

## ネット上でも無視されるのはつらい!?

同じグループに属するメンバーを無視したり、排除したりする行為は、社会において広く見られる現象である。家庭や学校、職場などにおいて、人は誰かを無視することもあれば、誰かに無視されることもある。これまでの研究で、人は無視される側になるとさまざまな心理的ダメージを受けることが明らかにされている。今回は、インターネット上での無視が人の心理に及ぼす影響を検討したウィリアムズらの研究<sup>(1)</sup>を紹介する。

### 無視されることの効果とインターネット

社会的な場面で無視され、排除されることにより、人は抑うつや孤独感、不安や欲求不満、無力感を感じるようになるという。これは、無視されることによって、所属や自尊といった人間の基本的欲求が脅かされるためと考えられる。このような効果は、無視や排除があからさまになされたときや、無視された人が原因を自分に帰属させるとき、より強くなることが確認されている。

一方、インターネットに関する研究では、インターネットの使用が必ずしもポジティブな効果ばかりでなく、抑うつや孤独感を高めるといったネガティブな効果をもたらすことが示されている<sup>(2)</sup>。これは、ネット上でのコミュニケーションが現実場面での人との接触の機会を奪い、その結果他者とのつながりが希薄化するためではないかと考えられている。また別の研究では、インターネット上で人がしばしば無視を知覚するという結果が見出されている<sup>(3)</sup>。これらの知見をまとめると、インターネット上で人は頻繁に無視を経験し、そのことが人の心理に悪影響を及ぼしているのではないかと推測される。この点を検討するために、ウィリアムズらは以下の二つの実験を行った。

### 実験 1

#### < 概要 >

実験 1 は「イメージ化のツールとしてのコンピュータの有用性」という名目で実施された。参加者はコンピュータ上で行われるバーチャル・トスゲームに参加し、見知らぬ 2 人の相手とフリスビーを投げ合い、それを心の中でイメージするよう求められた。参加者が無視される程度を、フリスビーが投げ返される確率によって操作し、無視の程度によって参加者が異なる心理的反応を示すかどうかを検討された。

<方法>

参加者 リストサーバーやニュースグループ、関連するウェブサイトへのリンクを通じて参加を募り、最終的に 1486 人の参加者を得た。女性が 941 人で、男性は 545 人であった。年齢は 13~18 歳が 380 人、19~25 歳が 542 人、26~55 歳が 531 人となっていた。出身国は 62 ヶ国にも上ったが、そのうち約 3 分の 1 はアメリカ人であった。

手続き 研究はインターネットのウェブサイト上で行われ、データは 15 ヶ月間集められた。最初に研究の紹介がなされた後、参加者は簡単な質問に答え、続いて実験の詳しい説明を受けた。参加者以外の 2 人のプレイヤーとチームを組み、フリスビーを投げたり受け取ったりすることをイメージすることが課題であった。実際には、他の 2 人のプレイヤーはコンピュータ上で生み出されたサクラであり、参加者は以下の 3 群のいずれかに割り当てられていた。カッコ内の数字は、相手からボールを投げ返される確率を示している。

非無視群 (33%) ...他の 2 人と同じだけボールを受け取る。

一部無視群 (20%) ...他の 2 人よりも少なめにボールを受け取る。

完全無視群 (0%) ...全くボールを受け取らない。

参加者は 7 つの色の中から 1 色を選び、自分の色とした。また、他のプレイヤーがどの色を選んだかも伝えられた。具体的には、ゲームは以下のように進行した。やりとりの度に、画面に次のようなメッセージが現れる。「 $\times \times$  は  $\times \times$  にフリスビーを投げた。  $\times \times$  はそれをうまく受け取った (受け取らなかった)。」と  $\times \times$  の部分は、個々のプレイヤーが選んだ色 (赤、青、緑など) で表現された。参加者はこれらの文字情報を見ながら、心のなかでフリスビーのやりとりをイメージした。ゲームは参加者がやめるまで続けられ、やめた後、今の気分、チームへの所属意識と自尊感情など、いくつかの質問に回答した。最後に、実験の真の目的が明らかにされ、実験は終了した。

