

デジタルネイティブによる 新型コロナウイルスについての初対面会話 ——共感の構築はどのようなになるか——

秦 かおり*

Digital Natives' Online First Meeting Discourse About COVID-19: How the Empathy Was Constructed in the Narratives

Kaori HATA*

The purpose of this paper is to analyse the first meeting conversation of the digital native generation collected in the midst of the COVID-19 disaster and to elucidate the characteristics of these conversations. The data was not specified in any way other than the topic 'talking about Corona', and the participants were asked to pair up for a 20-minute conversation between those who had never met each other before. As a result of the analysis, it was observed that when strangers talk to each other about COVID-19, which is still an ongoing event, they cannot establish a common ground based on personal experience, while rely on a cultural common ground. Their speech style was also found to be collaborative. Even if they did not ultimately disagree or share experiences, they searched for some point of empathy and brought their conversations to the end.

1. はじめに

2020年初頭から、新型コロナウイルス感染症（以下、COVID-19）のパンデミックによって、オンライン授業が始まり、私たちはコミュニケーションのスタイルを大きく変えざるを得なくなった。対面で会うことが叶わなくなり、2020年の授業は顔を合わせる代わりにオンラインツールを使うことになる。これは授業だけではなく、オンライン会議、オンライン懇親会、オンライン飲み会など、私たちの日常の社会生活のほぼ全てに波及し、これらは画面を通して行われることとなった。10代、20代前半の若者は、高校、大学と多くの時間をオンラインで過ごし、その孤独が解決すべき問題として取り沙汰された。しかしそのような中でも、学生はサークル活動をオンラインで行うなど、オンラインの利点を活かした活動を行い、状況に柔軟に対応していった。

しかしながら、オンラインコミュニケーションとは、対面コミュニケーションを単にオンライン上に再現しているわけではなく、時空の捉え方が異なる新しいコミュニケーションスタイルである（秦 2022, 2023）。本稿では、コロナ禍で激変する環境の中で、オンラインにおける新しいコミュニケーションスタイルに「柔軟に対応」する姿勢を「レジリエンス」とであると捉え、デジタルネイ

* 大阪大学大学院人文学研究科言語文化学専攻教授

ティブ世代がどのようなオンライン空間のコミュニケーションを行っているかを、「共感の協働構築」という側面から調査、分析する。

2. オンラインコミュニケーションの特徴

上記で述べたとおり、本稿ではオンラインコミュニケーションは、対面コミュニケーションをオンライン空間に単に移したのではなく、対面コミュニケーションとは異なる性質のコミュニケーションスタイルであり、若者世代はそれに柔軟に対応し、相手とのスムーズなコミュニケーションを行っていると捉える。秦（2022, 2023）では、対面空間とオンライン空間の構造の違いを F-陣形（F-formation, Kendon 1990）のモデルで捉え直し、対面での陣形とオンラインでの陣形の違いを解明した。そこでは、対面空間における向き合い方が、画面（モニター）を通したコミュニケーション空間となるオンラインになると、全く異なる様相を見せることを示した。オンライン空間での陣形は、単にモニターを通した対面空間の模倣ではなく、モニターに映った自分と相手を見ながら相手と会話を交わすという、ある意味で自分と相手がコミュニケーションをしている様をメタフレームで客観的に観察しながら進めるコミュニケーションである。カメラの位置のちょっとしたずれによって視線が合わないままのコミュニケーションになったり、わずかなタイムラグがコミュニケーションの妨げになったり、またノイズキャンセリング機能によって、同時発話やオーバーラップはコミュニケーションにおける音の阻害要因となる。そうしたコミュニケーションスタイルによる空間の歪みについての詳細な学問的分析は秦（2022, 2023）に譲るが、コロナ禍における急速なオンライン化を前に、私たちはそれを理屈で論理的に理解するよりも前に、「乗り切る」ことを最大命題としてオンラインコミュニケーションという事態に対峙してきたと言える。

3. 災害ナラティブについて

災害のような通常ではない状況のことについて語ることを災害ナラティブ（disaster narrative）という。Iwasaki and Horie et al. (1998) は、日本とタイにおける初対面会話のデータベースを作成し、結論として “While Japanese exhibit many features of the ‘collaboration’ speech style, Thais show abundant features of the ‘self-assertive’ style.” (Iwasaki and Horie et al. 1998: 501, 下線は筆者による) と述べている。また、それが初対面談話でなされる特徴について以下のように結論づけている。

