

ラジオ番組「テレホン人生相談」の談話分析 —選択体系理論の観点から—

Discourse Analysis of Radio Call-in Counseling
—From the Systemic Functional Theory—

奈倉 俊江

Toshie Nagura

0 はじめに

ラジオ番組「テレホン人生相談」は約15分の番組ながら様々なタイプのディスコース（幾つかの制度的ディスコースと非制度的な日常会話的ディスコース）との類似性を表し興味深い観察の場を提供している。また番組全体からカウンセリング部分は作為的と思える操作により区分されていることも明らかとなった。番組進行の担当者はパーソナリティとよばれているが時々プロフェッショナルのカウンセリングに補完的ながらも介入するなど通常の番組のホストやMCの範囲を超えたいろいろな役割を担っている。特に選択体系理論(Systemic Functional Theory以下SFTとする)の役割関係の観点から下述の3点について分析を試みたい：

- 1 なぜカウンセリング部分は番組全体から区分されるのか
- 2 なぜ短い時間内に様々なディスコースが表出するのか。
- 3 なぜパーソナリティには様々な対人的役割（一次的・二次的）が認められているのか。

手順：

- 番組の背景と制作のプロセスを述べる。→1
番組がどのように展開されるか説明する。→2
番組でどのような言葉が使われるか具体的に紹介する。→3
上記の3つの問いにSFTの観点から答える。→4

1 番組の背景と制作のプロセス

ラジオ番組「テレホン人生相談」は40年近い

放送歴を持つことから安定した聴取率を保持する確立された番組とみなされる。毎週2回カウンセリング・セッションが一般に開かれ健康問題以外の教育、親子あるいは夫婦関係、金銭トラブル、人間関係、不倫や性、法律問題など様々な相談を電話を通じて扱う。カウンセリング・セッションの間、複数のパーソナリティと複数のプロフェッショナル（カウンセラー）がスタジオに待機して相談の電話に応じる。この番組では進行役はホストでなくパーソナリティと呼ばれている。

データ収集のためプログラムを録音した1996年当時はパーソナリティは全員が男性であった。その専門分野はカウンセリング自体とは関係ないものの彼等自身皆、漫画家、詩人、エッセイストや心理学者として有名なプロフェッショナルである。カウンセラーとなるプロフェッショナルは教育学権威者、弁護士、医学博士、精神分析医などである。プロフェッショナルもパーソナリティも中年以上で人生経験の豊富な著名人としてメディア界で知られている。複数のパーソナリティと複数のプロフェッショナルが番組に登場するが全員がプログラムの制作的規範もしくは慣例（イデオロギー）に従って相互作用に携わっていると考えられることから個人的差異や個性は無視し両者それぞれを集的存在として話を進める。

相談者の電話はまずスタッフにつながりその際に相談内容の概要が話される。問題の内容に応じて実際のカウンセリングの前にプロフェッショナルとパーソナリティがそれぞれ一人ずつ選ばれ相談者に割り当てられる。このカウンセリング・セッションは録音され何らかの選定基準により幾つかのエピソードが選抜され編集を経た後に放送される。約15分のプログラムが日曜日を除いて毎

日放送される。

2 番組の展開について

電話のベル (疑似) が2回鳴り番組の始まりを告げる。コマーシャルの後、冒頭でテーマ・ミュージックと共にナレーターによるスタンダードなナレーションがありパーソナリティの名前 (のみ) が告げられる。パーソナリティは短い挨拶と自己紹介の後ナレーションと同様のメッセージを繰り返す。

再びベルが鳴りカウンセリングの始まり (第一段階) が合図され相談者からの電話にパーソナリティが応える形で二者のやりとりが開始される。相談に必要な情報が得られた段階でパーソナリティはプロフェッショナルを招請する。その後の第二段階前半ではパーソナリティは引き下がり相互作用は二者間に限られるが概ねカウンセリングが終了した時点 (第二段階後半) で両者に加わる。カウンセリング終了後再びCMが流れそれからナレーターが始めてプロフェッショナルの専門分野も含めた紹介とパーソナリティの名前のみの紹介をしアナウンスメント (次回カウンセリングセッションの詳細) の後番組終了となる。

