

会話におけるあいづち

—「好感を持たれるあいづち」の特徴—

市原千愛

1. 研究の目的

人と話していて、「この人にもっと話を聞いてもらいたい」と感じる要因の一つに、聞き手の態度が挙げられる。聞き手の態度の中でも、あいづちの打ち方は話し手の心に影響し、会話の流れを作る重要な役割を担っていると考える。では、どのようなあいづちが良い印象を生むのであろうか。本研究では、会話において好感を持たれるあいづちの特徴を明らかにすることを目的とする。

2. 先行研究

あいづちに関する先行研究は多く、その定義も研究によって若干異なるが、いずれにおいても、表現形式や機能の観点からあいづちを定義していることはほぼ共通している。水谷(1988)はあいづちを談話進行上の聞き手の行動と定義している。メイナード(1993)では「「あいづち」とは話し手が発話権を行使している間に聞き手が送る短い表現(非言語行動を含む)で、短い表現のうち話し手が順番を譲ったとみなされる反応を示したものはあいづちとしない。」(p.58)とし、非言語行動を含む短い表現をあいづちとみなしている。あいづちの表現形式として、堀口(1988)は相づち詞、繰り返し、言い換えを挙げており、これら3つの形態をあいづちとしている研究は少なくない。本研究では、上記のメイナード(1993)の定義を採用し、堀口(1988)のあいづちの形態を参考にする。

また、あいづちは言語間での比較、タイミング、男女差など様々な観点から分析されている。

他言語との対照研究として、メイナード(1987)では日米、任・李(1995)では日韓の対照を行い、どちらの研究でも日本語では比較される言語よりもあいづちが多いと報告している。また任・李(1995)は、あいづちの多い人に対して日本人はプラス評価、少ない人にマイナス評価をしたと報告している。

あいづちのタイミングに関して、永田（2004）は、特にポーズが置かれない場所（発話途中）に生起するあいづちに着目し、発話途中のあいづちの中でも多く見られる反復型のあいづちは、理解や同意を強く示す特性があると述べている。

あいづちの男女差を扱った研究として辻本（2007）、塚原（2001）が挙げられる。辻本（2007）はインタビュー番組、塚原（2001）は対話とインタビュー形式の折衷型の番組を分析し、あいづち表現の種類や使用に男女差があることを報告している。

3. 研究方法

3.1 研究方法の概要

会話分析と意識調査（アンケートとインタビュー）を実施した。前者は、会話中のあいづちを客観的に分析することで、聞き手のあいづちの特徴を捉えるために行った。また後者は、女子大学生のあいづちに対する直感的な印象を知ることを目的に行った。

3.2 会話の収集

会話分析の対象とし、意識調査でも回答者に提示する会話は、1対1の会話であり、話し手と聞き手の役割が明確であることなどを基準に、表1に示す6件の番組（いずれも2013年放映）から約1分間を採り、音声を用いた。あいづちにおける男女差を考慮し、聞き手は男女それぞれ3人ずつとした。

表1 収集した会話

	放映日	放送局、「番組」、コーナー名	インタビュアー (聞き手)	ゲスト
①	7月7日	日本テレビ 「シューイチ」中山のイチバン	中山秀征(男性)	やなせたかし
②	7月12日 7月19日	日本テレビ 「another sky」	今田耕司(男性)	12日…高橋メア リージュン 19日…萬田久子
③	7月26日	フジテレビ 「僕らの音楽」	高橋優(男性)	武井咲
④	7月13日	TBS テレビ 「サワコの朝」	阿川佐和子(女性)	石塚英彦
⑤	7月20日 7月27日	TBS テレビ 「王様のブランチ」	鈴木あきえ(女性)	20日…ローラ 27日…芹那
⑥	7月27日	フジテレビ 「めざましどようび」めざまスカ愛ルーム	皆藤愛子(女性)	藤森慎吾

3.3 会話分析

会話 6 件を、メイナード (1993) と好井・山田・西阪 編 (1999) の方法を参考に文字化した。そして、文字化した会話からあいづちを抽出し、会話の流れの分析と併せて、あいづちの表現形式、タイミング、頻度、機能という四つの観点から分析した。

