佐々木　美　加
（ささき　みか）

学位の種類	博士（文学）
学位記番号	文博第 160 号
学位授与年月日	平成15年5月22日
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当
研究科・専攻	東北大学大学院文学研究科（博士課程後期3年の課程） 人間科学専攻
学位論文題目	**Computer-Mediated Communicationの対決性に関する社会心理学的研究**
論文審査委員	（主査） 教授　大渕憲一　教授　畑山俊輝 教授　仁平義明 教授　行場次朗 教授　原　純輔

論文内容の要旨

本論文の目的は、Computer-Mediated Communication（CMC）において行われる相互作用が対決的になるのかどうかを検討することである。CMCは、コンピューターなどの電子機器を介したコミュニケーションであり、代表的なものとしてe-mail、電子掲示板、ホーム・ページなどがある。これらは1980年代を境に急速に普及し始め、21世紀初頭の現在では、仕事においてもプライベートにおいても、なくてはならないメディアとなっている。CMCが頻繁に用いられ始めてからというもの、これを用いた社会的支援や、個人的に親密な関係の形成などの協調的相互作用が行われる一方、CMCの中での個人批判や激しい非難の応酬などの対決的相互作用も報告されている。本来、対人関係において有用であるべきメディアが、協調的相互作用を阻害するような要素を含むとすれば、それを改善していかなければならない。CMCをより快適で有用なものにするためには、CMCの何が協調性を阻害しているのかを検討する必要がある。こうした観点から、本論文ではCMCの対決性を促進する要因を明らかにし、CMCをどのように用い、CMCをどのように改良していけば協調的なコミュニケーションを行うことができるのかを考察する。本論文では、CMCの対決性に関連する要因として、CMCにおける非言語メッセージ（Nonverbal Messages: NVM）の欠如とCMCにおける文字作成作業の認知的負荷の高さが注目される。本研究の第一の目的は、最も代表的なCMCであるe-mailなどにNVMが欠如することと相互作用の対決性の関連を検討することである。一方、現在のところe-mailほど普及しているとは言えないが、デジタルカメラの静止画像やデジタルビデオの動画を伴うCMCも存在する。本研究のもうひとつの目的

は、こうした映像を伴うCMCが、NVMを伴うということから、協調性が強まるのかどうかを検討する。その上で、協調的な相互作用が行われるCMCをモデル化することが本研究の最終的な目的である。

本論文は5章構成で、1章では理論的枠組みを提示し、2章、3章、4章では研究1から研究7まで実験的研究を行い、5章において研究結果の理論的統合を試みている。まず第1章では、CMCの対決性を促進する要因が何かを理論的に検討した。そのため、CMCに関する過去の研究を整理し、CMCの対決性を検討する意義と研究の方向を示した。これまでの研究では、CMCをもたらす電子メディアの特徴を検討し、これを用いてどのようなコミュニケーションが可能であるのか、どういう場面に用いれば効率がよいのか、といったことを中心に研究が行われてきた。これはいわば、電子メディアの特徴にあわせてコミュニケーションが制限されることとなる。もちろん、メディアは他にもさまざまなものがあるから、用途によって使い分ければよいという考えもあるであろう。しかし、それでは単にCMCへの対応を変え、人がメディアに合わせてコミュニケーションを行っているに過ぎない。CMCの特徴に対応するだけでなく、これが対決性を促進する要因を減じたり取り除いたりすることができれば、CMCの用途も拡がりより有用なメディア・コミュニケーションとなると思われる。そういう意味でも、CMCの対決性に関連する特徴を特定することが必要であった。はじめにCMCの特徴を対決性という観点から捉えなおし、整理することを試みた。

