

# 怒りと罪悪の状況における携帯メールコミュニケーションでの メール内容の分析

—相手との親密度に注目して—

## Analyzing email contents in mobile phone email communication in anger and guilt scenarios

-Focusing on degrees of intimacy with partners-

加藤由樹<sup>1</sup>, 加藤尚吾<sup>2</sup>, 佐藤弘毅<sup>3</sup>  
Yuuki Kato, Shogo Kato, Kouki Sato

<sup>1</sup>東京福祉大学, <sup>2</sup>東京女子大学, <sup>3</sup>名古屋大学

Tokyo University of Social Welfare, Tokyo Woman's Christian University, Nagoya University

Kato.yuuki@gmail.com

### Abstract

This study examined the emotions senders of mobile phone email wanted to convey and the email contents relevant to emotional cues transmissions composed by the senders. In particular, we focused on the influence of the degree of intimacy between senders and receivers. Main results include the tendency for the participants to weaken the degree of anger they communicated relative to the degree of anger they felt. In contrast, emotions of guilt tended to be conveyed at the same degree to which they were experienced. Content analysis revealed of the message contents showed that messages of guilt tended to be longer than messages of expressing anger.

**Keywords** — Mobile phone email, Emotion, CMC

### 1. はじめに

筆者らは、CMCにおける感情伝達に関する研究を行ってきた (e.g., Kato, et al., 2007, Scott, et al., 2009). これらは、CMCの利用者に生じた感情が相手にどの程度伝わっているかに注目している。しかし、生じた感情をそのまま相手に伝えないこともある。例えば、腹が立っても、怒っていないように装うなどである。従って、生じた感情と伝えたい感情とは分けて考える必要がある。また、携帯メールで相手に感情を伝える場合、主として、それらはメール文の内容に含まれると考えられる。

そこで、本研究では、相手に“伝えたい感情”に注目し、感情伝達に関わるメール文の内容の分析を行う。さらに、やりとりの相手との親密度によって、伝えたい感情や、メール文の書き方、内

容が異なると考えられる。そこで、本研究では、相手との親密度によって、伝えたい感情や携帯メールの内容など、感情伝達に関わる側面が、どのように異なるのかについて分析する。

### 2. 方法

被験者は、大学生 91 名 (男性 56 名, 女性 35 名, 平均 19.3 歳, レンジ 18–27 歳) であった。

被験者が、「怒り」と「罪悪」を喚起することを想定した内容のメッセージを、親密度の異なる (親しい, 親しくない) クラスメイトから、携帯メールで受け取った状況をそれぞれ設定した。そして、この実験状況で被験者から得た、以下のデータを分析対象とした。各状況で a) 生じた感情の程度, b) 相手に伝えたい感情の程度, c) 作成された返信メールを、分析データとして収集した。

各状況で生じた感情の程度として、怒りの状況では怒りの、罪悪の状況では罪悪の程度を、それぞれ 5 段階評定で尋ねた。以後、生じた感情を感情状態と呼ぶ。また、各状況で相手に伝えたい感情の程度として、怒りの状況では怒りの、罪悪の状況では罪悪の伝えたい程度を、それぞれ 5 段階評定で尋ねた。以後、伝えたい感情を伝達感情と呼ぶ。

### 3. 結果と考察

感情状態と伝達感情、および親しさによる分散

分析の結果から、怒りの状況(図1)では、親しい親しくないにかかわらず、感情状態よりも伝達感情の下がる傾向が見られた( $F(86,1)=23.41$ ,  $p<0.01$ )。一方、罪悪の状況(図2)では、感情状態とほぼ一致した程度の感情伝達が見られた。

