

多人数インタラクションとしての歯科診療 —歯科医師はいかにして発言の宛先を特定するか—

Multiparty Interaction in Dental Practices: How Does Dentist Address Patient or Hygienist?

坂井田 瑠衣[†], 諏訪 正樹[‡]

Rui Sakaida, Masaki Suwa

[†]慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科, [‡]慶應義塾大学環境情報学部

Graduate School of Media and Governance, Keio University

Faculty of Environment and Information Studies, Keio University

lui@sfc.keio.ac.jp

Abstract

In multiparty interaction, a speaker frequently has to address a certain hearer as a recipient in some way. In this article, it is shown that in dental interaction, the dentist's attempt to address the patient or the hygienist is not so easily accomplished, and that even when the attempt fails the framework of "side-participation" can be used to avoid the failure being made explicit.

Keywords — **Multiparty Interaction, Participation Framework, Medical Interaction**

1. はじめに

研究者によって設定された実験的状況における会話と異なり、実世界のフィールドでは、さまざまな実際の活動に埋め込まれた相互行為が営まれている。各フィールドでは、実際の活動の背景に存在する社会制度や、それによる人々の知識の勾配、さらには活動の舞台となる物理的環境の特性に依存した相互行為が繰り広げられる。

加えて、フィールドでの相互行為は、家族や仕事場での会話のように、3者以上による多人数インタラクション[1]として組織されることが多い。多人数インタラクションでは、現在の話し手の次に誰が話すかが一意に決まらないことなど、2者間の相互行為では生じない様々な問題が生じることが知られている[2]。

歯科医師、歯科衛生士、患者が参与する歯科診療は、実際の活動に埋め込まれた相互行為が繰り広げられる場の典型である。歯科診療という社会制度により、各参与者に対して規範的に期待される振る舞いは異なり、診療に関する知識の勾配も

ある。デンタルチェアという物理的環境によって、仰向けに横たわった患者の顔を歯科医師と歯科衛生士が両側から取り囲むという特徴的な身体配置も生み出されている (図 1)。



図 1 歯科診療場面の身体配置

さらに歯科診療は、歯科医師、歯科衛生士、患者という社会的役割の異なる3者による多人数インタラクションとして組み立てられる。歯科診療とは、基本的に歯科医師が先導し、歯科衛生士や患者が追従する活動である。歯科衛生士と患者に期待されている振る舞いは全く異なるため、歯科医師の発言が歯科衛生士と患者の両者に宛てられることは多くないと想定される。そこで当事者たちにとって問題となりうるのが、歯科医師の当座の発言が誰に宛てられているか、ということである。歯科医師は、様々な言語的／非言語的資源、聞き手の知識の勾配などを用いて発言の宛先、すなわち受け手 addressee[3]を特定しようとし、歯科衛生士や患者は、それら歯科医師によって発せら

れる手がかりから、自分が今、受け手として振る舞うべきか否かを判断していると考えられる。

しかし、多人数インタラクションの重要な特性としてもう1点挙げるべきなのは、必ずしも直接発言が宛てられていない参加者が、傍参加者 side-participant[3]という地位において、話し手の発言を聞きうる立場にあるということである。すなわち、多人数インタラクションにおいて、傍参加者は、自らに宛てられていない発言の聞き手として参加しうるし、話し手は、直接的な宛先として発言を向けていない者にも自らの発言が聞かれていることを期待しうる。

多人数インタラクションでは、話し手が発言を宛てようと試みている相手が受け手としての反応を示さず、傍参加者として振る舞ったり、直接発言を宛てていない相手が受け手としての反応を見せたりするなど、話し手が宛先を特定するにあたって、3者(以上)の間で齟齬が生じる可能性がある。特に歯科診療のように、フィールドでの特徴的な物理的環境に埋め込まれた相互行為では、例えば、発言を宛てたい相手に背を向けたまま発言せざるをえないなど、宛先を特定する際に本来ふさわしい身体配置が実現できない場合がある。

本発表では、フィールドにおける実際の活動に埋め込まれた相互行為において、身体配置や物理的環境の制約によって、発言の宛先を特定する試みが必ずしも容易に達成されないことを例証する。その上で、傍参加 side-participation という構造が、宛先を特定する試みの失敗が回避されるための道具立てとして機能しうることを示したい。

歯科医師が発言の宛先を順次変更しつつ診療上の相互行為を展開していく場面に焦点を当て、事例分析する。まずは、歯科医師が発言の宛先を特定する試みが成功している、すなわち受け手からの適切な反応を得ている場面を分析する。次に、歯科医師の宛先特定の試みに曖昧さが生じ、必ずしも成功しているようには見えない場面を分析し、そこで傍参加という構造によって、宛先特定の失敗が問題化することが回避されることを示す。

