

本音を語ることを促すインタビュー技法に関する一考察

An approach to interviewing methods to encourage narrating from the bottom of the heart

諏訪正樹^{*1}
Masaki Suwa

清水唯一朗^{*2}
Yuichiro Shimizu

^{*1} 慶應義塾大学環境情報学部

^{*2} 慶應義塾大学総合政策学部

Faculty of Environment and Information Studies, Keio University Faculty of Policy Management, Keio University

Conducting a series of interviews of a restaurant owner, this paper has provided evidence suggesting that interviewers' expressing subjective opinions and suggesting topics to talk about may encourage an interviewee to narrate from the bottom of his/her heart. It is an anti-theme against the conventional interviewing method, in which careful avoidance of intervention to an interviewee's 'true' opinions is a "must obey" principle. We argue that interactions between interviewers and an interviewee are rather an opportunity for both to think, learn and create new thoughts on the fly, and also to construct a strong and co-trusting relationship in which narrating from the bottom of the heart is easier to do.

1. はじめに

1.1 コトの研究の重要性

知能研究の対象はモノゴトである。ひとはモノゴトを経験したり、自らつくりだしたりする。モノとは客観的に観測・観察可能なエンティティである。コトとは、モノ(の集合)に接してひとが与える解釈・意味である[木村 1983]。例えばデザインという知的活動は、モノをつくり出すことだけではなく、それに接する人びとに新しい経験(というコト)をもたらすことが仕事である。身体知の例でいえば、物理的な存在としての身体はモノであり、その身体を有するひとの思考や意識内容がコトである。モノは客観的に観測・観察できるが故に、古くから科学的探求の対象になってきた。それに対して、コトは見えないが故に、これまで多くの研究がコトをデータとして扱うことを避けてきた。例えばスポーツ科学では、身体の動きの計測を基にモノの側面から身体知を論じることに傾倒するあまり、アスリートの意識データと動きのデータの両方を扱う研究は少ない。本来、意識というコトの側面と身体動作というモノの側面が互いに他を促進するプロセスにより、身体知は獲得されるのだが[諏訪 2012]。モノの研究に終始しては、知能研究は成就しないと言っても過言ではない。

では、コトに関するデータはどのようにして採取するのか？本人にしゃべっていただく以外に方法はない。それは当然主観的なデータである。従来の科学がコトを扱うことを避けてきたのは、主観を扱うことをよしとしなかったからであろう。しかしその定義上、コトとは主観である。そして、それを扱わずしてモノゴトの研究は不可能であることは上で述べた。知能研究はいまこそ、重い腰を上げてコトの探求に乗り出さねばならないと考える。コトに関する深いデータ取得の方法論を探求することは、知能科学の必須課題である。

1.2 コトに関するデータ採取にまつわる問題意識

コトのデータを採取する手法としては、アンケート、インタビュー、エスノメソドロジーなどがある。コンピュータツール、インターフェースといったモノの使い勝手のよさや、それがユーザの意識にどのような影響を与えるかを評価する研究の多くはアンケート

を採用してきた。しかし、研究者が質問項目を設定するため、研究者が重要視する変数に関してしか調査できないことが問題視されて久しい。インタビュー手法は、研究者が質問項目を予め決めておく程度の高い順に、構造化インタビュー、半構造化インタビュー、非構造化インタビューに分類できる。コトに関する深いデータを採取するという観点からすれば、非構造化である程よい。エスノメソドロジーは、研究者が調査対象である世界/コミュニティに入り込み、そこで生起するものごとを詳細に記述する手法である[ガーフィンケル 1987]。

インタビューやエスノメソドロジーにおける最も重要な議論点のひとつは、研究者による対象者への介入をどう考えるかである。従来のインタビュー手法の多くは、インタビュアー自身の考えや仮説をインタビュイーに伝えることは、誘導を招くとしてタブー視されてきた[Holstein 1995][Yow 2005]。エスノメソドロジーにおいても、そのコミュニティにあたかも透明人間であるかのように居て、対象者たちに介入することなくただひたすら現象を記述すべきであるという立場を貫く研究者は多い。

