

避難者の語りに対するボランティアの反応

—共感のジレンマ—

2011年12月15日

西阪 仰*
早野 薫
黒嶋智美
岩田夏穂
須永将史

福島県における震災および原発事故による避難者のみなさんと、「足湯」ボランティアのみなさんとのコミュニケーションに関する研究の、2つ目の中間報告ができました。今回は、避難者の語りのほうに、今回は、ボランティアの反応のほうに、焦点を当てています。

引用している事例には、様々な見慣れない記号が用いられていますが、これについては、「中間報告1」(http://www.meijigakuin.ac.jp/~aug/fk_interim_rep_1.pdf)の説明もしくは西阪のホームページの記号説明(<http://www.meijigakuin.ac.jp/~aug/transsym.htm>)をご覧ください。

今回の報告書も、まずは、ボランティアの方々から読んでいただくことを想定しています。ふたたび、様々なご意見・ご感想をいただけることを期待しております。

要約と示唆

1) 一般的に、共感には、ジレンマがまといついています。例えば、次のようなものがあります。

「ほんとうに辛い経験が語られたとき、それは、おそらく自分自身経験したことのないようものであり、心からの共感を示すことは、とても難しい。反対に、ありふれた辛い経験が語られたのであれば、自分の経験と容易に引き合わせて共感を示すことができるだろうけれど、それはしよせんありふれた経験だから、心からの共感を表わすことが期待されているわけではないのかもしれない」というものです。あるいは、「共感とは、語り手の語りが終わったところで行なわなければならない。が、一方、共感がほんとうの共感であるためには、できるだけ早い時点で行なわなければならない。つまり、語りが終わったということが、はっきりと示される前に、なされなければ

* 連絡先 108-8636 東京都港区白金台 1-2-36 明治学院大学 社会学部
Eメール: augnish@soc.meijigakuin.ac.jp

ばならない」というものもあります。その他にも、おそらくいろいろなジレンマがありうるでしょう。

2) このジレンマに対処するべく、ボランティアの方たちは、様々な技法を用いています。そのなかには、次のようなものがあります。

2-1) 同じ経験があることを、同時に示すこと（2節）。

2-2) 直前の発言ではなく、発言全体の主旨を取り出して共感的反応を行なうこと（4節1項）。

2-3) 避難者の経験から一般的な側面を取り出して、共感的反応をその一般的側面に向けること（4節2項）。

3) 強い反応を示すことは、様々なリスクを伴います。例えば、語りが終わるまえに「早まった反応」を行なってしまふ、常套句を用いて過度に教訓的になってしまう、避難者の経験を一般化しすぎてしまふ、などです。しかし、私たちは、このようなリスクをおそれる必要はないと考えています。引用した多くの事例に見られるように、避難者とボランティアは、様々な局面において「すり合わせ」を行なっています。様々な齟齬が起き、そしてすり合わせが起きる。それでいいのだと思います。このようなすり合わせこそ、コミュニケーションの醍醐味です。強い反応を示し、もしその反応に問題があれば、すり合わせを行なう、これこそ充実したコミュニケーションそのものだと思います。

0. はじめに

前回の報告（中間報告 その1）では、避難者たちが、特定の話題について語り始めるまでの経緯が、どのようになっているかを明らかにしました。今回の報告では、その避難者たちの語りに対して、「足湯」ボランティアの参加者たちが、どのように応えているかを検討したいと思います。

しばしば、足湯ボランティアに携わったことのある人たちから、「被災者の皆さんから、厳しい体験を聞き、なんと応えていいかわからなかった」ということをお聞きします。この困惑の背景には、相手の語ったことをどう受け止めるべきかにかかわる、一般的な困難があるように思います。その困難は、いくつかのジレンマという形で表現することができるでしょう。その1つに、ジョン・ヘリテッジという会話分析研究者が最近の論文で指摘しているジレンマがあります。こんなふうにとまどめることができるでしょう。例えば、ほんとうに辛い経験が語られたとき、私たちは、それに心からの共感を示したいと思う。が、一方、その経験がほんとうに辛い経験であるならば、それは、おそらく自分自身経験したことのないようなものであり、心からの共感を示すことは、とても難しい。反対に、ありふれた辛い経験が語られたのであれば、自分の経験と容易に引き合わせて共感を示すことができるだろうけれど、それはしょせんありふれた経験だから、心からの共感を表すことが期待されているわけではないのかもしれない、と。つまり、ほんとうに共感を必要としているような語り（楽しい経験の語りであれ、辛い経験の語りであれ）に対しては、共感を示すのが難しい、というジレンマです。この他にも、どんな場合に、どのような立場から、どれくらい相手の経験に寄り添って共感すればいいのか、など、語りには様々なジレンマが関わっています。

この報告書は、これらのジレンマを解決するための道筋を示すものではありません。むしろ、ボランティアのみなさんが、この逃れがたいジレンマに直面しながら、みなさん自身、どうそれに向かい合い、それを乗り越えているかを、明らかにしようとするものです。

1. 経験に対する態度

避難者の語りの多くは、事実関係についての客観的な説明だけではなく、それにたいしてどう感じているのか、という、避難者の態度も表されます。例えば、同じ避難所での生活について語るにしても、それを「つらいこと」として語る場合もあれば、「ありがたいこと」として語る場合もあります。そして、避難者が自分たちの経験、今の生活などについて語るとき、これは、

〔避難者の語り〕 → 〔ボランティアの受け止め〕

というやりとりとして展開します。つまり、避難者の語りが一段落したとき、ボランティアは語りを受け止め、なんらかの応答をするわけです。そのとき、多くの場合、ボランティアも、事実関係だけを受け止めるのではなく、避難者の態度をも受け止め、それに寄り添った、共感的態度を取ります。

例えば、事例(1)を見てください。このやりとりでは、ボランティアが、避難者である男性の手をマッサージしながら、その横に座っている、彼の子どもに話しかけています。この子どもが、震災後に転校をしなければならなかったと聞いたボランティアは、「でも友達は::できた?」と質問しています(1行目)。この質問に、子どもは、うなづくことで肯定の返事をします(2行目)。それに続いて、父親である避難者は、「友達いっぱいできたから良かったっす。」と、子供にかわって、より詳しく返事をします(3行目)。

(1) [FK11]

- 1 ボラン: でも友達は:: できた?
- 2 子ども: ((うなづき))
- 3 避難者: → 友達いっぱいできたから [よかったっす. .sh HHE
- 4 ボラン: → [あ::↑よかったね:::,
- 5 → ほんとにね=それがいい↑ちばんだよね,
- 6 避難者: はい,