相互作用の対決性を検討することは、メッセージ交換が対決的に行われているかどうかを検討することに他ならないので、第1節ではCMCのメッセージの特徴を整理した。まず過去の研究におけるCMCの分類を概観し、CMCのメッセージの特徴に関連する部分を検討した。この中で、CMCにおいて用いられるメッセージを制限するのは、メッセージの伝達チャネル（以下チャネルと略す）であることに注目し、これとメッセージの特徴について論述した。著者は、CMCのシステムの特徴から、時間的・空間的に共有できるかどうか、情報を保持してこれに自由にアクセスできるかどうかというコミュニケーションの条件が定まり、この条件によりチャネルが規定されることを指摘した。メディアがどのチャネルを有するかによって、用いることができるメッセージ、つまり言語メッセージ（Verbal Messages: VM）か、あるいは表情、動作、姿勢、などのNVMか、という種類が限定される。チャネルには、音声チャネル、映像チャネル、文字チャネルなどがあり、それぞれ音声チャネルでは聴覚的NVM、聴覚的VMを伝達でき、映像チャネルでは視覚的NVM、文字チャネルでは視覚的VMしか伝達できないという特徴がある。著者は、こうした特徴を表にまとめ、CMCのメッセージの特徴を他のメディア・コミュニケーションのものと比較検討した。その結果、CMCではメッセージの種類がVMに限られる場合が多いという特異性が示された。これらの特徴から生じる情報処理の特異性として、メッセージの物理的処理における認知的負荷の高さ、心理学的処理においてはメッセージの解読における手がかりの不足などを挙げた。

第3節では、組織行動におけるCMCの研究を概観した。これらの研究では、組織という限定されたコミュニケーションの中で電子メディアがどのように利用されるかが論じられていた。そのため、電子メディアではどのような内容の情報が伝達されやすく、どのような内容の情報が伝達されにくいか、といった伝達内容が詳細に分析されていた。分析によれば、CMCでは微妙なニュアンスや感情を含んだあいまいで多義的な内容を伝達することが難しく、組織内でこうした内容を伝達する場合はCMCが用いられないことが示されていた。本論文はCMCの対決性を検討するものであるので、CMCにおける伝達内容と対決的相互作用との関連を検討した。その結果、CMCで伝達されにくい多義的内容は、心理学的情報処理のうち、手がかりの不足という点と関連が深いと考えられた。過去の研究において、手がか

りの不足は相互作用の対決性を促進する要因として取り上げられてきたので、本論文でもこれを取り上げることとした。

第4節では、第1節から第3節で論述したCMCの特徴を踏まえて、CMCの相互作用の対決性に影響する要因を検討した。相互作用の対決性を検討するには、メッセージが対決的であるかどうかを検討しなければならない。メッセージの交換が対決的になる条件、つまり協調的にならない条件は、協調性を促進するメッセージが伝達できるかどうかというメッセージの制限の点とメッセージの協調性促進要素を受け取ることができるかどうかという情報処理の点に集約される。前者は、CMCにおいて協調性を促進する手がかりが不足するために対決性が促進されるという手がかり不足モデルにより検討することができる。後者は、メッセージの情報処理において、メッセージの処理作業の負荷が高いために協調性を促進する手がかりを知覚することができないという作業負荷モデルにより検討することができる。第3章では、手がかり不足モデルによってCMCの対決性を検討する。第4章においては、CMCが有するチャネルの作業負荷が相互作用に与える影響を検討し、作業負荷モデルを検証する。

第2章では、手がかり不足モデルを実験的に検討するための予備研究を行った。まずNVMが交換されるメッセージの意味解釈の手がかりとなっているかどうかを検討する必要があった。そこで、研究1ではCMCにおいて交換されるVMが対決的相互作用に与える影響を検討し、研究2ではCMCと音声会話を比較検討し、聴覚的NVMに含まれる意図が対決的相互作用に与える影響を検討した。過去の研究から、NVMを伴うVMに含まれる敵意が意図帰属、感情、行動反応などの対決性を促進することが示されていたので、研究1では、NVMを伴わないVMにおいても、これに含まれる敵意が対決的相互作用を促進すると予測した。研究2では、特に意図を含まないVMと共に呈示されるNVMに含まれる敵意についても、こうした効果が生じると予測した。また、過去の諸研究の結果に基づき、本論文ではメッセージの敵意性が対決的意図知覚を促進し（協調的意図知覚を抑制し）、対決的意図帰属が対決的感情を促進し（協調的意図帰属が協調的感情を促進し）、対決的感情が対決的行動を強める（協調的感情が協調的行動を強める）というモデルを仮定し、実験を行った。