“Being strangers, the participants cannot rely on their personally shared knowledge, and thus depend on their shared cultural common ground more heavily. The norms elucidated from conversational patterns can thus be confirmed as norms more generally held by all members of the respective cultural groups.” (Ibid. p.501)

つまり、他者同士の会話である場合、personally shared knowledge に頼ることができず、shared cultural common ground に頼るようになるため、会話のパターンでその文化グループによるより一般的な規範を確認することができるとした。Common ground（共通基盤, Clark 1996）には、個人の体験を共有することによって生まれる共通基盤と、もともとその文化グループが共通して持っている共通基盤がある。ここで Iwasaki らが述べていることを本研究に即して考えると、日本語での

会話においては、他者同士である場合、個人の経験の共有よりも文化的に共有しているものがパターンとして現れ、そのスピーチスタイルは“collaborative”である、ということになる。本研究は日本語での会話に焦点を当てているため、Iwasaki and Horie et al. の観察のうち上記の日本についての考察を取り上げ、日本は“collaboration speech style”であるという結論について、検証を加えていきたい。

4. レジリエンスについて

「レジリエンス」は非常に多義的な用語であるが、もともとは物理学用語であった。それが特に近年、より一般的に使用されるようになり、教育、子育て、防災、地域づくりなどに援用されている。そのような多様な捉え方の中の1つとして、ここでは特に枝廣（2015）の定義によるレジリエンスを取り上げる。枝廣はレジリエンスを「外的な衝撃にも、ぽきっと折れてしまわず、しなやかに立ち直る強さ」（p.1）と定義し、物理的・精神的な、環境の変化などの外圧・抑圧が一気にかかる時、状況が急変する衝撃に柔軟に対応し、立ち直る強さを備えること、としている。ここで取り上げる災害ナラティブは COVID-19 によるものであるが、それを経験した私たちは一様に、このパンデミックが瞬く間に広がり、私たちの学校生活、個人の生活域にも入り込み、経済活動を停滞させ、鎖国のような出入国制限により国際化を阻んだことを感じていることだろう。これは枝廣（Ibid.）が述べる環境の急変による物理的・精神的な衝撃であり日常が一変した外圧であるといえる。

ただし、枝廣が述べているのは、比較的一時的な「衝撃」であるのに対し、COVID-19 は長期間にわたる打撃であった。2020 年 1 月 30 日、世界保健機関（WHO）が COVID-19 について「緊急事態」であることを宣言し、その後 3 月 11 日に、それを「パンデミック（世界的な大流行）」とみなすことを宣言した。それからは、各国少しずつ対応は異なるものの、ロックダウンや休校など日常生活の度重なる制限を経て、2023 年 5 月 5 日、WHO が COVID-19 に関する緊急事態の宣言を終了すると発表し、宣言上、パンデミックは終了した。この間、実に 3 年以上にわたって、世界的な「緊急事態」が継続したことになり、その影響は計り知れない。従って、この物理的・精神的な外的抑圧は一時的な衝撃・打撃ではなく、人々はコロナの最中で生きていくための方策を模索し続けた。そこで行われていたレジリエンスは立ち直りを意味するよりは、まさに今渦中にいる私たちが、そのコロナ禍で生きていくための「しなやかさ」を意味すると考えられる。

5. データについて

5.1 本研究のデータについて

本研究のデータは、2021 年から 2022 年にかけて、関東・関西などに在住する 10 代後半から 20 代半ばの合計 30 組に調査したものである¹⁾。データは全て、初対面の若者 2 名によるオンライン会話で、オンライン会議ツール Zoom を用いて行われた。またそれらは Zoom の機能を使用して録音録画された。実際のデータ収集においては、コーディネーターからの説明のあと、2 名の参加者を残してコーディネーターは退出し、初対面の 2 名には「コロナについて話してください」とだけ伝えた。本稿では、その中でも特徴的だった会話を談話分析およびマルチモーダル分析を用いて読み解くこととする。

