

Title	ネットワーク・コミュニケーションにおける対人関係の特徴
Author(s)	大坊, 郁夫
Citation	対人社会心理学研究. 2002, 2, p. 1-14
Version Type	VoR
URL	<a href="https://doi.org/10.18910/10687">https://doi.org/10.18910/10687</a>
rights	
Note	

*Osaka University Knowledge Archive : OUKA*

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

Osaka University

# ネットワーク・コミュニケーションにおける対人関係の特徴<sup>1)</sup>

大坊 郁夫(大阪大学大学院人間科学研究科)

近年のネットワーク・コミュニケーションの進展はめざましいものであるが、そのコミュニケーション性については、十分には検討されていない。同時に文字(絵文字を含む)によるメッセージ交換の便利さもあがりながら、コミュニケーションの対象者とは対面しないことによるネットワーク・コミュニケーションの持つ場面の特殊性、限界、形成される対人関係の特徴などが検討課題となる。ネットワーク・コミュニケーションの基本特徴は、文字を主体とする間接的メディアであること、応答チャンネルがないので、対人関係の親密さを補強する働きが乏しく、柔軟な関係を築きにくい。選択した他者との応答に基づいて関係は築かれるが、他の直接向き合うような事態で見られる関係の拡大や進展は少ない。関係の親密さは、発言持続有無、発話内容に基づく態度の「推測」に基づく。対面場面で生じるような自己意識や緊張が高まらずに自分を表現できるとの肯定的評価もあり、対人関係を段階的に修復できる効用を持っていることなど、対面的な場面での対人関係の展開の様相とは異なるところが大きい。また、ネットワーク・コミュニケーションは、新たな機能やコミュニケーション文化を招来する可能性も大きい。コミュニケーションの基本的機能は、関係の構築にあるが、間接的な、限定的なコミュニケーションによって形成される関係は限定的なものとなる可能性が高い。新たな表現スタイル、他のメディアとの連携によって、密度の高い関係を築いていけるような工夫が必要である。

キーワード:対人コミュニケーション、ネットワーク・コミュニケーション、対面コミュニケーション、CMC

人は互いに持てる情報の落差を埋め、緊張を解消するため、共有できる社会的・心理的知識を増し、関係の共通項を増すためにコミュニケーションするように方向づけられている。一方が持てる情報を他者に提供し、他方がそれを受け取り、同等の知識レベルになることを目指すことも言える。したがって、コミュニケーションの元来の目的は、相手を排除し、境界を引くためではなく、メッセージの交換を行うことによって、互いが同等の心理性を保つことを招来するものであり、個別の存在から結びつきを持つユニットになる、いわば、対人関係を築くために学ばれてきた方法なのである。

人は、それぞれに得る経験は異なり、自ずと獲得できる情報量には限りがある。そこで生じた情報の落差や理解を補強し、また、個人では不安定な判断の基盤を自分となんらかの結びつきを持てる可能性のある他者との関係の中に求めようとする。他者を巻き込みながら、不確かで揺れる自分への保証を得ようとしている。個人を結ぶコミュニケーションの原点はここにあると言えよう。相手を同定し、自分と照合できることがコミュニケーションを結ぶための前提としてなければならず、その後コミュニケーション行為の連鎖が続く。そのコミュニケーション行為の連鎖こそが当該の対人関係を形づくっていく。

このように「不確かな」自分を認識できるが故に、日々多様な他者とのコミュニケーションを展開していると言える。IT(情報技術)の進展に伴い、社会的なネットワークの機会は増大し、自分を検証できる機会も増えていると言える。しかし、そこには従来の対面性をベースとする

コミュニケーションとは異なる様相があり、メッセージ発信・解読の方法の違いもある。メディアやチャンネル特性の検討も必要となる。同時に、対人関係に期待される意味も変化してきていると考えざるをえない面もある。

コミュニケーションの手だては多様であり、しかも、日常生活の中では同一のチャンネルであってもいつも一定の伝達特性を持つものではないので、チャンネル特性やチャンネル間の関係を踏まえないと、メッセージの送受信のメカニズムについては十分には理解できないこともある。

## 1. ネットワーク時代における人間関係の特徴 - なにが人間関係を規定するのか - ネットワーク・コミュニケーションの現状

近年のコミュニケーション媒体の多様化、とりわけインターネットによる私的・公的コミュニケーション、携帯電話・PHSによる個人的コミュニケーションの普及はめざましく、1930年代の電話の登場以上のコミュニケーション革命をもたらしている。通信ツールの同時併用、使い分けが可能なコミュニケーション状況になり、また、今やさらされる情報量はむしろ個々人の容量をはるかに超えるものであり、有効な情報をどう仕分けるか、情報間の比較をどう行うかが問題になる時期を迎えている。

Figure 1は、わが国のウェブ・ページの増加推移を示したものである。比較した2年間でおよそ4倍と急速に増加している。これは、その内容を示すものではないが、少なくともなんらかの自分にかかわる情報を広く発信す

る人や機関が増えていることを示すものであろう。また、同時にアクセスする側からすると、入手できる情報が増えることでもある。ウェブ・ページにアクセスすることの有用性がしだいに高くなってきていることを示しているとも言える。

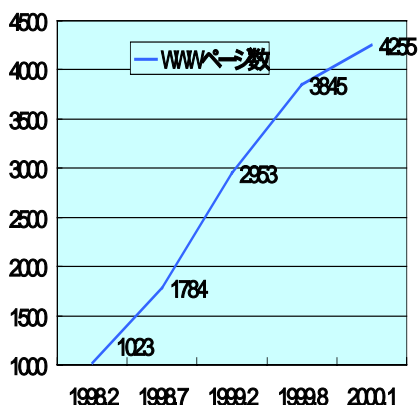


Figure 1 ウェブ・ページの増加傾向(単位万)  
郵政研究所(2000)

新しい通信メディアであるインターネット利用者の年代は日米で比較すると、多利用者層は、両国とも20歳代後半から30歳代前半となっているが、日本ではよりこの年代層に集中しているが、アメリカでは20歳代前半から40歳代前半まで近似した利用率になっている。アメリカの方が利用者層の広がりは大きく、利用状況の成熟さがある。即ち、日本では、青年層に集中しており、この意味ではインターネットは未だ広くは普及しておらず、後進性がうかがわれる(Figure 2)。

Figure 3 は、このことを一層示している。情報アクセスを主体とするウェブ利用については、20歳代をピークとして30、40歳代へとゆるやかに利用率が少なくなっている。E-mail 利用については、20歳代への集中が顕著であり、個人間の能動的なメッセージ送受信については、未だ若年者に集中しており、「若者文化的」行動であるという限定的状況であると言える。また、ウェブアクセスよりも、個人的なメール利用が先行していることは、電話や手紙の代替としての意味づけが優先されていることが示唆される。

インターネット利用は近年急速に活発化している。その推移を1997年と2000年の3年間で比較すると、2000年の日本の利用率はシンガポールの1997年にほぼ類似していること、いずれも急速な増加を呈しているが、スウェーデンの急増はめざましい。なお、アメリカ、シンガポールの増加率は約1.6倍であるが、韓国2.7倍、日本は4倍となっている。今後の利用増をさらに予測させるものであろう(Figure 4)。

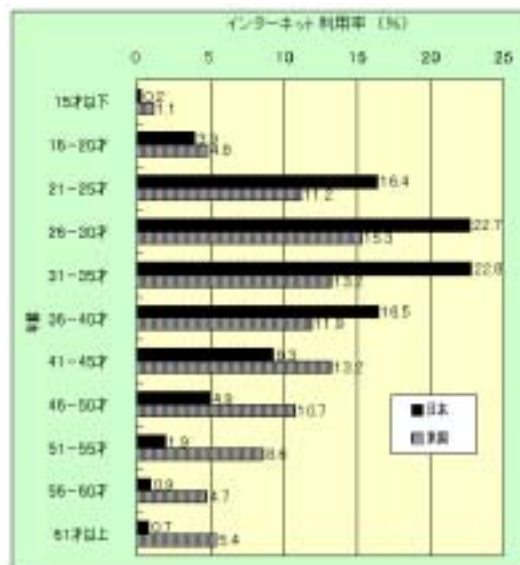


Figure 2 日米のインターネット利用者の世代別構成比  
(1998年冬)

出典:「第7回インターネット・アクティブ・ユーザー調査」(日経マルチメディア1999年2月号)、「第10回WWWユーザー調査」(米国ジョージア工科大学)により作成