本研究は、インタビュー手法に関する従来の考え方に疑問を投げかけ、これまでタブー視されてきた「介入」は是非を問いただすものである。コトに関する深いデータを採取するという観点に立つならば、インタビューで最も重要なことは、インタビュイーの本音を聞き出すことであろう。介入を恐れてインタビュイーの意識に深く立ち入らないことは、本音を聞き出すという目的とは逆向きではないのか？

我々は、ホルスタインらのアクティブインタビュー[Holstein 1995]や、忽滑谷らのインタラクティブ・インタビュー[忽滑谷 2012]と考え方を同じくする。ホルスタインは、インタビューとはインタビュアーとインタビュイーの相互行為であり、ナラティブをつくりだす共同作業であると述べている。インタビュイーの心の奥に潜む意識内容を、そっとそのままの形で抽出するのではない。インタビューにおいては、むしろインタビュアーも積極的に意見交流を行い、ナラティブをその場でつくりだす構成的方法論を採用すべきであるという考え方である。

インタビューは、本来ひと同士のコミュニケーションである。インタビュアーとインタビュイーが相対する以上、介入は必ず起こる。「そっとそのまま心の奥を取りだせる」という思想こそ幻想であると筆者は考える。むしろ、インタビュアーの「介入」に積極的な意味を見いだす方が現実的であろう。ひとは他者と交わることで学ぶものであるという学習科学分野の思想に立つならば、インタビュアーの存在がインタビュイーの学びにつながるようなイ

インタビューこそ、コト研究の重要な手段になり得る。本研究はそういうインタビュー手法を探る第一歩である。

2. インタビュー実践

2.1 仮説:「仲のよい話し相手」の関係性構築が重要

インタビュー実践を行うに際しての我々の問いは、

- どのようなインタビューを行えばインタビューイは本音を語るか?
- 質問の仕方に何か効果的な技法が存在するのか?

などである。著者2名がインタビュアーとなり、次節で述べる1名のインタビューイに対して複数回のインタビューを行うという実践の場を設けた。上記の問いを探求するために、本音の語りを促す技法に関する既往研究の有無を調査してからインタビュー実践に臨むという方法を我々はとらなかった。我々が目指したことは、インタビューイと「仲の良い話し相手」としてその場に居ることである。別のことばでいえば、「仲の良い話し相手」という信頼関係を築くことが本音の語りを促すのではないかという仮説を基に実践に臨んだのである。

したがって、従来のインタビューではタブー視されてきた「インタビュアーによる介入」は避けようという意識も捨てた。「仲の良い話し相手」として、インタビューイとのコミュニケーションを円滑に保ちつつ、彼の考えをその場で臨機応変に促すことを目指した。必要だと思えば、我々自身の考えを披露したり、話して欲しい具体的なトピックを示唆したり、インタビューイの語りに関連すると我々が推定した仮説を提示したりもした。

何か特定のインタビュー技法に関する仮説を立てて、その技法の効果を検証するという研究手法をとったわけではない。「仲の良い話し相手」という関係性を築くことだけを念頭に置き、インタビュー実践の場では自由に話し合った。我々自身が実際にどのような技法を用いていたのか、本音語りを引き出すことに寄与した特定の技法はあったかどうかは、すべて事後分析に任せることにした。結論から言えば、従来タブー視されてきた「介入」こそが本音語りを引き出すことに寄与するという可能性が示唆されるという結果を得た。3章でそれを示す。

2.2 インタビューの目的及びインタビューイ

我々は、ライフストーリーを聞き出すことをインタビューの目的に設定した。ライフストーリーとは、如何にして現在の仕事に辿り着いたか、住む場所をどのように決めてきたか、どのように家族をもつに至ったのか、仕事や生活において大切にしているモットーは何かなど、そのひとのプライベートな人生そのものに関する深い語りである。本音での語りによく導けなければライフストーリーの骨格さえ見えてこないという点で、本音を聞き出す技法を探求するインタビューの目的として据えるには格好である。

インタビューイとして、慶應義塾大学の湘南藤沢キャンパス(SFC)の最寄り駅である湘南台で飲食店を営む店主(56歳男性:以下 A 氏と称する)を選んだ。その飲食店は長年湘南台で人気を博している。どのようなきっかけで湘南台の地に店を出すことになったのか、店はどのような経緯で現在の形態に至ったか、これまでどのような選択の岐路があったのか、人気店であり続けるためにどのようなことを考えてきたのかなど、ライフストーリーを語っていただくインタビューイとして格好であると我々は感じたのである。著者2名も各々何度も食べに行ったことのある店であり、A 氏は少なくとも第一著者の顔は認識していた。食べに行ったときに一言二言言葉を交わす程度で、互いに深い話しをする間柄ではなかったが、「仲の良い話し相手」という関係性

