されたという。「引用」では、回答者の発話の一部あるいは全体を引用し、それに対して質問をするもので、引用 (例：って/というのは) による主題化、「言う」「聞く」の関連語彙を用いたメタ言語表現で回答者の発話に言及するもの (例：～とおっしゃっていましたがけれども) 等が見られたという。

次に、インタビュー会話の規範の研究には、加藤 (2002)、中井 (2018a) 等がある。加藤 (2002:21) は、規範について「会話の参加者によって正しいルールであると判断されるものの基準」であると定義し、日本語授業で学習者が母語話者にインタビューを行った際に母語話者が意識化した規範について分析している。そして、インタビューの話し手となった母語話者は、インタビュー前に聞き手は十分な準備が必要である、聞き手が話を膨らませるべきである、話し手に不快感を与える音調や身体行動はよくない等の規範を意識化したとしている (加藤 2002)。

中井 (2018a) では、2017 年に実施した学部生対象の会話データ分析の手法を学ぶ授業で、聞き手としてより良いインタビューを行う際の方法について受講生がどのような規範を持っているか、受講生のワークシートの記述をもとに分析している。その結果、学部受講生は、「事前準備」、「相手への配慮」、「質問の仕方」「相手の対応の仕方」についての規範を意識化していたとしている。「事前準備」としては、目的や欲しい情報を明確にする、下調べをして予備知識を得ておく、質問点を明確にして流れを考えておく等の規範が見られたという。「相手への配慮」としては、敬意を示す、話しやすい雰囲気を作る、質問を明確にする、目線・反応・好奇心を示す等して聞く姿勢を見せるといった規範が見られたという。「質問の仕方」としては、いきなり本題に入らない、具体的に質問する、あいづち・コメントで発話を促す、話を広げる・繋げる、流れを大事にする、自分が話し過ぎない等の規範が見られたという。「相手の対応の仕方」としては、話し手と聞き手がかみ合っている等の規範が見られたという。さらに、中井 (2018a) では、同授業において、本研究で分析するインタビュー会話 A の動画を受講生に見せ、聞き手の優れた点を書き出させた結果、「内容」(ほめ、質問の順番、質問の明確さ、話の広げ方・深め方)、「聞き手の反応の仕方」(あいづち、繰り返し、まとめ、感想、丁寧な話し方、笑い)、「非言語行動」(うなずき、目線、笑顔、笑い、ジェスチャー、前傾姿勢)、「話の繋げ方・まとめ方」(自分の解釈を含めたまとめ、質問と質問の繋げ方)、「相互行為」(息がっている、協力的な態度)といった点について指摘していたと報告している。

以上のインタビュー会話に関する先行研究について、表 1 にまとめた。

表 1 インタビュー会話の先行研究まとめ

	インタビューの聞き手・司会者の技能・規範
小玉 (1996)	ほめ
大塚 (2005)	あいづち、繰り返し、言い換え、先取り発話、情報提供、質問、確認要求
小林 (2010)	確認要求、事実説明、見解表明で情報をまとめてから情報要求する
田中 (2011)	つなぎ表現 (指示表現、意味的関連、接続詞、論理的帰結、引用)
加藤 (2002)	事前準備、話題の膨らませ方、音調、身体行動等
中井 (2018a)	事前準備、相手への配慮、質問の仕方、相手の対応の仕方 内容、聞き手の反応の仕方、非言語行動、話の繋げ方・まとめ方、相互行為

1.2. 印象評価の研究

本研究は、より良いインタビューの方法を学ぶための教材開発の示唆を得ることを目的とす

る。そのため、筆者の視点からだけの分析を行うのではなく、それ以外の多様な評価者による視点を取り入れたいと考え、第三者によるインタビュー会話の印象評価の調査を行うこととする。これまでの評価研究では、学習者の音声・会話・作文等に対し、一般母語話者、日本語教師、会話参加当事者が評価を行うといった調査が行われている。また、評価の方法としては、評価対象に対し、5段階でその良し悪しを問うものや、その印象を自由に述べるもの、インタビュー方式で問うもの等がある。以下、評価研究を外観する。

まず、「評価」について、宇佐美 (2014:2) は、「主体が持つ内的・暗黙的な価値観に基づいて、対象についての情報を収集し、主体なりの解釈を行ったうえで、価値判断を行うまでの一連の認知プロセス。またその結果として得られる判断」と定義している。

小河原 (1993) は、日本語学習者の発話音声を一般日本語母語話者に聞かせ、「気になる一気にならない」の 5 段階で評価させ、個別インタビューを行っている。また、原田 (1998)、小池 (1998) では、一般母語話者が日本語学習者の会話能力のどのような要素に着目して評価するのかを知り、会話授業のシラバス作成に活かすことを目的に、日本語学習者のロールプレイ会話の音声と動画を視聴し、その印象を自由に述べてもらう調査を行っている。その結果、一般母語話者の方が日本語教師よりも、日本語学習者のロールプレイ会話の良かった点に注目し、言語規則や正確さよりも円滑なコミュニケーションの遂行に注目している傾向があったとしている。一方、田中他 (1998) では、作文評価の際、日本語教師の方が一般母語話者より多面的な視点から評価を行っているとしている。さらに、渡部 (2002) では、第三者ではなく、会話に参加した当事者の母語話者に事後インタビューを行い、学習者との初対面会話の評価をさせている。そして、小林 (2015、2017) では、日本語授業において学習者が日本人に対して「日本の大学生活」というテーマについて質問する活動を行い、その後、学習者の会話の仕方について、学習者本人、相手の日本人 (当事者)、第三者が 5 段階評価を行い、印象を記述するというアンケート調査を行っている。

以上の評価に関する先行研究をふまえて、本研究では、第三者が会話データを見てその印象を述べる評価について、「印象評価」という用語を用いることとする。そして、まず、評価対象を分析的・客観的に観察し、より詳細かつ多面的な評価ができる日本語教師経験者に評価を行ってもらうこととする。それと同時に、一般母語話者として、日本人学部生の評価も参考にする。そして、評価がしやすいように、評価基準を予め設定し、5 段階評価とその評価の理由を自由記述で書いてもらうという方法を取ることとする。さらに、インタビュー会話の参加当事者には、事後インタビュー (フォローアップインタビュー) によって、自由に会話参加時の意識を述べてもらう方法を取ることとする。

2. 研究方法

まず、インタビュー会話の収集方法について述べる (2.1)。次に、印象評価の調査手順について述べる (2.2)。

2.1. インタビュー会話の収集方法

学部生・大学院生が会話データ分析の手法を学ぶための会話データ教材を開発する一環で、学部生・大学院生がアカデミックな活動として行う可能性があるインタビュー会話を収集することとした。インタビュー会話を収集するにあたって、学部生・大学院生にとって身近で内容に関心が持てるものにするため、大学生の部活動の内容について聞くものをデータとすることとした。そして、部活動の中でも、特に文化的・精神的な要素の強い剣道部と少林寺拳法部を選び、各部活動の元部長または主将に話し手になってもらい、インタビューを行うこととした。インタビューの聞き手としては、人前で話し慣れている者が良いと考え、日本人学部生の演劇部の部員に依頼することとした。そして、インタビューの内容に関する前提知識がある者が聞きやすいと考え、武道経験がある演劇部部員にインタビューの聞き手になってもらうようにした。