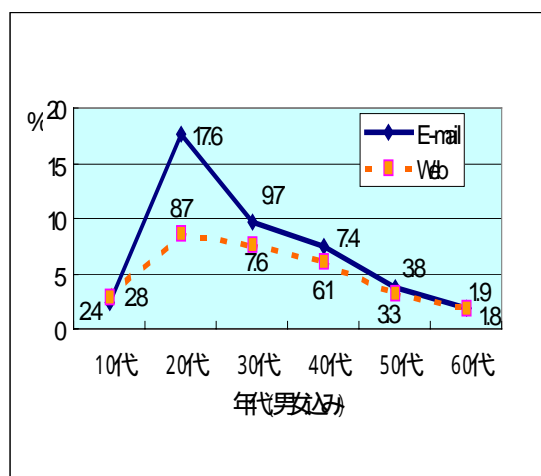


Figure 3 年代別インターネット利用行為率  
東京大学社会情報研究所(2001) 川上(2001)による

Figure 5 は、ウェブ利用経験を男女値代別に比較したものである。これによると、利用経験者は男女とも40歳以下では60%以上であり、急速に広範な年代に浸透していることが分かる。50歳以上では女性の利用率は低い、18-24歳、25-29歳層ではむしろ女性の利用率が男性を上回っている。このことは、職場での普及とともに、家庭での普及が急速であること、パソコン操作がしだいに容易になってきていること、利用内容が一般性を持つものに広がってきていることなどが背景に働いていると考えられる。

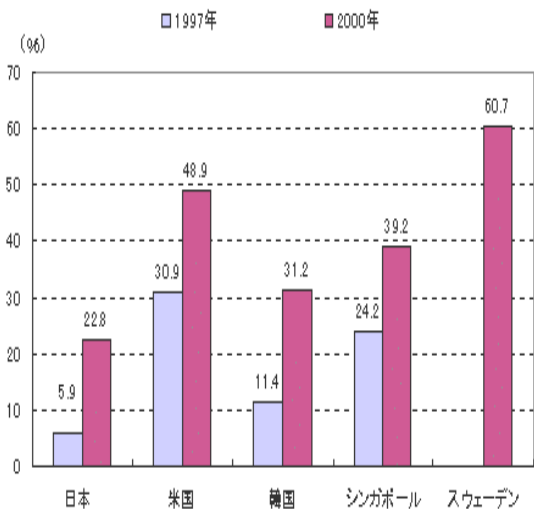


Figure 4 インターネット個人利用率の推移  
 資料:「情報機器やサービスの利用に関するアンケート」  
 1997年9月-12月 2000年9月-11月 野村総合研究所

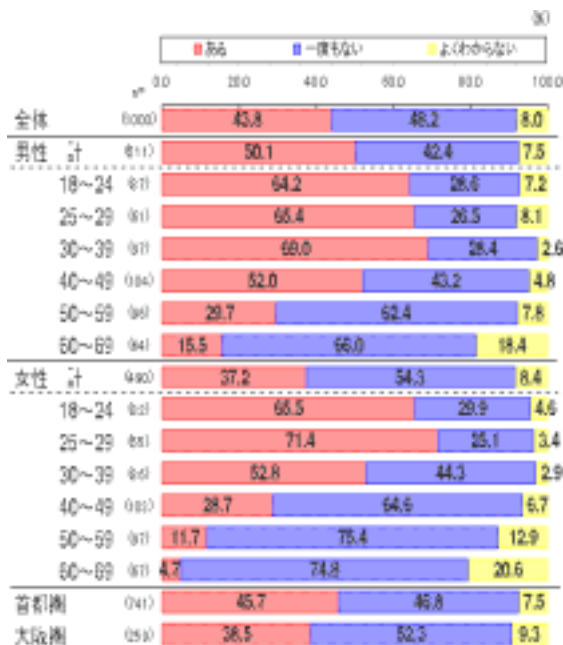


Figure 5 30代女性のウェブ利用経験者が半数を超える  
 インターネット利用実態調査(2000.9) リサーチ・  
 アンド・ディベロプメント

### 人間関係を構成する要因

他の個人となんらかの媒体を通じて関係は成立する。即ち、人と人が音声や身体、事物などのいくつかの媒体を介して、心理的に意味のあるメッセージを伝え合っている。ここで、心理的に意味のあるというのは、知識や意見、感情を表すだけでなく、儀礼や消費的なおしゃべり(チャット)なども含んでいる。このコミュニケーションを行うには、ある関係を持った複数の個人が、場面を共有して、メディアを介して記号化されたチャンネル(ことは

による発話、視線、身体接触、しぐさ、対人距離など)を用いなければならない。したがって、各チャンネルの伝達特性、個人の動機との関連によって、具体的なコミュニケーション行動は異なって展開される。

対人コミュニケーションは、送り手と受け手である「個人」の要因と具体的なその場面で使える「メディア」、対人関係や目標などを含めた「状況」の要因と大きく分けて考えられる。伝達するためにはそのメッセージをメディアに応じてどのチャンネルを用いて表現するか、相手のメッセージをどう認知し、解釈するかが問題となる。その際に、コミュニケーションに作用する個人の要因としては、役割観に基づく男女差、パーソナリティ特性、表現や理解の能力などがある。同じメッセージを誰もが同じチャンネルを用いて表現するわけではなく、理解の程度も同じではない。

状況の要因にはいくつかの成分がある。参加者の親しさの程度、公的な場面か私的な場面かの程度の違いがある。未知の者同士がごく近い距離で、深刻な人生問題を話すことはないであろう。自分のなわばりを守り、互いに相手と接触しないようにし、現状の親密さに応じて、深入りしないようにコミュニケーション行動を調整している。一方、親しい者同士の場合には、親密さをアピールして近づき、相手の身体に触れたり、視線を多く向けながら話しかける。さらに、互いの親和欲求が充足され、高度に分かり合っている恋人同士の場合には、いくつものルールや情報を共有しているの、多くのコミュニケーションを交わす必要も少なく、わずかなコミュニケーションで済んでしまう(大坊,1992)。また、仕事の場面などのように、限定された目的の遂行を目指して、役割に基づく関係では、私的なことよりは、一過性の問題解決的なコミュニケーション行動が多くなり、言葉が多く用いられやすくなる。

また、その場面で使用可能なチャンネルの種類によっても伝達の仕方や内容は影響される。電話のように音声しか使用できない場面では、すべての情報を音声によって伝えようとし、直接に面と向かう対面場面に比べて、発話パターンが強調されやすく、受け手はかえって過剰に解釈しがちになりやすい。電子メールの場合も、文字、記号のみしか使用できない少チャンネルの場面であり、同様に文字・記号への過大な関心が向けられやすく、対面場面のように非言語的なチャンネルによる補完的なコミュニケーションは期待できない。それ故、インターネットの普及も特徴的なコミュニケーション・スタイルを生み出してきつつある。インターネットの普及は急激である(Figure 1にも示したように、WWW ページ数は、1998年2月で1023万ページ、1999年2月2953万ページ、2000年1月で4255万ページと急激に増加している)。対面とは異なる間接的なメディアであると同時に、郵便

に比べると迅速で、形式性が低く、独特のスタイルとなっている。文字を使いながら、記号を組み合わせた絵コード(エモティコン、emoticon; 例:^^;)で感情表現を加え、親近さをもたらしている。と同時に、この間接的ながら感情表現を込めたスタイルに慣れる一方で、実際の対面でのコミュニケーションをうまく統制できず、対人関係に障害をもたらすとの報告も見られるようになってきている(小林, 2000)。コンピュータという間接的なメディアをどう操作するかが改めて問われていると言えよう。

コミュニケーションの目的によって、そのスタイルは異なる。授業の合間に、校舎のロビーでゼミ仲間が時間つぶしのおしゃべりをするのと、研究発表するための準備の議論をするのでは、大きな違いが出てくる。後者では、事実を整理し、自分の意見をいかに論理的に述べることが要求される。したがって、言葉を選ぶ間合いが空きやすく、身ぶりを交えた発言の頻度も増え、しかも、緊張するので姿勢も固くなりやすい。

媒介的なネットワークの普及に伴い、対面せず、なんらかのメディアを用いたコミュニケーション機会が増えている。自分のメッセージを自由に配分できる非言語的なチャネルを持っていないが故に、言語的チャネルへの偏在の影響を考えざるを得ない。そして、用いられる文章に含む漢字の使用割合の調整や記号の頻用などによる一種の修飾が工夫され、伝えられるメッセージの印象操作が重要となってきている。