5.2 本稿で使用するデータについて

本稿で使用するデータは、以下の通りである。

表1 本稿で使用するデータの詳細

データ収集日	2021 年 9 月 13 日
長さ	36 分 44 秒（データ該当部分 01:22-24:18 の 22 分 56 秒）
指定されたトピック	コロナについて
形式	Zoom を使用した初対面オンライン会話

表2 本稿で使用するデータの参加者基礎情報

参加者	学年	所属地域
ゆうこ	大学1年生	東海
りょう	高校3年生	近畿

上記のデータにおいて、ゆうこが大学生、りょうが高校生という違いはあるものの、年齢差は数ヶ月であり、コロナ禍で高校生活を過ごした者同士という共通点があった。しかしどのような会話になるかは「コロナのこと」以外は完全に本人たちに委ねられていた。本稿では、このデータ部分である 22 分 56 秒について分析していく。

6. データ分析

6.1 会話の流れについて

実際のデータのトピックは以下の 15 の小区分に分けることができる。

表3 データにおける小区分としての話題一覧

小区分	話題
1.	自己紹介
2.	共通事項を探そうという目的の確認
3.	ゆうこのコロナ冒頭時の体験談と、同時期のりょうの体験談
4.	りょうの留学先の話
5.	ゆうことりょうの修学旅行と遠足の話（コロナで出来なかったことの体験談）
6.	ゆうことりょうの文化祭の話（コロナ禍で工夫しながら文化祭を決行了した体験）
7.	ゆうこの共通テストの話
8.	りょうの模試と予備校の話
9.	除菌剤の手荒れの話
10.	マスクと眼鏡の話
11.	ゆうこの入試の話

12.	りょうのオープンキャンパスの体験
13.	オンラインの恩恵、今後のオンライン・ハイブリッドの潜在的可能性について
14.	りょうの授業のオンライン・ハイブリッド化について
15.	最近のオンライン・ハイブリッド授業への心構え（肯定的評価）

これらの小区分を勘案しながら、分析を進めていく。

6.2 合意の形成と共通点探し

これらの小区分の中で最も興味深い点は、自己紹介の後、すぐ（小区分2）、このデータの目的の確認を行っている部分である。

抜粋1：コロナ体験に関する共通事項を探すという目的の確認

18. ゆうこ： えっと、どうしますか、まず、コロナの全体的な、
 19. りょう： コロナの、
 20. ゆうこ： 自分のいくつの時にどうだったかみたいなのをまとめてきたんですけど、
 21. りょう： ああ、そういう準備をされてきたんですね。
 22. ゆうこ： 一応。
 23. りょう： はいはいはいはい。
 24. ゆうこ： @@もし何か共通のこととかあれば、ぜひお話ししたいなっています。
 25. りょう： はいはいはいはいはい。

抜粋1において、まずゆうこが「えっと、どうしますか」（18行目）と口火を切り、ゆうこがコロナについての体験をまとめてきたという自分の準備について述べる（20行目）。それに対し、りょうは「そういう準備をされてきたんですね。」（21行目）と、自分はゆうこに比べて用意をしてきていないことを吐露し、それに対してゆうこは「一応。」（22行目）と準備は必須ではなく一応やってただけであると、りょうのフェイスを侵害しないように発話を追加する。その後、ゆうこは「もし何か共通のこととかあれば、ぜひお話ししたいなっています。」（24行目）と自分の意見を明確に述べ、それに対してりょうが小さく頷きながら「はいはいはいはいはい、」（25行目）と述べて、ここで「共通のことを話す」という合意が形成されている。

ここでの合意形成は、その後の会話の全てに影響を与えている。つまり、会話の帰結として、共通のことを探して共感しようとする姿勢を確認した、ということになる。これは、Iwasaki 他（1998）が述べる、日本人の会話においては‘collaboration’ speech style (Ibid.) の特徴が現れるということを前提として示しているということである。以下の分析では、その共同して会話を作り上げる様を示していく。

