

第4章

相互行為におけるトラブル回避の手法 —経験を参照しないやり過ぎしの会話について—

小川拓也

戸川友希

0.はじめに

本調査は認知症患者のグループホームにおける学生と認知症患者との会話に注目し、認知症患者が会話を行う際に実際に使用しているコミュニケーション上の手法を解明することを目的としている。そのため、この場面の参与者である認知症患者Sと、学生のOとTの三者による会話を以下にトランスクリプトとしてまとめている。また分析を精密に行うために連続する場面を二つに分けて、更に考察についてもSの特徴的な行動として見られた三つの点から述べてある。

1. カテゴリー連関と相づちによるトラブルの回避

1-1. 場面紹介

〈断片1〉 経験を参照しないやり過ぎしの会話

日時：2009年7月27日

参与者：O…学生（左端） T…学生（右端） S…入居者（中央）

状況：それまでSと話していた学生二人（写真奥）が夕食を取るために席を外し、それと代わって学生TとOが席に着き、Sと会話を始めるシーン。



写真1 会話のはじまり

2009年7月27日 PM 6:02:55～

1 T : Fufufufufu

2 S : 皆、(二階いったんだらうかい?)

3 T : ご飯食べに行きました。

4 S : ふ : : ん。

5 T : すぐ戻ってきます。

6 S : 皆は食べてきたん?

7 T : 私らは食べてきました。

8 O : はい、食べてきました。

9 S : (3.0) ° 私は、よばれた↓°

10 O : なに食べてはったんですか?

11 S : (4.0) なに食べたんじゃろう、ご飯とおかず。

12 O : ふ : : ん。

13 S : おかずなんじゃったんじゃろう、知らん。

((O が微笑む))

14 S : Fufufufufu

15 O : でも、おいしかったんですよ?

16 S : おいしかった。

17 T : おいしかったですか?

18 S : へ : : ?

19 T : おいしかったですか?

20 S : おなかすいとるけん、なに食べたって [(よおわからん)]。

21 T : [Fufufufufu、そうなんですか? へえ : : 。

((T がテーブルの上の写真を指さす))

22 T : これはなにした時の写真なんですか? ピクニックいつてきたんですか?

23 S : ° キュウリとったん↓°

24 T : キュウリとってますねえ。

25 S : ね : : 。

26 T : ね : : 、ふ[: : ん。

27 S : [どこで (握りよったか) 知らん。

28 T : え?

29 S : キュウリ握っとんの知らん。

30 T : キュウリ握ってますねえ。

31 S : ね : : 。

32 T : ピクニック、楽しそうやねえ。

1-2.考察①：経験を参照していないSの発話とその効果

まず前提として、私たちの会話は自らの経験を参照した発話によって行われている場合が多い。これは自らの会話を思い出していただければ分かることだが、私たちが会話をすすめる際には直接的に過去のことについて話している場合や、そうでない時にも過去の経験をもとにして発話をしている場合が多い。この場面においても前半（1行目から21行目）では主にその日の昼にSが食べたものについて学生が訊ね、Sが自らの過去の経験をもとにしてそれに答えるという形で会話は進行している。またTがテーブルの上の写真を指さしたところから始まる後半（22行目から）においても、Tが写真をもとにしてSの経験について訊ねるという形で会話が始められた。これらは典型的な経験参照型の会話であると言える。しかしここで問題となるのはSが決して軽くはない程度の認知症患者であり、自らの経験を参照した会話をうまくすることができないということである。「臨床的にみても、年をとればだれにでも起きる記憶障害と痴呆を病む人のそれとでは、明らかに異なる特徴が見られる。……痴呆を病む人は経験したことの内容を忘れるだけでなく、経験したこと自体を忘れる。」（小澤：2003：f 3）からも分かるとおりの認知症患者の記憶障害の場合、経験を参照した会話をするのは難しい。またこれは認知症患者と関わったことのある人ならばその多くが感じることである。相手が中程度以上の認知症患者ならば、その人は数分前のことを思い出せない場合も多く、それがそのままコミュニケーション上のトラブルへと発展してしまうことが往々としてあるのだ。ここではSがどのようにしてそのようなコミュニケーション上の危機的状況を乗り切り、またトラブルを回避しようとしているかについて考える。

