

4種類の感情がそれぞれ生じる状況において相手への返事の際のメディア選択に関する分析

Selection of ICT in reply scenarios for four emotional situations

加藤尚吾[†], 加藤由樹[‡]
Shogo Kato, Yuuki Kato

[†]東京女子大学, [‡]東京福祉大学
Tokyo Woman's Christian University, Tokyo University of Social Welfare
shogo@lab.twcu.ac.jp

Abstract

This article presents the selection of ICT (telephone, PC email, mobile phone email and letter) and face to face in reply scenarios for four emotional situations (happy, sad, anger and guilt.)

Keywords — emotion, reply, ICT selection

1. はじめに

私たちの周りには、様々なコミュニケーションの形態が存在する。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[1], [2])。このことは、自身のネガティブ感情を相手に表現す

るときに、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, [3], [4])。

2. 方法

本研究は、携帯メールで受信したメッセージに対する返事の際にどのようなメディアを使用するかに注目し、紙ベースの質問紙調査を行った。

受信するメッセージは、悲しみと喜び、相手への怒り、相手への罪悪を生じるような内容になるような状況(シナリオ)を準備した。また、送信者(返信の相手)は、クラスメイトを設定し、親しい、親しくないという要因を加えた。たとえば、悲しみの状況で相手が親しいクラスメイトのときのシナリオは、「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、親しいクラスメイトが携帯メールで知らせてきた。」とした。親しくないクラスメイトに対するときは、シナリオ文の下線部分の「親しい」を「親しくない」に変更して用いた。

これらの感情状態で相手に返事をする際に使用するメディアとして、対面、PCメール、携帯メール、電話、手紙を設定して、それぞれを使用する程度(5段階評定(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))を調べた。

被験者は、文系大学の学部1年生を対象にした情報基礎科目を履修していた50名の大学生が参加した。男子学生は34名で、平均年齢が18.47歳 (SD 0.83, レンジ 18-21) であり、女子学生は16名で、平均年齢が18.69歳 (SD 1.99, レンジ 18-26) であった。

3. 結果

以下に本研究の結果の概要を示す。要因は、被験者内要因として、シナリオ (4)、親しさ (2)、メディア (5)がある。また、被験者間要因として、性差 (2)がある。これらの要因をすべて使い、repeated ANOVAs (4x2x5x2) を行った。結果は以下である。シナリオ ($F(3,144)=11.55, p<0.01$)、親しさ ($F(1,48)=37.15, p<0.01$)、メディア ($F(4,192)=216.54, p<0.01$)、性差 ($F(1,48)=3.69, p<0.10$) に、主効果が見られた。また交互作用は以下の通りであった。

シナリオ X 性差	$F(3,144)=3.88, p<0.01$
親しさ X 性差	$F(1,48)=0.53, n.s.$
メディア X 性差	$F(4,192)=2.46, p<0.05$
シナリオ X 親しさ	$F(3,144)=3.55, p<0.05$
シナリオ X 親しさ X 性差	$F(3,144)=0.45, n.s.$
シナリオ X メディア	$F(12,576)=3.12, p<0.01$
シナリオ X メディア X 性差	$F(12,576)=0.39, n.s.$
親しさ X メディア	$F(4,192)=37.30, p<0.01$
親しさ X メディア X 性差	$F(4,192)=0.61, n.s.$
シナリオ X 親しさ X メディア	$F(12, 576)=2.96, p<0.01$
シナリオ X 親しさ X メディア X 性差	$F(12, 576)=.39, n.s.$

4. 考察

なお、今回の分析から知りたいことは、メディアの選択とその他の要因 (シナリオ、親しさ、性差) との関係であるため、上記のそれらの結果について、ad hoc analysis を行い考察した。

(1) メディア X 性差

全体的な傾向 (シナリオと親しさはまとめたデータ) として、女性の方が、男性よりもPCメールや携帯メール、手紙を用いると回答した。PCメールや携帯メール、手紙は、すべて文字を用いたコミュニケーションである。この結果から、女性の方が、文字を用いたコミュニケーションを選択する傾向があることがわかる。

(2) シナリオ X メディア

全体的な傾向 (親しさと性差はまとめたデータ) として、罪悪や喜びの状況において、対面や電話を選択すると回答した。特に、悲しみの状況と罪悪および喜びの間には有意差が見られた。対面と電話は共に音声を用いたコミュニケーションである。罪悪と喜びは同種の感情ではないため、それぞれに独自の理由から、音声によるコミュニケーションを選んだ可能性がある。また、罪悪では、手紙もより選択される傾向がある。これは、手紙の性質 (誠実さ) による可能性もある。

(3) 親しさ X メディア, シナリオ X 親しさ X メディア

怒りおよび喜びの状況から、親しい相手に対して、対面および電話をより選択することが示された。また、罪悪および悲しみの状況から、親しい相手に対して、電話をより選択することが示された。これらの結果から、音声で情報を伝えるコミュニケーションにおいて、親しさ要因による差異があるといえる。すなわち、親しい相手に対しては、対面や電話など“自分の言葉 (声)” で、相手に情報を伝える傾向のあることがわかった。

参考文献

- [1] 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.
- [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*, (Chapter 5, pp.145-176). Hauppauge, NY: Nova Science Publishers.
- [3] 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 ED-MEDIA 2008*, pp.1058-1066.
- [4] 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.