

相談—キャリア支援の臨床社会学に向けて

The characteristics of the conversation structure of the carrier consultation

秋葉 昌樹*

AKIBA, Yoshiki

【要旨】 This paper attempts to find clues to examine how consultation activities can be carried out in a consultation program for young people conducted by a certain municipality. In this paper, we will approach the nature of consultation as a project of a municipality by conducting a conversation analysis of the consultation situation. This is because a conversation analysis approach can identify the nature of the consultation based on the structural characteristics of the consultation, since it deciphers the very nature of the interactions in the consultation scene itself.

キーワード: 相談、キャリア支援、会話分析

1. 本稿は、ある自治体が若者対象に展開する相談事業において、どのように相談活動が行われるのかを検討する手がかりを探ろうとするものである。当該の事業において展開する相談活動は、相談者のキャリア支援を始め、様々な悩みに応談するものである。相談事業と聞いて、わたしたちはそれぞれの経験値から様々な相談のあり様を想像してみるものの、それが実際の相談事業における相談と一致しているか否かは、必ずしも定かではない。相談事例は当該自治体のホームページに確かに掲載されている。が、どんなやりとりになるのかは、また、何をどんなふうに話させられるのか、そして何を言われるのかは分からない。話を聞いてもらうだけの相談というのもありうるだろうし、当面の問題を解決することを強く指向する相談もありうる。しかしながらそもそも何ごとか困りごとについて相談するという営みは信頼できる相手に対してだからこそ行いうる私的かつ秘匿性の高い営みの1つに他ならないのであり、と同時に如何様にも展開されうる。

そうした相談を、私的関係を越えた第三者にする際にはやはり何らかのハードルがあると想像できるだろう。そうしたハードルについては、たとえば社会学者のハーヴィ・サックスが論文の中で検討している。サックスが検討したのはカリフォルニアにある自殺予防センターにかかってくる電話相談者とその応談者とのやりとりの構造についてである。サックスによれば電話をかけてくる際の相談者の決まり文句の1つに「誰も相談できる相手がいない (No one to turn to)」というものがあるのだという。相談という営みの私的性格を物語っているといえよう。相談者の側

* 立教大学文学部教育学科

で少なくとも悩み相談なる行為は私的な営みの類に属するものと位置づけていることが読み取れる。つまりそうした相談することという私的な営みを公的ないしは制度ベースで展開するには、何らかのハードルがあるということをもサックスの論文は示している。自殺志願者にとって最後の砦と思える自殺予防センターに電話をするのにもハードルを超えるための理由が必要だったのである。

サックスから読み解ける相談事業のもつハードルはまた、本稿で検討する相談事業においても共通する。では、そこでの相談は一体どのようなやりとりの手順で進められようとするのか、このことを本稿では焦点化したい。相談という私的営みのハードルを低くする手がかりが得られるならば幸いである。以下本稿では、当該自治体の事業としての相談の性格について、相談場面の会話分析的検討を進めていくことでアプローチしたい。会話分析的検討は、相談場面の相互行為のやりとりそれ自体の成り立ちを読み解くものゆえに、相談の構造的特徴に基づきこの性格を同定しうるからである。

2. 分析に先立って基本的な道具立てを示しておきたい。会話分析は相互行為の具体的やりとりを書き起こした逐語記録（トランスクリプト）をデータとして用いる（本稿では「簡略版」と呼ばれるトランスクリプトのスタイルを採用している）。トランスクリプトの発話は、発話者が代わる毎に改行され、冒頭に番号が振られ発話者が区別される。分析の水準について、A氏とB氏の仮構のやりとりを以下に例示しよう。

1A：いやだわ
2B：どうして

A氏の1行目の発話「いやだわ」は本当のところは独り言だったかもしれないが、真相はわからない。ただ少なくとも会話分析においては、2行目の発話が続くことで、何らかの応答すべき発話としてB氏に扱われていることに注目する。A氏の発話の意味はBにとって予想外の内容として受け止められた可能性が読み取れるのであり、そうした指摘にあたってAがどのようなつもりで「いやだわ」と言ったのかが問題になるわけではない。

