

様 式 C - 1 9、F - 1 9 - 1、Z - 1 9 （共通）

## 科学研究費助成事業

## 研究成果報告書



令和 5 年 6 月 7 日現在

機関番号：14501

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2018～2022

課題番号：18K02027

研究課題名（和文）「聞き上手」と相手への理解・共感の合理化

研究課題名（英文）Listening skills and Rationalization of Empathy

研究代表者

桶川 泰（Okegawa, Yasushi）

神戸大学・国際文化学研究科・協力研究員

研究者番号：50585362

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 2,600,000 円

研究成果の概要（和文）：本研究では、会話ハウトゥ本のような実践的にコミュニケーション能力を習得できるメディアに焦点を当て、その助言の時系列的な変容を考察した。考察の結果、「相手に対して『共感・理解』していることを示しつつ、相手の会話のボールをキャッチする」「相手が投げ返しやすい。話題が広がりやすい質問のボールを投げる」という一連の会話様式が時代を通して助言されていた。ただし、「売れている」会話ハウトゥ本においては2000年代になると「私はあなたの話に興味・関心がある」「相手が投げ返しやすい会話のボールを投げる」という目標のための手段がより追求されるようになっていた。

研究成果の学術的意義や社会的意義

社会学におけるコミュニケーション能力研究は、ハイパーメリトクラシー論・メリトクラシーの再帰性論、コミュニケーション能力偏重・万能論、関係性の個人化論など、多様な研究が展開されている。ただしコミュニケーション能力は「伝達不可能なもの」「習得の仕方が不明なもの」と想定されている点では共通している。一方本研究では、会話ハウトゥ本のようなメディアでは、2000年代以降にコミュニケーション能力をより視覚可能なものにする言説が存在していることを明らかにした。

研究成果の概要（英文）：Purpose of this research is to clarify how discourse for improvement in communication is changing in contemporary Japanese society where emphasizes the need for communication skills. The analysis material is conversation how-to books. In many conversational how-to books, it emphasizes that listening (receiving the ball of the conversation) is the most important thing in conversation. And listening skills conveying the "I am interested in you" message and questioning skills developed since the 2000s. The view that "if you do not have good motivations, you will not be able to have a smooth conversation" came to the dead end of reflexivity in how-to-make-conversation books until the 1980s. The view that "if you lack proper awareness, various conversation skills and, good motivation, your conversational catchball will not improve" appeared since the 2000s. The conversation how-to books since the 2000s are enabling visualization of non-cognitive skills to be liked by others.

研究分野：社会学

キーワード：コミュニケーション能力 社会学 会話ハウトゥ本 聞き上手

## 1. 研究開始当初の背景

2000 年代以降の日本社会では、「コミュニケーション能力」という言葉がクローズアップされ、コミュニケーション能力を習得する必要性が多くの人々に力説されている。例えば、よく知られているように、日本経済団体連合会が 2018 年時にまで行った「新卒採用に関するアンケート調査結果」において、企業が採用選考時に重視する要素では 16 年連続で「コミュニケーション能力」が第 1 位となっている。文部科学省においても、2010 年に「コミュニケーション教育推進会議」が設置されているし、「コミュニケーション」に関する研修を行う企業も多くなっている。社会学においてもまたコミュニケーション能力の要請が強まることに警鐘を鳴らす研究が現れている。若者の親密圏の間で高度なコミュニケーションが要請されるようになり、人間関係への過剰な配慮と強迫的な不安に苛まれていることを指摘した(土井隆義『「個性」を煽られる子どもたち 親密圏の変容を考える』岩波書店、2004 年)。また、90 年代以降、ハイパー・メリトクラシー化の中でコミュニケーション能力も新しい能力の 1 つとして要請されることを明らかにした(本田由紀『多元化する「能力」と日本社会 ハイパー・メリトクラシー化のなかで』NTT 出版、2005 年)の研究などを代表的な研究として挙げることができる。

