

CMCにおける感情表現記号の機能に関する考察

尹 祥 漢

1 はじめに

コミュニケーションにおいて非言語的の手がかりは、やりとりされるメッセージの意味を正確に解釈するために不可欠であり、特に、感情的な情報を伝達する際に重要な情報源となる (Mehrabian, 1981)。しかし、コンピュータを介したコミュニケーション (Computer Mediated Communication、以下CMC) は、伝達される非言語的の手がかりが少ないため、話し手が意図したメッセージが正確に伝達されにくい (Short et al, 1976)。

CMCにおいて非言語的の手がかりを提供・補充する代表的なものに、エモティコン (Emoticon)、スマイリー (smiley)とも呼ばれる顔文字 (以下、エモティコン)がある。CMC参加者はエモティコンを通じて、直接には見えていない相手の表情を想像しながら、相手に対する判断行為に必要なコンテキストを補完する。すなわち、エモティコンは、入力可能なあらゆるチャンネルを通じて自分の意向を伝達し、コミュニケーションしようとするCMC参加者の意思が反映された結果物と言える。

ところが、エモティコンが人間の表情などを直接に表す図像記号であることは事実であるが、それはあくまでも、パソコンのモニターや携帯電話のディスプレイに表された視覚イメージに過ぎず、それが象徴する肉体による行為と同一なものではない。Walther & D'Addario (2001)も、電子メールのメッセージの解釈について実験を行い、メッセージの解釈にエモティコンが及ぼす影響は有意な水準ではないと結論づけている。しかし、彼らの研究は、メッセージの内容とエモティコンが指示する内容の表面的意味だけを比較したもので、メッセージの内容とエモティコンが指示する内容の关系的意味の分析にまでは至っていない。したがって、エモティコンがCMCにおいて非言語行為の象徴として持つ意味を分析するためには、エモティコンをどのような観点から分析するかの決定が先行しなければならない。

非言語行為が単なる表現以上の、コミュニケーションにおける対人的側面を考えると、話し手が感情を表すというのは、コミュニケーション参加者に心理的、物理的影響を与える行為である。そうであるならば、CMCにおける非言語行為の象徴であるエモティコンも、コミュニケーション参加者間の関係において、動的レベルの影響を及ぼすことが考えられる (パク, 2005)。これに、なぜコミュニケーション参加者が非言語行為を描写する

象徴を必要とし、その象徴がコミュニケーションにおいてどのように機能しているのかについて考察しなければならない。

本研究では英語を対象にしたWalther & D'Addario (2001)の研究と韓国語を対象にしたバク (2005)の研究方法に基づき、日本語のCMC対話を分析し、CMC参加者のエモティコンの使用と関係制御 (relational control) の含意を持ったメッセージに、どのような関係があるのかを考察する。その方法として、Rogers & Farace (1975)で提案された、関係制御記号スキーマ (relational communication control coding scheme: 以下RCCCS) を用いて、関係制御メッセージとエモティコンとの関係を考察することを目的とする¹。

2 理論的背景

1) エモティコンという非言語行為

その起源は不明であるが、1990年代半ば、全世界規模のインターネットの普及により、CMCで日常言語の音節や語順を変えたり略したりするなど、特徴的な言語を使う参加者が増加し、アスキー文字の形を利用したエモティコンを使う人も徐々に増え始めた。人々はCMCに接続し没入するようになって、一つの手がかり (cue) を総体的意味の中で把握・判断できるのみならず (Walther, 1997)、メッセージの表面には表現されていない関係的意図を理解し、それを表現する能力を取り揃えるようになる (Utz, 2000)。またCMC参加者は不足な社会的手がかりを自ら掴み、社会的判断を履行する (Walther & Burgoon, 1992)。そのような過程で派生したイメージ型CMC言語であるエモティコンは、テキスト言語で伝達できない多様な意図を内包している。

ところが、バク (2005)も指摘しているように、エモティコンはそのものとしての非言語行為ではなく、使用者の意図によって入力された、絵の表現に過ぎない。これはエモティコンの意味と、それが象徴する非言語行為の表面的意味が同一なのかどうかという問題を生じさせる。笑う顔を象徴するエモティコンは、物理的環境で話し手が笑う行為と同じような脈絡で解釈することもできるが、必ずしもそうではない場合もある。人々は意識的、無意識的に表情を作るが、エモティコンは意図的に入力された記号という点で異なる。コンピュータ画面を見て知らぬうちに笑うことはあるだろうが、エモティコンで笑う表情を表すためにはキーボードを用いて、いくつの文字や文章記号を入力しなければならない。したがって、エモティコンはCMC参加者の積極的な意図が反映された行為であり、使用者がこれを通じて特定のコミュニケーション効果を期待していると推論できる。