を築くことへの大きな障壁はなさそうであることも、A 氏を選んだ理由のひとつであった。

2.3 インタビュー時間・回数

ライフストーリーという深い語りを必要とするインタビューであるため、1回だけのインタビューでは事足りない。オーラルヒストリーの研究分野で数々のインタビュー経験を蓄積してきた第二著者の想定に基づき、少なくとも3回、複数日に渡ってインタビューを行うことにした。1回のインタビューの時間は1時間半から2時間とし、お昼の繁忙時間帯が過ぎた後の午後を選んだ。インタビューの場所はお店の客席である。今回のインタビューまでは約2〜3週間の間隔を空けることとし、A 氏及び著者2名の都合で次の日時を決定した。インタビューは、2013年7月上旬から8月下旬に渡り3回実施した。1回約2時間弱、3回分のインタビューのすべての発話はICレコーダーにより録音した。

1回のインタビューの終了直後に、著者2名は約1時間のミーティングを行い、その日のA 氏の語りの概要を振り返り、インタビュアーとしての自分達の話し方に関して議論したり、次回に語ってほしいトピックを列挙した。

3. 分析

3.1 データ

ICレコーダーの録音音声から、すべての発話を、発話者を特定して書き起こしたものをデータとした。書き起こし方は発話内容がわかることを目的とし、会話分析などで用いるような詳細な符号化(言い淀みや発話間の沈黙の秒数や、複数人の発言のオーバーラップなどの記録・符号化)などは行わなかった。

インタビューでは、著者2名がインタビュアーとなり、A 氏と自由に会話をした。インタビュアーのどちらかが発言した後は、必ずしもA 氏が答えるというわけでもない。時にはインタビュアーひとりの発言に対して、もうひとりが補足をしたり考えを述べたりして、インタビュアー2名が互いに何回か発言した後に、ようやくA 氏が発言するということが多々あった。

3.2 ライフストーリーに関する発言の分類

A 氏の発言は、まず、様々なことに対するA 氏の「意見」と、事実に関するA 氏の「認識」に大別できる。後者は例えば、「あの頃あの辺りには○○というものがあった」という類いの発言である。本研究の目的はインタビューイの本音を聞き出すことにあるため、後者は分析対象から外した。

「意見」には様々な内容が認められた。ライフストーリーに関するインタビューにおいて、インタビューイが語る意見にはそもそもどのような分類があるのか? それがまず、我々にとって重要な分析項目である。我々は、「意見」を

- A 氏の「哲学」(本人がモットーにしていること)
- 具体的なモノゴトに関するA 氏の「意見や評価」

に大別した。更に前者を、(1)仕事に関する哲学、(2)生活における哲学に分類した。後者は、(1)過去の行動選択に伴う心情、(2)仕事上でのメタ認知的思考、(3)客やまちのひとに対する評価、(4)まちや土地に対する評価、(5)時代や社会に対する評価、の5つに分類した。

3回のインタビューごとに、「意見や評価」に分類できる発言と、「哲学」に分類できる発言の頻度の時間推移をグラフ化したものが図1である。横軸の数字はインタビューの全発話を書き起こした際のA4の大きさの用紙におけるページ番号であり、インタビュー開始からの時間経過にほぼ一致する。各ページにおける

A 氏の両発言の個数をカウントし、3ページに渡る移動平均をグラフに示した。

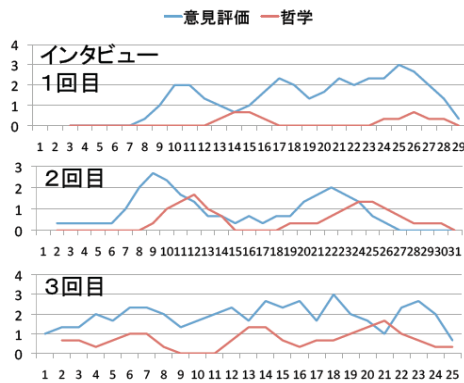


図1: 意見評価, 及び哲学の頻度

哲学は意見評価に比べて明らかに頻度が低い。仕事・生活における哲学は簡単には発話されないことを示す。興味深いのは哲学が発話されるタイミングである。1, 2回目ともに哲学の発話には2度のピークが存在するが、それはいずれも意見評価に関するピークが生じた後、しばらく経ってからである。3回目も、哲学の頻度が増加するのは、意見評価の頻度が増加してしばらく経ってからである。つまり、具体的なことがら(上記の5つの分類内容)に関する意見や評価をひとしきりしゃべった後によく哲学が口をついて出ることを示している。