その結果、研究1ではVMの敵意性が受信者の意図帰属、感情、行動の対決性を促進する効果が、研究2ではNVMの敵意性が受信者の意図帰属、感情の対決性を促進する効果が見いだされたが、NVMに含まれる敵意が行動の対決性を促進する効果は見られなかった。また、両研究の結果、VMに関しては、これに含まれる敵意が敵意帰属と対決的行動を直接促進し、これに含まれる好意が好意帰属と協調的反応を直接促進する過程が見出された。NVMに関しては、NVMに含まれる敵意が敵意帰属を促進し、これに含まれる好意が好意帰属を促進する過程が示されたものの、これが間接的にも直接的にも対決的感情や対決的行動に及ぼす影響は見出されなかった。

研究1と研究2からは、VMに含まれる敵意は、直接対決的行動を促進し、協調的行動を抑制することが示されたが、NVMに関しては、これに含まれる敵意には、直接的に対決的行動を強める効果は見られず、VMと比較すると対決行動を促進する効果は弱いことが示された。また、NVMを手がかりとして意図知覚や感情喚起が生じ、これを媒介して対決的行動が促進されるという間接的に対決的反応を促進する反応系列が得られた。これらの結果から、VMと比較すると弱い効果であるが、NVMは対決性や協調性を促進する手がかりとなるということが示された。従って、NVM手がかりの不足とCMCの対決的相互作用の関連を検討する意義があると結論づけられた。

第3章では、手がかり不足モデルを検討するため、CMCと聴覚的NVMを伴う相互作用の対決性とを比較検討した。研究3では、第2章の結果を踏まえ、CMCのメッセージの受信者は、好意を含むNVMを伴うメッセージの受信者よりも意図知覚・感情喚起が対決的になり、敵意を含むNVMを伴うメッセー

ジの受信者よりも意図知覚・感情喚起が協調的になるとの仮説を立てた。実験の結果、CMCメッセージの受信者は敵意性の強いNVMの受信者よりも対決的知覚・対決的感情喚起が弱かったが、CMCの受信者と好意性の強いNVMの受信者の間でこれらの知覚や感情に差が見られなかった。また、反応系列を分析した結果、NVMの敵意性が敵意知覚の手がかりとなり、これを媒介して対決的感情を促進し、対決感情が攻撃反応を促進していた。しかし、NVMの協調性促進効果が見られなかった。この非対称性は、NVMの強さの問題かもしれないので、研究4では、NVMとして音声のみならず表情を用いてCMCにおける視覚的・聴覚的NVMの欠如が対決性に与える影響を再検討した。その結果、やはりNVMが協調的相互作用を促進する効果は見られず、敵意を含むNVMが対決的意図知覚・対決的感情喚起を直接促進する効果およびこれらの知覚・感情を媒介して対決的行動を促進する効果のみが見出された。研究2と研究3に共通して見られた結果から、NVMを強化してもNVMが直接行動に与える影響は見られず、CMCにおいてNVMが欠如するからといって対決的行動が促進されるという証拠は得られなかった。逆に、NVMには対決性を促進する効果のみが見出され、CMCでは敵意を含むNVMが欠如するために、むしろ対決性が弱められることが示された。従って、CMCにおけるNVMの欠如が協調性を阻害するとする手がかり不足モデルは棄却されたと結論づけられた。

第3章では、NVMの対決性促進効果が確認され、相対的にCMCでは協調的相互作用が行われることが示唆されたが、第1にCMCにNVMが伴うとその協調性は保たれるのかどうかという問題が残された。第2に、NVMが相互作用に与える影響にはネガティビティ・バイアスが生じていると思われたが、これはバイアスの影響ではなく、CMC自体の協調性促進効果を示しているかもしれないという問題があった。これらの問題を検討するため、第4章では、NVMを伴うCMCの対決性を実験的に研究した。研究5では、作業負荷モデルによって、NVMの対決性促進効果を実験的に研究した。実験では、NVMを伴わないCMCとNVMを伴うCMCの相互作用の対決性が比較検討された。過去の研究でCMCの文字チャネルの作業負荷の高さがメッセージへの注意を阻害するという作業負荷モデルが示されている。このモデルが妥当であれば、CMCにNVMが伴っても、NVMに注意が払われないのでNVMが欠如するCMCとの間で、対決性に差が見られないと予想された。実験の結果、NVMが意図知覚に与える影響はみられず、感情反応のみにおいて対決促進および協調促進効果が見られた。また、本論文の研究2から研究4まで一貫して見出された、対決的反応系列において対決的意図知覚が対決的感情喚起を媒介して対決的行動を促進する過程も見出されず、協調的反応系列において協調的感情が協調的行動を促進する効果が見出された。この結果から、意図知覚に関しては作業負荷モデルが当てはまるが、感情喚起に関してはこれが当てはまらないということが示された。また、CMCに伴うNVMが相互作用に与える影響には、ネガティビティ・バイアスが生じないことが示された。