なお、本研究の「あいづち」の定義はメイナード (1993) を採用しているが、録音データのみを扱うため、「聞き手が送る短い表現 (非言語行動を含む)」については非言語行動を含まず「短い音声表現 (笑い、呼気、吸気を含む)」のみを分析対象とした。

3.4 意識調査

アンケートは三浦 (2006) を参考にして、二つの大問から成る質問紙を作成した。大問 1 では、録音を回答者に聞かせ、6 人の聞き手各々のあいづちの印象を問うた。印象評価の項目は岩下 (1983) のものに修正を加えて用いた (5.1 で詳述)。大問 2 では、回答者自身が人の話を聞く際に気をつけていることを自由記述式で質問した。なお、本稿では他者のあいづちに対する印象・評価に焦点をしぼり、大問 2 の分析は割愛する。

アンケート調査終了後、「あなたならどういう風に話を聞いてもらいたいか」「感じの悪いと感じるあいづちはどういうものか」についてインタビューを行った。

以上の調査を女子大学生 25 名を対象として実施した。

4. 会話およびあいづちの分析結果

4.1 分析の観点

表現形式に関しては、堀口 (1988) を参考としてあいづち詞、笑い、呼気・吸気音、繰り返し、その他の表現の 5 つに区分し、それぞれの会話の中でどのくらい多様な形式が現れているかを見た。

タイミングに関しては、永田 (2004) を参考に相手の発話に重なる形で打たれるあいづちの割合を算出し、単独型 (特定の形式のあいづちが単独で用いられる)・反復型 (「うんうん」などのように反復して用いられる) 各々のあいづちの数を算出した。加えて、発話途中のあいづちのうち、話し手の発話の終了予測を誤ることによって終助詞などと重なったあいづち (以後「重なり (終了部)」とする) と、発話が明らかに続くと考えられる位置で発せられたあいづち (以後「重なり (文中)」とする) の内訳を算出した。

頻度に関しては、あいづちの対象となる話し手の発話中のポーズや、文の終了点を文節の切れ目として数え、全文節数をあいづちの回数で除すことで、1 文節につきどれだ

けあいづちを打っているかを算出した。

機能は、堀口（1988）の分類の「聞いている」と「理解している」を一つの機能にまとめ、【a：聞いている】、【b：同意】、【c：繰り返し】、【d：感情（の表出）】の四つに分類し、出現状況を分析した。

4.2 聞き手ごとのあいづちの特徴

聞き手1 12回中10回のあいづちが「うん系」と「はい系」で、それも全て「うん」と「はい」という形式のみであった。典型的なあいづち形式を一定のペースでコンパクトに発するのが特徴で、あいづちが会話のリズムを安定させていた。機能は、12回中9回が【a：聞いている】で、【b：同意】は以下の例の1回であった。

08A：ばい菌たぁ目に見えないんだよねえ。
09B： 確かに

09Bで「はい」や「うん」といった典型的なあいづちを使わなかったことで、会話の中でこのあいづちが際立ち、より同意の気持ちが強調されている。

残る2回は【d：感情】のあいづちであった。これらは形式は「うん」と「ええ」であったが、共に1拍目の音が強く、2拍目での下降が大きかった。これによって勢いのある言い方になっており、自身の関心や興味を強く示しているといえる。

以上をまとめると、聞き手1は一定のペースで打つ短い単調なあいづちによって会話のリズムを安定させ、話し手のペース作りを助けていた。短く典型的なあいづちの中にも同意や興味のあいづちを織り交ぜることで話し手と積極的な関わりを持っている。

聞き手2 「うん系」や「はい系」の典型的な形式が19回中15回を占めているが、聞き手1と異なり、「うんうん」や「はいはいはい」など反復型も見られた。また、発話途中のあいづちが19回中9回に上った。

05A：あたしは書類審査/受かって
06B： うん

発話途中のあいづちは、9回中8回が上記のような文節末だけに重なるもので、話を妨げるというより、むしろ掛け合いのリズムを作りだしている。機能は【a：聞いている】が19回中12回と多いが、全ての種類の機能が見られた。また、【d：感情】のあいづち5回のうち3回が、話し手の語るエピソードの結末部分で打たれていることが特徴的である。エピソードを起承転結に分けると、「起・承」にあたる、話し手がオーディションの書類審査に合格したが旅費の問題で諦めようとしたという部分では、聞き手2は普通の

