

# 電子メールコミュニケーションにおける 感情伝達の正確さとその確信度

加藤由樹<sup>1</sup> 加藤尚吾<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 相模女子大学 <sup>2</sup> 東京女子大学 <sup>1,2</sup> 教育テスト研究センター

文字ベースのコミュニケーションでは感情伝達が難しく誤解やすれ違いが生じやすいため、人間関係のトラブルの原因になる可能性は大いにある。筆者らは、大学生 60 名を対象に、電子メールのやりとりにおける感情伝達の正確さとそれに対する確信度を検討するための実験を行なった。その結果、ポジティブな感情はネガティブな感情に比べて感情伝達が正確であること、また感情伝達に対する送受信者の確信度はあてにならないことが明らかになった。

**キーワード：**電子メール，文字ベースのコミュニケーション，感情伝達，確信度

## 1. はじめに

非言語情報に多くを担われている感情の伝達等は、文字ベースのやりとりでは容易とは言えない (Kato, Kato, & Akahori 2007)。更に、先行研究では、電子メール等の文字ベースのコミュニケーションにおいて、メッセージの書き手は自分自身の作成したメッセージを受け取った相手（読み手）が、書き手の感情面を正しく解釈すると過度に確信する傾向のあることが示されている (Kruger, Epley, Parker, & Ng 2005)。文字ベースのコミュニケーションでの感情伝達の困難さに加えて、このような誤解やすれ違いが、人間関係の大きなトラブルに発展する可能性は大いにある。

## 2. 目的

本速報では、文字ベースのコミュニケーションにおける感情伝達の正確さと確信度に関して検討するために筆者らが実施した実験の方法と得られた結果の概略を報告する。

## 3. 方法

### 3.1 参加者

リクルート会社を通して集められた首都圏在住の大学生 60 名（男女各 30 名，平均年齢 20.27 歳（標準偏差 1.36））が，本実験に参加した。

### 3.2 手続き

実験参加者は二人一組で，実験者によって準備された Web メールを使ってコミュニケーションを行った。具体的には，実験者から提示された状況設定に基づいたメールを，指定された相手（別の参加者）に送信した。そして，送信した相手から届いた返信メールを読むというやりとりであった。状況設定は誘いや依頼に関するものであった。なお，実験中に参加者がやりとりの相手を特定できないように配慮した。また，相手の組み合わせでは，参加者の性別に関するカウンターバランスに配慮した。

このやりとりの過程の各段階において，次の感情面について質問紙による測定を行った。(1)メールの「書き手」としての感情面：a1. 実際の感情状態，b1. 読み手に伝えたい自分の感情，c1. 読み手に生じてほしい感情，(2)そのメールの「読み手」：d1. 実際の感情状態，

e1 メール文から解釈する書き手の感情, (3) そのメールに対する返信メールの「書き手」: a2. 実際の感情状態(本実験では d1 をこれとみなした), b2. 読み手に伝えたい自分の感情, c2. 読み手に生じてほしい感情, (4) その返信メールの「読み手」: d2. 実際の感情状態, e2. メール文から解釈する書き手の感情. すなわち本実験では, メールを送受信者の双方に着目した. なお, すべての感情面の質問紙で同一の9種類の感情(喜び, 信頼, 恐れ, 驚き, 悲しみ, 嫌悪, 怒り, 期待, 罪悪)の程度を7段階で尋ねた.

更に, 読み手に伝えたい自分の感情 (b1 と b2), 読み手に生じてほしい感情 (c1 と c2), メール文から解釈する書き手の感情 (e1 と e2) では, それぞれの確信度 (例えば b1 と b2 の場合, 伝えたい感情がどの程度正しく相手に伝わると確信するか) も7段階 (1 全く確信していない~7 ととも確信している) で回答を求めた.

#### 4. 結果

実際に生じている感情 (a1, a2) と伝えたい感情 (b1, b2) の関係を分析した結果, 感情によって強弱はあるが, 概して正の相関が見られた. また, ポジティブな感情はより強めて伝える傾向, ネガティブな感情はより弱めて伝える傾向が認められた.

実際に生じた感情 (a1, a2) と相手による解釈 (e1, e2) の関係を分析した結果, 相関は見られなかった. 実際のポジティブな感情は相手により強く解釈される傾向, 実際のネガティブな感情は相手により弱く解釈される傾向が認められた. これらの傾向は, 回答を述べる返信メールに比べて, 最初の送信メール (誘いや依頼) に対する解釈でより顕著であった. 実際に生じた感情と相手による解釈の関係の全体的な傾向としては, 読み手の実際の感情を相手に正確に解釈されていないと言える.

伝えたい感情 (b1, b2) と相手による解釈 (e1, e2) の関係を分析した結果, 返信メールにおいては正の相関がいくつか見られた. 伝えたいポジティブな感情は相手により弱く解釈される傾向, 伝えたいネガティブな感情は相手により強く解釈される傾向が認められた. これらの傾向は, 最初の送信メール (誘いや依頼) に比べて, 回答を述べる返信メールに対する解釈でより顕著であった. なお, 最初のメールに比べると, 返信メールでは, 感情によって強弱はあるが書き手が伝えたい感情の解釈の正確さが高まる傾向が見られた.

生じてほしい感情 (c1, c2) と実際に相手に生じる感情 (d1, d2) の関係を分析した結果, 返信メールにおいては, 正の相関がいくつか見られた. 生じてほしいポジティブな感情に比べて実際に生じる感情は弱い傾向, 生じてほしいネガティブな感情に比べて実際に生じる感情は強い傾向が認められた. これらの傾向は, 回答を述べる返信メールに比べて, 最初の送信メール (誘いや依頼) でより顕著であった. なお, 最初のメールに比べると, 返信メールでは, 感情によって強弱はあるが, 書き手が期待する感情が正確に生じる傾向が見られた. 以上の結果を, 最初の送信メールと返信メールで分けて表1と2に示した.