### 希薄化する関係、ボーダーレス性

現代の個人、他者との関係を図式的に表すならば、Figure 6 のようになると考えられる。人は、自分と他人とは多様な意味で違うということを強調しようとする。「個性化の時代」と言われたり、他人との違いをあえて強調しようとする。相手との類似性は、親和性を促す要因であるが、同時に、「この人と私は違う」ということも重視する。即ち、大体的には、他者との同調性を基調としながら、自分らしさを確認したいという欲求を人は持っている。さらに、対人関係の特徴を考えてみると、自分の今いる状況はなるべく変えたくない。その状況は心地よい「ぬるま湯」的とも言える(大坊,1994)。自分の世間というぬるま湯の中に、何人かが互いにあまり影響を与えなく、浮遊している。そこに他の人が増えてくるならば、それによって波で立ち、湯は冷え、窮屈になる(居心地の悪さ)。そこで、自分をとにかく守ろうとする(自分が何者であるのかを明確化できていない、あるいはコアとなる自分が定まっていないことが多い。芯の定かでないマリモに比喻できる)。

しだいに、世間も狭いものになり、同類と認め得る他者についても選択的になってきている。また、自分のいる世間については、障壁を厚くし、その内集団に対しては

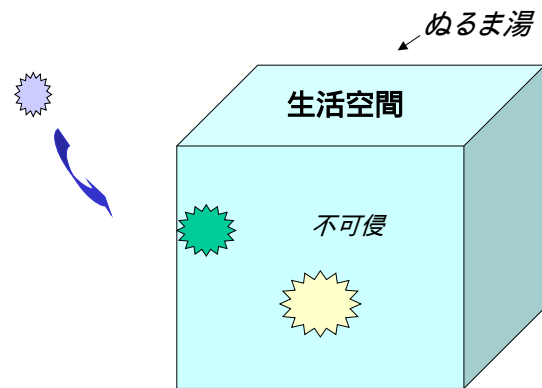


Figure 6 快適な場所に浸り、浮遊するマリモ様現代人  
芯の定まらないマリモ人間が他者とならず離れずに浮遊する  
(大坊 1994)

自己開示し、親密であり、友好であるが、外に対しては、防衛的で閉じている。したがって、新たな他者との交流にも抵抗が大きくなっていると考えられる。

自己保存は、他の動機に優先される基本的な動機である。自分の立場をまず確保できてから、誰かを配慮するゆとりができる。このような順序と異なる向社会的行動を否定するものではないが、その例はなかなか優先され難い。しかも、他人からの影響は基本的にあまり受けたくない。自分で選択できる影響なら受けてもいいが、そうでない場合には他人をできるだけ遠ざけたい。そして自分の殻を作って、相手にもその殻のあることを認め、そしてなるべく一処から動かないようにしている。いつまでもぬるま湯にいたい、というように思っているのであろう。地下鉄の中などで、CD、MDプレーヤーを聞く、新聞や雑誌・本を読む、などの例は、できるだけ周囲との関わり避け、刺激をなるべく遮断し、「自分」の空間を作ろうとしていることなのである。目をつぶって音楽を聞いている限りにおいては、ほかで子どもが泣いたり、他人が話しても、口論していても全然聞こえない(聴かない)。刺激を遮断している。殻の中に閉じこもって、自分の空間だけを何とか維持したい。他人と協力して共通項のある世間を作ることを考えることが少なく、さらに、自分の将来への展望についてもなかなかトライをしようとすることも少ない。このことを含め、現状維持、今ある自分の状況をとにかく守りたい、しかし、快適な現状維持の世界はいつまでも同じではない。快適さを保つためにも努力が必要である。世間の変化がよほどに自分に及んでこないと動こうとしない。ぎりぎりまで待っている。そのぎりぎりのところで何かアクションを起こそうとするから、対処の手順は遅れ、

解決も非常に困難になる。

このような心理傾向は、自己の囲い込み、選択的な相互作用重視(他者との社会的相互作用の回避)、他者への無関心として多様に表れる。コミュニケーション不全の徴候である。ネットワーク・コミュニケーションでのハンドルネームの使用、ウェブ・ページでの一方的情報発信、コミュニケーションの間接性などは、このような影響を迅速に表しやすいものであろう。

## 2. ネットワーク・コミュニケーションにおける対人的特徴

ネットワーク・コミュニケーションは多岐に渡るが、ここでは CMC(Computer Mediated Communication)を中心に考えてみる。研究者によってその下位概念は異なるが、双方向的なコミュニケーションが同期・非同期を込みに入ると、大方の見方として主なもの、電子メール、チャット、掲示板がある(池田,1997、Wallace,2001など)。また、これらとのボーダーがしだいになくなっている、携帯電話 - 情報手段としては多機能化している - も類似するところがある。

CMC は、基本的には、自己開示の向き方、程度がリアリティのある生活場面とは異なる。対人関係のネットワークに断層があり、CMC には不連続な行動傾向が見られる。具体的には、相互に理解した親密な関係でなければ示されない類の自己開示がインターネット上では互いの属性もよく把握していない相手に対して行うことや、ウェブ上で公開されている日記(誌)にその例を見ることが出来る(川浦・山下・川上,1999,川上,2001)。例えば、日記と言っても、それはあくまでウェブ上でのごとであり、他者の閲覧を想定して書いている(メッセージ送信)のであり、密やかに自分の世界を綴るものとは異なっている。したがって、メディアの特性を十分に踏まえないと、過剰な心理的意味づけの混乱も起こる。

ウェブ日記人口は、増加の一途をたどる傾向がみられる(「日記才人」、「日本日記 web 学会」など参照)。日記の種類としては、いくつか考えられるが、程度差はあれ、自分を他者に「語る」ことこそが主であり、秘め事を書くものとはもはや言えない。川浦・山下・川上(1999)によると、日記を公開している人の動機は、「自分の日々の生活の記録」(24.4%、「得た情報を他人に提供できる」(24.1%)、「他の人に自分を知らせてもらえる」(23.1%)、「自分で自分のことを理解できる」(14.3%)という内訳であり、他者指向の動機が半数近くを占めている。さらに、なんらかの仮想した他者に向けてであれ、一人称的な記述スタイルで自己開示しながら、実は、不特定者からの応答を期待していると考えられる。ウェブを開設すること自体他者に読まれることを承知した行為であり、不特定多数

者から注目されることを期待した自己呈示としていいであろう。

なお、ウェブ日記を書き続ける行動に、個人特性が影響し、公的・私的自己意識が高いほど、「自己理解にとって日記は有用であると認め、自分自身がよく表現されている」と感じられるので、書き、公開すると考えられている(川浦・山下・川上,1999)。さらに、日記を書く際に読者を強く意識することは、自分と他者に対する理解が深まっているとの評価を増し、自分がよく理解されていると感じやすくなることと対応している。このように、ウェブ日記は、基本的には他者指向の行為である。ただし、即時的な反応が読者からなされるわけではなく、むしろ、「読みだけ」に徹している圧倒的に多い読者(ROM)がいる可能性は大きい。書き手は、特定した他者との空間にいるとの意識が強くなりがちであるが、不特定な他者にもメッセージを送信している、潜在的な反応者とともにいるとのメッセージ空間の共有意識が薄く、他者の存在感が乏しい。したがって、目の前のモニターに繰り出される文字の羅列は、閉じた世界の個人行動として混同されやすく、えてして、過大な自己開示を表しがちになる。一方的に私的情報が不特定者に伝わることになりかねない。一般的に、書いた(送信した)メッセージに対する反応は次の書き込み行動に影響するものである。帰ってこない ROM の反応は反映されない。このように、ウェブ日記は、二重のコミュニケーション層を形成していると言えよう。アクセス・反応常連者だけにそのメッセージは止まるのではなく、不特定多数者へ広がり得る。このようなウェブ日記による自己呈示的メッセージの伝播の範囲は、限定されないものでどこまでどのような影響があるのかについては予測できない。ウェブ日記はウェブに

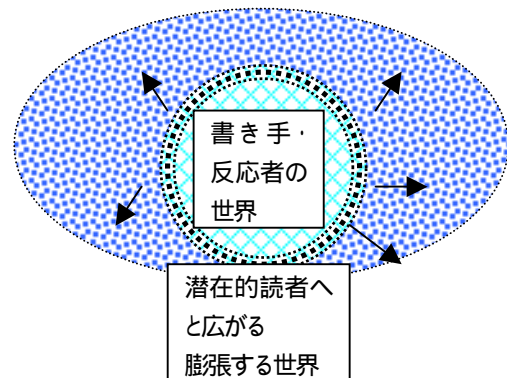


Figure 7 ウェブ日記の持つ二重のコミュニケーション層

登場しない時代の日記に比べていくつもの違いがある(山下,2000)。備忘録的な日記は、他者と共有する簡潔なスケジュール管理の意味を持ち、日誌は読み手を強く意識しながらの事実の記録、公開日記は、読者とのコミュ