収集したインタビュー会話は、2件である。インタビュー会話Aでは、聞き手Aが剣道部元部長に部活について聞いた。インタビュー会話Bでは、聞き手Bが少林寺拳法部主将に同内容を聞いた。表2にあるような質問内容について、各話し手、聞き手に予め指定しておき、事前にある程度、話す内容を考えてきてもらうようにした。

表2 インタビュー会話A、Bで事前に指定しておいた質問内容

(1) どうして部活に入ったか
(2) 部活に入って良かったこと、自分が成長できたと思うこと
(3) 部活で大変なこと、辞めたいと思ったことがあるか
(4) 部活をやっていて、日本の武道の精神をどのように感じたか 日本の武道の精神がどのように身に付いたか
(5) 将来、部活の経験がどのように活かせると思うか

インタビュー会話は、聞き手の学生が15分程度で終わらせるように事前に依頼しておき、ビデオ撮影した。表3は、インタビュー会話の参加者の背景と所要時間である。

表 3 インタビュー会話 A、B の参加者の背景・所要時間

インタビュー会話 (所要時間)	参加者	所属・身分 性別	学年	経験	話し手と聞き手 の関係
インタビュー 会話 A (12 分 09 秒)	話し手 K	剣道部元部長 男性	大学 5 年生	大学 1 年生の 時に剣道を始 める。子供の 時に空手の経 験あり。	聞き手 A が大学 1 年生の時に剣道 部の体験稽古に 参加したことが あり、話し手 K は そのことを覚えて いた。
	聞き手 A	演劇部部員 男性	大学 4 年生	子供の時に剣 道の経験あり。	
インタビュー 会話 B (17 分 05 秒)	話し手 S	少林寺拳法部 主将 男性	大学 3 年生	高校生の時か ら少林寺拳法 の経験あり。	初対面同士
	聞き手 B	演劇部部員 男性	大学 4 年生	子供の時に空 手の経験あり。	

各インタビュー会話の終了後、会話感想シート（会話の全体的な印象、相手の印象、うまく行った点・難しかった点等）に自由記述してもらった。さらに、その 2 週間以内に、会話の動画を見ながら、各参加者に会話時の意識について個別に聞くフォローアップインタビュー (FUI) を 2 時間程度行った。FUI では、中井 (2002) を参考に、会話時に考えていたこと、発話の意図、違和感を持った・面白いと思った瞬間とその理由、沈黙・笑いの理由等を聞いた。なお、インタビュー会話の動画と FUI は、全て文字化した。

2.2. 印象評価の調査手順

撮影したインタビュー会話 A、B に対して、学部生・大学院生がどのような印象を持つのかを調査するために、印象評価の調査を行った。印象評価の調査は、2018 年 8 月～11 月に、日本人大学院生・修士課程修了者 5 名（以下、大学院生）、および、学部生 34 人（日本人学生 25 人、外国人留学生 9 人）を対象に行った。

大学院生 5 名は、全員、日本語教育を専門として研究を行い、日本語教育経験がある者を選んだ（表 4）。より厳密にインタビュー会話を分析的に評価し、その評価の理由が客観的に説明できると期待したためである。各 5 名に対し、インタビュー会話 A、B の動画と印象評価シートを配布し、各自、会話の動画を数回見ながら、印象評価シートの各評価項目に回答するよう

に依頼した。回答時間は、それぞれ1時間半～2時間程度であった。

表4 印象評価の評価者（大学院生）

	身分	性別	日本語教育経験（教育に従事した国）
評価者1	修士課程修了者	女性	4年間程度（ブータン、インド）
評価者2	修士課程修了者	女性	20年間程度（ドイツ） 日本語 OPI（Oral Proficiency Interview Test） テスター資格取得経験あり
評価者3	修士課程修了者	男性	3年半程度（日本）
評価者4	博士課程1年生	女性	1年間程度（日本）
評価者5	博士課程満期退学	女性	6年間程度（日本、中国）

学部生は、筆者が担当する会話データの手法を学ぶための授業を履修している受講生であった（授業詳細は、中井（2018b）参照）。受講者の専門は、日本語教育、日本語学のほか、外国語の言語学や言語教育学等であった。本授業の授業活動の一環として、印象評価の調査を行った。まず、教室でインタビュー会話 A、B の開始部のおおよそ様子が分かる切れ目の部分まで1回ずつ見せ（5～7分程度）、配布した印象評価シートの各項目にその場で回答するという方法をとった。本研究では、日本人学生25人のうち、印象評価シートが回収できた22人分の回答を分析対象とする。

印象評価シートの例として、大学院生の評価者1が記入したものの一部を、【資料1】に示す。評価項目は、インタビュー会話に関する先行研究（表1）を参考に、表5のように設定し、それぞれ「5非常に良い」「4良い」「3普通」「2あまりよくない」「1悪い」の5段階の評価を記入する欄を設けた。そして、各項目で5段階の評価を付けた理由について述べる「評価コメント」の欄も設けた。評価項目は、主に聞き手のインタビューの仕方に関するものであり、インタビュー会話におけるより良い聞き手の技能に対する評価基準を探ることを目的とした。

表 5 印象評価シートの評価項目

(1)参加態度・丁寧さ	言葉遣い、非言語行動、音調等
(2)質問内容	明瞭さ、話の引き出し方、掘り下げ等
(3)聞き手の反応の仕方	あいづち、繰り返し、言い換え、確認、意見・感想コメント、ほめ等
(4)話題の繋げ方・展開のさせ方	まとめ、前置き、接続表現、話題の繋がり・膨らませ方、質問の順番等
(5)非言語行動	目線、うなずき、笑い、ジェスチャー、姿勢等
(6)事前準備	下調べ、質問項目の確認等
(7)相互行為・協力体制(話し手と聞き手)	息が合っている、協力的な態度、連帯感等

さらに、大学院生用の印象評価シートでは、「聞き手の役割の総合的な比較」を記入する欄を設けた。一方、学部生用の印象評価シートには、「聞き手の役割の総合的な比較」のほか、授業活動でインタビュー会話を分析することにより何を学んだかを意識化するという目的で、「インタビュー会話の分析の感想」「今後の自身のコミュニケーションで気を付けたい点」を記入する欄を設けた。

なお、学部生の印象評価は、授業中の限られた時間に、インタビュー会話の一部を1回だけ見せて行ったため、「評価コメント」の欄に記入する時間が十分に取れたとは言えない。そのため、各項目に対する5段階の評価の得点だけを分析対象とし、「評価コメント」は分析対象としないこととする。

3. インタビュー会話の印象評価とインタビュー会話の分析

インタビュー会話におけるより良い聞き手の技能について探るために、まず、インタビュー会話 A、B に対する大学院生、学部生のそれぞれの印象評価の得点の集計結果について分析する (3.1)。次に、印象評価の「評価コメント」の記述を分析し、それに関連する会話データにおける言語・非言語行動、および、FUI で語られた会話参加者の会話時の意識もあわせて分析する (3.2)。

3.1. 印象評価の得点の集計結果

大学院生 5 名による印象評価の 5 段階の得点を分析した結果、表 6 のように、総合平均点がインタビュー会話 A (4.51) の方がインタビュー会話 B (2.37) より高かった。また、(1)~(7)

