

## 文末詞による心理的關係構築の調整：顔文字の間合い感覚(2) Adjusting psychological relation: face marks and sense of distance (2)

伊東 昌子<sup>†</sup>

Masako Itoh

<sup>†</sup>常磐大学

Tokiwa University

masakoit@tokiwa.ac.jp

### Abstract

This study examined message-receiver's sense of distance when they received a mobile-mail message in which face marks were used. Independent variables were number of face marks, receiver's sex, and the same/opposite sex between sender and receiver. Dependent variable was the distance which the receiver (the participants) wanted to be away from the sender if the receiver were to meet and talk with the sender. The participants were undergraduate students. The given situation was that the message was sent by a person whom the receiver newly met with his or her friend. In case of no face marks and a few face marks, the distances were within the personal distance in proxemics. However, in case of many face marks, the distances fell in the social distance without both the sender and the receiver were girls in which the distance remained within the personal distance. The distance negatively correlated how many face marks the participants usually used. The results imply that the use of many face marks in the sentence-final area is not polite expression and it may threaten the negative face of the receiver even though the impression of the message is friendly.

**Keywords** — Sentence final expression, Face, Proxemics

### 1. はじめに

本研究は、会話やメール文そしてソーシャル・ネットワーク・サービス (SNS) 上のメッセージ文の文末周辺に使用された言語記号および非言語記号が、受け手が抱く相手との関係調節感覚に与える影響を、心理学実験で解明しようとするものである。具体的には、終助詞、顔文字、「！」に類する記号である。最近ではスタンプも利用されているが、スタンプはメッセージ文全体の装飾性に関係する場合が少なくないため、現時点では考慮の対象外とする。メッセージ文の文末周辺に使用される言語記号および非言語記号に焦点をあてた理由は、以下の2点である。

第一に、メッセージ文の送り手と受け手の持続的相互行為が前提とされるメッセージ文は、その意味内容の理解に加えて、受け手が送り手の意図や態度をどう感知するかがその後の関係構築に影響を与える。日本語では、メッセージ文内容の差し出し方を文末表現で調整することが多い。翻って受け手は文末表現から送

り手の態度を敏感に感知する。しかし、メッセージ文の文末周辺に使用される言語記号や非言語記号の意味や用法は、主に使用者の立場から分析されて論じられてきた。本研究は、受け手の内部反応をより詳しく解明しようとする立場である。受け手の内部反応が解明されれば、文末周辺の表現が人と人の相互行為に与える影響をより良く理解できる。

第二に、受け手の内部反応をより深く探る方法の開発である。メッセージ文の文末表現が受け手に与える影響に関しては、受け手の主観的印象を問う調査が多く行われてきた。しかし意識される印象のみが受け手内部で喚起される反応ではない。例えば、メッセージ文の文末に終助詞「の」が使用されると、メッセージ文の送り手が「関わりたい」「反応を期待している」と受け手に知覚され、受け手の関わり感が増すことがわかった (伊東・永田, 2007) [1]。さらにその関わり感に着目して、文末に「の」を使用した文と使用しない宣言文を用いて記憶実験を行ったところ、直後再生、1週間後の遅延再生ともに、「の」を使用した文内容の方がより良く記憶されていた。この効果は、主張性が明確な終助詞「よ」を使用した場合は、認められなかった (伊東, 2010) [2]。終助詞「の」については、多くは女性が使用し語調が柔くなると説明されているが、受け手の内部反応としてはメッセージ文への関わり感が増し、文内容がよりよく記憶に留まる。実に、したたかな機能である。このような内部反応の発見には、実験手法が有効である。本研究においても、文末周辺の記号、具体的には顔文字使用が引き起こす受け手内部の反応を解明する理論的枠組と実験手法の開発をめざす。

私たちは普段電子メールやSNSで複数の相手と連絡を取り合ったり、近況を公開したりしている。ただ、言語表現だけでは非言語的表情やニュアンスが伝わりにくい。このため、文末周辺に表情や感情を示す顔文字を使用する。近年では顔文字使用の一般化に伴い、「顔文字」を電子的に変換すると多様な顔文字が提供