ニケーションを期待しながらの意見、感情の表出の意味が強い。このように、ウェブ日記は自己情報の＜積極的＞な呈示が働いている「公的(開)日記」と言えよう。

掲示板やメーリングリスト(ML)は、共通の関心を持つ者同士という、より限定された集団内のコミュニケーションとして位置づけられる。そのために、反応の相手を想定しやすく、より絞った内容の発言がなされやすい。同時に、頻回になされるメッセージは、文字でしか整理の対象にならない。したがって、言語およびその意味を細心の注意で読みとろうとするので過度な解釈が行われやすく、また、互いの匿名性が責任感を希薄にし、相手への顧慮よりも自己認識の強さからいわゆる「フレーミング」(批判攻撃などの感情的な表現)が多くなりやすい(Kiesler, *et al.*, 1984, 松尾, 2001)。掲示板活動への積極さは、社会的スキルと関係しており、コミュニケーションスキル(会話が途切れない、自分の感情や気持ちを卒直に表現)や対人ストレス対処スキル(気まずいことがあっても上手に和解できる、非難されてもうまく片づけることができる)の高さと関係している。開設当初のみへの参加者は、これらのスキルが乏しく、対照的であった(Table 1)。参加継続には、对人的な葛藤処理のスキルが必要なことが示されており、これは、日常的な対人関係の展開の要件としても通じることであろう。なお、掲示板での発信行動と掲示板についての認知との関係を探る研究も展開されている(三浦・篠原, 2001)。

Table 1 社会的スキルと掲示板種別への積極的参加との関係

社会的スキル*	低参加群	高参加群	初期高参加群
一般的マネージメント	-.063	.133	.153
コミュニケーション	.056	.429	-.457
対人ストレス対処	.036	.327	-.324

\*菊池のKiSS-18の下位因子による 篠原・三浦(1999)

また、ネット上では、ハンドル名だけのコミュニケーションであれ、頻繁なメッセージの交換を続けることによって共通項の多い親密な関係を築くことができる。自分の出したメッセージにレスポンスがすぐにないと大いに気になり、督促メッセージを出しがちである。そこには一見太くて、親密な「ユニット」が形成されているように見える。ただし、匿名で、現実の素性を明らかにしていない場合には、ネット以外でのコミュニケーションはできない。そうすると、一方的な関係の終息が可能であり、関係回復の工夫が難しい。これは、現実の対面でのコミュニケーション状況とは大きく異なるところである。対面状況と比べると、このメディアの代替性の欠如、不連続性によって、親密さの展開は限定される。

ネット上のメッセージラリーが続く間は、その結びつき

は強固に見えるが、その実態は脆弱であるところに、ネット上での「親密さ」の質の違いも見える。つまり、発言し続けることが、唯一の＜発言＞であり、アクセスしない・発言しないことは即、関係の遮断につながる。したがって、日常的な対面する環境で形成してきた関係を解消する際のコストに比べると解消に要するコストは大きくはない。

### ネット上で形成される親密さ

また、ネット上で形成される親密さも特徴的である。先ず、1)外見の影響を受けない。画像を送信しない限り、自分の外見を伝えずにすむので、関係形成に大きな影響を持つ外見(ステレオタイプ)によって影響されることがない。言語的メッセージに込められる意見・主張に基づいた自他の判断に注目が向けられやすく、内面性を問題にしやすい。2)自己開示の領域を操作でき、部分的自己開示ができる。したがって、必要とする、伝えたい自分の特徴のみを伝えることができる。部分的ではあるが、印象操作がしやすい。3)類似性判断が優先される。上記の要因と独立ではないが、態度やパーソナリティという内面的な特徴に注意を向け、その類似性を照合しやすい。4)関係の解消の簡便さ。発言し続けるかどうか(反応するか・しないか)によってのぞむ関係は継続、望まない関係は遮断すると、任意な関係オンオフができる。そのコストは少ない。ただし、これは、簡便であると同時に、細やかな機微とか「ひだ」という言葉で表現されるような人間関係に見られる微妙なニュアンスを失いやすいことをも意味している。

なお、このような要因を考えると、軽いコミットメントを求め、自分が傷つかないことを優先しがちになり、防衛的な行動が増す(本心を積極的に開示しなくなる)ことが考えられる。

これらのことからすると、親密な関係形成段階のモデルは書き換えられることにもなると考えられる。

ネットワーク・コミュニケーションのヘビー・ユーザーは、ウェブに多くアクセスし、掲示板やMLで多くの発言をタイミングよく行い(チャットやE-mailのレスも速く、多い)、フレーミングにも応答・発言の切り替えがうまく、自分の期待した以上の自己開示・呈示になっていても傷つきにくい理想像が描ける。それほどに他者に依存しない強さが必要であるとも言える。現状では、よほどの「タフ・マインド」の人物でしかこのような活発さは担えないのではと思わざるを得ない。多くの「一般の」人は、どこまでヘビー・ユーザーになれるのであろうか。

もちろん、ネットでのコミュニケーションから対面の持続する友人関係に発展する可能性は否定されるものではない(Parks & Floyd, 1996)。また、日常的に引きこもり、表現スキルの乏しい、日々の人間関係に強い緊張を

抱く、即応した応答に慣れていない者にとっては、「顔を合わせないですむ」、「自分の考えをまとめて表現できる」、「話題を選択できる」ので、ネット上のコミュニケーションは充足感の高い対人行動であり、有益であろう。なお、木村・都築(1998)は、実験的なCMC条件では緊張感や心理的負担が少ないことを示している。時には、非対面場面を出発点として、徐々に対面の対人関係へ適応していくステップとして位置づけることもできよう(段階的な人間関係トレーニングの1段階)。いわば、ネット・コミュニケーションの持つ、治療的役割も見逃せない効用である。このことから、*Mediated Communication* は、*Medical Communication* にもなり得ると言えよう。

同時に、ネット世界にいることは、世間感の変容をもたらす、「漠然と膨張した世間」と「狭い仮想的世間」とができてくると表現することができる。電子メールは特定の相手に向けたコミュニケーションであり、特定の閉じた回路の中のことである。これに対して、掲示板への書き込みは、いかにもそこに頻繁に登場する主に数人のメンバーとのコミュニケーションであるかのようで、その何倍もの読者もメッセージを受け取っている。したがって、狭い世間のようにありながら、把握しきれない膨張した世間にいることになる。さらに、ネット世界にかかわるほどに、対面的な日常の直接の相互作用範囲が狭くなってしまい(Kraut et al,1998 など)、限定された間接的な世間へのアイデンティティを形成してしまいやすい。

なお、チャット(IRC;Internet Relay Chat)は、短いフレーズを用いたリアルタイムのメッセージ交換であり、電話に次いで同時性の高いCMCの一形態である。これは、1. 同時性ととも、2. 双方向性、3. 時間制限、4. 匿名性が挙げられる(岡本、1998)。リアルタイムに互いに反応し合うので、なんらかの方法で同時刻にキーボードを打つ時間を設定しなければならない。対面場面とは異なり、他のチャンネルを併用せきないので、唯一のチャンネルである文字に注目が集まる(E-mail、掲示板と同様)ので、文字を補うエモティコンや記号等による演出がなされやすい。同時に、少人数であれ、互いの発言機会を保証し合うために短文のラリーが暗黙の条件となっている。この点は、掲示板やE-mailとは異なる。大方はハンドルネームでの識別なので、気楽であるとともに責任性が低くなりやすいので、感情的な反発等が生じやすい。その場でレスする者(あるいは常連)との仲間意識はあるが、レスしなくなるとその関係はすぐに解消される。凝集性は乏しい。なお、言語表現の特徴として、漢字の応用(当て字遊び的な使用;鯖 - サーバーの意味で使用など)、言葉自体や音節の短縮化(わけわか:わけがわからない)、エモティコンや記号の使用、さらに、感情表現の補強として、ひらがなの使用(やわらかさ)、発音通りの表

記、猫語(まふまふ言葉;「げんきれすか〜」、元気ですか、摩擦音の回避等)、擬音語、方言的語尾使用、敬語の転用で親密さを表す(様を「しゃま」等)などが特徴として挙げられている(岡本、1998)。

### 3. コミュニケーション様式の変化とメディアの持つメッセージ性

#### 対面・非対面コミュニケーションの基本的特徴

川浦(1990)は、関連する先行研究を踏まえ、メディア特性を、視覚の手がかり、存在感(social presence)、手がかりの多さにまとめている。このうち、存在感とは、他者との相互作用、共通の場を有しているか否かであり、場のリアリティ認知の要因であり、物理的要因規定とは異なる発想(この場を相手と共有しているとの認知)に由来する。しかし、この規定は従来の物理的なメディア規定などとは異なり、容易ではない。

