

論説

調停のコミュニケーションを分析する¹

——非難の連鎖はいかに「管理」されるか——

北村 隆憲

[目次]

概要

1. はじめに
 - 1.1 調停への伝統的アプローチ
 - 1.2 調停コミュニケーションの可視化
 2. 調停の多様性と共通事実
 - 2.1 出発点としての相互行為＝コミュニケーション
 - 2.2 調停の技法と相互行為分析
 3. 調停コミュニケーションへの分析アプローチ
 - 3.1 相互行為分析の概要
 - 3.2 相互行為分析からの5つの知見
 - 3.2.1 順番交替
 - 3.2.2 隣接ペア
 - 3.2.3 優先性
 - 3.2.4 参与枠組み
 - 3.2.5 定式化
 4. 「非難連鎖（口論）」が生じるメカニズムと「口論管理システム」としての調停
 5. 模擬調停データの分析
 - 5.1 調停人の定式化とその意義
 - 5.2 定式化に対する抵抗と再定式化
 - 5.3 非難連鎖の発生—調停の参与枠組みからの離脱
 - 5.4 調停システムへ復帰させる諸技法
 6. まとめと展望
- 付録 抜粋中の記号
- 参考文献

1 本稿は、北村（2016）を加筆・修正のうえ論文化したものである。

概要

現代社会における人々の主体性や対話性を重んじる動向の中で、裁判外の紛争解決（ADR）の一つとしての調停（そして特に対話型調停）の重要性は広く認知され、裁判所外でも様々な制度的主体によって実施されるとともに広く受け入れられつつある。

海外では調停とそれに密接にかかわる交渉についての実践理論や研究はすでに多い。しかし、概して言えば、こうした伝統的アプローチは、調停を、処方的、規範的、理念的、抽象的、結果志向的、脱文脈的、ないし外的視点から検討するものが多かった。また、こうしたアプローチにおいては、調停の実際のコミュニケーションのプロセスは直接分析されることはほとんどなく、いわば「ブラックボックス」と扱われてきたといえる。

本稿は、調停コミュニケーションを、エスノメソドロジーと会話分析に依拠する相互行為分析のアプローチを利用して分析することにより、この「ブラックボックス」のいくつかの側面について可視化を試みる。

まず、多様な調停制度／理念／モデルが存在する中で、調停がコミュニケーション＝相互行為によって実現するものであることを確認する。次に、調停人向けのテキストブックで調停技法として重視されている傾聴の技法としての「言い換え」「リフレージング」「リフレーミング」などを、現実のコミュニケーションのなかでその実態をとらえる重要性を指摘して、相互行為分析の基本的な考え方を紹介する。そして、それらの諸概念や考え方を使得、調停において「非難の連鎖」が停止するメカニズムを提示するとともに、模擬調停の映像データを分析して、実際に当事者同士の「非難の連鎖」が、調停人や当事者による様々な実践技法より回避・終結されるプロセスを記述する。

1. はじめに

1.1 調停への伝統的アプローチ

対抗・対決から対話的協調へと向かう大きな変化への期待とともに、法領域におけるADR（裁判外紛争解決）への関心もさらに高まっている。その中で、調停者が介在した、裁判外の紛争処理形式（ADR）としての調停（特に「対話型調停」）の重要性が認識され（井上・佐藤 1999）、米国からの大きな影響の下、日本でも法的紛争解決プロセスの一端として、広く受け入れられてきている（入江 2013、大澤 2001）。また、こうした動向や考え方は、法律家特に弁護士や司法書士などの専門法律職の活動の中で重要な位置を占めるとともに、

法科大学院教育においても広く教示されるようになってきている（大澤 2001, 2014; 小林 2015）。

海外では調停や交渉についての研究に長い伝統がある。調停・交渉についてのこれまでの伝統的アプローチは多岐にわたる。調停や交渉の社会的意義や法的枠組みを一般的に解説したり、海外の制度と制度的・理念的に比較をしたり、一定の理念や外的視点から構成された理論モデルを使い実際の調停・交渉活動を規範的に理解・評価したり、様々な「良き実践」のエピソードを紹介したり、そこから一般的・抽象的ではあるものの実践上の処方提示するなど、様々である。また、経験的研究についても、調停や交渉の結果を調停参加者の属性など様々な変数との間に統計的関連を探索するものもある。

しかし、そうした伝統的なアプローチでは、実際の調停・交渉のコミュニケーションが直接に分析されることはほとんどなかったといえる。つまり、概していえば、調停や交渉を、処方的、規範的、理念的、抽象的・結果志向的、ないし外的視点から検討するものが多かったといっていよい（図1）。そして、その際には、調停のプロセスは脱文脈化されるきらいがあった。換言するなら、伝統的アプローチは、調停や交渉の実際のコミュニケーションを直接分析することなく、それを「ブラックボックス」として扱ってきたといえる²。

本稿では、調停・交渉のコミュニケーションを直接かつ詳細に分析することを通じて、この「ブラックボックス」を可視化することを試みる³。

そうした試みのための方法論として、本稿では社会学で生まれたエスノメソ

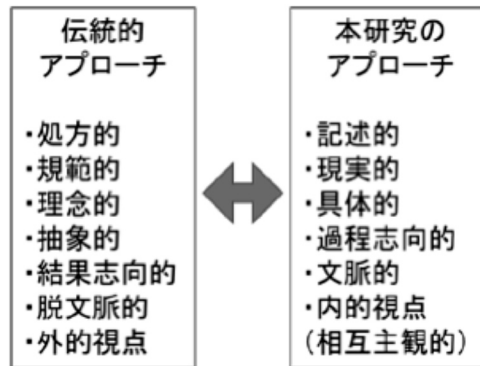


図1

2 伝統的アプローチにおけるこうした傾向については別稿に譲る。

3 同様の方法（エスノメソドロジーと会話分析アプローチ）からの調停コミュニケーションの分析として、数少ないながら、Garcia (1991=2010, 1995, 2000), Greatbatch & Dingwall (1989, 1994, 1997), Jenks et al. (2012) などがある。

ドロジーと会話分析に依拠した相互行為論的法社会学の方法論（以下、「相互行為分析」）を利用する。このアプローチは、調停・交渉の参加者（調停人、紛争当事者）が実際に行う自然な会話的相互行為（視線や身体活動なども含む）を録音・録画して詳細なトランスクリプトを作成しそれらのデータを精査する。行為者たちが現実のコミュニケーションの文脈の中でリアルタイムに何をどのように行っているか、つまり実際のコミュニケーションの具体的なプロセスの現実を、調停・交渉者たち自身の内在的（相互主観的）な視点から系統的に分析・記述するものである（北村 2018, 2019a, 2019b）。

この点で、「ハーヴァード・ロースクール交渉プログラム」の副議長であり、著名な交渉の理論家であり実践家でもあるLawrence Susskindが、交渉や調停の実際の言語的プロセスを検討するアプローチ（会話分析＝相互行為分析）による分析（Maynard 2010=2017）のインパクトと重要性を高く評価して、次のように述べていることは注目に値する。

「私は……会話分析やディスコース分析で言われるように、「コミュニケーションとは『共同的に構成される意味』であり、『人々を能動的な意味創作者としてみることの必要性』あるいは『意味を単一の発話の中にではなく、（発言と行為の）連鎖の中に見出す』ということを実際に考えてみたことはなかった。この3つの考え方が、コミュニケーションが交渉と調停の中で果たす役割についての私の理解を根本的に変えてしまったのである。」（Susskind 2010: 165）

Susskindは、通常の交渉・調停実践家たちにとって必要な「規範的」な提言・アドバイス・指針（なぜなら、彼らは交渉の実務家に対してベスト・プラクティスへの助言をしなければならない）をそのような言語的相互行為の分析から導き出すことに強い期待感を示していた（この点の詳細については、北村 2017を参照）。

つまり、調停のコミュニケーションを直接分析するこうした試みは、調停のコミュニケーションの中で、実際に何がどのように生じているのかを詳細に検討することを可能とする点において、調停の実践や教育にとっても、利用可能な知見を提供してくれることが期待されるということである。

1.2 コミュニケーションの可視化

本稿では、調停におけるコミュニケーションのやり取りについて、通常の観察や振り返りでは見えないプロセスを、相互行為分析という方法を使って可視化してみたい。

例えば調停人のトレーニングにおいて、参加者たちによる模擬調停による訓練が行われることも多い。そのやり方は、多くの場合、事後的に本人や他の参加者が、振り返りをすることによって、よかったところや悪かったところについて検討する。また、自分が調停人として、実際にあるいは模擬で調停を実施する場合にも、その日の実践について振り返りや反省を行うだろう。こうした自己観察・他者観察は、むしろ調停技能を高めるためにとても大切なことだが、そのような記憶やメモをとるというやり方では見えないものが、この相互行為分析によって見えてくる可能性があるということを示していく。

より具体的には、①日常会話で「言い争い=口論」、つまり非難や非難返しの連鎖である言い争い（口論）が生じるメカニズム。次に、②それと対比的に、調停で言い争いが阻止されるメカニズムについて、相互行為分析からの知見を紹介する。次に、③調停の実際的な方法としてしばしば言及される様々な技法、たとえば言い換え、要約、リフレーミングといった調停人の技法が実際の会話の中でどのようなものとして現われ、またそれらが実際にどのような帰結を生じさせるのかを、データに基づいて可視化したい。そして、最後に、④相互行為分析によって細かくコミュニケーションを分析して得られた知見やその分析の仕方が、コミュニケーション上の高い感受性を備えた調停人となるために、あるいは養成するために、つまり調停のトレーニングの計画や実施のために大変役に立つ可能性があることを示唆する。