3 番組に使われる言葉

冒頭の電話のベル、CMに続くのは‘人生には様々な喜びと同時に苦しみもある。困っていて誰にも相談できない時こそこの番組はお役に立ちたい。’ (要約) といったナレーションで聴取者への挨拶や呼び掛けのない独白調である。録音したものを放送しているのだから既に明らかであるにも拘わらずプロフェッショナルが誰かの紹介がないためこれからの相談内容は推測できない。その結果偶発性が際立ちサスペンス効果もたらされる。どの分野のカウンセリングが知らされないので聴取者は実際にカウンセリングが始まり相談者が問題を話すまで‘今日の話’ (subject matter) について不明のままである。制作上の戦略が感じられる。

ナレーターから紹介を受けパーソナリティは短い (最小限と思われる) 挨拶と自己紹介「こんにちは、…です。」の後ナレーションと同様の主旨のメッセージを繰り返し‘悩みを分かち合うこと’の大切さを訴える。(繰り返されることからこれはこの番組の主要なメッセージ、PRとみられる。) 聴取者に参加 (involvement) を呼びかける試みはなく独白調である。それからベルが再び鳴りカウンセリング開始を告げると同時に相談者の電話 (召集) にパーソナリティが応じるという設定で進められる。ベル音が境界線として機能している。

実は相談者とスタジオは既に電話で繋がれており相談者は相談の概要をスタッフに話し終えているのにも拘わらずパーソナリティはたまたまかかってきた電話に答えるように電話の冒頭場面を以下のように演出する。必然的に相談者も電話の会話の始めのプロトコルに従うこととなる。

<ベル (疑似) 2回>

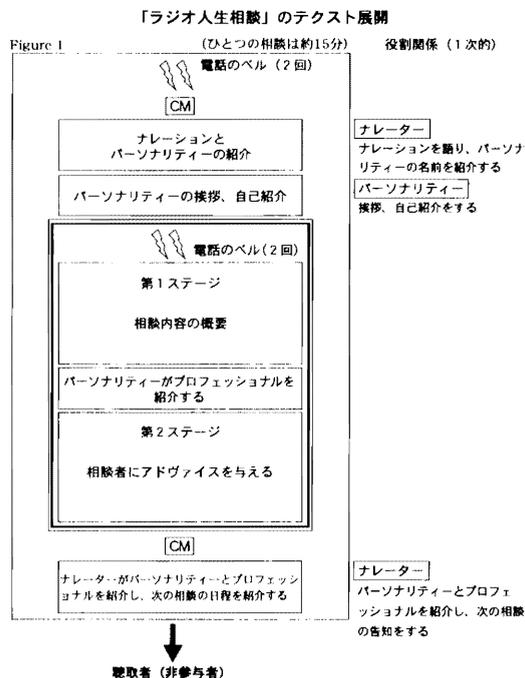
パーソナリティ：はい、こちら人生相談の係りです、どうぞ。

相談者：あのう、もしもし

パーソナリティ：はい、はい、

相談者：あっ、よろしくお願ひします。

Text 1



パーソナリティの第一声は相談者を促す prompt 作用も含み実際次の turn で問題を直ちに話し始める以下のようなケースがより一般的である。

パーソナリティ：はい、こちら人生相談の係りです、どうぞ。

相談者：あっ、わたし29才、親と同居してまして……

Text 2

カウンセリングの第一段階では年令、家族関係、職業を始めとするカウンセリングに必要な情報を引き出すための相互作用が行われる。Subject matter を決定するのが急務なので相互作用は interviewer-interviewee のやりとりに似て制度的であるが例えば news interview のように厳密に制度的なディスコースとくらべるとパーソナリティは比較的自由に私的なコメントを述べている。