3行目で、避難者は、「(子どもに) 友達がいっぱいできた」という事実を報告し、また、それが、彼にとって(そして子供にとって)「よかった」ことであるという態度を表しています。これにたいしてボランティアは、「あ::↑よかったね:::,」と、避難者と同じように、「友達ができた」ということを望ましいこととして受け止めます。このように、相手の語りの内容を受け止めるだけではなく、そこで語られた経験に対する語り手の態度を共有することで、ボランティアは共感を示しています。

同じように、事例(2)でも、ボランティアが避難者と同じ態度をとり、避難者の語りに共感しています。この避難者は、原発の避難地域に住んでいたため、震災の後、避難を余儀なくされたときの様子を語っています。最初、隣町に移動するものの、そこも避難地域になったため、車で移動し、車のなかで寝ながら、三日間かけて移動を繰り返して郡山の避難所(1行目の「ここ」で指されている場所)まで避難してきたことについて語ります。そこで、3日ぶりにお風呂に入ったというのが、1行目になります。そして、4行目からは、郡山の避難所に着いた後、放射能のスクリーニングを受けるために郡山体育館にまた移動し、そこで2時間過ごした経験について語ります。この語りでは、避難者は事例(1)ほどはっきりとは態度を表わしていません。それでも、以下に見るように、細かな言葉遣いから、この経験が、この避難者自身にとって好ましくないものだったことが伝わってきます。

(2) [FK12]

- 1 避難者: ここで:_(.) ぜん↓ぶ: ↑からだあらっ↓て: ご↑はんとちゅう↓で
- 2 たべ↓て:
- 3 ボラン: は:↓い:
- 4 避難者: こうやって-そ-あの::今度ほら:なんだ(1.5)#あの-(0.4)
- 5 原発のあれ(.) [↑な
- 6 ボラン: [んん.

- 7 ス[クリーニングね?
 8 避難者: [放射能か?
 9 ボラン: んん[.;
 10 避難者: [hh 影響あつかねっかって↓ほれ調べねかなんねえっていわっ↑ち.;
 11 ボラン: はい::
 12 避難者: → 郡山んたいくかんで二時間:ぬ:いたなきっと.
 13 ボラン: → そんなに(h)待ったんですか?
 14 避難者: ん[.:ん.
 15 ボラン: → [あららら
 16 避難者: え.: [つばいならんでたから.
 17 ボラン: [え::
 18 ボラン: → 大変でした[ね:::,
 19 避難者: [んん:.

4行目で、避難者は、「今度ほら:なんだ」と、一連の騒動が一段落したあとの「さらなる」出来事として、スクリーニングに関する語りを開始します。しかも、このスクリーニングは、自分からすすんで受けたのではなく「調べねかなんねえっていわっち（いわれて）」（10行目）受けたものであることを述べ、そして「郡山んたいくかんで二時間:ぬ:いたなきっと」（12行目）と、具体的な数を用いてスクリーニングを受けるのにかかった時間を述べて締めくくっています。「二時間:ぬ:」と言うとき、避難者は首をかしげ、いかにも考えているそぶりをする点にも、注目したいと思います。「二時間」という時間を、具体的に語るだけの価値を持つ、際立ったこととして取り上げているわけです。「二時間」を、短いと捉えるのか、長いと捉えるのかは、状況によって異なりますが、ここでは、この「二時間」が、一連の騒動に加えられた、さらなる余計な時間として述べられています。その意味で、この「二時間」は、避難者にとって好ましくない、余計な二時間だったということがわかります。

ボランティアは、このような避難者の態度を汲みとり、それに寄り添って語りを受け止めています。13行目では「長すぎた」待ち時間に焦点を当てた質問をし、15行目、18行目では、避難者の苦労をいたわるコメントをします。避難者のネガティブな態度を共有し、共感しているわけです。避難者は、「んん:。」（19行目）と言って、ボランティアのコメントを、自分の意に反しない、適切なコメントとして受け入れています。

事例(1)と事例(2)に見られるように、多くの場合、避難者は自分の態度が相手に伝わるように経験を語り、ボランティアはそれを理解し、それと同じ態度を示し、共感的なコメントをします。そうすることで、避難者とボランティアは、経験を共有し、それを辛いこととして捉えたり、前向きに捉えたりする態度をも共有するのです。

このようにして、語りを通して共感が得られるわけですが、避難者とボランティアが、いつもすんなりと共感し合えるかというと、そうではありません。ときには、やりとりがうまくゆかず、ちょっとした「努力」が必要になる場合もあります。事例(3)は、その一例です。避難者は、自分が住んでいる借り上げ住宅がどこにあるのか、ボランティアに説明しています。この説明には、この避難者が、その地域にたいしてポジティブな態度を持っているのか、ネガティブな態度を持っているのかが、とくに表されていません。この説明を聞いたボランティアは、「あの辺けっこう

静かでね:」(6行目),「静かでいいところですよね:」(8行目)と,ポジティブな態度を示します。でも,これは,避難者の態度とは一致しないということが,この後のやりとりで明らかになります。

(3) [FK12]

- 1 避難者: ()そばつってあs-あの:そば屋さんあんだな?
2 ボラン: はいはい, ありますね [:,
3 避難者: [あすこらへん.
4 ボラン: あそうです [か:,
5 避難者: [h h h [h
6 ボラン: → [hh あのへんけっこう静かでね:, [い
7 避難者: [あ?
8 ボラン: → 静かで↑いいところですよね:,
9 あ[のへん.
10 避難者: [静かだよな,
11 ボラン: ええ:
12 避難者: 車は通ってっけっどな,
13 ボラン: んん:.
14 避難者: んん,
15 ボラン: まあでも: xxxx 町よりはよくないかな(h) [H H H
16 避難者: [hahha

