

## 3 コミュニケーション研究がソーシャル・マジョリティ研究に出会った



坊農真弓 | 国立情報学研究所／総合研究大学院大学

### 信号とコード

最近のコミュニケーション研究者は「信号 (signal)」や「コード (code)」ということばはあまり使わない印象がある。しかしながら、1970年代にはそれらは頻繁に用いられていた。たとえば、会話における視線や表情など、それらを信号やコードと捉え、ある人物が別の人物に伝達するという考え方である。これは Shannon & Weaver が提唱してきた「コードモデル (あるいはコミュニケーションモデル)」と相性がよく、情報処理研究者にも広く馴染みがよいものであった。しかしながら、近年のコミュニケーション研究者はコードモデルに批判的な見方を示すことが多い。

1つの理由として、コードモデルは「言語」のような体系立ったシステムが存在することが前提となっており、「非言語」のようなシステムとしての自律性が低く、文脈や文化に依存的で不確定なものを含む伝達を説明することが難しいことが挙げられる。

もう1つの理由として、我々人間の伝達はコンピュータのように規則的に送受信されるものではなく、ある一定期間蓄積し、連鎖的組織として構成して意味をなすことがあることが挙げられる。

昨今の AI ブームを受け、人とロボットなどの人工物がコミュニケーションする時代がもうすぐそこまで来ていると期待されている。しかし、本当にそうだろうか。人間のようにではないある種の作業用ロボットとなら、新しい時代のコミュニケーションを確立できるかもしれない (例：お掃除ロボットルンバが部屋の隅で必死に埃を

拾う様子を見て「今日もありがとう」と労う、など)。だが、外見が人間のようなロボットができたとして、その人工物に人間同士が日常的に交わっているコミュニケーションを求めるのは本当に正しい方向性なのだろうか。

### 非言語コミュニケーション

我々人間は、言語を単に音声に乗せてやりとりしているわけではない。音声発話には文法的ではない表現も数多く含まれ、言いよどみや言い間違いも多い。また、音声には音調があり、声色がある。そしてそれらを発するタイミングやスピードもコミュニケーション上では大切な要素である。一方で、おしゃべりや井戸端会議など、他者と対面してやりとりする場合、自分と他者との間には身体がある。身体には視線、表情、頭部の傾き (うなずき含む)、身体間の距離、など数えきれないほどのコミュニケーションにかかわる器官があり、人間はそれらから発せられる情報を瞬時に統合し、理解することができる。

従来のコミュニケーション研究は、言語まずありきと考えるそれに伴う音声や非言語的要素を見る「言語中心主義」、視線や表情や音声といったさまざまなモダリティを1つ1つに分断して研究対象を定める「要素分節主義」があった。それらの心理学ベースの考え方や研究手法のほかに、現在は社会学をベースとした考え方や研究手法が注目されている。それが会話分析およびマルチモーダル分析である。会話分析およびマルチモーダル分析とは、コミュニケーションの連鎖的組織を捉え、また言語だけに限らないマルチモーダルな要素の

時間関係をつぶさに見ていく研究手法である。

## 会話分析・マルチモーダル分析

会話分析 (CA) は、「1960 年代にカリフォルニアで始まった社会学の研究領域の 1 つであり (中略)、実際の会話の音声を詳細に書き起こした上で、そうした手続きの観察・分析を行う (Wikipedia)<sup>1)</sup>。当初は電話会話が主な分析材料であり、英語音声の詳細な書き起こし手法が会話分析の創始者である、Harvey Sacks, Emanuel Schegloff, Gail Jefferson らによって作り出された。この手法によって作られた転記資料をトランスクリプトと呼ぶ。CA で提案されてきた主要な手続きは「順番交替」「行為の連鎖 (隣接ペア, 拡張連鎖等)」「修復」の 3 つである。これらの概念の説明は、紙面の都合上割愛したいが、Sacks らの初期の論文の日本語訳も出版されているため、興味のある方は参考にしてほしい<sup>2)</sup>。

CA が始まって半世紀以上経ったいまでは、音声のみならず、「指差しやジェスチャー、うなずきなどの身体的行為や、会話をしながら使っている道具やその場を構成している空間的要素なども、会話を理解する上で資源となる (Wikipedia)<sup>1)</sup>」と考えられ、CA の基本的なトランスクリプトにさまざまな記号を加えるなどして、マルチモーダル分析を進める流れが盛んになっている。

## ソーシャル・マジョリティ研究との接点

本小特集の綾屋氏の記事では、「人の声は聞こえていても意味が聞こえないことが多い」という当事者の語りに対し、「①聴力があるにもかかわらず聴覚情報処理のマイノリティ性があるため、②多数派の会話のやりとりにおいても困難が生じる」という 2 段階構造へと捉えなおすことを提案している。

たとえば、複数人で井戸端会議をしている状況を思い浮かべてみよう。自分が参加している井戸端会議の円陣のすぐ横にはまた別の井戸端会議の円陣があるとす。もし、隣の井戸端会議の話題が聴覚的に聞き取

れて、なおかつ反応したい話題だった場合、多数派に属する人々は、自分が参加している井戸端会議を即座に抜けて隣の井戸端会議に突然入っていくことはしない。多くの場合、自分が参加している井戸端会議から抜け出すタイミングを慎重に見計らって抜け出し、そと隣の井戸端会議を傍聴し、徐々に自分の存在感を他者に示して、そしてようやく発言するに至るだろう。また慎重に見計らったものの、とくに自分が反応しなかった話題は終わってしまっていた場合、自分の発言を引っ込めるか、「さっきちょっと聞こえてきたんだけどさあ」などと前置きして、少し前の話題に再度他者を引きつける工夫をするかもしれない。