2. 発言の宛先を特定する試みの成功

ここでは、歯科医師(以下、D)が患者(以下、P)あるいは歯科衛生士(以下、H)に自らの発言の宛先を特定しようとし、その試みが成功しているやりとりを記述する(事例1)。

事例1¹

((歯科医師が患者の傍らで治療方針を説明している。))

- 01 D: あの::: ↑もう手前の歯
02 取り掛かってもいいんだけど
03 奥のほう先抜くか ちょっと、
04 (.)
05 D: 考えます。
06 P: ((nod nod))
07 D: で、((Dは顔を右側に向ける))
08 (0.4) ((PはDに追従し一瞬右を見る))
09 D: え: っとい
10 (.) ((Dが身体をHに向ける))
11 D: レントゲン撮ったね。(Hを指しながら))
12 H: はい。



図2 01～05行目における身体配置



図3 07～08行目における身体配置

Dは、この事例の直前のやりとりに継続する形

¹ 「[」,「]」は複数人の発話の重なり開始/終了,「(0.0)」は無音区間の秒数,「(.)」は0.2秒以下の無音区間,「言葉::」は音の引き延ばし,「↑言葉」は音調が上がった言葉,「↓」は音調がいったん上がった後に下がった言葉,「(())」は注記を示す。

で、01 行目から 05 行目まで、P に身体を向け、治療方針の説明を行っている (図 2)。この発言は、D の身体的な志向の表示と発言内容の両面から、P に宛てられていると見ることができる。P はそれに対して 2 回頷くことで (06 行目)、受け手、すなわち発言を宛てられた聞き手として適切な反応を示している。その直後、D は「で、」と言いながら首を捻り、D の右側に置いてある治療器具の方向に顔を向ける (07 行目、図 3)。この「で、」は、D がこの後も自らのターンを保持しようとしていることを示すとともに、さらなる P に対する発言が後続しうることを投射している。つまり、ここで P は、引き続き受け手として振る舞うことを動機づけられている。実際、P は D が「で、」と発語しながら右を向いた直後、それに追従するように視線をわずかに右に移し、すぐに戻している。ここまで、P は直接的な受け手として、D の発言と身体志向に反応しているようである。この間、H は D と反対側の P の傍らで、治療器具の清掃を終え、清掃に使用したティッシュペーパーをゴミ箱に捨てるという作業に従事しており、傍参与者として参与している。



図 4 11 行目の身体配置

その後 09 行目で、D は「え:つと、」と発語し、その直後、座っている椅子のキャスターを利用して身体全体を左に向け、右手に持ったデンタルミラーの先を H に向けて、「レントゲン撮ったね」と発言する (11 行目、図 4)。「レントゲン撮ったね」という確認要求の発言自体は、P も H も返答することが可能な隣接ペア第一成分を構成してい

る²。しかし、D の身体志向を考慮すれば、D はここで P との相互行為空間[4]から離脱し、明確に発言の宛先を変更し、H に宛てていると聞ける。H はそれに対し「はい」と確認を与え、受け手としての反応を示している。他方、その時 P は、それまでに見せていたような、頷きなどによる反応を示さず、単に中空を見つめたままである。すなわち、P はここで、傍参与者として振る舞っている。

ここまで、D が自らの発言の宛先を P と H それぞれに対して特定する試みは、各々から受け手としての反応を得るという結果によって成功していると見ることができる。

3. 宛先の特定における曖昧さの発生

ここからは、D が発言の宛先を特定する試みに曖昧が生じ、D が本来的に発言を宛てようとしていると思われる聞き手が受け手としての反応を見せないやりとりを記述する。次に示す事例は、2 章で示した事例 1 の直後に続くやりとりである。

事例 1 (続き)

- 13 D: 後でそれ見せ[ます。
 14 H: [((nod))]
 15 (..)
 16 D: で、
 17 (0.3)
 18 D: 手前のあの↑抜いたところは
 19 ほぼ治ってきてる[もんで もう]
 20 P: [((nod nod))]

前章にて記述したとおり、11 行目で D は H を受け手として特定し、続く 12 行目で H が受け手として適切な反応を示している。その直後、13 行目で D は「後でそれ見せます」と発言する。この発言が誰に宛てられているのかというのは、やや複雑な問いである。この問いを検討するためには、次のように、このやりとりの少し前に遡って観察する必要がある。

² H はレントゲンを撮った張本人である一方、P はレントゲンを撮られた張本人であり、両者がこの隣接ペア第一成分に対して確認を与えることができる立場にある。

- 07 D: で、((Dは顔を右側に向ける))
 08 (0.4) ((PはDに追従し一瞬右を見る))
 09 D: え:っと
 10 (.) ((Dが身体をHに向ける))
 11 D: レントゲン撮ったね. ((Hを指しながら))
 12 H: はい.
 13 D: 後でそれ見せます.