研究6では、文字チャネルを有するコミュニケーションと音声チャネルを有するコミュニケーションを比較検討した。ここでは、文字チャネルがCMCに伴うNVM手がかりの利用を阻害するのかどうかを検討することと、CMCの文字チャネルに協調性を促進する効果があるかどうかを検討した。ここでも、作業負荷モデルに基づき、文字チャネルではNVM手がかりの利用が弱められると考えられ、CMCでは、音声会話で用いられやすいNVMの対決性促進手がかりが弱く、そのために音声会話よりも協調的であると予想された。実験の結果、意図知覚においても感情喚起においても文字チャネルで伝達されたNVMの方が音声チャネルで伝達されたNVMよりも協調性を促進していた。これは、文字チャネルにおいてNVMが協調的に情報処理されるからではないかと推察された。

研究7では、CMCのチャネルにおいてNVMがどのように情報処理されるかを検討した。研究1～研究6の結果から、音声チャネルを通して処理されたNVMの効果には、ネガティビティ・バイアスが生じ

ていた。一方、映像チャネルを通して処理されたNVMには、対決性促進効果と協調性促進効果が対称的に見出されていた。この原因をチャネルにおけるNVMの情報処理過程に求めると、音声チャネルにおいては、VMとNVMが多重に処理され、VMとNVMが同時に連合して一時的に呈示される点が注目される。つまり、VMを処理している間に、NVMはVMと共に消失し、NVMの解読はこれの印象に頼らざるを得なくなる。印象形成にはネガティビティ・バイアスが生じることが知られているので、音声チャネルで伝達されたNVM手がかりの利用においてもこうしたバイアスが生じると予想された。一方、CMCに伴うVMは文字チャネル、NVMは映像チャネルで伝達され、両者は別々に処理される。従って、映像チャネルを通して伝達されたNVMは、VMとは非連合的に受信者が返信するまでの間中ずっと呈示されるため、その解読をVMの情報処理に阻害されることはない。すなわち、研究7では、受信者がNVMを情報処理する際の認知的負荷によって、ネガティビティ・バイアスが生じるかどうかが決まると仮説を立てた。実験の結果、意図の知覚においては、映像チャネルを通したNVMの方が、音声チャネルを通して伝達されたNVMよりも協調的反応を強く生じていた。特に敵意を含むNVMは映像チャネルよりも音声チャネルにおいて強い対決性促進効果を示していた。この結果は、音声チャネルにおいてVMとNVMが連合して呈示され、NVMの呈示時間が短いため、NVMの処理が記憶に依存し、ネガティビティ・バイアスが生じているという仮説を支持する方向であった。

ここまで本論文の研究結果を概観したが、これらの実験的研究によって大きく分けて2つの新しい知見が得られた。第1点目は、CMCにおけるNVMの欠如は、対決性を促進するものではなく、むしろ協調性を強める要素であること、第2点目はCMCにNVMが伴う場合は、協調性が促進される場合と対決性が促進される場合があるということである。第1点目については、第2章、第3章において実験的に研究された。ここでは、NVMの欠如がコミュニケーションの手がかりの不足のもととなり、協調的相互作用が阻害されるという手がかり不足モデルが検討された。その結果、CMCではNVMを伴う相互作用よりも対決性が弱いことが示され、手がかり不足モデルが棄却された。これは、NVMには協調性を促進する効果は見られず、対決性を促進する効果のみが見られるというネガティビティ・バイアスが原因であった。このNVM手がかり利用におけるネガティビティ・バイアスの存在は、これまで手がかり不足理論で解釈不可能であったCMCの相互作用の協調性を説明する鍵となると思われる。過去の研究において、CMCの相互作用が対面の相互作用よりも協調的になるという研究結果が示されてきたが、こうしたCMCの協調性は特異な現象として黙殺される傾向すら見られた。これはメディアの発達史上では対面モードの近いメディア・コミュニケーションの開発が目標とされてきていたため、おのずと対面のコミュニケーションが最もすぐれており、これに備わるNVMが相互作用によりよい影響を与えるものとして認識されていたためであろう。本論文で見出されたNVM手がかり利用におけるネガティビティ・バイアスは、NVMを伴うことが常に相互作用の協調性を促進するとの思い込みに修正を迫るものである。さらに、この知見は、NVMが欠如するCMCであっても、決して対決的相互作用を促進するものではないこと示すもので、CMCの協調性を再認識させるものであるといえよう。

