

Web 会議システム上の会話におけるセルフビューの有用性の検討

傳研究室 4年 坂本明日香

1.1.研究の目的

オンライン上の会話では、テレビ電話等も含め、画面の中には相手だけでなく、自分（セルフビュー）も映り込んでいることが、一般的な形として定着している。ではセルフビューがあることが一般的とされるオンライン上の会話において、セルフビューはどのような役割を担っているのだろうか。また有用性はあるのだろうか。ここでは分析1では聞き手のあいづち、うなずきの回数や形態の変化、分析2ではセルフタッチの回数や部位の変化を検討した。

1.2.先行研究

<あいづち、うなずき>

川名(1986)は社会的な対話状況において、相手の話に対して、「ええ」とか「なるほど」、「そうですね」などと言語的に承認を与えることを「言語的強化」、うなずいたり、笑顔を見せたり、身を乗り出して相手の話を聞く行為などのように非言語的な行為を示すことを「非言語的強化」と言っている。そして、言語的、非言語的なものを合わせて、相手の話を承認するサインを送ることを「社会的強化」と位置付けた。また二者間会話において聞き手が話し手に与えるあいづちやうなずきと言った社会的強化が相互の対人魅力にどのような影響を及ぼすものであるかを研究し、以下のことが明らかとなった。話し手は、あいづちのある聞き手の方を、あいづちのない聞き手より好意的に評定した。聞き手は、自分があいづちを打った話し手の方を、あいづちを打たなかった話し手より好意的に評定した。あいづちの有無の違いによって変化する対人魅力特性は、感情・社交的魅力であり、知的・道徳的魅力ではなかった。対話状況においては、話し手の方が聞き手より、対人感受性が敏感であった。

齋賀ら(2010)は会話において、うなずきは相手の意見に対する同意など、話し手に対するフィードバックとして重要な機能を持つとした。さらに話し手の強調とそれに対する聞き手の応答的な機能、他にも続けて良いという意思表示の機能もあるとした。

Den et al.(2011)は、あいづち表現の多様性を以下の6つの分類に分けた。「はい」、「うん」などを「応答系感動詞」、「へー」、「ふーん」などを「感情表出系感動詞」、「なるほど」、「確かに」などを「語彙的応答表現」、「すごい」、「おもしろい」などを「評価表現」、先行他者発話の（部分）復唱を「繰り返し」、一方の話者による他者発話の継続を「補完」とした。

<セルフタッチ>

Bull(1983)は自己調節を、あらゆる形態の自己操作（衣服、アクセサリ、あるいは顔や体の部分をさわる行為）を含むものであるとした。

Richmond and McCroskey(1995)は、適応的動作は本当に何気なく行なっている行動であり、通例は倦怠やストレスの反応で、自分自身や他者に対する否定的感情に非常に密接な関係があるとした。適応的動作を特徴づけ、異なる3つのタイプに分類した。引っかけ、こする、髪の毛をねじる等の個人がみずからの身体を操作する非言語的な動作を「自己適応的動作(self-adaptor)」、腕組等の他者から個人を防護するように設計された動作を「代替的な指示による適応的動作(alter-directed adaptor)」、ペンをトントンと叩く、指輪をひねる等の無意識の間に特定の物を操作する動作を「焦点を物に置いた適応的動作(object-focused adaptor)」とした。

<セルフビューがパフォーマンスに与える影響>

Hassell・Cotton (2017) は、社会心理学における客観的自己認識理論とコミュニケーションからの認知的過負荷の理論を利用して、自分自身を見ることはバーチャルチームの相互作用にどのように影響するかを検討した。この実験により次のことが明らかになった。自分自身を見る事が出来るようにした場合は、チームのパフォーマンスと個人の満足度の低下につながった。自分自身が見えないようにした場合には、チームのパフォーマンスは大幅に向上し、個人の満足度も高まった。よって自分自身を見ることは、チームのパフォーマンスの低下や、その他の否定的な結果につながると主張している。

2.分析1ーあいつち、うなずきー

傳研究室3年生と伝先生の計7人による ZOOM を使用したオンライン上の会話を録画したものをデータとして扱った。オールビュー（セルフビューあり）とノーセルフビュー（セルフビューなし）のものを比較して、分析を行った。

2.1.方法

・データ

傳研究室3年生と伝先生の計7人による ZOOM を使用した雑談を収録したものを扱った。週1回、毎回違うテーマでの雑談を30分前後行った。オールビュー、ノーセルフビュー、音声のみの3条件を週替わりで収録した。本研究ではオールビュー条件4つとノーセルフビュー条件4つの計8つのデータのうち頻繁に発話が行われていると感じた10分を比較し、分析を行った。

・手続き

アノテーションソフト ELAN を用いて転記したのちに、聞き手の反応を「うなずき」、「感動詞」、「うなずき+感動詞」の3つの反応タイプに分類した。反応タイプごとに条件間の回数を比較した。

2.2.結果と考察

個人差を考慮した混合効果ポワソン回帰分析の結果反応タイプ「うなずき」は「ノーセルフビュー条件」と比較して「オールビュー条件」が1.16倍多く有意差が見られた($p=.0024$)。反応タイプ「うなずき+感動詞」は「ノーセルフビュー条件」と比較して「オールビュー条件」が0.834倍多く有意差は見られなかった($p=.1494$)。反応タイプ「感動詞」は「ノーセルフビュー条件」と比較して「オールビュー条件」が0.678倍多く有意差が見られた