以上の議論をエモティコンの問題に適用すると、「ことばならざることば」として、エモティコンが持つコミュニケーション効果は少なくないと考えられる。

2) 関係制御とエモティコン

社会心理学の分野を中心とした対人コミュニケーションの研究者たちは、対人関係の本質は相手をどのように制御 (control) するかという、社会的制御の実行にあると主張する² (Millar & Rogers, 1987)。Millar & Rogers (1987) は、相手の行為を規定・指示・制限する権利を構築する行為や行為レベルの影響力を関係制御 (relational control) とし、コミュニケーション構成員の間で交わされる対話は、結局相手を制御し、権利を確保しようとする、関係制御の過程であると述べている。この意味で、メッセージを取り交わす過程は、関係を定義する過程である。

メッセージの交換過程で関係制御の様相を分析するためには、Rogers & Farace (1975) が考案した、メッセージの文法形式 (grammatical form) と、先行するメッセージに対する含意 (response mode) を組み合わせたRCCCSを用いる。RCCCSによるメッセージの文法形式には、言い切り (assertion)、質問 (question)、介入 (talk-over)、未完成 (noncomplete)、その他 (other) の5種類があり、先行メッセージに対する含意には、支持 (support)、非支持 (nonsupport)、拡張 (extension)、返事 (answer)、指示 (instruction)、命令 (order)、否定 (disconfirmation)、主題転換 (topic change)、開始・終了 (initiation/termination)、その他 (other) の10種類がある。

〈表1〉RCCCSにおけるメッセージ類型による制御コード (Rogers & Farace, 1975)

| 先行メッセージに対する含意 メッセージの文法形式 | 支持 (support) | 非支持 (non-support) | 拡張 (extension) | 返事 (answer) | 指示 (instruction) | 命令 (order) | 否定 (disconfirmation) | 主題転換 (topic change) | 開始・終了 (initiation/termination) | その他 (other) |
|-----------------------------|--------------|-------------------|----------------|-------------|------------------|------------|----------------------|---------------------|--------------------------------|-------------|
| 言い切り (assertion) | ↓ | ↑ | → | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | → |
| 質問 (question) | ↓ | ↑ | ↓ | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | ↓ |
| 介入 (talk-over) | ↓ | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | ↓ |
| 未完成 (noncomplete) | ↓ | ↑ | → | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | → | → |
| その他 (other) | ↓ | ↑ | → | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | ↑ | → |

↑：関係優位の試み ↓：関係劣位の状態 →：関係制御の保留・回避

〈表1〉はRCCCSに基づいてメッセージを関係制御の符号で表したもので、10種の含意類型の中で「非支持」、「返事」、「指導」、「命令」、「否定」、「主題転換」のメッセージは、それがどのような文法形式においても、常に関係制御のメッセージ、すなわち関係優位の立場を占めようとする行為であることが分かる。このように関係制御は、メッセージの内容でなく、メッセージの形式及び先行メッセージに対する含意的意味によって決まる。このような関係制御の試みは、社会的接触を通じて認めてもらおうとする肯定的価値を脅威

にさらし、心理的緊張をもたらす (Goffman, 1967)。

RCCCSは、言語メッセージのやりとりの中で関係制御を分析するフレームであるが、日常のコミュニケーションでは非言語行為も関係制御の過程に介入する。例えば権力を行使したり影響力を発揮したりする過程で、相手に親しみを表すことは円満な関係を維持するための行為であること (Kendon, 1985)、また、顔の表情のような非言語行為が感情の状態のみならず、その人の権威意識、支配性向などの関係的特性を暗示すること (Ekman, 1977) は、対人関係を判断する際に、言語と非言語が必然的に関わっていることを示唆する。特に関係制御の過程で、非言語行為は言語の社会的影響力を緩和 (mitigation) させることで、関係が脅かされる可能性を低くする (バク, 2005)。すなわち、非言語行為には、相手にメッセージの内容を軽く感じさせることで、否定的な感じや負担を軽減させる機能がある³。

3) 本研究の立場

Tidwell & Walther (2002) が、「CMC参加者の関係が深まるにつれ、対話メッセージの中でエモティコンを使う頻度の増加する傾向がある」と述べているように、CMC参加者は円満な関係を保つためには、言語メッセージの内容を精巧にするのみならず、バラ言語的の手がかりを用いてメッセージを構成する方法を学習するようになったということである (バク, 2005)。

CMC言語は、そのテキスト形式によって、〈表2〉のように文章形式であるテキスト (text) 型と、図形式であるイメージ (image) 型に分類される (ユン, 2005)。テキスト型CMC言語は、表音主義的方式に基づき、新しく言葉を作り出したり、再構成したりしたもので、日常会話のような口語性が反映されている。一方、イメージ型CMC言語は、キーボードなどで入力できる文字や記号を用いてメッセージを「描いた」もので、本研究の対象となる「エモティコン」は後者に属する。

