

感情が喚起したコミュニケーションにおける ICT 選択 :

感情方略と性差に注目した分析

ICT Selection on Emotional Communication:
Focusing on Emotional Strategies and Gender differences

加藤 尚吾 (Shogo Kato) 加藤 由樹 (Yuuki Kato) 佐藤 弘毅 (Kouki Sato)
早稲田大学人間科学学術院 東京福祉大学教育学部 名古屋大学留学生センター

本研究は、大学生を対象に調査を行い、感情が喚起するコミュニケーションにおいて、返事の際に使用するメディアの選択とそれぞれのメディアを使用した時の感情の伝わる程度に関して、感情方略と性差に注目した分析を行った。感情として、喜びと悲しみを取り上げた。また、コミュニケーションの相手として、親しいクラスメイトと親しくないクラスメイトを設定した。その結果、喚起する感情や相手の親しさの違いによって、メディアの選択の程度および感情伝達の程度に関して違いがみられた。さらに、これらに男女差もみられた。

1. はじめに

現在、私たちの周りには、さまざまな形のコミュニケーションが存在する。一対一の連絡手段に限っても、対面はもちろん、古くからある手紙や電話、また最近では PC でのメール、そして携帯電話でのメールなどが多くの場面で用いられている。これらは、同期・非同期、あるいはテキストベース・オーディオベース・オーディオビジュアルベースなどに大きく分けることができる。普段、私たちはこれらのコミュニケーションの形態をコミュニケーションの相手や内容などに応じて使い分けているのではないかと考えられる。つまり、親しい友達とは気軽にコミュニケーションを取りたい、それに対して、上司

や先輩、知らない人とはしっかりと、言い換えれば形式的なコミュニケーションを取らなければいけないなど、いろいろな場面に応じてコミュニケーションの仕方を判断して、行動することを、私たちは日頃から経験しているのではないだろうか。

また、これまでに、著者らは、文字ベースのコミュニケーションに着目し、PC メールや携帯メールを用いてやり取りをする際の相手との感情伝達に関して、ポジティブな感情は伝達がうまくいくのに対して、ネガティブな感情の伝達はあまりうまくいかないことを示した (例えば、Kato, Kato & Akahori 2007, Kato, Kato & Scott 2007)。このことは、自身のネガティブ感情を相手に表現するとき、ポジティブ感情に比べて、送信者があ

えて意図的に伝わりづらくしていると考えられることもできる。つまり、正直な感情を受信者に伝えたくない、という送信者の意識的な方略が存在しているのかもしれない。著者らは、このような感情伝達の意図的な操作を、感情方略と呼び、研究を進めている（例えば、Kato, Kato, Scott & Sato 2008, 佐藤, 加藤, 加藤 2008）。

本研究は、ある相手からポジティブあるいはネガティブな感情が喚起するような連絡を受け取り、その相手に返事をするという状況を設定し、返事の際に使用するメディアの選択の程度と、それらのメディアを使用したときの感情伝達の程度について調査したデータの分析を報告する。

2. 目的

本研究は、大学生を対象に、感情の喚起するコミュニケーションの状況で、相手に返事をする際に使用するメディアの選択の程度と、それらのメディアを使用したときの感情伝達の程度について調査する。具体的には、感情として悲しみと喜びを設定し、また相手として親しいクラスメイトと親しくないクラスメイトを設定する。そして、それぞれの感情とそれぞれの相手に対するメディアの選択と感情伝達の程度の間を、返事をする者の感情方略ととらえて考察を行う。また、感情方略の男女差についても注目する。

3. 方法

3-1. 調査対象

67名の大学1年生（男性：44名（平均年

齢18.9歳、SD1.5、レンジ18-27）、女性：23名（平均年齢19.0歳、SD1.9、レンジ18-26）が本調査に参加した。

3-2. 手続き

喚起する感情として悲しみと喜びを設定した。また相手として親しいクラスメイトと親しくないクラスメイトを設定した。表1に、調査対象者に提示した悲しみの感情および喜びの感情が喚起する状況の例を示す。状況の文中の相手の部分（表1の例の下線部分）を書き換えた4つの状況文を準備し、それらを使用した。