されるようになった。顔文字に関しても初期の研究では、使用者の立場に立ち、誰がどのように使用するかについての報告が提供されてきた [3-7]。しかし近年では、顔文字が使用されたメッセージ文が受け手にどのような印象を与えるが調べられるようになった。それらの研究は、林 (1978) [8]による対人認知構造の基本次元である「親しみやすさ」「社会的望ましさ」「活動性」に基づく形容詞を採用して、メッセージ文の印象を調べており、それらは顔文字使用が受け手に送り手のパーソナリティ特性を直接喚起させることを前提としている。これに対し、本研究では、複数の研究で明らかになった顔文字が多用される場合の相反する印象を考慮して、送り手のパーソナリティ特性の直接喚起とは別の内的反応喚起メカニズムを提案したい。

顔文字が使用されたメッセージ文の印象を調べた先行研究では、顔文字が少数使用された場合は、親しみやすさや友好性が共通して喚起された [9-11]。ただし顔文字が多用されると親しみやすい印象は持たれるものの、「不快」「嫌い」との反応が報告されている [12-14]。この不快感は顔文字が少数の場合は生じない。「友好的で親しみやすい」しかし「不快で嫌い」との相反する印象と反応は、どのようなメカニズムから生じるのであろうか。

相互行為時の相反する反応に関しては、社会的基本欲求であるフェイス欲求 (Brown & Levinson (1978, 1987)[15]を参考にして説明を試みる。ポジティブフェイスは、相互行為を行う相手に受容されたい、共にありたいとの欲求であり、ネガティブフェイスは、他者に踏み込まれたくない、適切な距離を保ちたいとの欲求である。両方のフェイスは並行して働くとされる。メッセージ文のやり取りを含め、人と人が相互行為を行うときはフェイス欲求が発動され、メッセージ文の受け手は送り手の自分に対する距離感を感知し、その距離感と状況的閾値域が照合されて快・不快あるいは接近・回避感が喚起されると推察される (距離感仮説)。顔文字使用の有無や頻度は、受け手に感知される距離感に影響を与え、それと閾値域との関係により喚起された情動が印象として報告されるのであろう。

それではその閾値域はどのように決まるのか。この点に関しては、人と人が相互行為を行うときの分節化された空間として知られるプロクセミクス [16]を仮定する。人と人が相互行為を行うときに適切とされる空間距離は、両者の関係性 (家族、恋人、友達、同僚など) や関わり合う様態 (私的会話か会議かなど) に依

存して異なる。その距離は大きく4種類に分節される。密接距離・排他域 (接触から約45cm)、個体距離の近接相 (約45cmから約80cm) と遠方相 (約80cmから約120cm)、社会距離の近接相 (約120cmから約210cm) と遠方相 (約210cmから約360cm)、公衆距離 (約360cmより遠い距離) である。密接距離は恋人同士あるいは乳幼児と母親といった親密な関係にある者たちが触れ合いささやき合う距離である。個体距離は友人や知り合いが私的会話を楽しむときに自然にとる距離である。社会距離は典型的には仕事場で会議を行う距離である。公衆距離は演説や講義を聴く距離である。

知り合い程度の関係であれば、個体距離内の近接相と遠方相の境界から遠方相内が適切と考えられ、親しみを示すとはいえ密接距離に迫るならば、相手は不快になるであろう。それはネガティブフェイスを脅かす行為になりかねない。滝浦が (2008) [17]が「人に話しかけるときは言葉で他者に触れることである p.26」と述べるように、言語的な相互行為であるとしても、人と人の身体的距離感が喚起され、それは情動反応と連動して、関係構築の持続や遮断あるいは警戒に影響を与えると推察される。その内部反応が印象として認識されるとも言えよう。

