

共関心擦り合わせの構造

Structure of Concern Alignment

片桐恭弘*
Yasuhiro Katagiri

公立はこだて未来大学
Future University Hakodate

Abstract: Conversational interactions play a central role in building consensus that occupies most of our daily social lives. We have proposed the concern alignment model to capture and to describe the interaction processes taking place in consensus-building conversations, and argued that interactive concern alignment contributes not only building consensus but also fostering trust. Michael Bratman has been proposing a model of shared agency emphasizing the role of intentions and planning. We discuss the relationship between consensus building and trust by contrasting the idea of concern alignment and planning-based shared agency.

1 はじめに

われわれは対話を通じて他者と合意を形成し協調行動を実現する。日常生活で普通に生起しているこの営みが人間社会の根幹を形成している。合意はグループを構成する複数の人々が将来のある時点である共同行為を遂行するという選択に対する共有されたコミットメントと捉えられる [5]。共同行為の成功はそれぞれのメンバーが割り当てられた行為を適切に遂行することにかかっている。合意形成には必然的にグループメンバー間での信頼がかかわっている。そのために対話インタラクションでは、会話参加者間で合意形成に加えて信頼感構築および維持が起こっていると考えられる。筆者らは特定健診保健指導対話、コンサルテーション対話の分析に基づいてこのような対話による合意形成を通じた相互信頼感構築プロセスを記述するために関心擦り合わせ (concern alignment) に基づく共関心モデルを提案している [8]。一方、Michael Bratman [3] は共同行為を支える心的メカニズムのモデルとしてプランニング理論に基づく共有主体性 (shared agency) の概念を提案している。本稿では両者の比較を通じて対話を通じた信頼感構築の過程について考察する。

2 合意形成対話の共関心モデル

2.1 関心擦り合わせの過程

対話の共関心モデル [8] では、合意形成の過程を図 1 に示すように、特定の論点の下での関心交換と提案交換の二つの過程とに区分して捉える。グループ構成員の間に合意を形成すべき事柄 (論点 (issue)) があつた時に、ま

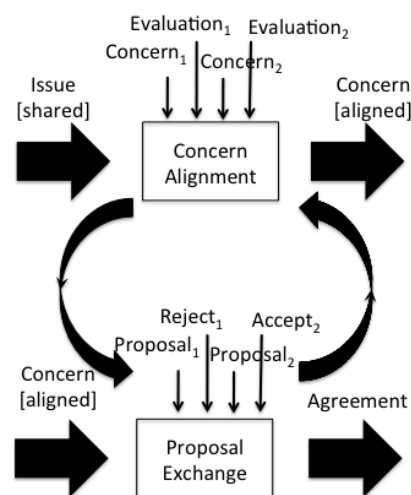


図 1: 合意形成対話進行の関心擦り合わせモデル

ず提案の交換に入る前に、提案の備えるべき性質 (関心 (issue)) について各自がどのような評価の態度を有しているかの情報交換をすることによって現実の対話では関心交換と提案交換とが完全に直列的關係となる訳ではなく、相互に行ったり来たりを繰り返す (図 1) ことがしばしば観察される。

2.2 関心擦り合わせの談話行為

関心擦り合わせの過程を細かく見ると、以下の 5 種類のステップの生起が想定される。(表 1 参照)

関心招請 (concern solicitation) 論点に対して会話参加者が相手から重要と考える要因に関心として導入することを招請する。

*連絡先: 公立はこだて未来大学 システム情報科学部
〒 041-8655 北海道函館市亀田中野町 116-2
E-mail: katagiri@fun.ac.jp

表 1: 関心擦り合わせの対話行為

関心擦り合わせ	
- C-solicit	: 関心招請
- C-introduce	: 関心導入
- C-eval/positive	: 関心正評価
- C-eval/negative	: 関心負評価
- C-elaborate	: 関心修正
提案交換	
- P-solicit	: 提案招請
- P-introduce	: 提案提示
- P-accept	: 提案受諾
- P-reject	: 提案拒絶
- P-elaborate	: 提案修正