〈表2〉テキスト形式によるCMC言語の分類

| | 代表的類型 | 表記方式 | 主な機能 |
|----------------|--|-------|--------|
| テキスト型 CMC言語 | IRC、BBS、E-mail、SMSにおいて、日常の書き言葉を意図的に変えたもの | 表音主義的 | 口語性の再現 |
| イメージ型 CMC言語 | エモティコン、アスキーアート、ギャル文字 | 記号主義的 | 象形性の再現 |

CMCではコミュニケーション参加者間の関係性が乏しいことが多いため、参加者は多様なメッセージ・ストラテジーを用いて、他の参加者の注意を引き、主題を制御しようとする。このように、関係制御行為が発生する様々な状況では、テキスト型CMC言語より、

イメージ型CMC言語を用いた、多様なメッセージ・ストラテジーが使われる傾向がある(ユン、2005)。これは、いくら奇抜な発想によるメッセージ・ストラテジーであっても、テキスト型CMC言語のような高度に変形された表現を多用すると、意思伝達が出来なくなるためである。また、そのようなテキスト型CMC言語の使用は、行為要求の場面など、相手に行為を求める場合においては、それほど見られない。

それに対して、代表的なイメージ型CMC言語であるエモティコンは、特定の社会や年齢集団が好む集団規範や共通の知識、慣習が反映された表現であるため、ある程度の一般性を有する。このようにエモティコンは、それが修飾する言語内容を誇張させたり、風刺的に解釈したりする意味フレームを活性化させるとともに、CMC参加者がエモティコンをメッセージに使うことによって、過度な主題の転換や維持などといった否定的な感じを隠蔽することができるようになる(バク、2005)。また、話し手の社会的影響力を和らげ、コミュニケーション目標を果たす過程でエモティコンが使われる。特に相手の意見に反対したり、否定したりする際にエモティコンを使うことで攻撃的な言語表現から生じる敵対感を緩和し、肯定的に解釈するように仕向ける(Thompson & Foulger, 1996)。

以上の論議を踏まえると、エモティコンは、CMCにおけるメッセージの一部として、RCCCSを通して規定された関係制御メッセージと何らかの関連があることが予想できる。RCCCSで分類された「非支持」、「返事」、「指導」、「命令」、「否定」、「主題転換」の含意を持ったメッセージは、他の参加者との関係において優位を占めようとするコミュニケーション類型である点で、相手を「支持」し、他の参加者との関係において劣位を持つようになるコミュニケーション類型よりも、関係を脅かす可能性が高い(バク、2005)。このように関係の優位を表すメッセージにおいては、言語の行為的影響力が起こす否定的な感じを緩和するために、CMCにおける非言語行為の象徴であるエモティコンを使うように動機付け(motivation)⁴される可能性が高いことが仮説として考えられる。

3 研究方法

1) CMC環境の設定⁵

まず、一群の被験者を2～3人単位の組に編成し、行われた対話内容をファイルとして受信したデータを分析した。本研究では、専門学校生を被験者に選定したが、これは、専門学校生がCMC環境で言語習慣に対して敏感であり、その依存度が高く、インターネット関連サービスに対する知識や熟練度が高いためである(ユン、2005)。また一種のコホート(cohort)集団であるため、共通した経験や考えを喚起させる対話主題を与えた場合、その状況に共感しやすく、積極的にコミュニケーションを行うことが期待できるためである。2008年7月広島県呉市の国立呉工業高等専門学校で韓国語を受講する女子学生15人を単純無作為抽出法(simple random sampling)を用いて、3人あるいは2人の6集団

に構成した。これは、RCCCSは通常2人が交換するメッセージを分析するためのフレームであるが、メッセージが重ならないというCMCシステムの特性的上、3人で構成された集団のメッセージ交換の様相も分析することができると判断したためである。

調査対象者たちが対話を円滑に進行できるように、3つの討論主題を提示した。各主題は「在学中にぜひやってみたいことは?」、「気になる男性と親しくなる方法は?」、「今の教育制度にどのような問題があるのか?」である。以上の討論主題を選定した理由は、専門学校生が共通に関心を持った主題と言いながらも、それほど負担の大きくないもので、自然に対話を進めながら多様なメッセージ類型が観察できるからである。

各組には、重複の如何にかかわらず、組当たり一つの主題を選択させた。組別に適当な時間帯にCMCシステムに接続し、30分程度の自由討論を行ってもらった。CMCシステムはMSNメッセージング (messenger) ver.6.0を使用するようにした。

2) 測定変数の設定

(1) 分析単位

CMCで作成されたメッセージは、単一あるいは複数の文で構成される。しかし、チャットのような発話環境では、文がピリオドで明確に区分されない傾向がある。また、コミュニケーション参加者は、自分の順番を逃さないために、何回かに分けてメッセージを入力する場合がある。この場合、各段の発話は未完成の形で終わるが、本来の発話意図はそうではない時があるため、メッセージコーディングの単位を規定することが難しい場合もある。本研究では、このように複数の段にわたるメッセージも、参加者のメッセージの構造を把握し、一つの文章にコーディングして制御コードを付与した⁶⁾。

