

令和 4 年 6 月 15 日現在

機関番号：32680

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2018～2021

課題番号：18K01992

研究課題名(和文) 若者の就労支援活動における相互行為の分析

研究課題名(英文) A conversation analysis of employment support activities for young people

研究代表者

岩田 夏穂 (Iwata, Natsuho)

武蔵野大学・グローバル学部・教授

研究者番号：70536656

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,100,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では、若者の就労支援組織の利用者(引きこもり等の問題を抱えた若者)とスタッフやボランティアの共同活動をビデオ収録し、会話分析の手法を用いて分析した。分析の結果は、内職作業の進捗状況が視覚的に共有される意義、作業中に見られる言葉を介さないニーズの提示と援助、支援者と利用者の雑談の機能、清掃業務における支援者の指示、としてそれぞれまとめ、就労支援組織に報告した。また、学会発表および論文への投稿を通して発信した。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究の意義は、問題を抱える若者と支援者が実際に活動に従事する現場を収録し、会話分析の手法を用いて、相互行為への参加と支援のし方を、言語的、身体的、空間的側面から詳細に分析・記述した点にある。会話分析は、医療カウンセリングの研究で蓄積があり、相互行為における身体性、ワークプレイスにおける道具といった様々な相互行為上の資源の複合性(マルチ・モダリティ)について、国内外で新たな知見が報告されている。それを踏まえ、個人面談ではない複数の利用者を含むジョブトレーニングのデータを分析した本研究は、生きづらさを抱える若者に対する国内外の支援活動の実践現場に有益な示唆を提供すると考える。

研究成果の概要(英文)：In this study, the naturally-occurring interaction during various activities conducted at a youth employment supporting NPO among their users, who typically have difficulties in being employed due to different problems, and their supporting members has been video-recorded and analyzed using conversation analysis as a research framework. The findings of the analysis include: (1) the significance of visually sharing the progress of their work at hand, (2) the recruitment process via non-verbal needs display and provision of assistance, (3) the interactional function of small talk between the supporters and users, and (4) the construction of giving an instruction by the supporters in cleaning work. These findings were reported to the participating NPO. In addition, we disseminated the results by presenting at various conferences and publishing in academic journals.

研究分野：会話分析、日本語教育学

キーワード：若者就労支援 職業訓練の作業場面 会話分析 相互行為分析 協働的遂行

1. 研究開始当初の背景

近年、「引きこもり」をはじめとして、社会の諸活動への参加と他者との関係構築に困難を抱える若者の問題がますます深刻化しており、国の施策を受けて、地域の自治体による支援の取り組みが実施されるようになってきている(岩崎, 2012)。支援団体の活動は、さまざまな悩みを持つ当事者や家族の相談支援、家庭の外でのつながりを生み出す「居場所」づくり、そして、社会参加のための就労支援などである(荻野他, 2008; 佐藤, 2017)。このような支援活動に関する文献や報告では、困難を抱える若者に社会の諸活動における参加と対人関係構築に関わる問題(齋藤, 1998)、すなわちコミュニケーションの力が欠落していることがしばしば指摘されている。

本研究の代表者は、専門の日本語教育の現場における母語話者と非母語話者の会話参加の様相の観察から、他者とのコミュニケーションを通して関係を構築していく相互行為能力を、個人に内在する力だけでなく、やり取りによって媒介される力でもありととらえている。この立場から、困難を抱える若者の相互行為能力のあり様と支援との関係は、現実には起きているやり取りの詳細な観察を通してこそ把握できると考えた。この問題意識から、2013~2015年の「「引きこもり」の自立支援活動における相互行為の分析」(基盤研究(C) 代表研究者 岩田夏穂 25380649)では、就労支援の面談(カウンセリング)を収録し、洗練された相互行為の分析手法である「会話分析」(Conversation Analysis, CA) (Sacks, 1972 等)を用いて詳細に分析した。そして、支援組織の利用者である若者(以下「利用者」)が、支援者との相互行為に適切に参加する力を十分に発揮していることを確認した。その一方で、就労支援という社会的活動における相互行為への参加を記述するには、1対1の言語的要素が中心の面談だけでなく、複数の利用者や支援者が関わる実際の職業訓練の活動でのやり取りを検討する必要性を実感した。

そこで、本研究では、先述の研究課題の範囲を拡大し、支援者と利用者が実際の職業訓練活動に参加する場面における多人数の相互行為を、言語的要素に加えて身体的要素も併せて検討することとした。このような若者の就労支援活動の現場における実際の相互行為の分析は、非常に限られており、検討する場面を拡大し、分析の焦点に身体性を加えた今回の研究は、今後の支援活動の現場のための重要な知見を得ることが期待できると考えた。