調子であいづちを打っている。しかし、お父さんが話し手の部屋に入って来たという「転」の部分から、何か展開を予測するようにあいづちの声が小さくなり、車で家族揃って送ってもらったという「結」の部分では、声量を上げ、「うそお」など感情を込めたあいづちを打っている。このように聞き手2は、起承転結に合わせたあいづちで話を盛り上げるだけでなく、自身の気持ちも効果的に表し、高い関心を示していた。

以上から、聞き手2は話の展開に合わせてあいづちを変化させ、感情や高い関心を表現していたといえる。関心を強く示すことで話し手の気持ちを盛り立て、テンポの良いあいづちで掛け合いのリズムを作り、話の流れをスムーズにしていた。

聞き手3 11回のあいづち中「はい系」「へえ系」が3回ずつ、「あ系」「お系」が2回ずつと、4種類の形式を使用していた。また、「へえー」などの伸ばした形が6回と多く、平板イントネーションであるため、覇気のある印象は与えていない。頻度は6人の聞き手の中で最も低く、相手の発話に重なるあいづちも1回のみであった。話し手の話の節目まで反応を示さず、話に関わり合っていくような行動が見られない。機能は、【a：聞いている】が11回中7回と多いが、【b：同意】【d：感情】の機能も確認できた。

以上から聞き手3は、相手に合わせてあいづちを打つだけで、積極的に話に関わっていく様なあいづちを打っていないといえる。また、声が小さめで、語尾が伸びた緩やかなあいづちが多かった。

聞き手4 あいづちが6人の聞き手中2番目に多く、豊かであった。また、「呼気・吸気音」が6回で、「(笑)」の1回と合わせて非言語音のあいづちが15回中7回あった。非言語音によるあいづちは、発話途中の重なり（文中）のあいづちでも3回見られたが、吸気音であるため話を妨げるとは言い難く、むしろ協力的な重なりとして話し手に共感を示しているといえる。非言語音があらわれているのは以下の例の様な所である。

20A：いい所を/人のいい所 { を見つけるのがうまい奴ばかり集まれば/
21B： .hhh

22B：なるほど人間見た時に

「人のいい所」というフレーズに対するこの吸気音のように、聞き手4は納得したフレーズや、良いと感じたポイントがあると、即座に発話の最中で反応を示している。

聞き手4には、話の区切りごとで一度に複数のあいづちを打つ例が3回みられた。

11A：そうですね/やっぱりー/あのー/ほんとに/違う人がいても同じ事言っても
しょうがない/ですもんね。

12B：  そうねー ほんとねー

あいづちを2つ続けて打つ所では、同じ機能や異なる機能の組み合わせによって話し手の話に対する高い関心が示されていた。

以上から聞き手4は、言語音と非言語音のあいづちの使い分けにより、理解や関心を表していたといえる。また、表現が豊かで、相手への反応が発話も含めて多いことから、聞き手自身が積極的に会話に参加していたと捉えることができる。

聞き手5 あいづちは計6回で、表現形式は3種類と最も少なかった。しかし、反応が薄いという訳ではなく、あいづちが期待される部分では「斬新な買い物ルートですね」、「ほんとですかー」といった実質的な発話によって反応することが多いため、結果的にあいづちが少なくなったと考えられる。形式は「え系」が多く、6回中4回を占めているが、語尾の長さや語尾の音調を変化させ、表現のバリエーションを出していた。機能はすべて【d：感情】であった。

聞き手5は、同じ系統のあいづちでも音の長さや音調でバリエーションを出しているため、単調な印象はない。また、あいづちの回数が少なくても、感情が伝わることで、話し手の話す意欲も盛り立てられていたと考えられる。あいづち以外の発話が多く、話し手と対等に関わり合っている聞き手であるといえる。

聞き手6 あいづちが計26回、表現形式が11種類と、いずれも6人中最も多い。形式は「はい系」のあいづちが8回と、最も多く使用されていた。また、聞き手6は最も「(笑)」のあいづちが多く(5回)、「(笑)」と「呼気・吸気音」を合わせて7回と、聞き手4同様、非言語音によるあいづちをよく使用していた。