まず初めに、Sは6行目において自らのOとTへの問いかけの後の自然な流れとして、自分もすでにお昼ご飯を食べたということを9行目で述べている。しかしここでSの声がとても弱々しいことから、Sは自分が食べたもののことを、場合によっては食べたこと自体も覚えていないのではないかと思われる。このように、食べたこと自体を忘れるということは先の小澤の引用にもあるように、認知症患者としては決して珍しいものではない。むしろその後の対処の手際よさからも、Sにとってはこれが日常的なトラブルであるのではないかとも思われる。そしてここではそのようなトラブルをどのようにSが回避しているかに注目する。その後Oによって何を食べたのかと訊かれて、Sは「ご飯とおかず」と返答している。これは健常者同士の会話では間違っていないがいささか不適當な返答である。本来ならば自らの経験を参照して、食べたものの詳細について答える場面であるはずだが、Sにはうまく経験を参照することができないので、「ご飯」という話題になっているテーマからのカテゴリー連関によって「おかず」という単語を導き出して返答をしたのではないかと考えられる。しかしその後もOが頷くことでSに更なる発話を促したために、Sはおかずは何を食べたのか覚えていないということを「おかずなんじゃったんじやろう、知らん」と白状する。そのSに対してOは更に「でも、おいしかったんですね？」と、ご飯についての経験参照の問いかけをしまい、Sはまたしても経験を参照しなくてもす

む、やり過ぎしの返答である可能性のある「おいしかった」と答えている。¹その後の T による「おいしかったですか？」という追及の後にも、20 行目において S は「おなかすいとるけんなに食べたって…」と、その場を乗り切る上では実に効果的な返答をしている。これは経験を参照してこそいないが、まるで経験を参照しているかのように聞こえる、まったく不自然でない極めて上級な返答であると言える。

またこの場面では、S の会話をうまく進めようという高い意欲がうかがえる。O と T が経験を参照できなくては答えにくい質問を繰り返す中でも、S はまずそのことについて自分は覚えているかのように振る舞う。そうしてそれがもとで会話が破綻してしまいそうになったその後、一度は自分が昼に何を食べたか覚えていないということを表示しても、すぐにまたカテゴリーに基づきその場に応じた返答をしてトラブルをやり過ぎしている。また最後の 20 行目における巧みな返答もあり、会話は全体としてよどみなく流れているという点にも注目したい。

1-3. 考察②：S の無難な相づちと会話のテンポ

後半においても T が目の前の写真をもとにして S にその経験について訊ねているのだが、23 行目の S の発話の弱々しさやその内容が写真を見たそのままのものであることから、S は自分の姿の写っている写真のその時の出来事についても覚えていないのではないかと思われる。この時に S は経験を参照した返答ではなく「キュウリとったん」と他人事にも聞こえるような、目の前の資料をもとにした返答をしている。そうした S の発話に対して T が同意を示して更なる S の発話を促そうとするが、S は 26 行目において「ねー」と無難な相づちによってその場をやり過ぎそうとしている。しかし T が更に相づちを返して S の発話を促す中で、S はとうとう 27 行目とそれに続く 29 行目の「キュウリ握っとんの知らん」という発話によって、写真に写っている自分がキュウリを握っていることを覚えていないことを表示する。その後 31 行目においても S は無難な相づちをすることで経験を参照することが求められる場面をやり過ぎそうとしている。

前半からも分かるが S は経験を参照して返答を求められる場面において、カテゴリー連関や資料をもとにして答え、また時には相づちを打つことでうまくその場を乗り切ろうとしている。またこの相づちについてだが様々な先行研究でも認識されているとおり、それは無意味なつなぎの語句であり、それらを多用するのが痴呆(認知症)の言語障害の特徴であると考えられる。しかしこの場面では発話のそれ自体には意味はなかったとしても、会話全体の中でのその発話の果たしている機能に注目してほしい。S は自分が答えにくい経験参照の質問をされた時に、分からないということを表示するのでも、カテゴリーから推測するのでもなく、相づちを打つことによってその場をやり過ぎしている。これは初歩的ではあるがれっきとしたトラブルを避けるための手法であると考えられる。また S は経験を参

¹ 同語反復は内容を理解していない場合でも可能な返答なので、やり過ぎしの言い回しの可能性がある。

照する問いかけに対して、最初の一度は上手くやり過ごすための返答をしているのだが、それに続く質問や追求そして沈黙に対しては、割と早めに実は自分が覚えていないということを表示している。健常者と認知症患者との会話において認知症患者が自らの面子を維持しようとして、自分でも覚えていないことをまるで覚えているかのように発話するあまりにそれがもとでトラブルが発生するケースはよく知られているが、Sの場合は逆に見切りを早くつけることによって上手くトラブルを回避している。しかし単にすぐさま覚えていないことを表示してしまうのでもなく、できるだけ面子を維持しながらも、それがトラブルに発展しそうになるとそれを察して手法を変えている。これらはたとえ意識的なものではなかったとしても、Sの会話への意欲が高いことによって起こっていると考えられる。また一見して会話は全体的にスムーズに進行していることからSは認知症ではあるがコミュニケーション能力が一概に低いとは言えなく、むしろ独自の方法によってうまくコミュニケーションを成立させていると考えられる。