<結果と考察>

参加者はフリスビーを投げ返される確率を、ほぼ正確に知覚していた。ゲームに参加した後の非無視群、一部無視群、完全無視群の気分には差が見られ、無視された量が多いほど不快感が高まっていることが明らかとなった。また、図 1 に示すように、所属意識と自尊感情が、これらの効果に影響を及ぼしていることもわかった。

参加者は、フリスビーを投げ返してもらえないことで、自分が無視されたと感じ、嫌な気分を味わっていた。このことにより、ネット上でも無視されたり、排除されたりすることで、人が心理的不快感をもつことが確認されたと言えよう。

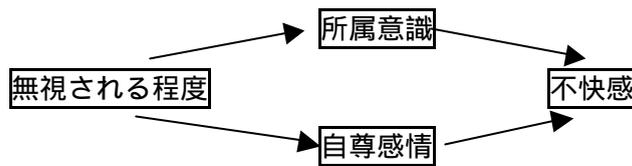


図1 無視される程度と不快感の関係

## 実験2

### <概要>

実験1でも確認されたように、人に無視されたり、排除されると、所属意識や自尊感情といった人間の基本的欲求が脅かされる。それを元に戻すために、人はさまざまな対処方略をとる。同調（自分の判断を、集団の他のメンバーの判断に合わせること）はその一つとされる。実験2では、無視や排除の対象となった人が、集団の判断により強く同調するかどうかが検討された。

### <方法>

参加者 213人が実験に参加した。男性は70人で、女性は143人であった。年齢の幅は19~25歳が最も多く、全体の約6割を占めていた。出身国は14カ国に上ったが、そのうちアメリカ人が約6割、オーストラリア人が約3割を占めていた。

手続き 研究はインターネットのウェブサイト上で行われ、5ヶ月間データが集められた。参加者は実験1とほぼ同様に、実験の説明を読み、3人組のトスゲームに参加し、最後に知覚課題と質問紙に回答した。知覚課題は、人の同調傾向を探るために開発されたものであり、6人のメンバーがある図形を見、それと同じものをいくつかの図形のなかから選ぶという課題であった。参加者以外はコンピュータ上で生み出されたサクラであり、全員が間違った回答をしたり、正しい回答をしたりするように操作された。参加者は他の5人の判断を見た後で、自分の判断をすることを求められた。最後に、実験の真の目的が明らかにされ、実験は終了した。

### <結果と考察>

実験1と同様、ほとんどの参加者はフリスビーが投げ返される確率を正確に知覚していた。チームへの所属意識は、無視された人のほうが低くなっていた。また、無視された人は、そうでない人に比べて、集団の判断に強い同調傾向を示すことが確認された。このことは、ネット上でも無視されることで所属意識が脅かされた場合、人は集団に同調するこ

とによってそれに対処する傾向があることを示している。

#### まとめと今後の課題

ウィリアムズらの研究では、たとえネット上であっても、無視され、排除されることが人に心理的な悪影響を及ぼすとともに、集団への同調傾向を強めることを確認した。現実場面のみならず、相手を知ることも見ることができない架空の状況でもこのような効果が見られたということは、無視や排除のもつ影響力の強さを物語るものと言えるだろう。また、インターネット上でのコミュニケーションが必ずしもポジティブな効果ばかりでなく、ネガティブな効果をもちうること、そしてその具体的なプロセスが明らかにされたと言えるだろう。

今後は、こうした実験状況ばかりでなく、Eメールやチャットなど日常的なコミュニケーションにおける無視の実態やその効果についても、詳しく調べていく必要があると思われる。そして、ネット上のコミュニケーションの利点と限界をふまえた活用を考えていくべきであろう。

#### 参考文献

- ( 1 ) Williams , K . D . , Cheung , C . K . T . , & Choi , W . Cyberostracism : Effects of being ignored over the Internet . Journal of Personality and Social Psychology 2000 , 79 ( 5 ) , 748-762
- ( 2 ) Kraut , R . , Patterson , M . , Lundmark , V . , Kiesler , S . , Mukopahdyay , T . , & Scherlis , W . Internet paradox : A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? American Psychologist 1998 , 53 , 1017-1031
- ( 3 ) Rintel , E . S . , & Pittman , J . Strangers in a strange land : Interaction management on Internet Relay Chat . Human Communication Research 1997 , 23 , 507-534