更に興味深いのは、哲学を発話する頻度が回を追うごとに多くなり、更に、その日のインタビューが始まってから最初のピークまでにかかる時間が回を追うごとに短くなっていることである。

3.3 質問技法の分類

次に、インタビュアー2名の発言も分類した。その分類体系を図2に示す。

- A. 話しを展開させる**
 A1. ダイレクトに尋ねる
 (a) 理由質問, (b) 仮説提示, (c) アスペクト提示, (d) 具体物提示
 (e) 鸚鵡返し, (f) トピックの再提示, (g) 温度ある言葉を拾う, (h) その他
 A2. 呼び水とする
 (i) 主観的意見の提示, (j) 客観的意見の提示
 A3. 背景を考えさせる
 (k) 空間を連想させる, (l) 時間・歴史を連想させる
- B. 雰囲気をつくる**
 (m) 驚きを示す, (n) 共感を示す, (o) 理解を示す, (p) 強めに主張する
 (q) 後押しする, (r) 言語化を手伝う, (s) テーマを合意する, (t) 進行する

図2: インタビュアー側の質問技法の分類

まず、インタビュアーに話しを促すための発言(「話しを展開させる」と、会話の「雰囲気をつくる」発言の2種類に大別できる。前者は更に、ダイレクトに質問する(A1), 呼び水とする(A2), 背景を考えさせる(A3)に分類した。「呼び水とする」とは、A1 と違ってインタビュアーのその発言に直接答えてくれなくてもよいが、その発言から何かを連想して話してくれることを期待する(インタビュアーの)発言である。インタビュアーが主観的な意見を述べる(i)と、客観的なことがらを提示する(j)の2種類がそれに属する。後者(「雰囲気をつくる」)は8つに分類した。全部で(a)から(t)まで20種類の発言に分類し、後述の分析を行った。下線を引いた5つの分類(b, d, i, n, q)は、後述の分析により、重要な質問技法であることが判明したものである。

3.4 定型の語り口かどうかの判別

主張・意見やそれを表現する際に使う言葉のセットが決まっ
ていて、すらすらと得意に語ってしまう内容を「定型の語り口」と呼ぶことにする。誰しも、いくつかのことがらについては定型の語り口を有するものであり、それに関連する質問があると、「引き出し」を開けて定型の語りをしがちである。

インタビューでは、できるだけ定型の語り口を破り、インタビューにその場で考えることを促し、それまでインタビュアーがあまり意識したことのない新しい主張や意見を創出させたいものである。本研究でもそれを目指した。

インタビュアーの各々の発言が定型の語り口かどうかを判断することは一般に難しい。厳密には本人に確かめる以外に方法はないが、インタビューという性質上本人に後から問うことは不可能である。そこで我々は、発話の仕方として観察可能な指標のみから分別する推定基準を提案した。決して検証できるわけではない仮説に過ぎないが、尤もらしい基準であると考えている。

まず、発話の喋りだしの間に注目した。定型の語り口を披露する際には、インタビュアーが発言している最中から「この発言に対しては○○をしゃべりたいな」と考えるであろう。したがって、インタビュアーは、ほとんど間髪を入れず、もしくはインタビュアーの発言の最後にオーバーラップしながら、喋りだすに違いない。しかも、しゃべっている最中も間がなく、すらすらと言葉が出現し、声のトーンも張り気味になるであろう。これらの条件すべてに合致する場合に、定型の語り口であると分別した。