2.二重のトラブルとその回避

2-1.場面紹介

〈断片2〉 Sの文字の読み間違い

状況：先ほどの会話の場面が続いて、学生二人とSが会話をしている。右端の学生Tが写真を指さしてSに問いかけを始めるシーン。



写真2 写真を指さすT

2009年7月27日 PM 6:04:30～

33T：((テーブル上の写真を指さして)) この近くなんですかね？

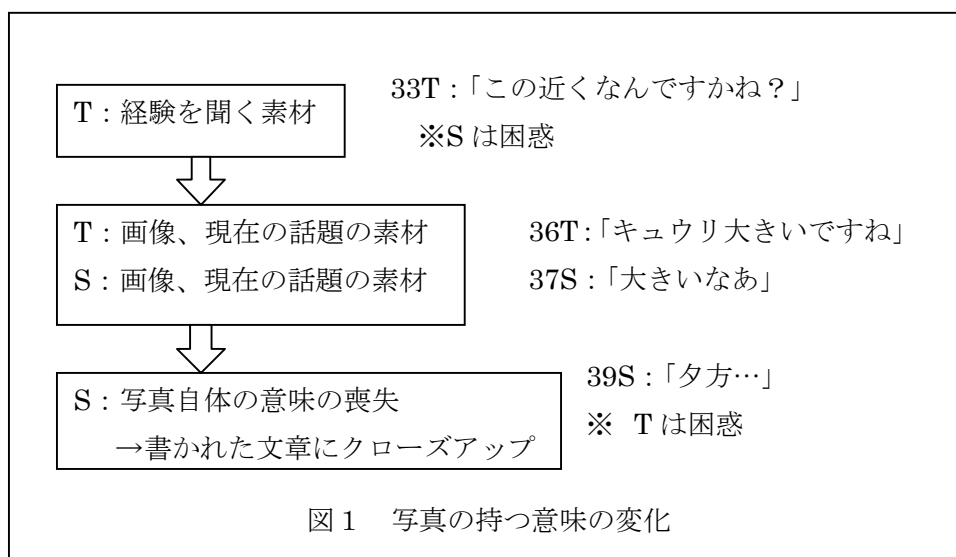
- 34S : ()。
- 35T : ほ : : ねえ。
- 36T : Ahahahaha、キュウリ大きいですねえ、これ。
- 37S : 大きいなあ。
- 38T : 大きいね、すごいねえ。
- 39S : 夕方 : : :
- 40T : ん : : ?
- 41S : 夕方は水道が止まります。
- 42T : Ahahahaha、夕方は水遣りをしますよね、これ。
- 43S : Fufufufufufuf [fufufu
- 44T : [Ahahahaha
- 45T : ほうやねえ。 ん : : 。
- 46S : 何と読むやら分からん字 ()。
- 47T : これですか? ((写真に書かれた「遣り」という字を指さして)) 難しいですね、この字が。 Fufufu、今日はずっとここにおるんですか? [朝から。
- 48S : [ん : : 朝からおる。

2-2.考察③ : 二重のトラブルとそのやりすごし

この場面ではまず、33行目でTがテーブルの上にあった写真(アルバム)を指差してSにその経験について訊ねるのだが、34行目ではTの想定した経験についての返答は返ってこない。その後でTはSに写真を見たままで経験を参照しなくても答えられる「キュウリ大きいですねえ」という問いかけをすると、Sは「大きいなあ」と問題のない同意の返答をする。しかしここでSは39行目において突然に「夕方…」という発話をする。それを聞いたTはSに対して疑問を表示するがSは更に発話を続ける。Sは写真に書いてある文字自体を読み上げていて、それと同時に書かれた文字を読み間違えてしまっているのだということにTは気づいて、42行目においてそれを指摘する。するとSは笑い出しTもつられて笑ってしまう。その後Sは46行目において「何と読むやら分からん字…」と自分がどうして間違ったのかを弁明しており、自分の間違いには気づいていると思われるのだが、なぜ急に文字を読み始めたのかについては明かされていない。

この場面でまず興味深いのは経験参照の話題には返答できないSだが、写真を現代的な話題の材料として質問を振ることによつて的確な返答ができているということである。ここでは最初、Tは経験を訊ねる素材として写真を使いSの経験について聞こうとしているのだが、36行目においてTが質問の中身を写真の画像をそのまま題材としたものに変えることでそこから写真の持つ意味が変化し、写真自体の画像についての話になっている。しかしその後の39行目から突如として始まるSの読み間違いから、話題は更に写真からその側に添えられている文章へとシフトする。特に後のSの読み間違い発話による会話の内容