また、この例のようにトランスクリプトは、それが本文中にデータとして引用される（しばしば断片#と表記される）。分析者と読者が証拠としてローデータを共に検証できるようにするためである。分析の対象としている相互行為はやりとりの発話者が互いに順番を交代しながら相互行為を形作っていくプロセスを読みとくために用いられる。分析は、発話とその応答発話から成る隣接ペアと呼ばれるひと組の発話の組み合わせられ方の検討を基礎とする。発話のペアの隣接具合から、会話をとおして発話者たちが言わんとしていることが分析の関心事となる。そしてそれらの諸点を積み上げていき、やりとり全体において当事者たちが何をしようとしているのかについてその構造を明らかにすることが最終ゴールとなる。

3. 実際どのように相談は行われているのか、はじまりはどのようになっているのか。例えばある相談者による初回の相談を見ていると、相談者と応談者（インターカー）双方が相互行為の中で行っていることは、専ら相談を成り立たせるための作業である。しかもそれは組織だって行わ

れるべきものとして示され、たまたま当該の相談に当てはまるだけの特徴とは考えづらいものである。順に見ていこう。

具体的に見ていくのは、ある病を発症していることを理由にした就業差別を受け、再就職先を探しているという方のキャリア相談である。相談時間は1時間弱。ほぼ標準的な時間である。相談者はKA氏という二十代の女性。応談者はベテランの男性と女性計二人が配されている。相談はローテーブルを挟んで相談者と応談者が向き合う体勢で行われていた。筆者はモニター越しにその様子を俯瞰し、録画作業は男性応談者が行った。いずれの態勢も相談者に事前の許可を得たことである。

筆者は当該自治体の相談事業を検証し自治体内部に報告する研究プロジェクトの委員として委嘱を受けてこの相談場面を含む複数の場면을観察した。自治体から分析用に渡されたトランスクリプトデータは本稿で分析するこの一件のみである。

なお本稿の分析は2つの原則で進めていきたい。1つ目は相談事業とはどういうものかについて教科書的前提で見ていかないこと、2つ目は関連して実際の相談を評価の眼差しで見ていかないこと、この2点である。一見するとプロジェクトの目的とは相違するように思われるかもしれないが、これらは、会話分析的に、評価のための素材として、あるいは自治体の実務者が省察的实践を展開する手がかりを提供するための手続きである。相談者情報を守る一環としてデータ採取時期を明示しない（本稿刊行時の数年前の時点である）。

《断片 1》 M および H は応談者、KA は相談者

9M : 同じく M と申します。

10KA : お願いします。

11M : こないだお電話でね、ちょっと話したの、私で、はい。で、これね、今後なんかお電話した時に、ええと、あの一、他のほうの電話だったんで、これ、直通で来ますので。これ、私の名前で差し上げときますので、何か途中で相談したりとかそういうこともオッケーですからね、この番号で。これ、渡しときますね。

12KA : ありがとうございます。

13H : 先に一。

14M : ああ、そうか。はいはいはい。それで本題入るまで何点かね、ちょっと書いてもらったりね、いろいろあるんだけど、このちっちゃい（聞き取り不能箇所）。ああ、ペンもあるよ、大丈夫。これ全部差し上げますからね、後でゆっくり読んでいただきたいんですけど。かいつまんで説明しますと、ここの、えー、利用規約になってます。で、ええとこの事業のほうはこないだお電話で相談させてもらったんですけど、電話の他に LINE 相談とかメールの相談と、今日やる面談みたいなそういう形のものがありますと。で、対象としているのはですね、自治体在住、または通学通勤なんかの 18 歳から 39 歳までの若者の方、またはその家族の方を対象としてご相談受けてね、相談して解決すればいいんだけど、まずはでも解決の方向でお話進めていきます。