2. 研究の目的

本研究では、若者の就労支援組織の職業訓練活動における利用者や支援者の間の相互行為をビデオに収録し、会話分析の手法による詳細な分析を通して、次の2点を明らかにすることとした。(1) 問題を抱える利用者や支援側の参加者および他の利用者、すなわち他者との相互行為にどのように参加しているか、そして、そこにどのような相互行為能力が見いだせるかを記述する。(2) 支援者は、相互行為における言語と身体の動きを通して、どのように支援という行為を組織化し、達成しているのか、その方法を明らかにする。

以上の観察および分析を通して、最終的に、さまざまな支援活動に携わる人びとに向けて具体的な提言を行うことを目指した。

3. 研究の方法

(1) 調査対象

本研究の対象は、調査にご協力いただいた若者就労支援のためのNPO法人組織が運営する職業訓練の実践現場である。2018年7月から2020年2月までに、計13回の収録を行い、約42時間の録音録画データを収集した。

この組織の職業訓練活動は、組織の事務室での内職(部品組み立て、印刷物の袋詰め等、図参照)、アパートや施設の清掃作業等で、利用者のほかに組織のスタッフや関係者、ボランティアが支援者として参加する。室内の作業は、固定した2台のビデオカメラで収録し、屋外での移動を伴う作業では、承諾をいただいた参加者にマイクをつけてもらい、調査メンバーがカメラを持って撮影した。



図 事務室内での内職作業の様子

(2) 分析方法

データの分析には、会話分析(CA)の手法を用いた。CAは、相互行為の参加者が自然に生起するやり取りを秩序だったし方で達成する、その様子をありのままに観察し記述するエスノメソドロジーの分野の一つである。

分析手順は次の通りである。まず、

録音・録画データは、会話分析の文字化のルールに従い、わずかな間合い、言葉の重なり、身体の動きを含めて詳細に書き起こす(トランスクリプトの作成)。そして、映像とトランスクリプトを、参加者の「行為」に注目して観察し、共通の特徴があると思われる断片を抽出してコレクションを作成する。さらに、断片ごとに検討し、そこに見られる参加者の振舞いが繰り返し観察可能な手続き(串田・平本・林, 2017)として記述可能かを検討する。

4. 研究成果

分析の結果は、(1) 内職作業の進捗状況が視覚的に共有される意義、(2) 作業中に見られる言葉を介さないニーズの提示と援助、(3) 支援者と利用者の雑談の機能、(4) 清掃業務における熟練者(支援者)の指示と新入りの学習のプロセスとしてまとめた。(1)～(3)は、事務所内で収録した内職作業、(4)は、屋外のアパート清掃作業のデータを用いた。以下、概要を示す。

(1) 内職作業の進捗状況が視覚的に共有される意義

これは、一つのテーブルを囲んで支援者と利用者が協働で自動車用ワイヤーハーネスを組み立てる活動のデータを対象に、利用者の共同作業への参加可能性がどのように実現しているかを検討したものである。分析の結果、参加者がテーブルに積み上げられたハーネスを他の参加者にも見えるように数え、それを集計された「束」とまだ集計されていない「山」に分けていること、そのやり方によって、まだ別のワイヤーを数えている参加者の作業空間と重複するという問題に対処(作業空間の境界を管理)していること、さらに、作業の進行状況の可視性は、他の参加者が共同で集計作業に従事することを可能にする仕掛けにもなっていることを明らかにした。

(2) 作業中に見られる言葉を介さないニーズの提示と援助

分析対象は、(1)と同じワイヤーハーネスの組み立て作業のデータである。参加者が直面する作業上の「問題」あるいは「ニーズ」が、他の作業者の自主的な「助け舟」によって解決される場面に注目し、特にそのやり取りがことばを介さずにどのように行われるかを記述した。

内職は、全員が目的を共有し、協力して遂行する活動であり、そこでのことばを介さないニーズの提示とそれに気づいた者による援助は、そのやり取りに関わる参加者個人というよりも、全体の作業効率に帰属する振る舞いである。したがって、ニーズ提示の際に、自分の利益のために誰かに援助を求めるといった抵抗が少ない。一方で、援助の提供者は、ニーズの提示者の作業状況を参照することで、どのような問題に直面しているのかがすぐわかること、援助の提供が作業の流れの中で行われる労力の少ないローコストなものであることが観察された。以上のことから、協働作業におけるニーズの提示と援助提供による解決は、援助し合うことにかかるコストと利益の両者がバランスよく配分されている活動であることが示された。さらに、誰かのニーズを確認した者は、看過せずに対応することが志向されていること、援助の授受のやり取りは、関与者を明示的に受益者と与益者に位置付けることなく行われることから、協働作業が、ニーズの提示と援助の提供を容易にする環境であることも指摘した。