6.3 非言語行動における共感の提示

抜粋1では、主として言語的なやりとりを重きをおいて分析した。次に、抜粋2では、非言語行動を使用して、共同で共感を構築する様子を分析する。

抜粋2. マスクと眼鏡という共通のアイテムの提示

127. ゆうこ： マスクを、マスクでここがめっちゃ荒れちゃって、今はまだ慣れてるしだいぶいいんですけど、やっぱりこことここがちょっとかゆくなったりして、
128. りょう： めっちゃわかります。
129. ゆうこ： 大変な思いをしました。@@
130. りょう： ですね。
131. ゆうこ： で、眼鏡してると、もうなんか眼鏡とマスクみたいな感じで、もうめちゃめちゃ、耳の負担が痛くて、
132. りょう： ああ、はいはいはい。
133. ゆうこ： ふわふわしたマスクをつければいいんでしょうけど、私は普通のひもの紙マスクなので、ちょっといろいろ、痛い、かゆいとか思いましたね。
134. りょう： それ全く、同じですね、今の僕と。痛くなりますよね、ここ。→図1
135. ゆうこ： なりますなります、ここ、めっちゃ痛いです。→図2
136. りょう： で、なんか、普通にかけたりとか、あるいは眼鏡のつるにひっかけるようにかけたりとかっていうのを、逆にそれを交互にやってるとかっていう。@@
137. ゆうこ： 負担軽減みたいな、
138. りょう： はいはい。
139. ゆうこ： () ますよね。
140. りょう： () やっぱり、痛いですね。
141. ゆうこ： 痛いっす。あと、なんかもう、暑いですよ、マスクの中が。なんか、もう、下のここだけ広げて、ちょっと空気吸って、
142. りょう： ああ、はいはいはい。
143. ゆうこ： () みたいな感じになってますね。で、眼鏡、眼鏡って拭くときあるじゃないですか。
144. りょう： はいはいはい。
145. ゆうこ： マスクしてて眼鏡とったら、どっちが引っかけかりません？
146. りょう： いやわかりますなんか、() になりますね、やっぱり、
147. ゆうこ： とか、マスク取ったら眼鏡飛び出るみたいな。
148. りょう： はいはいはいはい。
149. ゆうこ： お外でやったら恥ずかしすぎて、何事もなかった顔で付け直しますよ。
150. りょう： はいはい。スッてやりますよね、スッて。→図3,4

ゆうことりょうは、共に眼鏡をかけており、マスクと共にコロナ禍で困ったことの共通アイテムとして話し出している。127行目でゆうこが「マスクを、マスクでここがめっちゃ荒れちゃって、今はまだ慣れてるしだいぶいいんですけど、やっぱりこことここがちょっとかゆくなったりして」と、マスクが困りごとを産出していることを示すと、りょうは即座に「めっちゃわかります。」(128行目)と反応する。ここでマスクによって困りごとがあるということに関し、共感を表しているといえる。その後りょうは、「ですね。」(130行目)、「ああ、はいはいはい。」(132行目)、「それ全く、同じですね、今の僕と。」(134行目)と、立て続けに共感を示す。そして、134行目では、「痛くなりますよね、ここ。」と述べて、自分の体験をゆうこの体験に重ねて共感を示そうとする。

この点をマルチモーダル分析の観点から観察すると、「ここ」という言語行動とそれと同期する非言語行動のレゾナンスが見受けられる。



図1 りょうの「ここ」(134行目)と同期するジェスチャー



図2 ゆうこの「ここ」(135行目)と同期するジェスチャー

図1では、りょうが先に「ここ」と述べると同時に、右手を自分の耳に当てて、マスクのひもが当たる「痛いところ」を指し示す。図2では、りょうのジェスチャーが終わるよりも前に、ゆうこがすぐさま右手を自分の耳に当てて、りょうの動作を繰り返す、同時に「ここ」という発話も行っている。このような他者の行動の反復を行うことをレゾナンス（*resonance*：共鳴，Du Bois 2014）という。このレゾナンスの重要な役割として、相手と同じ言語非言語行動を繰り返すことによって同意や連帯，共感を示すことが挙げられる。

上記の図1と2は、言語行動と非言語行動が同時に行われた例である。一方、以下に挙げる例では、非言語行動が言語行動に先んじて行われたり、発話権がある話者は言語非言語行動を同期させておこなっているにもかかわらず、受け手は非言語行動のみ同期させている。この点において興味深いのは、そもそも、マスクと一緒に眼鏡が取れてしまうという事態について、ゆうこのほうから「マスクしてて眼鏡とったら、どっちか引っかかりませんか？」(145行目)と発話を開始しており、眼鏡にひっかかるという事態については、この点をもって同意し、2人とも眼鏡をかけて苦労をした点を共通基盤として持っているということを示している。その上で、細かなスモール・ストーリーが開始される。