関心導入 (concern introduction) 論点に対して会話参加者は自分が重要と考える要因を提示する。最終的に合意されるべき提案に含まれる行為の備えるべき特徴、性質の形をとることが多い。

関心正評価反応 (positive concern evaluation) 導入された関心に対して他の会話参加者が正の評価反応を示す。評価反応は言語的表明だけでなく、非言語的に表現されることもある。

関心負評価反応 (negative concern evaluation) 導入された関心に対して他の会話参加者が負の評価反応を示す。評価反応は言語的表明だけでなく、非言語的に表現されることもある。

関心修正 (concern elaboration) 導入された関心が正に評価されて関心のレベルでの共有が達成されたならば、会話参加者は具体的な提案交換のステップに移ることができる。導入された関心が負に評価された場合には、関心を限定する、変形するなどの修正を加える、あるいは別の関心を導入するなどによって妥協点を探ることになる。

同様に提案交換では以下の5種類のプロセスの生起が想定される。(表1参照)

提案招請 (proposal solicitation) 会話参加者間での関心擦り合わせに基づいて、合意のための提案提示を相手に招請する。

提案提示 (proposal introduction) 会話参加者間での関心擦り合わせに基づいて、合意形成に自分が適切と考える提案を提示する。

提案受諾 (proposal acceptance) 相手から提示された提案に対して受諾の応答を行う。

提案拒否 (proposal rejection) 相手から提示された提案に対して拒否の応答を行う。関心擦り合わせを

十分に行い、提案者が会話参加者の関心をできるだけ多く適切に考慮して提案を構成するほど、その提案は会話参加者全員が受諾し易いものとなるはずである。従って提示された提案が拒否されるのは関心擦り合わせが十分でなかったことを示す。

提案修正 (proposal elaboration) 現実の合意形成会話では提示された提案がそのまま受諾されるとは限らず、会話参加者による小さな修正を経て最終的合意に達する場合も多い。関心擦り合わせで陽に現れなかった関心が働いて合意形成の段階で微調整が図られると考えられる。

関心擦り合わせと提案交換の過程を記述するために、上記基本単位プロセスに対応して表1に示すような談話行為を設定する。対話自然言語処理の分野では、個々の話者による発話をそれが対話インタラクションの中で果たす機能の観点から分類するものとして、談話行為の分類、標準化が進められている[1, 4]。これは主に主張・依頼・約束・挨拶のような言語行為[2, 6, 7]の観点からの分類に、相槌・問い返しなど基盤化に関わる行為の観点からの分類を加えたものであった。関心擦り合わせの談話行為は、対話中の個々の話者の発話が合意形成および相互信頼感形成に果たす機能に着目して分類を行ったものと捉えることができる。

3 医療コミュニケーション場面の会話例

図2に医療コミュニケーション場面の会話例としてメタボ検診後の特定保健指導会話の例を示す。この指導会話では、メタボと判断された受講者Bと保健師A、保健師Cが受講者Bの生活改善案について合意を得るために会話を行なっている。

図2に示す部分では、「間食をやめる」という受講者Bによって導入された提案が新たな論点となって、それを具体化して何をやめるかに関する合意を形成するための関心擦り合わせが始まっている。保健師Cは受講者Bが間食している純米せんべいについて、「サラダ味」「塩味」で「おいしい」というように受講者Bから正評価反応が得られそうな関心を自身の体験として提示している。局所的にはこのような発言は受講者の健康指導という目的から外れるようにも見えるが、相手にとっての関心に積極的に言及するという相手志向の行為を取ることによって、直後に間食をやめるという提案をせんべいをやめるという具体化とともに合意されたものとして収束させることに成功している。さらに長期的には共通体験への言及を通じて相手に対する共感を示すことが信頼感構築にとって有効に機能しているとも考えられる。

