

# ウィズコロナ時代のコミュニケーションを考える

## —SDGs の達成に向けて社会言語科学に何ができるか—

企画責任者・話題提供者：宇佐美まゆみ(国立国語研究所)  
話題提供者：岡本能里子(東京国際大学) 三田村仰(立命館大学)  
話題提供者：村田和代(龍谷大学) 山田誠二(国立情報学研究所)

### 企画趣旨・目的

2020年、突如始まってしまったパンデミックの影響を受け、我々の社会は、様々な側面で変化を余儀なくされている。2015年国連サミットで採択されたSDGsは、17の目標を掲げて、地球上の「誰一人取り残さない」を合言葉に、国家を超えて誰もが参加できる社会構築に向けての連帯を誓った。しかし、地球は、コロナ禍という未曾有の状況に直面せざるを得なくなり、目標の達成をより困難にするような問題が新たに生じてきている。人種差別、男性から女性への暴力、ヘイトスピーチの増大などの問題が顕在化し、マイノリティー排除、国家間の分断が加速され、掲げた目標の達成が遠のきつつあると言っても過言ではない状況にさらされている。本学会の主要な研究テーマの一つでもある「コミュニケーション」に対して、コロナ禍がもたらした最大のチャレンジは、人間関係の構築・維持に重要な役割を果たすと考えられてきた「対面コミュニケーション」の制限を強いるということであろう。このような状況の中、一言で言えば、いかにして、人と人の「(心の)つながり」を維持していくかという広い意味でのコミュニケーションの問題に対して、直接的、間接的に「社会言語科学」に何ができるのかということに参加者とともに考えたい。まずは、現状の問題を顕在化させ意見交換を行うことによって、ポストコロナ時代にむけて、また、SDGsの達成に向けての広義の社会言語科学の役割と、我々一人ひとりの研究者の役割を、会員の皆さんとともに考えることがこのワークショップの目的である。

以下に、SDGs17の目標を列挙しておく。スペースの関係で、横に連ねる。1. 貧困をなくそう、2. 飢餓をゼロに、3. すべての人に健康と福祉を、4. 質の高い教育をみんなに、5. ジェンダー平等を実現しよう、6. 安全な水とトイレを世界中に、7. エネルギーをみんなに、そしてクリーンに、8. 働きがいも経済成長も、9. 産業と技術革新の基盤をつくろう、10. 人や国の不平等をなくそう、11. 住み続けられるまちづくりを、12. つくる責任、つかう責任、13. 気候変動に具体的な対策を、14. 海の豊かさを守ろう、15. 陸の豊かさも守ろう、16. 平和と公平をすべての人に、17. パートナリシップで目標を達成しよう。

社会言語科学が、直接かわることができる目標は、多くないと感じるかもしれないが、本ワークショップだけでも、4. 質の高い教育をみんなに、5. ジェンダー平等を実現しよう、9. 産業と技術革新の基盤をつくろう、10. 人や国の不平等をなくそう、11. 住み続けられるまちづくりを、17. パートナリシップで目標を達成しよう、が関係する。このような点を自覚して、研究のモチベーションにつなげ、研究を推進することも、意義あることと考える。

### ワークショップの流れ

上記目的のために、5名がそれぞれの問題意識と観点から以下のような話題提供を行う。最初の2つの話題提供は、コロナ禍における厳しい現状の分析例を紹介し、問題の共有を図る。問題の解決のためには、まずは、その問題を可視化し、共有し、皆で考えていく必要があるからである。岡本氏は、外国につながる大学生のインタビューをもとに異質の他者への「不寛容」や「不信感」の背景にある受け入れ側の問題点を浮き彫りにする。続く三田村氏は、コロナ禍における夫婦のコミュニケーションの問題をディスコース・ポライトネス理論の観点から分析し、解決の糸口を探る。続く、3つの発表は、SDGsの達成に向けて問題を解決していくための糸口、方法になりえるかもしれない研究事例、理論とその応用、実践例を紹介しながら、現状にも既にある建設的な側面、社会科学の基礎研究としての役割についても考える。まず、村田

氏は、まちづくりの話し合いをデザインしているプロのファシリテーターの言語的振る舞いに着目し、コロナ禍におけるオンラインコミュニケーションにみられる課題克服について探る。また、山田氏は、人工知能 AI の研究者の立場から、今後、持続的に AI が人間社会に受け入れられ、社会的インフラ技術として定着することが重要だと指摘するとともに、人間と AI の信頼構築にかかわる具体的研究例を紹介する。最後の話題提供は、宇佐美が、独自の『ディスコース・ポライトネス理論』を例に、それが言語研究以外の分野とどのようにつながり、協働しているかの一例を示すことによって、社会言語科学の枠を超えた連携が、SDGs の目標にもつながることを示す。ワークショップの最後には、これら 5 つの話題提供に関して、視聴者と意見交換を行うことによって、ポストコロナ時代のコミュニケーションの在り方、SDGs の達成に向けて、社会言語科学に、我々一人ひとりに何ができるのかについて共に考えたい。以下に各話題提供者のより具体的な概要をまとめる。

## 「誰一人取り残さない」(leave no one behind) 社会構築への変容を目指して—solidarity (=心がつながること) のためのコミュニケーション課題—

岡本能里子 (東京国際大学)

2015 年国連サミットで採択された SDGs は、途上国の貧困や飢餓の撲滅を目指して 2000 年に採択された。その背景には、限りある資源の消費による自国ファーストの行き過ぎた開発や資源確保闘争や戦争に伴う環境破壊や気候変動の顕在化がある。そこで、環境保護か経済発展かの二者選択ではなく、人間も自然界の多様な生物と相互依存しており、その生命の拠り所となる地球の「持続可能性」に寄与する新しい目標設定の必要性を認識し、地球上の「誰一人取り残さない」を合言葉に国家を超えた連帯を誓った。その目標実現のためのキーワードの一つが、ダイバーシティ (多様性) である。