第2点目については、第4章においてNVMを伴うCMCを詳細に検討した結果得られた知見である。ここでは特に、CMCであってもチャネルを増やせばNVMを伴う相互作用が可能であることに着目し、チャネルを通したNVMの情報処理の特徴が焦点となっていた。チャネルがCMCの対決性に与える影響については、先行研究がほとんどないため探索的に行われた。その結果、VMの伝達チャネルの認知的負荷と、NVMの伝達チャネルの認知的負荷の影響が浮き彫りになった。VMの伝達チャネルは、CMCでは文字チャネル、電話やテレビ電話では音声チャネルであり、前者は文字をタイプする作業が必要となる。タイピング作業で認知的容量が欠乏し（cognitive busy)、メッセージへの注意が阻害されるとい

うのが、作業負荷モデルであった。このモデルは、意図知覚の手がかりにおいてのみ当てはまり、感情喚起の手がかりには影響していなかった。また作業負荷が高いCMCでは、意図知覚が感情を喚起する過程が消失していた。ここからは、認知的負荷が高いとメッセージの字義的意味を解釈するという作業は阻害され、相手が敵意を持っていると知覚して腹を立てる、などの意味解釈を媒介した感情喚起も阻害されることがわかった。これは作業負荷の高さが論理的な思考を阻害し、相手の意図の解釈により感情が喚起され論理的な心理過程が阻害されているのかもしれない。しかし、これについては次に示すNVMの伝達における認知的負荷との関連も考えられるので、後に考察を加える。

もうひとつの新しい知見は、NVMの伝達における認知的負荷の問題である。本論文の諸研究において、同じ質のNVMを伝達されても、音声チャネルでは対決性促進効果のみが、映像チャネルにおいては対決性促進効果だけでなく協調性促進効果が一貫して見出されていた。著者は、こうしたチャネルによるNVMの効果の違いの原因は、そこでのNVMの情報処理の違いにあると予測し、チャネルにおけるNVMの情報処理過程を探索的に検討した。CMCが有する映像チャネルでNVMが伝達される場合は、文字チャネルで呈示されるVMとは独立に呈示され、十分時間をかけて情報処理が行われる。一方、音声チャネルでは常にNVMはVMと連合して発現し、VMが終わると消失する。そのため、NVMは発現時に得られた印象をもとに情報処理されると考えられる。印象形成においては、ネガティブな印象が残りやすく、ポジティブな印象は看過されやすいというネガティビティ・バイアスが生じることが知られている。従って、こうした印象形成の過程を経ることで、音声チャネルを通したNVMの情報処理にはネガティビティ・バイアスが生じ、映像チャネルを通したNVMの情報処理にはこれが生じないと結論づけられた。

