

Twitter 上の対話における対人欲求と反応の分析

齋藤 ひとみ

川満 柚芽

愛知教育大学教育学部

hsaito@aeu.ac.jp

本研究では、SNS での他人との言い争いに着目し、言い争いが起こる対話と起こらない対話の違いを分析した。先行研究では、言い争いの原因として「発信者の意図と受信者の解釈のずれ」が挙げられているが、実データによる検証が行われていない。そこで本研究では、twitter で起こった言い争いの対話に着目し、ツイートに含まれる発信者の欲求と、それにリプライをした人の反応の種類をそれぞれ分類して、欲求と反応の組み合わせを分析した。分析の結果、言い争いが起こりやすい組み合わせと起こりにくい組み合わせが明らかになった。

1. はじめに

Twitter や Facebook に代表される SNS (Social Networking Service) は顔を合わせなくてもコミュニケーションをとることが容易であり、ネット上でしか関わりのない知り合いを得ることも可能である。その容易さの一方で意思疎通が上手いかなかったり、攻撃的になったりし、時にはトラブルへと発展していくこともある。

総務省(2015)の調査では、20代以下の3割程度が何らかのトラブル経験を持っていること、またトラブルの内容として他人に受け取られてしまった(誤解)、「自分は軽い冗談のつもりで書き込んだが、他人を傷つけてしまった」、「ネット上で他人と言い合いになったことがある(喧嘩)」などネットでの言葉のやり取りから発展したものが高い割合を示していた。

言葉のやり取りによるトラブルには、1対1での対話での言い争いから、ある投稿が数多くの第三者のネタや嘲笑の対象となる炎上まで様々なレベルがある。本研究では、複数人の会話のやり取りで起こるトラブルに着目し、ネット上での他人との言い争いに着目する。

2. 背景と目的

植田ら(2015)は、他のユーザからの返信に対してユーザが否定的感情を抱く原因の1つとして、「論点のずれたやり取り」に着目し、そのようなずれを機械的に検出する方法について検討し、あるツイートに対する発信者の期待する反応を機械学習で分類する手法を提案した。しかしながら、植田らが分類した期待する反応は、リツイートやいいね、リプライ、無反応の4種にとどまっていた。また、論点のずれたやり取りが本当に言い争

いに繋がっているのか、またそもそも論点のずれは、発信者からのどのような期待と受信者からのどのような反応の組み合わせによって生まれるのかがわかっていない。そこで本研究では、そもそも「ずれ」につながる発信者からの期待と受信者からの反応の組み合わせにはどのようなものがあるのかについて、Twitter の対話データを収集して分析することとした。

本研究では Twitter で起こった論点のずれたやり取り、つまり言い争いになっている対話において、ツイート発信者の欲求とそれにリプライをした人の反応にどのような特徴があるのかを明らかにすることを目的とする。

3. 方法

3.1 研究の流れ

研究は以下の手順で行った。

(1) Twitter から対話データを収集

Twitter REST API を利用し、不特定多数のツイートから対話データを収集した。

(2) 収集した対話が言い争いでないのか、言い争いになっているのかを分類

対話データが言い争いを含むかどうかを分類し、言い争いでないデータと言い争いのデータをそれぞれ 50 セット抽出した。

(3) ツイート発信者の対人欲求、リプライをした人の反応をそれぞれ分類

抽出した各対話について、発信元ツイートの投稿者のツイートおよびリプライには対人欲求の分類をした。それ以外のリプライには反応の分類をした。発信者の対人欲求は、荻野ら(1995)の定義した 16 欲求群を用いた。受信者の反応については、下斗米が定義した役割行動

