様式 C-19

科学研究費補助金研究成果報告書

平成 22 年　5 月　25 現在

研究種目：基盤研究（Ｃ）
研究期間：平成１９年度～平成２１年度
課題番号：１９５３０５６８
研究課題名（和文）電子コミュニケーションにおける対人調整：言語・非言語情報の透明性錯覚への影響

研究課題名（英文）Interpersonal accommodation in computer-mediated-communication: The effects of verbal and nonverbal information on the illusion of transparency

研究代表者
岡本 真一郎（OKAMOTO SHINICHIRO）
愛知学院大学・心身科学部・教授
研究者番号：８０１９１９５６

研究成果の概要（和文）：電子コミュニケーションにおける対人関係の調整過程を解明するために，送り手が情報伝達の成功について過剰評価する，という透明性錯覚現象を中心に据えた研究を行った．依頼や皮肉等の事態における透明性錯覚の出現を規定する要因について実験によって検討した．また，透明性錯覚現象と関わりの深い顔文字について，その使用が感情伝達に及ぼす影響に関しても実験的に検討した．さらに，用例分析によって，対人関係の調整に定型の配慮表現がどのような役割を果たしているかも考察した．

研究成果の概要（英文）：In order to elucidate the accommodating processes in interpersonal relationship, we conducted research focusing on the phenomenon of the illusion of transparency, i.e. the sender's overestimation about his or her success in communication. We attempted to identify some factors which influence the emergence of the illusion. We also examined the role of emoticons, which are considered to be related closely to the illusion of transparency, in the communication of emotions. Furthermore, based on the analyses of usages, we investigated how routine expressions of politeness play their roles in the accommodation of interpersonal relationship.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合　計
2007 年度	1,600,000	480,000	2,080,000
2008 年度	1,000,000	300,000	1,300,000
2009 年度	700,000	210,000	910,000
年度			
年度			
総　計	3,300,000	990,000	4,290,000

研究分野：社会科学
科研費の分科・細目：心理学・社会心理学
キーワード：透明性錯覚，電子コミュニケーション，皮肉，宥和，Ｅメール，定型表現，言語

１．研究開始当初の背景

電子コミュニケーションは新しいメディアであるため，対人関係の調整においてさまざまな問題をきたすことが多いと論じられてきた．これに関連して電子コミュニケーションでは透明性錯覚が生じやすいとの知見

もある．また，電子コミュニケーションにおいては，こうした対人関係調整過程に，言語表現のほか，非言語的な表現，とくに顔文字が大きく関わっていることも示唆されてきた．このような問題に関して統合的に研究を進める必要性が感じられたことが，これが本研究の背景になっている．

２．研究の目的

電子コミュニケーションにおける対人調整過程について特に透明性の錯覚に焦点を当てて，社会心理学に日本語学の観点を加味した視点から解明を目指した．ここで透明性錯覚とは，とくにコミュニケーションの成功に関する送り手と受け手の齟齬，すなわち送り手のコミュニケーションの成功の見積もりと実際の成功との食い違いを指す．このことが対人関係の維持や調整過程にマイナスの影響を及ぼす恐れがある．このため，Ｅメールを想定した事態で要求や皮肉の伝達を行う実験的研究によって，透明性錯覚の規定因を明らかにしようとした．また，とくに顔文字が言語とともに感情伝達に及ぼす影響に関しても実験により明らかにしようとした．具体的にはＥメールの相互作用において，協調性を促進する感情がどのように伝達されるかを実証的に検討することを目的とした．また，こうした対人関係の調整に重要な，定型の配慮表現に関して，その機能を用例分析によって明らかにすることを目指した．

３．研究の方法

(1)透明性錯覚：要求表現

参加者　大学生 78 名．他にペアを構成できなかったために分析から除外した参加者が６名存在する．

各送り手はランダムに受け手とペアした（ただし，送り手と受け手は同性とした）．送り手の描写が受け手に示されるが，両者は顔を合わせず，未知のままとした．

実験計画　視点（送り手 vs.受け手）×要求意図（明示，非明示，意図なし）．

独立変数の操作と手続

【送り手】

送り手参加者は仮想場面において，明示的要求，非明示的要求，あるいは要求とは無関係（要求意図なし）の条件でコメントの記述を求められた．Ｅメールで友人に送るという想定であった．参加者にはコメントの例を自由に書き換えてもらった．絵文字等の使用も任意とした．