ボランティアのコメントを聞いた避難者は, 10行目で, あの辺が「静かだ」という点については同意するのですが, 「いいところ」だということについては同意しません。そして, 12行目で, 「車は通ってっけっどな」と付け加えます。「車通りのある場所」というのは, 「静かで良い住宅地」の条件にはあてはまらないので, これは, どちらかというところ, ネガティブな評価だと考えられます。また, 避難者は, 「けっどな」という逆接の接続詞を加えることで, この評価が, ボランティアの評価とは異なるものだということを示しています。ですから, この付け加えは, ボランティアのポジティブな態度とは, 相容れない態度を表わしているように聞こえるわけです。避難者の態度と, ボランティアの態度の間に, ちょっとした齟齬が生じてしまったということになります。でも, 齟齬が生じたからといって, 会話はそこで打ち切られるわけではなく, そこから「すり合わせ」をすることが可能です。ここでは, ボランティアの方から歩み寄っています。15行目で, 「まあでも: xxxx 町よりはよくないかな(h)」と, 避難者の出身地を「より良い場所」として引き合いに出し, 褒めることで, 避難者から笑いを引き出しています。このように, 避難者とボランティアの間に, なんらかのすれ違いが生じてしまった場合でも, それを解消し, 2人の態度をすり合わせるような歩み寄りをする事がしばしば見られます。このような例からも, 足湯の中で経験談を話すということが, ただ単に情報を伝える行為なのではなく, それを通して避難者とボランティアが共感を築くプロセスなのだと分かります。

でも, 避難者と同じ態度に立つことが, いつも共感的になることにつながるとは限りません。例として, 事例(4)を見てください。1行目でボランティアは, 「仮設住宅なんですか? 借り上げ。」と, 最近移り住んだ住宅について質問します。避難者はこの質問に, 「借り上げ」(2行目)と答

え、その後6行目で、「仮設でねえからええ」と、今の住処に関するポジティブな態度を述べます。これを聞いたボランティアは、8行目で「ん: [仮設] よりはいいと思いますよ:;」と、避難者に同意しています。ここまでは、事例(1)と事例(2)で見たパターンと同じです。でも、このやりとりにはさらに続きがあります。

(4) [FK12]

- 1 ボラン: じゃあもう:(.) あ-(0.2) 仮設住宅なんですか? 借り上げ。
2 避難者: 借り上げ。
3 ボラン: 借り上げ.[あ↑ああ
4 避難者: [んん。
5 (2.0)
6 避難者: 仮設でねえからええ。
7 (0.3)
8 ボラン: ん: よりはいいと思いますよ[:;
9 避難者: [↓ん: ええと思うけ [つどな,
10 ボラン: [んん,
11 (0.5)
12 避難者: 贅沢は言えないよな,
13 ボラン: いや:: で [も::
14 避難者: [ほんと. 贅沢は言えね [え. hehhe
15 ボラン: → [そんなことないです=
16 → =だって↑ね↓::, こ-ひ-被災者です[から。
17 避難者: [うん,
18 ボラン: う:ん,

8行目のボランティアの同意のあと、避難者は、「ええと思うけつどな,」(9行目)、「贅沢は言えないよな,」(12行目)と付け加えます。この付け加えを通して、避難者は、贅沢を言えない者として自分を位置づけて、借り上げが、「贅沢は言わない」という限りにおいて「ええ(良い)」という程度の住処だということを表しています。つまり、避難者は、謙虚な辛抱強さを示しています。これを聞いたボランティアは、すぐさま、「いや:: でも::」(13行目)「そんなことないです=だって↑ね↓:, こ-ひ-被災者ですから。」(15~16行目)と、被災者だからといって無理な辛抱は不要だと反論しています。でも、この「反論」は、ボランティアと避難者の間に亀裂を生むような反論ではありません。むしろ、「そうですね、贅沢は言えませんか」と同意していたなら、そのほうが、冷たく聞こえていたのではないのでしょうか。ここでは、謙虚な辛抱強さを示した避難者と反対の態度をとったほうが、逆に共感的な態度の表明になっているのです。

この例のように、避難者が謙虚さ、我慢強さを示している場合には、ボランティアは、「反論」することによって共感を表わす場合があります。このような受け止め方の背景には、「困難な状況にも、謙虚に辛抱しなければいけない」という態度は、その困難を経験していない人が共有すべきものではない、という通念が働いているかのようにも見えます。

本節で見てきたように、避難者は、様々な経験、出来事について、様々な態度から語ります。ボランティアは、その態度に寄り添ったり、逆の態度に立ったり、齟齬が生じた場合にはそれを埋め合わせたりしながら、避難者の語りを受け止め、共感的にそれを聞きます。このような営み

があって、語りという機会が、避難者とボランティアが共感を築く機会となりえているわけです。

2. 共感のための権利

冒頭の「はじめに」で示唆したとおり、共感的な反応には、(ヘリテッジのジレンマのような) 様々な困難がまといついています。共感の難しさの1つの側面として、「共感は誰にでもできるものではない」という言い方で表わせるようなものもあります。実際、しばしば、共感的な反応には、そのような「共感のための権利」の主張が伴います。逆に言えば、自分に「共感の権利」のあることを明確に示すことは、共感的反応をやり遂げるための1つのやり方と言うこともできるでしょう。具体例を見たいと思います。

下の事例では、避難者のほうが最初に質問をして、それにボランティアのほうが答えていくという展開になっています。そのなかで、ボランティアのほうが苦労話とも受け取れるような語りを行なっています。この事例の直前で、避難者がボランティアがどこから来たかを聞き、それに対して、ボランティアは自分は郡山から来たと答えます。それを受けて、1行目で、避難者は、郡山で、(いま行なっているような) 足湯もしくは手揉みの「商売」をやっていたのかと、質問しています。それに対して、ボランティアは、それを否定(2行目)したうえで、自分が「お店をやった」と答えます(4行目)。

(5) [FK12: 3分]

- 1 避難者: 郡山で:_(.) こうゆう商ば↓いやってん↑の?
2 ボラン: :- 商売-ん これは商売じゃないんですけど:
3 避難者: heh [hehhhh
4 ボラン: [あのぼく:_(.) お店やっ↓たん↓↓ですよ。
5 避難者: あれ?
6 ボラン: あのリサイクル・ショップやっ↓て::
7 (.)
8 避難者: [[ああ*::_
9 ボラン: [[リサイクル・ショップ↓と あと ↑調味↓料とか↑そうゆうの↓を
10 (.) 売[ってたんんですけど:
11 避難者: [↑ああ: ↓そう
12 (0.6)
13 ボラン: もう#:#(.) 止めまし↓た(hh)
14 避難者: ¥止め↓た↑の¥=
15 ボラン: =ん ¥今回の し-地 [震があっ↓て¥
16 避難者: [°hh° °heh heh heh heh° he[h heh hhh
17 ボラン: [↓ん::ん ↑ちよつと
18 ↓ね: もう止め<ちゃっ↓て:>
19 避難者: んん [↓んん:
20 ボラン: [(,h)
21 ボラン: こんどと-べつのとこ↓ろ行くん↓↓ですよ: ↑ぼく↓は.(.) ↑ん::↓ん
22 (.)
23 避難者: → なかなか容易でねえもん↓な↓:
24 → あたし-(.) た[ちも 商売やっ↓た↓だ(よ)
25 ボラン: [↓んん::