2. 調停の多様性と共通事実

2.1 出発点としての相互行為=コミュニケーション

調停には様々な制度が存在し、取り扱う領域は多岐にわたり、多様な理念や目的が存在している。日本でも各種のADR、裁判所での和解や（民事・家事）調停、弁護士会や司法書士会などで実施されているものなど、様々なものがある。また、紛争の領域は、離婚、コミュニティ、家族、ビジネス、医療などと幅広い。また、調停はどのような目的を実現すべきものなのか、どのような働きをするものなのか、また、どのような理念に基づいて行われるべきなのか、どのような構造を備えているべきなのか、また、調停人はどのような役割が期待され、そのためにどのような方法でそうした目的や理念を実現していくべきなのか、についても多様な考え方が存在する。

調停の目的や機能モデルに関していえば、紛争解決という伝統的な考え方に對して、人間の関係性を変容させていくことを重視したり、自己コントロールを回復させたり、当事者のエンパワーメントなどがよく知られている。調停人の基本的な姿勢についても、対話を促進、当事者同士のコミュニケーションの

回復、当事者の主体性の回復、など多様な基本姿勢が考えられている。また、どのような人間観を前提にしているかということによっても、実際の活動の仕方や管理運営の仕方はまったく異なってくるだろう。当事者の人間像として、合理的で個人主義的で理性的な人間像を想定する場合もあるし、関係的存在として捉えて他者との共存の中で初めて人間が社会的な存在になると考えて、個人主義的な人間像を前提するだけでは十分ではないというアプローチもある。調停人を担う担当者も多様であり、弁護士や司法書士、裁判所の調停委員、市民のファシリテーターである場合もあるだろう。面接方式としても、裁判所の調停や和解のように主に別席や対席でやる場合、あるいはそれが混合されたり、統合されたりと、多様な考え方が実践されている。さらに、具体的な面接技法としても、傾聴、共感の表示、沈黙の有効活用、相槌の利用、質問の利用、要約、リフレージング、リフレーミングなどが、調停人向けのテキストに登場する。つまり、調停の目的、意味、機能、理念、技法などについて、様々な理論やモデルが提案されている。これらは時には重なり合いながら、調停についての考え方をめぐる高度の多様性を生み出している。

しかし、調停に関するこうした多様性のなかに、すべてに共通する事実が存在している。それは、調停が「相互行為＝コミュニケーション」⁴を通じて達成されている、という事実である。一見当たりまえに見えるこの事実を、本稿では真剣に受け止めて議論をしたい。なぜなら、調停をコミュニケーションと理解して、そのようなものとして探求する試みは、世界の調停研究でもいまだ少数にとどまるからである。また、そのような探求からの知見は、調停の実践や訓練のために貢献する可能性がある。

要約すれば、調停の目的やタイプなどの高度の多様性にもかかわらず、その多様性のなかに共通する一つの事実がある。それは、調停が相互行為ないしコミュニケーションによって成立しているという事実である。したがって、調停のコミュニケーション・プロセスを実際の会話データに即して経験的に検討することは、どのような形式・目的・技法・タイプの調停についても、有意義なものとなるはずである。

2.2 調停の技法と相互行為分析

上で、ミディエーションはどのようなものでも相互行為のプロセスによって成立しており、そのコミュニケーションのプロセスを直接分析する必要性について指摘した。このことを、調停人の技法としての「リフレージング」と「リフレーミング」を例に取り挙げて確認してみよう。

傾聴の技法の一つに「リフレージング」がある。これは、当事者の発言の内

4 本稿では、相互行為とコミュニケーションをほぼ同じ意味で使用する。

容を変えないで、言い方を変えて提示することとされる。これと対照的な技法として「リフレーミング」がある。これは、当事者の世界の見方（フレーム）を、より現実的／協調的なものに変容させたり、当事者の表面的な「インテレスト」を現実の「ニーズ」への気づきのきっかけとなるように変容させる（レビン・小林 1998）、対話型調停の重要な技法とされている。しかし、「言い換え」といっても、ただの言い換えはあり得ないだろう。言い方を変えるということは、発言の組み立てが変わることから、聴き手の受け取りかた（理解の仕方）が変容する可能性があるからである。ということは、単なる言い換えの意図で「リフレーミング」しても、実際のコミュニケーションの中では意味内容が変容しているとか、逆に発言の意味内容を相手に受け入れられやすいように変容させようとして「リフレーミング」をしても結果的には聴き手にそのようには理解されないこともあるだろうし、さらに、相手に受け入れられないばかりかかえって憤慨させてしまう、ということもあるかもしれない。

したがって、様々なミディエーションの技法は、現実にはコミュニケーション上どのような意味として当事者たち（調停人も含む）に理解されているかということを実際に調べてみないとならないことになる。つまり、概念的に想定されていることが、あるいは意図されていることが、実際にその概念や意図通りコミュニケーションの中で通用しているかどうか、その行為の帰結はその意図・概念が想定する通りになっているのか否か、ということについて、実際のコミュニケーションのプロセスを検討しなければならないことになるだろう。このような意味において、実際のミディエーション過程を分析することの重要性は論を待たないものの、そのような分析を系統的に行うための考え方や方法論の選択肢は多くない。その一つとして、以下では、相互行為分析のアプローチを紹介する。

3. 調停コミュニケーションへの分析アプローチ

3.1 相互行為分析の概要

本稿で、調停のコミュニケーションを分析するために採用する分析アプローチを、「相互行為分析（interaction analysis）」と呼んでおく。これは、社会学で「エスノメソドロジー（ethnomethodology）」という研究上の立場と、そこから発展した「会話分析（conversation analysis）」という研究アプローチを指す⁵。エスノメソドロジーの「エスノ」は「人々」のことである。ただし、ここで「人々」とは、抽象的に考えられた人間ではなく、現実のなかで、特定のそ

5 エスノメソドロジーと会話分析について、また、そうした観点からの「法」研究について、トラヴァース（2009=2011）；北村（2018）を参照。

の場その場の諸状況に対応しながら一瞬一瞬を他者とともに様々な活動や行為を行いながら生きている具体的な人々のことである。人は常に何等かの意味のある社会的場面に他の人たちと共にいて、それがどのような場面であるのかについての理解を、自分の行為そのものにより他者に示しあうことによって、自分たちの活動とその場面の意味についての「自然な」理解を共に作り上げている。例えば、著書の私が今、聴衆の前で講演をするために「公開講演会」という場にいると考えてみよう。

著者の私と聴衆の人々が公開講演会という場にいることは、私たちの間で自然の理解可能性があると言っていいたい。この場面の意味についてのごく自然の共通理解が生じるのは、一方では私が一瞬一瞬その場にふさわしい行為、つまり「講演会の講演者」として適切な行為を行っているからだといえることができる。聴衆のほうも、その場にふさわしい行為、つまり「講演会の聴衆」としてふさわしい行為を適切に行っている。しかし、「その場」にふさわしい行為というのは、「その場」がどのような場であるのかについての理解に依存する。私たちはその場がどのような場であることを、私が「講演者」として適切に振る舞い、聴衆の人々が「講演会の聴衆」として適切に振舞うことを通じて、お互いに示しあってもいるのである。こうして、私たちがやり取りをしている場面の意味理解と、一瞬一瞬進行していく私たちの行為や言葉の意味やその理解とは、循環的かつ相互に彫琢しあい（つまり、相互反映的に）、作り上げられていくと考えることができる。したがって、この場で「講演会」が行われているという私たちの自然な理解は、はじめから何か講演会という入れ物や空間があって、そこに人々が集まってきて行うものが講演会になるわけではない。私たちが一瞬一瞬、講演会という場にふさわしい活動（つまり、ある「やり方」や「メソッド（方法）」）を行うことを通じて、この場を講演会として実現していく、つまり「達成」していくということである。

エスノメソドロジーは、私たちの社会のなかで秩序や意味がこのようにして作り上げられていくと考えて、その社会の秩序や意味が、人々によってどのようにしてつくりあげられていくのか、その「方法」「手続き」を経験的に探究する研究プログラムとして、20世紀中葉に、アメリカの社会学者ハロルド・ガーフィンケルによって開始されたものである。ガーフィンケルは当時の社会学の中心的理論家であるT・パーソンズの社会学や、E・フッサールの哲学的現象学、その考えを社会学に導入したアルフレッド・シュッツの現象学的社会学、などにも影響を受けつつ、こうした独自の社会秩序に関する研究ポリシーを展開した。このエスノメソドロジーの支流として、会話分析が発展した。会話分析は、会話を分析する研究という意味の一般名詞ではなくて、固有名詞である。それは、1970年代に社会学者ハーヴィ・サックスが共同研究者たちとともに発

展させた、人々の言語的相互行為の方法を探索する研究アプローチである。当時、オープンリールの録音機を個人が手に入れることができるようになり、それを利用して、人々の自然な会話を録音し、そのやり取りを特殊な記号も使って細かく書き起こし、音声とトランスクリプトとを詳細に系統的に分析する方法論を発展させた。現在では、ビデオ録画もデータとして広く用いられている。

会話分析は、会話の秩序を研究するものである。例えば、人の発言における1秒以下の沈黙、言い間違い、ほかの会話参加者の発言との重なり合いなどがある。従来こうした事実は、研究上取るに足らないものとして真剣な研究対象にはならないと考えられていた。しかしサックスらが研究してみると、そうした一見取るに足らない会話上の出来事に、たいへん精密な秩序が存在していることが見出された。当初、日常会話の研究として始まった会話分析は、その後、医療場面、マスメディア、法的場面など、様々な制度的会話の分析にも拡大されて、現在では、様々な分野で知見や分析方法が広く用いられるようになっていく。

人の会話的コミュニケーションは、瞬時に先に進行していく。観察記録をつけようとしても通常の方法では記録が間に合わない。その会話が終わってから当事者にインタビューをしたとしても、インタビューの発言は、自分の発言を理想化したり、正当化したり、記憶違いがあったり、編集したり、思い込みによってなされたものであるかもしれない。したがって、それだけでは現実のコミュニケーションを直接理解することはできない。会話分析では、ビデオ録画や音声の録音とともに、その詳細な書き起こし（トランスクリプト）を作成して、沈黙の秒数、同時発話の位置、発言の抑揚や強弱、場合によっては視線やジェスチャーまでトランスクリプトに書き込んで利用する。