そして、測定対象であるエモティコンの使用頻度を計算する際には、関係制御の如何によるエモティコンの使用/不使用を比べることが目的であるため、一つのメッセージに複数のエモティコンが使われても、1回としてコーディングした。

(2) 類型化

従属変数であるエモティコンの場合、人間の表情や好感を象徴する要素が一つでも含まれた場合、コーディングした。MSNメッセージングver.6.0で使われるエモティコンを、その誘意性⁷⁾によって肯定的、否定的、中立的感情のエモティコンに分けると、〈表3〉のようになる。Walther & D'Addario (2001) とバク (2005) では、テキスト型エモティコンだけを分析対象をしているが、アイコン型エモティコンも、キーボードやマウスの操作という、CMC参加者の積極的な使用意図によるものであるため、本研究では分析の対象とした。ただし、本研究の目的は、メッセージ含意によるエモティコンの誘意性の種類を分析することではないため、コーディング時にはエモティコンとして確認された記号の使用回数のみをコーディングした⁸⁾。

〈表3〉エモティコンの表現類型

| 誘意性 | 類型 | 例 |
|-----|-------|---|
| 肯定 | テキスト型 | ^^ ^^;; ^_^ ^.^ \ (^o^)/ |
| | アイコン型 |         |
| 中立 | テキスト型 | -- --; --;;; -- --; ;;; |
| | アイコン型 |       |
| 否定 | テキスト型 | T.T T.T T.T T.T |
| | アイコン型 |         |

一方、CMCメッセージを、Rogers & Farace (1975) で提案されたRCCCSに従い、その文法形式によって次の5項目に分類した。

言い切り：ピリオドで終わる文。ピリオドを使わない場合でも、平叙形語尾を使った文。話し手が聞き手に自分の意見を言ったり、他人の質問に答える内容の一般的な文。

質問：疑問符で終わる文。疑問符を使わない場合でも、疑問形語尾を使った文。CMC環境の特性によって疑問形語尾で終わっていても単語や語彙に疑問符が付いた場合も含む。

介入：文章を構成する要素が不完全で、相手の発言がすべて終わらない状態で割りこんだもの。

未完成：終決語尾を使用していない未完成の文。話を途中で中断した文。

その他：上記の4つのカテゴリーに入らない文。

次に、先行するメッセージとの意味関係に基づき、当該メッセージの含意をコーディングした。含意のカテゴリーは次の9項目である⁹。

支持：先行するメッセージ内容を肯定するか再確認するメッセージ。あるいは同意を求める質問に対する返事や先行メッセージの一部をそのまま使って相手のメッセージ内容を認めるもの。

非支持：先行するメッセージ内容を否定することで相手の影響力行使を拒否するメッセージ。

拡張：相手のメッセージに対して論点を維持しながらも内容を発展させず、回避するメッセージ。

返事：質問に対する返事として、情報を求めたり行為の正当性を確認するための疑問に対するメッセージ。

指 導：助言したり特定の議論を整理したりするメッセージ。相手が助言を求めた際、それに対する返事。

命 令：命令形語尾や勧誘形語尾を用い、相手に特定の行為をさせることを含んだメッセージ。

主題転換：話中に特定の主題に切り替えたり別の話をしたりすることを求める。

開始－終了：話を始めることで、特定の相手が明示された状況で初めて言葉を取り出す。

そ の 他：上記の9つのカテゴリに入らないメッセージ。

この9つのカテゴリ中、すべての場合で制御劣位を現わす「支持」のメッセージ、すべての場合で関係優位の含意を持つ「非支持」、「返事」、「指導」、「命令」、「主題転換」の計6つのタイプのメッセージを分析する。

4 研究結果及び考察

RCCCSによって、15人の調査対象者がやりとりした、計989個のメッセージをコーディングした結果が〈表4〉である。一人当たりのメッセージ平均は65.9個、標準偏差は14.5であり、エモティコンを使用した一人当たりのメッセージ平均は22.9個、標準偏差は7.7であった。すべての類型でエモティコンが使われたが、「返事」を除いた「非支持」、「指導」、「命令」、「主題転換」など、明らかな関係優位の意図を持つメッセージでは、エモティコンを使用した割合が40%を上回った。

〈表4〉先行メッセージに対する含意の類型によるメッセージコーディングの結果

| 総数 (989) | 支 持 (209) | 非支持 (40) | 拡 張 (320) | 返 事 (76) | 指 導 (32) | 命 令 (90) | 主題転換 (69) | 開始終了 (45) | その他 (108) |
|-------------------------------------|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| 一人当たりのメッセージの平均 (個) | 13.9 | 2.6 | 21.3 | 5.1 | 2.1 | 6.0 | 4.6 | 3.0 | 7.2 |
| エモティコンが使われた一人当たりのメッセージの平均 (個) | 5.3(72) | 1.3(19) | 5.0(75) | 2.0(30) | 1.2(18) | 3.3(49) | 2.0(30) | 1.1(16) | 2.4(36) |
| 全体のメッセージの中で、エモティコンが使われたメッセージの割合 (%) | 34.4 | 47.5 | 23.4 | 39.5 | 56.2 | 54.4 | 43.5 | 35.6 | 33.3 |

