

解説

ネットコミュニティでの自己表現と他者との交流

Self Expression and Personal Interaction on E-community

三浦麻子



Abstract

インターネットというコミュニケーションメディアが誕生して 30 有余年が経過し、様々な点で対面コミュニケーションと比べた劣位性を指摘されながらも、多くの人々がネットを介したコミュニケーションを積極的に受け入れ、活用し、多くのメディア形態を進化させてきた。特に最近注目されているブログ、SNS などでは、ネットコミュニティでの自己表現と他者との交流が盛んである。こうしたコミュニティで生じるポジティブ・ネガティブ両方の事象を採り上げ、対人コミュニケーション行動と心理との関係について、社会心理学の実証的研究を紹介しながら解説する。

キーワード：ネットコミュニティ，対人コミュニケーション，対人魅力，集団規範

1. はじめに

人は一人で生きる存在ではない。多くの人々とかわりを持ち、互いに支え、支えられながら生きている。こうした対人関係の総体が「社会」である。インターネットは、元来はコンピュータ同士をつなぐネットワークとして考え出された仕組みだが、今ではこうした対人関係、そして社会を支えるための、人間同士をつなぐネットワークとして活用されている。今この瞬間にも、ネットワーク上で多くのコミュニティが産声を上げ、またそこで多くの人々が相互作用を行っている。本稿では、インターネット上のバーチャルなコミュニティ（以下、ネットコミュニティと呼ぶ）における利用者の対人コミュニケーション行動の有様と、そうした行動と個人の心理との関係について、社会心理学的研究を紹介しながら解説する。

2. ネットコミュニティの歴史

インターネットが我々の社会生活に浸透してきたスピードは目覚ましい。その勃興期には、研究者やコンピュータ技術者などのごく限られた利用者しかいなかった。

たインターネットがこれほどまでに身近な存在となったのは、通信に関する規制緩和や、コスト削減を生み出した技術の格段の進歩とともに、1991年にその基本技術が開発された World Wide Web (以下 Web) の登場に負うところが大きい。Web は、ネットワーク上の不特定多数の人と、従来よりもはるかに容易に文字・グラフィックイメージ・音声などのマルチメディア情報をやりとりすることを可能にした。Web の登場により、コミュニケーションメディアとしてインターネットを利用する人々が爆発的に増加し、インターネットは、個人が送り手になって行うパーソナルコミュニケーション⁽¹⁾の場として大きな役割を果たすようになった。

個人が Web で能動的に情報の送り手となるためには様々な形態があるが、最も主要な手段が Web サイトの構築である。個人による Web サイトの作成・公開が盛んに行われ始めたのは、1990年代半ばごろである。そして、数多くの個人 Web サイトは、様々なきっかけを探索して連帯し、相互のコミュニケーションを基盤として議論したり交流したりするためのコミュニティを形成するようになった。Web では、ハイパーリンクを通じて容易に幾つものサイト（すなわちその作者たち）が「つながる」ことができ、またそのつながりは作者以外の閲覧者に対しても可視化される。この可視化によって、それぞれのサイト同士のつながりは弱い紐帯によるものであっても、血縁・地縁といった従来型のコミュニティの柱となってきた強い紐帯と同程度、あるいはそれ以上の結び付きの強さを発揮し得たのである。

三浦麻子 神戸学院大学人文学部人間心理学科

E-mail asarin@teamlmile.com

Asako MIURA, Nonmember (Department of Psychology, Kobe Gakuin University, Kobe-shi, 651-2180 Japan).

電子情報通信学会誌 Vol.91 No.2 pp.137-141 2008年2月

個人 Web サイトのコンテンツには、その目的に応じて大きく分けると 2 種類がある。一つは、作成者本人が自分自身で作成・更新を行い、自分自身や自分の持つ情報を積極的に表現するためのもの（プロフィール、趣味・特技に関する情報など）であり、もう一つは、作成者以外の他者の参加があって初めて成立する、閲覧者との積極的な交流を志向するもの（掲示板、チャットルームなど）である。つまり、ネット上でのパーソナルコミュニケーションの動機は「自己表現」と「他者との交流」に集約することができる。そして、その両者の特徴を併せ持った融合点のような存在として登場したのが Web 日記であり、更には現在のネットコミュニティの中核的存在であるブログや SNS である。ネットコミュニティは、草創期の電子メールのみを介していたころから数えると今や 30 年以上の歴史を持つが、利用者のネットコミュニティ参加に対する基本的な動機付けはほとんど変化していない。もちろん、技術進歩に伴って利用形態には大きな変化が見られてはいるが、それは「自己表現」と「他者との交流」をより容易に実現できるような方向に進んできた（あるいは、それに沿うサービスが利用者に選好され、生き残っている）といつてよい。