前章で見たとおり、13行目より前、07行目で、DはPに対する説明の継続を投射する接続助詞「で」を発語している。つまり、Pに対するさらなる発言が後続することが、13行目に先立って投射されている。また、09行目から12行目の歯科医師と歯科衛生士のやりとりは、07行目までの連鎖を一旦保留し、13行目の発言を繰り出すために挿入された連鎖のようにも見える。すなわち、13行目の「後でそれ見せます」を発言するために必要な情報として、Dは11行目で、Hに“既にレントゲンは撮ったか”という点において確認を求めている、と聞くことができる。これらの点に鑑みると、13行目のDの発言は、あくまでもPに対して宛てられるべき情報を含んでいると考えることができるだろう。

さらに、言語形式を見てみると、直前の「レントゲン撮ったね」(11行目)の発話末には普通体が用いられているのに対し、「後でそれ見せます」(13行目)には丁寧体が用いられている。この映像中に登場する歯科医師が、部下である歯科衛生士に対して丁寧体を用いている場面はほとんど見られない。この点においても、13行目の発言がPに宛てられようとしていたと聞ける。

他方、次のようにDの身体志向に着目すると、やや異なった印象を受ける。

- 11 D: レントゲン撮ったね. ((Hを指しながら))
 12 H: はい. ((Dは身体をHに向けたまま、後方のモニタに顔を向ける))
 13 D: 後でそれ見せ[ます. ((モニタを見たまま))
 14 H: [[((nod))]
 15 (.) ((DはPの方向に身体を戻し始める))
 16 D: で、((身体をPの方向に戻し切る))

Dは11行目で右手に持ったデンタルミラーでHの方向を指し、Hに宛てて発言した直後、身体をHに向けたまま、顔を後方のモニタに向ける(図

5)。実はこのモニタには、当座の話題となっているレントゲン画像が映し出されており、Dは12行目でHからの確認を得ると同時に、自らの目で“レントゲンを撮ったか”を確かめることとしている。続いて13行目で、Dは身体全体の方向をHに向けつつ顔をモニタに向けたままの姿勢で(図5)、「後でそれ見せます」と発言する。この時、Dは右手に持ったデンタルミラーで中空を指し示す。その後、15行目でDはPの方向に身体向きを戻し始め、16行目で戻し終えつつ「で」と発語する(図6)。



図5 12～14行目の身体配置



図6 16行目の身体配置

この身体志向の移り変わりを観察すると、Dの13行目の発言が、確かにPに宛てられていた、と記述することが難しくなる。13行目で、あくまでもDはHに顔を向けているのではなく、後方のモニタを見ながら発言している。しかし、Dは身体方向をHに向けたまま、首だけをさらに左に捻ってモニタを見ている(図5)。顔の向きが一時的な志向を表示するのに比べ、腰の前面の向きがより基底的な志向を表示すること[5]に鑑みれば、

この身体配置は、限りなく D が H への志向を保っているという印象を P に与えるだろう。さらに、13 行目の D の発言に共起する中空を向いたジェスチャーが、直前の 11 行目で H に向けられたジェスチャーと形状が酷似していることから、この発言の受け手が P であることの (P にとっての) 蓋然性が低められているように見える。

ここで、聞き手である P と H にとって、13 行目の D の発言が誰に宛てられているか、という点に曖昧さが生じていると言えるだろう。連鎖上の位置および言語形式という点からは、この発言は P に宛てられていると聞ける³。他方、身体志向という点からは、H に宛てられているとも聞ける。

4. 宛先の曖昧さに対する聞き手の対応

3 章で記述した D による宛先を特定する試みの曖昧さに対して、P と H はそれぞれ次のような反応を示している。

- 13 D: 後でそれ見せ[ます。(モニタを見たまま))
 14 H: [(nod))
 15 (.)(P は中空を見つめて動かない))
 16 D: で、

13 行目の D の発言に対する反応が示されるべき位置で、P は中空を漠然と見つめたまま反応を示さない。すなわち、(少なくとも連鎖上の位置という観点において) ここで受け手として宛てられていると言えるはずの P は、受け手ではなく傍参与者としての振る舞いを見せている⁴。