こうした、録音・録画データとその詳細なトランスクリプトに基づく分析は、2つの比喻によって例えることができるかもしれない。第1に、「スローモーション」である。例えば、ボクシングでカウンター・パンチというものがある。パンチを打とうとするところに、相手がほとんど同時にそのパンチをよけながらパンチを繰り出す一瞬の攻撃である。通常のスPEEDでは、それが「カウンター」であることを「見る」ことは難しい。しかし、スポーツ・ニュースの解説で、ビデオをスローモーションでゆっくりと再生させれば、どのようなタイミングでどのような角度でカウンター・パンチを出しているかということがよくわかるだろう。つまり、実際のコミュニケーションをスローモーションで何度でもその動きを吟味することが可能となる。第2に、「リバーズ・エンジニアリング」。機械やソフトウェアなどの組立や働きを理解するために、それを分解してまた組み直して、その分解と再構成の過程で、そのメカニズムを理解することができる。例えば、サッカーの試合の解説を考えてみよう。ゴールシ

ーンで素人はボールを追いかける傾向があると言われる。しかし解説ではゴールしたプレーヤーのボールが、誰から出されてどのように繋がっていき、ゴールしたプレーヤーに渡ったのか、また、ボールを持っていないプレーヤーたちがどのような働きをしていたのか、などについて、解説者がビデオをリプレイしながら解説してくれる。ゴールという結果が、どのようなプレーヤーとボールの動きの連動と協調によって組み立てられていたのかを理解することができる。このように、相互行為分析による検討によって、瞬く間に展開していく人々のやり取りのコミュニケーションを、「スローモーション」や「リバース・エンジニアリング」によって、詳細に、何度も吟味して、そのコミュニケーションにおいて何が実際にどのように生じているのかを、理解することが可能となる。

ここで、これまで用いてきた「コミュニケーション」という概念について確認しておきたい。この概念ないし言葉は、日常生活においても頻繁に使われるものである。しかし、この概念にはしばしば一定のイメージが結びついているように思われる。そのイメージとは、話し手が頭の中で考えたことを、手元の解説表に従って言葉という記号に翻訳し、それが相手の耳に伝えられて、今度は受け手が同一の解説表を持っていて、それに従って頭の中で解読する（以下同様が続いていく）、といったものである。

こうした考え方とは対照的に、相互行為分析は、コミュニケーション（相互行為）について、以下で示すように、あらかじめ共通理解（解説表）が存在することを前提せずに、発言がやり取りされていく中で、それを通じて、一步一步、共通の理解が生み出されていくと考える。コミュニケーションは、初めから共有知識や共通の文脈があって開始されるわけではない。むしろ、一つ一つの発言や行為のやり取りを通じて、相手は何を理解しているかを相手の発言や行為そのものを通じて確認したり推測したり、あるいはその推測の失敗を通じて、共有知識を徐々に組み立てていくとともに、その組み立てられていく共有知識を仮の文脈として前の発言を理解したり次の発言や行為を展開していく。こうして、共通理解（相互主観性・共有知識・共通了解）といわれるものは、人々が他者と協同的に、かつ相互反映的（発言や行為の意味とその文脈とが相互に緻密化されていく）に作り上げていく、つまり達成していくプロセスなのであると考える（Heritage 1984）。

3.2 相互行為分析からの5つの知見—順番交代、隣接ペア、優先性、参与枠組み、定式化

本節では、相互行為分析からの知見の一部である、「順番交代」「隣接ペア」「優先性」「参与枠組み」「定式化」の5つについて示したうえで、これらの考

「発話順番」の交替

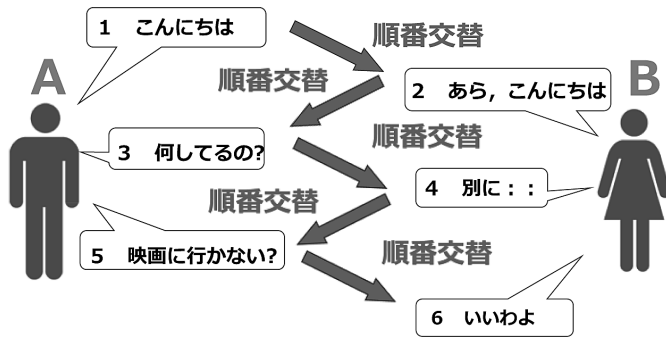


図 2

え方を使って、実際の調停会話を分析してみよう。

3.2.1 順番交替

会話は、通常、一人が一度の機会で発言して、その「発言順番 (a turn)」(以下、「順番」) が交替していく相互行為である (図 2)。

私たちは、通常、どのように順番交替を行っているのかなどを考えずに、当たり前のように、スムーズに、順番を交替させていく。つまり、通常、長い沈黙 (ギャップ) も生じないし、長い重なりも生じない。

人は、会話のなかで順番交替を長い間行い続けてきたにもかかわらず、自分たちがそれをどのようなやり方で行っているのかということは、問題にもしてこなかった。サックスと共同研究者たち (Sacks et al. 1974=2010) が発見した順番交替のメカニズムは、次のようなものである。サックスたちは、このメカニズムを「規則 (ルール)」と呼んでいるものの、従わなければならないもの、というよりは、私たちがいつも当たり前に行っている活動の手続き・方法を精確に言語化したものといえる。

まず、現在発言をしている人の発言が終わろうとしていると想像しよう (図 3)。その言語の話し手たちにとって、どこで発言が完了する可能性があるかということは、発言の文法構造やイントネーションによって、発言の進行の途中でかなり明確に予測することができると考えられる。そして、発言が終わってもよい場所 (「完了可能点」) は、発言権が別の参加者に移行することが適切な場所 (「順番移行適切場所」) でもある。次の発言者への順番移行は 2 つのやり方で生じる。一つは、現在の話者が次の発言者を指定する順番交替の仕方で

順番交替のルール（サックス他）

1. 現話者の最初の順番構成単位が順番移行に適切な最初の場所に至ったとき、

- a. そこまでに現話者が次話者を選択していれば、選択されたものが次話者となる権利と義務をもち、**順番が替わる**。（他者選択）
- b. そこまでに現話者が次話者を選択していなければ、現話者以外の者が自己を次話者として選択してもよい。その場合、最初に発話を始めたものが発言権を得て、**順番が替わる**。（自己選択）
- c. そこまでに、a. も b. も生じていなければ、現話者が話し続けても良い。

2. a. も b. も生じず、c. にしたがって現話者が話し続けるなら、次の移行適切場所において再度 a. b. c. のルールが再適用され、順番が交替するまで繰り返す

図 3

ある（「他者選択」）（ルール 1-a）。それを行う典型的な方法は、例えば、質問や誘いなどの行為を体現する発話（次に触れる「隣接ペア」の第一成分）を、名前や社会的役割あるいは視線などを使って特定人に宛てる方法である。質問や誘いを向けられた相手は、それに対する応答を行うことによって、次の話し手となり、順番移行が実現することになる。第 2 の方法は、現在の話者が他者選択を行わずに自己の発話を終了した際に、現話者以外の参加者が自ら自分を次の話者として発言を開始するやり方である（「自己選択」）（ルール 1-b）。

この二つの選択肢には優先順位があり、他者選択がない場合に限って自己選択をしてよい。そして、他者選択も自己選択もない場合には、現話者が話し続けてもよい（「自己継続」）（ルール 1-c）。そして、現話者が話し続けていれば、いつかは発言が終わってもよい場所（つまり、次の「移行適切場所」）が再びやってくるから、そこで再度上記（1-a）から（1-c）のルールが再適用される（ルール 2）（図 3）。

このルールを流れ図にしてみると、図 4 のようになるだろう。

順番交替ルールを「流れ図」で示すと

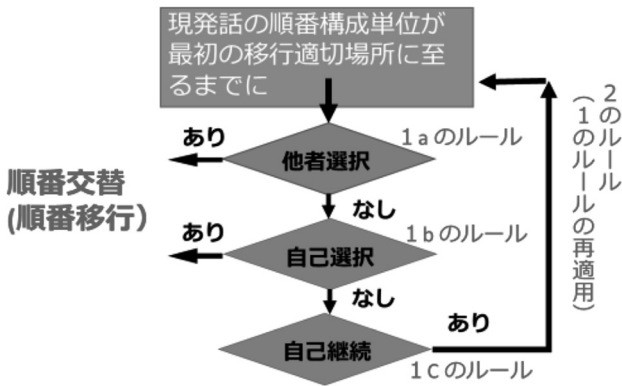


図 4

発話の連鎖＝行為の連鎖

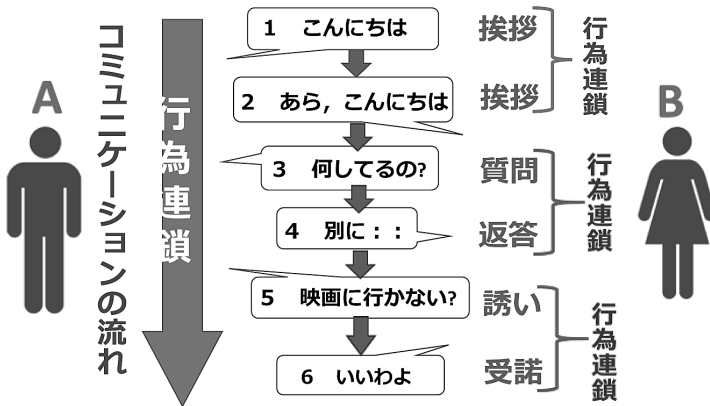


図 5

3.2.2 隣接ペア

次に、「隣接ペア」という概念である。上図 4 のように会話のなかで発言順番が交替していくと、会話参加者たちの発言が積み重なって繋がりが（連鎖）を形成していくことになる（図 5）。