場面数は６個（明示，非明示，意図なし各２個ずつ）．

全場面終了後，参加者は各場面のコメントに関して受け手がどのように感じると予想するか，以下についてそれぞれ７点尺度で評定を求められた．

気配りの程度

感じの良さ

要求意図の明示性

履行意志（受け手が要求を履行する気になる程度）

願望（送り手の，受け手が意向に従うという）の強さ

【受け手】

受け手参加者は，受け手側から見た各場面の簡単な描写（要求意図条件にかかわらず同一）と，送り手参加者が作成したその場面のコメントを読んで，その解釈に関して，上に示した送り手参加者と同様の５項目に，７点尺度で評定した．

場面と質問紙の構成　12 個の場面を構成し，それぞれの場面で要求意図を３通りに操作した．12 場面は６場面ずつ２組に分け，各組ごとに，６場面の要求意図条件をカウンターバランスした３通り，計６通りの組み合わせを作成した．６通りのそれぞれにおいて，場面の順序は正逆２種類設定した．したがって質問紙は 12 種類ある．

場面例

【送り手】

［全条件共通部分］

あなたは印刷室で次の４限のゼミの発表の準備をしています．作った資料を印刷して綴じるという作業です．

さっき印刷室に入るところで○○さんに出会いました．ちょっと言葉を交わしましたが，その後４限まで暇なので，学生ホールへ行くと言っていました．

［意図明示条件］

あなたは準備を進めてきたのですが，資料の枚数が多くて手間がかかっています．間に合うかどうか怪しくなってきました．

○○さんをメールで呼び出して，手伝ってもらおうと思います．もちろんはっきり手伝ってほしいと言うつもりです．

（言い換えの例）

「ちょっと手伝ってくれない？」

［意図非明示条件］

あなたは準備を進めてきたのですが，資料の枚数が多くて手間がかかっています．間に合うかどうか怪しくなってきました．

○○さんに手伝ってもらえるといいなと思います．ただし，あまりはっきりと言いたくありません．「手伝ってくれ」「手伝ってほしい」などと頼んでいるとは思われないように，それとなく伝えて手伝ってもらえたらいいなと思います．

（言い換えの例）

「今空いてるかなあ？」

［意図なし条件］

ところで○○さんは今何をしているのでしょうか．授業には出るのでしょうか．メールで聞いてみようと思います．別に，○○さ

んに準備を手伝ってもらうつもりはありません．もちろん「手伝ってくれ」と言っているとは思われたくありません．

（言い換えの例）

「今何してるの？」

【受け手】

あなたは今日昼過ぎ大学に来たら，印刷室の前で＊＊さんに出会いました．＊＊さんはこれから４限のゼミの発表の準備をする，と話していました．

あなたは４限まで暇なので，そのあと学生ホールへ来ています．

＊＊さんからメールが来ました．

(2)透明性錯覚：皮肉表現

参加者　大学生 107 名（男 67 名，女 40 名．他に，不備のあった 3 名のデータは分析から除外）．

独立変数　情報（共有，送り手占有，情報非提示）×発話不誠実性（無，小，大）．情報は参加者間，不誠実性は参加者内要因．

場面と独立変数の操作　ターゲット人物が失敗した事態（12 場面：例，カラオケで失敗）に関して，ターゲット人物についてのポジティブなコメント（山村君の歌よかったね）のＥメール．

情報の操作　ターゲットの人物の失敗について，共有：送り手・受け手とも知っている．送り手のみが知っている，参加者に非提示．

発話不誠実性の操作　無：強調副詞も記号もなし（山村君の歌よかったね），小：強調副詞と感嘆符（山村君の歌と一ってもよかったね!!），大：強調副詞に不自然な長音．文末に否定的感情を表す顔文字を付加（山村君の歌とおって一一もよかったね(#-_-)）．

質問紙の構成　各質問紙は 12 場面を２分割した６場面（＋フィラー３場面）から構成．不誠実性と場面の組み合わせはカウンターバランス．場面の順序はカウンターバランスして４通り設定．

