

携帯メールコミュニケーションにおける送信者の感情伝達に関する方略の分類

Classification of emotional strategies in regard of the senders' emotional transmissions in mobile phone email communications

加藤由樹*, 加藤尚吾**, 佐藤弘毅***

*東京福祉大学教育学部, **早稲田大学人間科学学術院, ***名古屋大学留学生センター

1. はじめに

電子メディアを介したコミュニケーションの多くは、電子メールなど文字中心のやりとりである。そのため、感情の伝達が難しく誤解が生じやすい。筆者らは、本研究を、電子メディアコミュニケーションにおいて感情的な誤解を避け、よりよい感情コミュニケーションになるための方策を探る基礎研究と位置づける。本稿では、若者を中心に近年広く普及した電子メディアである、携帯メールに着目した。

本研究は、携帯メールのコミュニケーションでの感情的な方略に注目している。筆者らは、これをコミュニケーション過程に当てはめて、“自身に生じた感情を、コミュニケーションの相手にどのように伝え、相手にどのような感情が生じることを期待するか、そのことにより自身の感情はどのように変化するか”という自分と相手との感情的な側面に関する相互関係を、感情方略と名づけた。

2. 目的

携帯メールコミュニケーションにおいて四種類の感情（喜び、悲しみ、怒り、罪悪）が喚起する場面を設定し、それぞれの場面でどのような感情方略が見られるか調べた。具体的には、上記の感情方略の中で、“自身に生じている感情をどのように相手に伝えるか、そして、相手にどのような感情が生じることを期待するか”という関係の検討を行った。

3. 方法

情報処理関連の科目を履修していた 91 名の大学生（男性 56 名、女性 35 名、平均

19.3 歳、レンジ 18-27 歳）が、被験者として実験に参加した。上記の四種類の感情それぞれを喚起することを想定した内容のメッセージを、親しいクラスメイトから携帯メールで受け取った状況を設定し、返信メールの作成とともに以下に述べる感情に関する質問紙に回答を求めた。

本実験では、被験者の感情面について、次の三種類の側面をそれぞれ質問紙で尋ねた。(1) 携帯メールを受け取ったとき、自分に生じる感情の程度（感情状態）、(2) 相手に返信メールを送信するとき、相手に伝えたい自分の感情の程度（感情意図）、(3) 返信メールを読んだ相手に生じてほしい感情の程度（感情期待）。これらの各質問紙では、四種類の感情について、それぞれ 5 段階評定（1. まったく当てはまらない, 5. とても当てはまる）で尋ねた。例えば、感情状態の喜びでは「あなたは相手からの携帯メールによって、喜びの感情を生じた」、また、感情意図の喜びでは「あなたは返信メールによって相手に喜びの感情を伝えたい」、感情期待では「あなたは返信メールによって相手に喜びの感情が生じてほしい」という項目に、被験者は上記の 5 段階評定で回答した。

4. 分析

携帯メールコミュニケーションにおける四種類の感情（喜び、悲しみ、怒り、罪悪）喚起場面それぞれで、どのような感情方略が見られるか調べるために、統計ソフトウェア SPSS14.0 を使用し、各状況で四種類の感情それぞれについて感情状態、感情意図、感情期待の三つのデータを変数としたクラスター分析を実施した。

5. 結果と考察

1) 喜びの状況

- ・ 自身に生じた喜びの感情を相手に同程度伝え、相手にも喜びが同程度生じることを期待する。

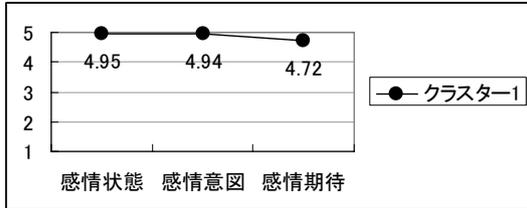


図1 喜び状況の喜びのクラスター

2) 悲しみの状況

- ・ 自身に生じた悲しみの感情を相手に同程度伝え、相手にも悲しみが同程度生じることを期待する。
- ・ 自身に生じた悲しみの感情を相手に抑えて伝え、相手には悲しみが生じることを期待しない。

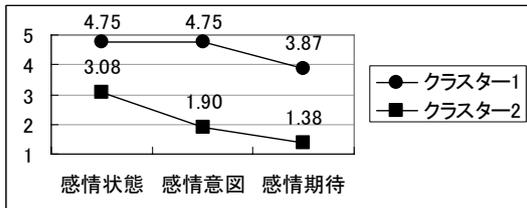


図2 悲しみ状況の悲しみのクラスター

3) 怒りの状況

- ・ 自身に生じた悲しみの感情を相手に同程度伝え、相手にも悲しみが同程度生じることを期待する。
- ・ 自身に生じた悲しみの感情を相手に抑えて伝え、相手には悲しみが生じることを期待しない。
- ・ 自身に生じた怒りの感情を相手にほぼ同程度伝え、相手に罪悪の感情が高く生じることを期待する。

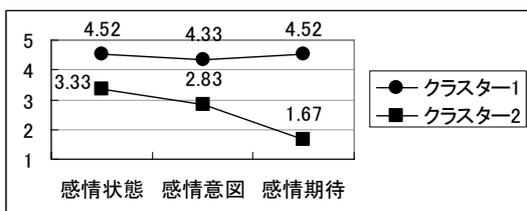


図3 怒り状況の悲しみのクラスター

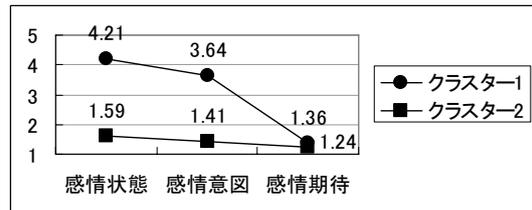


図4 怒り状況の怒りのクラスター

4) 罪悪の状況

- ・ 自身に生じた罪悪の感情を相手に同程度伝える。

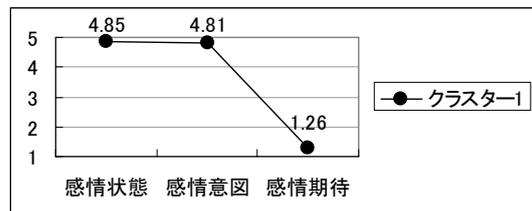


図5 罪悪状況の罪悪のクラスター

結果から、喜びや罪悪の状況では一つの感情方略が見られた一方、悲しみや怒りの状況では複数の感情方略が見られた。すなわち、悲しみや怒りでは、感情伝達がより複雑になり、感情的な誤解につながる可能性があると考えられる。

参考文献

- Kang, M., Kim, S. and Park, S. (2007) Developing an emotional presence scale for measuring students' involvement during e-learning process. Proceedings of ED-MEDIA 2007, 2829-2831
- Kato, Y., Kato, S. and 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.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality, 9, 185-211.