の各項目の平均点も、全てインタビュー会話 Aの方が得点が高かった。インタビュー会話 Aは、全ての項目が 4.2~4.6 と、「5 非常に良い」「4 良い」の間であった。それに対し、インタビュー会話 B は全ての項目が 1.8~3.6 と、「4 良い」「3 普通」「2 あまりよくない」「1 悪い」の間であった。7つの項目の中でも、インタビュー会話 A では、「(5)非言語行動」の平均点が 4.2 と最も低く、他の項目は、4.4~4.6 と高かった。一方、インタビュー会話 B では、「(1)参加態度・丁寧さ」の平均点が 3.6 と最も高く、「(2)質問内容」および「(4)話題の繋げ方・展開のさせ方」が 1.8 と最も低かった。

また、大学院生の評価者 1~5 による印象評価の得点の標準偏差を見ると、インタビュー会話 A は各項目で 0.55~0.89 で、標準偏差の平均が 0.64 で、インタビュー会話 B は各項目で 0.45~0.89 で、標準偏差の平均が 0.65 であり、2つの会話の印象評価の得点のばらつきは、同程度であったと言える

表 6 大学院生による印象評価 得点 (5人分)

インタビュー会話 A (聞き手 A)

評価項目	評価者 1	評価者 2	評価者 3	評価者 4	評価者 5	平均点	標準 偏差
(1)参加態度・丁寧さ	5	4	5	4	4	4.40	0.55
(2)質問内容	5	4	5	5	4	4.60	0.55
(3)聞き手の反応の仕方	5	3	5	5	5	4.60	0.89
(4)話題の繋げ方・展開のさせ方	5	4	5	5	4	4.60	0.55
(5)非言語行動	5	3	4	4	5	4.20	0.84
(6)事前準備	5	4	4	5	5	4.60	0.55
(7)相互行為・協力体制	5	4	5	4	5	4.60	0.55
平均	5	3.71	4.57	4.71	4.57	4.51	0.64
標準偏差	0.00	0.49	0.53	0.49	0.53	0.16	—

インタビュー会話 B (聞き手 B)

評価項目	評価者	評価者	評価者	評価者	評価者	平均点	標準偏差
	1	2	3	4	5		
(1)参加態度・丁寧さ	3	4	3	4	4	3.60	0.55
(2)質問内容	1	2	2	2	2	1.80	0.45
(3)聞き手の反応の仕方	1	2	3	2	3	2.20	0.84
(4)話題の繋げ方・展開のさせ方	1	2	2	2	2	1.80	0.45
(5)非言語行動	1	3	2	2	3	2.20	0.84
(6)事前準備	2	2	3	3	2	2.40	0.55
(7)相互行為・協力体制	2	2	2	3	4	2.60	0.89
平均	1.6	2.4	2.6	2.4	2.9	2.37	0.65
標準偏差	0.79	0.79	0.79	0.53	0.90	0.62	—

さらに、日本人学部生 22 名による印象評価の 5 段階の得点も、表 7 のように、総合平均点がインタビュー会話 A (4.56) の方がインタビュー会話 B (2.86) より高かった。また、(1)～(7) の各項目の平均点も、全てインタビュー会話 A の方が得点が高かった。これらの結果は、上述の大学院生 5 名に実施した印象評価の得点とほぼ共通している。

表 7 学部生による印象評価 得点 (22 人分)

評価項目	インタビュー会話 A (聞き手 A)		インタビュー会話 B (聞き手 B)	
	平均点	標準偏差	平均点	標準偏差
(1)参加態度・丁寧さ	4.45	0.60	3.73	0.77
(2)質問内容	4.73	0.70	2.36	0.66
(3)聞き手の反応の仕方	4.55	0.80	2.91	1.02
(4)話題の繋げ方・展開のさせ方	4.64	0.79	2.50	0.60
(5)非言語行動	4.36	0.66	3.64	0.79
(6)事前準備	4.68	0.57	2.36	0.79
(7)相互行為・協力体制	4.55	0.60	2.50	0.86
平均	4.56	0.67	2.86	0.78
標準偏差	0.13	—	0.59	—

3.2 評価コメント・会話データ・FUI の分析

以下、大学院生の印象評価の結果に焦点を当て、得点の平均点とともに、各項目で5段階の評価を付けた理由について述べる「評価コメント」の記述例を評価項目(1)~(7)ごとにまとめる。そして、評価コメントの内容が顕著に表れている会話データの文字化資料の部分がある場合は、会話例を抜粋して示し、そこで用いられている発話の特徴を会話例の右側に示しつつ、会話例に見られる言語・非言語行動、および、FUIでの参加者の意識を分析する。

3.2.1 インタビュー会話 A

(1)参加態度・丁寧さ(言葉遣い、非言語行動、音調等)(平均 4.40)

言葉遣いに関しては、「丁寧すぎず、ちょうどいいと思った」(評価者3)のように、評価者1、2、3、4が大学生同士にはちょうど良い丁寧さだとコメントしていた。評価者2は、「大学生の男子学生同士の部活の話なら許容範囲」と述べつつも、「もし社会人に対するインタビューや真面目なトピックだと、相手によっては、驚きを表す『へえー』や、『具体的な話に入ってっちゃうんですけど』の『ちゃう』は少し気になる」と述べていた。

非言語行動に関しては、「緊張している様子がなく落ち着いて話している」(評価者1)、「話し方も穏やかで優しい」(評価者5)、「笑顔で楽しそうに聞いている」(評価者4)、「相手の目を見て、理解した上でうなずいており、興味を持って聞いているのがわかった」(評価者5)と、落ち着いた話し方や笑顔、目線、うなずき等を評価していた。また、「服装と座り方が多少気になったがこれは大学生なので問題ない」(評価者2)といった服装と座り方を指摘するコメントもあった。

音調に関しては、「声のトーンが明るくて、話し手の話の内容に強く興味を持ちながらインタビューしているという印象を受けた」(評価者3)、「声のトーンも高く、誠実さが伝わる良い態度であった」(評価者2)と、声の高さによって、興味や誠実さを表している点を評価するコメントがあった。

(2)質問内容(明瞭さ、話の引き出し方、掘り下げ等)(平均 4.60)

明瞭さに関しては、「質問が簡潔で分かりやすい」(評価者3)、「疑問形で聞きたいことを伝えているため、話し手は答えやすい」(評価者4)等と、評価者全員が質問が簡潔で分かりやすく、答えやすいとコメントしていた。

話の引き出し方に関しては、評価者1が「驚きのあいづちを打つことで、話し手が自然に詳細を説明してくれている」、「適度な自己開示で、剣道に関するやや専門的な話も引き出している」と、あいづちや自己開示で話を引き出しているとコメントしていた。また、評価者2は、「全体的に相手の答えを常に繋げるような質問ができていた」、「自分の経験を語った後、発展

させる質問をしている」と、相手の答えを質問に繋げたり、前置きで発展させた質問をしたりする点をコメントしていた。

掘り下げ等に関しては、「話し手が言った内容を掘り下げる質問をしている」（評価者 5）等と、評価者 1、4、5 が相手の内容を掘り下げる質問をしているとコメントしていた。

会話例(1)は、評価者 2 が指摘する「自分の経験を語った後、発展させる質問をしている」「相手の答えを繋げるような質問ができていた」部分の例である。話し手 K の厳しい剣道の稽古のことを聞いて、235A で聞き手 A が中学の頃の剣道の稽古を思い出してきたと述べ、「追い込み」稽古という専門的な用語を出して、話題を展開させようとしている。これを受けて、238K で話し手 K が厳しい上に寒い冬の時期に稽古をするという話に展開させる。さらに、245A で聞き手 A が「やっぱ寒い時期ならではの稽古とかありますか。」と話題を掘り下げようとする。この部分について、FUI で、話し手 K は、聞き手 A が「思い出してきた」と述べたので、もう少しこのトピックで盛り上がれるかもしれないと思い、238K で「それを」を強調して言い、「冬の時期にやらせるんですよね。」と話を展開させたと述べていた。また、聞き手 A も、「寒稽古があるというのは経験から分かっていたので、エピソードがあれば聞きたいな」と思って、245A で寒稽古について聞いたという。