手続　集団で実施．各シナリオを読んで，受け手が皮肉らしく感じる程度を推測して評定した．

従属変数　７ポイント尺度（1 皮肉と感じない－7 皮肉と感じる）．

(3)顔文字の効果：予備調査

どのような顔文字が頻繁に用いられているか，顔文字がどのような文脈で用いられているかを調査した．

(4)顔文字の効果：実験

メールの相互作用において言語メッセージと顔文字が感情をどのように伝達されるかを実験的に検討した．要因計画は，顔文字（(>_<) m(_)m (-_-)）x 言語メッセージ（罪悪感・困惑・中立）＝9 条件であった．　実験参加者は，会話相手（実験協力者）と携帯メールを用いて会話した．顔文字は，(>_<) m(_)m　(-_-)の3水準で，それぞれの各回の発言の末尾に，書き加えられた．

従属測度は佐々木（2005）の敵意帰属，感情の 14 項目であった．この感情解読の項目について，因子分析を行ったところ，恥解読，失望解読，罪悪感解読の 3 因子が妥当であった．最後に，援助動機が測定された．

(5)用例分析

配慮表現のうち，以下のような，定型的あるいは半定型的と見なされるものについて，その意味用法の分析を進めた．①謝罪・疑似謝罪表現　スミマセン・モウシワケアリマセン・キョウシュクデス・オソレイリマス・シツレイシマス②労い表現　ゴクロウサマデス・オツカレサマデス

分析の際には，上記表現のような言い切り形と，～ガ・～ケドが付された前置き形の用法の関連性に焦点を当てた．（前置き形には，～ガ・～ケドが付されたものと，言い切り形と同形で前置きに用いられるものがある．例「スミマセン，チョットトオシテクダサイ」．）

４．研究成果

(1)透明性錯覚：要求表現各尺度の評定値に関して，視点(2)×要求意図(3)の分散分析を行った（両変数を繰り返し要因と見なした）．参加者単位の分析と場面単位の分析を行ったので，前者の F 値を *F1*，後者の F 値を *F2* で示す．

【気配り】視点の主効果($F1(1,38)=4.91$, $p<.05$; $F2(1,11)= 15.97$, $p<.01$)，視点と意図の交互作用が有意であった($F1(2,76) =7.75$, $p<.05$; $F2(2,22)= 7.23$, $p<.01$)．送り手では意図非明示，意図なし条件のほうが意図明示条件よりも表現の気配りを推測していたが(Tukey 法で $ps<.05$)，受け手では意図条件による差は認められなかった．また，意図非明示条件($F1(1,38)=11.72$, $p=.01$; $F2(1,11)= 14.58$, $p<.01$)と意図なし条件($F1(1,38)=10.15$, $p<.01$; $F2(1,11)= 35.59$, $p<.001$)では送り手の気配り推測が受け手の実際の判断値を上回っていたが，意図明示条件では差は認められなかった．

【感じの良さ】視点の主効果($F1(1,38)=5.79$, $p<.05$; $F2(1,11)= 10.15$, $p<.01$)，視点と意図の交互作用も有意であった($F1(2,76) =3.89$, $p<.05$; $F2(2,22)= 5.45$, $p<.01$)．意図非明示条件($F1(1,38)=13.75$, $p<.01$; $F2(1,11)= 17.33$, $p<.01$)と意図なし条件($F1(1,38)=5.03$, $p<.05$; $F2(1,11) = 19.23$, $p=.01$)では送り手の感じの良さの推測が受け手の実際の判断値を上回

っていたが，意図明示条件では差は認められなかった．

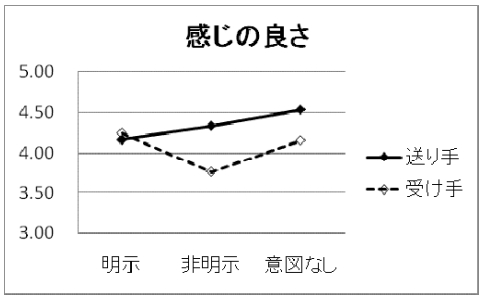

図１　「感じの良さ」の評定値

【履行意志】視点の主効果が有意であった($F1$(1,38)=7.45, p=.01; $F2$(1,11)= 27.71, p<.001)，明示＞非明示＞意図なしの順で高くなっている(Tukey 法で ps<.05). また意図の主効果も有意であり($F1$(2,76)=46.07, p<.001; $F2$(2,22)= 44.63, p<.001)，送り手の履行の期待が，受け手の実際の意志を上回っていた．