ここでは、VMとNVMの連合呈示で一時的であるか非連合呈示で長時間であるかというNVMの呈示方法に注目することによって、同じ質のNVMであっても、これの利用にバイアスが生じたり生じなかったりする原因が明瞭になった。音声チャネルと映像チャネルの間で、意図帰属、感情喚起、行動の間の心理過程が異なるという点についても、こうしたNVMとVMの連合・非連合的呈示という観点からの解釈が可能である。音声チャネルでは、意図帰属を媒介して感情喚起が生じ、感情喚起を媒介して行動反応が生じていたが、映像チャネルではこうした過程は見られなかった。音声チャネルでは、NVMに含まれる意図が解釈され、これを媒介して感情が喚起され、喚起された感情を媒介して行動反応が促進されていた。これに対して映像チャネルでは、意図帰属は媒介されず、NVM手がかりから直接喚起された感情を介して行動反応が促進されていた。音声チャネルでVMとNVMが呈示された場合には、NVMはVMの処理に阻害されて、これの印象をもとに情報処理されることになる。印象を基に情報処理するとすれば、NVMの記憶は受信者の中で再生され、解読が行われて初めて感情や行動といった心理反応に影響するのではないだろうか。一方、映像チャネルで伝達されたNVMは、文字チャネルで呈示されたVMとは別に処理されるため、それをいちいち再生したり解釈したりする必要がなく、意図帰属を媒介する必要がないのであろう。こうした理由で、CMCに伴う視覚的NVMは感情を直接喚起しているかもしれない。NVM、VM呈示の連合性はVMのみのCMCの相互作用に対しても示唆深い。第2章の結果で、CMCにおいてVMに含まれる意図は意図帰属や感情喚起を媒介せずに直接行動反応を促進していた。その際のVMの手がかり利用にはネガティビティ・バイアスが生じていなかった。これは文字チャネルのVMがこれ以外に連合するメッセージもなく長時間呈示されていたせいかもしれない。

NVMの効果がこれに伴うVMの呈示の仕方によって影響を受けるということがNVMを伴うCMCに関する実験の結果明らかになった副産物であるといえよう。これまでの研究では、メッセージの送信作業の認知的負荷だけが注目されており、こうしたチャネルによって異なるNVMの呈示方法に伴う認知

的負荷は無視されてきた。これも、やはり対面や電話のコミュニケーションはCMCよりもすぐれたものであるという思い込みから、音声チャネルのもたらす対決促進効果が見過ごされてきたためだと思われる。また、NVMは、通常VMと共に発現するものであるため、こうしたNVM、VMが非連合的に呈示されるという概念がなかったからかもしれない。本論文でNVMのVMとの連合性という概念を取り入れたことで、CMCだけではなく、メディア・コミュニケーション全般の対決性について統合的に捉えることが可能になる。

最終的に、CMCにおいて協調的相互作用を行うためには、次のような示唆が与えられる。音声チャネルではNVM呈示における認知的負荷が高いため、NVM手がかりの利用にはネガティビティ・バイアスが生じ、対決性促進効果を及ぼしやすい。従って、協調的相互作用を行うためには、NVMに敵意が感じられないよう十分注意する必要があるであろう。一方、NVMが欠如するCMCにおいては、NVMへの注意を払う必要がないので、つい敵意的なNVMを用いてしまう人は、協調的相互作用を行うためには音声チャネルよりもCMCを用いたほうが無難であろう。また、VMの作業負荷が高い文字チャネルを有するメディア・コミュニケーションでは、NVMが意図帰属の手がかりにはならないが、感情喚起の手がかりとなることがわかっている。このことは、送信者がVMで伝えたい字義的内容をNVMによって補助したり強化したりすることは難しいということを意味している。NVMを伴うCMCの相互作用では、字義的な問題、意味が明確なメッセージについては、VMによって重点的に伝達する必要があるであろう。一方、感情的効果を求める場合、CMCに伴うNVM手がかりの利用にはネガティビティ・バイアスが生じないので、これを用いて協調性を促進することも可能である。従って、相手から好意的感情を得たいとき、たとえば相手に好感を与えたり、相手から同情を引きたいときなどは、CMCにおいてNVMを多用するのが効果的であろう。更に音声チャネルを伴うCMCが開発普及したとしても、ここで音声が伴っても言語内容や字義的意味を含まない笑い声や息遣いなどであれば、ネガティビティ・バイアスは生じないかもしれない。そういう意味でもCMCの文字チャネルはより協調的な相互作用に有用であるといえよう。

本論文では、NVMとVMの特徴やこれらの呈示の特徴という新しい観点を取り入れることによって、CMCにおいて協調的相互作用を促進するモデルをある程度示すことができたと考えている。しかし、先行研究が少なかったこともあり、本論文の研究は探索的に進められ、理論的には弱い部分が露呈されたように思える。今後、VMとNVMの組み合わせ、伝達チャネル、連合・非連合といった要因について理論的統合を図り、より協調的なCMCの開発に役立てるためにも、さらに実証研究を重ねていきたいと考えている。

