

オンライン仮想空間を利用したがん患者コミュニティにおける

相互信頼感形成過程の分析

An Analysis of Mutual Trust Formation in A Visual Support Group of Cancer Patients

小倉加奈代^{*1}
Kanayo Ogura楠見孝^{*2}
Takashi Kusumi三浦麻子^{*3}
Asako Miura^{*1} 北陸先端科学技術大学院大学
Japanese Advanced Institute of Science and Technology^{*2} 京都大学
Kyoto University^{*3} 関西学院大学
Kwansai Gakuin University

We examine contributory factors of mutual trust formation in communications using a 3-dimension interactive communication system with a support group of cancer patients to enable us to make a decision based on mutual trust. We provide a qualitative analysis with a notion concern alignment to describe the process of mutual trust formation in conversations. The result of the analysis shows validity of a framework consists of “issue”, “concern” and “proposal” and possibilities of influences for smoothness and difficulties in a process of consensus.

1. はじめに

コミュニケーションとは、広辞苑(第5版)によると、「社会生活を営む人間の間に行われる知覚・感情・思考の伝達。言語・文字その他視覚・聴覚に訴える各種のものを媒介する。」と説明されており、情報伝達、意思伝達に寄与する行為であることがわかる。日常のコミュニケーションは、複数の人間の間で情報や意思伝達だけではなく、合意形成、会話参加者間の関係の構築、維持にも寄与する。

本研究では、伝えようとする情報の信頼性を損なうようなやりとりを避け、他者との信頼感を基盤とした意思決定を可能とする会話環境デザインの前段階として、会話内で他者との信頼感形成に寄与する要因を検討する。

2. 関連研究

2.1 信頼感形成

信頼とは、「相手の人格や相手が自分に対してもつ感情についての評価に基づく期待である」[山岸 1998]と定義されている。また、一般的な信頼を醸成する場合、高信頼者は、単なるお人好しだからではなく、特定の相手が信頼できるかどうかについての情報に敏感であるだけでなく、相手が実際に信頼に値する行動をとるかどうかをより正確に予測できることが実験[菊地 1997][小杉 1996]で示されている。しかし、現実において、相手が信頼できるかどうか、相手が信頼に値する行動をとるかどうかは、言語的・非言語的コミュニケーションを通じて判断されるため、相互信頼感の形成では、言語的・非言語的コミュニケーションを切り離して考えることはできない。

2.2 コミュニケーションにおける相互信頼感

片桐らは、会話コミュニケーションを通じた相互信頼感構築過程を信念の共有、意図の共有と並列した参加者間の価値の擦り合わせの3階層からなる共有化過程ととらえることを提案し、音声対面による合意形成会話を用いて提案モデルの有効性を

述べている[片桐 2010]。本研究でも、片桐らの提案モデルを用い、要因となりうる候補を限定するために、オンライン仮想空間を利用した合意形成に類するチャット対話場면을対象とする。

3. 分析用データの収集

3.1 使用システム

本研究では、オンライン仮想空間コミュニケーション・システム 3D-ICS (3Dimensional Interactive Communication System, ©野村総合研究所)を用いた。これは、インターネット上の仮想空間に参加者自身のアバターが参加してチャットを行うシステムであり、ログの記録が可能である[濱辺 2000]。

3.2 参加者、実施期間と回数、話題

チャット参加者は、がん患者サポートグループである NPO ジャパン・ウェルネス(現在、NPO がんサポートコミュニティ)の会員 15 名(男性 9 名、女性 6 名)とファシリテータ 3 名(医師、歯科医師、看護師)である。チャットは、前節で説明したシステム上で 2004 年から 2009 年までの約 6 年間、毎週 1 回 1 時間ペースで 158 回、各回 2-6 名が参加して行われた。取得したデータは、発言者、発言時刻(送信メッセージがサーバ側で受信した時刻)、発言内容からなる会話ログデータのみである。また、チャットで交わされる話題は、制限していないため、病気に関わる相談から、休日の出来事等の雑談まで幅広い。

4. 合意形成場面における相互信頼感の分析

4.1 分析対象と枠組み

2.2 節で述べたとおり、本研究では、分析対象を合意形成場面に限定し、片桐らの 3 階層からなる共有化過程をもとにした 3 種類の分析概念[片桐 2012]を利用する。

(1)論点(issue):コミュニケーションの中で合意を形成すべき事柄。(例:治療方針(手術と保存療法のどちらを選ぶか))

(2)関心(concern):参加者の論点に関する主観的価値判断基準。(例:再発可能性、苦しさ、治療費)

(3)提案(proposal):合意対象となる行動案。(例:保存療法を行ってよくならなければ手術する)

連絡先:小倉加奈代, 北陸先端科学技術大学院大学知識科学研究科, 〒番号 923-1292 石川県能美市旭台 1-1, 0761-51-1742, Fax 番号, k-ogur@jaist.ac.jp

4.2 分析例

4.1 節の枠組みを用いた分析例を以下にあげ、説明する。なお、各図の行は、発話番号(U*)、話者(アルファベット1文字)、発話内容の順で記述されており、発言に付記されている一重線は論点、点線は関心、波線は提案に該当する箇所である。さらに点線内の太字は、各話者の価値判断基準を示す。