現実場面における合意形成会話では、図3に示すように表層会話進行が合意形成による参加者間の協調行為意図形成と同時に信頼感構築にも寄与し、信頼感構築に

B うん。だから今週、僕は目標にね、「間食やめる」
って。
A そうです。
C おっ。
B 書いた。
C 素晴らしい。
A 「間食やめる」って書いたんです。
C じゃあ、この食後の純米はやめるんですね。
B そう。
C アーモンドチョコと。
B まあチョコは、いまはね、ブームじゃないから
大丈夫だ。
C ああ、もう去ったんですか。
A ああ、そうですか。
B さ、去ったんだ。
C よかった。はははは。
…
B でも、せん。
C 純米は、純米は続いているんですか。
B せんべいはね。
C せんべいはいける。ふふふふ。
B せんべいはね、あ、あるんだよ。
C いろいろと。
B うん。
C 純米以外にも。
B あるんだよ。
…
B 純米って、せんべいがうまいんだよ。ははは。
C はははは。
…
C でも、すみません、私が食べちゃいますって感
じするんだよ。ふふっ。
B あれ、おいしいよね。
C あれ、おいしいですね。
B うん。
C ちょっとサラダ味でね。
B そうそうそう。
C うっすら、しょ、塩味でねえ。
B そうそう、そうそう。
C マツヤマさんに言われて買って食べたら、
おいしかったんですけど。
全 あははは。
B おいしいですね。
C そうですね、目標もう決まってて。
A 目標決まってて。
C うん。
A で、間食、だいたい間食減らすと、おせんべい
でも 100 ぐらい減らせるかなあって思いますね。
はい。

図 2: 特定保健指導会話における関心擦り合せ例

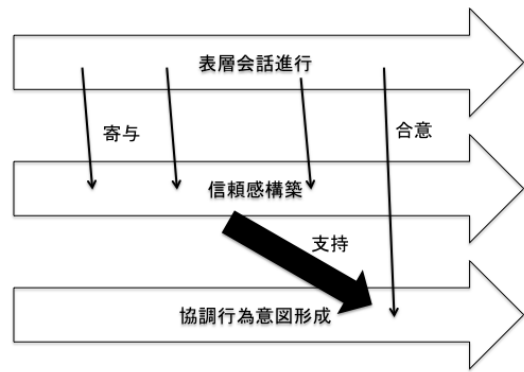


図 3: 対話による信頼感と行為意図の形成

よって協調行為の円滑な遂行が促進されるという構造を見てとることができる。

4 プランニング理論に基づく共有主体性

Bratman[3] は、友情、デュエットを歌うこと、会話を楽しむから、共同科学研究に至るまであらゆる共同活動を支えるものとして共有主体性 (shared agency) を位置づけて、それを支える共同意図 (joint intention) が社会性の根幹を成すとしている。個人レベルの意図をプランニングによって捉えれば、共同意図は意図の対象を個人行為からグループ構成員の共同行為へと拡張するだけで説明できるとしている。個人レベルの意図と別の種類の意図は想定しない、共同活動に随伴する義務や権利を共同意図の中核的要素としては導入しないということを特長とする。

意図をプランニングによって捉えるならば以下のような合理性を備えるはずである。

無矛盾性 (consistency) 意図の内部、意図と信念に矛盾がない。

集積性 (agglomerativity) 複数の意図間に齟齬がない。

目的手段一貫性 (means-ends coherence) 適切なタイミングでプラン具体化が行われる。

安定性 (stability) 時間的に安定している

意図の合理性を共同意図のレベルで想定することによって、グループ構成員各自の行為が全体として目指す活動目標に沿ったものであること、活動前および遂行中を含めて大まかなプランから実行可能な行為へと適切なタイミングで具体化が進むこと、グループ構成員各自の行為が相互に関連して全体として適切なものとなること、その役割分担が状況変化に応じて動的適応的に変化すること、グループ構成員各自の行為意図の時間的持続が相互に支え合って実現することなどが、社会性を支える共有主体性の備える性質として自然に導かれる。

