

Title	基盤化理論に基づく対話スタイルの研究 人と人、人・システム間のインタラクションの分析
Author(s)	竹岡, 篤永
Citation	
Issue Date	2005-09
Type	Thesis or Dissertation
Text version	author
URL	http://hdl.handle.net/10119/824
Rights	
Description	Supervisor: 下嶋 篤, 知識科学研究科, 博士

要旨

コミュニケーションには、情報を伝達するという側面だけでなく、伝達そのものを発話などのシグナルを通じて確かめ合っていくという側面がある。Clark は、人同士の主に発話による対話分析に基づき、コミュニケーションのこのような側面を基盤化理論として体系的にまとめた(1996)。対話では、発話、うなずき、ジェスチャなどがその確かめ合いのシグナルとして利用されている。そして、これらのシグナルを通じ、話者間に共通の理解が成立する。つまり、対話調整のシグナルによって共通基盤が形成され、その積み重ねが、次々とその後のコミュニケーションに活用されていく、という見方が基盤化理論の核をなしている。

この理論に基づき Traum (1994) は、基盤化アクトモデルを考案した。これは Clark らの貢献モデル (1989) に見られたいくつかの問題点、すなわち、話者の視点が定まらない、対話を終えた後で振り返ることによってしか過程全体が分析できないなどを補ったものである。このモデルは、対話調整機能、言い換えれば、基盤化機能を7つに分類し、どの機能の後にどの機能が可能であるかという機能間のつながりの原則を明らかにした。

これらの理論・モデルは、基盤化過程の原則を解明することを主な目的としてきた。しかしコミュニケーションには、原則だけでは捉えられない側面がある。実際にどのような頻度で基盤化機能が用いられているのか、原則に例外は存在するのかなどである。特定の基盤化機能の出現頻度や例外があるからこそ、コミュニケーション不全やコミュニケーションの上手い下手が生まれてくる。このようなコミュニケーションの質に焦点をあてるならば、頻度や例外のパターン、すなわち基盤化スタイルの研究が不可欠である。そこで筆者は、まず基盤化スタイルの存在そのものを確かめ、次にどのような基盤化スタイルをとっているのかを明らかにすることを目的に、基盤化アクトモデルの枠組みに則り、現実のコミュニケーションを観察・分析した。また、基盤化スタイル分析の方法論を確立することも研究の目的である。

本論文にはこのような目的を達するために行った3つの研究が記載されている。1つ目は、高齢者同士の対話における基盤化スタイルに関する研究、2つ目は、人とシステムとのインタラクションの基盤化スタイルについて、3つ目は、描画を伴う対話において、描画が基盤化過程に果たす役割を探った研究である。コミュニケーションには無数の場面があり、すべてを取り上げることはできない。そこで、高齢社会に伴って高齢者への期待が高まってきたこと、コミュニケーションが人同士からシステム相手のものへの置き換わってきたこと、そして発話以外のメディアを用いた対話が増加してきたことなどを背景に、これら3つの場面を分析することとした。

3つの研究でとった方法はほぼ同じである。収集した対話データを用い、発話やうなずきなどを書きおこし、基盤化アクトモデルの枠組みに従って、発話などを発話ユニットに分割し、分割した発話ユニットに基盤化アクトを付与した。付与された基盤化アクトの出現頻度や例外の分析がすなわち基盤化スタイル研究にあたる。高齢者対話研究では、石川県に住む高齢者同士5組と若年成人5組、および大阪市に住む高齢者3組の日常対話を分析した。システムとのインタラクション研究では、人が鉄道の自動券売機を使って乗車券やプリペイドカードを購入するという18試行を分析した。この研究では、ボタンを押す、乗車券を排出するなどの行動が基盤化シグナル

となるため、行動の整理、書きおこしも行った。描画を伴う対話研究では、2対話、4描画者を分析した。ここでは描画の区切りを定め、発話に合わせて書きおこした。

その結果、基盤化スタイルのあることがわかり、具体的に次のような基盤化スタイルが明らかになった。高齢者同士の対話には、1つの基盤化単位にかかるステップ数が多く、証拠性の弱いシグナルを多用するなどという基盤化スタイルがあった。人とシステムとのインタラクションにおいては、基盤化開始機能の並列の程度、複数同時の基盤化終了機能の出現の程度などにおいて、人同士の対話とは大きく異なった基盤化スタイルがあった。また描画を伴う対話の中で、描画が基盤化過程に直列的に参与していたことがわかった。

研究のもう一つの目的、基盤化スタイル分析の方法論を確立についても、基盤化スタイルの分析を通じて達成できた。基盤化アクトモデルを用いた定量的な分析によって、基盤化スタイルが明示的に記述できたことは、基盤化アクトモデルが定量的な分析に適した方法であることを示している。また、基盤化理論・基盤化モデルの枠組みによる分析が、行動を含むインタラクションや描画を伴う対話の分析にも適用できたことは、枠組みの適用範囲を広げたことを意味する。これも貢献として挙げられる。