図3 りょうの「スッてやりますよね、スッて」(150行目)と同期するジェスチャー



図4 ゆうこのジェスチャー (発話はない)

図3と4の例では、りょうが眼鏡がマスクと一緒に飛んでしまった時に、なんでもなかった顔で両手でメガネを直す様を表している。りょうは「スッてやりますよね、スッて」(150行目)と言語行動と非言語行動を同期させ、動作も同じ所作を反復して2回繰り返す。これに対して、ゆうこは同じく両手でメガネを直す様を、りょうの動作の他者反復として行っているが、この時は発話はない。ゆうこは149行目で「お外でやったら恥ずかしすぎて、何事もなかった顔で付け直しますよ。」と状況を言語行動のみで説明しており、それを受けて、「恥ずかしい」「何事もなかった顔」「付け直す」というゆうこの言動を非言語行動化したのが、図3のりょうの非言語行動である。つまり、ここでは言語行動としての同意と共感に既に出来上がっており、それを補強する意味でのりょうの非言語行動との同期だったため、ゆうこは先に既に言語で表してしまった行動を再度表すことなく、新しくりょうから示された非言語行動だけを同期させてレゾナンスを成立させて共感を共有していることを確認し、会話を終了していると考えられる。

6.4 共感で終了することが最大命題であることについて

以上で見てきた例でも分かる通り、各小区分では、共感して会話を収束させる特徴があることがわかる。これは Iwasaki 他(1998)が述べていた、‘collaboration’ speech style の表れと言えるだろう。しかし、個人個人の体験に基づく評価や、価値付けは、必ずしも一致するものではない。そのような場合、どう会話を収束させているのか観察する。

以下は、ゆうことりょうの文化祭の話からの抜粋である。

抜粋3. 経験の食い違いを調整する手段としての価値付与

73. りょう： あと、密は避けれたんですね。

74. ゆうこ： はい。学校がその狭いというか、文化祭をやるには、どうしてもギューギューになるので、その点からいってコロナ禍の文化祭って、やっぱ今思うとすごい挑戦だったなと思います。今年できるかと言われたら、ちょっとわかんないです。りょうさんの学校では、文化祭とか学園祭的なものありましたか？

75. りょう： みたいなのはもうなくなりましたね。なくなったっていうか、一応名目上は延期なんすけ

ど、まあ事実上、消滅みたいな感じで、あれ、うちも同じく校舎がすごい狭くって、都市型の学校でビルなんです。なんで、やっぱりスペースがなくて、密にならざるをえないんですよ、そういうことやると、なので、まあ、そうですね、学校をあげてっていうのはなくなりましたね。

76. ゆうこ： ふーん、ビルってすごいですね、なんか、うちは普通の平たいというか、

77. りょう： はいはい、

78. ゆうこ： でかい敷地にある3階建てぐらいなので、全然、ああ、やっぱり、でも、やっぱり敷地、面積は大事ですね、コロナ禍において、

79. りょう： そうですね、

80. ゆうこ： ひとくくりに文化祭と言っても、

81. りょう： いろいろありますもんね、

82. ゆうこ： そうですね、

抜粋3では、ゆうこは文化祭を密を避けながら行えたのに対し、りょうの学校では文化祭は「事実上、消滅」(75行目)しており、ここでは2人は体験を共有できない上、共感も産まれない。また、ゆうこは文化祭を行えた理由として校舎は狭いもののチケット配布の工夫などで密を避けて実行できたのに対し、りょうの学校は「都市型の学校でビル」(75行目)だったため、どうやっても密にならざるを得ず、文化祭が中止になったことが挙げられており、ここでは校舎の大きさについても認識の違いがあることがわかる。さらに、75行目のりょうの発話は、りょうの学校が工夫をしなかったわけではなく、都市型の学校であるが故に、ゆうこの想像よりもさらに狭く、どう工夫をしても密になるから無理だった、という趣旨でまとめている。

つまり、ここではゆうことりょうは全く共感できないフェーズにいるのだが、80行目から82行目まで、共感と同意が形成されている。それは、「文化祭の有無」という事実や理由の正当性などは全く無視して、「いろいろある」という価値判断を共有し共感したものであった。80行目でゆうこが「ひとくくりに文化祭といっても」と述べた言葉を紡いで、りょうが「いろいろありますもんね」(81行目)と述べ、1つの文を2人で協働構築し、その後にゆうこが「そうですね」と締めくくっている。