少子高齢化へと急速に変化する日本社会において、2019 年 4 月に「選ばれる国」を目指して施行となったいわゆる「改定入管法」は、同年施行の「日本語教育推進法」と共に、持続可能な多文化共生社会ニッポンへと変容していくための鍵を握る政策として位置付けられる。このように外国人受け入れにより法整備が動き出したところに、新型コロナ感染が広がり、外国人は解雇や就業時間の大幅な短縮を強いられ、言語と制度両面の不十分さにより、生存権も危ぶまれる状況に追い詰められている。加えて感染が広がりはじめた時期に、学校現場においては、最初に感染者が報告された国の児童生徒に対するいじめも報道され、関東大震災時の韓国人に対する誹謗中傷をも思い起こさせる。人々の心の奥に埋め込まれた「単一言語—単一民族社会」イデオロギーによる外国人への不寛容さが、今後確実に多様な他者との共生が必須となる子どもたちにも影響を及ぼしているのではないかと危惧され、受け入れ側日本社会の根深い問題点を感じる。

コロナ禍以前から、外国籍児童生徒のいじめについては、具体的な例が報告されてきたが、コロナ禍においては、外国人や外国につながる人々に対する言葉や文化の違いを根源とした受け入れ社会による無意識の差別意識や偏見がより顕在化してきたといえるのではないだろうか。この状況は、先進国における人種や性差別、マイノリティー排除が顕在化してきた状況と重なる。

そこで本報告では、ウィズコロナ時代におけるコミュニケーション課題を考える上で、SDGs のキーワードの一つである「多様性」に焦点をあて、話題提供を試みる。具体的には、筆者の演習で行なった異文化理解ワークショップと外国につながる大学生のインタビューをもとにした研究 (岡本 印刷中) から、特に今回は受け入れ側の意識面に焦点をあてて紹介する。その上で、異質の他者への「不寛容」や「不信感」を受け入れ側の「心のバリア」(Think the Earth 2018) と捉え、着実に多言語多文化社会へと突き進む日本社会が、「言語文化の多様性に拓かれた社会なのか」、それを阻んでいる問題点とは何なのかを、共に考えてみたい。

### 授業実践

外国につながる学生 A と筆者とで、授業時間に WS を企画実施し、「日本人」「外国人」「ハーフ」からイメージする語彙を自由に書いてもらった。その結果を次頁の表 1 に示す。ある種のステレオタイプのイメージを捉える事が狙いである。表 1 から、それぞれのイメージが概ね言語、外見、性格で創られていることがわかる。「外国人」は、すべての項目で「日本人」と異なる「共有」されるものがないイメージになっている。「ハーフ」の性格について「複数性」が原因なのか、「繊細そう」「複雑」といったわかり難さをあげている点が興味深い。「日本人」は、「同じ」であるという「共有」の感覚がある一方で、「みな同じ」が大事、「出る杭は打たれる」「KY」といった「同調圧力」につながる見方にも言及している点が注目される。

表1 「日本人」「外国人」「ハーフ」からイメージする語彙

日本人	外国人	ハーフ
日本語を話す 日本生まれ日本育ち 日本にルーツがある <u>「みな同じ」が大事</u> <u>「出る杭は打たれる」[KY]</u>	日本語が話せない 日本にルーツがない 外国で生まれた 肌の色 二重まぶた <u>個性がある</u>	血が1/2 血が2つ以上混合 話せる言語が多い バイリンガル イケメン かっこイイ かわいい <u>繊細そう 複雑</u>

外国につながる学生の語り

今回の語りのデータを提供してくれたのは、筆者の授業を履修した以下3名である。

学生A：母 日本×父 ガーナ人、学生B：母 日本人×父 アメリカ人、学生C ブラジル日系4世

表2 外国につながる学生の語り

学生A：日本在住 日本国籍	学生B：米国在住 米国籍	学生C：日本在住 ブラジル国籍
就職面接で 日本では常に黒い肌の色から外国人と思われ、日本語上手だねと言われる。 日本語だけで、英語が話せないことに失望される。 日本生まれ日本育ちでガーナには行ったことがない生粋の「日本人」。 両親のことを話すと「ハーフなんだ」と納得される 自身は全く納得できず、 <u>違和感を覚える。</u>	短期留学で日本に6ヶ月住んで 自分は日本人でもアメリカ人でもなく、ミックス。 しかし、日本にいと、外見から日本人として扱われ、「日本人」という固いノルマを押し付けられるのが <u>不快</u> 。 アメリカ国籍とわかると「日本人みたいに日本語うまいね」と言われ、母が日本人だというと「だから日本語できるんだ」と言われる。自分で努力して日本語を学んだのに <u>どちらも違和感、不快。</u>	日本で生まれ日本で育って 自分はブラジル人であり、日本人とは違う。外見で日本人として扱われ、時間に遅れたり、人と違う意見を言うと <u>批判的なまなざしを向けられ、不快。</u> <u>自分らしくいられない。</u>

表2の下線のように、ABCともに自身のもっている「自分らしさ」の認識と他者の認識とのズレについて違和感、不快感を抱いており、自分らしさを受け入れてくれる居場所がないと感じていることがわかる。以上、外国につながる学生たちが、言葉や文化の壁に連動した心の壁によって偏見を持たれ、いつも疎外感を覚え、自分らしく居られず、アイデンティティを模索している様子を示した。

