感情によって伝わりやすい文末表現は異なるのか
～ポライトネス理論の視点から見る～

武生高校

Abstract

We use social media to communicate with others every day. It is often difficult to express ourselves clearly in text messages. We investigated how the wording of a text message or an emotion changes the impression it gives to the reader. We focused on how we end a sentence in a text message. Our research question is “what is the best way to end your sentence in order to convey your true emotions.” We asked Takefu high school students which sentence ending is the best in a particular emotional situation. The answers differed according to which emotion they wished to express, which was almost consistent with what ″politeness theory″ predicts.

1　はじめに

例えば、友達とどこかで待ち合わせをするとき、私達はメッセージアプリなど使ってやりとりをするが、うまく相手に自分の伝えたいことが伝わらないという経験をした人は少なくはないと思う。現代ではSMSやSNSのダイレクトメッセージなど、文面でのオンラインコミュニケーションが世界中に普及し、私達の日常生活に必要不可欠な存在になってきている。それに伴う弊害として、送信者と受信者と伝えたいことが正しく伝わらず、齟齬が生じることがある。そのため、私達はより伝わりやすくするにはどうしたらよいか調べた。私達は、文末表現（敬語、絵文字、句点）に着目することにした。また、喜び、悲しみ、怒り、恐れ、謝罪、感謝の6つの感情に着目した。着目する感情を決める際、プルチックの感情の輪（Robert Plutchik,1980）の相反する感情を二組ずつとりあげることで、感情に偏りがないようにした。また、謝罪と感謝は齟齬が生じやすい状況の一つとして調べた。

2　ポライトネス理論
（Brown & Levinson,1987）

ポライトネス理論には2つの要素がある。1つ目は、基本的欲求の1つである人と人の関わり合いに関する「フェイス」という概念である。フェイスには2つの種類があり、他者に理解されたい、褒められたいというプラス方向の欲求の「ポジティブ・フェイス」、他者に立ち入られたくない、距離をとりたいといったマイナス方向の欲求の「ネガティブ・フェイス」である。2つ目は、これらの二種類のフェイスを脅かさないようにする配慮の「ポライトネス」である。ポライトネスにも2つの種類があり、ポジティブ・フェイスを配慮する行為の「ポジティブ・ポライトネス」、ネガティブ・フェイスを配慮する行為の「ネガティブ・ポライトネス」である。

3　問い

本研究では武生高校の生徒がSNS上での会話において、「感情によって伝わりやすい文末表現は異なるのか」という問いをポライトネス理論から明らかにする。

4　調査方法

本研究は、先行研究（廣瀬 信之,牛島 悠介,森 周司,2014）をもとにアンケート調査を行い、その結果を分析した。対象は武生高校の生徒で、電子媒体（Google Forms）で行った。アンケートは友達とSNS（LINE）上での会話を想定した。選んだ6つの感情（喜び、悲しみ、怒り、恐れ、謝罪、感謝）ごとに、会話文を作り、最後を空欄にして、その空欄に合う選択肢を伝わりやすい順に選ぶという形式にした（図1）。※選択肢は、各感情の単語を決め、4つの文末表現（敬語、絵文字、句点、常体）に活用したもの。

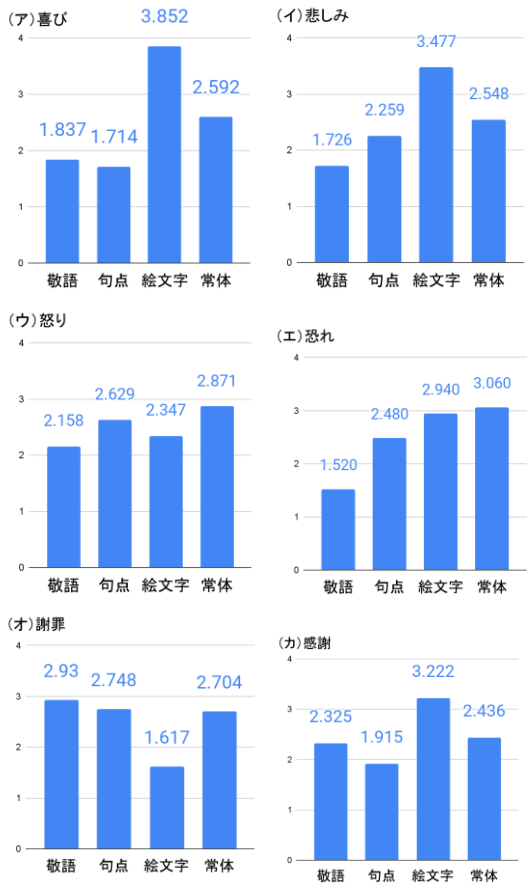
アンケートで得られた結果にポイントを課した。一人の結果に対し、1番感情が伝わる文末