一方、コミュニケーション能力という概念を疑問視する議論も現れている(貴戸理恵『「コミュニケーション能力がない」と悩むまえに』岩波書店、2011 年)(佐藤俊樹・広田照幸「対論 働くことの自由と制度」佐藤俊樹編『自由への問い 6 労働 働くことの自由と制度』岩波書店、2010 年)。これらの議論が正しいかどうかはともかく、「コミュニケーション能力」という概念が浸透していく中で、如何なるコミュニケーションの取り方が高度化しているのかに関しては、これまでの研究ではブラックボックスとなっていたというのも事実である。

本研究では、そうした学術的研究背景を踏まえ、会話の取り方についてのハウトゥを提供する書籍類から、今日のコミュニケーション能力が力説される 2000 年代の日本社会において、如何なるコミュニケーションの取り方が高度化しているのかを実証的に明らかにしていくことを目的にしている

## 2. 研究の目的

### ・当初の研究の方向性

本研究では、「コミュニケーション能力」がクローズアップされてきた背後には、個人化による連帯感の喪失と孤立化が進行することによって、逆説的に、高度化された相手の人格への尊重・配慮する会話技法が社会的に希求されるようになったという独自の仮説を立てていた。

例えば会話ハウトゥ本においては、聞き上手になることが「会話の基本にして最も重要なもの」と認識されている。また 2000 年代以降の会話ハウトゥ本では「私はあなたの話・あなたのことに興味・関心があります。あなたに共感・理解している」というメッセージを伝える「聞き上手」話法の技術が多種多様に載せられている。

こうした相手の人格への尊重・配慮が近年高度化しているということ自体は、社会学内部においても幾人かの研究者に指摘されている。例えば、森真一は、他者の人格を傷つてはならないという人格崇拝規範が高度化している点を指摘している(『自己コントロールの檻 感情マネジメント社会の現実』講談社、2000 年)し、土井隆義は、若者の間で人間関係への過剰な配慮を行わなければならないという圧力が強まっている点を指摘している(『「個性」を煽られる子どもたち 親密圏の変容を考える』岩波書店、2004 年)。

森の研究も土井の研究も理論的考察が主である。本研究では、理論的な考察よりも実際の「生きられた」会話の取り方が載せられた会話ハウトゥ本を分析資料とする。森や土井の研究が、他者への人格の配慮が実際の会話の中で如何に行われているのかが不明瞭となっているのに対して、本研究では、他者を尊重する合理的な会話技法を抽出可能な点が強みになると考えた。さらに、本研究では、「聞き上手」話法において、「私はあなたの話・あなたのことに興味・関心があります。あなたに共感・理解している」というメッセージを伝えること自体が目的となり、合理化による非合理化という事態が生じていることを指摘し、今日のコミュニケーション能力に関心が高まっている状況に警鐘を鳴らすという問題意識も有していた。

### ・当初の研究の方向性の限界

会話ハウトゥ本の聞き上手話法の合理的な側面を描き出すために Ritzer(Ritzer, George, 2004 The McDonaldization of Society, Revised New Century Edition, Thousand oaks, CA: Pine Forge)のマクドナルド化論(「効率性」「計算可能性・数量化」「予測可能性」「統制」)から会話ハウトゥ本の言説を考察する作業を行った。

マクドナルドが異なる社会や文化、国家にも普及する特性を持つように、聞き上手は様々な人に(話題が合わなくても、得意なこと・好きなことを話させることによって)通用する特性を持つ会話法だと会話ハウトゥ本では認知されている。また相手に喋らせる方が「会話が続いていく」

ための効率的な会話法として紹介されることも多い。聞く比率と話す比率(会話のボールの保有率)は8:2という提示する言説(「計算可能性・数量化」)も存在する。2000年代になると、「鉄版質問を準備しろ」など、より一層会話をルーティン化し、予測可能性を高めた質問技術が提起されるようになっていく。世界中どこでも同じサービスを得られるマクドナルドのように、初めて出会う人間に対しては同じ会話パターンを使い、会話のキャチボールをスムーズに交わすことが2000年代のハウトゥ本で提案されている。また、会話ハウトゥ本では、会話にいい流れが生まれる・会話が弾む話題を提供できる自己情報の伝達・自己開示が推奨されており、2000年代ではさらに「会話が续かなくなる」(「会話のキャチボールをスムーズに交わす」というルールに沿わない)自己情報の伝達・自己開示をタブーとする言説も出現するようになっていく(統制)。こうした会話ハウトゥ本の聞き上手話法は「私はあなた(あなたの話)に興味・関心があります」というメッセージを伝えること自体が目的となり、本当に理解してくれているのだろうかという相互不信に陥る危険性(合理性の非合理性)も有している。

