

# オフィス空間における会話開始のための他者の身体状態の利用

## How to start a conversation by the body status of the person to be an interlocutor in the office

牧野 遼作<sup>1</sup>, 山本 敦<sup>1</sup>, 友野 貴之<sup>2</sup>, 古山 宣洋<sup>1</sup>, 花田 愛<sup>3</sup>  
Ryosaku Makino, Atushi Yamamoto, Takayuki Tomono, Nobuhiro Furuyama, Ai Hanada

<sup>1</sup>早稲田大学, <sup>2</sup>札幌学院大学, <sup>3</sup>株式会社オカムラ  
Waseda University, Sapporo Gakuin University, OKAMURA CORPORATION  
rmakino19@aoni.waseda.jp

### 概要

本稿では、オフィス内で生起する「事前に予定されていない会話」の開始場面に関する3つの事例に対して、身体動作と発話開始箇所に着目した定性的検討を行った。分析の結果から、話者は、聞き手候補のコミュニケーション意図のない振る舞いをもとに他者の関与状態を推察し、話しかけ方の調整や話しかける相手の選択をしている可能性があることが示唆された。

キーワード：相互行為分析(interaction analysis), オフィス会話(conversation at office), 会話の開始(beginning of conversation)

### 1. はじめに

本稿では、オフィスでの、従業員(以下、ワーカー)間の「事前に予定されていない会話」が開始される事例について報告する。オフィス空間で生起している会話は、ミーティングのように、いつ、誰が、何を会話するのか、ある程度決まっているものと、いつ、誰が、何を会話するのか決まっていないものの2つに大別することができる。本稿では、後者を「事前に予定されていない会話」と呼称し、どのようにワーカーたちが、このような会話をオフィス内で開始しているのかについて、事例1「ゆるやかな共在状態から開始される事例」、事例2「共在状態を構築し、聞き手候補を選択する事例」、事例3「聞き手候補自身が自己選択する事例」の3つを報告する。

### 2. データ概要

分析対象は、実際のオフィス内で定点カメラによって収録された動画データである。収録は4回行われ、全て午前中に収録された。定点カメラは4箇所に設置された。収録前には、ワーカーに収録されていることを伝え、実際の分析対象とする事例内のワーカーには、収録後に同意を得た。なお、本研究は早稲田大学「人を対象とする倫理委員会」の承諾を得て行われた(承認番号 2023-076)。

### 3.1 事例 1 ゆるやかな共在状態からの話しかけ

事例1は横並びの机に座りPC作業をしている2人のワーカー間の会話開始事例である。この事例では、右に座るワーカー(B)が、左にいるワーカー(A)に話しかけるものである。

事例の冒頭で、2名のワーカーたちは、お互いに目の前のPCを用いて作業を行っていた(図1-a)。左に座るAは、PC作業を一度止め、自身の机の右側にあるファイルへと手を伸ばし、さらに椅子を左へと少し移動させた(図1-b)。Aがしばらくファイルを取り出し、確認し、戻すという作業をしていると、BはPCから手を離して腕組をし、左に顔を向けて、会話を開始した(図1-c)。

この会話の冒頭は、「ちょっといいですか」「すみません」といった断りから構成されておらず、具体的な会話内容から開始されていた。このような会話の開始の仕方は、一時的に中断されていた会話を再開するものと聞くことができる。収録先の企業への聞き取りによると、ここでのワーカーたちが座る座席はフリーアドレスではなく、固定の座席である。しかしながら、Bは、普通の座席ではない場所に座って作業をしていた。このことから、AとBは何かしら共同での業務を遂行していたと考えられる。つまり、ワーカーは緩やかな共在状況にあり、会話を開始(もしくは再開)することが容易な状況であったと推察される。

しかしながら、話者となるBは、発声の直前に、聞き手候補であるAのほうに視線を向けてから話しかけていた。このような身体的な振る舞いは、緩やかな共在状態であったとしても、聞き手候補の状況を一度確認してから、話しかける必要があることを示唆するものとなっている。そして聞き手候補であるBは、話しかけられる前からPCから手を離し、ファイルを整理するという活動に従事していた。ファイル整理のような作業は、それ以前にBが従事していたPCを利用した作