- 26 ボラン: ああ そうなんですか↑か↑どんな み-(.) 商売して↓たんです↑か?;
- 27 (.)
- 28 避難者: いろい↓ろ(.) <雑貨> とか さけとか こめとか-(0.2) °全部°
- 29 (.)
- 30 ボラン: xxx町↓で:
- 31 避難者: んん
- 32 ボラン: あら ::::[::] |
- 33 (): [(|) |
- 34 | (0.6) |
- 35 ボラン: ↓ね::::↑::: せっかくね; やった [やっ-
- 36 避難者: ['ん'で 商売のつらをさを知って↓ます
- 37 ボラン: °そ(h)う です[↓か(h)::°
- 38 避難者: [ehh heh hehh

2行目から4行目にかけての、ボランティアの答え方は、非常に特徴的です。1行目の質問は、「はい」か「いいえ」で答えるような形を取っています。が、ボランティアは、「いいえ」とは答えていません。ボランティアは、質問の「こうゆう商売」という部分を直接否定し（「これは商売じゃない」）、そのあと、自分がやっていたことを、積極的に述べていきます（「お店やった」）。つまり、質問の形式（「はい」か「いいえ」で答えるべき形）が想定する答え方とは異なる答え方をあえてしています。このような答え方は、なにか、この答のなかに、とくに語るべきことがあることを示唆しているように聞こえます。もちろん、ここでは、それがどのような意味で「語るべきこと」なのかは、わかりません。さらに、注意するべきことは、4行目で自分がやっていたことを積極的に語る時、「やった」という過去形を用いていることです。つまり、そこには、いまだ語られていない「現在」が（お店をやっていたこととは異なることとして）あることが示唆されています。

そのあと（5行目で）避難者が「あれ?」と言って、4行目のボランティアの発言内容に興味があることを示します。それに促されて、ボランティアは、「お店」がどういうお店だったかを、具体的に語ります。11行目で避難者がそれをはっきりと1つの情報として受け止めたあと、ボランティアは、そのお店を「もう止め」たと述べます。それに対して、14行目で避難者は、「止めた」という部分を明確に取り上げることで、その事実に焦点を当てていきます。それに促されて、ボランティアが止めた理由（「地震」15行目）を語り、続いて、こんどは将来のこと（「別のところへ行く」21行目）を語ることで、現在の状況についての語りから離れていきます。このときの避難者の反応（「なかなか容易でねえもんな↓」23行目）は典型的に共感的なものです。このような反応は、必ずしも、誰もが行ないうるものではないように思えます。というのも、「商売」「店」が「容易でない」かどうかの判断は、まずは経験者のほうが非経験者よりも優先的に行なう権利を持っているように思えるからです。非経験者が経験者に向かってそのような判断を示すのは、なにかやりにくい感じがしないでしょうか。

実際、24行目で、避難者は、すぐに自分が「経験者」であることを明確にします（「あたし-(.) たちも 商売やった↓だ(よ)」）。そのことにより、語り手（この場合はボランティア）の経験に対して同じ「商売経験者」として共感する権利を主張しているように見えます。

いくつかの要点があるので、まとめておきましょう。ひとつは、いま述べたように、誰もが同じように共感する権利を持つわけではないということ。共感は、したがって、そのような権利の主張とともに行なわれることがあるということ。もうひとつは、24行目における避難者の「権利の主張」、すなわち自分も「商売やってた」という主張は、避難者がなぜすでに5行目で（「あれ?」）ボランティアの「お店やってた」ことに関心を示したか、さらになぜ14行目で（「~~¥~~止め↓↑の¥」）ボランティアの「止めた」を焦点化したか、ということの理由の説明にもなっているように見えます。最後に、この事例から、語りがどのような性格を得るかは、避難者とボランティアとの「すり合わせ」の結果であることがわかります。1節で、語られた経験に対する態度に関してすり合わせがなされることを見ました。事例(5)では、いわば語りの性格そのもの（その語りが、経験に対する何らかの態度を含むものなのか、それとも単に情報を提示するものなのかという性格）が、避難者とボランティアによって、すり合わせられています。最初にボランティアの発言において示唆されることが、そのあとどのように膨らんでいくかは、聞き手の反応に依存しています。また、この事例がとくに興味深いのは、ボランティアのほうが苦労話の語り手となり、避難者のほうが共感者となっている点です。どちらがどちらの立場になるかも、いわば両者の「すり合わせ」の結果です。そして、どちらか共感者になったとしても、そのコミュニケーションは共感的なものであり、十分充実したものであるはずです。実際、事例(5)のコミュニケーションは、非常に充実したものの1つであるように、見受けられます。

次の事例では、ボランティアの側が、避難者の経験に対して「共感の権利」を主張しています。この事例の直前で、ボランティアが、避難者に普段していることは何かと尋ねます。それに対して、避難者は、以前は家で野菜を作っていたが、今はそれができなくなってさびしい（3行目、6行目、9行目、11行目）と答えます。その発言を受けて、ボランティアは、次のような形で、「共感の権利」を主張します。自分には、継続的に農作業に従事した経験があり、その楽しさを知っている（14行目、16行目、19行目、21行目、23行目）と相手に伝えることで、農業ができなくなってさびしいという気持ちに共感できる権利があることを主張しています。

(6) [FK33: 02]

- 1 避難者: でも: 農家なもんでね
 2 ボラン: ああ はい
 3 避難者: 農家なもんで (.) 野菜::: とか (0.6) そうゆうのは 自分のうちで
 4 作ってたから
 5 ボラン: はい
 6 避難者: それが今は は:::
 7 ボラン: できな [いですけど
 8 避難者: [う:::
 9 避難者: できないもんでね:: [ふう:::
 10 ボラン: [はい
 11 避難者: とにかく (.) もう: (0.2) やっぱりさびしいね
 12 ボラン: あ::: [あい
 13 避難者: [うん
 14 ボラン: → う (.) うちの実家も農家なんで::
 15 避難者: ええ そうだね