会話例(1)インタビュー会話 A (寒稽古)

235A: {笑う} ちょっと分かります。あ、僕も何か思い出してきました。 追い込みってありました//ね、中学校の時。	笑い・同意・情報提供
236K: 追い込み。	
237A:長い方で、あー//懐かしい。	感想・共感
238K: それを、冬の時期にやらせるんですよね。	
239A: {笑う}	笑い
240K:一番体動かないときに。	
241A:ねー。	あいづち
242K:だからこの時期はまあちょっと、その剣道のシーズンを通していうとー、ちょっと正念場の、	
243A:そうです//ねー。	あいづち
244K: 時期かなという感じはしてる。	
245A:やっぱ寒い時期ならではの稽古とかありますか。	質問
246K:まあー、ま武道ー、全般で言うとやっぱり寒稽古っていう、	
247A:はい。	あいづち

248K: のがある、と思うんですけどー、まあ剣道部の場合はー、まあ大学の一応部活なんでー、学校が開いてる時間にー、朝7時ぐらいに来て、	
249A: // ああー。	あいづち
250K: 8時半ぐらいまでー、1時間半。そんな長くない、ですけど、そこでみっちり稽古するっていう。	
251A: 寒い時間//に。	確認要求
252K: 寒い時間に。1月の第一週、	
253A: // あーそうなんですねー。	あいづち
254K: 年明けてすぐー。	
255A: 大変ですねー。	感想・共感
256K: 大変。	

(3) 聞き手の反応の仕方 (あいづち、繰り返し、言い換え、確認、意見・感想コメント、ほめ等)
(平均 4.60)

あいづちに関しては、「驚き、納得、共感、つつこみ等が言語にもトーンにも、表情にも表れている」(評価者1)、「場面によってトーンを変えている」(評価者4)、「多くもなく少なくもなく良いタイミング」(評価者5)と、特に評価者1、4、5が良い評価を与えていた。聞き手Aも、FUIで、「聞くことに集中していたので、あいづちがうまくできたと思う」と述べていた。さらに、繰り返し、言い換え、確認に関しては、「話し手のコメントを言い換え、確認をしている」(評価者4)等、評価者2、4が良い評価を与えていた。

意見・感想コメントに関しては、「話し手が言い終わった後に、毎回自分の感想を述べて、話への共感を示している」(評価者3)、「話し手の話に共感したことを示すエピソードを適度に入れている」(評価者4)と、感想を入れたり自身の体験を述べたりして共感を示している点が良い評価を得ていた。さらに、評価者5は、「聞き手自身が剣道の経験者であり、共感や経験を踏まえながら、相手の話に合わせていた」「共通知識があるのは強い」というように、共通知識があることの強みが指摘されていた。ほめに関しては、評価者5は「最初のほうで『新人が多いのに成績が良かった』とほめていたのも良かった」としていた。

これらの聞き手の反応の仕方は、会話例(1)(2)にも見られる。

(4) 話題の繋げ方・展開のさせ方 (まとめ、前置き、接続表現、話題の繋がり・膨らませ方、質問の順番等) (平均 4.60)

まとめに関しては、「話し手の話した内容を適宜まとめながら、コメントしておりうまく話を

繋いでいる」(評価者 1)、『大変ですね』等、まとめのコメントをしてから『なるほど』と言うことで、その話題が終わりであることを示している」(評価者 4) と、評価者 1、4 から良い評価を得ていた。

前置き、接続表現に関しては、「質問の前に前置きを入れていて、流れを作るのがうまい」(評価者 3) 等、前置きが効果的に用いられていた点で、評価者 1、3、4 から良い評価を得ていた。例としては、「じゃあ、まずはじめになんですけど」「具体的な内容に移るんですけど」「最後の質問になってしまいますが」等が挙げられていた。

話題の繋がり・膨らませ方に関しては、「話題の繋げ方がよく、短い間にいろいろな情報が引き出せていた」(評価者 2)、「前の話題を次の質問に繋げている」(評価者 4) 等と、評価者全員から良い評価を受けていた。質問の順番等に関しては、「質問の順番がストーリーになっている」(評価者 4) と良い評価が見られた。

実際に、FUI でも、話し手 K は、予め用意されていた質問項目以外の小さな質問等を聞き手 A が適宜入れてきてくれたため、自分の話をしっかり聞いた上で質問を随時考えてくれているような印象を持ったと述べていた。

これらの話題の繋げ方・展開のさせ方は、会話例(1)にも見られる。

(5) 非言語行動 (目線、うなずき、笑い、ジェスチャー、姿勢等) (平均 4.20)

目線、うなずき、笑いに関しては、「目線は常に相手の方を向き、うなずきも終始行われていて好感が持てた。笑いもあった」(評価者 2) 等と、評価者全員から良い評価を得ていた。ジェスチャーに関しては、「ジェスチャー等は少ない」(評価者 3) と、評価者 2、3 から話し手よりも聞き手のジェスチャーが少ないという点が指摘されていた。姿勢に関しては、「手の位置と姿勢が話し手と連動しており、話をするのに安心感があると感じた」(評価者 1) というコメントもあった。一方、評価者 2 は、「姿勢は悪く感じた」、「指を組んでいることが多かった。この点はあまりいいとは思わなかった」と指摘していた。

(6) 事前準備 (下調べ、質問項目の確認等) (平均 4.60)

下調べに関しては、「剣道部の試合成績を事前に調べ、ほめている。話し手は嬉しそうな反応をしている」(評価者 4) 等と、評価者全員が良い評価をしていた。質問項目の確認に関しては、「メモ等は見えていないが、質問内容と順序を準備したこともうかがえる」(評価者 1) と、評価者 1、4 から良い評価を得ていた。

会話例(2)では、聞き手 A が 32A から剣道部が大会で良い成績を残した点を下調べしてきてほめることで、35K で K を笑顔にさせ、広報誌に載ったという話を引き出している。

会話例(2) インタビュー会話 A (大会での好成績)

32A : この間一、あれですよね、でも初心者が多いって、おっしゃって//ましたけど一、	繋ぐ表現
33K :	はい。
34A : こないだの大会でも結構、いい成績一、残してらっしゃい//ましたよね。	確認要求
35K :	{笑顔で}知ってます? {笑い}
36A : B 市の一//大会で一、	ほめ
37K :	はい。
38A : 結構//いい成績で一。	ほめ
39K :	学校の一、何かあの一、広報誌みたいなのに載ってて一、

(7) 相互行為・協力体制 (息が合っている、協力的な態度、連帯感等) (平均 4.60)

息が合っている、協力的な態度に関しては、「話し手も剣道部の特徴や自分自身の経験等を十分に話しており、協力的である」(評価者 1)、「終始興味がある態度で接していて、両者の協力体制が感じられた」(評価者 2) 等と、話し手と聞き手による協力が感じられる点がコメントされていた。連帯感に関しては、「聞き手も武道の経験があるという共通点があり、話し手は自分の話がわかってもらえるという連帯感を持っていると思われる」(評価者 4) 等と、経験の共有による連帯感が形成されていたと評価者全員がコメントしていた。また、「話し手が笑ってほしいところで笑っている」(評価者 1) と、話し手の求めることを聞き手が行っていた点でも連帯感が形成されていたと評価していた。