の変化は急な一方的なものであり、Tが文字の付近を指さしていたということもあるが、ここでいきなりその文章を読み始めるというのは明らかに一般的な会話の規範からは逸脱しており、必ずしも自然な会話であるとは言えない。これはある意味ではコミュニケーション上のトラブルと言えるだろう。事実、40行目においてTは困惑を表示している。しかしこの場面において会話は問題なく進行しているということにも留意しておく必要がある。



またSの読み間違いそのものについてだが、これも確かにトラブルである。突然文章を読みあげた上に、その文章が間違えたものであれば当然他の参加者は困惑してしまい、状況を理解するのにもより時間がかかるだろう。つまりここではSの中で写真の持つ意味が変化して他の参加者と認識を共有できていないということと、更にその文字を読み間違えてしまっているという二重のトラブルが起こっていると言えるだろう。しかし断片1からも言えるように、トラブルが起きた後のSによる43行目の笑いには問題のごまかしの効果もあり、また46行目のSの発言によっても問題は特に問題として表面化せずに会話は流れている。ここにSの会話の巧さがあると言えるかもしれない。

この場面が大いに興味深い理由は、なぜSは急に写真に書かれた文字を読み始めたのかということにもある。これにはいくつかの理由が考えられる。たとえば、グループホームという環境の中で、トレーニングやテストの一環として日常的に指差された文章を読むという習慣があったのかもしれない。つまり反射的な行動であったという可能性だ。また、経験を参照した会話しかできない故に、Sは目の前の写真をもとにした話題の提供をしようとしたという意味があったのかもしれない。他にも理由は考えられるだろうが、残念ながらどれも推測の域を出ない。しかしここではSが間違えた文章にも注目したい。「夕方は水を遣ります」という文章をSは「夕方は水道が止まります」と読み間違えている。「遣」という字から「道」という字を連想または読み間違えてしまったのだと考えると自然だが、ここにおいてSはただ単に文字を読み間違えたのではなくて、ちゃんと意味の通る文章に

作り上げた上で間違えている。この場面では T によって間違いを指摘されてしまったが、このような間違い方は普段の会話の中では気づかれずにそのまま会話が進むということも多いだろう。この間違いの連想による自己修正の速さとの確さに S のコミュニケーションの巧さを垣間見ることができないのではないだろうか。

3.総括

これまでの考察を見てもらっても分かるとおおり、認知症患者と健常者が会話によるコミュニケーションを行う場合には、どうしても記憶力の問題からトラブルやトラブルに繋がる可能性のある問題が多く起こってしまうものである。しかしだからといって認知症者にはコミュニケーションの能力が無いというわけではない。この場面で見られたように認知症者も自らに残された能力を活用し、様々な手法を駆使することによってトラブルを回避しようと試み、実際にそれが成功している場合も少なくない。もちろん能力の差は認知症者の間にも存在する。ここで紹介したのはあくまで S の事例だけだが、他の認知症者にもその症状の程度の差こそあれ、それぞれに応じた独自の手法が見られる。そしてそれは認知症者のコミュニケーションに対する意欲によって成しえたものだと述べておきたい。

またこの事例では、認知症者のトラブルを避けるための手法について主に言及した。しかしトラブルを避けるという意味では当然ではあるが会話のもう一方の参与者でもある健常者にもその役割を担うことはできる。断片 2 においては T が写真を使って S の経験を訊ねるといふ会話から、36 行目に見られるように経験を参照しなくてもよい質問に変えたことで S は難なく返答することができている。この場面では主に経験参照の話題を健常者である O と T が認知症患者の S に振るといふ形で進められたが、健常者が意識して経験参照でない話題を提供することで自ずとトラブルも少なくなると思われる。会話というコミュニケーションはその参与者達の協力で成しえるものである。一般的にトラブルのもとであると考えられがちな認知症者もまた、会話の参与者として協力してその場を作り上げているということには留意すべきだろう。

最後に、今回の報告書執筆にあたって貴重なお時間を割いて私どもの調査事例の検証に参加しご協力くださった信州大学医学部の井口高志氏、京都大学大学院文学研究科行動文化専攻の木下衆氏、また調査協力の依頼に快く応じてくださったグループホーム B の関係者の方々、そして入居者の方々には心より御礼申し上げたい。

引用・参考文献

- 小澤勲(2003) 『痴呆を生きるということ』 岩波書店
木下みどり(2004) 「痴呆性高齢者との会話における可能性に関する一試論 — 一事例との会話における発話連鎖の分析から —」 『人間文化研究』 pp.33-50
2010,02,08 URL(<http://ci.nii.ac.jp/naid/110004634401>)