「気配り」と「感じの良さ」の評定に関して，送り手の期待が受け手を上回っているのは，仮説を支持する結果である．ただし，この差は意図非明示条件でのみ認められ，明示条件では認められないが，これは意図明示条件が非明示条件よりも送り手の期待の上回りが大きいという意味では仮説に沿った結果である．履行意志に関しても送り手の期待のほうが受け手の実際よりも大きかった．気配り，感じの良さが意図条件によって差があったことと完全には対応していないが，仮説を支持する方向であるといえる．

(2)透明性錯覚：皮肉表現

評定値の平均値に関しては，情報×発話不誠実性の分散分析を行った．両変数の主効果(情報：F_1(2,104)=44.13; F_2(2,22)　=71.29, 不誠実性：F_1(2,208)=50.10, F_2(2,22)　=40.54, ps<.001)，交互作用(F_1(4,208)=3.86, p<.01, F_2(4,44)=2.63, p<.05)とも有意であった．皮肉と感じられる程度は共有＞占有＞非共有の順であった．また，不誠実性が大であるほど皮肉と感じられる程度は大であったが，不誠実性無と小との差は，共有と占有条件では有意であったのに(ps<.05,ただし占有条件は参加者単位のみ)，非提示条件では有意でなかった(ps>.1)．また，共有と占有条件では不誠実性の増加は１次的であったが(共有：F_1(1,33)=25.92;　F_2(1,11)=16.41, 占有：F_1(1,37)=21.97; ps<.01)，非提示条件では２次の傾向も有意であった(１次: F_1(1,34)= 32.04, F_2(1,11)=63.61,　２次：F_1(1,34)=27.77, F_2(1,11)　=23.37, ps<.01)．これらの結果は，不誠実性が小さい場合には，受け手にとってはそれだけでは実際には皮肉の手がかりになり得ないのに，送り手は手がかりになると期待することを示している．

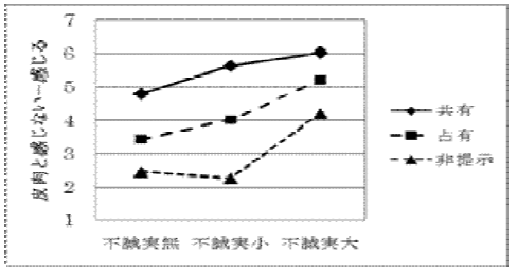

図２　条件別の「皮肉」評定値

占有条件でも情報非呈示条件に比べて皮肉と感じられやすいことから透明性の錯覚は確認された．重要な点として，不誠実性の効果が占有条件と非提示条件で異なったことがある．すなわち，一般には不誠実性が大きいほど皮肉らしさは大きくなったが，不誠実が小さい条件を不誠実性がない条件と比べると，占有条件の参加者は受け手がより皮肉を感じると推測しているのに，非提示条件ではそのような推測の上昇が認められなかった．ここから，不誠実性が小さい場合に透明性の錯覚が顕著になるという予想が支持されたことになる．

(3)顔文字の効果：予備調査

10 の顔文字（ (-_-) (^_^) m(__)m (>_<) (´∀`) (T_T) (>＜) (>∀<) (^o^) (^□^) ）がピックアップされた．研究２では，これらの顔文字について，それぞれ 14 項目の感情評定を求められた．これらの項目から，3 因子（敵意感情，好意感情，困惑・罪悪感）が見出された．

(4)顔文字の効果：実験

敵意帰属および罪悪感解読に対しては，言語メッセージの主効果は有意であったが，顔文字の主効果は有意でなかった(F(4, 81)=.32, $n.s.$)．

言語感情 x 顔文字感情の交互作用は有意傾向にあり（F(4, 80)=2.29, p=.07)，多重比較の結果，罪悪感言語に m(__)m をともなうメッセージの受信者は，罪悪感言語に(-_-)を伴うメッセージの受信者よりも，罪悪感を強く解読していた．

感情解読と援助動機の関係を検討するため，援助動機を目的変数，罪悪感解読，失望解読，恥解読，敵意帰属を従属変数として重回帰分析を行った．その結果，感情解読が援助行動に与える影響は有意で（R^2＝.12, p<.01)，罪悪感解読が援助行動を促進する効果がうかがえた（β＝.33, p<.01)．