- 16 ボラン: → はい [ちっちゃいころから:]
 17 避難者: [あ:
 18 避難者: はい
 19 ボラン: → おじいちゃん おばあちゃんの
 20 避難者: そうだ [ね:
 21 ボラン: → [手伝いを>ずっとしてたんですけど< やっぱ:
 22 避難者: ん
 23 ボラン: → 農家 [って楽しいですもんね
 24 避難者: [でも いま:.....:
 25 避難者: 私は川内なんですよ

ボランティアは、11行目で避難者が「さびしい」と言ったすぐ後に、「うちの実家も農家なんで」と、「共感の権利」を主張しています。ところで、なぜ、ボランティアは、ここで「共感の権利」を主張したのでしょうか。ここは、避難者がこの話題で「さびしい」と最初に言ったところです。まず、避難者の発言が、以前は農家としてできていたことが、今はできなくなってさびしい、という一つのまとまった内容を持っていることがあります。避難者は、ここで話を終わらせてもよいと聞くことができる位置です。とくに、「とにかく(.) もう:(0.2) やっぱりさびしいね」という11行目の避難者の発言の組み立て方にも注意したいと思います。発言冒頭の「とにかく」および0.2秒の短い沈黙のあとの「やっぱり」は、これまでのまとめが語られつつあることを示しています。ボランティアが、ここで避難者の話に区切りがついたと判断したのは、十分理由のあることでしよう。

さらに、ボランティアが避難者の話の最初の区切りが来たときに、すぐに自分も農業の楽しさを知っていることを伝えれば、避難者は、なぜ農業ができなくなってさびしいのか、という理由をゼロから説明しなくてもよくなる、ということがあります。通常の会話では、私たちは、相手がすでに知っていることをなるべく言わないようにします。そのために、相手の経験を自分が共有していることがわかったら、なるべく早く伝える（そうしないと、自分がすでに知っていることを相手が言うことになる）ようにします。この事例における「共感の権利」の主張のやり方も、そのような会話の「ルール」に基づいたものだと言えるでしょう。

3. 共感のタイミングに関するジレンマ

いま検討した事例(6)からは、じつは、共感することの困難に関するもう1つ別の側面を観察することができます。それは、共感のタイミングにまつわるジレンマです。

前節の最初の事例(5)では、「共感の権利」を主張したのは避難者でしたが、語り手であるボランティアは、その権利の主張をしっかり受け止め（「ああ そうなんです↓か」）、さらに、ボランティアは、質問をすることで（「↑どんな み-(.) 商売して↓たんです↑か?」）、避難者の権利の主張を話題として展開していました。しかし、事例(6)では、避難者は、ボランティアの「共感の権利」の主張をいっさい受け止めていません。ボランティアの23行目の発言が終わる前に、24行目で「でも、今:..」と自分の発言を開始し、25行目で「私は川内なんですよ」と、ボランティアの発言とは無関

係な発言を行ないます。次の事例(7)では、避難者は、事例(6)で語った内容をさらに詳しく説明しています。

(7) [FK33: 02: (6)の続き]

- 25 避難者: 私は [川内なんですよ
26 ボラン: [はい
27 ボラン: ああ::
28 避難者: 川内
29 ボラン: (うなずく)
30 避難者: んで::20キロ: 30キロのほうなもんで
31 ボラン: はい
32 避難者: 一応 出入りはできるんですよ んで::..... .hh 放射能の線量も:
33 ボラン: はい
34 避難者: あ::ほんなにないんでね ん::一応 出入りしたがし- できるんだけど:
35 (0.2)でも:: 野菜も::作ったんですが::
36 ボラン: はい
37 避難者: やっぱり::
38 ボラン: やっぱり
39 避難者: 食べたくない
40 ボラン: ああ::
41 避難者: 作ったんだ(け-)いっぱいなってるんだけど
42 ボラン: は:[い
43 避難者: [やっぱり(.)口にしたくないね
44 ボラン: ああ[:
45 避難者: [ん どうしても
46 ボラン: .hh やっぱ:自分で作ったもん 食べたい:ですけど[ね::
47 避難者: [ね::
48 避難者: でも::やっぱり [ね:
49 ボラン: [今の::
50 避難者: う[ん
51 ボラン: [状況じゃ
52 避難者: でも:出入りは できるんだけど
53 ボラン: ((うなずく))
54 避難者: → 隣近所には: ag- 誰もいないもんで
55 ボラン: ああ:
56 (0.4)
57 避難者: → いま あの::だめだね(.)世の中 やっぱりさびしくて
58 ボラン: あ::

25行目以降で、避難者は、じつは、農業ができなくなってさびしいのではない、ということを説明しています。まず、34行目までで自分の家がある敷地には入れること、35行目で野菜を作ることとはできること、そして、39行目で、作った野菜を食べたくないと言います。野菜は作れるが食べられないことは、ほぼ同じ内容が41行目と43行目で繰り返されていることからしても、避難者の「さびしい」にまつわる苦労話の核心であることがわかります。これは、11行目までの内容を補足説明するものであると同時に、ボランティアの理解（楽しい農作業ができなくなったらさびしいということ）を否定するものになっています。さらに、54行目で、「隣近所には: ag- 誰もいないもんで」ということで、「さびしい」の中には、農業以外の要素も入っていることを示して

います。

これまでの観察から、苦労話を聞く側には、「共感の権利」を主張するタイミングにおいて、ジレンマが生じることが分かります。事例(6)と(7)で、ボランティアが早いタイミングで「共感の権利」を主張したのは、十分理由のあることでした。避難者の発言には、そこが話の区切りだと判断できる要素が、確かにありました。また、一般的に、会話では、相手と共有する知識や経験が自分にもあることをなるべく早く伝える、というルールが働いているように思います。さらに、共感とは、できるだけ早く行なうほうがよいと、一般に考えられるようにも思います。遅れた共感とは、しばしば「本当の共感」ではない、単なる「みせかけ」と捉えられる危険がないでしょうか。ここには次のようなジレンマがあります。一方で、共感とは、語りが終わったところでしかできません。しかし、語りが確実に終わったことがわかるまで待つことは——それは極端な場合、「私の話はこれで終わりです」「以上です」などという発言まで待つこととなります——、共感がその分遅れてしまいます。他方で、共感を十分早く行なうことは、いま見た事例が示すように、「本当の終わり」の前に、共感をしてしまうことになりかねません。これは、まぎれもなく苦労話を聞くことにまつわるジレンマであるように思います。