3. ネットコミュニティに関する 社会心理学的研究

ネットコミュニティにおけるコミュニケーション (CMC: Computer-Mediated Communication) は、対面のそれ (FtF: Face-to-Face communication) とは異なる特性を持っており、それらが引き起すポジティブ/ネガティブ両方の事象が数多く観察されている。CMC は、コンピュータネットワークという技術を利用したコミュニケーションであるから、その技術が持つ特徴を反映したものとなり、それが技術を利用しない FtF と異なる特徴を持つのはある意味当然のことであるといえる。もし、単に技術のみが人間のコミュニケーション行動を規定するならば、様々な形態を持ち、様々な人によって様々な状況で展開される CMC のどこであっても同様の現象が常に起るはずである。しかし、実際には必ずしもそうではない。更に、技術決定論に依拠したのでは、「なぜ」 CMC が FtF とは異なる特性を持つに至るのかに関する説得的な議論はできない。そこで、社会心理学者たちは、彼らの中心的命題である「状況に対する人間の反応メカニズムの解明」に関して従来蓄積されてきた知見を CMC 状況に適用することによって、その「なぜ」を読み解こうと試みている。以下、こうした社会心理学的研究を紹介しながら、ネットコミュニティで起きる様々な現象の発生メカニズムを考える。

3.1 対人魅力と CMC

社会心理学の主要テーマの一つに「対人魅力」の研究がある。この分野では、人はどのような他者をどのような状況で好意的に認知し、好意的な感情を持ち、接近を試みるのかに関して多くの研究が行われている。例えば、ネットコミュニティで多くの恋愛事例が観察されることと、対照的に「ネット上での付き合いには慎重になる」という意見が多くあることは、この対人魅力というコインの表裏であると考えられる。

このコインの表裏に大きくかかわる CMC の特性は、対面を伴わないコミュニケーションである点である。CMC は対面を伴わないため、コミュニケーションの際に相手に伝わる情報に、社会的な手掛かり (性別・年齢・民族など) や非言語的な手掛かり (表情・ジェスチャー・声の調子など) といった視覚的な手掛かりが含まれない。FtF では、こうした情報が顕在化することが、時にコミュニケーション場面における「格差」を感じさせることがある。CMC において、コミュニケーション内容が外見や社会的地位といった情報を伴わずに相手に伝達されることは、こうした「格差」に対する危ぐを低下させるから、多くの人々に平等にアクセスする可能性を増大させる。例えば、Sproull and Kiesler⁽²⁾ は、社会的地位が低い個人と高い個人の発言率の差が、FtF よりも CMC では小さくなり、CMC では社会的地位が低い個人がよく発言するようになることを明らかにしている。つまり、ネットコミュニティでは、自由な自己表現によるコストが低下するのである。そうすると、普段の自分とは異なる自分が表現されることが考えられる。

現実社会における自分とは異なる自分の一つに「本当の自分」があると考えられる。世間のしがらみがあって、あるいは他者からの評価懸念にとらわれて普段は表出しにくい、本来の自分はこのなのだ、という意識を、多かれ少なかれ人はだれでも持っているだろう。こうした本当の自分が、CMC では表現されやすい。例えば McKenna and Bargh⁽³⁾ は、ニュースグループのログ分析と参加者を対象とした質問紙調査の結果、同性愛・SM 愛好のように現実社会ではマイノリティかつ存在が隠されがちなアイデンティティを持つ人々によって形成されたネットコミュニティでは、そうではない (現実社会で主流の、あるいは存在が一見して明らかなマイノリティの) コミュニティよりもメンバーの関与が積極的で、なおかつその積極性が利用者本人の自己受容を増大させ、現実社会でのカミングアウトを促進し、社会的孤立を低減していることを明らかにしている。また、オンラインカウンセリングの有用性も、多くの研究で確かめられている。コミュニケーション主体同士が物理的な時間と空間を共有しなければならぬ「対面」を伴う必要がないのだから、コミュニケーションするために時間を割く必要も激減し、短期間に非常に濃密なやりとりをすること