伊東 (2015) [18]では、距離感仮説に基づき、大学生を対象として、友達に紹介されて間もない知人から送られてきたメッセージ文という設定で、文末の顔文字量を変化させた刺激文を用いて、受け手 (参加者) が、自分に対して送り手がとるであろう距離を判断する実験を行った。その結果、以下の4点が明らかになった。1)使用された顔文字量は、送り手の受け手に対する距離感を受け手に感知させる。2)その距離は個体距離の範囲内に位置し、顔文字なし、少数、多用の順に距離が短くなる。3)顔文字が無い場合は個体距離の遠方相、少数の場合は近接相の中間から遠方相への境界付近、多用の場合は密接距離に迫る距離感を感知させる。4)女子の方が男子よりも送り手の自分に対する距離感を近く判断する。以上の結果は、印象調査研究が明らかにしてきた顔文字が無い場合は礼儀正しく真面目という印象や、少数の場合は親しみやすく友好的との印象と整合性がある。また、顔文字を多用した場合の密接距離に迫る距離感は、親しみやすい印象ではあるが不快という反応を説明できる距離である。

上記の研究は、メッセージ文に使用された顔文字の量により相手の自分に対する距離感が異なって感知されることと、その距離感がプロクセミクスに準拠する

ことを示す。ただし、顔文字の多用が受け手のネガティブフェイスを脅かし、不快を引き起こす根拠はまだ示されていない。そこで本実験では、先行研究と同じ状況設定において、メッセージ文の受け手が送り手に会ったときに保ちたい距離の方に着目して調べることを目的とする。関係構築の初期に顔文字を多用した場合、送り手が密接距離に近づくような距離感を受け手に喚起させるならば、さらにそれが受け手のネガティブフェイス閾値を脅かすならば、負の情動が生じ、受け手が送り手に対して保ちたい距離は大きくなると考えられる。この点を調べることを目的とする。なお、伊東（2014）において普段顔文字を使用する程度と不快感に負の相関傾向が認められたため、本実験でも普段の顔文字使用と距離感の関係も調べる。

仮説1 関係構築初期に顔文字が無い、少数、多用のメッセージ文を受け取った場合、受け手が送り手に対して保ちたい距離は、多用の場合に最も大きくなる。

仮説2 受け手の普段の顔文字使用頻度と顔文字多用の場合の距離感には負の相関がある。

## 2. 方法

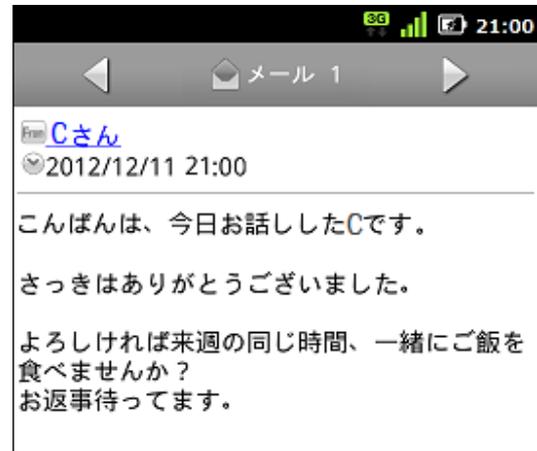
**参加者** 電子メール経験のある私立大学の学部生、男子30名、女子62名、計92名。

**刺激材料** 状況設定としては“大学でお昼に友人のAを通して知り合い、少し会話をした相手B（同性）あるいはC（異性）から夜に携帯電話上でメールが届いた”である。メッセージ文の原型は、「こんばんは、今日お話しした〇〇です。さっきはありがとうございました。よろしければ来週の同じ時間、一緒にご飯を食べませんか？お返事待ってます。」という挨拶に続く4文から成る。顔文字の種類としては、戸梶（1996）[19]を参考にして、第1文には主張を表す(^\_^)/、第2文には嬉しさを表す(^o^)、第3文には誘うことに少し恐縮する意味として(^\_^;)、第4文には返事をもらえるか不安な(>\_<)を使用した（図1参照）。

