

# 電子メールコミュニケーションにおける感情方略と感情の伝わりやすさに関する検討

## Analysis on Emotional Strategies and Emotional Transmission on Email Communication

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

<sup>1</sup>名古屋大学, <sup>2</sup>東京福祉大学, <sup>3</sup>東京女子大学  
Nagoya University, Tokyo University of Social Welfare, Tokyo Woman's Christian University  
sato@ecis.nagoya-u.ac.jp

### Abstract

In this study, the easiness of emotions to transmit in the emotional strategies was analyzed by comparing the sender's evaluation with the receiver's evaluation of emotions in their emails. Results suggested that the difference appeared in the easiness of emotions to transmit in the situation of sadness and anger depending on the writer though it was easy to have transmitted in emotions in the situation of joy and guilt.

**Keywords** — Email, Emotion, Emotional Strategy

### 1. はじめに

近年のインターネットの普及により、多くの人が様々な形でコンピュータを介したコミュニケーション (CMC) を利用する機会が増加した。これらの CMC は、音声チャットや動画等のマルチメディアを利用したものも増えてきたが、依然として文字によるコミュニケーションが中心であり、感情の伝達が難しく誤解が生じやすい[1]。

本研究は、CMC における感情的な誤解を防ぎ、効果的なコミュニケーションを行うための基礎研究である。そのためにも、文字による汎用的な CMC である電子メールコミュニケーションにおいて、感情的な誤解を防ぐ方法について検討する。

感情的な誤解を防ぎコミュニケーションを効果的に行うための理論的背景として、情動知能 (Emotional Intelligence) がある[2]。これは、個人内の感情面に注目し、“然るべき感情に対してどう対処するか”について言及している。ただし、CMC においては、受け手側の感情だけではなく、発信側の感情にも配慮する必要があると考えられる[1]。そこで本研究では、情動知能をコミュニケ

ーションの過程に当てはめ、“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である感情方略 (emotional strategy) に着目した。

先行研究[3]では、喜びのようなポジティブな感情が喚起される状況では、一貫して「相手に共感を求める」という感情方略が見られた。一方、悲しみや怒りといったネガティブな感情が喚起される状況では、複数の複雑な感情方略が見られ、これが感情的誤解に結びついている可能性が示唆された。しかし、実際にどの方略でどの程度感情が伝わりにくかったかという観点での分析までは行われなかった。

そこで、本研究では、電子メールコミュニケーションの送り手と受け手の感情評価を比較することにより、上記の感情方略における感情の伝わりやすさに関する分析を行う。

### 2. 方法

情報リテラシーおよびコミュニケーション能力育成を目指した大学学部教養科目の授業において、電子メールコミュニケーションの演習課題を行った結果を分析した。演習に参加した受講者 20 名を分析対象とした。受講者が担当講師に授業の感想を電子メールで送信するという設定で、4 名に喜び、5 名に悲しみ、6 名に怒り、5 名に罪悪の気持ちを伝える状況が提示された。まず、受講者が

それぞれの状況で電子メールを作成・送信し、その時の(1)自分の気持ち、(2)相手に伝えたい気持ち、(3)相手になって欲しい気持ちのそれぞれについて、喜び、悲しみ、怒り、罪悪の気持ちがどの程度あるか5段階で評価させた。次に、送信された電子メールを、他の受講者および本研究の趣旨を伝えられていないTAに提示し、自分が担当講師になったつもりで(1)相手の気持ち、(2)相手が伝えなかった気持ち、(3)自分になった気持ちのそれぞれについて、同様に喜び、悲しみ、怒り、罪悪の気持ちがどの程度あるか5段階で評価させた。前者の送り手の評価と後者の受け手の評価の平均との相関を調べることで、それぞれの状況における感情の伝わりやすさを検討した。

### 3. 結果

送り手の感情の評価を分析した結果、先行研究とほぼ同様の感情方略が見られた。方略の詳細と内訳は表1の通りである。

喜びと罪悪の状況におけるいずれの方略も、送り手と受け手の感情の評価の間に有意な相関があった。一方で、悲しみの状況については、(1)の方略で1名、(3)の方略で1名は有意な相関があったものの、残りの3名はなかった。また、怒りの状況についても、(1)の方略で3名は有意な相関があったが、残りの3名はなかった。相関が無かった被験者のメール文を分析したところ、いずれのケースについても、相手の悲しみや罪悪感を低減させる方略をとっているにも関わらず相手への要望や非難といった表現が前面に出ている等、感情方略とメール内容との不

整合がいくつか見られた。

### 4. まとめ

以上の分析結果から、喜びと罪悪の状況における感情方略はいずれも感情が伝わりやすいが、悲しみと怒りの状況における感情方略はメール文の書き方によって伝わりやすさに差が出る可能性が考えられる。

今後はより多くのケースの分析を進めると共に、感情が伝わりやすいメール文と伝わりにくいメール文の事例を収集し、それらを感情方略と関係づけることにより、電子メールコミュニケーションを効果的に行うためのガイドラインを策定していきたいと考えている。

### 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*, Vol. 23, No. 4, pp. 1894-1905.
- [2] Salovey, P. & Mayer, J. D., (1990) "Emotional Intelligence", *Imagination, Cognition, and Personality*, Vol. 9, pp. 185-211.
- [3] 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報告集*, Vol. JSET08, No. 2, pp. 87-94.

表1 送り手の感情方略と受け手の評価との相関

	No	人数	感情状態	感情意図	感情期待	感情方略	相関あり
喜び	(1)	4人	◎喜び	◎喜び	△喜び	共感(強)	4人
	(1)	2人	◎悲しみ	◎悲しみ	△悲しみ	共感	1人
悲しみ	(2)	1人	○悲しみ	○悲しみ	▼悲しみ	制御	0人
	(3)	2人	×悲しみ	×悲しみ	▼悲しみ	制御(他)	1人
怒り	(1)	5人	◎悲しみ◎怒り	◎悲しみ◎怒り	△悲しみ△罪悪	共感(強)	3人
	(2)	1人	○悲しみ	○悲しみ	▼悲しみ▼罪悪	制御	0人
罪悪	(1)	4人	◎罪悪	◎罪悪	▼怒り	制御	4人
	(2)	1人	○悲しみ◎罪悪	○悲しみ◎罪悪	▼怒り	制御(他)	1人

※ ◎ : とても強い (他の状況と比べて), ○強い (3以上の評価), △ : 促進を期待, ▼ : 抑制を期待