人間とはなんと複雑な生き物か。ある井戸端会議から隣の井戸端会議に移るといふ、身体動作的には些細な事柄に対し、さまざまな社会的手続きを要するのである。会話分析・マルチモーダル分析は、そういった社会的多数派、いわゆるソーシャル・マジョリティの研究を積み重ねてきた。

会話分析・マルチモーダル分析の研究者はこれまで、ソーシャル・マイノリティに目を向けてきたわけではない。彼らはソーシャル・マジョリティが織りなすコミュニケーション上の手続きの複雑さを記述することだけで、半世紀以上の歳月を費やしてきた。そしてそれらの記述はいまなお多方面から議論されている最中であり、完成が近いわけではない。では、会話分析・マルチモーダル分析の研究者がソーシャル・マイノリティを研究の範疇に入れるとどうなるのか。

筆者はここ 10 年、手話、触手話、指点字などを生活言語とするソーシャル・マイノリティの人々を対象に、会話分析・マルチモーダル分析の手法を用いた観察および分析を進めてきた。筆者がそれらの研究を進める上で、注意していることは、それらの人々を最初から特別なコミュニケーションをする人と仮定しないことである。手話という視覚言語、触手話・指点字という触覚といったメディアの違いはあれど、人間が情報伝達する仕組みは同一である可能性を最初に考えることを心がけている。当然、メディアの違いから、順番交替における「一

度に1人が話す」ルールに緩みが生じているなどの違いは徐々に見つかっている。しかしながら、順番交替の基本的なルールは守られていることが大半である。

では、発達障害のようなソーシャル・マイノリティに会話分析・マルチモーダル分析の手法を適用するとどうなるのであろうか。筆者はいまだそれらの人々のコミュニケーションを分析した経験はない。上で触手話、指点字などを生活言語とするソーシャル・マイノリティの人々は、メディアの違いはあれどコミュニケーションの根幹は似通っていると述べたが、発達障害を持つソーシャル・マイノリティの人々のコミュニケーションに同じようなことが言えるかは分からない。むしろ、メディアは同じである上で、その場にある秩序やルールの感知、またその解釈に違いが現れるかもしれない。筆者が日々心がけてきた「最初から特別なコミュニケーションをする人と仮定しない」という研究者としての姿勢が保てるのかがいまだ分からない。

たとえば、メディアの違いはコミュニケーションをビデオ等で撮影し、アノテーションツールでつぶさに分析すれば一定の観察は可能である。しかしながら、発達障害を持つソーシャル・マイノリティの人々の、コミュニケーション上の秩序やルールの感知、またその解釈は、コミュニケーション研究者によって客観的に観察・分析できるものではない。むしろ、当事者にのみ言語化できる類のものである可能性が高いのではないだろうか。会話分析・マルチモーダル研究者はこれから、自分たちの研究がソーシャル・マジョリティの研究であったことを自覚し、ソーシャル・マイノリティ当事者の人々と共同して研究を進めていく必要があるだろう。

## ソーシャル・マジョリティ研究のためにIT研究者ができること

ITおよびAI技術の進展は、目をみはるものがある。また、我々は常にコンピュータや携帯電話に触れており、インターネットに繋がらない日々はもはや想像できない。しかしながら、現在のITは多くの場合、社会

的多数派、いわゆるソーシャル・マジョリティの人々の生活を豊かにするために作り出されてきた。当然、その利便性の裏にそれらの技術の恩恵が受けられず、社会から孤立してきた人々がいる(例:電話が開発されたときの聴覚障害者)。

情報処理研究者には、大きなパラダイムシフトを起こすような新技術を開発する際、ぜひともその裏にあるソーシャル・マイノリティの孤立に、心を傾けてほしい。

以前筆者は、「ロボットは井戸端会議に入れるか」という論文を書いた<sup>3)</sup>。人間に姿かたちを似せたロボットは人間らしい振舞いを人間から期待される。しかし、社会的多数派が作り上げる井戸端会議にぼつんと置かれたロボットは、社会における秩序やルールのすべてを知っているわけではない存在として、結果的に周りの人間に扱われてしまう(詳しくは文献3)を参照されたい)。これから世に出てくるであろう、最新のAI技術を搭載したロボットは、社会における秩序やルールの不十分な理解によって、社会から孤立されてしまう可能性を孕んでいる。

綾屋氏が提唱する「ソーシャル・マジョリティ研究」は、社会における秩序やルールを自ら知っていこうとする発達障害当事者(ソーシャル・マイノリティ)の力強さに突き動かされて、いま1つの研究領域として花開かんとしている。ソーシャル・マジョリティを主な研究対象にしてきたコミュニケーション研究やIT研究は、今一度自分たちの研究対象を見つめ直し、当事者とともに社会をデザインしていくときがきている。

### 参考文献

- 1) <https://ja.wikipedia.org/wiki/会話分析>
- 2) 西阪 仰 訳, S. サフト翻訳協力: 会話分析基本論集 順番交替と修復の組織, 世界思想社 (2010)。
- 3) 坊農真弓: ロボットは井戸端会議に入れるか: 日常会話の演劇的創作場面におけるフィールドワーク, 認知科学, Vol.22, No.1, pp.9-22 (2015)。

(2019年7月15日受付)

■坊農真弓(正会員) bono@nii.ac.jp

2005年神戸大学大学院総合人間科学研究科博士課程修了。2009年より国立情報学研究所・総合研究大学院大学助教。2014年より同准教授。多人数インタラクション研究および手話・触手話研究に従事。博士(学術)。