表1 対人欲求と反応の分類結果

反応 対人欲求	言い争いでない対話									言い争いの対話								
	A娯楽	B自律	C支援	D近接	E類似	F力動	G攻撃	Hその他	合計	A娯楽	B自律	C支援	D近接	E類似	F力動	G攻撃	Hその他	合計
a安定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	5	1	0	10
b攻撃	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	4	7	0	15
c権力	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	2
d愛情	8	0	0	2	2	2	0	0	14	7	0	2	1	1	7	3	6	27
e自由	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
f達成	1	0	2	0	1	1	0	0	5	0	0	0	0	0	1	0	0	1
g主張	10	0	3	0	3	10	0	1	27	8	2	1	0	4	21	15	0	51
h感性	3	0	0	0	0	1	0	0	4	2	0	0	1	0	0	0	0	3
i援助	13	2	1	3	0	2	0	0	21	2	3	0	1	1	4	3	0	14
j承認	39	1	3	4	13	6	0	1	67	21	1	3	0	9	14	10	1	59
k回避	6	0	1	1	1	3	0	0	12	3	0	1	0	2	4	3	0	13
l臆歩	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
m安心	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
n安定	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	3	1	4	5	5	0	23
o親和	11	1	13	5	0	4	0	0	34	10	1	5	5	1	11	12	1	46
p規制	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	3
合計	93	4	25	16	20	29	0	2		65	8	17	11	23	77	61	8	

期待尺度の6因子に、敵対的で攻撃的な発言(攻撃性)、どの反応にも当てはまらないその他を追加した8つに分類した。

4. 結果

分類結果を表1に示す。言い争いでない対話と言い争いの対話の各対人欲求の合計値でカイ二乗検定を行った結果、達成群と援助群、承認群は言い争いでない対話の方が有意に多く、優越群と攻撃群、安定群は言い争いの対話の方が有意に多かった。同様に各反応の合計値について分析した結果、娯楽性と支援性と近接性は言い争いでない対話の方が有意に多く、力動性と攻撃性は言い争いの対話の方が有意に多かった。

5. 考察

言い争いが起こりづらい対人欲求として、達成群、援助群、承認群が見られた。「目標を達成したい」という達成群に対し、応援したり共感を示したりする行動が確認できた。援助群は「相手のために行動したい」という欲求であるため、言い争いが起こりづらかったと考えられる。そして、「仲間から信頼されたい」承認群は、カイ二乗検定により有意差が見られた娯楽性で反応することによって言い争いが起こりにくいと考えられる。

対して、言い争いが起こりやすいものについて、優越群と攻撃群と安定群が見られた。「自尊心が傷つけないようにしたい」「競争していきたい」という優越群に対し、競争を抑えるような反応が見られた。その結果、欲求が満たされなかったため優越群と力動性の組み合わせは言い争いが起こりやすいと考える。攻撃群は自ら攻撃することを望んで

いる欲求である。それに対する反応でも攻撃性が一番多く見られたため、相互に攻撃している状態であったことが分かる。そして、「嫌な人とは付き合いたくない」安定群に対し、身を引くことなく主張を続けそれによって相手に嫌な思いをさせてしまったり、安定群が見られる前から攻撃の反応が続いていたりしたため、言い争いが起こりやすかったと考える。

6. おわりに

本研究では、SNS上で起こる言い争いについて、対人欲求と反応にどのような特徴がみられるのかを探り、言い争いが起こりやすい・起こりにくい可能性のある対人欲求と反応の組み合わせを明らかにした。今後は、特定の分類カテゴリにおけるデータ不足の解消や、言い争いの定義についてインターネットの文化の特徴を考慮したうえで調査することが課題となるだろう。

参考文献

- (1) 総務省：SNS上でのトラブル経験，平成27年版情報通信白書，2015。
- (2) 植田智明・折原良平・清雄一・田原康之・大須賀昭彦：ユーザーの期待する反応に応じたツイート分類，人工知能学会全国大会論文集，1-4，2015。
- (3) 荻野七重・齋藤勇：多変量解析からみた心理発生的欲求の分類と構造。白梅学園短期大学紀要，31，125-141，1995。
- (4) 下斗米淳：友人関係の親密化過程における満足・不満足及び葛藤の顕在化に関する研究—役割期待と遂行とのズレからの検討—，実験社会心理学研究，1，1-15，2000。