重要なのは、発言というものは、何らかの行為を行うものである、という点

である。「映画行かない？」という発言は、「誘い」という行為を行っている。そして、この「誘い」という行為は、何らかの応答行為（受諾／拒絶）を要求するものである。このように、私たちが発言によって行う行為のなかに、2つの行為がペアとなって連なる（連鎖）ものがある。例えば、「質問－返答」、「挨拶－挨拶」、「誘い－受諾／拒絶」、「依頼－拒絶／受諾」、などがそれにあたる。このように、隣接して配置された異なる話者によって産出され、同じタイプの、特定の順序にある二つの発言は「隣接ペア」と呼ばれる。最初の発言を「第1成分」、二つ目の発言を「第2成分」と呼び、第1成分が産出されると、第2成分が産出されることが適切となる。つまり、その強い期待が生じる。隣接ペアは、会話を組み立てている基礎的な行為連鎖の単位であることが知られている。

「文章を読むときには文脈を考えなさい」とよく言われるが、会話の相互行為の中で最小の文脈はその発話の前後の発言である。隣接ペアを例にとって、このことの意味を考えて見よう。例えば、AとBとが会話をしていて、Aが「お茶」と発言したとする。この発言の意味は、この発言を前後の文脈から切り離して理解することはできないだろう。この発言に対してBが、「今すぐ」と言ったとすると、それを聞いていた私たちには、「お茶」という発言が「お茶をいれてくれ」という要求ないし依頼であることが分かるが、これはB自身が「今すぐ」という発言をすることによって、自分が自分の発言（「今すぐ」）によって、Aの発言をどのような行為として理解したか（つまり、お茶の「要求」ということを示しているからに他ならない。Bは、「あなたの発言はお茶の要求ですね」などとは言わずに、「今すぐ」と発言することによって、Aの先行発言を自分がどのようなものとして理解したかを表明しているということである。これと対照的に今度はBが「いらない」と言ったとしたら、Bは自分の発言を通じて、自分がAの発言をどのように理解したか（お茶の「提供の申し出」）を示していることになるだろう。また、これ以外にも、「次の」発言（ここではBの発言）は、Bの様々な理解を表示する。Aの発話が完了したこと（だから自分が話し始めている）、Aの発話は自分に宛てられていること（だから自分が返答している）、などである。さらには、Aの発言が、どのようなタイプの行為を行っているのかについて、それと同じタイプの発言（返答）をすることによって、そのことを示しているのである。つまり、以上のことは、相互行為の相手方であるB自身がそのように分析していることを意味する。したがって、相互行為分析は、研究者の分析であると同時に、会話に参加している人たちが自身がお互いに行っている「分析」である。研究者は、当事者たちの相互理解が展開されていくやり方を観察することを通じて、学術的な分析を行っているわけである。このようにして、人と人との間の理解は進んでいく。「相

互主観性」,「共通理解」,「共有知識」などと言われるものは、このようにして時間とともに進んでいく相互行為の展開を通じて、一瞬一瞬、生み出されていくと考えることができる。

その際、むろん、聴き落としや誤解のようなコミュニケーション上のトラブルが生じることもある。例えば、お茶を要求して「お茶」と言ったのに、「要らない」と言われた場合（つまり、「要求」が「提供」と誤解された）には、「いや、そうじゃなくて、お茶を入れてほしいということです」と、3番目の位置で誤解を正す（「修復」と言われる）をすることができる。その結果誤解は訂正されて、共通理解に基づいた会話的相互行為が先に進んでいくことができるのである。

隣接ペアの「前置き」として、別の隣接ペア（「何しているの?」,「別に::」）が産出されることもある。これらは、それ自体が質問と応答という隣接ペアになっているものの、単独に成立するものではなく、映画に誘うことの前提（前置き）（「先行連鎖」）になっていると考えられる。また、「どこに?」と聞き返しているのは、「映画」という語が聞こえなかったと考えられる。Bが「映画だよ」と繰り返すことによって、この聞き取り上のトラブルは解消されることになる。そして、この聞き返しとそれへの返答も、「質問－返答」という隣接ペアになっており、基本的な隣接ペアの中に挿入される形式となっている（「挿入連鎖」）。さらには、基本の隣接ペアの後ろに連鎖が生じる場合もある（「後続連鎖」）。このように、会話的相互行為の重要な構成要素としての隣接ペアの概念は、会話相互行為をシステムティックに分析するための重要な概念である。

3.2.3 優先性

隣接ペアの第2成分には複数の選択肢がある場合がある。例えば、「依頼」や「誘い」の第1成分に対しては、第2成分に「受諾」と「拒絶」という、2つの選択肢がある。また、非難（例えば、「あなたのせいだよ」）の第1成分に対しては、第2成分の選択肢は3つ以上あることが知られている。「そうじゃないよ」と「否認」したり、「なに言ってるんだ、あんたの責任だよ」と対抗非難したり、「しょうがなかったんだ」という「言い訳」をしたり、「何が悪いんだよ」と正当化したり、「ごめんね」と謝罪する、などである。通常、第1成分に対して「同意」する第2成分の選択肢が「優先的」な選択肢と言われる。これに対して「非同意」することは「非優先的」とされる。その区別は、「非優先的」な選択肢が発言される際には特徴的な現象が生じることによって示される。つまり、非優先的な選択肢には言いよどみや言い訳などが生じたりして、第2成分（非同意）の産出が様々なやり方で遅延される、ということが観察さ

れる。例えば、私が相手に「映画に行きませんか」といったときに、相手が「うーん、そうだねー、ちょっとね、ええと、あのう、仕事がね……」などと言われれば、誘いが拒絶されるのではないかと思うだろう。この場合、「行かない」というはっきりとした非同意は産出されていないにもかかわらず、誘いが断られようとしていることは明らかである。それと対照的に、「同意（受諾）」の場合には、「はい」と通常直ぐに返答が返される。つまり、誘いを断る場合にも私たちは、誘いを受けることのほうが「優先的」であることを暗黙の裡に理解しつつ、断るという行為をしているということである。

第1成分に「同調（同意）」する選択肢が「優先的」応答であるが、この関係が逆転する、つまり優先／非優先の極性が逆転する場合がある。例えば、人を褒めたり（「あなた、美人ですね」）、自己卑下する発言（「僕ってだめな人間だね」）に対して、通常、すぐに同意（「その通りです」）することはないだろう。つまり、褒めや自己卑下に対しては、「非同意」することが優先的な選択肢となる。

人を「非難」する場合（例えば、「あなたのせいだ」）、その非難に対して、相互行為分析の知見によれば、すぐに産出される第2成分は非同意である。「違うよ」「なに言ってるんだよ、お前のせいだよ」という「否認」や「対抗非難」などがそれに当たる。「非難」発話についての優先性の逆転は、後述するように、日常生活において口論（言い争い）が発生する相互行為上の大きな理由となる。

3.2.4 参与枠組み

4つ目の概念は、「参与枠組み」である。会話をしている人々を、通常「話し手」と「聴き手」に分けるが、この対概念は、人々が会話コミュニケーションに実際にどのように関わっているのかを検討するには、肌理の荒すぎる概念である。例えば、著者が講演会で講演をしているとしたら、フロアーの聴衆は講演会に正式に参加して講演を聴いている「正式に是認された聴き手」である。それに対して、「講師の話を聴きたい」といって、殊勝な学生が廊下の外で聴いているかもしれない。この学生は、「正式に是認されていない聴き手」と言えるだろう。あるいは、私以外に複数の人がいる場合に、私が特定の誰かに「映画に行きませんか？」という発言をしたとすれば、相手は「直接宛てられた聴き手」であり、他の会話参加者は「発話を直接宛てられていない聴き手」——あるいは「間接的に宛てられている聴き手」と言えるだろう。このように、会話の参加者たちがその会話にどのようなやり方で関わっているかを実際の参加者たちの発言と行為とに即して特定することができるだろう。

例えば、同席調停の場合には、申立人と相手方が同じ場において、調停人が申

参与枠組み

- ・「話し手」や「聴き手」は、実際の会話活動を記述する概念として十分ではない
- ・会話参加者の相互行為上の地位
 - ・例：「聴き手（受け手）」(recipient)

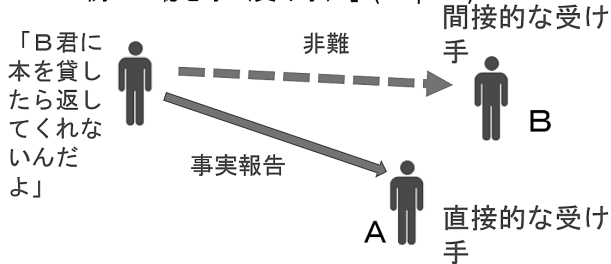


図 6

立人のほうを向きつつ「申立人の方はどのように思っているのでしょうか？」と尋ねたならば、質問を「直接宛てられている聴き手」は申立人であることが明らかであるから、申立人は自分の問題の概要を調停人に宛てて発言することになるだろう。しかし、当然、相手方もその場にいることが是認されているから、調停人の発言の直接の宛先にはなっていないものの、「間接的に宛てられている聴き手」としてそのやり取りを聴くことになる。

3.2.5 定式化

「定式化 (formulation)」とは、会話の中で自他によって既に言われている何事かやその会話自体について、再び述べたり、言い換えて述べたりする活動である。つまり「定式化とは、参与者たちが、「自分たちが語っていることは何か」「何がいま語られたのか」について明確に表示するための手段であり、その時点までの会話の骨子について明確な意味を構築するための方法」(Drew 2003)である。また、定式化を使うことで、発言者は先行する発言の一部を削除したり修正したりすることを通じて、一定の側面を選択的に際立たせることができる。こうした意味で、定式化は、カウンセリング、心理療法、法律相談などの「専門家—素人」が関わる制度的相互行為において、専門家側の重要な活動として頻繁に用いられることが知られている。