が、Aに接近し、会話を開始するものである。

Aは何かを探すような様子で、収納棚前に近づく。収納棚前では、Bが立った状態、Cは座った状態で作業していた。作業している2名に気がついたAは接近し(図3-a)、断りの発話を産出し、BとCが自身のほうへと視線を向けた状態で左手をあげるジェスチャーを行う(図3-b)。ジェスチャーを保持しながら、Aは一步下がると、同時にBが左足を移動させ、一步前にでると(図3-c)、Aも下がりきった。続けて、BがAに接近すると、Aは旋回し、対面の陣形を形成し、用件を伝え始めた。

事例3では、共在状態ではなかったAとB間の会話が開始されるものであり、事例2と同様に断りの発話からAは会話を開始していた。この事例では、AはBとCの視線を開始してからジェスチャーを産出しており、2人を平等な聞き手候補としていた。このような振る舞いに対して、立ち上がっていたAが接近するという反応をすることで、聞き手として自己選択がなされていた。事例2では、支配的関与と主要関与の一致の異なる2者から話者側が選択していたが、事例3では、ともに収納棚前で作業している支配的関与と主要関与のズレが明確に観察可能ではない2者に対して、どちらが聞き手となってもよいように話しかけていた。

### 3. 総合考察

本稿では、オフィスにおける「事前に予定されていない会話」が、どのように開始されているかについて、3つの事例を通して検討した。その中で、隣り合って座っているなど、すでに共在状態が構築されている事例1では、「断り」の発話を産出せずに会話を開始することが出来ていたが、一方で、共在状態を構築から開始された事例2と事例3では、いずれも「断り」の発話から会話が開始されていた。オフィスにいるワーカーは、基本的に、業務を進めるという支配的関与に従事していると互いに想定しており、「事前に予定されていない会話」を開始するためには、他者の業務遂行を一時的に中断させることになるので、基本的には「断り」から会話を開始する必要があったと考えられる。事例1のような共在状態においてこの断りが生じなかったのは、ワーカー間の会話が業務に必要なものという共通認識がすでに構築されている、または一つ前の会話からの継続として組み立てられている[2]などの可能性があり、発話内容も含めたより詳細な検討が必要である。

また、話者は、聞き手候補が、どのような業務に従事しているか、すなわち、彼らの主要関与が支配的関与に向いているのか、従属的関与に向いているのかに基づき、話しかけを行っている可能性があった。事例1では、聞き手候補がファイル整理作業という支配的関与ではない作業に従事したことを確認して、会話が開始されていた。事例2では、話者側が、スマートフォンを操作しているという比較的、支配的関与に従事していない話者を2名から選択し、会話が開始されていた。それに対して、事例3では、両者ともに支配的関与に従事しているように見える2者に対して、両者ともに聞き手となりうるように話しかけ、聞き手候補側が自己選択することで、会話を開始していた。事例1と事例2から、話者となるワーカーは、他者の身体状態から関与を推定し、いま話しかけることが可能なのか、加えて、話しかけることが適切なのはどちらであるのかを決定していると考えられる。このことは、相互行為が可能な環境下では、参与者自身の意図に関わらず情報を伝達しており[3]、人々はその情報を利用して推定を行ったり、さらには自身の行動を決めたりしている[4][5]という相互行為の側面を強く表すものであろう。これらの伝達意図のない行動に基づいて会話が開始されるという側面については、後に展開される会話を検討し、会話の開始の仕方を参与者が実際にどのように扱っているかに着目することで、さらなる検討が可能となるだろう。

### 文献

- [1] Goffman, E. (1963). *Behavior in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings*, Glencoe: Free Press. (丸木恵祐・本名信行訳(1980)『集まりの構造』誠信書房.)
- [2] Hoey, E. (2017). *Lapse organization in interaction*. PhD Thesis, Radboud University Nijmegen, Nijmegen.
- [3] Goffman, E. (1981). *Forms of talk*, University of Pennsylvania Press.
- [4] 高梨克也(2015). 他者を環境とともに理解する, 木村大治(編), 動物と出会う II: 心と社会の生成, ナカニシヤ出版, 55-75.
- [5] Enfield, N., J. (2011). *Elements of Formulation*, Streeck, J., Goodwin, C., LeBaron, C. (eds) *Embodied Interaction: Language and Body in the Material World*, Cambridge University Press, 59-66.