実際、FUI でも、聞き手 A は、「朗らかにお話することが出来た。二人の協同作業という感じがした」と述べていた。話し手 K も、「お互いの言葉を繰り返したり等同調している場面が多かった」と述べていた。

3.2.2 インタビュー会話 B

(1) 参加態度・丁寧さ (言葉遣い、非言語行動、音調等) (平均 3.60)

言葉遣い、非言語行動、音調に関しては、「言葉遣いは丁寧で、服装もきちんとしている。表情も穏やかで、音調等も問題ない」(評価者 2)、「静かに進めながらも真面目に取り組んでいる。相手を見て話しているし、威圧的なものも感じられない」(評価者 5) 等と、丁寧さ、真面目さが伝わってくるというコメントが評価者全員に見られた。この評価項目が平均 3.60 と、インタビュー会話 B の評価項目の中で最も得点が高かった。

会話例(3)では、聞き手 B は、お辞儀を 3 回しつつ、挨拶し、話し手 S の名前を確認し、敬語も用いて、丁寧に質問をしている。

会話例(3) インタビュー会話 B (開始部：挨拶～部活紹介)

1B:{おじぎ}よろしくお願ひしまーす。	挨拶
2S:{おじぎ}お願ひしま//す。	
3B: {おじぎ}こんにちは。	挨拶
4B:少林寺拳法部の、主将の、村田 (仮名) さんで。	確認要求
5S:はい。	
6B:{おじぎ}お願ひしま//す。	挨拶
7S: お願ひします。	
8B:少林寺拳法部の主将一、なんですよ、主将をされてるといふ//ことで一、	確認要求
9S: はい。	
10B:はあ、{鼻をさする}{手元を見る}少林寺拳法部の活動って一、普段その一、どういふことをやっ てらっしゃるんですか。	質問
11S:んーそうですねー{手を組む}基本的に一、え一週 3 回一、	

(2) 質問内容 (明瞭さ、話の引き出し方、掘り下げ等) (平均 1.80)

明瞭さに関しては、「何が聞きたいのか明確ではない」(評価者 1)、「前置きが長すぎる」(評価者 5) 等と、評価者 1、2、4、5 が問題点として指摘していた。特に、評価者 4 は、質問の際、「あるいは」等と言葉を言い直したりして質問内容が分かりづらくなっている点を問題として挙げていた。話の引き出し方に関しては、「抽象的で難しい質問」(評価者 3) という指摘があった。また、「考えながら話すため、聞きたい内容がわかりづらい」(評価者 4) と、評価者 2、3、4 が質問の長さの問題があると指摘していた。掘り下げ等に関しては、「質問内容が掘り下げられたような印象を持つ前置きが多かったが、最終的には単純な質問が多かった」(評価者 2) と、評価者全員が前置きが長いわりに、「はい」だけで答えられる単純な質問が多く、話題が深まらないという問題点を指摘していた。

会話例(4)では、138S で話し手 S が少林寺拳法で様々な性格の人と組んで練習することで様々な人とコミュニケーションが取れるようになってくるのが良い面だと述べ、139B で聞き手 B は、深くうなずきながら、あいづちを打つ。そして、手元を見て鼻をさすりながら、140B~156B で自身の所属する演劇部でも同様のことがあると述べている。FUIによると、聞き手 B は、話

し手の部活の話と自分の演劇部の体験との共通点を整理し、間を埋めようとしたという。そして、聞き手 B は、158B~168B で、部活で苦勞を感じることもあるかという質問をしている。この質問の部分は、「あるいは」という接続表現を用いた語彙・表現・質問の言い換え、「～思うんですけども」という見解表明の前置き、「そうですね」「なんか」「なんだろう」等のフィルターが用いられ、長くなっている。この部分について、聞き手 B は、162B、164B、166B で用いた「苦しみ」という語彙では暗く辛いイメージだけになってしまうため、168B で「苦勞」という言葉に言い換えるようにしたと述べていた。そして、この質問部分の言い換えが多く冗長なのは、自分が言いたいことのよりの確かなイメージを相手に伝えようとしたためだと聞き手 B が述べていた。

このような前置き、フィルター、言い換えが多く、長い文になっている聞き手 B の質問の仕方に対して、評価者たちは、「質問の内容がはっきりしない」「前置きが長すぎる」と評価していたものと考えられる。

会話例(4) インタビュー会話 B (部活の苦勞)

138S: こう、そういう面がいいですね、それこそ結構経験として、//いい面ですね。	
139B:	{深くうなづく}んんー。 うなずき・あいづち
140B: {うなづく}あーなるほど。{手元を見る}はあー。{手元を見る}{鼻をさする}やはり、なん、 そう聞くとー、なん、私ーあの一、	あいづち・ため息・情報提供
141S: {肩をほぐし姿勢を直す}	
142B: なんだろうな、演劇一部なんですけれども、	情報提供
143S: はい。{道着の襟を直す}	
144B: それとなんか、やはり、{笑う}近いものを感じるんですね//やはりなんか、感想・共感	
145S:	{うなづく}うんうん。
146B: あの一、いろんな種類の人と付き合っ一、	情報提供
147S: {うなづく}はい。	
148B: いろんな、あの一、価値観の折衝があったり//とか一、	情報提供
149S:	{うなづく}うん。
150B: やはり価値観の折衝があるので一やはりその一、なんだろうな、うまくいかないことっ てどうしてもあるんですけども一、	情報提供
151S: {うなづく}はい。	
152B: {手のひらを合わせる}それを擦り合わせていく中で、{手のひらを回す}でその、こう何か	

を生ま出すっていうのが、その過程の方がすごく、自分のためになったりとか、	情報提供
153S:{うなずく}うん。	
154B:成長に繋がるなーって思うことはやはりあるのでー、	情報提供
155S:{うなずく}はあ。	
156B:それに近いものはやっぱり感じますねー//なんか。	感想・共感
157S: {うなずく}うん。	
158B:{手元を見る}そうですねー、でもやっぱりそういう風にして{手のひらを合わせる}価値観をなんか、せっしょ、価値観の折衝だったりとかー、	前置き
159S:{うなずく}うん。	
160B:あるいはその、{手のひらを前後させる}いろんな人と、その活動を共にしていく中でー、そのー、{手元を見る}なんだろう、{手のひらを合わせる}やはりぶつかり合いとかも、あると思うんですけどもー、	前置き・言い換え
161S:{うなずく}うん。	
162B:やはりそういったそのなんだろう、例えば部活であるが故の苦しみとかー	前置き・例示
163S:{うなずく}うん。	
164B:{手のひらを前後させる}あるいはいろんな考えを持つ方々と一緒にやるが故の苦しみと かっていうのは//ありますか、	言い換え・質問
165S: {うなずく}うん。	
166B:あるいはそれともかん、そう、そうで、そうでない苦しみとかってのももちろんあると思うんですけども、少林寺拳法部、{息を吸う}に入ってたーやはり感じられる何か、 {下を向き首をかしげる}苦しみというか、	言い換え
167S:{うなずく}うんうん。	
168B:{相手の方を向く}苦労とか、そういうものってありますか。	質問
169S:{顎を触る}{下を見る}そうですねー、	
170B:{手元を見る}	
171S:うーん、やっぱりー、僕はー、結構長くやってるもん//ですからー、	
172B: {うなずく}うんうん。 うなずき・あいづち	
173S:後輩に教えるってことが//よくあるんですよ、	