表現には4点、2番目は3点、3番目は2点、4番目は1点とポイントを課した。各文末表現のポイントの平均を出した。その平均した結果を用いて考察を行った。

5 仮説

制作した文章より、それぞれの感情のフェイスは次のようになる(図2)。また、先行研究(徐 璐, 2014)により絵文字はポジティブ・フェイス、敬語はネガティブ・フェイスとわかっている。しかし、句点のフェイスの位置づけに関する先行研究は見つからなかった。この先行研究の結果とフェイスを踏まえて、伝わりやすい文末表現は、ポジティブ・フェイスは絵文字、ネガティブ・フェイスは敬語という仮説を立てた※恐れがポジティブ・フェイスに位置するのは、会話相手に対して恐れているという状況ではなく、他のものに対して恐れているということを会話相手(友達)に話しているという状況であるからだ。

6 結果



7 考察

※常体を基準として、特に違いが大きい文末表現のみを見る。

(ア)喜び

喜びは絵文字のポイントが高くなった。喜びはポジティブ・フェイスのため、ポジティブ・ポライトネスの絵文字が高くなったと考えられる。

(イ)悲しみ

悲しみは絵文字のポイントが高くなった。悲しみはポジティブ・フェイスのため、ポジティブ・ポライトネスの絵文字が高くなったと考えられる。

(ウ)怒り

怒りはあまり大きな違いが見られなかった。

(エ)恐れ

恐れは敬語のポイントが低くなった。恐れはポジティブ・フェイスのため、ネガティブ・ポライトネスの敬語が低くなったと考
えられる。

(オ)謝罪

謝罪は絵文字のポイントが低くなった。謝罪はネガティブ・フェイスのため、ポジティブ・ポライトネスの絵文字が低くなったと考えられる。

(カ)感謝

感謝は絵文字のポイントが低くなった。感謝はポジティブ・フェイスのため、ポジティブ・ポライトネスの絵文字が高くなったと考えられる。

また、句点が敬語と同じような値になったことから、句点はネガティブ・ポライトネスであると考えられる。

8 結論

(ア)の喜びで絵文字が最も伝わりやすく、(オ)の謝罪では敬語が最も伝わりやすかったように、感情によって伝わりやすい文末表現は異なった。またポジティブ・フェイスである(カ)の感謝では、ポジティブ・ポライトネスである絵文字が伝わりやすく、ネガティブ・フェイスである(オ)の

謝罪ではネガティブ・ポライトネスである敬語が伝わりやすかったように、伝わりやすい文末表現はフェイスによって異なるということがわかった。そのため、フェイスによって適宜文末表現を変えて文章を作成することが望ましいということが明らかになった。

9　反省・今後の課題

今回の研究では、アンケートをより多くの生徒に回答してもらうために、設問を減らし、回答方法を簡易的にした結果、それぞれのデータを比較するための基準となるものが抜け落ちてしまい、相対的にデータ同士の比較をせざるを得なくなってしまった。そのため誤差となる範囲を決定することもできなかった。

怒りのアンケートでは、回答者を私達が設定したフェイスに正しく誘導できなかったと考えられる。

今回は敬語、絵文字、句点のみに焦点を当てて調査を行ったが、もっと多くの種類の文末表現に注目して調査を行いたい。また、次回は調査対象を高校生から、更に上の世代へと広げていき、世代ごとの違いを調べていきたい。

10　参考文献

・　中井あづみ(2012)「怒りと怒りの近似概念の操作的定義の異同および怒りの創作定義に影響を与えた要因」

・　徐 璐(2014)「日本語の敬語使用とポライトネス」

・　大塚生子(2013)「ポライトネス理論におけるフェイスに関する一考察」

・　宗森 純,大野純佳,吉野 孝(2006)「絵文字チャットによるコミュニケーションの提案と評価」

・　廣瀬 信之, 牛島 悠介,森 周司(2014)「携帯電話メールによる感情の伝達に顔文字と絵文字が及ぼす影響」

図1　アンケート（すべて）

（ア）喜び

（イ）悲しみ

（ウ）怒り

（エ）恐れ

（オ）謝罪

（カ）感謝

図2　フェイスの位置づけ

ポジティブ・フェイス	ネガティブ・フェイス
（ア）喜び （イ）悲しみ （エ）恐れ （カ）感謝	（ウ）怒り （オ）謝罪