もっとも、こうした会話ハウトゥ本の言説をRitzerのマクドナルド化論から考察する作業は、研究をアウトプットする段階で「ファストフードでの業務の合理化と会話の展開では事態はまったく違うのではないか」という批判的なコメントも寄せられた。

#### ・新しい研究の方向性

そのため本研究では、会話ハウトゥ本における聞き上手話法の合理化をRitzerのマクドナルド化論のみではなく、「自己の内的世界の技術的な働きかけの対象の拡大」という視点からも行うことを試みた。牧野智和は、1990年代以降の日本社会では、多様な自己啓発メディアを考察し、以前の時代においては不可視・不可触のものであった内的世界を、技術的な働きかけの対象とみなす志向性(自己をめぐる技術性の上昇)が増大していることを明らかにしている(牧野智和『自己啓発の時代「自己」の文化社会学的探求』勁草書房、2012年)。同様の変化は会話ハウトゥ本にも見出せる。

会話ハウトゥ本では「相手に対して『共感・理解』していることを示しつつ、相手の会話のボールをキャッチする」「相手が投げ返しやすいく・話題が広がりやすい質問のボールを投げる」という会話様式が推奨されている。1970年代・80年代までは自己に対する働きかけは「相手に接する際の動機づけ」(「相手を受け止める気持ち」「相手に対する興味・関心・好奇心」「相手への気遣い」の有無)が中心だった。一方、2000年代以降においては「相手に接する際の動機づけ」の他にスキルの要因(好意の持てるオウム返し・オウム返し+一言のスキル)や話題を広げていくために必要な意識性も言及されるようになっていく。そこで本研究では、自己の技術的な働きかけの対象が拡大することによって、「相手(相手の話)に興味・関心があることを示しつつ、相手の会話のボールをキャッチする」「相手が投げ返しやすいく・話題が広がりやすい質問のボールを投げる」コミュニケーションの仕方がより突き詰められて、現代日本社会においてコミュニケーション能力が視覚可能性を高める側面を描き出すという目的も加えた。

### 3. 研究の方法

『出版指標年報』の「書籍の出版傾向」では、それぞれの分野において「売れている本」「話題になった本」「出版傾向のある本」などが紹介されている。会話ハウトゥ本も、「書籍の出版傾向」の中の「語学分野」に1978年から紹介されるようになっていく。そのため、まず1978年～2020年の『出版指標年報』で紹介された会話ハウトゥ本101冊を分析資料とした。日外アソシエーツが出版している『日本語の本全情報1945-1992』『日本語の本全情報1992-1997』『日本語の本全情報1997-2002』から1945年～1999年までの「会話術」に該当する図書も参考にした。2「研究の目的」で言及したように、会話ハウトゥ本では「相手に対して『共感・理解』していることを示しつつ、相手の会話のボールをキャッチする」「相手が投げ返しやすいく・話題が広がりやすい質問のボールを投げる」という会話様式が推奨されている。こうした会話様式を遂行するために様々な助言が発せられている。その中でもカウント可能な助言には、(1)相槌・頷き・オーバーリアクションの必要性(2)オウム返し・相手の使ったキーワードの使用(3)相手の話の要約・言い換え(「相手に『共感・理解』していることを伝えるスキル)が存在する。また(1)オープン・クローズドクエスションの使い方、(2)情景・イメージの湧く質問の仕方(相手が投げ変えやすいく質問・話題を広げることができる質問の仕方)も存在する。

まず、「売れている本」「話題になった」会話ハウトゥ本の中でそれぞれの諸技術をめぐる助言の時系列的な変容を辿り、言説の変容を確認する作業を行っている。『日本語の本全情報』も参照にした。特に1970年以前、言うならば共同体的な関係性が支配的だった時代の会話ハウトゥ本に「反省的な意識」と「日々の会話の経験」といったコミュニケーション観が存在していなかったのを明らかにする作業を重点的に行った。また『日本語の本全情報』、『出版指標年報』に記載されている会話ハウトゥ本の執筆者の社会的属性が如何に変容しているのかを明らかにする作業を試みている。