調停技法についての理論では、調停人は傾聴の技法として、当事者の発言を「繰り返し」「言い換え」「要約」「リフレーミング」すること、つまり、当事者

の発言を様々なやり方で定式化することによって、当事者の発言内容を十分に傾聴して理解していることを示すことができる。同時に、そのなかで、調停人が一方当事者の発言のもつ敵対的な意味合いを緩和された形に「定式化」することによって、他方当事者が受け入れ可能な形式に変容することなどもできるのである。

4. 「非難連鎖（口論）」が生じるメカニズムと「口論管理システム」としての調停

順番交替、隣接ペア、優先性、参与枠組み、定式化という5つの概念について簡単に説明した。これらの諸概念を利用して、日常会話における口論はどのように発生するかを理解することができる（Garcia 1991=2010, 1995, 2000）。

AとBとの間で、AがBに対して非難発言を行うと、これは隣接ペアの第1成分になるので、その発言を直接に宛てられたBは、次話者として他者選択されることになり、次話者としてBが発話することが適切となる。そして、Bにより優先的な第2成分である「（対抗）非難」（あるいは、否認/正当化など）が産出されると、その発言はAに直接宛てられることになり、Aが次話者として他者選択され、Aが優先的な第2成分（非難や否認）を産出すれば、その発言はBに宛てられてBが次話者として他者選択され……というやりとりが繰り返して生じることになる。つまり、「非難」（隣接ペア第1成分）に対する優先的応

日常会話における 「非難」連鎖の発生

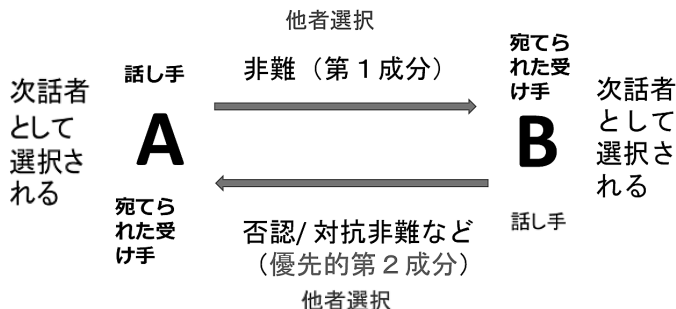


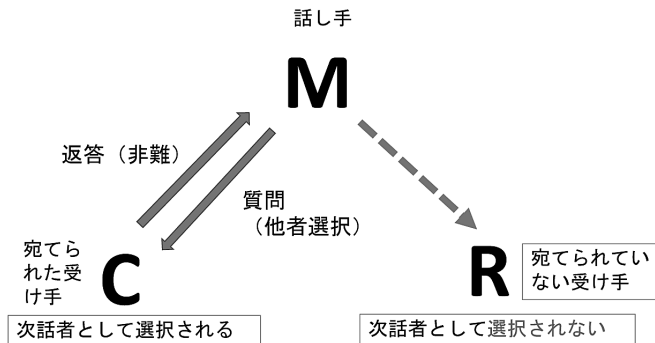
図7

答としての「対抗非難」(第2成分)が産出されて、2つの非難発話が直接に隣接することで「口論(言い争い)」の連鎖が生み出されていくのである。これが日常会話において、口げんかや言い争いが発生・展開する相互行為上のメカニズムと考えられる(Garcia 1991=2010)。

しかし、当事者の間の争いを調停の話し合いにより調整しようとする場合には、このように当事者の直接の口論が続いていけば、建設的な話し合いが困難になることは想像に難くない。ここで、こうした口論を「管理」するシステムが必要となる。こうした、口論管理システムの一つが調停の相互行為であるが、それはどのようにして口論を「管理」できるのであろうか。

例えば、次の図8(Mは調停人[Mediator], Cは申立人[Claimant], Rは相手方[Respondent])では、調停人Mが申立人Cに対して、例えば、「どういふ問題ですか」と尋ねると、Cが他者選択されて次話者として発言する権利と義務とが与えられる。調停人の質問に答えて、申立人Cが、「相手方Rはこれこれのことをして私は大変困っています」と、Rを非難するような発言をしたとする。その非難発話はRへの非難を含意するものの、Mに向けられた発話でありRに直接に宛てられてはいないから、Rは次話者として選択されていないので、Rは直接にCに対して対抗非難をすることはできない。次に、Mからの促しに応じてRが発言をする場合にも同様の順番交替と参与枠組みが維持されることになる。さらに、当事者からのトラブル語りの発言を宛てられた調停人は、頻

調停における口論連鎖の阻止



両者の非難は、M によって遅延されて隣接されないことで、直接の口論が生じない

図 8

繁にその当事者の発言を定式化することが観察されるが、その際、その定式化を当事者に受け入れられやすくするように変容させる場合がある。以上のように、紛争当事者による相手への非難発話は、調停人により媒介されることで、直接相手への非難とはならないことから、非難と対抗非難（あるいは、否認、正当化、など）とが隣接して配置されないことになり、直接に非難の隣接ペアが連鎖するという状況が生じずに、その結果、当事者の直接の言い争いは阻止されることになる（図8）。

要約すると、順番交代と行為連鎖（隣接ペア）という観点からは、次の話し手を調停人が指定（他者選択）して、次話者は調停人に発話を宛てることで、当事者同士の直接の非難は隣接されることがなくなる。そして、参与枠組みの側面では、他方当事者への非難を含意する発話を「宛てられる」のは調停人であり、他方当事者は、直接には「宛てられない」受け手となり、直接的対決の枠組みが存在しなくなる。また、調停人は当事者の発言を定式化して抵抗されることを回避することができる。こうして、当事者同士の直接の非難連鎖、つまり言い争い（口論）が回避されることになるのである。

次節では、以上に紹介した相互行為分析上の考え方や概念を導きの糸として、実際のデータの分析を試みる。

5. 模擬調停データの分析

本節で取り上げるデータは、ある法科大学院における調停とADRの授業の中で行われた模擬調停である。講師から対話型調停についての講義を数時間受けたうえで、学生たちは3名がグループになって、模擬調停を行った。申立人役と相手方役には、役柄に沿った背景的情報が与えられ、情報に無い部分についてはアドリブで行う。調停人役は、当事者側の事情は事前には知らされていない。3つの異なる事案を使って、3役は順次入れ替わり、模擬調停が行われた。

使用された事案は3つある。事案1は、マンション騒音の事案で、上階で子どもが騒いでいて階下の住民が善処を求めているというものである。事案2では、当事者はパン屋の共同経営者であり、申立人は300万円を出資したがその後、仕事の分担などについて争いが生じ、申立人は出資金の返還を求めている。事案3は、近所で相手方の住人が野良猫にえさをやるので、申立人である近隣の住人が、猫の糞や匂いに困っているという申し立てを行っている（以下の抜粋中の記号については〈付録〉を参照）。

5.1 調停人の定式化とその意義

抜粋①では、申立人Cの1～8行目の発言で、「毎晩がたがた、どんどんと騒音がして」困っていると調停人に対して発言を宛てている。

Cによるトラブル内容の説明の直後に、調停人は、Cを向いて、Cの発言を9～11行目のように定式化する。この定式化のやり方に注目してみよう。Cは「がたがた、どんどんと騒音」と言っているのを、Mの定式化では、「物音」と問題性を低減させていることがわかる。また、Cの「なかなか眠れなくて」という言葉を「ちょっと寝られそうもない」と、問題の程度を格下げしている。さらに、この抜粋より前の部分でCは、奥さんが病気で、「こんなことが続くと死にそうだ」とまで述べているのだが、Mはそれを「体調が悪くなっている」というように、やはりCの提起した問題の深刻度を格下げした形式へと変容させている。会話分析において「聴き手デザイン」という言葉があるが、これは、発話は常に聴き手を考慮に入れながら組み立てられているという原理のことである。ここでのMの発言の組み立ては、間接的な聴き手であるRを考慮に入れていると考えられる。つまり相手方のRにとって受け入れやすい組み立てとなっているといえるだろう。

この発言をする際の調停人の「意図」が、単なる「言い換え」だったのかあるいは内容を変容させようとしていた（つまり、「リフレーミング」）のかを問

定式化(リフレーミング、言い換え、要約…)

抜粋①1a1[00:01:57.23]

- 1 C: 私はQOマンションの10階に10年くらい住んでいるのですが、2ヶ月ほど前に
- 2 Rさんが引っ越していらしたのですが、毎晩がたがた、どんどんと騒音がして、
- 3 私と嫁は夜9時ごろに寝ることにしているんですが、なかなか眠れなくて困っ
- 4 ているんですね。椅子をがたがたするような音だったり、子供が飛び跳ねた
- 5 りするよう音だったり、おもちゃを床にたたきつけたりしている音に聞こえる6
- 6 ので、多分佐藤さんのお子さんが騒いでいるんじゃないかと私は考えている
- 7 んですが、それを佐藤さんには注意していただきたいんですが、今までなか
- 8 なか取り合っていただけなかったということで、今回そのために伺いました。

- 9 M: ((Cを向いて))夜遅くに物音がするということで、鈴木さんちょっと寝られない
- 10 状況で、寝られないと体調が悪くなったりということであらう意味で そう
- 11 いう物音はやめていただきたいということですね。

- 13 C: ((Mを向いて))はい、そういうことです。

定式化

問題性を低減させる
⇒「聴き手デザイン」=Rへの受け入れ安さ

定式化への同意

抜粋①

抜粋② 1a2[00:04:31.24]