発話途中でのあいづちは、重なり(終了部)2回、重なり(文中)が6回と、後者の方が多かった。重なり(文中)のあいづちを分析すると、2種類の役割があるとわかった。

09A：えーまあのー { ー/2人です。 }
10B： { うん } { (笑) あ、2人で/そですよ(笑) }

10Bの「うん」は話し手がその後の発話を考えている時に打たれており、相手の話を促しつつ、そこまでの話の内容に対する理解を示す役割があるのではないかと考えられる。

05A：もう都内の色んなアサイ { ーポール置いてる店を }
06B： { (笑) } { はい }

また、06Bの様なあいづちは文中から文末にかけて多く見られ、話の内容の大筋を理解した後にそれに対する率直な気持ちを表現していると考えられる。

聞き手6は相手の発話に対してすぐに反応を示していた。また、同じ機能同士、異なる機能同士の組み合わせも見られ、聞き手4と同様、話し手の話に対して高い関心を示す効果を生んでいると考えられる。

以上のことから聞き手6は、話し手の話に対して表現豊かに、こまめに反応を示し、次に続く発話を促したり、自分の感情を示したりしていた。また、「(笑)」のあいづちが多く、話し手の話を楽しんで聞いている様子がうかがえた。

5. アンケート調査結果

5.1 項目尺度による印象評価

アンケート調査で用いた評価項目の一覧を表2に示す。

表2 項目尺度内容一覧

項目	尺度	項目	尺度
a	あいづちのタイミングは早い⇔遅い	h	軽やかな感じ⇔重々しい感じ
b	あいづちの量は多い⇔少ない	i	明るい感じ⇔暗い感じ
c	声のトーンは高い⇔低い	j	のびのびした感じ⇔緊張した感じ
d	相手の話に関心が高い感じ⇔低い感じ	k	優雅な感じ⇔がさつな感じ
e	やわらかい感じ⇔固い感じ	l	あたたかい感じ⇔つめたい感じ
f	変化に富んだ感じ⇔単調な感じ	m	個性的な感じ⇔ありきたりな感じ
g	にぎやかな感じ⇔おだやかな感じ	n	好感が持てる⇔持てない

例えば「a あいづちのタイミング」であれば、「早い」と「遅い」を両端においた尺度の目盛をマークしてもらう形で回答を得て、それにポイントを付与することで印象を数値化した。ポイントは尺度の左側から右側にかけて6～1ポイントとした。項目aであれば、「早い」に最も近いところにマークした場合は6ポイント、「遅い」に最も近いところであれば1ポイント、中間の目盛は位置に応じてポイントが付与される。各項目は原則的に左側にポジティブな内容がくる形にしたので、ポイントが高いほど好印象であるといえる。

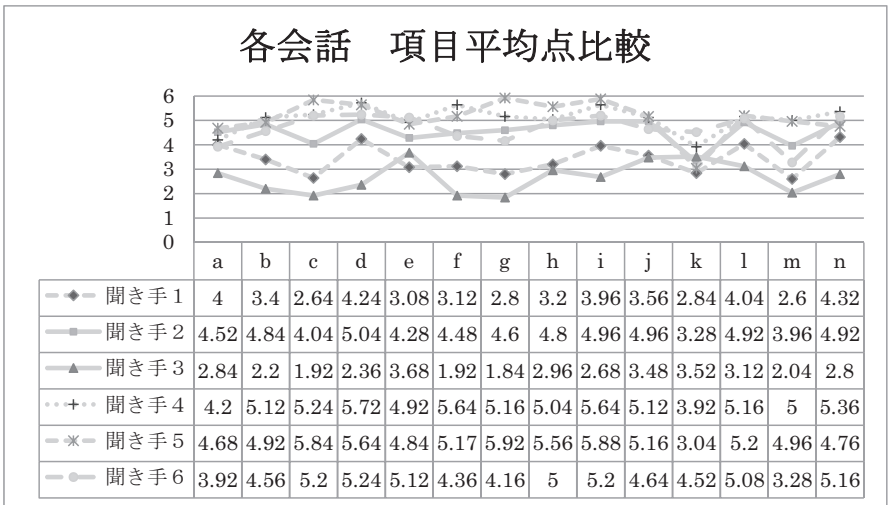
まず、総合的な好感を問う項目n（以下、〈n.好感〉とする。他項目も以下略称で示す）の平均点を高い順に並べると、表3の左側のようになった。これに対し、個別的な印象を問う項目a～mの総合平均点による順位は表3の右側のようになった。