U1:I:東京近辺の方はおやりにならないんですか？
 U2:F:誘っているんですけどね、時間的な問題と体験しないものはわからないという状況ですかね？？
 U3:I:けっこう忙しい時間帯ですよ。この時間*は・・・
 U4:F:これより後ろにすると、また大変なんですよ
 U5:I:Bさんはこの時間帯、大丈夫ですか？
 U6:B:まあまあです
 U7:I:F1さん、管理の問題ですか？
 U8:F1:いいえ、遅くてもかまわなければ遅くできますが・・・
 U9:F1:いかがですか？Bさん？
 U10:I:Hさんも私も一応主婦ですが・・・
 U11:B:9時からやってみませんか
 U12:F:Iさん、いかがですか？
 U13:F:9時？
 U14:I:私はどちらかという遅い方が・・・
 U15:B:何時でもかまいません
 U16:I:Hさん・Gさんに聞いてみてはいかがですか？Fさん！
 U17:F:了解
 U18:B:さっきは夜9時です
 U19:F:ははは・・・了解してます。
 U20:I:ハイ！私も夜9時のほうがいいです。

図1: 論点が暗示的で、チャット対話特有の話題交錯が起きている例(*:この時間は当該発話が開始された20時をさす)

図1は、典型的な合意形成場面の例である。この例では、論点は明示されておらず、U2以降で時間に関する議論をしていることから、U2が論点の役割を起点となる発話と考えられる。その後、U3で、話者Iが「この時間(20時)だと忙しい時間帯」、U6で話者Bが、前発話U5でIからの誘導を受け、「まあまあ」、U8で、話者Fが、前発話U7でIからの誘導を受け、「遅くてもかまわなければ遅くできる」という個々の価値判断基準を示し、関心の擦り合わせを行っている。そして、ここまでの価値判断基準を踏まえU11で話者Bが「9時」という提案をし、提案に対する受諾がなされている。なお、提案受諾の過程でU12とU13においてチャット対話特有の話題の交錯が起ったため、「9時」という提案に対する受諾と、「9時は夜9時」という補足説明とそれをふまえた受諾が起り、提案の過程に助長性が生じている。

U1:G:個人的には、再発を防止するには免疫力を上げ続けなければならぬと思います。
 U2:F:でも、免疫抑制剤という矛盾・・・ですよ？Gさん
 U3:G:骨髄移植した人は例外ですね。
 U4:O:私は治療とは別として、楽しいこと、気持ちのいいことをすることが、免疫力をあげる元だと思っています
 U5:G:確かにそうですが、年齢とともに免疫力が下がってくるので、食事で免疫力を上げ続けなければならぬと思います。
 U6:F:はははでも、Gさん？食べ物にも気をつけているでしょ？
 U7:O:私はMさんに胚芽米を食べるといわれています。

U8:A:どんな食事が免疫力をあげるのですか？
 U9:G:今は移植後なので逆に免疫力を上げないように気をつけています。
 U10:G:にんにく、トマト、ヤクルトです。

図2: 関心の擦り合わせが顕在化しない例

図2は、合意形成に類する、最終的な解の必要がない議論場面の例である。この例では、U1で、「(がんの)再発を防止するには免疫力を上げ続けなければならない」という論点が示され、U4で「楽しいこと、気持ちのいいことをする」、U5で「食事」という個々の主観的価値判断基準が示されている。なお、この後、U7で話者Oが、U8で話者Aがそれぞれ「食事」に関する内容の発話を行うことで、U5の話者Gの価値判断基準への同意を表しており、顕在化はしていないが、事実上の関心の擦り合わせが起こっていると考えられる。

5. まとめと今後の課題

本研究では、伝えようとする情報の信頼性を損なうようなやりとりを避け、他者との信頼感を基盤とした意思決定を可能とする会話環境デザインを最終目標としている。その前段階として、会話における他者との間の信頼感の形成する要因を知るために、テキストチャット対話を対象とした合意形成に類する場面において、片桐らが提案している「論点」、「関心」、「提案」からなる分析枠組みを用いて相互信頼感の分析を試みた。その結果、利用した分析枠組みの妥当性を確認するとともに、特に、関心の擦り合わせ、提案の受諾／拒否の過程における円滑さや助長性が、会話における相互信頼感形成に影響する可能性を確認した。

今後は、参加メンバーのコミュニティの参加歴を考慮し、コミュニティの醸成に伴う、合意形成過程の変容を明らかにするとともに、関心の擦り合わせや提案段階の円滑さや助長性が信頼感の形成に及ぼす影響について分析、検討する予定である。

謝辞

本研究は、科研費(23243071)の助成を一部受けたものである。また、研究遂行にあたりご協力いただいたNPO ジャパン・ウェルネス(現在、NPO がんサポートコミュニティ)の事務局および会員の方々、野村総合研究所の濱辺徹氏に深謝の意を表す。

参考文献

- [山岸 1998] 信頼の構造—こころと社会の進化ゲーム, 東京大学出版会, 1998.
- [菊地 1997] 菊地雅子・渡邊席子・山岸俊男: 他者の信頼性判断の正確さと一般的信頼—実験研究, 実験社会心理学研究, 37, 23-36, 1997.
- [小杉 1996] 小杉素子・山岸俊男: 信頼と騙されやすさ, 日本社会心理学会第37回大会発表論文集, 288-289, 1996.
- [片桐 2010] 片桐恭弘, 高梨克也, 石崎雅人, 榎本美香, 伝康晴, 松坂要佐: 会話における合意形成と相互信頼感, 人工知能学会研究会資料 SIG-SLUD-B001-09, 49-53, 2012.
- [濱辺 2000] 濱辺徹: 3次元区間双方向教育システム, 知的資産創造(野村総合研究所), 7月号, 12-13, 2000.
- [片桐 2012] 片桐恭弘, 石崎雅人, 高梨克也, 伝康晴, 榎本美香: 保健指導対話を対象とした相互信頼感形成過程の分析とモデル, 人工知能学会研究会資料 SIG-SLUD-B203-09, 43-48, 2012.