も可能になる。こうしたことから、ネットコミュニティにおいては、FtFでは発生し得ない自由なコミュニケーションが展開される可能性があり、素の自分をさらけ出し合うことで、急速に深い相互理解に進展する傾向がある。そして、自分のことを親しく打ち明ける行動、すなわち自己開示の深さが増すことは、相手の好意度を増す⁽⁴⁾ので、一度も会ったことのない二人が恋に落ちる「ネット恋愛」が発生しやすいのである。しかも、CMCにおいては、ハイパーパーソナルコミュニケーションと呼ばれる、FtFによる同等水準の相互作用で経験するものを上回る水準の感情や情動が生じる例が幾つか報告されている⁽⁵⁾。これが発生することにより、ネット恋愛がより熱烈になることも容易に想像されよう。

しかし、対面を伴わないというCMCの特性が、いつも人間同士のきずなを深める方にばかり作用するわけではない。「本当の自分」を表出しやすくなることと同じくらい、「偽の自分」を演じることも、また容易なのである。視覚的手掛かりが含まれないことによって、コミュニケーション中にうそをつくことのコストが低下し、また同時に、相手の発言の虚実を確認することも困難になる。Cornwell and Lundgren⁽⁶⁾は、チャットルーム利用者を対象として、現実の社会生活とネットコミュニティの両方でうそをついたことがあるかどうかを調査した結果から、うそがつかれる絶対的な比率はどちらの場合でも全体的に低い水準にあるものの、「年齢」や「身体的特徴」に関してはネットコミュニティでうそがつかれやすい傾向（ネットコミュニティでつかれる「年齢」のうそ23%、同「身体的特徴」のうそ28%；現実の社会生活での「年齢」のうそ5%、同「身体的特徴」のうそ13%）を見いだしている。見た目が見えるとごまかしの利かない点に関して、CMCではうその自由度が高いのである。こうしたうそが横行していると考えれば、ネットコミュニティで出会った相手の自己表現などしょせんは「まゆつば物」と考える人がいるのも当然だろう。

更に、CMCでは完全に匿名でコミュニケーションに参加したり、何度もハンドルネームを変更して一人で複数人を演じることも容易である。つまり、個人を特定されない／できない状況でもコミュニケーションが成立する。また、ネットコミュニティは、現実社会のコミュニティよりも参加する際の障壁が少ないのと同時に、そこから離脱することにもリスクが少ない。つまり、次にいつ同じ相手とやりとりできるかどうかは、相手にせよ時期にせよ特定することが難しいのである。人は、接触頻度が多い他者に対して、そうでない他者よりも好意を抱きやすい傾向があり、これを単純接触効果と呼ぶ（接触対象を人間の顔以外のもの、例えば文字や図形に変えた場合でも同様の効果が観察されている⁽⁷⁾）。また、だれかと共同作業を行うような場面で、長期間同じメンバーで作業するという予期を与えられた場合は、一回限りで

終了すると教示された場合に比べると、メンバーたちは相互に好意的な態度で接することも知られている⁽⁸⁾。こうしたことから考えると、接触頻度の効果が期待できないCMCでは、相手に好意的な感情を持ちにくかったり、持たれにくかったりする場面も多くあるに違いない。

このように、CMCにおいて、FtFでは当然のように伝達される様々な手掛かりがろ過されることは、そこで築かれる対人関係に対して、ポジティブにも、ネガティブにも作用するのである。

3.2 集団規範とCMC

次に、ネットコミュニティという「集団」でしばしば生じる、あるネガティブな現象について考えてみよう。それは「炎上」である。炎上とは、主にブログのような「自己表現」+「他者との交流」複合型のネットコミュニティにおいて、作者の自己表現に対して、他者からの（ほとんどの場合ネガティブ／誹謗中傷的な）コメントが集中的に寄せられることをいう。この言葉は、ネットニュースなど古典的なCMCメディアにおいてしばしば生じた言い争いやけんかのことをflaming（フレーミング、「炎上する」の意）と呼ぶことに由来している。つまり、ブログに限らず、以前から多くのネットコミュニティで同種の現象が発生していたのである。こうした炎上が発生する心理的メカニズムは、一体何なのだろうか。次の社会心理学的研究をヒントにして考えてみよう。