表3 〈n.好感〉と項目a~mの平均点順位

順位	聞き手	nの平均	順位	聞き手	a~mの平均
1	聞き手4(阿川、女)	5.36	1	聞き手5(鈴木、女)	5.14
2	聞き手6(皆藤、女)	5.16	2	聞き手4(阿川、女)	5.07
3	聞き手2(今田、男)	4.92	3	聞き手6(皆藤、女)	4.64
4	聞き手5(鈴木、女)	4.76	4	聞き手2(今田、男)	4.51
5	聞き手1(中山、男)	4.32	5	聞き手1(中山、男)	3.34
6	聞き手3(高橋、男)	2.80	6	聞き手3(高橋、男)	2.66

表3で左右の順位が一致しなかったことから、聞き手の好感度は項目a~mの印象の機械的合算だけで判断されるものではないことが確認できる。

次に、各々の聞き手に対する印象評価の項目別の平均点をグラフ1に示す。



グラフ1 各聞き手の項目平均点比較

以下では、グラフ1とアンケートでの自由記述をもとに、聞き手ごとに回答者による評価を分析していく。

聞き手1 全体的に評価が低めであるが、〈n.好感〉の平均点は上位の聞き手に近い。

しかし、自由記述では「せっかち、焦っている」、「緊張、堅い」というネガティブな印象が目立った。「せっかち」は、〈a. タイミング〉の平均点の高さと関係していると考えられる。ただし、「はい系」が多く単調で固いという回答と、「話しやすい」という高評価の回答の両方が見られた。声質については、「おじさん」、「少しうるさい」、「まじめそう。声が低いので、くらく感じる」といった声のトーンの低さと関係する回答もあった。「固い」、「暗い」、「真面目」という印象は、〈h. 軽やかさ〉のポイントの低さと関わる。また、フォーマルな「はい」の多用も、その印象を生んだのではないかと考えられる。

聞き手2 男性の聞き手の中で最も好感を持たれており、多くの項目について女性の聞き手たちと変わらない平均点をとっている。これは、〈b. あいづちの量〉の平均点の高さと、〈h. 軽やかさ〉、〈i. 明るさ〉、〈j. のびのび〉の平均点の高さと関係すると考えられる。特に、後者の3項目のためか、「親近感がある」、「落ちついている」、「あたたかみがある」といったポジティブな回答が多く見られた。また、関西イントネーションから、2名が「関西人」ということに触れた上で、好印象だと回答している。その理由に挙げられている「明るい」、「軽い」、「ノリが良い」も、上記の評価項目に関係している。声質についても、「明るい」「軽い声」といった回答が挙げられている。

聞き手3 全体的にネガティブな印象が多く回答された。この理由として、〈d. 関心〉や〈i. 明るさ〉が特に低かったことが挙げられる。印象の記述でも「関心がない」、「相手の話に興味がない」という回答が多かった。加えて、〈c. トーン〉、〈f. 変化〉、〈g. にぎやかさ〉も2点未満であることが関係しているであろう。しかし、〈e. やわらかさ〉、〈k. 優雅さ〉は他の聞き手に近い得点を得ており、実際、「落ちついている」という回答が多く見られた。〈c. トーン〉の平均点は低いですが、声質から落ちついていると捉える回答者もいた。聞き手3は、「冷たい」と「あたたかい」で評価が分かれただけでなく、2名が「ちゃんと聞いてそう」「話についていこうとしている」と回答するなど、〈d. 関心〉についても一部では良い評価が見られるなど、回答者によって印象が分かれる面もあった。

聞き手4 〈n. 好感〉が最も高く、どの項目も高い平均点である。中でも〈f. 変化〉が特徴的で、「あいづちがバラエティーに富んでいる」という自由記述回答が見られた。また、あいづちの印象として「気持ちいい」、「あいづちが上手」などのポジティブな回答だけでなく、2名が「より話したくなる」と、話し手の意欲を向上させる聞き方であると回答していた。これは〈d. 関心〉の得点にも関係していると考えられる。また、「相手の話に驚いたり、納得したりするのがわかりやすい」という回答から、あいづちによる感情