Rutter et al(1981)は、メディアの特性として、視覚的手がかりと相手との空間の共有性(空間的存在: physical presence)に注目して、4種類のコミュニケーション・メディアについて、発言内容の方向、言及内容、時系列的発言指標などのコミュニケーション特徴の比較をしている。かれらは、空間の共有性の低さは、課題指向(task orientation)、個人性の抑制(depersionalization)、自発性(spontaneity)を低下させるとの仮説に基づいた検討を行っている。取りあげたメディアは、1)対面、2)テレビ(ビデオ)電話、3)電話、4)カーテン(同室内であるが、視覚的には仕切られている)の条件である。

この結果からすると、視覚的手がかりの有無と存在感は単独ではなく、相互に絡み合った効果をもたらすことを示している。つまり、両要因は加算的な効果を示しており、電話(視覚的手がかりなし、空間の共有なし)、対面(視覚的手がかりあり、空間の共有あり)間にて大きな有意差が示されている(「手続き」を除いて)。このことから、かれらは、チャンネルの使用可能性と「場」共有は相乗的に、緊張 - リラックスと相手の対象視の高低をもたらす。それが、コミュニケーション行動に反映されると言えよう。なお、空間の共有性の高さは、同時発言の多さ、疑問形で終わる発言が少なく、メディアとしての気軽さを示している。したがって、空間を共にすることは、親密な関係を展開するための基礎となる、自発的な自己開示を促す場面であると言える。これに対して、視覚的手がかりのなさは、発話の乱れが大きいことによく示されるように、緊張感喚起の意味が大きい。したがって、公的な関係ではむしろ非対面による一種のリラックス効果が大きな意味を持つであろうが、個人的な関係の進展のためには、得策とはならない。

上記のような検討視点や比較結果からすると、CMC



においては、視覚的手がかりの乏しさとともに、社会的存在感の希薄さが大きな特徴となる。CMC のサブタイプによる違いはあるが、眼前にコミュニケーション相手はおらず、文字のみの使用になる。しかし、手紙とは異なり、反応の迅速さ(チャットの場合には同時的)、多数者への開放性もある(掲示板、MLなど)。

### 対面メディアと非対面メディア

Cook & Lalljee(1972)は、視覚的チャンネルの有無の条件を操作して、会話場面での発言行動を比較している。それによると、視覚的チャンネルを用い得る対面的な場面では、発言頻度が少なく、発言の重複は多いことから、視覚的手段によるコミュニケーションの存在が、少なくとも発言行動の果たす役割を補完しうることを示している。そして、Rutter & Stephenson(1977)も、同様な結果を得ている。対面場面では、発言の重複が多く、さらに緊張のサインとなる発話の乱れ行動(有声休止、不完全文など)が少ないことも見出ししており、彼らは対面場面では会話としての積極性と円滑さが認められると述べている。

対面場面は自発的で緊張度が低く、チャンネルを柔軟に使用できるのに対して、非対面場面は、緊張度が高く、相互作用が断片的になりやすいものであることが知られる。

また、非対面場面は、対面場面に比べて、入手できる手がかりが少ないので相手が自分の発言をどのように感じているのかなどを他のチャンネルを通じては把握し難く、場面としての拘束性がある。つまり使用可能なチャンネルの範囲が狭いことによる緊張が高い。それだけ対人的な考慮の範囲が少なくなり、発言という意図的行為の重複度が高くなるために発言への依存度が増し、それによって相手との間にある問題解決に向かう傾向が強くなり、課題指向的な色彩が強くなる(大坊, 1978 など)。また、無意図的、感情的な機能を主に担う非言語的コミュニケーション手段を持ち得ないので、両者間にある話題自体の吟味への関心が集まり、相手の言動の意図を識別的に把握しようとする傾向が強くなる。これに対して、対面場面では、発言の中断がただちに相互作用の中断とはならない。判断の手がかりとなるものが多く、同時にメッセージの配分が使用可能なチャンネルに分散できるので、発言による伝達が円滑でなくとも臨機応変な記号化が可能である。コミュニケーション過程では、「伝える」ことを実現するための一種の平衡システム - 自動制御装置 - とでも言い得る働きが内在しているのではないかと考えられる。即ち、場面に含まれるメディア - チャンネルの特性を勘案して、合目的な調整の機能が発揮されると言えよう。

これらの相違は、顔面部の視覚情報の存在によるだけ

ではなく、むしろ、二者間のフィードバックが直接かつ同時に可能なことが大きな要因であると確かめられている(Williams, 1978)。

一方、非対面場面において、プライベートな、緊張し易い内容の話題については、対面よりも非対面場面において発言が流暢で活発になる。顔を会わせないことによって緊張感を低減できる効果のあることを示している。これは、メディアの効果が単一的なことではなく、場面や関係の目的に大きく依存して変容することを示唆している。即ち、対面場面における手がかり性の多様性という、メッセージ分配の選択肢の多さは、チャンネルの特性に応じてメッセージのウエイトづけができるものの、多チャンネルであることが、相手との密接な接触をもたらす。したがって、自分を相手に子細には顯したくない状況、つまり、相手との相互作用において自己意識が高くなる、自尊心維持に関わる評価にさらされる場合には、チャンネルの少ない、非対面による一種のリラックス効果が大きな意味を持つと言えよう。

### 間接的視覚場面と対面場面の比較

非対面場面のなかでもテレビ電話事態は、遠隔通話の電話によるものとは異なる場面である。基本的にはリアルタイムの音声手段は用い得るが、現行一般化している静止画通話法では連続的動画ではなく、視覚的チャンネルは制限されている(機能特性の比較については、川浦, 1990 参照)。

大坊(未発表)は、この問題を話者の不安水準の類似 - 非類似(落差 - 一致)要因との関連で検討している。被験者は互いに未知の女子大学生であり、近距離で対面する条件と間仕切で区切られ、音声については随意であり、静止画が提示されるテレビ電話条件で、中程度の関心の話題についての会話を求めた。被験者は両メディア条件での会話をを行った(大坊, 1998 による)。

主な結果を比較すると、対面場面では発言の重複時間が長く、視線の重なりも長い。これに対して、テレビ電話条件では、自分の身体への接触(身体操作)が多く、積極的な視線も多い。これらのことからすると、メディアとしてのテレビ電話は、提示された映像を通じて会話相手を対象化する必然性が高く、集中を要する場面である。その緊張感が自分の身体操作として漏洩していると言える。また、対面場面は、双方の働きかけの冗長が見られるが、これは、それだけ他の手がかりによる伝達の補いがなされていることの表れと捉えることができる。テレビ電話条件において、相手を肯定的に評価しているが(好ましい、信頼できる)、場面としては、対面場面の方を「落ち着いた」、「話しやすい」と認知していた。これは、メディアによって、対象者と場面への認知が独立であることを示している。即ち、間接的な映像提示場面というのは、相

手をより客体的に捉えざるを得ない。そして、間接的な映像を得るための間合いがある。いわば、間接的な映像による伝達が相手の公的側面を意識化させ、それが「のぞみさ」、肯定的認知をもたらしていると言えよう。それに対して、日常的ではない方法、同時にメッセージの交換が行えないことが気安さと、もどかしさ・とまどいとなっていると考えられる。

CMC の場合には、映像がないので、メディアに由来する同時性や社会的存在感の減少などがさらに増すものとも言えよう。

### CMC の伝達特徴

ここで、CMC の特徴をまとめてみると、非対面性、少ないチャンネル(非言語的チャンネルの欠如)、匿名可能(仮面性)、コミットメントの低下(責任感の減退)、安易な中傷や非難(フレーミング)、自他の特定の困難さ、別人へのなりすまし可能、心理的負担の減少、言語チャンネルへの偏重、対面した対人的コミュニケーション時間の減少(人間関係の機会の減少)などが挙げられる(橋元,2001;池田,1997 など)。これらの特徴は、基本的には、コミュニケーション手がかりの豊富な対面のコミュニケーションに比べてのものであり、マイナスとなる意味がうかがわれる。そして、不足するところを解消しようとして、前述した例(記号組み合わせによる絵文字 - エモティコン;emoticon, 顔文字)による感情表現の補いなどのように、対面場面に近づける工夫もされつつある(Table 2 参照)。

Table 2 顔文字の例

(^_^)	にっこり笑った笑顔
(^^;)	あせあせ。痛いところを突かれたなあ
(-_-)	無表情。しらばっくれたり、悩んだり.....
(;_;	めそめそ泣き顔
(T^T)	涙ぼろぼろ。大泣き
(^_^)-	ウインク!!