上述の2つの感情（悲しみ・喜び）×2つの相手（親しいクラスメイト・親しくないクラスメイト）の計4つの状況それぞれで相手に返事をするという設定で、返事の際のメディア（対面、PCメール、携帯メール、電話、手紙）の選択の程度とそれぞれのメディアを使用したときの感情伝達の程度を、5段階評定の質問紙（メディアの選択の程度（例えば“対面で返事をする” 1まったく当てはまらない、5とても当てはまる）、それぞれのメディアを用いたときの感情伝達の程度（例えば“対面で返事をする” 1まったく伝わらない、5とても伝わる））で尋ねた。

4. 結果と考察

感情（悲しみ・喜び）×相手（親しいクラスメイト・親しくないクラスメイト）の、4つの状況における、メディアの選択の程度と感情伝達の程度に関する結果、および男女差に関する結果を、表2と、図1および図2に示す。以下で、これらの結果について考察

した。

最初に、メディアの差について述べる。悲しみの状況でも喜びの状況でも、電話は親しい相手に対して使用するとされる。また、対面も同様に、親しい相手に対して使用するのはないかと考えられる。

次に、男女差について述べる。携帯メールについて、喜び感情のときに親しい相手に対して返事をする際を除いて、男女差がみられた。つまり、女性のほうが男性よりも携帯メールを使用する程度が高かった。また、携帯メールについて、感情伝達の程度に関しても男女差がみられた(悲しみに親しい相手に対しては傾向)。つまり、女性のほうが男性よりも携帯メールは感情が伝わる(感情伝達の程度が高い)と考えていた。このことは、例えば、Scott et al. (2007) の研究が示したように、女性のほうが顔文字を使用する頻度が高いことも関係しているのではないかと考えられる。なぜならば、顔文字は一般的に感情の表現に使われることが多いと思われる。したがって、女性のほうが、男性よりもメール文において感情表現が豊かであることによるものではないかと考えられる。また、手紙の使用の程度は全体的に低い、女性のほうが男性よりも使用する傾向がみられた。このことは、女子大学生のほうが文章を書くのに慣れている (Scott 2005) ことが関係しているのではないかと考えられる。電話に関して、喜び感情のときに親しくない相手に対して返事をする際、男性は女性よりも伝わる(感情伝達の程度が高い)と考えていた。また、電話の使用に関しても、相手が親しくないクラスメイトのときに、男性は女性よりも使用する程度が高かった。それに対して、喜び感

情のときに親しい相手に対して返事をする際、女性は男性よりも伝わる(感情伝達の程度が高い)と考えていた。電話に関しては、男女差は複雑な結果であった。

表1 調査対象者へ提示した状況の例

悲しみ感情の喚起する状況 (相手が親しいクラスメイト)
「あなたが履修している授業で行った中間試験で、あなたは名前を書き忘れたために0点だったこと」を至急連絡するために、 <u>親しいクラスメイト</u> が携帯メールで知らせてきた。
喜び感情の喚起する状況 (相手が親しいクラスメイト)
「あなたが一生懸命勉強して受験した資格に合格していたこと」を至急連絡するために、合格発表を見に行った <u>親しいクラスメイト</u> が携帯メールで知らせてきた。

5. 結論

本研究の主な結果を以下にまとめた。

メディアの差について：

- 1) 悲しみの状況でも喜びの状況でも、電話は親しい相手に対して使用されるとされる。また、対面も同様に、親しい相手に対して使用するのはないかと考えられる。

男女差について：

- 2) 携帯メールについて、喜び感情のときに親しい相手に対して返事をする際を除いて、女性のほうが男性よりも携帯

メールを使用する程度が高かった。また、女性のほうが男性よりも携帯メールは感情が伝わる（感情伝達の程度が高い）と考えていた。

3) 手紙の使用の程度は全体的に低いが、女性のほうが男性よりも使用する傾向がみられた。

4) 電話について、喜び感情のときに親しくない相手に対して返事をする際、男

性は女性よりも伝わる（感情伝達の程度が高い）と考えている。電話の使用に関しても、相手が親しくないクラスメイトのときに、男性は女性よりも使用する程度が高かった。それに対して、喜び感情のときに親しい相手に対して返事をする際、女性は男性よりも伝わる（感情伝達の程度が高い）と考えていた。電話に関しては、男女差は複雑な結果であった。

