

# ことばを介さないニーズの提示と援助の提供

## ——就労支援の相互行為分析 (2)——

玉川大学 黒嶋智美

### 1. 目的

本研究では、若者の就労支援を目的に行われている職業実地訓練活動において、参加者らがどのように協働作業を行っているのか、その実践のひとつを記述することを試みる。具体的には、清掃や内職などの活動を複数人で進めていくにあたり、参加者が用いる援助 assistance の提供の「方法」を明らかにすることで、本活動にとって固有な特徴を捉えていく。

### 2. 方法

本研究では、東北地方で若者の就労支援を行っている NPO で収集した職業実地訓練活動の相互行為約 6 時間の映像と、そのやりとりを会話分析の転記方法で詳細に文字化したトランスクリプトをデータとして、会話分析の手法を使って分析する。協働で作業を進める際、利用者や支援者はどのように他者への援助を具体的な方法として行っているのか、発話、身体、道具、環境との関連づけにおいて分析する。またそのようなやり方を用いることが、この活動にとってどのような意味を持つのかについて考察する。

### 3. 結果

まず、際立って観察された援助の提供の仕方に、発話を介さないという特徴が見られる。作業手順が、参加者にとって概ね明らかな本文脈では、作業手順にかかわるような何らかの援助を必要とする側は、依頼としてそれを発話したり、身体的に示したりするのではなく、「ニーズ」(または「トラブル」)があることだけを身体的に示す(たとえば、手を伸ばして必要な道具を取ろうとする)。そうすることで、他者からの援助を引き出している。このような援助の場合、援助を提供する側も発話を介さないで行うことが可能になっている。発話によって個人のニーズを満たさないことで、物を介したやりとりは、要請されたのではなく、参加者の任意による援助の提供として達成されることを可能にしているといえる。一方、相手のニーズが明確でない場合、受け手は、相手が何らかのトラブルを抱えている可能性を確認することで、やはり次のスロットで援助を提供することを可能にしていた。以上のような観察からは、このような活動場面が、援助の提供に対する傾きを持つ可能性を示唆するといえるだろう。

### 4. 結論

参加者が作業を進行させるにあたり、援助を申し出ることを可能にする実践を優先的に用いているという観察は、本文脈で行われる作業手順が合理化され効率化されているということ以上に、本活動に特有のやり方があるという結論も支持するだろう。本発表では、そのようなやり方が利用者の就労を目指した職業実地訓練において用いられているという事実が、職業体験に対する参加者の特定の志向を示す可能性について、活動の固有性にもとづいて議論を行いたい。

### 文献

Kendrick, K. H., & Drew, P. (2014). The putative preference for offers over requests. In P. Drew & E. Couper-Kuhlen (Eds.), *Requesting in Social Interaction* (pp. 87?114). <https://doi.org/10.1075/slsi.26.04ken>

Kendrick, K. H., & Drew, P. (2016). Recruitment: Offers, requests, and the organization of assistance in interaction. *Research on Language and Social Interaction*, 49(1), 1?19. <https://doi.org/10.1080/08351813.2016.1126436>