SDGsが掲げる「多様性の豊かさ」こそが「持続可能な多言語多文化共生社会」ニッポン構築のキーであるなら、日本語や日本の慣習、文化の無理解を「他人ゴト＝彼らの問題」とするのではなく、「自分ゴト＝私たちの問題」として捉える視点が求められる。「違うこと」や「理解し難さ」によって「私」と「他者」とを分断するのではなく、日々の関わり合いの中から、違和感の所在を掘り下げる必要がある。コロナ禍の中、オンラインコミュニケーションの機会が更に増えることは明らかだ。多くの社会言語科学の研究成果のある「高コンテクスト文化」を反映した「思いやり発話」「共話」などの日本語の対面コミュニケーションの特徴は、オンラインではどう捉えられるのだろうか。ウィズコロナ社会において、誰もが「心のつながり」が実感でき、「共に在る」という「共感力」を育むコミュニケーションのあり方(チェン 2020)について、共に考える機会としたい。

参考文献

チェン・ドミニク (2020). 『未来をつくる言葉—わかりあえなさをつなぐために』 新潮社  
 ダン・リチャード著 (永田佳之監訳) (2020). 『ハーモニーの教育—ポスト・コロナ時代における世界の新たな見方と学び方—』 山川出版社  
 一般社団法人 Think the Earth (2018). 『『未来を変える目標 SDGs アイデアブック』 紀伊國屋書店  
 岡本能里子 (印刷中). 「移動する子どもの「語り」から見る受け入れ側の課題」 村田和代編『越境者との共存を問い直す』 ひつじ書房

# ディスコース・ポライトネス理論からみた「(家事・育児)手伝おうか？」が生み出す夫婦間葛藤についての考察 —テレワーク時代の円滑な夫婦感コミュニケーションのために

三田村仰 (立命館大学)

内閣府が2020年6月に発表した調査結果によれば、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、就業者の3割強の働き方が変化し(テレワーク、勤務日数制限、フレックス等)、約7割における「家族と過ごす時間」を増加させた。20~79歳の既婚男女1620名を対象に最近おこなわれた調査(明治安田生命, 2020)によれば、「コロナ禍の影響で」夫婦における「仲がよくなった」と回答したのは19.6%、「仲が悪くなった」と回答したのは6.1%であった。さらに、「仲がよくなった」理由のトップは「コミュニケーションや会話の機会が増えたため」(62.5%)であった。つまり、コロナ禍は夫婦の会話時間を増やすことで、夫婦関係を良好にしている可能性が示唆されている。

その一方で、家事・育児の役割分担は、古くから今日に至るまで夫婦間葛藤の種であり(e.g., Belsky & Kelly, 1994; 内田・坪井, 2013), こうしたライフスタイルの変化に伴う、家事・育児の役割分担を巡っての夫婦のコミュニケーションの在り方は、その後の夫婦関係の質の向上/悪化についての一つの分岐点となると考えられる。たとえば、内田・坪井(2013)は、夫から妻への「(家事・育児を)手伝おうか?」という発話は、妻の立場からは不適切と受け取られると指摘し、加えて、男性側からは、なぜこれが妻の側からみて不適切と判断されるのかを推論できないだろうことを指摘している。では、この夫婦間の齟齬については、どのように理解し、さらには夫婦間の認識の溝を埋めることが可能だろうか?

一つの分析の枠組みとして、話し手と聞き手双方の視点を組み込んだ、宇佐美(2019)の新ディスコース・ポライトネス理論(以下、DP理論)が挙げられる。DP理論では次のようにポライトネスを捉える。ポライトネス効果には「過剰行動(慇懃無礼)」と「過少行動(無礼)」いう両極があり、その間に「適切」という幅が想定される。話し手は自らの言語行動が相手に与えるフェイス侵害度を見積もってより適切な表現を行おうと調整を試みる。一方、聞き手のほうも、話し手の見積もりとは別に、状況に応じた話し手の適切な表現を見積もる(予想する)。両者の「ずれ幅」が、許容範囲( $\alpha$ )を超えていなければ、「適切」という範囲に入る。しかし、許容範囲を超えていると、丁寧過ぎる場合は、「過剰行動(慇懃無礼)」となり、丁寧さが足りない「過少行動(無礼)」になる。つまり、結果的に、話し手による言語行動の適切さの判断の話し手、聞き手双方の捉え方のずれ幅が、聞き手からみたちょうど良い(許容)範囲に収まっていれば「適切」だが、その範囲未満でもそれを超えても「不適切」となる。尚、DP理論はBrown & Levinson(1978)のポライトネスの普遍理論の鍵概念のいくつかを踏襲しており、「フェイス侵害度は、①話者間の社会的・心理的距離、②聞き手の話し手に対する力、そして③特定の文化におけるある行為(X)の負荷度の序列、によって決まる」という基本公式をDP理論もおおよそ引き継いでいる(宇佐美, 2019)。

「手伝おうか?」という発話(便宜的に発話内容のみを扱う)をめぐる齟齬について、DP理論を当てはめると次のような解釈が可能となる。すなわち、話し手である夫にとってこの発話は、「妻がこなすことに文化的な当然性(legitimacy)が高いタスクを、夫が肩代わりすることの提案している(つまり、純粋な親切)」とみなされ、フェイス侵害度は極めて低く、むしろ良好な関係のための貯金のごとく「フェイス充足行為」(宇佐美, 2019)にあたりと捉えられる。ところが、聞き手である妻の側からは、夫の発話は、性役割の平等的価値観から、文化的に不当な発話内容であると認識される。とりわけ、夫が選択した「手伝う」という語彙には、「そのタスクの責任の所在は本来女性にある」(伝統的な性役割の押し付け)ということと、「その上で、本来責任の無い夫側が手を貸してもよい」(いわゆる上から目線の態度)ということが含意されることになる。結果的に、夫からの「手伝おうか?」は、基本公式の変数③の相違によって、話者間の見積もりのギャップを極めて大きくすることで、妻からは「非常に不適切」な夫の発言とみなされる。