RCCCSのカテゴリのうち、関係優位の含意を持つ「非支持」、「返事」、「指導」、「命令」、「主題転換」の5つタイプのメッセージと関係劣位の含意を持つ「支持」のメッセージとを、対応のあるt検定 (paired sample t-test) を用いて比較した。

〈表5〉「支持」のメッセージと関係優位のメッセージでのエモティコンの使用

| | Std. Deviation | 95% Confidence Interval of the Difference | | t | df |
|------|----------------|---|----------|--------|----|
| | | Lower | Upper | | |
| 非支持 | 0.55874 | -0.37875 | 0.24009 | -0.481 | 14 |
| 拡張 | 0.22576 | 0.03898 | 0.28902 | 2.813 | 14 |
| 返事 | 0.35962 | -0.20448 | 0.19382 | -0.057 | 14 |
| 指導 | 0.35801 | -0.43292 | -0.03641 | -2.539 | 14 |
| 命令 | 0.37074 | -0.36464 | 0.04598 | -1.664 | 14 |
| 主題転換 | 0.35995 | -0.29867 | 0.10000 | -0.789 | 14 |
| 開始終了 | 0.58668 | -0.38623 | 0.26356 | -0.405 | 14 |
| その他 | 0.33340 | -0.13796 | 0.23129 | 0.542 | 14 |

その結果、〈表5〉のように「指導」、「命令」の含意のメッセージの中でエモティコンが使われた平均は、「支持」の含意のメッセージの中でエモティコンを含んだメッセージの平均より、有意な水準で多く現われ、その他の関係優位メッセージ類型でエモティコンが使われたメッセージと、「支持」のメッセージでのエモティコンとの間には、有意な差はなかった。

このような結果は、次のことを示唆する。

第一に、参加者はメッセージの含意によって、フェイス・ストラテジーの一環としてエモティコンを使い分けている。

「指導」や「命令」の含意のメッセージなど、相手に対して助言や忠告をしたり、相手に特定の行為を促したりする意図のメッセージは、相手のネガティブ・フェイスを脅かす(Brown & Levinson, 1987)。その際、日常コミュニケーションでは、声の大きさや高低、テンポなどのパラ言語(paralanguage)や顔の表情、ジェスチャー、うなずきなどの非言語行為を用いることによって、否定的な感じを解消させ、言語内容による負担を減らすことができる。しかし、文字テキストによるコミュニケーションであるCMCでは、コミュニケーション環境が制限的であるため、パラ言語や非言語行為は使用し難い。ここにCMC参加者は、「指導」、「命令」のメッセージに、非言語言語の持つ、フェイス・ストラテジーの一環としてエモティコンを使い、言語の影響力を軽減させ、直接的な優位(関係制御)の意図と和らげるのである。その一方、相手を支持するメッセージは、相手のポジティブ・フェイスが保持されるため、メッセージに言語内容以上の非言語のフェイス・ストラテジーを使う必要がなくなる。「支持」のメッセージには、既に良好な信頼関係(Trustworthiness)が構築、反映されており、「支持」のメッセージにまで面倒な操作でエモティコンを使う必要性を感じていない場合が多い。このようなメッセージに使われたエモティコンは、情緒的・感情的状態を表現すること、すなわちメッセージの内容と関連

し、自然に浮び上がる感情を表現するために（バク、2005）、また、相手の意見をより強調的に賛成・支持するために使われたものに分けられる。このようにCMC参加者が、「支持」のメッセージより、「指導」や「命令」の含意を持つメッセージで、エモティコンをより多く使うという事実から、参加者たちがメッセージの含意によって、エモティコンを自分の感情を現わす道具として使ったり、対人的意図を持って、コミュニケーション目標を達成するために使ったりする傾向があると言える。

第二に、同じく関係優位の含意を持つメッセージにおいても、CMCのメディア的特性と参加者の属性の影響により、エモティコンの使用が異なる。

「非支持」、「返事」、「主題転換」など関係制御メッセージと、「支持」のメッセージ間でエモティコンを使う程度には、有意な差がない。これは本研究の被調査者の属性、またはCMCという制限的なコミュニケーション環境と関わる技術的要因の影響によるものと思われる。例えば、相手を支持しないことによってフェイスを脅かす度合いは、相手が親密でないほど高い（Holtgraves & Yang, 1992）。

本研究のCMC参加者たちは、多年間にわたる寮の生活をし、同じ科目を受講するという社会的連帯感（Social solidarity）があるため、「非支持」の含意を持った相手のメッセージに、それほど大きく影響されない。

