

モバイルメールにおける依頼と断りに関する感情伝達と感情方略に関する分析

加藤 由樹*¹ 加藤 尚吾*² 千田 国広*³

<概要>筆者らは、これまでにメールコミュニケーションにおける感情伝達 (Kato他 2007) や感情方略 (Kato他 2010) に関する研究を進めてきた。なお、感情伝達とは「送信者の感情状態に対する受信者の解釈の正しさ」であり、感情方略とは「自分に生じている感情をどのように相手に伝え、相手にどのような感情が生じることを期待するか」と定義している。過去の研究を踏まえて、スマートフォンのメールを用いた依頼と断りのやり取りにおける感情伝達と感情方略に着目した実験を行った。本発表では、この実験の感情方略に関する結果の一部を報告する。

<キーワード>メール, スマートフォン, 感情伝達, 感情方略, 依頼と断り

1. はじめに

筆者らは、これまでにPCや携帯電話のメールコミュニケーションにおける感情伝達 (例えば, Kato他 2007) や感情方略 (例えば, Kato他 2010) に関する研究を進めてきた。筆者らの過去の研究をふまえて、スマートフォンのメールを用いた依頼と断りのやり取りにおける感情伝達と感情方略に着目した実験を実施した。本発表では、感情伝達に関する結果 (加藤他 2014) を簡単に紹介した上で、感情方略に関する分析の一部の結果について報告する。

2. 方法

実験は2012年9月に中部圏の大学で実施し、24名 (平均年齢20.1歳) が実験協力者として参加した。実験協力者は2部屋に分けられ、別の部屋の実験協力者とペアになり、メールのやり取りを行った。やり取りは、4つのテーマでの依頼と断りであった。やり取りの流れは、1) 依頼者がペアの相手 (断る者) に依頼メールを送信し、2) 断る者が相手 (依頼者) のメールを読み、そのメールに断りのメールを返信し、3) 依頼者が相手 (断る者) からの断りの返信メールを読む、であった。なお、実験協力者それぞれが2つのテーマで依頼者側となり、残りの2つのテーマで断る者側となるように計画した。

実験協力者はやり取りの過程で、4つの感情 (喜び, 悲しみ, 怒り, 罪悪) の程度 (5件法で、例えば、1が全く感じない~5がとても感じる) について感情伝達と感情方略を測るための9つの質問 (依頼者側は5つの質問, 断る者側は4つの質問)

に回答した。

3. 結果と考察

本発表では、感情伝達の結果 (加藤他 2014) を最初に紹介し、その後感情方略に関する分析の結果の一部を示す。

(1) 感情伝達 (加藤他 2014より一部を抜粋)

感情伝達に関する分析の主な結果は、依頼のメールの送信時においても断りのメールの返信時においても、感情解釈にズレがみられた。なお、感情解釈のズレとは、送信者の自分の感情状態の報告と受信者の感情解釈の間の差を指す。みられたズレは、先行研究 (Kato他 2007など) の知見と同様であり、ネガティブ感情である悲しみや罪悪において大きいことがわかった。また、テーマによっては、喜びのズレも大きいことがわかった。これは、依頼の中でもペアの相手と一緒にいることを希望する誘いにおいてであった。さらに、感情解釈のズレに関して依頼のメールの送信時と断りのメールの返信時を比較した結果、4つのテーマのうち最も依頼しづらいテーマにおいて、依頼のメールの送信時に比べて断りのメールの返信時のほうが、悲しみと罪悪において感情解釈のズレが大きかった。

(2) 感情方略

表1に送信者の生じている感情 (感情状態)、送信者が受信者に伝えたい自分の感情、送信者が受信者に生じてほしい感情、受信者による送信者の感情解釈、受信者に生じている感情 (感情状態)