4. 共感の技法

ボランティアのみなさんは、様々な技法を用いて共感的反応を行なっています。2節で1つの技法を検討しました。それは、共感者が共感的反応とともに、共感する権利の主張を行なうというものでした。この節では、さらに2つ技法を紹介してみたいと思います。1つは、直前の発話をスキップする技法で、もう1つは、個別の経験を一般化する技法です。

4-1. 直前の発話ではなく、一連の発言全体に対して共感するという技法

共感的反応は、必ずしも、直前の発言に対してなされるとはかぎりません。次の例が、わかりやすいと思います。事例(8)の直前では、避難者が毎朝散歩をすると語っていました。それを受けて、ボランティアは、最初に、どこを散歩するのか聞きます。そのあと、1行目の質問（「お一人で歩↓くんですか:」）を行ないます。避難者は、それに対して、2行目で肯定的に答えたあと、6行目から、今朝は寝坊したため散歩に出られなかったことを示唆します（はっきりはそう言われていませんが）。ボランティアは、11行目でそれを1つの情報としてはっきりと受け止めた（「あ(h)あ↓そ(h)う怪なん↓です↓↓ね:≡へえ:::↑:」）あと、13行目で、きわめて典型的な共感的な反応を行ないます（「いや: でも あさの散歩は気もちいいです↓よね:」）。

(8) [FK22: 04:32-05:07]

- 1 ボラン: お一人で 歩↓くんです [か:?
- 2 避難者: [そうひとり][で行って↓[る:
- 3 ボラン: [#え#< [え#え::#:
- 4 すご:い
- 5 (0.6)

- 6 避難者: 今朝は寝ぼ(h)うし↓て:[:
7 ボラン: [あ寝ぼ(h)う(h)し(h)て(hh[h]
8 避難者: [いつも
9 避難者: 五[時(h)頃::: 五時:[: 四十八分だった↓な
10 ボラン: [.hhh [あh.h
11 ボラン: あ(h)あ↓そ(h)う↑↑なん↓です↓↓ね:¥へえ:::↑::
12 (1,2)
13 ボラン: → いや:でもあさの散歩は気もちいいです↓よね::
14 避難者: (°気持ち [いい°)
15 ボラン: [やっぱ↓り

しかし、この13行目の共感的反応は、直前の（寝坊をして、云々の）発言に対するものではありません。それは、むしろ、その前に語られていた「朝散歩をする」ということ、そのことに対する反応です。しかも、13行目で興味深いのは、「でも」という表現により、この反応が直前の発言に対するものではないということ、このことが明らかにされている点です。

次の例にも同様のことが観察できます。ここでは、避難者がずっと、自分の犬を遠方に住むボランティアに預かってもらっていることを話しています。7行目でボランティアが、自分のことについて何かを言いかけます。が、それとほとんど同時に、避難者が、自分の犬のことについて、新たな話を始めます。以前、5匹の犬を飼っていたけれど、いまは2匹だけが残っているということが、そこで語られます。ボランティアは、それを19行目で情報として受け止めた（「ああそう::」）あと、続けて（21行目で）残っている犬の年齢を聞きます。その答のあと少し間があって、27行目でボランティアが、非常にはっきりした共感的な反応を行ないます（「でも ↓あず↑かってもらっ↓てよ↑かった↓ね:」）。

(9) [FK61: 05:04-34]

- 1 避難者: やっぱり生き↓もんだからね:::
2 ボラン: (ふ):: [:::ん
3 避難者: [たい変で↓す↑よ:
4 ボラン: ん:: [::ん
5 避難者: [(ふ):::んん
6 (0.6)
7 ボラン: 'あ[たしも- [ん?
8 避難者: [まえ↓は [ね五:↑:匹↓ぐらい飼ってた=なみい にい[たと↓き
9 ボラン: [え? いぬ:::?
10 避難者: んい↓ぬ:
11 ボラン: ええ::: [::
12 避難者: [ん::↓ん [だけど↓も]病気になった↓り:: ね.h
13 ボラン: [す::ご↓い]
14 避難者: やっぱとしくっ↓て 亡くな↑たりし [↓(た)
15 ボラン: [う*::: [:::ん
16 避難者: [°んん °°
17 避難者: 'んでちよう:::ど 二↓匹残って↓た °°の°°
18 [(ん::んん ん::↓ん)
19 ボラン: [[ああそう::
20 (0.6)
21 ボラン: 何歳↓ぐらいの犬なんです↑か?

(11) [FK24: 06:24-07:32]

- 1 ボラン: .h さびしくない↓ですか なん↓か::
2 (1.8)
3 避難者: ええ:: ぜ::ん ↓[ぜ::ん (辛くも) な↓い
4 ボラン: [ぜ(h)ん(h) ぜ(h)ん(hhh)
5 ボラン: .hh[h
6 避難者: [うちの子は↓ね: [ち↑いさいときから 1人で: 育って=
7 ボラン: [は↓い
8 避難者: =い[るから↑ね?
9 ボラン: [↓んは↓い
10 (.)
11 避難者: ↓だから .h ↓↓夜:(h)↑よく↑ね? ↓いないと↑ね?
12 ボラン: は↓い
13 (0.2)
14 避難者: <↑ちよつ↓と> ↑寂しいってゆう↓か
15 ボラン: ああ:: ああ:↓::
16 (0.6)
17 避難者: >誰もいない_くん? [い↓つ↑も ほ↓ら
18 ボラン: [そうで↓すよ↑ね::
19 避難者: 三にんで暮らして↓や↑か↓[ら
20 ボラン: [ん::ん
21 避難者: 1人でこっちに来て↓から↑ね?:
22 ボラン: ん::ん
23 (0.6)
24 避難者: やっぱり .hh <いないよりいたほう↓が> ↑いい↓な
25 避難者: [[ahahahahahahhhh
26 ボラン: [[uHEHEHEHEHhhhhhhh .hhh ¥そうです↓よね:: やっぱ↓り↓↓ね::
27 ん::↑::ん
28 (1.4)
29 ボラン: → >°え でも°< 息子さん し↑あわせです↓よ=なんか [() ↑hihyehhh
30 避難者: [いい↓え
31 避難者: 結構 優しいんだ↓よ:
32 (.)
33 避難者: [[a ha ha ha ha ha ha h h h h ↓h h h
34 ボラン: [[あ↑あ¥ほんとです_か¥ahahahhhh .hhh