「返事」の含意のメッセージは、CMC環境では、ユーザー参加型のQ&Aサイト「教えて！goo」と「Yahoo! 知恵袋」のように、参加者の知りたいことや問いに対して返事をしてあげることが、肯定的な行為と思われる。ここでの「返事」の場合、「情報を求める側—情報を提供する側」という力関係により、エモティコンのような付加的要素を使って、メッセージの効果に影響を及ぼすストラテジーを使う必要性をほとんど感じていない。

そして、「主題転換」の含意のメッセージは、バク（2005）も指摘しているように、CMC環境では、相手のメッセージを理解し、それに返事する過程で多少の時間差（Time shift）があるため、対話がモニターに順次配列されない場合がよくある。すなわち参加者たちはCMC環境において主題が頻繁に変わることによって一種の耐性も持っていて、対話の内容や手順を調整して行く傾向がある。これによって対話の主題が変わっても、これを日常的な現象と判断し、非言語的の手がかりを付け加えるように動機付けされていないと考えられる。

第三に、関係制御の意図が明確なメッセージに、より積極的にエモティコンが使用されている。

CMC参加者は「拡張」のメッセージより、「支持」のメッセージで、比較的多くエモティコンを使った。RCCCSで「拡張」のメッセージは、メッセージの文法形式が「介入」の場合は関係優位の含意、「質問」の場合は関係劣位の含意を持つ。しかし、本研究では討論場面を対象としたため、ある事案に対して自分の意見を述べたり、論理的に推論したりする機会が多く、その際、関係中立や保留の含意を持つ「言い切り」の文法形式が多く使われる。それに比べて「支持」のメッセージでは、相手の意見に理解や賛成、同意を示

し、肯定的感情を表す傾向がある (Walther & D'Addario, 2001)。この場合、エモティコンの使用は、同じく関係制御の試みでも、関係制御の意図が明確なメッセージかどうかによって決まる。

5 まとめ

CMC言語は、「書く (打つ)」という行為として行わなければならないCMCの制限的メディア性を克服しようとする、コミュニケーション参加者の積極的な意図が反映されたものである。そのために、発話の音声的な特徴を表すテキスト型CMC言語を用い、日常会話のような口語性が反映させる。しかし、それだけでは日常会話の非言語的の手がかりまでは表現できず、非言語的の手がかりを提供・補充するものが必要となる。

本研究では、そのように生まれた代表的なイメージ型CMC言語であるエモティコンがCMCでの関係制御にどのように関与しているのかについて、量的に分析した。その結果、CMC参加者は、相手の発話に同感を示したり、相手の制御の試みに従ったりする「支持」の関係劣位の含意のメッセージより、相手に行為を指示したり、自分の意見を主張したりする、「指導」、「命令」などの関係優位のメッセージで、エモティコンを積極的に使い、発話の影響力を緩和させようとするのが観察された。このような結果は、CMC参加者が特定の感情や事物を単純に描いて表現するレベルを超えた、対人的意図を持ってエモティコンを使うという点を示唆する。

また、エモティコンなど非言語的表現の研究を通じて、参加者たちがCMC環境でも非言語的の手がかりを最大限に活用してコミュニケーションすることによって、日常環境のような実在感を交換し、社会的現実を構築していくことが分かる。エモティコンは話し手自身の感情を表現すると同時に、メッセージを見る相手の感情を直接誘導するという点で相互的である (バク, 2005)。CMCで笑ったり微笑んだりする表現を使うことによって、話し手は相手にも同じような感情を催す。これによってCMCテキストに感情を付与し、コミュニケーション参加者たちとの関係に、より積極的に介入できるようになる。

関係制御行為は、対人的行為の影響力を判断する基本的なレベルのものとして関係の本質である力動性を表すが、コミュニケーション参加者の片方に関係優位がずっと維持されたり集中されて均衡が壊れる場合、その関係は解体される可能性が高い (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1967)。対面環境では、レトリックや非言語行為を用いて、関係制御行為による危険性を除去するが、CMC環境ではそのような方法を用いがたい。特にCMC環境では、相手に行為をさせるなど、相手より優位を占めようとする行為は、相手のフェイスを脅かすおそれがあるため、参加者たちはメッセージに、遊戯的なイメージ型CMC言語を使い、これに対処して対人関係を考慮するのである。

非言語的の手がかりは、言語メッセージに対して文脈を提供し、発話の意図を伝える過

程で自然言語以上に機能する (Burgoon, 1985)。したがって、エモティコンをメッセージの内容のみならず、対話者との関係を直接構成する言語外的記号として把握し、その意味を考えるべきではないだろうか。Watzlawick, Beavin & Jackson (1967) が述べるように、CMCにおいて言語メッセージがコミュニケーションの内容の次元を構成するのならば、エモティコンは言語メッセージと共同してコミュニケーション参加者間の関係の次元を構成すると言える。