*1 KATO, Yuuki :相模女子大学学芸学部 e-mail= y-katou@star.sagami-wu.ac.jp

*2 KATO, Shogo :東京女子大学現代教養学部

*3 CHIDA, Kunihiro :株式会社東映アニメーション

の程度の平均値と標準偏差（ともに4つのテーマを合わせた統計量）を示した。

最初に、送信者の感情状態と相手に伝えたい自分の感情のズレに着目した。依頼のメールの送信時における送信者（依頼者側）の感情状態と依頼のメールの受信者（断り者側）に伝えたい自分の感情のズレを分析した。また、断りのメールの返信時においても同様に分析した。その結果、依頼のやり取りにおいて、喜びに関して差に有意傾向が見られた。また、断りのやり取りにおいて、喜び、悲しみ、怒り、罪悪のすべてに有意差がみられた。すなわち、断りのやり取りにおいて断る側は自身に生じている感情をそのまま伝えたくないということが示唆された。

続いて、感情伝達の操作と正しさに着目した。依頼のメールの送信時における送信者（依頼者側）が受信者（断り者側）に伝えたい自分の感情について、依頼のメールの受信者（断り者側）による感情の解釈（以後、感情解釈と呼ぶ）とのズレを分析した。また、断りのメールの返信時においても同様に分析した。その結果、依頼のやり取りにおいて、罪悪に関して伝えたい感情と感情解釈の間の差に有意傾向がみられた。断りのやり取りにおいて、悲しみ、怒り、罪悪に関して伝えたい感情と感情解釈の間に有意差がみられた。

最後に、メールの送信者が受信者に生じてほしいと感じている感情が受信者に生じているかどうかに着目した。依頼のメールの送信時における送信者（依頼者側）が依頼のメールの受信者（断り者側）に生じてほしい感情それぞれについて、依頼のメールの受信者（断り者側）の感情状態との間のズレを分析した。また、断りのメールの返信時においても同様に分析した。その結果、依頼のやり取りにおいて、悲しみ、怒り、罪悪に関して送信者が受信者に生じて欲しいと感じている感情と受信者の感情状態に有意差がみられた。なお、喜びに関しては差に有意傾向がみられた。断りのやり取りにおいて、悲しみ、怒りに関して有意差がみられた。

4. 今後の課題

スマートフォンのメールを用いた依頼と断りのやり取りにおける感情伝達と感情方略に着目した実験を実施した。本発表では、感情方略に関する分析の内、一部のみを報告した。例えば、ペアごとの感情伝達や感情方略の分析などは報告していない。感情方略に関するすべての分析および感情伝達と感情方略をあわせた詳細な分析の

報告は課題といえる。

謝辞

本研究の一部は、科学研究費補助金24501220および24700913, 22680055の援助を受けたことを感謝します。

参考文献

- 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.
- 加藤尚吾, 加藤由樹, 千田国広 (2014). モバイルメールにおける依頼と断りに関する感情伝達. *社会心理学会第55回大会論文集 (印刷中)*
- Kato, Y., Kato, S., Scott, D.J., & Sato, K. (2010). Patterns of emotional transmission in Japanese young people's text-based communication in four basic emotional situations. *International Journal on E-Learning (IJEL) Corporate, Government, Healthcare, & Higher Education*, 9(2), 203-227.

表1 送受信者の感情の平均と標準偏差 (n=48)

		依頼のやり取り		断りのやり取り	
		平均値	SD	平均値	SD
送信者の感情状態	喜び	2.19	1.30	2.63	1.38
	悲しみ	2.19	1.18	2.40	1.38
	怒り	1.25	0.53	1.56	0.94
	罪悪	3.04	1.57	3.15	1.34
受信者に伝えたい感情	喜び	2.44	1.41	2.02	1.28
	悲しみ	2.38	1.25	3.29	1.27
	怒り	1.17	0.38	1.35	0.84
	罪悪	3.04	1.69	3.88	1.23
受信者に生じてほしい感情	喜び	3.04	1.46	1.90	1.15
	悲しみ	1.65	1.00	2.48	1.30
	怒り	1.17	0.38	1.35	0.89
	罪悪	1.46	0.99	1.81	1.33
送信者による感情解釈	喜び	2.13	1.21	1.88	0.98
	悲しみ	2.65	1.36	2.60	1.35
	怒り	1.29	0.58	1.81	1.08
	罪悪	2.65	1.51	3.17	1.31
受信者の感情状態	喜び	2.63	1.38	1.60	0.82
	悲しみ	2.40	1.38	3.50	1.20
	怒り	1.56	0.94	1.90	1.02
	罪悪	3.15	1.38	2.10	1.10