Bratman[3] は、共有意図を規定する (十分) 条件として以下の条件を列挙している。

- (i) グループに属する各自が共同行為に向けた意図を持つ。
- (ii) 各自がそれぞれ適切な行為を遂行する意図を持ち、下位の意図に関してお互いに状況に応じて適切に応答する、それらを通じて共同行為に向けた意図を持つ。
- (iii) 各自の下位プランが相互に適切に組み合う (mesh) ことを通じて共同行為に向けた意図を持つ。
- (iv) 共同意図 (i) が持続するならば、その意図と下位意図・行為に関する相互的な応答によって共同行為が遂行されると各自が信じる。
- (v) 各自の意図は持続相互依存の関係にあると各自が信じる。
- (vi) 各自の意図は持続相互依存の関係にある。
- (vii) (i)-(vi) は共有知識である。
- (viii) 共有意図 (i)-(vii) と共同行為との結合 (connection) は、共同活動によって意図されている目標を追いかける (track) 下位意図と行為の相互的な応答によって成される。

5 対話から信頼へ

信頼を複数主体が一体となった共同行為遂行に取り掛かる・考慮することを可能とするために各自が備える心的機構と規定するならば、共関心モデルもプランニングによる共有主体性の考えもどちらも信頼に関わる現象・メカニズムのモデル化を目指している。

しかし、共関心モデルは合意形成対話進行を記述するための枠組みを提供はするが、対話がなぜ信頼感構築に結びつくかの説明には未だ十分とは言えない。一方、共有主体性の概念は、合意形成対話に適用すれば、共同意図の条件 (ii)(iii) から保証される構成員間での相互的で動的な行為の調整が関心擦り合わせモデルの記述する対話進行構造が生み出されることに一定の説明を与えてくれる。しかし、そのような調整はあくまでトップレベルの共同目標共有を前提として、その具体化・遂行に至る段階で起こると位置づけているのだからたトップレベル共同目標共有が信頼の役割を果たしており、信頼構築の説明とはなっていない。

共関心モデルと共有主体性の考えの相違点として、価値評価をスコープに含めているかどうか挙げられる。関心擦り合わせモデルでは関心表明は話者の価値判断軸の表明であり、応答としてその軸に関する正負の価値判断を想定している。それに対して共有主体性では、価値判断への言及は明示的に排除されており、下位プラン・行為選択の相互的・動的適応はあくまでも上位目標に対する有効性によって規定されている。図??に示した例に見られるように、信頼感構築には相互的・動的適応の元

となる共同意図の無矛盾性や目標手段一貫性だけではなく、将来にわたる行為選択の安定的な予測の源泉となる、価値判断に関する共有が中核的役割を果たしていると考えられる。

6 おわりに

対話による合意形成を通じた相互信頼感構築プロセスの記述とモデル化を目的として、関心擦り合わせモデルと Michael Bratman のプランニング理論に基づく共有主体性概念の検討を行った。

謝辞

本研究の一部は、日本学術振興会科学研究費補助金 (基盤研究 (B) 「会話を通じた相互信頼感形成の共関心分析とコミュニケーション支援の研究」 (平成 27 年度～平成 29 年度, 研究代表者: 片桐 恭弘, 課題番号 15H02752) によって実施したものである。

参考文献

- [1] James F. Allen and Mark G. Core. DAMSL: Dialog act markup in several layers (Draft 2.1). Technical report, Multiparty Discourse Group, Discourse Resource Initiative, 1997.
- [2] J. L. Austin. *How to Do Things with Words*. Harvard University Press, 1962.
- [3] Michael Bratman. *Shared Agency: A Planning Theory of Acting Together*. Oxford University Press, 2014.
- [4] Harry Bunt. Dimensions in dialogue act annotation. In *the 5th International Conference on Language Resources and Evaluation (LREC 2006)*, 2006.
- [5] Herbert H. Clark. *Using Language*. Cambridge University Press, 1996.
- [6] John R. Searle. *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge University Press, 1969.
- [7] John R. Searle. *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge University Press, 1985.
- [8] 片桐恭弘, 石崎雅人, 伝康晴, 高梨克也, 榎本美香, 岡田将吾. 会話コミュニケーションによる相互信頼感形成の共関心モデル. *認知科学*, Vol. 22, No. 1, pp. 97-109, March 2015.