表現について回答者が好印象を持ったことがわかった。

聞き手5 〈n.好感〉を除く13項目中7つで最も平均点が高く、中でも〈c.トーン〉、〈g.にぎやかさ〉、〈l.あたたかさ〉、〈i.明るさ〉が高くなっている。ただし、反応の大きさについてはポジティブな印象とネガティブな印象がほぼ同数で、回答者によって印象が異なる。しかし、感情を表現することについては話し手の気持ちを盛り上げる効果があるとして良い評価が多く見られた。印象の記述も「リアクションが大きい」、「テンションが高い」といった回答が多いことから、聞き手5は回答者に強い印象を与えていたと考えられる。

聞き手6 全体的にコンスタントに高得点を得ていた。一方、〈m.個性〉の得点が6人中4位で、〈f.変化〉、〈b.あいづちの量〉を参照すると、女性の聞き手の中では最も関心がなく、平凡な聞き手と評価されているといえる。聞き手の印象でも、「ほとんど同じあいづちを打っていたように感じる」、「“はい”が多くて少しつまらなかった」といった回答があった他、4名が「一歩引いている」、「遠慮している」など、話し手との距離感を回答していた。これは〈a.タイミング〉の点数が低いことと関係していると考えられる。しかしながら、〈k.優雅さ〉、〈e.やわらかさ〉と組み合わせることで、あいづちのペースが遅いことも「アナウンサーらしい」、「相手の話をよくきき、優雅に返すかんじ」といった高評価に繋がることもあった。声質は「やわらかい」、「おだやか」という評価が多かったが、同時に笑いのあいづちから「楽しそう」、「明るい」という印象もあり、「うるさすぎず、やわらかい」というバランスのとれた評価になっていたといえる。

男性で最も興味深いのは、項目a～mの平均点の低さにもかかわらず、〈n.好感〉で上位4人に近い点数だった聞き手1である。この理由として、平均点の高かった4項目、中でも〈d.関心〉、〈i.明るさ〉、〈l.あたたかさ〉の3項目の評価が影響を及ぼしたと考えられる。加えて、〈d.関心〉の得点が高かったことも理由の一つであろう。

女性では聞き手5が、聞き手1とは逆に、項目a～mの平均点が最も高かったにもかかわらず、〈n.好感〉の平均点は4位であった。これはなぜだろうか。〈n.好感〉の平均点が1位であった聞き手4と聞き手5を比較すると、聞き手5は聞き手4よりも〈c.トーン〉、〈g.にぎやかさ〉が高い。また、〈g.にぎやかさ〉が高く〈k.優雅さ〉が低いことに、〈c.トーン〉、〈i.明るさ〉が加わって、「うるさい」という印象になり、これが〈n.好感〉の妨げになったのではないかと考えられる。実際、2名の回答者が「うるさい」と回答している。一方で1名は「にぎやか」と回答しており、感じ方には個人差があるようである。

聞き手1と聞き手5の結果からみられるように、項目の組み合わせが好感度を左右する一つの重要な要因であるといえる。聞き手5の様に複数が組み合わせることで印象が変化したり、ある印象が強調されたりすることもある。項目ごとでは良い印象であっても、組み合わせによっては悪い印象に変化し、好感度にも影響してくると考えられる。

5.2 自由記述に見るあいづち評価の観点

自由記述においては、「話をしっかり聞いていると感じた」、「あまり相手の話に関心がなさそう感じた」など「興味・関心」に関する回答が非常に多かった。加えて、「相手の話を引き出すのが上手いと思った」、「話しやすい雰囲気」などのように、話し手が「話しやすいか」についての評価も多かった。「話しやすさ」を決定する要因はあいづちの表現形式とタイミングであった。表現形式については、種類が多い方がよく聞いているという印象になる傾向にあった。また、繰り返しの表現が関心を示すことに有効であるという回答も見られた。タイミングについては、「ちょうど良い間かくで相づちが入っていた」など、各回答者が適当だと感じる間隔が良い印象に繋がっていたが、その「間隔」について言及している回答は「相手の話がおわってからあいづちをとっているのが好感がもてる」のみで、具体的にはわからなかった。これに関連して、あいづちの重なりでは、話し手に「ついていこうとしている」という好印象の回答と「話に食い気味で（重なっていて）はやくて、せっかち」というあまり良い印象ではないものがあった。