研究の結果，顔文字の効果に関しては，罪悪感の内容を含む言語メッセージに m(__)m が伴った場合に，罪悪感が強く解読されることが示唆された．すなわち，顔文字がもつ記号

的意味と同様の言語メッセージに伴った場合にのみ，顔文字は言語の意味を強める補助的機能を果たしていると思われる．

また，罪悪感の解読を促進する顔文字m(__)m が援助動機を強める傾向が見られた．ここからは，メールで用いられたメッセージから，罪悪感が解読され，送信者を援助しようという協調的行動が促進されるという宥和プロセスがうかがえる．

本研究により，メールのメッセージから，ただ，言語メッセージの字面や顔文字の印象そのものが伝達されるものではないことがうかがえた．本研究データからは，顔文字は，単体で感情を伝達するのではなく，あくまで言語メッセージが伝達する感情を補強するという役割を果たしていると結論付けられた．

(5)用例分析

現段階で網羅的に用法を整理し，これらの表現群の機能体系を明らかにしたとは言えないが，従来知られていない以下の諸点を明らかにすることができた．

①先行研究ではキョウシュクデス・オソレイリマス・シツレイシマスは謝罪表現に分類されているが，これらは真性の謝罪表現とはいえない．このことはスミマセン・モウシワケアリマセンが一般的な依頼の前置きに使用されるのに対し，前三者の前置きが以下の②③で述べるような用法上の制約を持つことと関連する．

②オソレイリマスガ・キョウシュクデスガには用法差がある．オソレイリマスガは行為の宣言・指示・依頼に先行して使用されるが，その指示・依頼は聞き手に遂行するかしないかの選択の余地がない．オソレイリマスガは話の注釈（例：私事でオソレイリマスガ）に使われない．この類の注釈はキョウシュクデスガが担う．

③シツレイシマスの前置き形シツレイデスガは個人を同定する情報への進入の際に使われ，この意味はシツレイシマスの実空間進入用法とメタフォリカルな関係にある．

④一般に指示権限が強い場面でゴクロウ（サマ）デスガが使われ，オツカレサマデスガが用例として出現しないのは，前者の言い切り形が主として聞き手単労苦状況で使用され，後者の言い切り形が主として話し手・聞き手共労苦状況で使用されることと密接な関係がある．

今後は①②の用法分析をさらに深めるとともに，③評価型表現として，ザンネンデス・オキノドクデス・タイヘンデス類も考察していくことが課題となるものと考えている．

５．主な発表論文等

（研究代表者，研究分担者及び連携研究者には下線）

〔雑誌論文〕（計 4 件）

①佐々木美加　運転者間の葛藤に関する実験研究:葛藤相手の運転行動に対する感情反応，明治大学教養論叢，査読無，455 号, 1-25
②岡本真一郎　皮肉伝達における過大評価ー受け手と傍観者の比較ー　愛知学院大学心身科学部紀要，査読無, 5 号，2009, 25-30.
③佐々木美加　メールの相互作用における感情伝達：言語と顔文字が感情解読に与える影響　明治大学教養論叢，447 号，95-118.
④岡本真一郎　認知，言語，コミュニケーション：最近の研究の展望 愛知学院大学心身科学部紀要，査読無, 4 号，2009，27-33.

〔学会発表〕（計 2 件）

①岡本真一郎　皮肉伝達における透明性の錯覚ー表現の不誠実性の効果ー　日本社会心理学第 50 回大会　2009 年 10 月 11 日　大阪大学
②岡本真一郎・佐々木美加　要求のＥメールコミュニケーションにおける送り手・受け手の齟齬：意図明示性の影響　社会言語科学会第 21 回研究大会　2008 年 3 月 22 日　東京女子大学

〔図書〕（計 1 件）

岡本真一郎　ナカニシヤ出版　ことばの社会心理学（第４版）2010（印刷中）

６．研究組織

(1)研究代表者

岡本 真一郎（OKAMOTO SHINICHIRO）
愛知学院大学・心身科学部・教授
研究者番号：８０１９１９５６

(2)研究分担者

佐々木 美加(SASAKI MIKA)
明治大学・商学部・准教授
研究者番号：９０３３７２０４

多門 靖容(TAMON YASUHIRO)
愛知学院大学・文学部・教授
研究者番号　１０２３１４２４