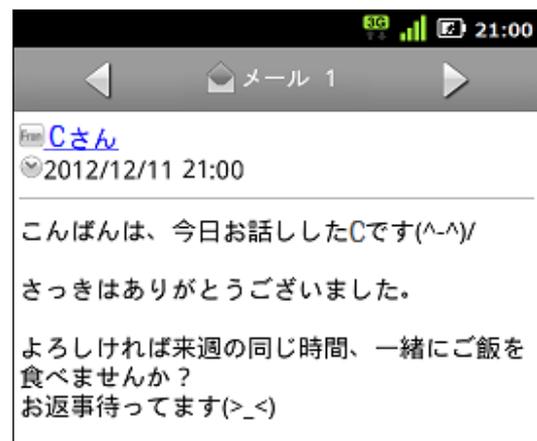
**実験計画** 独立変数は、顔文字量（顔文字無し、第1文と第4文の文末に使用する少数、文毎に使用する多用）、送り手が同性か異性か、受け手の性別である。顔文字量と送り手が同性か異性かは被験者内要因である。さらに、参加者の普段の私的メールにおける顔文字の使用量（多い方、少ない方、使用しない）と、私的やり取りの仲間の中で顔文字を多用する人の多さ（多い方、少ない方、いない）の質問を行った。

**手続き** 教室に少なくとも5m四方の空間を明け、床

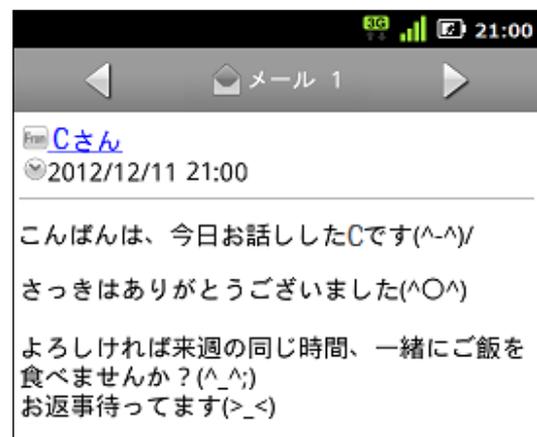
に2.5mの距離をとって目印をつけた。参加者には知り合い同士で参加してもらった。参加者にはスクリーン上で実験概要と状況設定の説明を行った後、各条件の刺激を呈示して、下記の手続きの実施を依頼した。



a) 顔文字無し条件



b) 顔文字少数条件



c) 顔文字多用条件

図1 顔文字使用に関する刺激条件と刺激 (Cは異性の場合。Bは同性の場合。)

参加者らは2.5mの距離で向き合い、刺激を呈示される毎に、メッセージ文の受け手役の参加者が送り手役の参加者に近づき、送り手に対して保ちたい距離で止まるように依頼された(ストップディスタンス法)。受け手役の参加者に与えた教示は以下である。「スライドに示すメッセージ文を送ってきた相手と実際に会った時にどのくらいの距離で話をしたいと思うかを判断して下さい。ゆっくりと相手に近づき、ここと思うところで止まって下さい。」受け手役の参加者は2.5mの距離からゆっくりと送り手役に近づき停止した。停止した時点で両者のつま先間の距離を測定した。条件の順序は、送り手が同性の場合で顔文字無し、少数、多用を行い、次に送り手が異性の場合の3条件であった。6条件を終了した後に、役割を交代して同様に行った。2名とも測定が終了した後に、参加者の顔文字使用量と仲間の使用状況について質問を行った。

なお、参加者には知り合い同士で、かつ同性同士で参加してもらった。したがって異性からのメール文の場合は、ペアの相手を異性と想定することになる。参加者を知り合い同士にした理由は、以下のとおりである。実験では向かい合って2.5mの距離から徐々に近づいていくため、実際に初対面の相手には現実的気づまり感が生じる。実際に異性同士の組み合わせにした場合も同様である。例えば、互いに照れ合いスムーズな測定ができにくい状況があった。予備検討を重ねた上で、現実的気まずさの影響を受けずに判断できるペアとして知り合いで同性同士のペアを参加者とした。