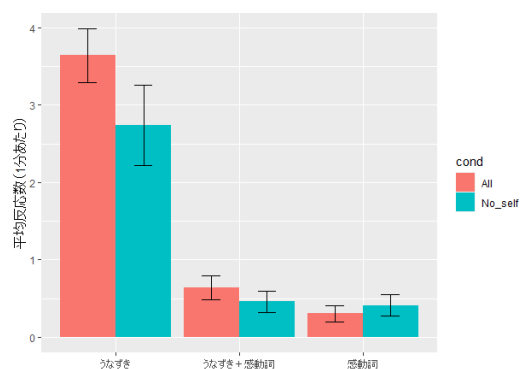


図1 反応タイプごとの条件別平均反応数

($p=.0101$)。反応タイプ「うなずき」と「感動詞」が有意差のある結果となった。オンライン会話の中で最も頻繁に行われたあいづちの形態は、3つに分類された反応タイプのうちの「うなずき」であった。これはオンライン会話が対面での会話とは異なり、会話をする相手全員の音声はコンピューターを通して一つの場所から聞こえることから、発話中の話し手やその発話を聞く他の聞き手の邪魔をしないようにするためだと考えられる。「オールビュー条件」では聞き手が反応をしないといけないと感じやすく、「ノーセルフビュー条件」では聞き手は反応をしなくなりやすいといえる。つまりセルフビューには、聞き手の反応を促進する効果があると考えられる。オンライン会話におけるセルフビューは、会話をしている相手から見られているという意識を感じさせることで、聞き手に対して会話に参加することを促し、聞き手の反応を強くする役割があると考えられる。「ノーセルフビュー条件」ではセルフビューがないことにより、見られているという意識が薄まり、聞き手は音声だけの反応をしやすいと考えられる。

3.分析 2—セルフタッチ—

3.1.方法

- ・ データ

分析1と同様のデータを使用

- ・ 手続き

アノテーションソフト ELAN を用いて、セルフタッチを「髪」「顔」「その他 (体, 物)」の3つの行動タイプに分類し、条件ごとの回数を比較した。またこの時の分類は目的の無い行動を対象とした。次にセルフタッチと関連する発話を分類した。自己発話中 (あいづちや笑い以外の実質的発話) のセルフタッチを「話し手中」、他者発話中 (あいづちや笑い以外の実質的発話) のセルフタッチを「聞き手中」、それ以外を「その他」とした。発話は、次のいずれかに該当するものを抽出した。当該発話の開始時間以降、終了時間の0.3秒前までにセルフタッチが開始しているもの、もしくは、当該発話の1.0秒前から発話開始までの間にセルフタッチが開始し、当該発話中にセルフタッチが終了しているものとした。その中で該当する自己発話が複数ある場合

は、開始時間がもっとも早いものを選択した。

3.2.結果と考察

個人差を考慮した混合効果ポワソン回帰分析の結果、話し手中の行動タイプ「顔」は、ノーセルフビュー条件と比較してオールビュー条件が1.56倍多く有意傾向が見られた ($p=.0539$)。また話し手中の行動タイプ「髪」についてもノーセルフビュー条件と比較してオールビュー条件が2.15倍多く有意傾向が見られた ($p=.0589$)。聞き手中の行動タイプ「顔」はノーセルフビュー条件と比較してオールビュー条件が1.67倍多く有意差が見られた ($p=.0009$)。話し手中の行動タイプ「顔」と

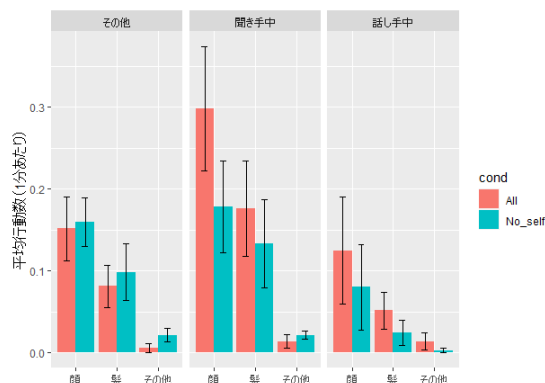


図2 発話の種類別の行動タイプごとの条件別平均行動数

「髪」が有意傾向であったことに関しては、先行研究と照らし合わせると、オンライン会話における「話す」というパフォーマンスをする立場である話し手の場合には、セルフビューによって自分自身が見えることが否定的感情に関係のあるセルフタッチに影響を与えていると考えられる。つまり、オンライン会話における「話す」というパフォーマンスにも、セルフビューはマイナスな結果を引き起こすことに繋がると考えられる。次に聞き手中の行動タイプ「顔」に有意差が見られたことに関しては、聞き手の場合にも、行動タイプ「顔」のセルフタッチにおいてセルフビューがマイナスな影響を与えていると考えられる。オンライン会話において聞き手は、他者発話が行われている間、画面上では発話をしている他者ではなく、聞き手として他者から見られている自分を強く意識していると考えられる。

4.総合考察

分析1の結果より、セルフビューは会話をしている相手から見られているという意識を感じさせることで、聞き手に対して会話への参加を促し、視覚から感じ取ることが出来る聞き手の反応を強める役割があると考えられる。分析2の結果より、セルフビューは「話す」というパフォーマンスに対して否定的感情と関係のあるセルフタッチを引き起こす要因であると考えられる。つまり話し手にとってセルフビューは、マイナスな結果として影響を与えられられる。また聞き手の場合には、分析1の聞き手反応の結果と同様に、他者から見られている自分自身を強く意識させる効果があると考えられる。以上を踏まえるとオンライン会話においては、聞き手の場合にはセルフビューを有りにし、話し手の場合にはセルフビューを無しにすることが、セルフビューの有用性を発揮できる使い方の一つである可能性があると考えられる。