Zimbardoは、匿名性が保証されたり責任が分散した状況に置かれるた個人は、自己規制能力が低下するため、通常の社会的規範（守るべきルール）を守らず、非合理的で衝動的な行動に走りやすく、またそれが周囲の他者に伝染しやすくなることを、模擬監獄を使った実験で実証的に明らかにしている。

模擬監獄実験は、Zimbardoを中心とする研究チームによって1971年にスタンフォード大学で行われた心理学実験である。参加者は、新聞の求人広告（1日15ドルのアルバイト募集）に応じた75名の一般市民から、予備調査によって選ばれた21名で、いずれも心身共に安定しており、精神的成熟度も高く、反社会的行為に関係したことが一度もない人物である。そのうち11名が看守役に、10名は受刑者役にランダムに割り当てられた。参加者たちは、あらかじめ実験内容（刑務所を擬した実験室で、2週間にわたって囚人ないし看守の役割を演じること）について説明を受け、契約書にサインしている。この実験で重視されたのは、看守・囚人役の参加者がそれぞれの役割を極力リアルに演じられるような状況を作ることであった。例えば、囚人役の参加者は自宅付近で実験に協力していた市警察によって「逮捕」され、手錠をかけられた。更には通常の取調べを受け、指紋を採取された後、目隠しをされてスタンフォード大学の地下実験室を改造した模擬監獄に連行され、囚人服を着用

させられ、足には鉄の鎖がはめられて、四六時中「収監」されることとなった。一方、看守役の参加者は、Zimbardoと研究協力者の下で8時間交替「勤務」を行い、ほかの時間は自宅に戻り、普段どおりの生活を続けることができた。彼らは、囚人役と看守役はくじ引きで割り当てられたこと、囚人に対して身体的な懲罰や暴力を加えてはならないことを教示された上で、制服着用の上で警笛と警棒を持たされて「勤務」にあたった。

実験が開始されてまもなく、囚人役と看守役の双方に顕著な変化が見られ始めた。囚人役の参加者には受動的な言動が目立ち始めるのに対して、看守役は命令口調の言動を多く取るようになり、囚人役を口汚く侮辱するようになった。更に、反抗的な態度を取ったときのみならず、冗談をいったり笑い声を立てたりしただけでも看守役が「懲罰」の対象とするようになったので、囚人役はすぐに何の反応もしなくなった。しかし、囚人たちが無反応になった後も、看守役の参加者たちの攻撃的行動は着々と増幅し、それは事前に禁止されていたはずの身体的な懲罰や暴力も含んだものにまで至ったという。結局、2日目には囚人役の10名のうち5名が抑うつ・怒り・号泣などの病的な徴候を示し始めたため、釈放せざるを得なくなった。結果的に、2週間を予定していた実験は、早々に6日目には打切りとなってしまったのである。模擬監獄で生じたこうした現象のことを没個性化 (de-individuation) と呼んでいる⁹⁾。なお、実験についてはZimbardo自身が公開しているWebサイト (<http://www.prisonexp.org/>) でより詳しく知ることができる。

先ほど述べたように、ネットコミュニティは匿名性が高いことで普段の現実社会のしがらみからの解放感が得られやすい場であり、これはZimbardoが(囚らずも)作り出した模擬監獄状況に類似している。こうした場では、自己の行動に対する統制力が低下することから、没個性化が生じやすく、その結果として、「だれが何を書き込んだかなどどうせ分からないのだから、やりたい放題やってやれ」とばかりに「炎上」が生じると考えることができる。この考えに沿えば、炎上とは、CMCの持つ特性が、集団としてあるべき姿を維持しようという規範を弱めることによって生じた、無秩序な状態であるといえる。見ず知らずの人のブログに、愉快犯的に誹謗中傷のコメントの集中砲火を浴びせるような行為は、こうしたメカニズムによるものだろう。