### 4. 研究成果

まず1940年代～2010年代までの会話ハウトゥ本の執筆者をカテゴリー化し、カウントしていく作業には限界があった。すべての会話ハウトゥ本に執筆者の社会的属性が記載されているわ

けではない。またある執筆者には複数の社会的属性を有している。ただ江木武彦、永崎一則、坂川山輝夫、鈴木健二、福田健、江川ひろしといったそれぞれの時代に多数の会話ハウトゥ本を執筆し続けている著者がいることは確認できた。その著者の社会的カテゴリーを考察すると、話し方研究所、話し方研究室、アナウンサーといった会話を生業とした職業に在る人達であることが明らかになった。

言説の時系列的変容においては、「2. 研究の目的」で言及したように、会話ハウトゥ本では「相手に対して『共感・理解』していることを示しつつ、相手の会話のボールをキャッチする」「相手が投げ返しやすい・話題が広がりやすい質問のボールを投げる」という会話様式が推奨されている。1970年代・80年代までの「よく売れている」「話題になった」会話ハウトゥ本では、そうした一連のコミュニケーションが取れない理由が「相手に接する際の動機づけ」（「相手を受け止める気持ち」「相手に対する興味・関心・好奇心」「相手への気遣い」の有無）に帰されていた。一方、2000年代以降においては「相手に接する際の動機づけ」の他にスキルの要因（好感の持てるオウム返し・オウム返し＋一言のスキル）や話題を広げていくために必要な意識性にも言及されるようになっていく。日外アソシエーツ『日本語の本全情報』の学術図書から1950年代・60年代の会話ハウトゥ本を確認すると「聞き上手は会話上手」という諺が紹介されており、「聞く」ことの重要性は説かれていた。相槌の打ち方も助言されており、「私はあなたの話に興味・関心がある」というメッセージを伝えることの重要性が力説されていた。相手に対して「共感・理解」していることを示しつつも、相手の会話のボールをキャッチすることの重要性は1950年代・1960年代の会話ハウトゥ本において変わらずに発信されていることを確認できた。ただし、会話の中でも、さらに聞き方・質問の仕方にまで上達するために必要な（会話が詰まない質問のボールをどのように投げることができるか等の）「反省的な意識」や日々の経験の必要性に言及するコミュニケーション観は存在していなかった。

これまでの日本社会におけるコミュニケーション能力をめぐる研究はコミュニケーション能力が力説される社会的背景をめぐる考察（ハイパー・メリトクラシー論・メリトクラシーの再帰性論）、現代日本社会のコミュニケーション能力偏重性論・コミュニケーション能力万能論、コミュニケーション能力という表現が有する権力性をめぐる議論など、多様な研究が存在する。ただし、1. 研究開始当初の背景で言及しているように、多様な研究が展開されているがコミュニケーション能力は「伝達不可能なもの」「習得の仕方が不明なもの」と想定されている点では共通している。

一方本研究では、会話ハウトゥ本に2000年代以降にコミュニケーション能力がより可視化されていることを明らかにしている。会話ハウトゥ本に載せられているような合理的な会話スキルは「私はあなた（あなたの話）に興味・関心があります」というメッセージを伝えること自体が目的となり、本当に理解してくれているのだろうかという相互不信に陥る危険性がある。ただし、コミュニケーション能力がより可視化され、習得しやすいものにする可能性も有していることを示した。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計0件

〔学会発表〕 計2件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 1件）

1. 発表者名 Okegawa Yasushi
2. 発表標題 Advancement of conversational technology in modern Japanese Society
3. 学会等名 7th Japanese studies conferences (国際学会)
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 桶川泰
2. 発表標題 会話ハウトゥ本に見られる合理主義的コミュニケーション観
3. 学会等名 日本社会学会大会91回
4. 発表年 2018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
--	---------------------------	-----------------------	----

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
---------	---------