01 M: 子供さんは結構家の中で走り回ったりするって言うの

02 は、・・・夜中にかぎらず、そういった年齢

03 R: そう、3歳なので、勿論物音を立てることはあるんです

04 けど、きちんとそういう時はしかってますし、度を越した

05 ような迷惑をかけるようなことはしてないと思うんです

06 が、いいがかりだと思います。

07 M: まあ、三歳四歳って言うのはほんとに元気ですからね。

定式化

子供の自然な元気さの一部と扱い、
「音」自体には明示的に言及しない

抜粋②

うことは、分析としてはあまり生産的ではない。そうした問いに代えて、実際の発言のやり取りを検討してみよう。Mは8行目で「……ということですね」と言って、Cに確認を求めている。それに対する13行目のCの応答は、「はい、そういうことです」と同意して、確認を付与している。つまり、C自身は、Mの定式化は自分の発言内容に沿ったものであるという理解を示している。したがって、Mの定式化は、Cの発言の問題性を低減させていると言う点では意味内容を変容させているにもかかわらず、Cはその定式化を自分の発言の「要約」ないし「言い換え」として理解したことを示している、ということになる。

次の例（抜粋②）は、子供の騒音事案である。相手方Rの3～6行目の「3歳なので、もちろん物音を立てることはあるんですけど……」という発言に対して、7行目で調停人Mは、「3、4歳というと、ほんとに元気ですからね」と定式化している。これは、Rの発言を単に「受け取る」（例えば、「はい」とか「なるほど」など）のではなく、Rの「3歳なので、もちろん物音を立てることはある」という発言について、音のことに言及せずに、子どもの自然な元気さの一部として状況を描写している。この点において、この定式化は、聴き手としてのRを考慮した「聴き手デザイン」になっているといえよう。

5.2 定式化に対する抵抗と再定式化

ただし、調停人の定式化を聴き手が常に受け入れるわけではない。現実には、

定式化への抵抗と再定式化

抜粋③ 1b1[00:03:20.22]

01 C: …大声で怒鳴って…まったく取り合ってくれないという状況で、どうしても
02 ないという状況になってしまったので、今回こちらにお願いするということに
03 しました。定式化(Yes/No質問)

04 M そうしますと、鈴木さんとしては、部屋の上から物音がしたことによって鈴
05 木さんの奥様が体調を壊されるということもあり、そのことをご心配なさって
06 いるということでしょうか？

07 C: そうですね、体調を崩すというよりも、もっとなんていうか、もともと妻は病気
08 がちだったので、それが悪化してほんとになんていうか命に関わるんじゃない
09 いかというぐらいの問題とっておりますので、もっと切実なものです。

10 M: そうすると、鈴木さんの奥様が命に関わるような事態に陥っているのでは
11 ないかということで非常に強い思いをなさっているということで、よろしい
12 ですか。

13 C: はい、そうですね、はい。
強い同意

再定式化(Y/N質問)

Yes/No質問を超える
返答(抵抗の含意)

抜粋③

定式化に当事者から抵抗されてしまうことがある。次の抜粋③を見てみよう。

抜粋③では、申立人Cが「大声で怒鳴って全く取り合ってくれないという状況で、どうしてもないという状況になってしまったので、今回こちらにお願いすることになりました」と発言したのに対して、調停人が、「そうしますと、鈴木さんとしては、部屋の上から物音がしたことによって、鈴木さんの奥様の体調を壊されるということもあり、そのことをご心配になっているということでしょうか」と定式化している。Mのこの定式化は、「……ということでしょうか？」とCに確認を求めるYes/No質問の形式になっている。Yes/No質問で尋ねられたら、Yes/Noで答えることが求められることになるだろう。ところが、Cの応答はYes/Noで答えるものではない（「そうですね、体調を崩すというよりも、もっと何て言うか、もともと妻は病気がちだったので、それが悪化して、ほんとに何て言うか、命にかかわるんじゃないかというぐらいの問題とっておりますので、もっと切実です」）。つまり、質問が設定する返答の枠組み（Yes/No）では答えられない、という抵抗を、Cはその返答の仕方によって表示しているのである（Heritage 2008）。

弁護士向きの法廷尋問のテキストでは、法廷の反対尋問では誘導尋問のみを使いなさい、と教えられる（秋田 2009, 後藤 2009）。誘導尋問とは、「あなたはここにいましたね」というようなYes/No質問である（さらに、「同意」であ

るYes—つまり優先的応答を返答させるように仕向けられている）。尋問者は、これにより証人の返答の仕方を限定する応答をさせることにより事実を積み上げていくことを通じて、証言のなかに自己矛盾を追及する。しかし、実際の法廷では、証人や被告人のほうもそのままYesで答えていくと、自分の立場が危うくなることを察知して、「わかりません」といったように、Yes/Noを「超える」返答をする場合がある。このような返答は、質問が設定した返答の枠組みに対して抵抗するものである。「その質問にはYes/Noでは答えられない」と（北村 2013）。

抜粋③では、Cの抵抗は、Cの申し立てている「問題」をMが「奥様が体調を壊される」と定式化したのに対して、Cは「命にかかわるんじゃないかというぐらいの問題」と言うことによって、Mの定式化がCにとって自分の「問題」を十分に反映したものではない、との理解を表示している。それに対してMは10行目から、最初の自分の定式化をやり直して、「命にかかわるような事態に陥っている……非常にづらい……」と、Cの「問題」の程度を格上げするように発言を再定式化する。このMの再定式化に対してCは、「はい、そうです、はい」と同意している。つまり、当初の定式化はCに拒否されて、調停人は再度定式化をやり直すことによって、はじめてCに定式化が受け入れられたということである。このように、Mの定式化が十分に「聴き手」に配慮されていないと、抵抗されることがある。但し、当事者の一方に対する適切な「聴き手デザイン」が他方に対しては不適切な「聴き手デザイン」になることがありうる、というジレンマの可能性が、調停人にさらなる困難を与える場合もある。（この点は、以下の抜粋⑥で分析する）。

ここで確認したいのは、Mの定式化に対して申立人Cが抵抗を示しているものの、Cの発言のなかの「命にかかわるんじゃないかというぐらいの問題」というのは、相手方Rへの非難を含意する発言であるにもかかわらず、その非難は直接Rに向けられることなく、Mに向けられている、ということである。つまり、当事者同士の「非難—対抗非難」といった非難（口論）の連鎖は生じておらず、やり取りの参与枠組みは調停の（Mが当事者を媒介して発話順番を配分していく）発話交換システム（やり取りの枠組み）が維持されている、ということである。

例えば、次の抜粋④では、Mの発言は終わっておらず、したがってMがCに次の順番を配分していないにもかかわらず、Cが発話を開始している。これは一見調停の発話交換システムからの逸脱のように見える。しかし、CはMを遮るときに「ちょっといいですか?」と言って発言許可を求めることを通じて、Rの次の発話順番がMである、という規範を考慮に入れていることを表示することによって、調停の発話交換システムを規範的に指向しているのである。

抜粋④: 遮りの許可をMに求める

- 1 R: …こちらとしてはそんな鈴木さんに話し合える気持ちはないです。
- 2 M: そうすると…、
- 3 C: ちょっといいですか? ((Rの次はMの発話順番であるとの理解の表示))

抜粋④

調停の順番交替システムからの離脱 非難の連鎖 抜粋⑤ 2-b[00:03:45.10]

- | | |
|---|------|
| 1. R: …出資金なんてないわけよ、そんな出資金無いのにさ、 | 非難 |
| 2. それ返せて言われたってさ: そんな無茶話ありますかって | |
| 3. 話なんですけど | 対抗非難 |
| 4. C: [いやいや、出て行きたいなら勝手に出て行けっていうのはないでしょう。 | |
| 5. R: だってあなた出て行きたいって行ったから私出て行っていくです | 対抗非難 |
| 6. よって[いったわけで | |
| 7. C: [いやもうだったらもう最初から二人でお金出したんだから最初に出したお金 | 対抗非難 |
| 8. を返すって言うのが当たり前の筋だと思うけど。 | 対抗非難 |
| 9. R: いやでもそこは法律相談に聞いたら返す必要[ないということだった | 対抗非難 |
| 10. C: [いや法律なんてだからわからないってミ | |
| 11. ディエータも言っているし… | 対抗非難 |

抜粋⑤

5.3 口論（非難）連鎖の発生—調停の参与枠組みからの離脱

このように紛争当事者たちは、多くの場合に調停の参与枠組みを協同的に維持しようとするが、それでも次の抜粋⑤のように、非難と対抗非難とが直接に隣接して、口論連鎖が続いて生じてしまうことがある。また、そのようなときには、相手の発言の最中への割り込みが多数発生することが観察される。

当事者同士の直接の非難合戦、つまり口論連鎖を阻止するように調停システムが組み立てられていることは先に見たが、それでも口論が生じてしまったときにはどうなるのだろうか。著者が調べた限りでは、調停のテキストにはまったくそのことは書かれていない。つまり、調停のテキストでは、口論が生ずることを正面から前提にしていないように思われるのである。

抜粋⑤では、当事者の一方が発言中に、相手当事者による割り込みが頻繁に生じている（抜粋の中の、上下の行の〔記号は、その部分で発話がオーバーラップしていることを示す）。まだ一方の発言が終わっていないのに途中で発言を

開始している。先に見たように、調停の順番交代システムが維持されているときには、Mが次話者を選択して、当事者の発言は調停人に宛てられることになるから、当事者の発言が重なることはない。

どのようにこうした非難連鎖が生じるのか、その一例が抜粋⑥である。この抜粋に先行する会話では当事者の直接の言い争いが生じていた。それを調停人が説得して、当事者二人が話し合いの場に着くことに同意したところからこの抜粋が始まっている。調停人Mが、「それでは、もう一度お話を戻して」と言っていて、2行目の後半で、Rの先行発言を定式化しつつ、「(Rが) つらい思いをなさっているというお話があったんですけども、そのことに関してはどうですか」と申立人Cに尋ねている。すると、質問を向けられたCはMを向いて、「何をどうつらいと思っているっていうことですか」と聞き返している。MがCに質問を行ったのに対して、Cはその質問に返答せずにMに対して（質問を）仕返している。このように質問に対して質問することは、ボクシングのカウンター・パンチのように、相手がパンチを打ってくるのを防御する（受ける）のではなく、パンチを打ち返すことに似ている。質問してきても答えずに、質問を相手に仕返して抵抗ないし対抗する。このCによる抵抗はMの定式化の中に含まれたRから自分（C）への非難の含意に向けられているだろう。直接にはMに発話を宛てながら、聴いているRを間接的に非難しているのである。