### 3. 結果

#### 3-1. 距離

平均距離と標準偏差を表1に示した。距離については、女子が受け手の場合、送り手-同性では、顔文字無し、少数、多用の順に、103.76cm, 78.05cm, 108.55cm, 送り手-異性では、112.97cm, 104.98cm, 144.18cmとなった。男子が受け手の場合、送り手-同性では118.63cm, 100.57cm, 143.87cm, 送り手-異性では120.93cm, 99.53cm, 153.67cmとなった。顔文字量、受け手の性別、送り手が同性か異性かを要因とする分散分析の結果、いずれの要因でも主効果が認められた( $F(2, 180)=87.65, p<.01$ ;  $F(1, 90)=3.99, p<.05$ ;  $F(1, 90)=32.60, p<.01$ )。受け手の性別と相手が同性か異性かの間に交互作用が認められた( $F(1, 90)=17.51, p<.01$ )。

まず、「相手と実際に会った時にどのくらいの距離で話をしたいと思うか」について移動を止めた距離は、顔文字が多用された場合が一番大きく、次に無い場合、少数の場合は最も小さい距離であった。その距離は、女子同士の場合を除き、顔文字無しでは個体距離の遠方相と社会距離との境界周辺、少数では個体距離の遠方相中間周辺、多用では社会距離の近接相にまで遠く退いている。この結果は、先行研究において、顔文字多用の場合に送り手が密接距離に迫る距離になった結果(表2)とは対照的である。全ての条件において、本実験の距離は、先行研究(送り手が受け手(自分)に対してとるであろう距離)よりも大きかった。その

表1 自分(受け手)が送り手に対してとりたい距離cm ( )内はSD

送り手	女子(受け手)が移動して止まる			男子(受け手)が移動して止まる		
	顔文字 無し	顔文字 少数	顔文字 多用	顔文字 無し	顔文字 少数	顔文字 多用
同性	103.76 (35.54)	78.05 (26.85)	108.55 (42.48)	118.63 (34.48)	100.57 (39.46)	143.87 (44.36)
異性	112.97 (34.92)	104.98 (34.12)	144.18 (53.27)	120.93 (34.92)	99.53 (37.33)	153.67 (40.18)

表2 自分(受け手)に対して送り手が実際にとるであろう距離cm ( )内はSD (伊東, 2015より)

送り手	女子(受け手)が送り手を止める			男子(受け手)が送り手を止める		
	顔文字 無し	顔文字 少数	顔文字 多用	顔文字 無し	顔文字 少数	顔文字 多用
同性	82.32 (27.03)	59.92 (19.68)	43.36 (18.01)	97.59 (20.92)	76.89 (20.25)	61.95 (13.63)
異性	96.67 (28.12)	73.38 (22.62)	51.66 (21.03)	106.41 (31.19)	85.09 (22.59)	66.66 (21.04)

差は、特に、多用の場合に最も大きくなった。この結果は、従来の印象研究が示した親しみがより友好的な印象ではあるが不快で嫌いといった矛盾する印象を説明する反応と考えられる。

### 3-2. 普段の顔文字使用頻度との関連

各顔文字使用条件について、距離と受け手である参加者の普段の顔文字使用頻度、そして仲間の使用状況との相関関係を分析した。その結果、多用の場合において、参加者の普段の顔文字使用頻度と距離に負の相関が認められた( $r = -.41, p < .05$ )。私的メールに顔文字を使用しない人は、距離をより大きくとりたいことがわかった。この結果は伊東 (2014) において顔文字を普段使用しない受け手が顔文字を多用したメッセージ文を受け取った場合、不快をより感じる傾向にある結果と整合する。