15KA : はい。

上で述べたように、この相互行為のやりとりでは開始から程ない時点から、相談をはじめた

めの手続きが進められていく。13、14行目を見てみよう。応談者Hが「先に」と言うことでもうひとりの応談者であるMが「ああ、そうか。はいはいはい。それで本題入るまで何点かね～」と応じ、本題に入る前の手続きがあるということを忘れていたかのように見える件である。重要なのはMがここで実際に本題に入る前の手続きがあることを忘れていたかどうかということではなくて、このとき思い出したということをやりとりのなかで示すことで、本題に入る前の手続きがあること、このあと尋ねられる一連のことがらがこの相談に対してのみ特殊に行われるものではないということが示されることである（このことは、《断片2》にもあるように、この一部をフォームに記入する形をとっていることから補強される）。

《断片2》MおよびHは応談者、KAは相談者

29M : ああ、こっちの、携帯のほうで。はい、ありがとうございます。それでね、説明しながら（聞き取り不能箇所）。今日ご相談したい内容に、えー、丸を付けていただいて。複数大丈夫です。で、一番、うーん、あの、困ってることとか相談したいことにチェック、付けられれば。付けられなかったら、あの、丸だけでも結構ですけど。ここに、話したいことね、丸付けていただいていいですか。

〔略〕

33M : 〔略〕他の機関の利用状況ですけども、ここ以外に例えばお仕事探してハローワーク行ったとかなんか、あるようなことはありますか。

34KA : ああ、ハローワーク。

35M : じゃあハローワークにチェック。

36KA : 医療機関、病院も入りますか。

37M : ああ、はい。ありがとうございます。次に就業状況ですけども、今の就業状況で結構です。はい、学歴は大学卒業したんですね。はい。で、家族の状況ですけども、今は単身でしたっけ。〔略〕

断片2は手続き呈示シリーズの続きだが、見ての通り、専門機関にかかっているか否か、就業しているか否か、学歴、家族状況など、相談者をめぐる社会的カテゴリーが聞き取りの対象であることがわかる。しかもそれらカテゴリーはあらかじめフォームに選択肢が用意されるなどして標準化されており、標準化された社会的カテゴリーとの関係で相談者の社会的位置取りを同定する作業が行われている。

4. ところがある時点でやりとりの焦点が変わる。それは断片3として切り出した場面である。47Mを見てみよう。

《断片3》MおよびHは応談者、KAは相談者

47M : 〔略〕じゃあ、あの、相談前の聞き取り、これで終わりますので。今から相談のほうね、進めさせていただきますけど、えー、リラックスして。

48KA : 大丈夫です

49M : ね、行きましょう、はい。

50H : よろしくお願いいたします。

51KA : はい。

当該自治体の相談事業の概要と利用方法についての説明と一連の「相談前の聞き取り」が終えられ、「今から相談」が進められると告げられたあと、発話の最後に「えー、リラックスして」とある。それまでは社会的カテゴリーとの関係で相談者を位置づけていたが、この時点では相談者のいわば内面に対するアプローチが行われている。相談者 KA は「大丈夫です」と応じている。

しかしこのやりとりで注目して良いのは、これから始まる“相談”なるものが緊張感を強い得るものだという見立てが、まだ相談者の内面とは結びつけられることがないままに行われている点である。ここに、これから始まる相談がプライベートな、例えば友人や家族にする相談などではなく、制度化された、事業としての相談であることの特徴が示されてもいる。つまり応談者 M と H は KA について、その人となりや置かれた状況について、あらかじめにはよく知らないということが示されているのだ。

どうしてそのようなことが言えるのか、おおまかなポイントは地位の確認が挙げられる。やりとりの上での相談者、応談者それぞれの地位の確認（参与地位という）、トピックの地位の2つである。これには若干の補説が必要である。本稿で言わんとする地位とは、キャリア形成において達成する地位のことではなく、やりとりの中での立ち位置のことを指す。