表2 悲しみと喜びにおけるメディアの使用の程度と感情伝達の程度の男女比較

メディア		悲しみ (親しいクラスメイト)					感情伝達の程度				
		メディアの使用の程度					感情伝達の程度				
		対面	PC メール	携帯 メール	電話	手紙	対面	PC メール	携帯 メール	電話	手紙
男 (n=44)	平均	3.34	1.59	4.43	4.05	1.07	4.75	2.27	2.84	4.05	2.34
	SD	1.08	0.82	0.79	1.20	0.34	0.69	0.79	0.75	0.61	1.26
女 (n=23)	平均	3.00	1.78	4.78	3.83	1.23	4.65	2.39	3.17	4.15	2.61
	SD	1.00	1.09	0.52	1.11	0.61	0.78	0.72	0.89	0.82	0.89
<i>p</i> 値		0.11	0.21	0.03*	0.23	0.09†	0.30	0.27	0.05†	0.27	0.18
メディア		悲しみ (親しくないクラスメイト)					感情伝達の程度				
		メディアの使用の程度					感情伝達の程度				
		対面	PC メール	携帯 メール	電話	手紙	対面	PC メール	携帯 メール	電話	手紙
男 (n=44)	平均	2.73	1.77	4.23	3.05	1.18	4.48	2.16	2.75	3.95	2.23
	SD	1.11	1.08	1.12	1.51	0.58	0.88	0.83	1.01	0.81	1.22
女 (n=23)	平均	2.43	1.74	4.74	2.39	1.30	4.13	2.30	3.35	3.70	2.39
	SD	1.08	1.10	0.62	1.27	0.63	1.18	0.93	0.98	1.02	0.94
<i>p</i> 値			0.45	0.02*	0.04*	0.22	0.09	0.26	0.01*	0.13	0.29
メディア		喜び (親しいクラスメイト)					感情伝達の程度				
		メディアの使用の程度					感情伝達の程度				
		対面	PC メール	携帯 メール	電話	手紙	対面	PC メール	携帯 メール	電話	手紙
男 (n=44)	平均	3.75	1.77	4.18	4.64	1.23	4.75	2.00	3.23	4.39	1.91
	SD	1.26	1.01	1.08	0.65	0.74	0.75	1.01	1.12	0.84	1.20
女 (n=23)	平均	3.96	1.96	4.39	4.70	1.61	4.70	2.04	3.96	4.78	2.17
	SD	1.07	0.88	1.03	0.56	0.89	0.93	0.88	1.07	0.42	1.11
<i>p</i> 値			0.23	0.22	0.36	0.03*	0.40	0.43	0.01*	0.02*	0.19
メディア		喜び (親しくないクラスメイト)					感情伝達の程度				
		メディアの使用の程度					感情伝達の程度				
		対面	PC メール	携帯 メール	電話	手紙	対面	PC メール	携帯 メール	電話	手紙
男 (n=44)	平均	3.05	1.89	4.07	3.75	1.34	4.27	1.98	3.02	4.23	1.73
	SD	1.12	1.10	1.30	1.26	0.71	1.09	1.02	1.21	1.01	0.97
女 (n=23)	平均	3.17	1.91	4.74	3.26	1.70	4.13	2.04	3.83	3.70	2.04
	SD	1.11	1.20	0.86	1.05	0.93	1.22	1.02	0.94	1.22	1.15
<i>p</i> 値			0.46	0.01*	0.06†	0.04*	0.31	0.40	0.00*	0.03*	0.12