Cの「何をどうつらいと思っているんです？」という間接的にRに宛てられ

非難連鎖の開始(1): 定式化への抵抗

抜粋⑥ 1b4 [00:10:07.24]

定式化「つらい思い」

(Rにとっての強い否定的経験として記述)

・ ((当事者は話し合いはしても良い、とようやく納得した))

01 M: それではですね、もう一度お話を戻したいと思うんですけども、...え、今、佐藤さんから、
02 まあ物音がしてうるさいということを、鈴木さんに怒鳴られて、注意されてつらい思いなさっ
03 ているというお話があったんですけども、そのことに関してはどうですかね。主張は、

04 C: ((Mを向いて)) 何をどうつらいと思っているっていうことですか。

Mに質問を仕返す

05 M: えっとですね、

Cの質問に返答を開始

(Rへの非難の含意)

07 R: いや、こっちがいきなり事実ではないことをまるで決め付けてくるように大声でまくし立てら
08 れるというのが納得いかないんですよ。

09 C: いやでもこちらとしても、夜中に音がするというのは事実ですので、妻の命が、妻の身体に
10 関わることなので、まあそれは多少大きな声を出してしまったかもしれないんですが、だから
11 といってまったく取り合わないような態度はもうぜんぜんちよっと考えられないですね。

12 R: そもそも話し合いができる、そっちが決めつけてかかって来るから...

非難連鎖の開始

4行目を自己に宛てられた発言と
扱い質問に返答(対抗非難)

抜粋⑥

たこの対抗非難に対して、Cの質問が宛てられて他者選択されたMが応答しようとする（「えっとですね:」）。ここは、形式的にはMが次話者として他者選択されたわけであるから、Mが答えなければならない場面である。ここで、Mが応答を完成していれば、調停の発話交換システムは維持されたかもしれない。しかし、Mの発話の途中でRが割り込み、Rは直接にCに対して対抗非難を産出することになる（7行目、「いや、こっちがいきなり事実ではないことをまるで決めつけてくるように大声でまくし立てるとというのが納得いかないんですよ」）。するとこれに対して、9行目で、CがMを介さずに直接にRに非難を仕返すということになり、非難の連鎖が開始されていく。

どのようにしてこの非難の連鎖が開始されたか、つまり、7行目からの口論連鎖が生じてきたかということを確認してみると、MによるRの発言の定式化に含意されたRからCへの非難（Mに直接宛てられており、Rには間接的にしか宛てられていない発言）を、Rが自分に直接宛てられた非難として扱うことによって開始されていたことがわかる。つまり、ここでは先に説明した調停の順番交替システムからの離脱が生じているのである。

5.4 調停システムへ復帰させる諸技法

非難の連鎖が開始されると、次の抜粋⑦に示されるように、それを止めるのは困難になる。

当事者が言い合いを開始すると、Mの視線が双方にゆれて、その口論のなかに割って入ろうとして、「まあ」と発言を開始するが、当事者の口論が、Mの言いかけた発言にオーバーラップする（6～11行目）。「まあ」との発言は、調停人自身が、何らかのやり方で介入して調停の順番交替システムに復帰しなければいけないことを考慮に入れているということを示している。しかし、Mはなかなか当事者の口論に割って入れない。映像で見ると、Mは口を開けて困った顔をしている。つまり、これは本来生じるべきことではないという理解が表明されている。

この当事者同士の直接の口論連鎖がどのように終結したかをみてみよう。12行目は、11行目のCから対抗非難を向けられて次話者として他者選択されたRの発話順番であるが、Rは自分の発話順番を「パス」して発言をしない。この場面のビデオ映像を見てみると、MはRの顔に視線を向け、Rが発言順番を取らないであることを確認するようにRの表情を見る。MはRが自分の発話を開始すべき場所（CのRに向けられた非難の次の位置）で発話を開始しないことを確認してから、5行目で途中で放棄された「まあ」からやり直して、「まあ、たしかにその：猫も好きでそこにいるわけではないので・・・」と発話を再開すると、ここで口論は終結して、調停のやり取りのシステムへ復帰している

非難連鎖を停止させる難しさと 当事者の発言順番の「パス」

抜粋⑦ 3a2[00:10:54.21] 非難連鎖

((非難連鎖が続いている))

01 C: いや、その週に一回上げているおかげで結局うちの庭が汚れてるんだから、じゃああなた

02 掃除しに来てくださいよ、うちの庭に:

03 R: いや、それはいいですよ。

04 ((Mは視線が双方に振れる))

Mが困った表情(調停順番交替システムからの離脱(調停人がコントロールを失う))

05 M: (まあ) [] 調停システムへの復帰を試みるが失敗

06 C: [だからそういう無責任をするから一、するのはやめてくださいって言っているわけで

07 すよ。だから自分の家で買っているんだっいたらいいけれども貴方マンションぐらしで飼えな

08 いんでしょう猫結局:

09 R: はい、それはそうですけど:、別に飼いたいとかそういう訳じゃなくてただ猫がかわいそうな

10 んで、餌をあげてただけなんです。

11 C: いや、それはやっぱり迷惑だからやめてもらいたいという話なんだけど:

非難連鎖

12 ((MはRの顔を見る=発言しないことを確認して))

Rの順番でRはパスする

13 M: まあ、確かにその:猫も好きでそこにいるわけではないですからね、...

調停システムへ復帰(非難連鎖終了)

抜粋⑦

のである。

口論が始まってしまったときに、どうやってそれを終結させるのか。口論が終結しなければ、おそらく建設的な話し合いを行うことは困難となるだろう。抜粋⑦で見たように、口論連鎖が生じたときにそれをすぐに停止させることには困難が伴うものの、当事者の側の行為（ここでは、発言の「パス」）によって終結する場合もあることが分かる。

このようにデータを分析してみると、非難連鎖を停止させて調停の順番交替システムへと復帰させる、幾つかの口論終結の技法が見えてくる。これを以下にまとめてみよう。第1はMによる「質問」である（抜粋⑧）。

抜粋⑧では、1～9行目にかけて当事者同士の直接の口論連鎖が生じている。10行目で調停人がCに宛てて質問をしている。質問は隣接ペアは第1成分であるから、発話を宛てられた者が次話者として第2成分（返答）を産出するコミュニケーション上の義務が生じることになる。実際に、11行目でCはMの質問に返答をしている。その次にMがCに再び質問をして、口論連鎖は調停システムへと復帰することができたのである。

第2は、口論連鎖においてMが「返答」を産出するという技法である。つまり、実際には調停人に宛てられていない発言、例えば、RがCに対して非難発

非難連鎖の終了

調停人の技法(2): 質問

抜粋⑧ 1a3 [00:06:37.25]

非難連鎖

01 R: とうかですね、大体鈴木さんはうちがちゃんとごみだしているのに、注意してきたり、インターフォンでがんがんうるさいこといつてきたり、こっちのほうで迷惑しているんですよ。

03 C: いや、インターフォンは私は音について話し合おうとしてきたんですけど、佐藤さんが取合ってくれなかったんですよ、それは。

05 R: え、ぜんぜん何言ってるか、わかんなかったですし、ちょっと丁寧に对应してほしいんですが。

07 C: こっちとしては丁寧に对应しようとしたんですが、佐藤さんが取合ってくれなかったんで、() かもしれないですけど。

09 R: 全然何言ってるかわからなかったですし…

10 M: 管理人さんのところには、行ったわけですか? 調停人のCへの質問

11 C: 管理人のほうには、管理人に相談したら、今回のマンション紛争仲裁センターというのがあるということを知っていたんで、来たんですが、…

13 M: 子育ては大変ですか?

調停の順番交替システムへの復帰
非難連鎖の終了

抜粋⑧

話をしたときに、直接の受け手であるCではなく、先にMが「そうですね」と返答を返すことによって、Mは、自己に発話を当てられたものとして状況を扱うことになる。Mは返答をすることによって、「あなたの発言は私に宛てられていると私は理解しました」ということを表示するわけである。それにより、Mと当事者とのあいだの会話が始まることで、直接当事者同士の非難の連鎖が途切れることにより、言い争いを終結できる。

第3は、Mの「受け取り表示」である。「受け取り」とは言葉のキャッチボールで「ボールを受けたよ」ということを相手に表示することである。ただし、受け取った発言について、それがいいとか、悪いとかは評価したりしない。ある発言に対して、「なるほど」や「そう」という言葉を用いて、その発言を受け取ったことを表明することができる。調停人は、この受け取り表示を使って、CとRによる非難連鎖に対して、例えば「なるほどね」と言ってあげると、当事者の発言はMとのやり取りの関係に入ったことを示すことができる。通常、ある発言を受け取ることができるのは、発言を宛てられた人であるが、ここではMは自分に間接的にしか宛てられていない発言を、直接宛てられたものとして扱うことにより、調停の発話交換システムに復帰させるということを達成しているのである。つまり、調停人が、「そうですか」と言うだけでも、当事者

の一方の発言を受け取っているということを表示することによって、RとCとの関係が、MとCのやり取りを基本にする調停の参与枠組へと切り替わるのである。

さらに第4に、口論終結の技法という調停人だけが行うように思えるが、当事者も実は自分たちの口論を終結させる「技法」を使っていると言える。例えば、上の抜粋⑦において、当事者の一方が発言順番をパスしていた。つまり、非難連鎖の言い争いの中で、対抗非難を次の話者として行ってもよい発言順番において、発言を差し控えると、Mが自己選択をして話し始めるという機会を得られるから、調停人はそれを利用して非難連鎖に介入することにより調停の参与枠組に復帰するという現実が生じていたのである。