冒頭でも確認したように、サククスが指摘してもいたように、相談事を私的関係を越えた他者に打ち明けるのにはハードルがあると一般的には考えられる。相談者には一定の心理的負荷がかかってくると考えるのが普通であろう。「えー、リラックスして」という M の声かけは、このように考えれば、一般的な意味での相談者というカテゴリーへの理解から発せられたものとしてごく自然であろう。M はこのようにして KA を相談者としての参与地位にふさわしい人物へと位置づけているのである。これは“本当の”相談者がどのような人物か、とか相談の内実などはさしあたり関係がなくおこなわれる。

5. 続く断片を見ていこう。

《断片 4》は研修期間中に起きた同僚研修生との間で起きた処遇差別についての件である。

《断片 4》M および H は応談者、KA は相談者

71KA : そうなんです。

72H : それはね、なんか傷つきますよね。客観的に見てもなんかそういう感じなんですよ。KH さんがきっと感じられたんだから、なんでしょう、実力はどっこいどっこいなふうに見えるけれど、何かそういった会社のほうの対応にちょっとひいきってというか、なんかそういった態度があるんじゃないかっていうふうに感じたってことですかね。それ、しんどいですよね。しかも同期だったりすると、なおさらね。同じところに並ばされているだけでもなんだか緊張の場だと思いますよ。

応談者 H はここで KA の内面にアプローチしていく。72 行目の発話において KA が語った研修中の出来事について「それはね、なんか傷つきますよね」と同情し、「ひいき」もあっただろうと

もいい、同僚と比較され「しんど」くもなり研修がさぞ「緊張の場」であったろうと相談者を思いやっている。そう言うことで応談者Hは、KAの経験した出来事に伴う心情をいわば代弁するかのよう定式化しつつ、その出来事と心情が相談に値するものであるとする地位を与え枠付けている。やりとりが相談のフェーズに入って以降、こうした枠付は積み重ねられていく。

例えば、続く《断片5》でもそのような枠付が行われる。93Mで「話しづらいこと聞いてちゃってごめんなさい」と語ることで、KAの生育歴が同情に値するものとして位置づけられる。読んで字のごとくと言えるかもしれないが、我々が《断片5》において語られた生育歴を読み気の毒に思うかどうかということ、あるいは話しづらい内容含んでいると感じるかどうかということが問題なのではなく、Mがやりとりの中でKAの語りを「話しづらいこと」と枠付けていること、理解を示していることに注目したいのである。

《断片5》MおよびHは応談者、KAは相談者

74H : そうだったんですね。それで。

75M : ちょっといいですか？ 先にね、私ね、KAさん、今日初めてお会いするので、今、お仕事の話また詳しく聞きますけど、先にちょっと、いろいろ根掘り葉掘り聞くかもしれないんですけど、KAさんのこと知らないとな適切な支援ができないので。いろいろ家族状況とか生い立ちとかそういうところからちょっと伺いしても構わないですか。

76KA : 大丈夫です。

77M : あの、ね、で、その上で今聞いたような話もちょっと伺いますのでね。ええと、KAさんは、お住まいは今X県ですけど、生まれ育ちはどちらのほうですか？

78KA : Y県。

79M : Y県のほうですね。

80KA : はい。

81M : で、地元の小中高行って、大学はどちらのほうに。

82KA : X。

83M : X県の大学。4年制大学ですかね。

84KA : はい。

85M : ご家族の状況っていうのはどういう。

86KA : 私は、あの、母子家庭だったんですけど

[略]

93M : ありがとう。話しづらいこと聞いてちゃってごめんなさい

94KA : ああ、全然大丈夫です。

なぜ根掘り葉掘り尋ねていくのか。相談者「のこと知らないとな適切な支援ができない」から(75M)。ではここで知るべき相談者のこととは何か。相談者のことを知るためにMが尋ねているのは、つまりここで断片4の72Hで展開していた心情の枠付プロセスに割込むようにして尋ねているのは、再び相談者をめぐる社会的カテゴリーである。