t-test, * $p < 0.05$, † $p < 0.10$

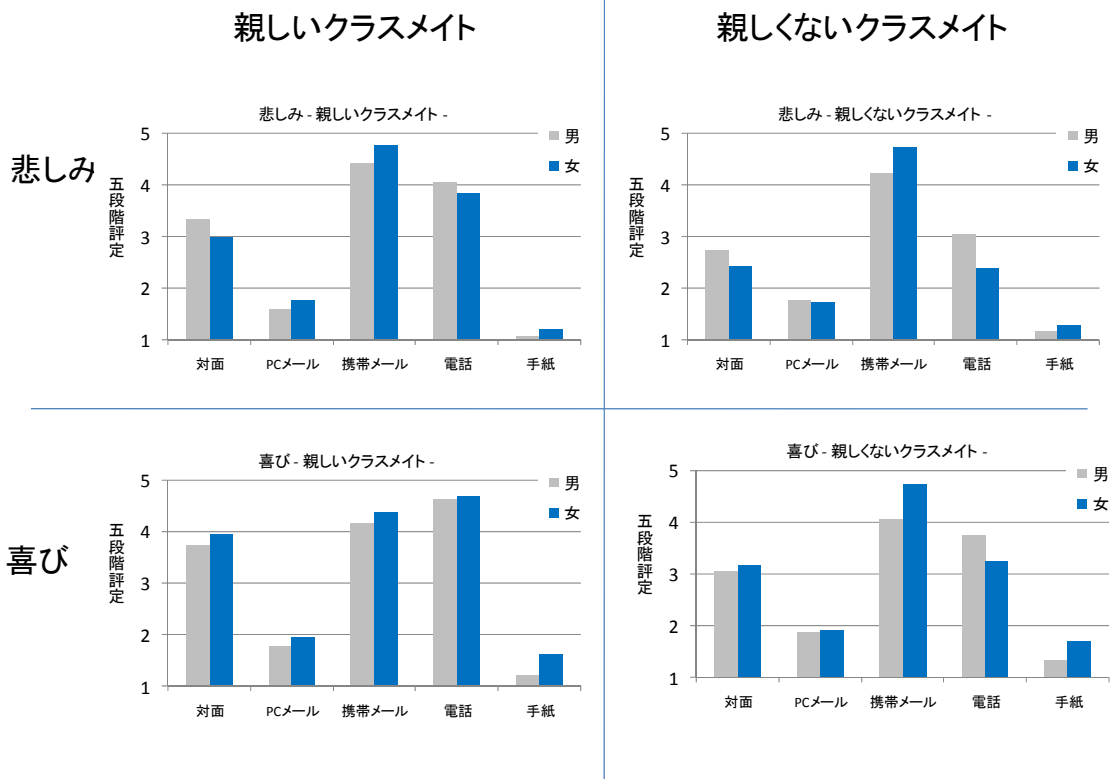


図1 悲しみと喜びにおけるメディアの使用の程度の男女比較

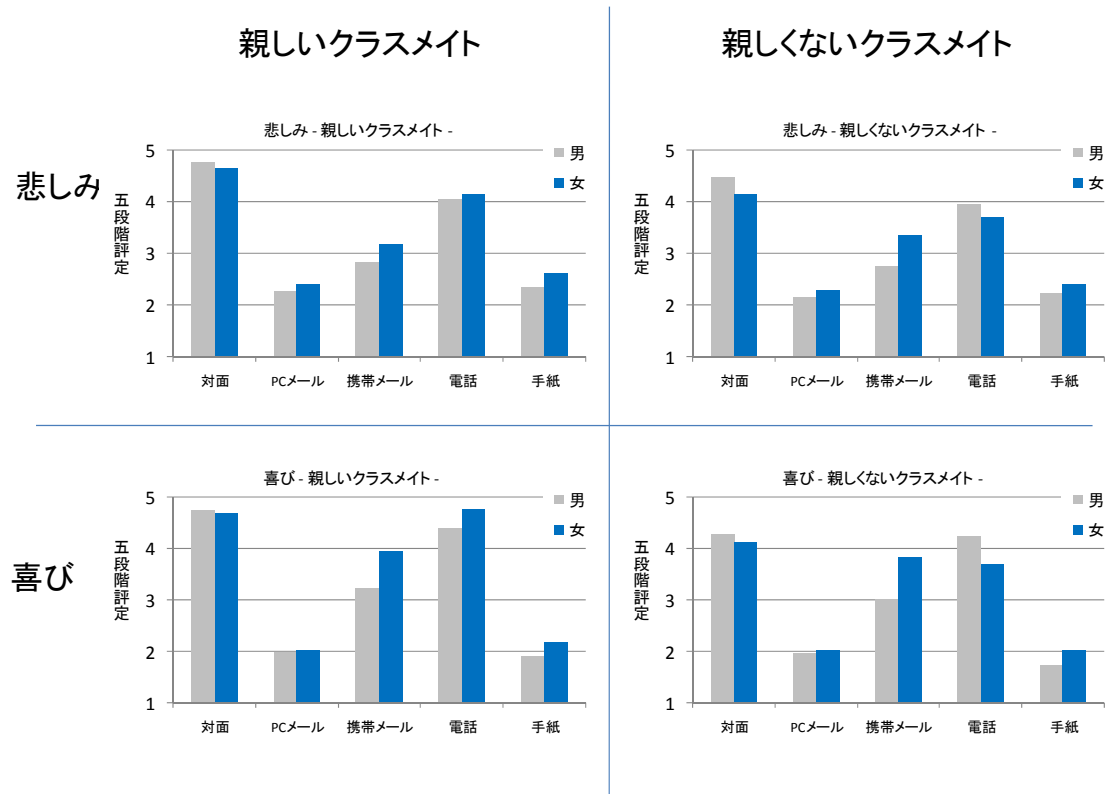


図2 悲しみと喜びにおけるメディアの感情伝達の程度の男女比較

6. 今後の課題

本調査において、参加者に提示した状況は、携帯メールでメッセージを受け取り、それに対して返事をするという設定であった。したがって、携帯メールでメッセージを受け取ったことが結果に影響を与えている可能性がある。今後は、メッセージを受け取る時の設定についても考慮する必要がある。また、本稿で分析した5段階評定のデータ以外に、その評定の理由も参加者に自由記述で尋ねている。今後は、その理由の分析をすることで、より詳細な感情方略についての考察が可能になると思われる。

本研究は、科学研究費補助金 若手研究(B)(19700647)の助成を受けたものである。

引用文献

Kato, Y., Kato, S., & Akahori, K. (2007). Effects of emotional cues transmitted in e-mail communication on the emotions experienced by senders and receivers. *Computers in Human Behavior*, 23(4), 1894-1905.

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*, (Chapter 5, pp.145-176). Hauppauge, NY: Nova Science Publishers.

Kato, Y., Kato, S., Scott, D. J., & Sato, K. (2008).

Emotional strategies in mobile phone email communication in Japan: focusing on four kinds of basic emotions. *Proceedings of World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications (ED-MEDIA) 2008*, (In Printing).

佐藤弘毅, 加藤由樹, 加藤尚吾 (2008). 携帯メールコミュニケーションにおける感情方略に相手との社会心理的距離の与える影響の分析. 日本教育工学会研究会報告集, JSET08-2, pp.87-94.

Scott, D. J. (2005). Gender differences in Japanese college students' participation in a qualitative study. *Proceedings of ED-MEDIA 2005 & ED-TELECOM 2005: World conference on educational multimedia, hypermedia, & telecommunications*, 104-109.

Scott, D. J., Kato, Y., & Kato, S. (2007). Preliminary findings on gender differences in the informal email communications of Japanese young people. *Proceedings of E-Learn 2007: World Conference on E-Learning in Corporate, Government, Healthcare, & Higher Education*, 6867-6871.