パーソナリティ：あなた、わるいけどねえ
ええっと、お給料どのくらい？

相談者：ええっと、手取り25万位です。

パーソナリティ：それであなたもまあええ25万くらいじゃやっていけないってゆうわけでサラ金から借りちやったわけだ。

相談者：そうですね。

パーソナリティ：どのくらい借りた？

相談者：120万くらいです。

パーソナリティ：120万くらい？
うーん返すの大変だねえ。

Text 3

コメントの他にもパーソナリティは要点を確認・強調する作業や理由の指摘まで行っていることが観察され聴取者は相互作用からは排除されている

がパーソナリティには常に意識されていて相談の経緯が解りやすく言い直されていく。問題の概要が明らかになった段階でパーソナリティはプロフェッショナルの紹介（専門分野も含む）をし招請する。プロフェッショナルは最初から待機しているのだが登場の時期はパーソナリティの判断に委ねられている。プロフェッショナルと相談者の相互作用には相談内容に応じて様々な制度的ディスコースが観察される。次のText 4は弁護士—顧客のやりとりに匹敵するとみられる。

〈相談者は50才の主婦で夫の膨大な借金のため悩んでいる。夫は金の問題さえなければ尊敬できる良い人間であり離婚することが手っ取り早い解決法と思われるが一人娘が父親に大変懐いていて娘を悲しませることは避けたい。〉

カウンセラーは弁護士（男性）

プロフェッショナル：ううう、支払いの連帯しての責任がありますけどもね原則としてううん、配偶者の一方がした借た借金について他方の配偶者が責任を持たなきゃならないということは法律上ありません。

相談者：はい

プロフェッショナル：貸し主はワイワイ言うけどね。

相談者：はい

プロフェッショナル：それはまあ何をいっても法律の問題じゃございませんからあのううん法律上は心配ないわけよね。 Text 4

道徳性に関する相談の場合は必然的にカウンセリングは教師または説教者のディスコースに類似したモラルの色合いの強い特徴を示す。

〈相談者は38才の主婦で二人の子供がある。テ

レホンクラブを通じて知り合った複数の男性と不倫関係にある。プロフェッショナルは当初から相談者に批判的な態度を露にし厳しい調子で叱責する。) カウンセラーは教育学権威者 (男性)

プロフェッショナル：我慢しなきゃいけないことは何か、どんなに苦しくても歯をくいしばってやっていかなきゃいけないことは何か、それを見つめていくことが人間の道だと思う。

相談者：はい

プロフェッショナル：二つに一つ、今の人生はやめてほしい。

Text 5

次はプロフェッショナルが問題の関係者の性格や心理を医師 (精神分析医) に似た言葉で分析 (処方) するケースである。(以下プロフェッショナルと相談者は頭文字で表示)

(相談者は31才の男性で子供のある家庭人であった女性 (41才) と結婚し子供も生まれたがこの女性が子供を残して家出して離婚を要求してきている。)

プロフェッショナルは幼児教育研究家 (女性)