(3) 聞き手の反応の仕方 (あいづち、繰り返し、言い換え、確認、意見・感想コメント、ほめ等)

(平均 2.20)

あいづちに関しては、「話の合間で適度に打っている」(評価者 4) と良いコメントがあった。だが、あいづちの後に「気まずそうな間が空くことも多い」(評価者 3) 等の問題点の指摘もあった。繰り返し、言い換え、確認に関しては、「繰り返しは多かったが」「あいづちがほとんどだった」(評価者 2) と、繰り返しの問題点が指摘されていた。

意見・感想コメントに関しては、評価者 5 がコメントやまとめを入れようとしていた点が良かったと評価していた。一方、『ああ、いいですね』等、感想を述べている部分もあるが、全体的に話し手の話に対する意見・感想が少ない(評価者 4)、「自分の考えや意見を語る時間が長すぎた」(評価者 2) 等の点について評価者 1、2、4、5 が指摘していた。ほめに関しては、「多く含まれていた」と評価者 2 が良い面を指摘していた。

(4) 話題の繋げ方・展開のさせ方 (まとめ、前置き、接続表現、話題の繋がり・膨らませ方、質問の順番等) (平均 1.80)

まとめに関しては、「話し手の話を受けてまとめを入れようとしていたが、コメントが思いつかないためか、間が空いてしまっている」(評価者 4) と、評価者 3、4 がまとめに苦勞している点を指摘していた。前置きに関しては、「前置きが長いので、聞きたいことは何かと感じてしまう」(評価者 4) 等と、評価者 1、4 が質問の際の前置きが長い点を指摘していた。

話題の繋がり・接続表現・膨らませ方に関しては、「話題が変わるたびにぶつと切れてしまう」(評価者 5) と、評価者 1、5 が問題点を指摘していた。質問の順番に関しては、「具体的な話題から抽象的な話題へと展開している」(評価者 3)、「質問の順番や深めるための追加質問の内容は良かった」(評価者 5) と評価する者があった。だが、「質問項目がまとまらず考えている」(評価者 2) と問題点を指摘する者もあった。

これらの話題の繋げ方・展開のさせ方は、会話例(4)にも見られる。

(5) 非言語行動 (目線、うなずき、笑い、ジェスチャー、姿勢等) (平均 2.20)

目線、うなずき、笑いに関しては、「笑いやジェスチャーがある」「うなずきはよくできていた」(評価者 2)、「話し手が場を和ませようと面白いことを言った際は笑って反応している」(評価者 4) 等と、評価者 2、3、4 から良い評価が見られた。だが、「目線がメモに落ちることがよくあった」(評価者 2) 等と、評価者 1、2、3、4 が問題点を指摘していた。姿勢に関しては、評価者 2 が姿勢が良いという点を評価していた。だが、「首や体、手の動きが多すぎる」(評価者 1)、「肩が上がり気味で、緊張しているよう」(評価者 4) といった問題点も指摘されていた。

(6) 事前準備 (下調べ、質問項目の確認等) (平均 2.40)

下調べに関しては、評価者 1、2、4、5 が下調べの不足について指摘していた。質問項目の確

認に関しては、評価者 1 が「質問は準備してきたようである」ものの、準備してきた質問と話し手の話す内容を結びつけようとする質問が明確ではなかったとコメントしていた。また、評価者 5 は、質問の順番等を頭に入れていないようで、沈黙が見られる等、自信がなさそうに見えたとコメントしていた。

(7) 相互行為・協力体制（息が合っている、協力的な態度、連帯感等）（平均 2.60）

息が合っている、協力的な態度、連帯感に関しては、話し手が「できるだけ十分に、おもしろく答えようとしている」（評価者 1）、回答が難しい質問にも「笑いを入れて協力的に回答している」（評価者 4）と良い評価を与えていた。全体的には、「お互いに協力的な態度だった」（評価者 2）という良い評価も見られた。しかし、「1つの質問・回答が終わるごとに微妙な間ができて、あまり息が合っている感じはしなかった」（評価者 3）、「なかなか会話が続かない感じ」（評価者 5）というコメントもあった。

話し手 S は、FUI で、ある程度明るい雰囲気を持続しつつ、会話が途切れないようにすることを意識して話したと述べていた。そして、基本的に会話が途切れることはなく、また会話中に何度か互いに笑い合えたこともあり、楽しくインタビューに応じることができたとも述べていた。また、話し手 S は、聞き手 B に対し、「話のリズムやスピード、あいづちの頻度等が自分の持っている感覚と近いところがあり、親近感がわき、話しやすい印象を抱いたと述べていた。一方、聞き手 B も、FUI で、話し手 S に対し、順序立ててわかりやすく話してくれ、質問に対して追加の情報を交えて話してくれるので、掘り下げやすく、少し脇道に逸れてしまうくらい質問もしやすかったと述べていた。

4. インタビュー会話 A、B の総合的比較からの考察

以上の分析から、インタビュー会話 A、B の総合的比較を行い、より良い聞き手の技能とは何かについて考察する。

まず、インタビュー会話 A では、聞き手 A は、言葉遣いの丁寧さを適度に調整しながら落ち着いた明るい音調で話しつつ、話題をまとめた上で、自分の経験を語る前置きや繋ぐ表現で次の質問に関連付けて展開させ、簡潔な質問で話題を掘り下げている。また、相手の発話に合わせてあいづち、繰り返し、言い換え、確認、意見・感想等を用いるとともに、事前に相手の情報を調べてほめたり、視線やうなずき、笑い等の非言語行動を用いたりして、相手が話しやすい雰囲気を作っていた。そして、両者に武道経験の共通点があり、協力体制が見られたため、会話に連帯感が生まれやすくなったという評価がされていた。

なお、聞き手 A が話し手 K と多少面識があり、安心して参加できた点がインタビューを円滑に進める要因になっていたとも考えられる。実際、FUI で話し手 K は、聞き手 A とは以前に剣

道部の体験稽古で会ったことがあり、リラックスして話せたと述べていた。さらに、お互いに武道を経験しており、武道系の部活の内容や雰囲気等を既有知識として共有しているため、説明を一からする必要がなく、楽に話せたと述べていた。一方、聞き手 A も、FUI で、もともと知り合いで、相手の人柄を探りながら話す必要がなく、明るく話せたと述べていた。このことから、ある程度面識があること、既有知識があること等がインタビューの雰囲気を形成する重要な要因であることが分かる。

次に、インタビュー会話 B では、聞き手 B の言葉遣いや表情、音調から丁寧さや真面目さが伝わってきていた。だが、次の話題展開に迷いがあり、よりの確な表現を探すための言い換えや沈黙が多くなるとともに、話題を繋ぐ表現が冗長で長くなってしまい、簡潔に質問ができていなかった。また、質問内容もやや抽象的で答えにくいものもあった。さらに、聞き手 B の聞き手の反応の仕方としては、適度なあいづちとほめ、話をまとめようという姿勢に対して良い評価が得られていたが、意見・感想、まとめが長くなってしまっていたという評価も見られた。また、聞き手 B は、次の質問に気を取られてメモを見ながらあいづちを打つため、視線が逸れて相手を不安にさせていたという指摘もあった。