災害ナラティブにおいては、このような個人個人の体験に基づく共感が得にくい場合がある。皆が同じ体験をしているわけでもなく、また個人の体験を否定することはできないからだ。そこで、災害ナラティブでよく使用されるのが仮説のシナリオ(hypothetical scenario, Georgakopoulou 2001, 秦 2013 他)である。「もし〜だったら、(もっと酷い目に遭っていたかもしれない)」というシナリオを作ることによって、過去の出来事は同じでも、その価値付与を好転させる方法が用いられる。また、賛成か反対かが微妙な、繊細な話題になると、著しく話題から逸れた(ように見える)結論を導き出し、その結論に対して場を共有する者が共感することで話題が収束することもある(秦 2013)。本稿でも、上記の抜粋3のように「いろいろある」ということだけに焦点を絞って共感する方法は、「共感で終了すること」が最大命題である‘collaboration’ speech style の特徴といえるだろう。

7. まとめと今後の課題

以上で見てきたように、コロナ禍という稀に見る大災害の最中に収集したデータでは、Iwasaki ら (1998) で示されたような ‘collaboration’ speech style が観察された。そしてどう collaborative なのかは、経験した出来事そのものに共感できる時と、経験そのものには共感できないが、なんらかの方法で共感を構築するものといった分類ができることがわかった。そのようなスピーチスタイルそのものは文化的な共通基盤として話者に選択され、ただ、個々の経験に基づく共通基盤を共有できない時も、最大命題である「共感で終了する」ための方策を駆使して collaborative な態度は崩さずに会話を進める様子が観察された。

本稿では、30 あるデータの中の特徴的な一組を取り上げて論じたが、今後はデータ全体に collaborative なスタイルが通底するのかを検証していきたい。

書き起こし記号一覧

@ 笑い

() 聞き取り不明な箇所

注

- 1) 本研究は、村田和代と岩崎勝一が代表を務めた研究プロジェクト「COVID-19 とデジタルネイティブ世代－多言語による語りの収集と分析」および Multilingual Covid-19 Conversation Data Analysis において収集したデータを使用するものであり、2022 年度～2024 年度日本学術振興会科学研究費補助金「COVID-19 とデジタルネイティブ世代－多言語による語りの収集と分析」（課題番号 JP 22H00660, 研究代表者 村田和代）の助成を受けたものである。

参考文献

- Clark, H. H. (1996) Communities, Commonalities, and Communication, Gumperz, J. J. and Levinson, C. S. (eds) *Rethinking Linguistic Relativity*, 324-355. Cambridge: Cambridge University Press.
- Du Bois, J. W. (2014) Towards a dialogic syntax, *Cognitive Linguistics*, Vol.25(3), 359-410.
- 枝廣淳子 (2015) 『レジリエンスとは何か－何があっても折れないこころ、暮らし、地域、社会』東洋経済新報社
- Georgakopoulou, A. (2001) Arguing about the future: On indirect disagreements in conversations. *Journal of Pragmatics*. 33, 1881-1900.
- 秦かおり (2014) 「国外在留邦人が語る東日本大震災：対面の場における意見交渉の過程とアイデンティティ表出を分析する」『言語文化研究』40, pp.123-142.
- 秦かおり (2022) 「オンライン／ハイブリッド授業における雑談の機能と役割－大学院専門科目授業実践にみる新しい「日常」へのレジリエンス」『レジリエンスから考えるこれからのコミュニケーション教育』ひつじ書房, pp.21-39.
- 秦かおり (2023) 「社会言語学における質的研究の指導と研究支援－対面授業とオンライン授業の比較対照分析」『大学院留学生の研究支援と日本語教』ココ出版, pp.107-128.
- Iwasaki, S. and Horie, P. I. (1998) The ‘Northridge Earthquake’ Conversations: Conversational Patterns in Japanese and Thai and their Cultural Significance, *Discourse & Society*, Vol.9(4), 501-529.
- Kendon, A. (1990) Spatial organization in social encounters: The F-formation system, *Conducting interaction patterns of behavior in focused encounters*, 209-237. Cambridge University Press, Cambridge.