非定型の発話は更に2種類に分類できるのではないかと我々は仮説を立てている。一つは、主張内容自体はよく考えていることではあるが、使う言葉のセットは必ずしも決まっていない場合である(「言葉を探す」と呼ぶ)。もう一つは、主張内容自体もインタビュー中に考えだしている場合である(「主張を生成」と呼ぶ)。インタビュアーの発言が終わってから喋りだすまでには間があるが、途中からはすらすらと喋りだし声のトーンも張っている場合を前者のケースであると分別した。最初の間は、どういふ言葉でしゃべろうかを考案する時間であろう。それに対して、途中も間があり、声のトーンも抑え気味である場合を、後者のケースと分別した。

表1は3回のインタビューの各々における、定型、言葉探し、主張生成の個数と割合を示したものである。定型の語り口はいずれの回も50%弱の割合で出現した。第1, 2回の3つの分類の比率がほぼ同じであるのは、驚くべきことである。それに比べて3回目だけが比率が大きく異なる。定型が少し減り、言葉探しが大幅に減り、その分だけ主張生成が増加している。意見の総数も1.8倍くらいに増加している。

図1で示したグラフでも、3回目は第1, 2回と比べて「仕事や生活上の哲学」を発言する頻度が圧倒的に高いことは既に論じた。3回目になって、ようやくインタビュアーの語りが進化を遂げたことを示唆する結果である。インタビュアーと仲の良い話し相手という関係性を築くことを目指したと論じたが、3回目になってその関係性(一種の信頼関係)が構築できたのかもしれない。

表1: 定型の語り/非定型の割合(括弧内は割合%)

	定型	言葉探し	主張生成	総数
1回目	20 (49%)	18 (44)	3 (7)	41
2回目	20(50)	17 (43)	3 (7)	40
3回目	31 (43)	24 (33)	17 (24)	72

3.5 効果的な質問技法の系列

インタビュイーの「意見」(「哲学」と「意見評価」の総数)の各々に注目したときに、ひとつ前の「意見」からその「意見」の間のインタビュアー2名の発言系列は、その「意見」を引き起こした契機としての質問技法であったと仮定する。但し、その系列の途中で意味的に内容が途切れている場合は、その「意見」から遡って意味的に内容が関連のある発言までを塊とみなす。

「意見」は 3.4 節で示したように定型、言葉探し、主張生成の3タイプとしてコーディングする。質問技法同士はどれが共起するのか、各タイプの「意見」はどの質問技法と共起するのかを、共起分析で調べた結果が図3である。

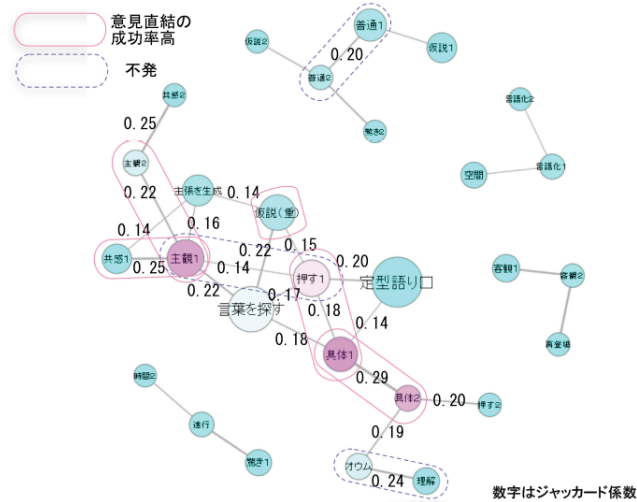


図3: 質問技法と定型/非定型の語りの共起

具体、押す、共感、主観、客観、普通は、各々、技法分類の(d)具体物提示、(q)後押しする、(n)共感を示す、(i)主観的意見の提示、(j)客観的意見の提示、(h)その他である。図3の各技法に数字がついている(例えば「具体1」)のは、同じ系列のなかで「具体」が2回登場した場合もあるため、共起分析において登場回を区別するための番号付けである。

興味深いことに「定型語り口」、「言葉を探す」、「主張を生成」と共起がある質問技法は、具体、押す、主観、共感、仮説(重)に限られている。仮説(重)とは、インタビュアーが提示した仮説のなかで、最終的に A 氏の主張に照らして重要だと判明したものである。