こうした齟齬の背景には、夫側は自身の両親の性役割を基準として、自身が家事・育児をおこなうことは相対的に負荷の大きいものと捉え、一方、妻側は夫婦における人として公平さを基準に、家事・育児の負荷は夫婦間に差はないと見積もる傾向が想定される(Belsky & Kelly, 1994)。これについては異文化間の認識のギャップであると捉えられ、カップルの相互作用の分析においては、その場面という状況的文脈のみならず、より大きな背景となる歴史的な文脈(例: どういった経緯で結婚に至ったか、どういった原家族の元で育ったか)のレベルを勘案することが必要であろう(Fruzzetti & Jacobson, 1992)。現在、聞き手からみた見積もりを推測したうえで、それにそって言語行動をおこなうというコミュニケーション・プログラムも開発されているが(三田村・松見, 2009)、その推測方法については十分体系化されていない。円滑な夫婦間コミュニケーションを促進するためには、聞き手の見積もりを推定するための方法論の開発が期待される。

謝辞 本研究はJSPS 科研費 JP20K03427 の助成を受けたものです。

## 参考文献

- Belsky, J., & Kelly, J. (1994). *The Transition to Parenthood*. Delacorte Press. (安次嶺佳子 訳 (1995) 子供をもつと夫婦に何が起こるか. 草思社)
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. New York: Cambridge University Press.
- Fruzzetti, A., & Jacobson, N. S. (1992). Assessment of Couples. In J. C. Rosen & P. McReynolds (Eds.), *Advances in psychological assessment* (Vol. 8, pp. 201-224). NY: Plenum Press.
- 明治安田生命 (2020) 「いい夫婦の日」に関するアンケート調査  
[https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2020/pdf/20201116\\_01.pdf](https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2020/pdf/20201116_01.pdf)
- 三田村仰・松見淳子 (2009). 発達障害児の保護者向け機能的アサーション・トレーニング. 行動療法研究, 35(3), 257-269.
- 内閣府 (2020) 新型コロナウイルス感染症の影響下における 生活意識・行動の変化に関する調査 令和2年6月21日
- Nguyen, T. P., Karney, B. R., & Bradbury, T. N. (2020). When poor communication does and does not matter: The moderating role of stress. *Journal of Family Psychology*, 34(6), 676-686.
- 内田明香・坪井健人 (2013). 産後クライシス. ポプラ社
- 宇佐美まゆみ (2019). 21世紀礼貌現象研究的可能性—話語礼貌理論の新発展— (原文 「21世紀のポライトネス理論研究の可能性—ディスコース・ポライトネス理論の 新展開」 (李瑤 訳). 日語学習と研究, 204(5), 23-34.

## オンラインの話し合いの可能性—ラポール構築から考える

村田和代 (龍谷大学)

コロナ禍の生活で対面コミュニケーションが制限され、オンラインコミュニケーションを取り入れざる得なくなり、寂しさや不便さを感じた一方、オンラインコミュニケーションの利点も実感したのではないだろうか。対面・オンラインコミュニケーションの強み・弱みとして、具体的にどのような点があげられるだろうか。筆者と筆者のゼミ生が実施したアンケート及びフォーカスグループインタビュー (協力者200名) において、共通して出された意見は次のようにまとめられる。

表1 対面・オンラインコミュニケーションの強み・弱み

	対面	オンライン
強み	非言語 (聴覚・視覚) 情報が多い 空気感が伝わりやすい 感情が伝わりやすい タイムラグが無い 雑談しやすい	場所を問わない 無駄なく情報伝達しやすい
弱み	場所・時間に縛られる 緊張する・恥ずかしい 感情が伝わりすぎる 論点がずれやすい	非言語 (聴覚・視覚) 情報が少ない 空気・温度感・雰囲気伝わりづらい 1人しか話せない 視線を合わせられない 通信環境に左右される タイムラグがある

コミュニケーションの機能として、情報伝達の側面と、対人関係機能面とがあげられるが (Brown and Yule, 1983), 上記表から、対面、オンラインの強み (弱み) はそれぞれの機能に対応していることがわかる。すなわち、対面コミュニケーションにおいては、コミュニケーションの情緒面や対人関係機能面の伝達が強みであり、逆にオンラインコミュニケーションではこれが伝達できない点が弱点としてあげられている。では、このオンライン上の弱点はどのように克服できるのだろうか。本稿ではパイロット調査の結果を報告する。

SDGsの目標11は「住み続けられるまちづくりを」である。そして持続可能な開発目標を達成するプロセスについては目標17で「パートナーシップで目標を達成しよう」とある。目標17では、効果的な、公的セクター・企業セクター・市

民社会のパートナーシップ（マルチステークホルダー・パートナーシップ）を奨励している。マイクロレベルな視点に立てば、住み続けられるまちづくりを進めるためのマルチステークホルダー・パートナーシップの現場は、多様な人々による話し合いの場であることとらえることができる。そこで本稿では、マルチステークホルダー型で実施されるまちづくりの話し合いをデザインされているプロのファシリテーターの言語的振る舞いに着目し、彼らがオンラインの話し合いでどのような工夫をされているかを紹介する。

セクターを超えた話し合いの特徴として、村田（2004）は、①産官学民といったセクターを超えた価値観や利害の異なる人々によって行われる、②参加者たちは今後も継続的に地域に関わっていく可能性が高い、③参加者たちは立場を超えて継続的に協力していく必要がある（可能性はある）点をあげている。ファシリテーターとは、「議論に対して中立的な立場で議論を進行しながら参加者から意見を引き出し、合意形成に向けて提案をまとめる調整役」（堀，2004）で、近年、社会活動や地域住民活動においてその役割が注目されている。まちづくりの話し合い談話の考察を通して、ファシリテーターは、議論の進行と運営を担う役割（discussion management）と同時に、参加者間の関係構築にも携わる役割（relation management）も担うことがわかった（村田 2009）。目指すゴールは、単に話し合っただけで結論を導き出すということではなく、話し合いの参加者間につながりを構築し、それぞれの立場を超えて協力して課題を解決したり政策を立案したりすることにある。こういった話し合いを陰で支えるのがファシリテーターであると言える。