この共感的な反応も、「でも」を伴っています。が、この事例が引き出されているやりとりのどこにも、これがどの発言に反応しているのかを特定することができません。実際、30行目の避難者の発言からも示唆されるように、避難者自身、自分の息子が幸せだと語っているところはありません。

この項でとりあげた共感的反応は、じつは、直前の発言に反応したものではないというだけではなく、これまでの一連のやりとりの主旨をつかみ出し、それに反応したものだと言えるように思います。要するに「毎朝、基本的に欠かさず散歩する」ということ、要するに「犬をボランティアに預かってもらえた」ということ、要するに「自分の犬が去勢されてしまった」ということ、要するに「自分はなにかと息子のことを気にかけているんだ」ということ、これらの「要点」に反応しているのではないのでしょうか。このように、直前の発言にではなく、これまでの一連のや

り通りの「要点」に対して共感するという技法は、共感にまつわる様々なジレンマを乗り越えるための1つのやり方であるように思えます。

4.2. 定型的表現を用いることにより共感する技法

この項では、避難者の語る経験を共有しないボランティアが、「定型的表現」を用いながら共感的な反応を行なっていく例を検討したいと思います。ここで言う「定型的表現」とは、誰でもなんとなく聞いたことがあるような表現のことを指しています。それゆえ、なんとなく一般的に受け入れられることが期待されているような表現です。具体的な例に即して説明するのがよいでしょう。

次の事例の直前で、避難者は、「夏休みに入って仮設が決まった」という報告をしていました。そして、1行目から9行目にかけて、自分の小学生の子どもが夏休み中に避難所から仮設住宅に移動するため、他の児童にあいさつができないということが語られます。それに対して、ボランティアは12行目と15行目で「一番被害に：遭ってるのは：お子さんかもしれないですね：」と避難者の子どもに対する共感的な反応を行ないます。ここでボランティアが用いているのは、「いつも犠牲になるのは子どもである」という類の定型的表現であるように見えます。定型的表現は、様々な形を取りながらも、私たちの「文化」のなかに組み込まれた一般的な「教訓」のようなものに言及しているように思えます。だから、たとえ具体的な個別の経験は共有できなくても、一般的な「教訓」を用いるならば、同じ文化に属する者どうしとして、共感が可能になるのではないのでしょうか。

(12) [FK32]

- 1 避難者： だから子どもなんかもねえ、夏休み：入ってから？
2 ボラン： は：[い、
3 避難者： [う：ん、決まってきたからねえ、先生にだけあいさつ出来た
4 けど、；、クラス： [の子：にはねえ、まあまだちょっと避難所いる
5 ボラン： [ん：： あ：：。
6 避難者： 子にはねえ、あいさつ出来ても：、元々のこうXXX小学校：
7 に：いた子達とかは：、=
8 ボラン： =は：[い。
9 避難者： [あいさつできないかなあって感じでねえ：。
10 ボラン： う：：：[：ん。
11 避難者： [う：：ん。((うなづく))
12 ボラン： → [[一番被害に：遭ってるの[は：： お子さん：： かも[しれない=
13 [[[ボラン、視線を手に落とす。]] [[(ボラン、避難者を見る))
14 避難者： [(子ども：)ですなえ。
15 ボラン： → =ですなえ：。
16 (0.2)
18 避難者： [[ん：：。((うなづく))
19 ボラン： [[°あ：：°

少し細かく見ていきたいと思います。ここでは、「子ども」が直面している状況が語られます。まず、夏休みに入ってから移動が決まったため、避難所にいない児童にあいさつが出来ないという

ことが述べられます(6~7行目と9行目)。ここでは、「子どもが他の児童にあいさつ出来ない」という問題が、避難所での日常生活を送るなかで起こってきた問題として語られています。つまり、避難者は、「避難所での生活者」という立場から語っています。あるいは、実際に避難者から学校に通う子どもの「母親」という立場に立っているとと言ってもよいでしょう。一方、ボランティアは、「避難所での生活者」という立場にも「母親」という立場にも立つことができません。では、ボランティアの12行目と15行目における共感的な反応は、どのような権利にもとづいているのでしょうか。

「一番被害に: 遭ってるのは::お子さんかもしれないですね::」という言い方には、「お子さん」という表現が含まれています。「子ども」と比べて丁寧な言い方を用いることで、この避難者の子どもを指しているようにも見えますが、しかし、この「お子さん」は、明らかに、避難者と「母親-子ども」の関係にある「お子さん」ではないでしょう。「一番被害に: 遭っている」という言い方には、比較の意味合いが込められています。比較の対象は、「大人」と理解できるでしょう。つまり、「大人よりも子どものほうが被害に遭っている」となります。(逆に、「親より子どものほうが被害に遭っている」という意味であれば、それは共感どころか、非難めいた言い方になってしまいます。)だとすると、ボランティアの共感、避難者が用いていた「母親-子ども」という枠組みを、「大人-子ども」という枠組みに組み替えることで、語られている問題状況を、母(たち)と子(たち)に固有のものから、大人と子ども一般に当てはまるものへと変形していることがわかります。定型的表現を用いることは、このように問題状況を一般化し、それを誰にでも共感できるものに作り変える技法であるように見えます。

実際、これに続く展開では、避難者も、「大人-子ども」の関係において、子どもたちについて語っていきます。次の事例は、上の事例の続きです。最初に、ボランティアが、20行目で、自分の(学校に通っているとき見かける小学生の数が減っているという)観察を述べたあと、避難者は、その観察の裏づけとして、こんどは、自分の(避難生活における)経験ではなく、新聞で読んだことについて語っています。

(13) [FK32]

- 12 ボラン: [[一番被害に: 遭ってるのは[は::お子さん::かも[しれない=
- 13 [[((ボラン, 視線を手に落とす)) [(ボラン, 避難者を見る))
- 14 避難者: [(子ども::)ですなえ.
- 15 ボラン: =ですね::
- 16 (0.2)
- 18 避難者: [[ん:: ((うなづく))
- 19 ボラン: [[°あ::°
- 20 ボラン: 私もがっこ通ってる時に:, (.) ‘んか前より小学生:
- 21 が少ないなって <登校する-
- 22 (.)
- 23 避難者: あ:: [::
- 24 ボラン: [少ないなあって思って:,
- 25 避難者: → ねえ, [新聞読んでても:, 福島市:からね:, みんないっぱい
- 26 ボラン: [がっこ近い:
- 27 避難者: → 出てく: ようなこと書いてあってねえ,