これらに加えて、好感度を左右すると考えられるのは「声質・トーン」である。「声のトーンか質のせいなのか少しうるさく感じた」、「声が好き」などの回答に見られるように、声質やトーンは好感度に影響するようだ。クライnk（1984）は声質に対するステレオタイプがあると述べている。単調な声は男女ともに男性的、緩慢さ、冷たさと結び付き、声に張りのある男性は年長等と結び付くが、女性の場合は若さ、感情的で興奮しやすい、あまり知的でないことと結び付くと述べている。さらに、声の高さに幅がある男性は力強く、優しいとされ、女性は力強く、外交的であると判断されるとしている。今回の調査では、これらのステレオタイプをいくつか確認できた。

6. インタビュー調査結果

「どういう風に話を聞いてもらいたいか」という質問に多く挙げた意見は、「視線」、「関心」についてである。また、関心を示すだけでなく「共感した感じ」といった、話し手の感情に合わせることを求める意見もあった。

「感じが悪いと感じるあいづちはどういうものか」という質問には、「あいづちがなさすぎる」、「単調なあいづち、同じあいづち」、「長いあいづち（「はあー」「へえー」等）」といった量や形式についての意見が多かった。形式については、多くの回答者が変化のないものに対して否定的評価を示し、「あからさまに興味がない態度」といった意見があったが、具体的には「表情がない」、「違う所を見ている」という様に視線や表情からも関心の具合を判断していることがうかがわれた。

声のトーンに関しては男性と女性に対して異なる評価が見られた。女性に関してはトーンが高すぎることに、男性に関しては「低い声」に対して否定的評価がなされていた。また、男性の話の聞き方に対するイメージも話題に上った。主に「男の人のあいづちは適当」、「回数が少ない」、「単調」など、男性の聞き方について否定的な回答が多かった。

話を聞く態度に関する否定的評価としては、「オチの前に話を持っていかれる時」、「結末を言ってしまう人」など、話の最後まで話せなかった場合に言及する人が多かった。加えて、「話の内容を否定されると話しくくなる」や「ちょこちょこつこんで話の腰を折る」といった回答も見られた。

以上のことからわかるように、今回の回答者達は視線や表情から聞き手の関心を感じ取り、目線が外れている場合や、表情がない場合は良い印象を抱かなくなるようである。あいづちに関しては、少なく単調であると興味がないという印象を持つ傾向にあるといえる。また、聞き手はあいづちだけでなく、共感を示すことが重要であり、話の内容を否定したり、口を挟んだりといった反応を話し手は求めている。また、今回の調査では回答者が全員女性であったためか、男性の聞き方にはあまり良いイメージがないようであった。

7. 考察

好感度の高かった聞き手の特徴の中で、良い印象を生み出すことに関係しているのは、あいづちの表現形式が多様であることや、話し手を邪魔せずにどれだけ効果的に自分の感情を示すことができるかという点であると考えられる。調査の中で聞き手4と聞き手6は、①表現形式の多さ、特に非言語音によるあいづちの多用、②文中で重なるあいづち、③複数連続するあいづちを打っている、という共通点があった。特に非言語音のあいづちは、聞き手の反応が伝わりやすいことがうかがわれた。聞き手4は「呼吸・吸気音」によって話し手に配慮や共感を示し、聞き手6は自分の率直な気持ちを表すだけで

なく、機能の組み合わせによって高い関心を示していた。また、聞き手2は話に沿ってあいづちを変化させ、感情や高い関心を表現するようなあいづちとなっていた。このあいづちは話し手の話を引き出すだけでなく、会話を聞いた回答者の関心をも喚起するようなものであった。そして一連の流れを話し手との掛け合いの中で行ったことが、親近感のある話しやすい聞き手であるという高評価に繋がった。このように、話し手から「話しやすい」、「親しみやすい」といった印象を引き出すためには、聞き手は単に効果的に自分の感情を示すだけでなく、話し手が聞き手の理解・関心を確認できているかや、リズムを作ることで話に一体感を演出すること等が必要なのではないかと考えられる。