対面の話し合いにみられるファシリテーターの言語的ふるまいの特徴は、次のようにまとめられる（村田 2009, 2013）。

- ① ファシリテーターは、肯定的応答やあいづちを積極的に使用し、発言を積極的に聞いていることを表明する言語ストラテジーを積極的に使用している。
- ② 全体を通して発話の割り振りに配慮し、発言していない人、発言量の少ない人に積極的に発言権を与えるようにして全員が平等に参加できるようにする。
- ③ 話し合いのトピックを参加者にその都度わかりやすく提示したり、話題の変わり目には言葉で明示的に表すことで話し合いのプロセスがわかるようにする。

筆者のこれまでの研究を踏まえ、本稿ではオンラインの話し合い談話にみられるファシリテーターの言語的振る舞いのうち、特に対面の話し合いと異なる点について報告する。考察対象は2日間にわたるオンラインの話し合いデータ（9月に実施）と、4人のファシリテーターへのオンラインの話し合いで気を付けていることについてのインタビューである。何れのファシリテーターもコロナ禍で4月以降すべての話し合いをオンラインに切り替えて実施していた。

紙面の制約上、詳細は割愛するが（詳細については発表で紹介する）、対面と比較して特徴的だったファシリテーターの言語的振る舞いの特徴は次のようにまとめられる。

- ① 首を大きく縦に振る相槌のジェスチャーの積極的な使用がみられた。
- ② 参加者のWi-Fiの状況やオンラインツールの習熟レベル差について配慮する発言が多用されていた。
- ③ チャットやレスポンスを自ら積極的に使用するだけでなく、参加者にもそれらの使用を促していた。
- ④ 話し合いの本題に入る前は休憩時間に雑談ができる工夫がみられた。

話し合いを意見交換や合意形成のツールとしてみなした場合、合理的な情報交換が重要であると考えられるが、実際には、とくにマルチセクター型（まちづくりの）話し合いにおいては、参加者間のラポール構築が、話し合いの成否を決めると言えるだろう。コミュニケーションの対人関係機能面の授受が、対面に比べて難しいと考えられるオンラインコミュニケーションであるが、これを克服するためにどのような術があるのかさらなる研究が望まれる。

**謝辞** 本研究は龍谷大学地域公共人材・政策開発リサーチセンター（LORC）の支援を受けています。

## 参考文献

- Brown, G., and Yule, G. (1983). *Discourse Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 堀公俊 (2004). ファシリテーション入門 日経文庫.
- 村田和代 (2009). 協働型ディスカッションにおけるファシリテーターの役割—言語の対人関係機能面からの考察— 社会言語科学会第23回大会発表論文集, 52-55.
- 村田和代 (2013). まちづくり系ワークショップ・ファシリテーターに見られる言語的ふるまいの特徴とその効果—ビジネスミーティング司会者との比較を通して— 社会言語科学, 16(1), 49-64.
- 村田和代 (2014). まちづくりへの市民参加と話し合い 日本語学, 33(11), 32-43.

## 信頼構築のための人間-AI 協調意思決定における信頼コミュニケーションと社会言語科学への期待

山田誠二 (国立情報学研究所・総合研究大学院大学)

人工知能 AI の研究者の立場から SDGs について考えるとき、我々が注目しているのは、持続的に AI が人間社会に受け入れられ、社会的インフラ技術として定着することの重要性である。換言すると、人間-AI 共生社会実現のための AI 導入の重要性である。既に限定された範囲ではあるが、一部の画像認識、自然言語処理などの AI は社会インフラとなりつつあるが、今後最も重要な AI 応用のひとつと考えられる、人間-AI 協調意思決定 (Human-AI cooperative decision making) について、AI 技術開発が活発に進められているとは言いがたい。

人間-AI 協調意思決定に関連する研究動向として、自分自身の学習モデルや推論プロセスを説明可能な AI である XAI (eXplainable AI) (Adadi, 2018) とインタラクティブ機械学習 (Amershi, 2014) が挙げられる。しかしながら、我々はこれらの研究だけでは、AI が社会に浸透することは不十分だと考える。AI が社会に受け入れられるためには、人間と AI が相互コミュニケーションを通じて、お互いに信頼関係を構築することが重要であり、その信頼関係構築を目指した AI 研究が必須であると考えられる。しかし、残念ながらそのような研究は、我々の知る範囲ではまだまだ十分に行われていない。

このような背景のもと、我々は人間-AI 協調意思決定のための適応的信頼較正理論 (adaptive trust calibration theory) を開発している (Okamura, 2020a) (Okamura, 2020b)。ここでは、適応的信頼較正理論の概要を説明し、AI 研究者という門外漢として、僭越ながら本研究の観点からみた社会言語科学への期待について述べてみたい。

適応的信頼較正理論では、信頼工学 (trust engineering) の定義を用いて、信頼 (trust) を「相手の能力の推定値」とし、「エージェント  $G$  のタスク実行の成功確率  $P_G$ 」を用いてエージェント  $G$  に対する信頼  $T_G$  を記述する。そして、ここで最適信頼 (optimal trust) をこの推定値  $\hat{P}_G$  が真値  $P_G$  と等しいことと定義し、それ以外の場合は相手に対して過信/不信状態とする。人間が AI に対して過信のとき、AI に頼りすぎることになり、不信のときは不使用になる。人間が AI の信頼を正確に推定することで最適信頼をもつに至ることを信頼較正 (trust calibration) と呼ぶ。そして、人間に対して刺激をあたえることで信頼較正を促して実現する AI を信頼較正 AI と呼ぶ。ここで、重要なのは、信頼較正はあくまで人間側の行動だと言うことである。