論文審査結果の要旨

Computer-Mediated Communication（CMC）とは電子メール、電子掲示板、ホーム・ページなど電子機器を介したコミュニケーションである。本論文の目的はそれらの心理学的性質を検討することである。現在社会において、CMCは職業と私生活の両面において必須かつ有用なメディアであるが、一方で、個人攻撃や激しい非難応酬など対決的相互作用もしばしばCMCには見られる。CMCを快適で有用なものとして活用するためには、協調性を阻害し、対決性を促進する要因が何かを明らかにする必要がある。通常の会話では言語メッセージ（Verbal Message: VM）に非言語メッセージ（Nonverbal Message: NVM）が伴うが、文字主体のCMCではNVMが希薄化する傾向がある。またCMCでは、タイ

ピングなどのVM作成、読字などのVM解読の作業にかかる認知的負荷の高さも指摘されている。論者の第1の関心はこうしたCMCの特徴と対決的相互作用の関連を検討することである。一方、最近、写真付きメールなどNVMを伴うCMCも普及し始めており、それがCMCの性質を変化させるかどうかも本論文において検討された。

本論文は5章から成る。第1章ではCMC研究の理論的枠組みを提示し、第2章、3章、4章では論者自身による研究1～7の実験的研究を提示した。これらの研究は実験室内において参加者に葛藤的相互作用を行わせ、その言動を観察する役割演技法を用いて行われたものである。第5章において、論者はそれらの研究結果を統合し、CMC相互作用の性質に関する心理学的モデルの構築を試みた。

まず、第1章において論者は、CMCの対決性を検討した従来の研究と理論をレビューし、諸要因をコミュニケーション・チャネルとの関連で位置づけた。音声チャネルでは聴覚的NVMと聴覚的VM、映像チャネルは視覚的NVM、CMCが依存する文字チャネルでは視覚的VMしか伝達できない。CMCの特徴としてはメッセージ符号化における認知的負荷の高さと解読における社会的手がかり不足が挙げられる。CMC利用に関する実態調査によると、人々はCMCでは微妙なニュアンスや感情を含む多義的メッセージの伝達を避ける傾向があることが見いだされている。これはNVM欠如がそうした繊細なメッセージ表現に不向きであることを示唆している。CMCが対決的であるとするなら、協調的メッセージの発信が制限されるせいか、あるいは協調的メッセージ受信が制限されるためであろうと論者は推論し、前者はNVM欠如によって、後者は負荷過剰によって処理資源が不足することが原因であると仮定した。

第2章、3章では手がかり不足の効果を実験的に検討した研究1～3について報告した。研究1においては、まずCMC上での文字VMを用いて、その敵意性・好意性が葛藤解決的相互作用に与える効果を観察した。その結果、文字VMは受信者による意図帰属、感情、行動レベルのいずれにおいても対決性や協調性を予想された方向で変化させることが見いだされた。研究2は音声コミュニケーションで、中立的な音声VMに付随させた音声NVMの敵意性・好意性を操作したところ、意図帰属と感情レベルでは対決性が直接に促進されたが、行動レベルの対決性に関しては意図帰属と感情を介して、間接的に影響を及ぼすことが確認された。これらの結果はVMよりは弱い効果であるが、NVMが対決性を促進する手がかりとなっていることが示された。研究3では音声チャネルと文字チャネル（CMC）の比較を試みた。VMメッセージだけのCMC受信者は、好意的音声NVMを伴う同じVMメッセージを受け取る受信者と比較すると対決的になるが、敵意を含む音声NVMを伴うVMメッセージを受け取る音声受信者と比較すると協調的になるであろうと予測した。実験の結果、敵意的NVMとCMCの比較は予測通りだったが、好意的NVMとCMCの間には違いが見られなかった。実際、好意的NVMには協調性相互作用を促進する効果がほとんど見られなかった。研究3は音声NVMを用いた実験なので、NVMの弱さがこうした非対称性の原因ではないかと推論した論者は、表情という視覚NVMを追加した研究4を行ったが、結果は本質的に同じだった。NVMが協調的メッセージを伝達しにくいというこの注目すべき知見は、CMCの心理学的性質について従来とは逆の見方を示唆するものである。NVMが敵意性を効率的に伝達しやすいというネガティビティ・バイアスが事実であれとすれば、これが欠如するCMCは対決性が喚起されることが少ないと結論づけられるからである。論者による研究3、研究4はNVMの特異な伝達特性を明らかにし、CMCにおけるNVM欠如が協調性を阻害するとする手がかり不足理論を棄却するものであるという点で重要な貢献であると言えよう。