## 4. 考察

本研究では、距離感仮説に基づき、伊東 (2015) と同じ大学生同士の関係構築初期という設定で、メッセージ文の受け手が送り手に対して保ちたい距離を、ストップディスタンス法を用いて測定した。その結果、顔文字が多用された場合の距離が一番大きかった。しかも、女子同士の場合を除き、社会距離にまで退いていた。この結果は仮説1を支持するものである。関係構築の初期に顔文字を多用したメッセージ文は、受け手のネガティブフェイスの閾値に抵触する距離感を感知させ、不快感が生じたことが示唆される。その他の条件では、先行研究で示された距離よりも20cm程度退くものの、個体距離内で相応する距離を保っていた。

女子同士の場合のみ、顔文字が多用されても顔文字無しの場合と変わらない距離であり、個体距離の遠方相中間あたりに留まっていた。不快とまでは感じていないことが示唆される。受け手のネガティブフェイス侵害がどの程度に感じられるかは、自身と相手の性別や自身の表現スタイルに依存して異なるであろう。例えば、少人数グループで、あるトピックについて議論したりゲームをしたりするとき、女子同士は狭い部屋の方が協調的で快適という報告がある。男子同士は逆に混んでいない空間の方が協調的で快適になると報告されている[20-21]。この点から女子同士は特別な空間的了解があるとも考えられる。また、顔文字の使用は男性に比べて女性の方が多いと報告があり[22]、本実験においても、顔文字を普段多用する女子は34%、男

子では20%であった。女子の方が顔文字使用に関して抵抗が少ないとも考えられる。しかし、その女子でさえも顔文字が多用された場合の距離は、顔文字少数の場合と同じにならず、顔文字無しと同様の距離まで退いていた。

顔文字を使用する頻度と距離の関係については、顔文字が多用された場合の距離は、普段の顔文字使用頻度と負の相関関係にあり、仮説2も支持された。ただし普段の使用頻度が「多い方」と報告した参加者においてさえ、女子同士の場合を除いて、社会距離の近接相にまで退いていた。

本実験は、文末周辺の顔文字が、メッセージ文の受け手内部に送り手と自身の距離感を生じさせ、その場の閾値との照合により情動反応を引き起こされることを示唆する結果を示す事ができた。顔文字の使用は、送り手が受け手に親しみを見せて、受け手との心的距離を縮めようとする工夫であろう。関係構築の初期の堅苦しさをやわらげる手段として使用される積極的ポライトネスの一手段とも言える。送り手にとっては気持ち伝える意味で、使用したい表現であろう。このような表現は、メッセージ内容に関する表現不足を補う機能もあると考えられる。しかし、表1と表2の差に認められるように、顔文字が多用された場合に受け手は明らかに大きく退いている。少なくとも日本人にとっては、上下の距離を計算する必要がない大学生同士であっても、関係構築初期の顔文字の多用は、ポライトではないのである。

メッセージ文の文末周辺の言語記号や非言語記号は関係構築の調整に重要であることは一般的に了解され、その分析には使用された表現データが採用される。また、受け手の印象に関しても、例えば、顔文字がかわい、面白いといった印象が強調されがちである。電子的にも多様な顔文字が提供されている。しかし、受け手の内部反応は、表面的な印象と必ずしも一致しない。伊東 (2014) において、男子は女子が顔文字を多用しても不快感を訴えていない。しかし、本実験では、顔文字を多用する異性に対して、男子はどの条件よりも遠くに退いていることが象徴的である。心理的關係構築における内部反応としての送り手への“わきまえ”要求が暗黙裡に働くことがわかる。

心理学実験によって明らかになった受け手の内部反応は、言語的相互行為の機微を説明する日本語教育にも生かせるであろう。文末周辺の表現は、日本人にとって重要な関係構築の間合い感覚を受け手に喚起させ

る実質的な機能を発揮する。ただし、その反応は見えず運用面が着目されがちである。このため、表出方法を持たない暗黙の受け手内反応を明らかにする手段を幅広く探索・開発することが、日本語の文末表現という人と人の相互行為の境界に置かれた言語的・非言語的表現の関係構築作用の理解に新たな扉を開くと考えられる。学問領域の境界を越えて、今後もその手段を検討していきたい。