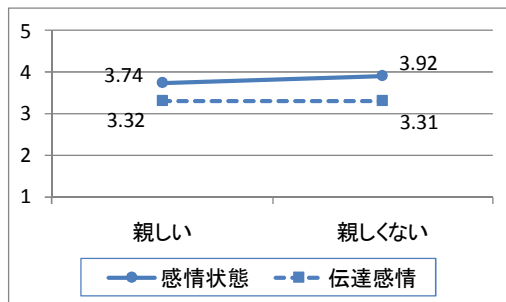


図1 怒りの状況における感情状態と伝達感情

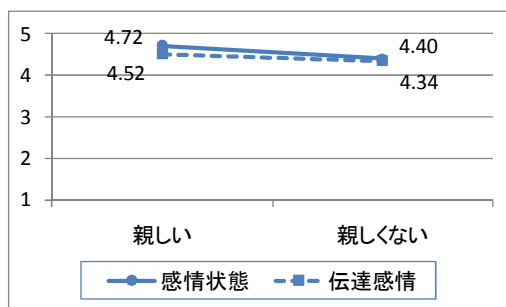


図2 罪悪の状況における感情状態と伝達感情

続いて、携帯メールの内容分析では、各状況で作成された返信メールにおける感情伝達に関する内容として、a) 文字数、b) 感情表現、c) あいさつに注目した。返信メール364通(91人×2つの状況×2つの親密度)について、文字数をカウントし、感情表現として顔文字や「ごめんなさい」などの言葉、あいさつとして「ありがとう」などのお礼の言葉の有無を調べた。

結果、文字数では、どちらの感情でも、親しい相手への返信メールで文字数がより多かった( $F(87,1)=13.73$ ,  $p<0.01$ )。また、罪悪の方が、文字数が多かった( $F(87,1)=19.30$ ,  $p<0.01$ )。

次に、感情表現とあいさつそれぞれが含まれた返信メールの割合を調べた(図3)。結果、罪悪の状況では、相手との親しさにかかわらず、相手に罪悪の感情を示す傾向が高く、およそ9割の携帯メールで罪悪の感情表現が見られた。一方、怒り

の状況では、親しい相手に対しては、怒りを伝える感情表現をより示すが、親しくない相手に対しては、その割合が減り、あいさつが増える傾向が見られた。

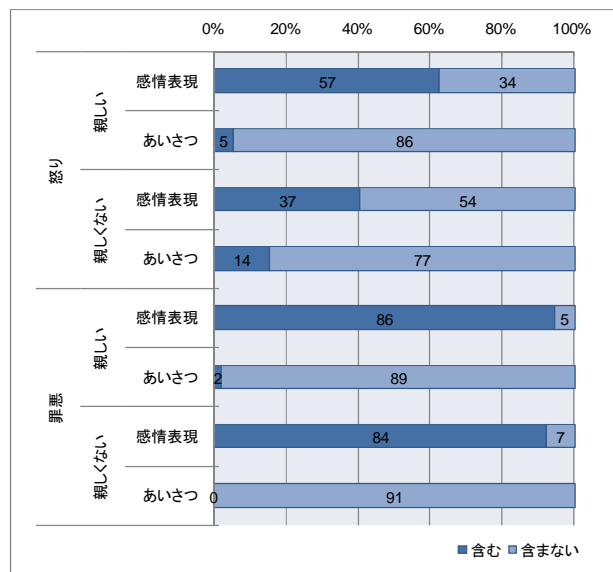


図3 メール内容の分析結果

#### 4. 今後の課題

携帯メールコミュニケーションにおいて、感情をストレートに伝えることと伝えないことの影響について、継続的に研究を行う必要がある。

#### 参考文献

- [1] Scott, D. J., Coursaris, C. K., Kato, Y., & Kato, S. (2009). The exchange of emotional context in business communications: a comparison of PC and mobile email users. In M. M. Head & E. Li (Eds.), *Mobile and Ubiquitous Commerce: Advanced E-Business Methods*, (pp.201-219). Hershey, PA: IGI Global.
- [2] Kato, Y., Kato, S., & Scott, D. J. (2007). Misinterpretation of emotional cues and content in Japanese email, computer conferences, and mobile text messages. In E. I. Clausen (Ed.), *Psychology of Anger*, (pp.145-176). Hauppauge, NY: Nova Science Publishers.