しかし、協調的NVMとCMCの違いが見られないことは、CMC自体に協調的相互作用を促す性質があるためである可能性もある。そこで、第4章ではこの可能性を検討した。研究5では、CMCに映像NVMを付加し、その敵意性・好意性を変化させてCMC相互作用への影響を検討した。NVMの効果は感

情反応についてしか見られなかったが、敵意的NVMは敵意的感情を、好意的NVMは好意的感情を強めた。この結果は、CMC自体に敵対性や協調性を生み出す性質があるわけではなく、このチャネルを通して伝達されるVMやNVMの内容が相互作用の性格を決めることを意味している。この研究ではまた、CMCに伴うNVMの効果は全般的に小さいことを示しており、論者はこれをCMCの作業負荷によるものと解釈している。研究6、7では、この点を更に検討するために、映像NVMや音声NVM伴うCMCの相互作用を分析し、作業負荷理論の予想通り、CMCに付加されたNVMが相互作用に与える影響は全般的に小さいことを確認した。また、CMCに伴うNVMにはネガティビティ・バイアスも生じにくいことが見いだされた。

これらの一連の実験的研究を通して明らかにされた主要な知見は以下の4点である。第1に、人々の間の相互作用における対決性・協調性はNVMよりもVMの性質に強く依存する。第2に、NVMの弱いCMCは文字チャネルで伝達されるVMの性質に強く依存して決定され、CMC自体に本質的に対決的相互作用を促す特性はない。第3に、NVM、特に音声NVMはネガティビティ・バイアスによって対決的相互作用を促す傾向がある。第4に、このため、NVMが欠如するCMCはむしろ相対的には、協調的な相互作用になりやすい。これらの結果をもとに、論者はCMCの対決性を主張してきた手がかり不足理論は否定されるとし、これに代わって、NVM処理におけるネガティビティ・バイアスに注目した。コミュニケーション研究ではNVMを重視するあまり、これが欠如するCMCを不完全な相互作用とみなし、その否定的な側面のみが注目される傾向があった。しかし、論者は多くの実験的研究を通して、コミュニケーション・チャネルの組み合わせにもよるが、NVMの処理では敵意的情報が選択的に注目され、好意的情報が選択的に無視されるといった歪みが生じやすいことを明らかにし、それによって歪められることがないという意味でCMCの健全性を強調したのである。

本論文は、厳密な実験社会心理学の方法を用いてCMCの心理学的特徴を体系的に分析したものである。当初はCMCの対決性の原因を探ることを目的として始められた研究であったが、途中から研究の焦点はむしろCMCに欠如するNVMの特性分析に向けられ、ネガティビティ・バイアスなど重要な知見を得た。もちろん、本論文にはいくつかの弱点もある。ネガティビティ・バイアスの発生条件をかなり絞り込むことはできたが、その機序を明確にするには至らなかったこと、また、電子技術の急速な進展によって更に新しい形態のCMCが普及し始めており、本論文で得られた知見はそれらにも及ぶのかどうかという疑問も生ずる。しかし、葛藤的相互作用に関する役割演技法という一つの実験的手法を用い、論者が、CMCを中心に種々のコミュニケーション形態を比較分析することによって示した先入観をくつがえす知見は、今日、人々の間で主要なコミュニケーション・チャネルとなりつつある電子的メディアが持つ性質について重要な理解と洞察をもたらし、また、その活用について有益な示唆を与えてくれるものであることは疑いない。よって、本論文の提出者は、博士（文学）の学位を授与されるに十分な資格を有するものと認められる。