(3) 支援者と利用者の雑談の機能

この報告では、職業訓練の作業現場で、雑談がどのように行われるのかに注目し、互いに異なる立場で作業に従事する参加者が、自分の立場や関わり方を示し合いながら展開することで、「雑談」と聞きうる活動を達成する、そのやり方に注目した。データは、室内の内職で、ラベルの枚数を数えて小袋に入れる作業場面である。分析の結果、内職作業の場での雑談には、組織運営の関係者が、公的に利用者とボランティアに告知するという形式はふさわしくないが、職業訓練の場への参加者が知ることが望ましい情報を共有するやり方の一つとして機能していることを示唆した。

ここでは、会話分析の記述の例として、「ねぎらい」を通じた立場表明について紹介する。

【断片1】は、関係者1(支援組織の運営関係者の家族、女性)とボランティア(男性)のやり取りである。当日の作業には、当初の想定以上の時間がかかっていた。関係者1は、収録開始後にボランティアの隣に着席し、ボランティアからラベルを袋に入れる一連の手続きの指示を受けて作業を開始した。断片は、その後2分半程度の沈黙の後のやり取りである。

【断片1】

- 01 ボランティア : きの-(.)昨日もやられたんです[か?]
02 関係者1 : [はい、きのう::きのうちょっと手↓伝いました。
03 ボランティア : [え 大変ですね
04→ 関係者1 : い:h h h え h h h . h みな:[さん一生懸命やっってくださいます

通常、支援組織の家族が朝の開始直後から内職作業に参加することはそれほどないことから、01 行目のボランティアの質問は、この時間的に切迫したイレギュラーな事態の程度を探るもの

と聞くことができる。関係者1は、この質問に対して肯定し(02行目)、ボランティアは、その応答を「え」と意外なこととして受け止め、続けて「大変ですね」と、その作業状況を否定的に評価していると聞きうる反応を示す(03行目)。この反応は、作業の進捗にかなり問題があったがために、(本来なら参加しなくてもよい)組織関係者の家族が作業に加わったのだろうというボランティアの理解を示していると思われる。それに対し、関係者1は、04行目でこの理解を、笑いを伴って明示的に否定し、「みなさん」が「一生懸命」やってくれる(したがって、事態は「大変」ということはない)という正しい実態を示す。

ここで注目するのは、関係者1の発話の組み立て方である。02行目の応答では、「しました」ではなく、「手伝いました」という自身の参加の程度を低める表現を用いることで、自分自身をこの作業の遂行を中心的に担う当事者としてではなく、必要に応じて援助する者として示している。それは、自分のような立場の人間も関わらざるを得なくなるような、通常の作業進捗とは異なる状況を示唆していると考えられる。さらに、04行目に、通常その場にいる人に対するの呼びかけ表現で、話し手自身は含まない「みなさん」と、「やっぺてくださいます」という行為の授受表現を用いることで、自分がその行為の受益者としての感謝を表現している。関係者1は、自分以外の参加者(すなわち利用者(とボランティア))の作業に対する熱心で積極的な態度を評価することで、今の状況が参加者の取り組み方によって引き起こされたものものではないことを主張している。さらに、自分が組織関係者として、その場にいる利用者やボランティアを含む参加者の態度を肯定的に評価し、感謝する、すなわちねぎらうことが適切であるという自身の立場を示しているように思われる。

以上の室内の内職データの分析を通して、複数の参加者が一つのテーブルを囲み、作業や会話を共有しながら活動を遂行するという空間的側面の意義が確認された。(1)「内職作業の進捗状況が視覚的に共有される意義」では、複数の参加者がワイヤーやチューブを入れたり、本数を数えたりする役割が複数の人間に共有されていることが、利用者の当惑や不安を引き起こす事態(状況に適切に対応できないことが他人に可視化される等)(関水, 2016)が起きにくくなる仕組みを作っていると考察した。そして、「同じテーブルで、複数人が同じ役割分担を共有して作業をする」ことが、他者との接触経験が浅い利用者にとって、他者と空間を共有し、ともに活動に参加をすることに慣れていくための最初の場所として、重要な意味を持っていることを示した。(2)「言葉を介さないニーズの提示と援助」でも、「他者のニーズに注意を向けたり対処したりする機会が多く設けられている職業実地訓練としての協働作業の固有性とは、参加者の社会的関係性を築く上でもっとも基本的な活動の一つである、「他者の問題やニーズを理解し、助ける」ための相互行為の実践の場を提供出来る点」である可能性を示唆している。