P：でも本来この女性と一緒にあった時には

相：はい

P：あなた自身が子供であって

相：ええ

P：母親を求めていたんです。

相：ええ

P：ねっ、で次にですね、じゃこの女性があなたが求めている本当の女性であったかどうかってこと裏付けるにはですね。

相：はい

P：この女性はまず子供を捨てますよね。

相：はい

P：前もね、

相：はい

P：そいから自分の意志

相：はい

P：そのまま動いていますよね。

相：はい

P：で三つめは感情のままに人生歩いてるんです。

相：はい

P：つまりこの女性は41才っていう年齢は母親的な母性的なあるいは大人の女性である社会概念の枠には入ってんですけども

相：はい

P：この女性を裸にした場合にはあなた以上に精神年齢の低い女性なんですよね…

Text 6

カウンセリングであるから当然のことながら何らかのアドバイスが与えられるが非常に具体性をおびたものもある。上記Text 6の相談者へのアドバイスは：

P：じゃあ何をするかと言うと今置き去りにした子供をあなたが面倒みることなんです。

相：はい

P：次にその置き去りは誰がみているかという

相：はい

P：この御両親です。

相：はい

P：その両親にあなたは感謝を何を表すかと

言うことやったり仕送りでもいいですが形で何かする。

相：はい

Text 7

プロフェッショナルが登場後のカウンセリング第二段階の前半では制度的枠内で様々なヴァリエーションが見られたが後半、特にパーソナリティが加わってからのディスコースは又異なった特色をみせる。パーソナリティ、プロフェッショナルともに制度的役割りの枠から比較的自由に逸脱しsub-topicに移りディスコースは予測不可能で明確な目的なしに行われる日常会話的特色を帯びてくる。好みの逸話や自身の家庭のエピソードさえ披露される。プロフェッショナルは専門的アドバイスに加え実際のアドバイスもする。

プロフェッショナルは弁護士（男性）

〈相談者は26才の男性で妻が他の男性と不倫関係にあり妊娠中である。夫は憤慨して慰謝料の請求を考えている。〉

プロフェッショナルは始め慰謝料請求の為の手順の詳細を説明する。専門的なアドバイスの後sub-topicに移り制度的役割りを離れた個人としての気持ち達が述べられる。

P：わたし弁護士だけどこんなこと言うといけないかもしれないけどね

相：はい

P：裁判所に行くとうらん時間かかるとれだんだん、だんだん怒ってた怒りの感情もねだんだんすり減ってくるんだよ。

それからプロフェッショナルは慰謝料を要求することは余り価値のないことで将来にこそ目を向けるべきだと続ける。

P：まだまだあなた若いからねえ

相：はい

P：もう一回良い、女性見つけることもできるでしょう。

（最後の発話はさらにパーソナリティによって強調される。）

パーソナリティ：ねっ、まだまだ良い女性もできるでしょうからがんばって下さい。 Text 8

このText 8以外にも制度的役割りからの逸脱は両者共に見られる。プロフェッショナルがsub-topicに移る別の例としては上述のText 4に続いていきなりカウンセリングとは直接関係のない相談者の夫の性格について以下の発言がされる。：

P：あのね、いい人って僕には思えないんだけど、尊敬できる人って思えないんだけどね。

続くパーソナリティの全く違う視点からのアドバイスも予期できないものである。

パーソナリティ：あのう娘さんには彼氏はいるかな？

相：いいえ

パーソナリティ：あっそう

相：はい

P：また好きな人ができると

相：はい

パーソナリティ：いろいろお父さんに対する見方も変わってくるからね、子供は。

相：ええ

パーソナリティ：今はとても仲いいんでしょうけどもこう総合的なこと考えますとまだまだ先がありますから……

注目されるのはパーソナリティの果たす様々な役割りである。非専門家として独自のアドバイスをしたり (text 9) またプロフェッショナルと協調

したアドバイスをする (Text 8)。同情すべき相談者にはプロフェッショナルと共同で連帯感を示す (Text 10)。たいていはプロフェッショナルに同調するのだがプロフェッショナルが相談者に厳しい時など慰める役目を果たす (Text 11)。しかし相談者の道徳性に問題があると判断した (ように見える) 場合 (Text 5) フォローは見られない。番組のイデオロギーあるいは聴取者の‘善い人は同情に値する’、‘不道徳は糾弾されるべき’といった価値観が反映 (代弁) されているかと思われる。次は相談者に連帯感を示そうとする例である。

〈相談者は26才の男性で職場の上司から度々金銭をたかられている。プロフェッショナルは今後このような時はきっぱり断わるべきであるとアドバイスする。〉

プロフェッショナルは医学博士 (男性)

相談の後半パーソナリティも介入してどこかで読んだアネクドットを紹介する。‘福沢諭吉が学生時代先輩から (飲みにいこうと) 誘われたがたかりであることを察知して「(誘って下さって) 有り難うございますが金は有りません。」と直ちに答えたのでその先輩は去っていった (要約)。」プロフェッショナルとパーソナリティはこの相談者の青年に同情した様子で励ましが続く。