【参考資料】

- 太田一郎 (2001) 「パソコン・メールとケータイメール」『日本語学』20-9 pp.44-53.
- 佐々木美加 (2005) 『協調か対決か—コンピュータコミュニケーションの社会心理学』ナカニシヤ出版.
- 杉谷陽子 (2005) 「メッセージの解釈における非言語的手がかりの効果：CMCの情報伝達の正確性」『第46回社会心理学会大会論文集』社会心理学会 pp.100-101.
- 杉谷陽子 (2006) 「CMCでも言いたいことはきちんと伝わるのか? : メッセージの伝達における視覚的手がかりと即時的反応の効果」『第47回社会心理学会大会論文集』社会心理学会 pp.152-153.
- 高木條治 (1993) 「パソコン通信におけるフェイスマークの機能」『日本語学』12-13 pp.55-62.
- 橋元良明 (2001) 「携帯メールの利用実態と使われ方—インターネットによるEメール利用との比較を中心に—」『日本語学』20-9 pp.32-43.
- 三宅和子 (2000) 「ケータイと言語行動・非言語行動」『日本語学』19-12 pp.6-17.
- 三宅和子 (2001) 「ポケベルからケータイ・メールへ—歴史の変遷とその必然性—」『日本語学』20-10 pp.6-22.
- 三宅喜美代 (2002) 「ケータイメールを利用する若者の対人関係—本学学生のアンケート調査の分析」『大垣女子短期大学研究紀要』43号 pp.49-59.
- パクヒョング (2005) 「オンライン環境のエモティコンと非言語行為の関係」『言論科学研究』5-3 韓国地域言論学連合会 pp.273-302.
- ユンサンハン (2005) 「コンピュータ媒介コミュニケーション言語研究」東國大學校大學院博士學位論文.
- Brown, P., & Levinson, S. (1978). Universals in language use: Politeness phenomena, In E. N. Goody (ed.), *Questions and politeness*. London: Cambridge University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language use*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Burgoon, J. K. (1985). Nonverbal signals. In M. L. Knapp, & G. R. Miller (eds.), *Handbook of interpersonal communication* (pp. 344-390). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Chovil, N. (1992). Discourse-oriented facial displays in conversation. *Research on Language and Social Interaction*, 25, pp.63-94.
- Ekman, P. (1977). *Emotion in the human face*, 2nd ed. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1975). *Unmasking the face: A guide to recognizing emotions from facial cues*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face to face behavior*. Garden City, NY: Anchor.
- Holtgraves, T., & Yang, J. N. (1990). Interpersonal underpinings of request strategies: General principles and differences due to culture and gender. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 246-256.
- Kendon, A. (1985). Uses of gesture. In D. Tannen, & M. Saviile-Troike (eds.), *Perspectives on silence*. Norwood, NJ: Ablex.
- Knapp, M. K., Wiemann, J. M., & Daly, J. A. (1978). Nonverbal communication: Issues and appraisal. *Human Communication Research*, 4, pp.271-280.
- Leary, T. (1957). *Interpersonal diagnosis of personality*. NY: Ronald Press.
- Malinowski, B. (1972). Phatic communion. In J. Laver, & S. Hutchinson (eds.), *Communication in face-to-face interaction*. Harmondsworth, UK: Penguin.
- Marvin, L. E. (1995). Spoof, spam, lurk and lag: The aesthetics of text-based virtual realities. *Journal of Computer-Mediated Communication* [On-line], 1(2), Available: <http://207.201.161.120/jcmc/vol1/issue2/marvin.html>
- Mehrabian, A. (1981). *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*. Stamford.
- Millar, F. E. & Rogers, L. E. (1987). Relational dimensions of interpersonal dynamics. In M. E. Roloff, & G. R. Miller (eds.), *Interpersonal processes: New directions in communication research* (pp.117-139). CA: Sage.
- Rice, R. E., & Love, G. (1987). Electronic emotion: Socioemotional content in a computer-mediated network. *Communication Research*, 14, pp.85-108.
- Rintel, E. S., & Pittam, J. (1997). Strangers in a strange land: Interaction management on Internet Relay Chat. *Human Communication Research*, 23, pp.507-534.
- Rogers, L. E., & Farace, R. V. (1975). Analysis of relational communication in dyads: New measurement procedures. *Human Communication Research*, 1, pp.222-239.
- Rogers-Millar, L. E., & Millar, F. E. (1979). Domineeringness and dominance: A transactional view. *Human Communication Research*, 5, pp.238-246.
- Short, Williams & Christie (1976). *The Social Psychology of Telecommunications*. John Wiley & Son.
- Thompson, P. A., & Foulger, D. A. (1996). Effects of pictographs and quoting on flaming in electronic mail. *Computers in Human Behavior*, 12, pp.225-243.
- Utz, S. (2000). Social information processing in MUDs: The development of friendships in virtual worlds. *Journal of Online Behavior* [On-line], 1 (1), Available: <http://www.behavior.net/JOB/v1n1/utz.html>
- Walther, J. B. (1997). Group and interpersonal effects in international computer-mediated collaboration. *Human Communication Research*, 23, pp.3-43.
- Walther, J. B., & Burgoon, J. K. (1992). Relational communication in computer-mediated interaction. *Human Communication Research*, 19, pp.50-88.
- Walther, J. B., & D'Addario, K. P. (2001). The impacts of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication, *Social Science Computer Review*, 19(3). pp.324-347.
- Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication: A study of*