続いて, 4つの各関係におけるズレ (不一致, 不正確さ) は, どのような感情と関係があるかを検討した. なお, 正確さについては Riordan and Trichtinger (2017) を参考にし, 対応する書き手と読み手の組み合わせごとに各確信度に関する感情面の9種類の各感情の程度の差 ( $a1-e1$ ,  $b1-e1$ ,  $c1-d1$  ( $a2\cdots$ でも同様)) の絶対値の平均値を求め, これらの値を正確さ (実際は不正確さ) の得点とした. その結果, 「書き手に実際に生じた感情」, 「書き手が相手に伝えたい感情」, 「書き手が相手に生じてほしい感情」, 「読み手が実際に生じた感情」, 「読み手が解釈した書き手の感情」のすべてで, ネガティブ感情の程度が高いほどズレが大きくなる傾向があり, ポジティブ感情の程度が高いほどズレが小さくなる傾向が認められた.

最後に, 正確さの得点と該当する確信度との相関係数を計算した結果, すべてにおいて有意な相関は見られなかった.

表 1 最初の送信メールに関する 5 つの感情面の平均値と各組合せにおける比較と相関

感情	平均値					a1-b1		a1-e1		b1-e1		c1-d1	
	a1	b1	c1	d1	e1	比較	相関	比較	相関	比較	相関	比較	相関
喜び	2.34	2.87	4.23	4.08	2.86	**	.65	†	-.06	ns	-.07	ns	.04
信頼	2.61	4.19	4.43	3.79	3.97	***	.46	***	.00	ns	-.11	*	.06
恐れ	4.97	3.36	1.77	2.31	3.60	***	.33	***	-.09	ns	.01	*	-.20
驚き	2.31	2.07	2.93	4.38	1.80	ns	.46	*	.11	ns	.10	***	-.02
悲しみ	3.28	2.91	1.41	1.33	2.19	†	.57	***	.08	*	.04	ns	.00
嫌悪	2.42	1.41	1.21	2.00	1.46	***	.19	***	.01	ns	.11	***	.13
怒り	1.89	1.22	1.21	1.62	1.31	***	.15	**	-.01	ns	.07	**	.06
期待	3.26	3.83	4.27	3.62	3.67	**	.60	ns	-.16	ns	-.19	†	-.17
罪悪	4.38	4.31	1.84	1.51	3.86	ns	.66	ns	.03	ns	-.03	ns	-.09

比較:対応のある *t* 検定, \*\*\**p*<.001, \*\**p*<.01, \**p*<.05, †*p*<.10. 相関:ピアソンの相関係数(表 2 も同様).

表 2 返信メールに関する 5 つの感情面の平均値と各組合せにおける比較と相関

感情	平均値					a2-b2		a2-e2		b2-e2		c2-d2	
	a2	b2	c2	d2	e2	比較	相関	比較	相関	比較	相関	比較	相関
喜び	4.08	4.29	5.22	5.46	3.58	ns	.76	ns	.05	*	.25	ns	.33
信頼	3.79	4.52	5.24	5.30	3.64	***	.60	ns	-.11	**	-.09	ns	.41
恐れ	2.31	1.89	1.52	1.82	2.16	**	.51	ns	.08	ns	.18	†	.08
驚き	4.38	2.52	2.41	3.21	3.21	***	.45	***	.14	**	.23	**	.00
悲しみ	1.33	1.41	1.47	1.88	1.63	ns	.13	†	-.05	ns	.26	†	.13
嫌悪	2.00	1.43	1.28	1.42	1.99	***	.44	ns	.07	**	.26	ns	-.04
怒り	1.62	1.32	1.22	1.4	1.69	*	.32	ns	-.08	*	-.03	ns	-.05
期待	3.62	4.06	4.26	4.02	3.20	*	.72	ns	.26	**	.27	ns	.26
罪悪	1.51	2.11	2.28	3.43	1.92	**	.30	*	.05	ns	.20	***	-.08

### 5. 考察

本実験の分析により、文字ベースのコミュニケーションにおいて、ポジティブな感情はネガティブな感情に比べて感情伝達が上手くいくと考えることができる。この結果は、Kato, Kato, and Akahori (2007) の知見と一致する。技術の進展が速く、様々なサービスが登場する電子メディアコミュニケーションにおいて、文字ベースの感情伝達の特徴は 10 年経過しても一貫していると考えられる。また、確信度と感情伝達の正確さに関する関係は見られなかったことから、文字ベースのコミュニケーションにおいて、自分の感情が伝わるのか、相手に生じる感情を期待するとか、相手の感情を解釈することに対する確信度はあてにならないと考えられる。

### 謝辞

本速報の実験は、教育テスト研究センターの支援を得て 2017 年 10 月に実施しました。教育テスト研究センター (CRET) の関係者各位に深く感謝いたします。

### 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.

Kruger, J., Epley, N., Parker, J., & Ng, Z. (2005). Egocentrism over e-mail: Can we communicate as well as we think? *Journal of Personality and Social Psychology, 89*, 925-936.

Riordan, M. A., & Trichtinger, L. A. (2017). Overconfidence at the keyboard: Confidence and accuracy in interpreting affect in e-mail exchanges. *Human Communication Research, 43*, 1-24.