上記は以下による

[http://www.justnet.ne.jp/internet/face/face\\_1.htm](http://www.justnet.ne.jp/internet/face/face_1.htm)

#### 使用例

- ・ > 土曜日、仕事あるんですね。  
: そうなんです(^\_^;
- ・ あんまり元気ではありません?(\_-;)

戸根(1997)は、エモティコンのうち顔文字有無と文書のフォーマリティとの関係を検討している。それによると、インフォーマルな文書であれば、顔文字使用は親しみやすさを増すこと、いずれの文書でも顔文字がない場合には「礼儀正しい」と認知されることを示している。また、中丸(2001)は、顔文字を使用することによって、言語メッセージの信頼度が影響されることを示している。顔文字

の種類によって信頼度や好悪度は影響されること、文書のどの位置に顔文字を入れるのかは関係がないことを示している。送信者の違い(教師、父、母、友人、恋人)によっても顔文字の効果は異なっており、送信者が友人、恋人の場合に信頼度・好意度が高く、教師の場合には顔文字の使用すると信頼度・好意度が最も低くなっている。したがって、エモティコンの種類、文書目的、相互の関係と密接に結びついているコミュニケーション・チャンネルと言えよう。

対面的な場面であるならば、発話に随伴する多様な非言語的な行動(うなずき、顔面表情など)によって補えることを、使用できるのが文字であるがゆえに、もどかしさもエモティコンで補っていると言える。換言すれば、急成長したコミュニケーション・メディア故に、それに見合った特性が未だ共通理解になっておらず、パッチを当てたようなコミュニケーション形態になっているとも考えられる。しかし、関連して、インターネットにおけるトラブルや懸念およびその対処については、情報教育学研究会・情報倫理教育研究グループ(2000)が詳しい。

しかし、インターネット利用時間が長い人は、家族と過ごす時間が減少し、友人の数も減少、結果的にその閉塞性から孤独感が増すと報告もある(Kraut, et al., 1998)。

対面のような即時的応答を要しないので、自分のメッセージをよく吟味してまとめて述べることができる(川上他,1993)。つまり、送信にウエイトをおいた言及ではあるが、即応した送受信の不十分な準備状況を避けたいとするラリー展開に不慣れな、コントロール感の乏しい者にとつての利便性はある。また、言語主体のコミュニケーションが可能なので、他者との共行動指向ではない、内向的・思索的な者にとつても緊張することの少ないコミュニケーション事態と言えよう。

篠原・三浦(1999)によると、掲示板への書き込み頻度は自己意識尺度によるパーソナリティ特徴とは関連がないとされているが、これは、ウェブ上でのより公的な場面での行動であることからすると、社会的外向性、多数者への自己陳述の場と見るならば、情緒安定性などのパーソナリティ特徴との関連性があるのではないかと予想される。

ウェブ上では、手がかりが少なく、伝達の不確かさを意識されやすいので、それを埋めるために過激な意見、反応を示しやすいことも考えられる。これは、自己概念の認識にゆがみとコミュニケーションすることの緊張を大きくする点でもあろう。

なお、携帯電話などによる「携帯(ケータイ)」コミュニケーションとウェブ上のコミュニケーションとは日に日に境目がなくなっている。統合的な通信ツールが登場す

る日も遠くない。現状では、携帯電話通信は、場所・時間を選ばず、音声と文字メール(最近では画像も)可能である。その携帯性、手軽さから、音声でのコミュニケーション相手と文字によるコミュニケーション相手とを分ける、あるいは、複数の携帯電話を使い分け、別人格を演じるかのような使い方さえ見られ、近年のコミュニケーション状況は大きく変化してきている(松田,2000;川浦・松田,2001)。ケータイは若者の文化を変えるほど強力である。待ち合わせ場所の詳細は移動しながら、ケータイでリアルタイムの確認、着信に常に注意を払い、他のことに「うわのそら」になりやすい。着メロや待ち受け画面、買い換えへの異様なまでの執心ぶり、通信料の節約から生まれた「ワンギリ」、メールの急速な普及(短文、フレーズのラリー)など、コミュニケーションの断片化、選別化が進んでいる(松葉,2002)。

発信と受信も即応するとは限らず、時間をずらすこともでき、また直接会わずにコミュニケーションできる仮面的な気楽さもある。コミュニケーション目的による使い分けは大きなメリットでもあろう。自分の所在地を示さずともコミュニケーション可能であるとともに、相手の場所不明も特定できないというかわりの浅さもある。このようなカジュアルさは、相互作用開始にかかわる「区切り」、「切り替え」の不明瞭さをもたらしている(田中,2001)。大学生を対象とした調査で、固定電話と比較し、掛ける場合も、受ける場合もともに、「呼びかけ」自体もさることながら、自分を名乗ること、相手が誰であるかの確認が少ないことを示している(Table 3)。

Table 3 固定電話と携帯電話における「掛ける」、「受ける」場合の「名乗り」、「相手確認」の比較

	掛ける		受ける	
	固定	携帯電話	固定	携帯電話
自分名乗り	.662*	.063	.436	.122
相手確認	.377	.007	.000	.068

\*出現率 田中(2001)による

このことは、携帯電話によるコミュニケーションは、なんら改まった、自他の関係の捉え直しのような契機はなく、単刀直入な本題指向のものであることを示している。固定電話とは異なり、携帯電話では当該の相手としかコミュニケーションしない。取り次ぎや一般的挨拶は省略される。それだけ、ユーザーにとっては、自分の行動を切り替える必要を感じさせないほどに浸透した「一般性」の高い位置づけにあることなのであろうか。携帯電話の普及は、若年層から急速に拡大した経緯を持つことにも、このような傾向の理由が挙げよう。いずれにせよ、場面の切り替えが多くないということは、他者を対象化することが少なく、自己 - 他者の意識が明らかではなく、「関係」

の識別が不十分になりやすいことにも通じるとも考えられる。

なお、メールの場合には、上記の通話に比べると、挨拶、呼びかけ、名乗りは見られる。その割合は、パソコンによる電子メール > 携帯メールの関係になっている(例、「はじめの挨拶」パソコンメール 66.3% > 携帯メール 49.1%など)。これも携帯電話のカジュアルさ、および、使用勝手の問題の違い(キーボードの打ち易さなど)があるためと考えられる。

ただし、携帯電話によるつながりの多さがネットワークの広さと捉えがちな傾向があり、対人関係の深まりよりも広さ指向がある。しだいに特定の他者との全面的で深いコミュニケーションよりも浅く断片的なコミュニケーション・チップの寄せ集めを求める傾向がある。そのためか、目の前にいる話し相手との応答よりもかかって来るかも知れない携帯電話に注意がそそがれ、せっかくの親密な関係を築けない人間がいる。対人関係ネットワークの崩壊の予兆と言うのは、老婆心なのであろうか。

Table 4 CMCの伝達特性とその心理的特徴

非対面性	言語チャネルへの偏重 見えない Backchannels*の欠如	書き込み偏重、過敏 安易な中傷、批判 自己呈示的行動 感情的ニュアンスが乏しい
少チャネル	匿名可能 自他の特定難 <仮面性>	テーマ指向、柔軟性乏しい コメントメントの低下 心理的負担の減少
非同同期、遅れ		相互性構築難、紐帯細い 便宜的・一時的関係

\*Backchannels(応答チャネル)とは、うなずき、「ええ」、「やあ」、頭を横にふるなど、発話者の発言を許容する行為、相互作用の調整的役割を持つ。

#### 4. 対人コミュニケーションの機能と伝達性の検討

個人間のコミュニケーションは、前述したように、なんらかの関係にある者の間で「持てる」情報・知識に落差があることに発して展開される。落差を埋め、互いに持てるものの等しい、同等の関係を築き、個人から一つに括れるユニット(関係)を形成する過程が日常多様に展開されている相互作用場面と言えよう。そのために発揮されるコミュニケーションの機能として、以下のものが挙げられる(Patterson,1983)。

**情報の提供**(意図的にメッセージを相手に伝えるという基本的機能:知識を意識的に言葉で伝えることであり、他の多くのチャネルでも発揮される)

**相互作用の調整**(相互作用の展開を特徴づけ行動や相互作用を促進する:コミュニケーション構造を規定する

固定した側面 - 対人距離、姿勢など - と、変化を表す特徴 - 顔の表情、視線など -、発言権交代に表れる側面 - 声の高低、イントネーションなどがある)