また図3には、質問技法同士の共起確率の高いものもリンク線で結ばれている(ジャカード係数を示したリンクがそれに該当する)。その各々のリンクに関して、その2つの技法がひとつの発言系列に共起したときに、それが系列の終端で A 氏の「意見」につながったケースと、そうでないケースの頻度を調査し、「意見」につながった成功率を算出した。成功率が50%を越えるものは、主観—共感、主観—主観、具体—具体、具体—押すのみであった(図3の赤い枠で囲ったペア)。客観—客観、普通—普通も共起確率はある程度高いが、「定型語り口」、「言葉を探す」、「主張を生成」のどれにも結びつかなかった。

4. 考察

4.1 本来性を損ねないことの担保下での積極的介入

インタビュアーが主観的に意見を述べたり、共感したり、具体的に話して欲しいトピックを提示したり、話しを後押ししたりする

ことは、従来インタビューでは「誘導的介入」であるとしてタブー視されてきたことである。ホルスタインらが示したアクティブインタビューの考え方は、それに対するアンチテーゼであったが、本研究は彼らの主張を裏付ける結果を示唆している。ひとは本来他者と交わり影響されて学ぶ。インタビュアーが良き話し相手として主観的な意見や具体的トピックを示唆することを「誘導」と解釈するよりも、インタビュイーとの意見交流であると解釈する方が生産的である。構成的科学の思想では、ひとの生の営みの時間を止めて分析するのではなく、刻々変化する現在進行形の学びを構成的に創出しながら分析することこそ、「生きているひと」の分析のあるべき姿であると説く[永井 2010]。本研究で目指したインタビュアーのあり方はまさにそれに合致する。

「誘導」は一時的には生じるかもしれない。しかし、本研究のように、何日にも渡ってインタビューを行えば、一時的な「誘導」から自分の「本来性」を取り戻すと考える。「本来性」は筆者が提唱する概念である。本研究の結果は、ひとの本来性を最終的に損ねないような時間的猶予を与えつつ、途中で一時的な誘導になろうとも、インタビュアーも自分を開示しつつインタラクティブに交流することのメリットを示唆するものである。

4.2 積極的介入が内部観測的な信頼関係を生む

内部観測[郡司 1997]とは、松野、郡司らが提唱した概念である。ひとが環境(他者も含む)との間につくりあげる関係性をシステムとみなし、システム内の存在であるひとが、そこで生起するインタラクションや関係性を内側から観測して記述するという行為を指す。内側から記述するが故にシステムを進化させる原動力になる。

一方が主観を晒し、話すトピックに関して具体的提示を行うと、相手はそこに人間性や生活背景を感じ、それに呼応する動機が増すであろう。そしてそこには、生活文脈が共有された「信頼」という強い関係性が構築されやすくなる。強い関係性の成立は、互いに、内部観測的に相手とのインタラクションを考え始める契機となる。そしてそれは関係性そのものを進化させ、より主観的に本音を語り合う関係性を生み出す。我々のインタビューの3回目が第1、2回目と全く異なる様相を呈したのは、そういう現象の現れだったのではないかと考えられる。

参考文献

[ガーフィンケル 1987] ハロルド・ガーフィンケル: エスノメソロジー、社会学的思考の解体(山田富秋, 好井裕明, 山崎敬一訳), せりか書房, 1987.
 [郡司 1997] 郡司ペギオ幸夫, 松野孝一郎, レスラー・オットー・E, 内部観測, 青土社, 1997.
 [Holstein 1995] Holstein, J.A., Gubrium, J. F.: The Active Interview, Sage Publications, Inc., 1995.
 [木村 1982] 木村敏: 時間と自己, 中公新書, 1982.
 [永井 2010] 永井由佳里, 藤井晴行, 中島秀之, 田浦俊春: 特集「デザイン学」の編集にあたって, 認知科学, Vol.17, No.3, pp385-388, 2010.
 [忽滑谷 2012] 忽滑谷春佳, 諏訪正樹: 創造思考のナラティブを創出するインタラクティブ・インタビュー, 人工知能学会第26回全国大会, 1N2-OS-1b3, 2012.
 [諏訪 2012] 諏訪正樹: からだで学ぶことの意味—学び・教育における身体性—, SFC Journal “学びのための環境デザイン” 特集号, Vol.12, No.2, pp.9-18, 2012.
 [Yow 2005] Yow, V.R.: Recording Oral History- A Guide for the Humanities and Social Sciences, 2nd Edition, AltaMira Press, 2005.