6. 相談の流れはこうなっていた。つまり、まず応談者により当該相談事業の利用規約が話され、相談者に関する社会的カテゴリーが収集される。この時点までは相談者の内面に立ち入らず相談を成り立たせる準備作業が行われる。相談者に心理的負荷をかけないための工夫かと考えられよう。そしてつぎに相談者より相談内容が語られ、応談者によって相談内容に値するものとして意味づけられないしは枠付けられる。これら社会的カテゴリーと相談内容の意味づけは必要に応じて行きつ戻りつ互いに参照しあうことで相談内容に見合った支援へとつなげられていく。

ここに相談というものの本質的特徴と制度的にそれを行うための方法の一端を見てとることができる。語られた内容が相談に値しうる枠付けがなされること、そして相談事の語り手がそれにふさわしい人物としての地位を与えられること、この2点によって成り立っているということである。この2点は、私的な相談においても制度化された相談においても共通する、相談に本質的な特徴だと考えられるが、制度化された相談においては応談者側がいずれをも予め知りうる可能性がない。それゆえ、やりとりの中で相談者をめぐる社会的カテゴリーの収集がなされ、相談者にふさわしい人物へと造形されるのであろう。

対する応談者もまた、やりとりのなかで相談を受けるにふさわしい立場へと造形されていく。それは《断片 6》173 行目の発話に見られるように、応談者 M は KA に対して安心材料であり得る紹介先を持っていると語り、199M に見られるように再就職先を探すノウハウを持っているということを語ることで、相談を受けるにふさわしい立場であることを表明していくのである。

《断片 6》M および H は応談者、KA は相談者

172KA : そうです、はい。

173M : ああ、分かりました。そこはね、あの一、今日の時点でご案内できるところがあると思います。うん、だからそこは安心して、まず、ください。はい。あと就職に対するなんかご希望って今、あの一、障害者枠でって、障害者勤労でってことだったんですけど、20 歳以上になると障害者年金もらえる可能性も出てくるんですけど、年金はどんな感じ……。

174KA : 今手続きをしている段階です。

175M : してるのね。ああ、そうなのね。じゃあそれこそね、これからご案内するところで障害者年金なんかの、そういうのを一緒に手伝ってくれるところもあるから、ちょうど良かったと思います。

[略]

199M : 就職の関係はね、結構私、前そういう仕事やったこともあるので、いろんなノウハウをこう、あの一、お話もできるので。今度ペーパーに書いて、ちょっとご希望を聞いた中でまとめてみます。あの、少し参考になるように。はい、だからそこは安心してください。

200KA : はい。

201M : あとなんか今日話したいこととかってある？

以上、本報告では当該相談事業のやりとりの基本構造を会話データをもとに見てきた。制度化された事業としての相談では一体どのように相談事は展開されるのか、当事者たちは相談を成り

立たせるために何をしていたのかを順に辿ってきた。

相談者が相談するにふさわしい人物としてやりとりが進められる中で造形されていき、たほう
応談者もまた相談内容に見合った具体的提案を示していくことで相談される人として、それにふ
さわしい立場として造形される。

制度としての相談場面で何か特別なやりとりが進められるのではない。やりとりに適切に参加
しうる地位へと互いを造形していきながら、語られた内容を相談されるにふさわしい内容へと文
脈づけていくことで、無理なく相談は進められていたと、さしあたりのところでは言えるように
思われる。そうしたことは私的関係における相談では当たり前のものであり、特段にする必要の
ないことも含まれているかもしれないが、制度としてこれを行う場合には私的関係で行われうる
相談の構成要素が明瞭に見えるように組み立てられており、それこそが制度化された相談の中で
相談者と応談者が行なっていることなのである。

【文献】

Sacks, H. 1967 'The search for help: no one to turn to.' in E. Schneidman(ed) "Essays in Self Destruction." : 203-223, Science House.

Sacks, H. 1972 'An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology,' in D. Sudnow (ed) "Studies in social interaction" Free Press. 北澤 裕・西阪 仰 (1989 訳)「会話データの利用法」G. サーサス・H. ガーフィンケル・H. サックス・E. シェグロフ著『日常性の解剖学—知と会話—』, 93-173 頁, マルジュ社.