一方、単調なあいづちや、語尾が伸びたあいづちばかり、感情のあいづちばかり、といった偏りがあることは良い印象には繋がりにくいといえる。聞き手1と聞き手3は、①あいづちの単調さ、②声のトーンの低さ、③語尾を伸ばしたあいづちが特徴的であった。特に聞き手3は語尾を伸ばしたあいづちがやる気や興味の無さを感じさせてしまったと考えられる。また聞き手5は、あいづちの少なさに加え、①感情のあいづちの反応の大きさ、②声のトーンの高さが特徴的であった。全体的な反応の大きさ、発話による反応の多さが、うるさい印象を助長したと思われる。

会話分析の所見と印象評価の相違があったケースからいえることは、聞き手の印象は表現形式が多くてもよく使う表現が印象として残りやすく、声質やトーンなどにもあいづちの印象が大きく左右されるということである。しかしながら、最終的には聞き手がどの点に着目して判断するかによって、好感度は大きく異なると考えられる。

また、若年層の女性にとって聞き手の印象を判断する上で重要なのは、「視線」、「表情」、「反応」、「共感」であることがわかった。なかでも「視線」と「表情」が最も重視されていた。一方、聞き手に対する悪印象として、男女のあいづちの打ち方が異なるためか、男性の聞く姿勢へのイメージが良くなく、女性からすると物足りないあいづちと評価されていた。

8. 今後の課題

今回の研究では男性よりも女性の聞き手が高い好感度を得ていたが、これは回答者が全員女性であることから偏ったのではないかと考えられる。今後は男性の回答者を含めた印象調査を行うことで、より一般性の高い好感度の特徴を調べる必要がある。

参考文献

- 岩下豊彦 (1983) 『SD 法によるイメージの測定：その理解と実施の手引』 川島書店.
- 任栄哲・李先敏 (1995) 「あいづち行動における価値観の韓日比較」『世界の日本語教育』 5, pp.239-251, 独立行政法人国際交流基金.
- クライnk、C.L.著, 福屋武人他訳 (1984) 『ファースト・インプレッション：好感を演出する』 有斐閣.
- 塚原千賀子 (2001) 「あいづちの研究：トーク番組におけるあいづち使用の実態」『昭和女子大学大学院日本語教育研究紀要』 1, pp.1-10, 昭和女子大学.
- 辻本桜子 (2007) 「あいづちの男女差に関する一考察：トーク番組における司会者のあいづちを通して」『日本語文化研究』 11, pp.33-45, 龍谷大学.
- 永田良太 (2004) 「会話におけるあいづちの機能—発話途中に打たれるあいづちに着目して」『日本語教育』 120, pp.53-62, 日本語教育学会.
- 堀口純子 (1988) 「コミュニケーションにおける聞き手の言語行動」『日本語教育』 64, pp.13-26, 日本語教育学会.
- 三浦紗穂 (2006) 「「あいづち」の好感度—談話分析と印象調査」『語文』 125, pp.28-14, 日本大学国文学会.
- 水谷信子 (1988) 「あいづち論」『日本語学』 7巻13号, pp.4-11, 明治書院.
- メイナード、K. 泉子 (1987) 「日米会話におけるあいづち表現」『月刊言語』 16巻12号, pp.88-92, 大修館書店.
- メイナード、K. 泉子 (1993) 『会話分析』 くろしお出版.
- 好井裕明・山田富秋・西阪仰編 (1999) 『会話分析への招待』 世界思想社.

Abstract

This study aims to elucidate features of highly-favored back-channeling in Japanese conversations. For this purpose, I conducted conversation analysis as well as a questionnaire and interviews with 25 female university students, using six conversations from Japanese TV interview shows.

In conversation analysis, back-channels of six interviewees, three females and three males, were analyzed with regard to form of expression, timing, frequency, and communicative

function, as well as interactional sequence.

With the questionnaire and interviews, I surveyed informants' impressions toward the six interviewers and what were pleasant back-channels.

As a result, it was found that the preferred listeners were the ones who showed their interest in their back-channeling through nonverbal back-channeling (*e.g.*, laughter, exhaling sound), a combination of back-channeling tokens, and the use of varied forms. Also, this study clarified that the female participants highly valued eye contact, facial expression, reaction and sympathy, as well as an atmosphere in which they can speak comfortably when they evaluated a listener's back-channeling.