人間 ( $H$ ) と AI ( $A$ ) の関係では、人間は信頼方程式  $P_H \times P_A$  を元に合理的な人間-AI のいずれか  $P_H$  か  $P_A$  の大きい方をタスク実行者として選択する。信頼較正 AI は人間の人間-AI 選択行動を観察し、自身が正しく予測した人間の合理的行動と実際の人間の行動を比較して、その差異によって人間の過信/不信状態を判定する。もし過信/不信であれば、信頼較正 AI は、信頼較正を促すための較正キュー (calibration cue) を表出して、人間による信頼較正が促進され実現される (次頁図 1 参照)。

タスクを解決するエージェントとして、人間-AI の選択問題を繰り返す意思決定に対して、本枠組みが適用可能である。なお、この適応的信頼較正理論のアルゴリズム、評価実験等の詳細については、(Okamura, 2020a) (Okamura, 2020b) を参照されたい。この枠組みを使いながら、人間は AI の能力を適切に評価し、人間は AI を過信/不信せずに全体のパフォーマンスを最大化できるのである。

この適応的信頼較正理論の枠組みは、相互推定対象であるエージェントの内部状態を「信頼」としているが、実は任意の内部状態を設定可能であるという高い一般性をもっている。例えば、「感情」を内部状態とすることで、人間と AI が相手の感情を相互推定する枠組みとなり、信頼方程式の代わりに「相手の気持ちを汲んで考える」ルールを知識として導入することにより、アダプティブラーニングによる社会的スキルの教育システムの枠組みを実現することが可能である。

さて、我々は適応的信頼較正理論について様々な実験的評価を行ってきた (Okamura, 2020a) (Okamura, 2020b)。その中で重要な設計案件の一つが、較正キューのデザインである。Okamura, 2020a において、我々は 4 つの異なる較正キューの効果を比較実験した。その 4 つとは、次頁の図 2 に示すような、視覚キュー、ビープ音キュー、言語キュー、擬人化エージェントキューである。実験の結果、最も効果的だったのは言語キューであった。

しかし、言語キューには、強制、押しつけがましさなどの欠点があり、特にここで対象としているタスクのように繰り返し提示される状況では、人間は相当に不快感を示すことがわかっている。対照的に、ビープ音や擬人化エージェントキューのような非言語キューは、そのような押しつけがましさはほとんどない (Komatsu, 2020)。これらの結果から、我々が求めるキューの表現形式は、「言語的ではあるが、強制されている感のない表出表現」である。つまり、もし言語表現や言語形式が聞き手に与える影響の属性 (例えば、強制力) の関係が系統立てられた研究成果が社会言語科学から与えられると、そこから人間と AI の共生のためのインタラクションデザインの指針を考えることができ、工学的にとても有益

なものになると期待される。このような研究が当該研究分野でも評価されることで、工学とのブリッジングが可能になると考える。

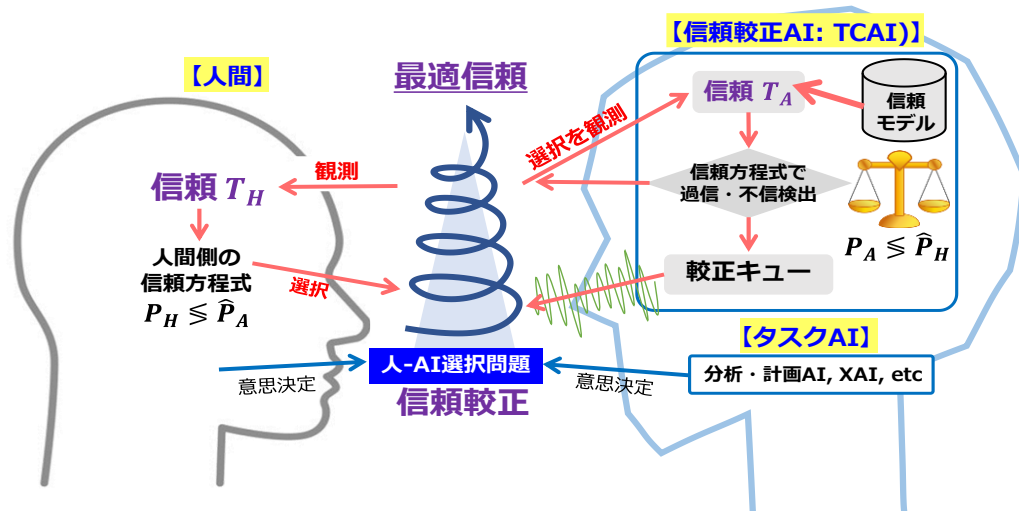


図1 適応的信頼較正 AI の枠組み

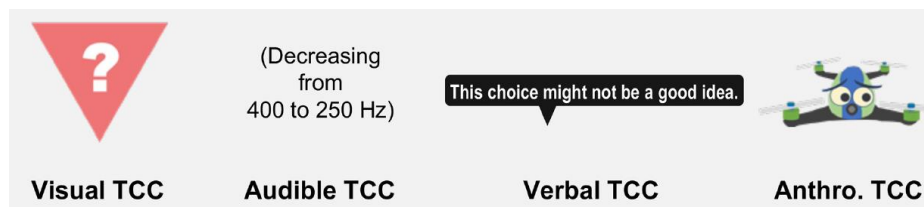


図2 様々な較正キューデザイン

### 参考文献

- Adadi, A., & Berrada, M. (2018). Peeking Inside the Black-Box: A Survey on Explainable Artificial Intelligence (XAI), *IEEE Access*, 6, 52138-52160.
- Amershi, S., Cakmak, M., Knox, W. B., & Kulesza, T. (2014). Power to the People: The Role of Humans in Interactive Machine Learning, *AI Magazine*, 35, 105-120.
- Komatsu, T., & Yamada, S. (2020) Exploring Auditory Information to Change Users' Perception of Time Passing as Shorter, Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems.
- Okamura, K., & Yamada, S. (2020a). Adaptive trust calibration for human-AI collaboration, *PLOS ONE*, 15, e0229132.
- Okamura, K., & Yamada, S. (2020b). Empirical Evaluations of Framework for Adaptive Trust Calibration in Human-AI Cooperation, *IEEE Access*, 1-1