**親密さの表出**(相手に応じたレベルの親密さを反映する: 親密さが増大すると、関心やコミットメントも増大する。一般に発言量、視線量などは増大する。)

**社会的コントロールの実行**(他者への影響力を働かせる機能: 相手を特定の見解に従わせようとする場合などで、説得時に、近づき、視線を向け、声の調子を変化させる。相手への関心を示すために、微笑し、前屈みの姿勢などをとる)

**サービスや仕事上の目標の促進**(個人的関与による行為に基礎を持つ儀式的行動: 医者が患者の身体に触れる、美容師がお客の髪に触れるなど。役割や状況の規範によってなされる、職業上の身体接触、対人距離など)

CMC での展開を考えると、上記の基本的な機能の他に、「**時間消費**」(双方向性を持たない一方的な、自己拡散的なメッセージの発信)が考えられる。特定の積極的な目的なしに、チャット・ルームや掲示板に書き込むような反応依存的なコミュニケーションの仕方のものであり、そこで振られていることに単純な反応をする、あるいは、文脈に関係なく書き込みをするような例を挙げることができる。あるいは、反応をまったく期待しないというわけではないにしても、一方的にウェブ日記を綴る(この場合に、読んだ者からのメールや、レスを受け付けるシステムをとっている場合には、この例には当たらない)などの場合には、浮浪的な CMC 徘徊とも言い得るものであろう。したがって、時間消費的な機能を行っていると見えよう。

## 5. 心を反映するコミュニケーションと社会的スキル

ネットワーク・コミュニケーションによって、対人関係は、どう変わっていくのであろうか。対面的、連続的な相互作用機会が減じると、徐々に試行錯誤しながら親密さが増していく対人関係が少なくなり、部分的、限定された関係が出現してくると思われる。間接的なコミュニケーション事態であれば、コミットメント、コストを大きくかけなくとも当該の関係を「切り捨てる」ことは難しくない。また、非難中傷を容易に補足できる連続性が乏しく、結びつきがあるか否かといったデジタル的な関係が増えてくのであろう。ゲーム感覚の、すぐに切れる・立ち上げられる、オンオフ型のつき合いが指向されやすい。相互作用する場の共有はしだいに要せず、遠隔近接のあいまいな(特定できない)、それ故、存在感の弱い相手との関係も作られる。したがって、直接的な相互作用による拘束性は低下し、あれこれの関係が切り替え可能であるかのような歪

んだ全能感が形成されやすく、対人的な葛藤への耐性が弱まると推測できる。一方的なコミュニケーション送信は増えるであろう。

したがって、これまで以上に、コミュニケーションの基本機能にかかわる、記号化、解読を中心とする社会的スキルの会得、向上が必要になると考えられる。基本としては、**視覚**は、多様なチャネルを確認でき、それぞれへのメッセージの分配が行える。共有できる**空間**は、他者の存在感を得られる、相手を感じることでできる手がかりであり、コミットメントを増すのに重要である。**時間**(連続的な相互作用が可能)は、相手との同時性を感じることができ、強化、比較を可能にする。

### 社会的スキルの発揮

社会的スキルの発揮は、個人に応じて決まるとともに、相手との関係によって大きく左右されるものでもある。自分だけの能力で決まるものではない。環境・状況・相手というのによっていろいろ影響を受ける。そして、コミュニケーションには多様なチャネルがあり、通常は代替可能である。しかし、状況によってチャネルが一つしか使えないと相互作用は困難となる。例えば、典型的な例は電話に求められる。使える手段は音声のみなので、多くのことをそこに込めなければならない。言葉がたまって沈黙となると、それは文字通りに無となる。同様に、CMC 事態では、アクセスし、発言し続けることが帰属性を高め、心理的近接さをもたらすほぼ唯一の表現であり、随伴して貢献するコミュニケーション行動はきわめて制限されている。ところが、他のチャネルが使える対面的な場面であれば、黙ってても手が動いたり、身体の向きが見えており、表情もある。そういうことで伝えることは中断なくできる。そういう相補う能力がコミュニケーション・チャネルにあるということにも少し気付くことが必要であろう。

### 他者とあることの効果: 関係性の多様さが健康を生む

人間関係の多少の点から死亡率との関係を比較した研究がある。未婚・既婚、友人との接触程度、定期的に教会に行っているか、その教会の信者であるか、などを関係の多さの指標としている。それを4段階に分け、30-40代、50代、60代とに、及び男性と女性で比較している。年代別に見てもその中で、他人とのつながりが少ない人ほど死亡率が高いことなども示されている(Berkman & Syme, 1979)。また、どの年代でも、友人との行き来が少ない人ほど死亡率が高い、という報告もある。夫婦の結びつき、友人、人との結びつきが健康を促すのである。

他人は一種のクッション効果を持っていると言える。出会う軋轢に対してそれを和らげるクッションの役割を持っている。他者に話を聞いてもらうこと自体がストレス解消の効果を持っていることになる。他者の存在が自分にとってどのような効果をもたらすかと言うと、1) 浄化、2) 社会的受

当化、3)共通性の認知が挙げられる。家族や友達がいる場合には、軋轢や悩みを相談できる。話ただけで先ずすっきりする。しかも、一方的に話すだけでなく、何らかの反応があるので、それが解決のヒントになる。カタルシス(浄化)できる。他者がいることによって悩みが拡散・浄化しやすくなると言えよう。これは非常に大きな意味を含んでいる。一人暮らしの若い人にぬいぐるみを部屋においていたり、ペットを飼っている人が増えていると言われている。そのペットに向かって会社のことなどを話す人もいよう。これは対人的な相互作用の疑似行為である。ぬいぐるみは答えられないのにその答を自分で用意しながらの一人芝居となるが、一応の発散の効果はある。TVゲームに興じる様子にもこれと類似した心理性が見られる。機械的な応答であろうとなんらかの反応してくれるならば、相応の発散効果はある。

次に「社会的妥当化」の作用がある。自分のこぼす愚痴に対する支持や考え違いの指摘を受けたりもする。そうすると自分の考えや行動の仕方がそれでよかったのかどうかの確認ができることになる。われわれは、ふだんこのようなフィードバックを与えながら互いの行動を修正し合っている。コミュニケーションできる他者がいないと修正もできないことになる。それから、「共通性の認知」の効果がある。友人は大体何らかの面で自分と似ているものである。生活環境、パーソナリティ、ものの見方考え方などの似ている人が友人になりやすい。考え方が違うならば、話が合わず、コミュニケーションも円滑ではない。類似性があるから話が弾み、同じような意見も出てくる。そうすると、私の考えはこれで妥当という確認ができる。つまり、社会的承認欲求は誰にも認められるものであるが、それが似た者同士の場合にはお互いに与え合い、満足できるので、報酬性は高く、親密な関係を形成しやすい。他者ゆえにこのような有益な意味をもたらしてくれる。その効用をいかに発揮できる状況であるのか、また、その程度を高めるメディア、チャンネル手がかりとしてなにが必要なのかについて一層の振り返りが必要である。間接的なメディアでこれらがどこまで可能なのか、また、前提となる相手との関わりの程度も考える必要がある。

#### 6. 人間関係を快復する「コミュニケーション」力

どのような人間関係を目指すのかを考え、コミュニケーションの基本である機能を考えることが必要である。盤石の自信を持って判断し、行動している人は少ない。不確かながら、試行錯誤で行動している。傷つくことも多い。そのような経験を積み重ねることによって、弱さ(不安)とそれを克服できた時の満足感を身につけていく。ネットワーク時代であって、目の前に見据えられない他者とのコミュニケーション機会が増え、対面の相互作用機会が

減じつつある。つまり、便利であるはずの間接性の高いメディアに適応し、現状での不満を解消し、より大きな満足感を抱けなければ、逆行することになる。新たなメディアが増えるたびに、操作性を会得する必要がある。その際に、コミュニケーションの基本の目的、機能を理解し、コントロール力を蓄えた、記号化と解読のスキルを使い、メッセージをうまく運用できることが期待される。どのようなメディアの登場であれ、互いに理解できる親密さが目指される。「共通項」を発見し、増していく努力は怠れない。むしろ、メディアの特性を活かして、コミュニケーションの使い分けに長けるようになってはいけない。

#### 7. ネットワーク・コミュニケーションは新たな創造をなし得るのか

新たな通信方法が登場するたびに、同じ問いが発せられる。「対面のコミュニケーションに比べた利点と欠点はなにか」と。

通信手段として電話、パソコン通信、テレビ電話、インターネット、そして携帯電話の登場は多くの研究を促進してきた。電話の登場期には、顔の見えない電話では細かな感情を伝えるのに難しい、課題指向的にならざるを得ない、同時に、音声以外のチャンネルに込められるニュアンスが使えないという隔靴搔痒のもどかしさが緊張や不安の行動を促すことなどが指摘されている。静止画によるテレビ電話では、不連続な静止画が会話の合間に送信・受信されるので、会話のリズムがくずれ、音声と静止画とのミスマッチがあった。情報が増えはしたが、不自然さも増すことになった。