う言い方に見えます。「やっぱり」という表現は、いま自分の語っていることは、誰にでも共感できることであるはずだという意味合いを持つでしょう。とりわけ5行目の「親がいるから今まできた」という表現は、それ自体、定型的表現とも言えなくありません。このように、この事例では、避難者とボランティアの双方による一般化への「すり合わせ」が見られます。実際、13行目のボランティアの「お母さんはお母さんだ」という定型的表現のあと、避難者は、18行目で、よりはっきりと定型的であるような表現を用いています（「死んでから初めて親の偉大さがわかる」）。そのあと、ボランティアが22行目で行なうのは、共感的反応ではなく、その定型的表現に含まれる一般的な「教訓」を（ふたたびきわめて定型的なやり方で）はっきりと受け入れることです。

さて、このように、一般化への方向付けがうまくすり合わされるときは、定型的表現による共感、非常に有効な共感技法となりえますが、その反面、そこには、リスクもあるように思います。こうした定型的表現を用いて共感を示すということは、苦労話を、語り手に固有の独特な経験談としての側面においてではなく、ありふれた側面においてのみ、受け止めることにもなりかねません。そのため、語り手がその共感的反応を不十分と捉えるおそれもあります。明確な事例ではありませんが、1つ示唆的な例を検討したいと思います。次の事例は、前出の事例(13)の続きです。

(15) [FK32]

- 32 避難者: [そうですよね,ほんとに. 落ち着いてくれば [ねえ,
 33 ボラン: [Huhhuhuh, [は:い. <いま-いま
 34 が:, (0.8)今乗り越えれば,
 35 避難者: そうです [ねえ,今みんなまだ混乱してる [からねえ,
 36 ボラン: [はい,(よくなる)と思うんで, [>うん,うん,うん.<
 37 避難者: ん::: ((うなずく))
 38 (1.0)
 39 ボラン: → °や::°何が正しいとかは::, ((手元を見ながら))
 40 (.)
 41 避難者: 分かん [ないですよね::,ほんとに: ((うなずく))
 42 ボラン: → [分かんないんで:, ((避難者を見る))
 43 避難者: [[ん:::
 44 ボラン: → [[¥終わり 良ければ全て 良し[って ゆうのもほんとだと思
 45 → んで,¥ Hehehe. [[ですけどね:,
 46 避難者: [でもほんと原発がねえ, [まだこう:: [ねえ,収まってないのに=
 47 避難者: [Eh-hehheh. [は:::い, そうですね:::
 48 ボラン: = ねえ,南相馬の人たちは帰ってこいしか言われない
 49 避難者: って感じでねえ::,
 50 あ:: そうなんですね::.
 51 ボラン: う::ん.
 52 避難者:

避難者は、(事例(13)の)30行目の「後から会えるといい」というボランティアの希望に同調しています（「そうですよね,ほんとに。」32行目）。しかし、力点の置き方が、ボランティアと微妙に違っているようにも見えます。ボランティアが30行目で「後から」という言い方をしたとき、ボランティアは、将来における希望を述べています。それに対して、避難者は、35行目以降、「今」

の状態に言及します（「今、みんなまだ混乱しているから」）。一方、ボランティアは、33～34行目と36行目で、あくまでも「今」を乗り越えたあとの将来への希望を述べています。このボランティアの態度は、44～45行目の「終わり良ければ全て良しってゆうのもほんとだと思っんで」という定型的表現で、ひとつの極点に達しているように見えます。これは、確かに、事例(13)の30行目の共感的反応の、そのまま延長線上にある共感的反応であると言えるでしょう。

さて、「終わり良ければ全て良し」という表現は、定型的表現のなかでも、単になんとなく聞いたことがあるだけでなく、それ自体1つの常套句として、私たちの文化のなかで流通しています（つまり、諺です）。それは、2つの点で際立っています。ひとつは、定型的表現のなかでも、最も極端に経験を一般化する表現だという点において、もうひとつは、そこには、非常に明確に「教訓」が示されるという点において、です。事例(15)で、この常套句（「終わり良ければ全て良し」）をボランティアが引用したあと、避難者は、このいずれかの点において、抵抗を示しているようにも見えます。47行目と49～50行目で、避難者は同意を示さず、「でも」という逆接表現とともに、自分に固有の話（南相馬の人は帰ってこいしか言われないうこと）に話を戻しています。ここには、一般化への抵抗があるかもしれません。しかし、上に見たように、避難者とボランティアのあいだに、「今」と「将来」のいずれに照準するかについて、微妙なずれがありました。だとすると、避難者の反応は、現在の問題をふたたび持ち出すことで、この常套句に含まれる（現在のことはどうでもかまわないという）教訓に抵抗しているのかもしれませんが。いずれにしても、ここにもひとつのジレンマを見て取ることができるでしょう。常套句は、誰にでもいつでも明確なメッセージ（教訓）を伝えるものとして利用可能な素材です。しかし、まさにその「誰にでもいつでも明確な」という特徴のゆえに、抵抗を呼び起こす可能性にさらされています。

誤解のないように申し上げたいのですが、私たちは、ここで、このボランティアがこの常套句を引用したのは間違いだとか、常套句は引用するべきないとか、そのようなことを言いたいわけではありません。事例(14)に見られるように、定型的表現は、互いに対するすばらしい共感をもたらします。常套句も同じだと思います。常套句の引用は、一般化しつつも、相手の語りを自分がどう理解したかも端的に示すことができます。このことを通して、互いに対する大きな共感が作り出されることも、可能だと思います。また、たとえ、事例(15)に見られたような、避難者の側からの抵抗があったとしても、それを通して、ふたたび「すり合わせ」が新たな局面に入るだけです。むしろ、互いに自分の理解をはっきりと示すことで、もし修正すべきことがあれば、修正していく、というコミュニケーションのあり方で、全然かまわないでしょう。むしろ、そのようなコミュニケーションこそ、（実際に事例(15)におけるコミュニケーションがそうであるように）充実したコミュニケーションと言えるのではないのでしょうか。

5. おわりに

この報告書では、ボランティアの反応に焦点を絞ってきました。が、ここでは、ボランティアの様々な反応のほんの一部しか扱っていません。それでも、私たちにとって、十分取り上げるに

値すると思われる例，すなわち典型的な例を検討しました．他にも，たくさんの共感の技法がありえます．しかし，典型的な例は，他の様々な例を検討していくためのモデルとなります．この報告書が，そのような検討のための素材として役立つことを，期待しています．