注

- 1 RCCCSは関係構成員の間で交わされるメッセージと含意を通じてメッセージの交換過程に内在している関係制御の意図を表すフレームであるため、CMCで文章記号などの視覚的言語メッセージが交換される様相を分析するのに有用であると考えられる（バク、2005）。
- 2 制御とは、関係の構造を決める要因として親密さ（intimacy）や信頼（trust）などの判断行為の根拠になる判断レベルである。
- 3 非言語行為が関係制御に用いられる場面は、次のように整理できる。

第一に、非言語メッセージは対話が始まってから終わるまで使われる。コミュニケーション参加者たちは相互作用が始まり、終わるまで心理的安定が脅かされるため、関係を形成し維持する儀礼的行動を取る（Malinowski、1972）。このようなメッセージはメッセージの内容のみならず、メッセージを生産する行為自体が特定の社会的機能を持つため、慣例的に特定の非言語メッセージと結合する傾向がある（Rintel & Pittam、1997）。

第二に、非言語行為は対話主題を制御するのに使われる。対話の主題を切り替えたり既存主題を維持したりする行為は、対話を通じて影響力を行使する行為である（Ng & Bradac、1993）。コミュニケーション参加者は、対話を管理する過程では顔の表情や凝視など、非言語行為を通じて関係の制御権を確保しようとし、言語行為自体を代替したりもする。例えば表象記号（emblem）を通して言語表現の一部を取り替えたり、規制記号（regulator）を通して対話主題及び対話優先権を確保しようとしたりする（Chovil、1992）。

第三に、非言語行為は社会的影響力を行使する過程でフェイス（face）を維持するのに使われる。相手を支持しない、用件を言い付ける、教えようとする、相手の言葉を無視して相手の存在を認めないといった含意を持つ言語行為は、相手のフェイスを脅かす。ここに一連の非言語行為を用い、情感やアイデンティティを表すことによってポジティブ・フェイスを保つと同時に、相手の自律性を保つことでネガティブ・フェイスを保護する（Brown & Levinson、1978; 1987）。
- 4 動機付けとは、有機体に行動を引き起こし、その行動に持続性を与える内的原因を指す。動機づけは有機体の行動の原因であり、行動の方向性を定める要因と行動の程度を定める要因に分類できる。（バーナード・ワイナー（著）、宮本美沙子、林保（訳）『ヒューマン・モチベーション—動機づけの心理学』（金子書房、1989）
- 5 本研究の研究方法は、Walther & D'Addario（2001）とバク（2005）のものを参考にし、現在の日本語のCMC環境を考慮した上で、加減を加えた。
- 6 また隣接ペアが崩壊し、先行するどのメッセージの回答なのか判断しにくい場合もある。本研究ではピリオドの有無よりは、終決語尾の有無でメッセージを区分し、そのような表現が現れない場合は、口述的文脈で発話の一単位を区分する方法を選んだ。
- 7 誘意性（valence）とは、個人が行動の結果に対して与えている価値、ないしは結果の「魅力」の度

合いのことを指す。この程度によって結果は強い正の誘意性（プラス1.00）からゼロを経て、強い負の誘意性（マイナス1.00）を持つと認知される。（Vroom, V.H.(1964). *Work and motivation*. New York: Wiley)

- 8 CMCの対話内容のコーディングにおける問題点は、先行研究でも指摘しているように、エモティコンが使われることによってメッセージの含意が変更される可能性があるという点である。すなわち言語メッセージに対してエモティコンがその内容を強調・補完する場合、そしてエモティコンが使われることで反語的效果が表れる場合である（パク、2005）。特に支持のメッセージの場合、メッセージ自体は肯定の意を表すが、否定的あるいは中立的エモティコンを使った場合、否定効果（negativity effect）によって全体メッセージの誘意性が否定に変わってしまう傾向がある（Walther & D'Addario, 2001）。このように文章の含意がエモティコンによって変わる場合、その意味を先行メッセージに対する含意としてコーディングしなければならない。
- 9 RCCCSにおけるメッセージ類型（Rogers & Farace, 1975）では、「否定」を含め、10個のカテゴリに分類されるが、ここでは「否定」の含意メッセージは、その意味的類似性から「非支持」としてコーディングした。なお、一部のCMC参加者は習慣的に文の終結が明らかでない言い方をする場合がある。この場合未完結な形でも「言い切り」のような意図で使われたことが明白なメッセージは「言い切り」としてコーディングした。

— ユン・サンハン、広島大学大学院文学研究科博士課程後期在学 —