Figure 8 新しいコミュニケーション文化? になるか  
朝日新聞 2001年9月24日朝刊

インターネットには、これまで述べたように、それぞれに性格の異なるサブタイプを含んでいる。したがって、一律には括れないが、同期・非同期の言葉主体のコミュニケーションであり、すべてのチャンネルを用いられる対面コミュニケーションに比べて柔軟さに欠ける。「顔のない」コミュニケーションとも言える。同時に、責任を回避しやすく、関係解消も容易である。これは心理的負担を軽減するものでもあり、この点から、対人的不適応改善の一つの段階的方法としての効用を認めることができる。また、CMC を形成・維持するには社会的スキルは必要であるが、社会的ネットワークを形成したとて孤独感も低減されないとの指摘もある(五十嵐, 2002)。CMC による人間関係は、部分的なものであり、そこから受け取る満足感も多くはないことを示唆しているのであろうか。

対人コミュニケーションの機能のいくつかは一般性を持つと理解されている。また、コミュニケーション自体が関係性を旨とするものと考えていいであろう。しかし、これまで見てきたように、ネットワーク・コミュニケーションだからこその独特の「文法」も示されつつあるようにも考えられる。それは、チャンネルとしての不全故の工夫であったり、限られた状況での力点の置き方の違いであったりもする。しかし、それが常態化する傾向にあるので、不足を認めながらも新たなコミュニケーション構造を描くことは重要であろう。

例えば、一例を挙げるならば、Figure 8 にあるように、はじめは漢字変換の誤用であったものを敢えて一種の遊びとして普及し、それを文字だけのコミュニケーション世界の潤滑剤としていることは新たな文化現象として認めることができる。エモティコンも同様であるが、相応の体系を持ち始めている。

今後は、密度の高い人間関係、そして社会を形成していくことを主眼としながら、ネットワーク・コミュニケーションの担う役割を他の対人コミュニケーションとの相乗性を前提としつつ考えていくことが必要である。

## 引用文献

Berkman, L. F., & Syme, L. 1979 Social networks, host resistance, and mortality: A nine-year follow-up study of Alameda County residents. *American Journal of Epidemiology*, 109, 186-204.

Cook, M., Lalljee, M. G. 1972 Verbal substitutes for Visual signals. *Semiotica*, 3, 212-221.

大坊郁夫 1978 会話場面における言語行動 異常行動研究会誌, 18, 9-19.

大坊郁夫 1992 会話事態における自己開示と対人的親密さ 日本心理学会第 56 回大会発表論文集, 227.

大坊郁夫 1994 支え合って生きていける - サポートの心理学 - 北星学園大学文学部北星論集, 31, 1-32.

大坊郁夫 1995 対人コミュニケーションにおける「手がか

り性」と関係の展開 電子情報通信学会技術研究報告, 94, 25-32.

大坊郁夫 1998 しぐさのコミュニケーション - 人は親しみをどう伝えあうか - サイエンス社

橋元良明 2001 変容する現代のコミュニケーション 教育と医学, 49, 576-583.

五十嵐 祐 2002 CMC の社会的ネットワークを介した社会的スキルと孤独感との関連性 社会心理学研究, 17, 97-108.

池田謙一 (編) 1997 ネットワーキング・コミュニティ 東京大学出版会

情報教育学研究会・情報倫理教育研究グループ (編) 2000 インターネットの光と影 北大路書房

川上善郎 2001 ウェブコミュニケーションのもたらすもの 東京大学社会情報研究所 (編) 2001 日本人の情報行動 (pp. 249-270) 東京大学出版会.

川浦康至 1990 コミュニケーション・メディアの効果 大坊郁夫・安藤清志・池田謙一 (編) 社会心理学パースペクティブ 2 (pp. 67-85) 誠信書房.

川浦康至・松田美佐 (編) 2001 携帯電話と社会生活 現代のエスプリ 405 至文堂

川浦康至・山下清美・川上善郎 1999 人はなぜウェブ日記を書き続けるのか: コンピュータ・ネットワークにおける自己表現 社会心理学研究, 14, 133-143.

Kiesler, S., Siegel, J., & McGuire, T. W. 1984 Social psychological aspects of computer-mediate communication. *American Psychologist*, 39, 1123-1134.

木村泰之・都築誉史 1998 集団意思決定とコミュニケーション・モード - コンピュータ・コミュニケーション条件と対面コミュニケーション条件の差異に関する実験社会心理学的検討 - 実験社会心理学研究, 38, 183-192.

Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Moukophadhyay, T., & Scherlis, W. 1998 Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist*, 53, 1017-1031.

小林久美子 2000 インターネットと社会的不適応 坂元章 (編) インターネットの心理学 (pp. 122-134) 学文社

松葉 仁 2002 ケータイのなかの欲望 文藝春秋

松田美佐 2000 ケータイによる電子メール急増とその影響 日本語学, 19, 46-55.

松尾太加志 2001 コンピュータによるコミュニケーション 教育と医学, 49, 584-591.

三浦麻子・篠原一光 2001 CMC における状況の認知と情報発信行動 応用心理学研究, 27, 25-35.

中丸 茂 2001 顔文字が文章の信頼度におよぼす影響 (3) 日本グループ・ダイナミクス学会第 49 回大会発表論文集, 34-37.

岡本能理子 1998 しゃべる - チャットのコミュニケーション空間 現代のエスプリ, 370, 127-137.

Parks, M.R., Floyd, K. 1996 Making friends in cyberspace. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 1, <http://www.ascusc.org/jcmc/Vol1/issue4/parks.html>

Patterson, M.L. 1983 *Nonverbal behavior: A functional perspective*. Springer-Verlag.

- Rutter, D. R., & Stephenson, G. M. 1977 The role of visual communication in synchronising conversation. *European Journal of Social Psychology*, 7, 29-37.
- Rutter, M.R., Stephenson, G.M., & Dewey, M. E. 1981 Visual communication and the content and style of conversation *British Journal of Social Psychology*, 20, 41-52.
- 篠原一光・三浦麻子 1999 WWW 掲示板を用いた電子コミュニティ形成過程に関する研究 *社会心理学研究*, 14, 144-154.
- 田中ゆかり 2001 携帯電話と電子メールの表現 飛田良文・佐藤武義 (編) 現代日本語講座 2 巻 (pp. 98-127) 明治書院
- 戸梶亜紀彦 1997 コンピュータ上でのコミュニケーションにみられる情緒表現に関する研究 - 情緒表出記号の使用について - *広島県立大学紀要*, 8, 125-139.
- Wallace, P. 1999 *The psychology of the Internet*. Cambridge University Press. (川浦康至・貝塚 泉

- (訳) 2001 インターネットの心理学 NTT 出版)
- Williams, E. 1978 Visual interaction and speech patterns: An extension of previous results. *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 17, 101-102.
- 山下清美 2000 WEB 日記は、日記であって日記でない現代のエスプリ, 391, 166-180.

### 註

- 1) ヒューマンインタフェースシンポジウム 2001 講習会「ネットワーク時代の人間関係」での発表を基に大幅に書き換えたものである。機会を提供していただいた、中村敏枝教授(本学人間科学研究科)、米谷淳助教授(神戸大学)、そしてこの大会を主宰された西田正吾教授(本学基礎工学研究科)に謝意を表します。

## The characteristics of interpersonal relationships in network communication

Ikuo DAIBO (*Graduate School of Human Sciences, Osaka University*)

Although progress of network communication in recent years is remarkable, its communicative feature has not yet discussed enough. While it is convenient to exchange messages in letters, it is important to examine the distinctive characteristics of network communication, such as singularity of the network communication scene, which lacks in visual contact with conversation partner, the limit, and the features of interpersonal relationships in network communication. Since network communication is an indirect media in which letters are the main means of communication and in which back channels do not exist, it serves poorly in strengthening interpersonal intimacy, and in building flexible relationships easily. Although network relationships are built with partners chosen by oneself, there are less expansion and progress of interpersonal relationships compared to the direct, face-to-face relationships. The relational intimacy is formed by "perceived" attitude based on the utterance possession and the contents of utterance. Since network situation produces less self-consciousness or strain than in face-to-face situation, network communication is evaluated positively in that people can express their thought well spontaneously, thus it has the advantage of helping to restore interpersonal maladaptation gradually. In sum, there are both positive and negative aspects to the network communication: the positive side of the network communication is that it has the possibility to bring about new functions and new communication culture in the communication style. The negative side of it is that since the relation is made indirect and limited, the communication also will become limited. The need to devise to build the highly intimate and condensed relationships with new expression style and other new media is discussed.

Key words: interpersonal communication, network communication, face-to-face communication, CMC