しかし、炎上は常に無秩序の中から生じているのだろうか。ウィキペディア日本版の「炎上(ブログ)」項には、「ブログにコメントが殺到した事件の例」が幾つか挙げられているが、その多くは、不正や犯罪行為など、社会的に不適切な行為を公表したブログに対する批判の殺到をきっかけにしている。こうしたケースは、先ほどのように、単に規範意識の欠如した無秩序状態が引き起したと解釈することは難しい。むしろ、当該ブログの記述を

「許せない」「糾弾すべき」という共通した考えを持つ人々(集団)が、その考え(集団の規範)をブログ作者に(過度に)アピールしようとする行為であるように思われる。つまり、ある意味それは自分たちの秩序(だと思ふところのもの)を維持しようとするための行為である。

そこで、没個性化が生じることで、かえって集団としての規範が強まり、それが「炎上」を引き起すという考え方を紹介しよう。これを「没個性化効果の社会的アイデンティティ的解釈(SIDE)」という。

社会的アイデンティティ理論¹⁰⁾では、我々のアイデンティティは社会的なもの和个人的なものから成り立っていると考えられている。社会的アイデンティティとは、個人の、自らが所属している集団(「A大学の学生である」といった現実集団への所属と、「B政党を支持している」といった抽象的な集団の両方を含む)への所属意識のことである。対して個人的アイデンティティとは、性格や能力など内的属性の点から、自分という個人が他者とは異なる存在であると理解することである。Reicher¹¹⁾は、没個性化が進み、個々の違いが分かりにくい状況では、個人は集団に没入し、社会的アイデンティティが目立ちやすくなる(脱個人化(de-personalization)する)ために、集団規範に同調する行動が現れやすいと主張した。これがSIDE理論である。

Spears, Lea, and Lee¹²⁾は、社会的アイデンティティの目立ちやすさを実験的に操作した研究によって、SIDE理論を検証した。この実験では、3名の学生が電子会議システムを使って議論を行う際に、全員を一つの部屋に集めるか個別の部屋に入れるかによって視覚的匿名性を操作し、また、各参加者が同じ集団に所属するメンバーであると教示するかそれぞれ無関係の個人であると教示するかによって社会的アイデンティティの目立ちやすさを操作した。参加者は、事前に議論のテーマについての意見分布に関する具体的な情報(例えば、賛成と反対のどちらが多数派か)を与えられた上で、個人の態度を問われる。集団での議論の後に、再度個々のメンバーの態度を測定して、事前に測定した態度からの変容の程度(多数派の意見=集団としての規範的態度に近づくかどうか)が求められた。この実験の結果、匿名性があり、社会的アイデンティティが目立ちやすい条件で、個人の事後の態度が最も集団としての規範的態度に近い方向に変容し、逆に、匿名性があっても個人アイデンティティが目立ちやすい条件では、全く逆方向の変容が生じていることが分かった。更に、この実験のように人為的に集団のメンバーであることを「押しつける」のではなく、事後的に発生した集団の相互作用においても同様の現象が起ることが、別の研究¹³⁾で確認されている。この結果は、ネットコミュニティにおいて、マイノリティの意見がよってたかかってたたかれたり、個人や企業の不正に「炎上」の矛先が向けられる現象にそのまま当てはめら

れそうである。更に、先に言及したハイパーパーソナルコミュニケーションがここでも生じるとすれば、その程度は FtF における批判や非難よりも強烈なものになることが予想されよう。

ただし、ここで注意したいのは、人々はネットコミュニティにおいて、そしてそこである集団に与することで、必ず個人の時よりも過激な行動を取るようになる、という単純なプロセスではないという点である。あくまでも、あらかじめ個人によって支持されている意見があり、それが多数派であるときに、集団を多数派が主導するという流れができ、その流れの中でその意見が更に強化され、その意見に従わないものを徹底的に攻撃するような行為が生じやすくなるのである。

このように、ネットコミュニティで生じるネガティブな現象としてよく例に出される「炎上」は、無秩序が生まれ出す混乱からも、秩序を（過度に）維持しようとする行動からも、誘発される可能性があるといえる。

4. ネットコミュニティの未来

本稿では、ネットコミュニティにおける「自己表現」と「他者との交流」を目的とするコミュニケーションにおいて生じる、ポジティブ・ネガティブ両方の現象における対人コミュニケーション行動と心理との関係を、社会心理学的な実証的研究を踏まえ、特に対人魅力と集団規範をキーワードとして解説した。