(4) 掃除の仕方を教えること／学ぶこと

この報告では、集合住宅の清掃作業のデータを対象とし、この作業の経験がない者(新入り)が、組織関係者(熟練者)や利用者(先輩)から掃除のやり方を学ぶ場面を取り上げた。そして、掃除のやり方を教える／学ぶという非常に具体的な活動は、どのような実践であり、参加者どうし、すなわち、掃除を教える者と教えられる者は、協働・協力を通してどのように掃除という活動を営むのかを記述した。

分析の結果、清掃作業の学習における「見る」ことの重要性について、次の点が明らかになった。まず、対象の構造化である。ゴミやよごれ等、掃除の対象として適切なものとして識別することが教授されていた。次に、その場を共有する参加者の身体の使いかたも、学ぶべき対象となっていた。さらに、新入りが先輩の動作を見て学ぶ、あるいは、先輩が、相手に助言を与えるためにその動作を見る／見させるということも観察された。

<引用文献>

- ① 岩崎 久志、自治体のひきこもりへの支援の現在、流通科学大学論集—人間・社会・自然編、流通科学大学、25巻(1)、2012、1-18
- ② 荻野 達史、川北 稔、工藤 宏司、高山 龍太郎編、「ひきこもり」への社会学的アプローチ、ミネルヴァ書房、2008
- ③ 串田 秀也、平本 毅、林 誠、会話分析入門、勁草書房、2017
- ④ 斎藤 環、社会的引きこもり、PHP 研究所、1998.
- ⑤ 佐藤 洋作、若者を居場所から仕事の世界に導く社会教育的アプローチ、子ども・若者支援と社会教育、日本社会教育学会、東陽出版社、2017、159-168
- ⑥ 関水 徹平、「ひきこもり」経験の社会学、左右社、2016
- ⑦ Sacks, H. Lectures in Conversation Vol. I&II. Malden, MA:Wiley-Blackwell. 1992

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計1件（うち査読付論文 1件/うち国際共著 0件/うちオープンアクセス 0件）

1. 著者名 三部光太郎	4. 巻 71 (3)
2. 論文標題 「製品の身分」と作業状況の可視化－空間編成の方法と共同作業への参加可能性－	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 社会学評論	6. 最初と最後の頁 466-481
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計7件（うち招待講演 1件/うち国際学会 0件）

1. 発表者名 Satomi Kuroshima.
2. 発表標題 Working toward group accomplishment through a proposal sequence: Conversation analysis of a college English learning activity
3. 学会等名 4th JAAL in JACET 2021.Online(Dec.4)
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 Satomi Kuroshima
2. 発表標題 Invoking shared knowledge in proposal sequences for collaborative activities
3. 学会等名 116th Annual Meeting of American Sociological Association (ASA). Online. August 6-10.
4. 発表年 2021年

1. 発表者名 岩田夏穂
2. 発表標題 日本語教育における会話分析の役割-たとえば「からかい」をどう扱うか-
3. 学会等名 日本語用論学会 第23回大会 シンポジウム（招待講演）
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 三部光太郎
2. 発表標題 作業フローにおける「製品の身分」の可視化 就労支援の相互行為分析(1)
3. 学会等名 第92回日本社会学会大会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 黒嶋智美
2. 発表標題 ことばを介さないニーズの提示と援助の提供 就労支援の相互行為分析 (2)
3. 学会等名 第92回日本社会学会大会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 須永将史
2. 発表標題 掃除の仕方を教えること / 学ぶこと 就労支援の相互行為分析 (3)
3. 学会等名 第92回日本社会学会大会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 岩田夏穂
2. 発表標題 職業訓練活動での雑談における支援者の立場表明
3. 学会等名 第44回社会言語科学会研究大会
4. 発表年 2020年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究 分担者	黒嶋 智美 (Kuroshima Satomi) (50714002)	玉川大学・ELFセンター・助教 (32639)	
研究 分担者	須永 将史 (Sunaga Masahi) (90783457)	小樽商科大学・商学部・准教授 (10104)	

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------