第5には、当事者同士が言い争いをしている際に、当事者自身が言い争いの相手にではなく、調停人に質問などの発言を宛てると、言い争いは停止して、調停のシステムに復帰することが観察される。したがって、ここでもまた、非難連鎖を停止させるのは調停人だけが行うことなのではなく、当事者もまた調停のコミュニケーションを協働的に「管理」していると言えることになるだろう。つまり、調停は、文字通り調停人と紛争当事者とが協働的に「達成」するものであることが再確認されよう。

調停における非難連鎖の終了の技法(まとめ)

- ・ 非難連鎖を終了させる様々な技法が存在する(下表参照)。
- ・ 非難連鎖終了の技法は、調停人だけでなく紛争当事者も固有の方法を利用している。
- ・ つまり、非難連鎖の終了は調停人と当事者による共同的な達成である。

非難連鎖の終了技法	
調停人の技法	当事者の技法
否定的サンクション	発話順番のパス
当事者への質問	調停人へ発話を宛てる(質問等)
当事者の発言を自己に当てられたものとして扱う (定式化、受け取り表示、応答)	
[いずれの技法も、調停の順番交替システムへの復帰により非難連鎖を終了させる方法である]	

以上のような調停会話の参加者たちによる非難連鎖終結の諸方法は、彼らの「エスノメソッド」と考えることができる。つまり、これらは、調停という社会的制度的場面の当事者たちが、彼らのコミュニケーション能力の一部として行っている様々な技法の一部なのである。

6. まとめと展望

本稿では、調停のコミュニケーションを可視化することを試みた。可視的になった事柄をまとめてみよう。第1に、相互行為分析の知見からいくつかの概念を紹介することを通じて、調停のコミュニケーション・システムの特徴によって非難連鎖の発生が阻止されるメカニズムが可視化された。第2に、調停人の技法として知られている「要約」「言い換え」「リフレーミング」などを、定式化という言葉に置き換えて、これらの調停技法が実際の相互行為のなかでどのように行われ、どのような帰結が生じているかが可視化された。第3に、調停において非難連鎖がどのように開始されどのように終結するのか、当事者と調停人が用いる技法としてどのようなものがあるのかが可視化された。

以上で示したように、実際の相互行為の中で生じている調停のコミュニケーションは、調停人向けのテキストブックの中で想定されているものとは必ずしも同じではないことがある。例えば、調停人の技法としての「要約」「言い換え」「リフレーミング」などは、実際にどのようにそれらが行われ、またその結果どのような帰結が生じているのかについて、実際のコミュニケーションのデータに基づいて考察することによって、実際の現れと働きとが初めて理解できるだろう。したがって、このような実際の相互行為過程を分析することによって得られる知見は、従来の調停理論にあらたな知見を加えることになることが期待される。より具体的には、従来の見方のもつ想定を修正したり、従来の見方の中で想定されているよりも詳細な実践活動の像を提供したり、従来の見方の中で記述されている実践の理解に新たな側面を付け加えたり、あるいはまた、従来の調停理論と実践との間に新たな関係性の存在を示唆したりすることである(Peräkylä et al. 2003)。そして、そうした知見を活用することで、自他の調停実践について、行為の振り返りをする際に、実践の本質的な諸相への気づきを促し、実践者の行為の選択肢の拡大に貢献することで、より良い調停実践への導きの糸となれるのではなかろうか。調停の会話のリアルタイムの進行の中で、実際のやり取りがどのように生じ、どのような帰結が生じていくのかを詳細に分析していくことは、座学においても、ロールプレイなどの実施の場面やその振り返りの場面でも、有益であろう。ただし、実践への応用とはいっても、安易にマニュアル化できるわけではないだろう。こうした知見を参照したり自分

で分析したりすることによって、実践感覚を高めリアルな感受性を育むようなかたちで訓練に生かす必要があると思われる。こうした方向に向けた、相互行為分析からの知見の実践や訓練への応用の試みについては別稿に譲りたい。

なお、本稿は、JSPS科学研究費17K03326（2017-2019）〔代表者：北村隆憲〕の助成を受けた成果の一部である。

付録 抜粋中の記号の説明

記号	記号の定義
だから：：	コロンは音の延び。コロンが多いほど長い。
それ-	ダッシュは突然の途切れ
↑ ↓	急激な音の上昇・下降
(1.4)	括弧内の数字は間合いの時間（秒）
(.)	0.2秒以下のごく小さな間合い
(())	分析者の注記
?	語尾の音の上昇（文法記号ではない）
A：コピー[だよ	上下の角括弧は同時発話開始の位置
B： [持つてるよ	
A：ええ＝	等号は発話間に隙間がなく急速に連続した発話
B：＝だから	

参考文献

(和文)

- 秋田真志（2009）「反対尋問Ⅱ：弾劾」, 日弁連編『法廷弁護技術（第2版）』日本評論社, 139-138頁.
- 井上治典・佐藤彰一（1999）『現代調停の技法—司法の未来』判例タイムズ.
- 入江秀晃（2013）『現代調停論—日米ADRの理念と現実』東京大学出版会.
- 入江秀晃（2013）『現代調停論—日米ADRの理念と現実』東京大学出版会.
- 大澤恒夫（2001）『対話が創る弁護士活動』信山社.
- 大澤恒夫（2014）「法科大学院におけるADR教育」仲裁ADR法学会＝明治大学法科大学院編. 別冊仲裁とADR—ADRの実際と展望.
- 後藤貞人他（2009）『裁判員裁判刑事弁護マニュアル』第一法規.
- 北村隆憲（2009）「法現象へのエスノメソドロジー・会話分析的アプローチ——解題」東海法学41号223-227.
- 北村隆憲（2013）「反対尋問のビデオ・エスノグラフィー—弾劾と防御の方策とコミュニケーショントラブル」鹿児島大学法学論集47巻2号239-269.

- 北村隆憲 (2013) 「弁護士のアドバイスへの依頼者の拒否と抵抗の可視化」『法曹養成と臨床教育』No. 6, 153-157.
- 北村隆憲 (2016) 「ミディエーションの相互行為分析の試み」東海法学53号21-66.
- 北村隆憲 (2017) 「交渉の相互行為を分析する—訳者解題」東海法学54号22-28.
- 北村隆憲 (2018) 「エスノメソドロジーと会話分析による法社会学研究の世界」東海法学55号 1-56.
- 北村隆憲 (2019a) 「評議における裁判官のアイデンティティと実践の諸形式—相互行為上の資源としての『後ろの位置』」法社会学85号.
- 北村隆憲 (2019b) 「法律相談のコミュニケーションを分析する—全体構造組織と相互理解の技法」東海法学56号81-129.
- 小林学 (2015) 「対話型調停による司法再考—複合的重層パラダイム」『桐蔭法科大学院紀要』4, 3-52.
- レビン小林久子 (1998) 『調停者ハンドブック—調停の理念と技法』信山社.

(欧文)

- Garcia, Angela (1991=2010) “Dispute Resolution Without Disputing: How the Interactional Organization of Mediation Hearings Minimizes Argument.” *American Sociological Review*, 56: 818-835. (北村隆憲・橋本聡・チャールズ E. ロバートソン訳「口論なしの紛争解決—調停の相互行為組織はいかにして言い争いを最小化するか」東海法学44, 2010)
- Garcia, Angela (1995) The problematics of representation in community mediation: Implications for mediation practice. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 22(4), 23-46.
- Garcia, Angela (2000) “Negotiating negotiation: The collaborative production of resolution in small claims mediation hearings.” *Discourse & Society*, 1(13), 315-343.
- Greatbatch, D., & Dingwall, R. (1989). Selective facilitation: Some preliminary observations on a strategy used by divorce mediators. *Law & Society Review*, 2(34), 613-641.
- Greatbatch, D., & Dingwall, R. (1997) “Argumentative talk in divorce mediation sessions.” *American Sociological Review*, 6(21), 151-170.
- Greatbatch, D., & Dingwall, R. (1994) . The interactive construction of interventions by divorce mediators. In J. P. Folger & T. S. Jones eds., *New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives*. 84-109. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Heritage, John (1984) *Garfinkel and Ethnomethodology*, Polity Press.
- Heritage, John (2008) “Constructing and navigating epistemic landscapes,” *The Journal of Studies in Contemporary Sociological Theory*. 2: 14-25.
- Jenks, Christopher, Alan Firth, and LizTrinder (2012) “When disputants dispute: interactional aspects of arguments in family mediation sessions.” *Text & Talk*, 32-3, 307-327.
- Maynard, Douglas W. (2010=2017) “Demur, Defer, and Deter: Concrete Actual Practices

- for Negotiation in Interaction”. *Negotiation Journal* 26: 125-143. (北村隆憲・当山紀博訳) 『『交渉』の会話分析—延期、留保、抑止』東海法学54号21-66)
- Peräkylä, Anssi and Vehviläinen, Sanna (2003) “Conversation analysis and the professional stocks of interactional knowledge”, *Discourse & Society*, 1 (46): 727-750.
- Sacks, Harvey, Emanuel A. Schegloff and Gail Jefferson (1974=2010), “A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation”, *Language*, 50 (4). (「会話のための順番交替の組織—最も単純な体系的記述」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)
- Travers, Max (2001=2009) “Law in Action: an ethnomethodological perspective.” Paper delivered at the fifth joint meeting of the Law and Society Association. Central European University, Budapest, Hungary, July 4-7, 2001. (北村隆憲・内山安夫訳「“生ける法 (Law in Action)” —エスノメソドロジーの視点から」東海法学41号252-228)

* * *

きたむら たかのり（本学法学部教授）