## 人間-AI 共生社会における円滑なコミュニケーションのために談話研究が貢献できること

### ーディスコース・ポライトネス理論の観点からー

宇佐美まゆみ (国立国語研究所)

言語社会心理学, コミュニケーション研究者として, 日本語教育とも長年かかわってきた観点から, ここ 10 年くらい興味を持ち, かかわってきていたのが, 対話知能学における対話システム構築に, 談話研究, 人間のコミュニケーション



研究の成果を生かせないかということであった。対話システムとは、人間と会話を行うコンピュータのことである。今日の AI 技術の発展には目を見張るものがあり、既に社会のあらゆるところに浸透してきている。今では、もう AI に雇用を奪われるのではないかというような懐疑的な捉え方ではなく、人間がより豊かな生活を営むために、人間が主導して、AI との共生社会を構築していくということを考える時期に入っている。

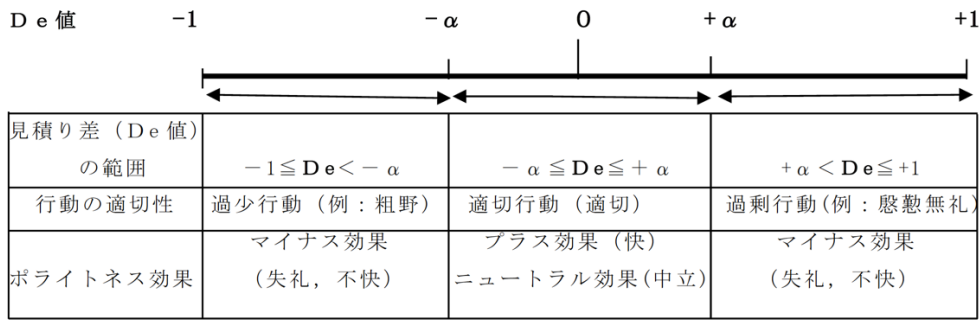
ここでは、社会言語科学会の会員の皆さんには、なじみが深いと思われるポライトネス理論を、談話レベルに発展させた『ディスコース・ポライトネス理論』を例に、人間のコミュニケーションに関する理論、モデルが、他の分野でいかに利活用できるかということを一例として取り上げる。そして、学問分野の狭義の捉え方からすると「社会言語科学」それ自体が、広い分野を扱っていると思われている方が多いと思われる本学会において、もっと協働できる他の分野まで視野に入れると、決して現状が十分に学際的になっているとはいえ、さらなる他分野との協働の可能性や SDG s の目標とのかかわりが広く開けていることを示せたらと思う。安全で倫理的で有益な AI の進化には、文理融合研究、超学際的研究の推進など、様々な分野間のコラボレーションが不可欠である。人間のコミュニケーション研究も、人間と AI の共生社会の創成に密接に関係していることを強く自覚する必要がある。SDG s の目標では、17 の「パートナーシップで目標を達成しよう」とかかわっていると見える。

ブラウンとレビンソン (以降 B&L) のポライトネス理論は、各個別言語の表層的な言語表現の丁寧さの根底にあるポライトネス・ストラテジーを用いる「動機の普遍性」を示そうとして、「ポライトネス」を操作的に定義した (宇佐美, 2003 等)。ただ、言語研究者の間では、操作的に定義された「フェイス」の概念や個別言語の文法や表現レベルとは異なる次元における「普遍性」という概念が誤解されることが多く、1990 年代には、主にそれらをめぐって噛み合わない議論が続いたあげく、2000 年代に入って、個別言語、比較文化的視点を中心とする「論証記述アプローチ (discursive approach)」と、人間の社会的相互作用としての言語行動におけるポライトネスをいかに理論化するかという観点からの「普遍理論追究アプローチ (theoretical approach)」とに 2 極化していった (宇佐美, 2008)。前者は、主に、B&L の理論に批判的で、その普遍性に疑問を投げかけている研究者を中心に、各個別言語におけるポライトネスの記述、最近では、インポライトネスの記述が行われるようになってきている。一方で、全体的には、B&L の理論は、言語研究者の間でも広く受け入れられ、語用論の概論書には必ず取り上げられる基本事項になっていると言ってもよく、特に、ポジティブ・ポライトネス、ネガティブ・ポライトネスという捉え方は、多くの研究の解釈概念や問題設定に用いられている。(但し、その次元を超えた理論的研究も未だ必要であるが。)

そのような状況の中、普遍理論追究のアプローチをとる筆者は、基本的に B&L の理論を評価しつつ、その決定的な問題点を、その対象が文レベルに限られている点であるとして、ポライトネスの対象を「談話レベル」に広げ、且つ、B&L では、話し手が見積もる「フェイス侵害度」に基づくストラテジーとして、話し手の観点からのみ捉えていたポライトネスの捉え方に、「聞き手」側の捉え方を加えて、話し手側のポライトネスのストラテジー (話し手が、適切であろうと見積もるもの) と、聞き手側が、同様に、その状況に適切な表現かどうかという観点から、話し手の言語行動を見積もるという捉え方を導入し、話し手の見積もりと、聞き手側の期待する見積もりの「ギャップ」が、実際の「ポライトネス効果」を生むとした。こうして、「聞き手」という観点と、「話し手と聞き手の相互作用」、及び、「実際のポライトネス効果」という概念を、初めてポライトネス理論に体系的に組み込んだのが、『ディスコース・ポライトネス理論 (以降、DP 理論)』である (宇佐美, 2001, 2003)。そのエッセンスを簡単に図示したのが、次頁の図 1 である。