## 参考文献

- [1] 伊東昌子・永田良太(2007)“談話場における相互行為の構築に関わる文末詞の修辭機能”, 認知科学, Vol. 14, No. 3, pp. 282-291.
- [2] 伊東昌子(2010)“文末詞「の」が記憶に与える影響: 相互行為の観点から”, 認知科学, Vol. 17, No. 2, 287-296.
- [3] 大坊郁夫(2002)“ネットワーク・コミュニケーションにおける対人関係の特徴”, 対人社会心理学研究, Vol. 2, 1-14.
- [4] Katsuno, H., & Yano, C. (2002)“Face to face: On-line subjectivity in contemporary Japan”, *Asian Studies Review*, Vol. 26, 205-231.
- [5] 野島久雄(1993)“絵文字の心理的効果”, 現代のエスプリ, 306, 139-142.
- [6] 野島久雄(1999)“電子メディアの社会心理学”, 情報処理, Vol. 40, 66-70.
- [7] Sproull, L., & Kiesler, S. (1986)“Reducing social context cues: The case of electric mail”, *Management Science*, 32, 1492-1512.
- [8] 林文俊(1978)“対人認知構造の基本次元についての一考察”, 名古屋大学教育学紀要 (教育心理学科), Vol. 23, 27-38.
- [9] 竹原卓真・佐藤直樹(2003)“顔文字の有無によるメッセージの印象の違いについて”, 日本顔学会誌, Vol. 3, No. 1, 83-87.
- [10] 竹原卓真・栗林克匡(2006)“様々なエモティコンを付加した電子メールが受信者の印象形成に及ぼす効果: 感謝と謝罪場面の場合”, 日本感性工学研究論文集, Vol. 6, 83-90.
- [11] 田口雅徳(2014)“顔文字の付与および文頭・文末の小文字化がメール文の印象に与える影響—御礼文, 挨拶文, 依頼文を用いての分析—”, 獨協大学情報学研究, Vol. 3, 105-111.
- [12] 田口雅徳(2006)“顔文字の提示量がメール文の印象評定に与える影響”, マテシス・ウニヴェルサリス, Vol. 6, No. 2, 69-79.
- [13] 伊東昌子(2013)“関係構築における心的距離を感知させる文末表現: 顔文字の場合”, 日本認知科学会第30回大会発表論文集, 於) 玉川大学, P2-12, 385-388.
- [14] 伊東昌子(2014)“初期関係構築における顔文字使用とフェイス欲求”, 日本認知科学会第31回大会発表論文集, 於) 名古屋大学, P1-13.
- [15] Brown, P. and Levinson, S. C. (1978, 1987)“*Politeness: some universals in language usage*”, Cambridge: Cambridge University Press.
- [16] Hall, E. T. (1966)“*The hidden dimension*”, New York, Doubleday. 日高敏隆・佐藤信行(訳)(1970)“かくれた次元”, みすず書房.
- [17] 滝浦真人(2008)“ポライトネス入門”, 研究社.
- [18] 伊東昌子(2015)“文末詞による心理的關係構築の調整: 顔文字と間合い感覚(1)”, 日本認知科学会第32回大会発表論文集, 於) 千葉大学, P2-11, 379-383.
- [19] 戸梶亜紀彦(1997)“コンピュータ上でのコミュニケーションにみられる情報表現に関する研究—情緒表現記号の使用方法について—”, 広島県立大学紀要, Vol. 8, 125-138.
- [20] Ross, M., Layton, B., Erickson, B., & Schopler, J. (1973)“Affect, facial regard, and reactions to crowding”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 28, 69-76.
- [21] Stokols, D., Rall, M., Pinner, B., & Schoper, J. (1973)“Physical, social and personal determinants of crowding”, *Environmental and Behavior*, Vol. 5, 87-115.
- [22] 文化庁文化語課(編)(2004)“平成15年度国語に関する世論調査: 情報化社会と言葉遣い”, 国立印刷局.