他方、H は D の発言に対し、軽い頷きによって反応を示しているものの、これは必ずしも受け手としての反応とは言い切れない。むしろ、D が P

に宛てている 13 行目の発言内容に H 自身も同意する形をとりつつも、頷きによって、その同意を P に対して見せているような印象を受ける⁵。つまり、この観点に立てば、H も 13 行目の D の発言の宛先は P であることを、少なからず認識していることになる。

以上の記述が妥当であるとする、D が発言の宛先を特定する試みと、それに対する P および H の反応には、次のような齟齬が生じている。まず、D は連鎖上の位置や言語形式によって P に 13 行目の発言を宛てようとしているものの、身体に表示される志向によって、その試みに曖昧さが生じている。それに対し、H は D の当座の発言が P に宛てられていることを認識し、自らの頷きを P に見せようとしている。ところが、P は当座の発言が自分に向けられていることを認識せず、傍参与者としての振る舞いに留まっている。

5. 曖昧さを回避する傍参与の構造

このような宛先の曖昧さの発生と、それに伴って受け手の反応を引き出すことができないという問題は、現場の参与者たちによって、傍参与という構造に頼る形で回避されているように見える。

- 16 D: で、
 17 (0.3)
 18 D: 手前のあの↑抜いたところは
 19 ほぼ治ってきてる[もんで もう]
 20 P: [(nod nod))]

14～15 行目で D に発言を宛てられているはずの P は、受け手としての反応を示さないにもかかわらず、D はそのことを問題化せず、16 行目で「で」と発語し、P への治療方針に関する説明を継続する (18, 19 行目)。20 行目になってようやく、P は D に対して、受け手としての反応を二度の頷き

³ 実際、この分析対象データを音声のみで再生してみると、13 行目の発言は P に宛てられていると直観的に聞けるものである。

⁴ 明示的な反応を示さないからと言って、受け手として振る舞っていないと記述するのは早計かもしれない。しかし、P が他の箇所で積極的な頷きによって受け手としての反応を示しているのに対し、ここでは無表情で中空を見つめており、むしろ聞いていないことを積極的に示しているようにすら見える。これは Goffman[6]の言う儀礼的無関心に類似した振る舞いと言えるだろう。Heath[7]は、診察場面で患者が観察対象として振る舞う際に、同様の振る舞いが見られることを指摘している。

⁵ この H の頷きについて、筆者は、まるで“校長先生のスピーチを横で聞いている教頭先生が、生徒に向かって頷いて見せる”というような振る舞いに似ている、という印象を抱いている。このことは、H の頷きが 13 行目の D の発語末「ます」に重ねて、早めの位置で開始されていることにも裏打ちされうると考えているが、この点は、現時点では明確に論証できないままである。

によって示す.

D が P の不十分な反応を問題化しなかったのは, P が傍参与者という立場であるにせよ, D の発言を少なくとも聞いていたことを確信できたからであろう. さらに, D は自らの発話の宛先を特定する試みが失敗している可能性にも自覚的であったかもしれない. つまり, D は自らの宛先を特定する試みが曖昧であったことを自覚しつつ, たとえその試みが失敗していたとしても, P が傍参与者として当該発言を聞いていたのであれば, その失敗を問題化する必要はない, という推論に至ったとは考えられないだろうか.

歯科診療というフィールドに特徴的な物理的環境に影響されることで, 話し手が発言の宛先を特定するという多人数インタラクションにおいて解決されるべき問題に曖昧さが生じてしまう時, まさに多人数インタラクションのもう 1 つの特徴である傍参与という構造が, その曖昧さを回避するために機能しうることが示唆された.

謝辞

本発表の着想は, 釜田友里江氏, 呼日楽巴図氏, 坂井愛理氏との議論から得たところが大きい. ここに記して感謝する. 本発表は, 慶應義塾大学大学院博士課程学生研究支援プログラムの助成による研究成果の一部である.

参考文献

- [1] 坊農 真弓・高梨 克也 (編) (2009). 『多人数インタラクションの分析手法』. オーム社.
- [2] 伝 康晴 (2013). 三者会話のダイナミクス. 『日本語学』, 32 (1), 4-13. 明治書院.
- [3] Goffman, E. (1981). *Forms of Talk*. University of Pennsylvania Press.
- [4] 西阪 仰 (2001). 『心と行為: エスノメソドロジーの視点』. 岩波書店.
- [5] 西阪 仰 (2009). 活動の空間的および連鎖的な組織 ―話し手と聞き手の相互行為再考―. 『認知科学』, 16 (1), 65-77.
- [6] Goffman, E. (1963). *Behavior in Public Places*:

Notes on the Organization of Gatherings, The Free Press.

- [7] Heath, C. (1986). *Body Movement and Speech in Medical Interaction*. Cambridge University Press.