そもそも普遍理論的アプローチを取るのには、当初よりその応用性を想定していたということがある。つまり、「よき理論ほど実用的なものはない」というレヴィンの言葉を借りるまでもなく、なんらかの枠がなければ、特定の現象に適用できず、関連分野にも応用できないことから、筆者の場合は、まずは、母語話者の円滑なコミュニケーションの確立のための目安としての考え方の枠を提供するために、さらには、同様の考え方を非母語話者に対する日本語教育に応用することを想定していた。さらに、数年前から協働を始めたのが、『DP 理論』を枠組みとして用いて、冒頭に触れた対話システムの発話をポライトネス理論及び DP 理論を踏まえて、より人間らしいものことに貢献できないかという試みである。対話システム研究の観点からは、短いセンテンスの会話を 15 ターンほど続けるのがやっとだと言わざるを得なかった状況から、現在では、状況や話題を特定した限定的なシチュエーションであれば、かなり自然な会話ができるということまで来た。やっと単に情報伝達ができるというやりとり以上の、ポライトネスを踏まえた言語行動ができる対話システムの構築を目指すという状況が生まれた。ここに、対話システム研究と DP 理論との接点も生じたのである (宇佐美, 2019)。

個別言語におけるポライトネス、インポライトネスを記述するあり方は、それ自体として意味があろうが、ある種の普遍性を求める他の分野や、対話知能学と協働するには、ある程度数値化できる原則、モデル、理論が必要である。DP 理論



フェイス侵害度見積り公式:  $W(x) = D(S, H) + P(H, S) + R(x)$  (B&L, 1987: 三田村(2021)参照)

D: Distance 話者間の社会的・心理的距離, P: Power 聞き手の話し手に対する力,  
R: Rank of impositions ある特定の文化におけるある行為 (x) の負荷度の序列

見積り差 (Discrepancy in estimations: De 値):  $De = Se - He$  (宇佐美, 2003)

Se: 話し手 (Speaker) の「見積り (estimation)」。仮に, 0 から 1 の間の数値で表すものとする。  
He: 聞き手 (Hearer) の「見積り (estimation)」。仮に, 0 から 1 の間の数値で表すものとする。  
 $\alpha$ : 許容できるずれ幅

図1 「見積り差 (De 値)」、「行動の適切性」、「ポライトネス効果」

の場合, インポライトネスの生じる範囲を, 話し手と聞き手の見積りギャップとして, 「フェイス侵害度見積り公式 ( $W(x) = D(S, H) + P(H, S) + R(x)$ )」に基づいて「話し手の見積り値 - 聞き手の見積り値」として表す De 値を, 評定調査などによる実際の数値から割り出し, ポライトネスの最適値を予測するための実験等を組むことを可能にする。

このような考えに基づき, 特定の状況 (例えば, 何かを依頼する) を設定し, 話し手側が適切だと見積もった「発話」を, 聞き手がどのように受けとめるかを, 実際に被検者に評価してもらうことによって, その場に適した表現を対話システムに学習させるというようなことを試みている。また, そこから同定された表現リストは, 日本語教育の指導に結びつけることも考えられる。工学的手法を用いると, DP 理論の枠組みを用いて, その場の状況に最適の表現を予想し, 対話システムに産出させるということが, 人文社会科学系での調査結果に基づきながら構築するよりも, 短期間に実現可能である。そのアウトプットも, 最初から完全なものを望むというよりは, 「随時, 改善しながら精度をあげていく」という方法が取られる。そういう方法も, 社会言語科学においても検討した上で, 適切に取り入れていくことも, 今後必要になってくるとも言えるだろう。また, 三田村 (2021) でも触れられているように, DP 理論は, 臨床心理学分野における事例の分析にも活用されている。そういう実践のなかから, 「聞き手の見積りを推定するための方法論の開発が期待される」というような要望が提出される。それについては, 工学研究において, 対話相手の外見や動作を測定した結果を, 対話システムに反映させるというようなことも可能になってきており, まさに, 複数の分野の協働によって, より効率的な成果が期待できる状況まで来ているといえる。これらの協働が, 少しでも, SDGs の目標達成に寄与できればと願う。

## 参考文献

- 三田村仰 (2021). 「(家事・育児) 手伝おうか?」が生み出す夫婦間葛藤についての考察 —テレワーク時代の円滑な夫婦感コミュニケーションのために」第 45 回社会言語科学学会研究大会発表論文集。
- 宇佐美まゆみ (2001). 「談話のポライトネス -ポライトネスの談話理論構想-」『談話のポライトネス』(第 7 回国立国語研究所国際シンポジウム報告書), 国立国語研究所: 9-58.
- 宇佐美まゆみ (2003). 「異文化接触とポライトネス -ディスコース・ポライトネス理論の観点から-」『国語学』54(3), 国語学会: 117-132.
- 宇佐美まゆみ (2008). 「ポライトネス理論研究のフロンティア-ポライトネス理論研究の課題とディスコース・ポライトネス理論」『社会言語科学』11(1) (特集「敬語研究のフロンティア」), 社会言語科学会: 4-22.
- 宇佐美まゆみ (2019). 「対話システム研究と談話研究の接点- 言語研究から貢献できることは?-」『2019 年度日本語教育学会秋季大会予稿集』 日本語教育学会. 27-28.