現在、着実に進む利用者の増加や技術の進歩によって、ネットコミュニティと現実社会におけるコミュニティとのシームレス化が進んでいる。ここで採り上げた研究の中には1990年代のものも多く、「現在の我々の状況に当てはめるのは困難なのではないか」という疑問を持たれた方もあるかもしれない。確かに、我々の社会生活に占めるネットコミュニティの比重は、ほんの数年前とも比べものにならないほど大きく、それはこれからも増していくことだろう。しかし一方で、ネット社会・現実社会双方のコミュニティが完全に同質になることはなく、ゆえに、程度の差こそあれ、ネットコミュニティで展開される対人コミュニケーション行動には、ここで採り上げた視覚的手掛かりの欠如や匿名性のように、物理的な空間と時間を共有するかどうかという違いを反映したCMCの特徴が表れるはずである。また、こうした特徴が、コインの表裏のように、ある状況ではポジティブに、別の状況ではネガティブに作用することも、恐らく同様であろう。我々にとって必要なことは、ネットコミュニティの持つ特徴とメカニズムをよく知り、その善し悪しのど

ちらかだけ一面的に眺めるのではなく、自らの幸福な社会生活の実現のためにどうポジティブに生かすかを考え、適切な選択を志向することではないだろうか。そうした試みがあってこそ、ネットコミュニティでのコミュニケーションと現実社会での生活との間に、より豊かな関係が育まれるはずだ。

文 献

- (1) 川上善郎, “情報行動の社会心理学,” 21世紀の社会心理学5: 情報行動の社会心理学, 川上善郎(編), pp.1-6, 北大路書房, 2001.
- (2) L. Sproull and S. Kiesler, Connections: New ways of Working in the Networked Organization, MIT Press, Cambridge, MA, 1991.
- (3) K.Y.A. McKenna and J. Bargh, “Coming out in the age of the internet: Identity ‘demarginalization’ through virtual group participation,” J. Personality and Social Psychology, vol.75, no.3, pp.681-694, 1998.
- (4) 奥田秀宇, 人をひきつける心: 対人魅力の心理学, サイエンス社, 1997.
- (5) J.B. Walther, “Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction,” Communication Research, vol.23, no.1, pp.3-43, 1996.
- (6) B. Cornwell and D.C. Lundgren, “Love on the internet: Involvement and misrepresentation in romantic relationships in cyberspace vs. realspace,” Comput. Hum. Behav., vol.17, no.2, pp.197-211, 2001.
- (7) R. Zajonc, “Attitudinal effects of mere exposure,” J. Personality and Social Psychology, vol.9, no.2, pp.1-27, 1968.
- (8) J.B. Walther, “Anticipated ongoing interaction versus channel effects on relational communication in computer-mediated interaction,” Human Communication Research, vol.20, no.4, pp.473-501, 1994.
- (9) P.G. Zimbardo, “The human choice: Individuation, reason, and order versus deindividuation, impulse, and chaos,” Nebraska Symposium on Motivation, vol.17, pp.237-307, 1969.
- (10) H. Tajfel and J.C. Turner, “An integrative theory of intergroup conflict,” in The Social Psychology of Intergroup Relations, W.G. Austin and D.A. Foulger, eds., Brooks Cole, Monterey, CA, 1979.
- (11) S.D. Reicher, “Social influence in the crowd: Attitudinal and behavioural effects of de-individuation in conditions of high and low group salience,” British J. Social Psychology, vol.23, no.4, pp.341-350, 1984.
- (12) R. Spears, M. Lea, and S. Lee, “De-individuation and group polarization in computer-mediated communication,” British J. Social Psychology, vol.29, no.2, pp.121-134, 1990.
- (13) T. Postmes, R. Spears, and M. Lea, “The formation of group norms in computer-mediated communication,” Human Communication Research, vol.26, no.3, pp.341-371, 2000.

(平成19年9月6日受付 平成19年9月21日最終受付)



三浦 麻子

1995 阪大大学院人間科学研究科博士後期課程中退。1996 阪大助手, 2004 神戸学院大・人文・准教授。博士(人間科学)。ネットワークコミュニケーションでの人間の行動プロセスに関して社会心理学的研究を行っている。著書『ウェブログの心理学』(共著)など。