実際に、FUI で聞き手 B は、「相手の話を聞くということはいままでかと思ったと思う。次から次へ質問を移すと冷たく一方的になってしまうので、双方向の話の中で話題を繋げ、相手にこうしてほしいということや空気を考えながら話せたと述べていた。だが、相手の発言を受けて次の質問に繋げるために、相手の発言の要約をしようとしたが、少し無理矢理になってしまい、言い換え等が多く冗長になってしまういつもの癖が出てしまったと聞き手 B が述べていた。就職活動の面接等、大よその流れが決まっている会話でこの癖が出やすく、頭の中でぼんやりとした概念を手探りして考えながら話してしまうのだという。特に、インタビュー会話では、話の流れを考え、かつ、話し手が話しやすくなるように、聞き手側が同時に配慮せねばならず、それらを両立させることが難しかったと述べていた。殊に、相手の話が自分の予測と違うところに着地すると、どのように次の質問に移ろうかと少し迷ってしまうことがあったという。普段の演劇部での活動のように台本がないため、そのような迷いが生じたのだと述べていた。また、聞き手 B は、演劇部の演出を担当しており、1つ1つの表現やその意味を大切に深く考えて話す傾向があるため、言葉選びの言い換えが多くなってしまったのではないかと考えられる。

一方、話し手 S は、FUI で、1つの話が終わったら、聞き手 B がその話をまとめてくれたため、次の質問に話移っていくことが予測でき、対応しやすかったと述べていた。また、「聞き手 B の話のリズム、あいづちの頻度等が自分の感覚に近く、親近感を持って話せた」「何度か互いに笑い合えて、楽しくインタビューに応じられた」という点も述べていた。両者は初対面

であったが、聞き手 B の丁寧で真面目な言葉遣いや表情、音調から、話し手 S も安心感や連帯感が得られたのではないかと考えられる。インタビュー会話をを行う際の基本的に重要となる点であると言えよう。

なお、インタビュー会話 A、B ともに、聞き手が武道経験者であったため、武道の話に共感できる点などがあり、興味を持って聞きやすかったのではないと思われる。

5. インタビュー会話 A、B に対する学部生の感想

表 8 は、日本人学部生がインタビュー会話 A、B に対する印象評価シートの最後に記入した、「聞き手の役割の総合的な比較」「インタビュー会話の分析の感想」「今後の自身のコミュニケーションで気を付けたい点」で特徴的に見られた点の抜粋をまとめたものである。

まず、「聞き手の役割の総合的な比較」では、聞き手 A が話し手 K と面識があり、共通体験があるという有利な点を指摘している者がいた。また、聞き手 A の質問が機械的であるのに対し、聞き手 B の表情等が豊かで相手の回答をしっかりと理解して質問しようとする意思が見られたと述べている者もいた。

さらに、「インタビュー会話の分析の感想」の中でも、特に、「聞き手 B に共感」していると記述する者が 3 人ほどいた。自身が初対面の相手にインタビューをする際に、沈黙、言い直し、言いよどみ等のある聞き手 B に近いことをしてしまうのではないかと共感を示していた。

そして、「今後の自身のコミュニケーションで気を付けたいこと」では、事前準備とインタビュー本番時の兼ね合いや、前置きや抽象的な質問をしないように気を付けたいとする者がいた。また、自身の卒業論文でインタビュー調査を行う予定の者は、目線や事前準備に気を付け、自分の話を少しすることも相手の話の呼び水になるという点を参考にしようとしていた。

表 8 日本人学部生の感想 (抜粋)

聞き手の役割の総合的な比較	<ul style="list-style-type: none"> ・ A では聞き手は面識があり、共通の経験があることから、インタビューというより支援的な対話の中で質問をしていた。(学部生 A) ・ A は目線や笑顔等で、相手が話しやすいようにするのが上手だった。(学部生 B) ・ A は、相手の話をふくらませて、質問する。B は、こちらの聞きたいことを聞く。(学部生 C) ・ インタビュー会話 A は、丁寧で、話が途切れることがなかったが、少々機械的な感じがした。インタビュー会話 B では、話が途切れることがあったが、表情
---------------	---

	<p>や非言語行動が豊富で、聞いていて暖かい印象を感じた。聞き手 B は相手の答えをしっかりと自分の中で理解し、質問しようという意思が見られた。 (学部生 D)</p>
<p>聞き手 B に 共感</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・インタビュー会話 A は全体的に非常に円滑でお手本のようなだったが、実際に初対面の人にインタビューをする場合、B のように沈黙、言い直し、言いよどみが多くなったりするのだろうなと思った。インタビューのように少しあらたまった会話では、事前準備をしっかりとすることが大切なのだと思う。 (学部生 E) ・自分はインタビューが得意ではないため、インタビュー会話 A は上手ですごいと感じ、B の方は自分と近いなと感じたが、グループで話し合ったときに意外と評価が厳しくて驚いた。(学部生 F) ・インタビュー会話 B の方は、自分にも共感する箇所が多くあった。特に初対面の相手に対しては、情報が少なく、話を繋げるのは難しいが、できるだけリアクションは言葉にし、相手の言った単語等から連想して質問をするのが良いのかなと思った。(学部生 A)
<p>今後気を付けたいこと</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事前準備が足りずに変な間があってもいけないが、準備しすぎて矢継ぎ早に質問するのも良くないと感じた。(学部生 D) ・考えがまとまっていない時、つい前置きを長くしてしまったり、抽象的でわかりにくい質問をしてしまうことがあるので気をつけたい。(学部生 F) ・卒論でインタビュー調査をする予定なので、しっかりアイコンタクトをとることや、事前によく下調べをすることに気をつけようと思った。また、自分のことを少しだけ話すのも、相手が話しやすくなる秘訣だと感じられた。 (学部生 B)

おわりに

以上、インタビュー会話 A、B について、印象評価、会話データにおける言語・非言語行動、FUI での会話参加者の意識の点から分析し、インタビューを行う際のより良い聞き手の技能とは何かを探った。その結果、多少面識があり共有知識もあるインタビュー会話 A では、話題をまとめ、自分の経験を語る前置きなどを用いて、前後の話題を繋げつつ簡潔に質問し、話題を発展させるなどの特徴が見られ、印象評価の得点が高いことが分かった。一方、インタビュー B は、話題を的確にまとめられず、次の質問の前置きが長くなり、前の話題とうまく繋がられずに抽象的な質問をしており、印象評価の得点が低かった。ただし、会話参加当事者の話し手

は親近感を持って話せていたということも分かった。ここから、インタビューの聞き手の技能としては、丁寧で真面目な言葉遣いや表情、音調のほか、話題をまとめた上で、自分の経験を語る前置きや繋ぐ表現で次の質問に関連付けて展開させること、掘り下げる質問、簡潔な質問の仕方が重要であることが明らかになった。また、事前の下調べ、話し手を喜ばせるほめの発話や、聞き手の反応の仕方、非言語行動等による雰囲気作りも重要だということも分かった。さらに、聞き手と話し手の面識の度合いや、既有知識の有無、互いの協力体制や連帯感等も重要である点分かった。

以上のようなインタビュー会話の聞き手の技能について、学部・大学院生のアカデミックな活動の指導に取り入れていくことが必要だと考える。本研究の分析結果を踏まえ、インタビューを行う際の聞き手の技能が学べる教材を開発することも今後の課題である⁽¹⁾。