- P : がんばってごらん。
 相 : はい、有り難うございます。
 パーソナリティ : がんばってね!
 P : あんまりなあ人善すぎると生きていけないよ。
 パーソナリティ : そう、金貸すなあ!
 P : 金と判ご押すなあ!
 パーソナリティ : 押すなあ!
 相 : わかりました。
 P : ねえこの上司はもう最低なやつなんだからそんな奴に

君が負けんなよ、馬鹿馬鹿しい。 Text 10

パーソナリティは時にはプロフェッショナルと対峙するスタンスを見せる。

〈相談者は27才の主婦で自分の性格について悩んでいる。また周囲にどう思われているかも気になる。プロフェッショナルは相談者に批判的で自分自身のことにとらわれないでもっと重要なこと、環境問題や地球の行く末についてこそ考えるべきであるとアドバイスする。〉

プロフェッショナルは医学博士 (男性)

パーソナリティはさっそく慰め役を務める。

- パーソナリティ : あのねえ若奥さん
 相談者 : はい
 パーソナリティ : もう森田先生はねえ
 相談者 : はい
 パーソナリティ : 有名な学者だからねえ
 相談者 : はい
 パーソナリティ : もうそういう風にきついこと言うけどさあ
 相談者 : はい
 パーソナリティ : あのう僕はちょっと頭悪いからゆうけどさあ
 相談者 : はい
 パーソナリティ : もうそんなに難しく考えないで………
 (さらに終わりに付け加えて)
 パーソナリティ : 思われたっていいじゃないの、生きていけるから大丈夫だよ。 Text 11

パーソナリティは自発的に見解を述べる以外にプロフェッショナルから求められて発言する場合

も時々見られる。その際‘先生’という尊称で呼ばれパーソナリティに対しプロフェッショナルが尊敬の意を示そうとする態度が窺われる。

〈相談者は70才の女性で既婚の男性と長い間愛人関係にあり緊急の用立てとして3百万貸した。その後男性は急死し貸借関係を証明する書面は何も残っていない。生前に遺言に経緯を書くと言っていたが遺族に電話しても埒があかず何とか返却を求めたい。〉

プロフェッショナルは弁護士（女性）

プロフェッショナルは証拠がない限り返済を要求することは大変難しいことを指摘する。

- P : したがってそういう意味では遺族もああそういう人がいたのかなあと朗かされても
- 相談者 : はい
- P : 何もする気にならないと
- 相談者 : はい
- P : そういう感じがしますけどねえ、先生どうでしょうね？
- パーソナリティ : そうですねえ、僕あのお法律的なことはわからないけれどもあのあなたにはね、
- 相談者 : はい
- パーソナリティ : 大変きついこというようだけれど
- 相談者 : はい
- パーソナリティ : 遺言を書くと言いながら
- 相談者 : はい
- パーソナリティ : 実際には書かなかったっていう可能性もある方が強いねえ
- 相談者 : はい

Text 12

カウンセリング終わり近くにも電話会話のpre-closingらしいものが見られる。しかし電話のかけ手が通常行くとされるpre-closingをここではパーソナリティが主導する。「ではそんなことでよろしいでしょうか？」又は「それではこんなことで。」これを受けて相談者は次のturnで要点を確認したり補足的質問をすることもある。しかしたいは謝意「有り難うございます。」を表す。稀には「はい」という返事だけでText 5に続く終わりの部分のように謝意表現が全くないケースも見られる。アドバイスの内容に対する相談者の不満の表示とも解釈される。パーソナリティは次のturnで「がんばって下さい。」もしくは「では失礼します。」でカウンセリングを終了させる。カウンセリング部分全体を通して聴取者に対する呼び掛けやあいさつはなく三者間のやりとりに終止する。続くナレーターの両者の紹介、次回セッションの案内も番組冒頭同様独白調である。

4 「テレホン人生相談」の分析

はじめに挙げた3つの問いについて考察を進めていく。

- 1 なぜカウンセリング部分は番組全体から区分されるのか
- 2 なぜ短い時間内に多様なディスコースが表出するのか。
- 3 なぜパーソナリティには様々な対人的役割（一次的・二次的）が認められているのか。