文字化表記方法（ザトラウスキー（1993）、中井（2012）をもとに作成）

。	下降調か平調のイントネーションで文が終了することを示す。
、	ごく短い沈黙、あるいはさらに文が続く可能性がある場合の「名詞句、副詞、従属節」等の後に記す。
?	疑問符ではなく、上昇調のイントネーションを示す。
ー	「ー」の前の音節が長く延ばされていることを示す。
//	//の後の発話が次の番号の発話と同時に発せられたことを示す。
()	沈黙の秒数（ストップウォッチで計ったもの）
{ }	{ }の中の行動は非言語的な行動の「笑い」等を示す。

注

- (1) 既存のインタビューを扱った日本語教材の分析、および、授業実践の報告と分析は、小林（2017）が詳しい。

付記

本研究は、平成 28～30 年度 JSPS 科研費（基盤研究（C））「会話データ分析の手法を用いたインターアクション能力育成のための教材開発」（研究代表者：中井陽子）（課題番号：16K02800）の研究成果の一部である。本研究にご協力くださった皆様、貴重なコメントを下くださった皆様に感謝致します。

参考文献

- 宇佐美洋（2014）『「非母語話者の日本語」は、どのように評価されているかー評価プロセスの多様性をとらえることの意義ー』ココ出版
大塚容子（2005）「テレビインタビュー番組におけるあいづち的表現ーポライトネスの観点からー」『岐阜

- 日本人学部生によるインタビュー会話における聞き手の技能-印象評価・会話データ分析・フォローアップインタビューをもとに- 中井 陽子 99
Interviewer's Discourse Skills Used in Interviews by Japanese Native Undergraduate Students:
An Analysis Based on Impression Assessments, Conversational Data Analysis and Follow-up-Interviews: NAKAI Yoko
聖徳学園大学紀要 外国語学部編』44, pp.55-69.
- 小河原義朗 (1993) 「外国人の日本語の発音に対する日本人の評価」『東北大学文学部日本語学科論集』3,
pp.1-12.
- 加藤好崇 (2002) 「インタビュー接触場面における『規範』の研究」『東海大学紀要留学生教育センター』
22, pp.21-40.
- 小池真理 (1998) 「学習者の会話能力に対する評価に見られる日本語教師と一般日本人のずれ-初級学習者の
到達度試験のロールプレイに対する評価-」『北海道大学留学生センター紀要』2, pp.138-156.
- 小玉安恵 (1996) 「対談インタビューにおけるほめの機能(1)-会話者の役割とほめの談話における位置と
いう観点から-」『日本語学』15(5), pp.59-67.
- 小林友美 (2010) 「テレビのインタビューの談話における『話段』の展開」『国語研究』73, pp.34-46.
- 小林友美 (2015) 「韓国の大学におけるビジターセッションと会話分析活動を取り入れた授業-実践報告と
学習者の意識変化-」『日語日文学』67, pp.99-114.
- 小林友美 (2017) 『日本語教育のための情報収集の談話の展開方法-韓国人日本語学習者の会話教育の提案』
早稲田大学大学院日本語教育研究科博士論文
- ザトラウスキー、ポリー (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
- 田中妙子 (2011) 「インタビューにおける質問の展開方法-『つなぎ表現』を焦点として-」『日本語と日
本語教育』39, pp.37-48.
- 田中真理・坪根由香里・初鹿野阿れ (1998) 「第二言語としての日本語における作文評価基準-日本語教
師と一般日本人の比較-」『日本語教育』96, pp.1-12.
- 中井陽子 (2002) 「初対面母語話者/非母語話者による日本語会話の話題開始部で用いられる疑問表現と会
話の理解・印象の関係-フォローアップ・インタビューをもとに-」『群馬大学留学生センター論集』
2, pp.23-38.
- 中井陽子 (2012) 『インターアクション能力を育てる日本語の会話教育』ひつじ書房
- 中井陽子 (2018a) 「インタビュー会話の分析活動から学ぶより良いインタビューの方法-会話データ分析
の手法を学ぶ学部授業での実践をもとに-」『アカデミック・ジャパニーズ・ジャーナル』10, pp.36-44.
<http://academicjapanese.jp/dl/ajj/ajj10.36-44.pdf> (2019.4.20 閲覧)
- 中井陽子 (2018b) 「会話データ分析の手法を学ぶための授業実践-学部生の学びの分析からの考察-」『東
京外国語大学論集』97, pp.203-225.
<http://repository.tufs.ac.jp/handle/10108/92837> (2019.4.20 閲覧)
- 原田明子 (1998) 「一般の日本人は外国人の日本語をどのように評価するか」『北海道大学留学生センター
紀要』2, pp.157-168.
- 渡部倫子 (2002) 「日本語学習者との会話における日本人大学生の意識的配慮」『広島大学大学院教育学研
究科紀要 第二部』51, pp.267-273.

【資料 1】 評価者 1 の印象評価シート記入の例 (抜粋)

インタビュー会話 A、B の印象評価シート

名前： 評価者 1

★インタビュー会話 A (剣道部) とインタビュー会話 B (少林寺拳法部) の動画各 15 分間程度を視聴し、以下の印象評価項目に 1～5 段階の評価とその評価コメントをご記入願います。

1) インタビュー会話 A (剣道部)

日本人学部 4 年生 (聞き手 A) が日本人学部 5 年生 (剣道部元部長) に部活について聞いています。

評価項目

(1) 参加態度・丁寧さ (言葉遣い、非言語行動、音調等)

非常に良い	良い	普通	あまりよくない	悪い
5	4	3	2	1

評価コメント

- ・緊張している様子がなく落ち着いて話している
- ・丁寧な話し方であることや、話し手を「先輩」と呼んでいることで、下手 (したて) で謙虚な印象を受ける。

(2) 質問内容 (明瞭さ、話の引き出し方、掘り下げ等)

非常に良い	良い	普通	あまりよくない	悪い
5	4	3	2	1

評価コメント

- ・相手の話した内容から展開する質問が多く、深く掘り下げていると感じる。
- ・質問内容が明確で理解しやすい。
- ・適度な自己開示で、剣道に関するやや専門的な話も引き出している。

- ・驚きのあいづちを打つことで、話し手が自然に詳細を説明してくれている。

(3)聞き手の反応の仕方（あいづち、繰り返し、言い換え、確認、意見・感想コメント、ほめ等）

非常に良い	良い	普通	あまりよくない	悪い
5	4	3	2	1

評価コメント

- ・あいづち：驚き、納得、共感、つつこみ等が言語にもトーンにも、表情にも表れており、何を感じながら聞いているのかわかりやすい。また、話を聞いていることがよくわかる。
- ・驚きのあいづちが話を前に進めてくれているように感じ、効果的である。

(4)話題の繋げ方・展開のさせ方（まとめ、前置き、接続表現、話題の繋がり・膨らませ方、質問の順番等）

非常に良い	良い	普通	あまりよくない	悪い
5	4	3	2	1

評価コメント

- ・話し手の話した内容を適宜まとめながら、コメントしておりうまく話を繋いでいる印象を受ける。
- ・話し手の話の内容から展開する質問が多く、内容を深く掘り下げていると感じる。
- ・話題が変わること（8分25秒前後）の前置きがあり、スムーズに話題が移行している。
- ・聞き手も剣道の経験があるという自己開示があったことで、武道の精神や剣道の練習に関する話の内容がより具体的で専門的になったのではないかと感じた。
- ・「アレですね」という表現には、話を繋いだり、間を持たせたり、予備知識があることを想像させる機能があり、インタビューのなかでは効果的に使われているように感じた。