4.1 番組全体 vs カウンセリング

1 について、カウンセリング部分と番組全体は相反する目的を志向する異なった二つの制度 (social process) である。カウンセリングには部外者を排除して守秘・匿名性の尊重される領域を設定することが必須である。一方、ラジオ番組はメディアの産物として必然的に聴取者を対象とするsocial processである。

又、カウンセリングの必要かつ十分な目的が‘問題解決’であるのに対しラジオ番組としては一般の聴取者のために付加的な目的が追求される。即ち問題解決のプロセスを効率的に解りやすくかつ

興味深く提供することである。電話のベルとそれに続く電話の会話はカウンセリング用の閉ざされた領域を形成する。カウンセリング部分を分離することは番組にも効果的な作用をもたらす。完全に無視されることにより聴取者は誰かの電話を立ち聞きする立場に置かれたかのように感じる。

4.2 役割関係とディスコース

2についてはカウンセリング部分を除く番組の役割関係はナレーターはナレーション・アナウンスメント担当, パーソナリティ (ホスト) は番組進行役とともに一次的なものに限られる。カウンセリングの一次役割もパーソナリティ (ホスト), プロフェッショナル (カウンセラー), 相談者と名称の示す通りで制度的であるがカウンセリング第二段階の特に後半から二次役割関係が自立つ。

プロフェッショナルはカウンセラーとしての役割を離れ相談者によりふさわしい実際的なアドバイスを付け加えたりプライベートなコメントをしたり同情・連帯感を示したりするのが観察された。パーソナリティの一次的役割からの逸脱はさらに顕著でプロフェッショナルに同調したりあるいはface-threatとなりがねない危険を侵しても相談者側に付いたり又独自のアドバイス・見解を披露したりする。両者共相談者に対してどこでも聞かれる自然な会話での (mentor的) 相手役を務めているようである。制度的役割から離れsub-topicに移る際のディスコースは予測不可能で一見無目的に見える点では日常会話的である。だが相談者が対等な立場で参加しているとは言い難く (殆ど '相づち' に終始) 厳密には '自然な会話' とは言えない。しかしこの疑似的日常会話は法律関連を筆頭としてとかく無味乾燥となりがちなカウンセリング内容に人間性を加味しある種のentertainment (human drama) に仕立てる働きをする。

SFTを通して多様なディスコースは混在しているのではなく特にパーソナリティ主導のもとに予測可能な部分に段階的に, ある意味では必然的に引き出されていることが明らかになった。

4.3 パーソナリティの役割

パーソナリティは異なる活動領域の媒介者として必然的に重い役割を担い一次を離れた役割は特に番組のentertainment的側面に貢献することが観察された。カウンセリングへの介入など異例な権限が認められているのは番組では彼等の専門領域は紹介されないものの彼等自身著名なプロフェッショナルであることから派生すると思われる。プロフェッショナルからも敬意がはらわれ尊称 '先生' が相互的に交わされる。

5 おわりに

本研究では二つの異なる性質のsocial processが何ゆえに又どのような操作により一体化されるか, 次にそれぞれ段階をおって '言葉' がどのように (一次的・二次的) 役割を付与していくのかを検討した。さらにパーソナリティの様々な役割も二つの相反する領域を媒介するという必要性のもとに引き出されていることが明らかとなった。これら全てはプライベートなカウンセリングを聴取者向けのラジオ番組に転換 (transform) するための方策である一元化できると考えられる。

参考文献

Ilie, Cornelia(2001) 'Semi-institutional discourse: The case of talk shows'

Journal of Pragmatics 33:209-254

Scourup, Lawrence and Richard T. Cauldwell(1991) From Text to Context

Tokyo:Kuroshio Publishers

山口登 (2000) 「選択体系機能理論の構図」

小泉保編『言語研究における機能主義

—誌上討論会—』くろしお出版

pp1-47