

生物学的制約によって共感に影響が生じるプロセスに関する研究

同志社大学 林 浩一*

A study on the empathy effect process caused by biological constraints

Koichi HAYASHI
(Doshisha University)

The objective of this study was to clarify the process behind the empathy effect caused by biological constraints occurring in online communication. I conducted this study by focusing on web conference media that became rapidly popular due to the COVID-19 pandemic. I established two analytical themes that were “Process of empathy effect in the online environment where biological constraints exist” and “Process of empathy effect in the offline environment where no biological constraints exist” about free talk discussion nineteen people participated and utilized M-GTA to analyze. Within an online environment, we discovered concepts like “information poorness phenomenon”, “meta-self-interventions”, “essence-oriented context”, and “lateral thinking context”. Within an offline environment, we discovered concepts like “high-resolution context sharing”, “misleading empathy”, “relationship building-oriented context”, and “emotion sharing-oriented context”. These concepts enabled us to visualize the unobservable social structural in individual relationships and the process by which empathy is generated through mechanisms that influence the individual relationships. I realized that biological constraints hindered an individual’s communication, but they also variegated and expanded the individual’s empathy levels.

Keywords : biological constraints, empathy, telework, knowledge creation, web conference media, COVID-19

1. 問題

1.1 問題の背景

コロナショックで、これまで当たり前と考えられてきた景色が大きく変容した。選択する未来 2.0 中間報告（内閣府，2020）では、感染症拡大を防止するため、就業者の 3 分の 1 強がテレワークを経験し、柔軟で多様な働き方が大企業を中心に急速に広まったと述べられている。また、我が国での危機管理と経済社会活動の維

持・成長に向けて、テレワークの一層の促進が掲げられており（内閣府，2020）、我が国は個々の知識資産が効率的に活用されるよう、テレワークによる知識創造を考えていかなければならないと言える。

企業の組織的知識創造プロセスを説明する代表的な理論として、Nonaka（1994）の SECI モデル¹がある。野中・勝見（2020）は、新しい知の創造の起点が個々の暗黙知²を共有する共同化における共感にあると述べ、知識創造の起点には共感があると主張している。さらに、その共感とは、他者の視点に立ち、他者と文脈

*同志社大学大学院ビジネス研究科在籍。

を共有することと定義している（野中・勝見，2020）。テレワークによる知識創造を考えるうえで、その起点となる個々の共感に、コミュニケーションのオンライン化による影響がどのように生じているのか、明らかにする必要性が指摘できる。そこで本研究では、Nonaka（1994）のSECIモデルにおける最初のフェーズである共同化の起点となる共感に焦点を絞り、コロナ禍において急速に普及した双方向型・画面共有WEB会議メディア（以下、オンライン）における共感に着目する。

1.2 理論的背景

先行研究においては、テレワークによる知識創造についての困難さが指摘されてきた。中山・永吉（2017）は、オンライン会議上での知識創造プロセスをSECIモデルで定義し、その中から共同化に焦点をあて、オンラインではインフォーマルなコミュニケーションが発生しにくいことが知識創造を阻害すると述べている。オンラインコミュニケーションにおける知識創造の阻害要因として、古川（2003）は経験の共有による他人の暗黙知獲得の困難性を主張している。野中・山口（2019）は、共感を育むには、全人的なコミュニケーションの必要性を強く主張しており、野中編（2021）はコミュニケーション媒体のオンライン化によって共感に生じる阻害要因について、五感の阻害や身体性の欠如という生物学的な制約と、相手の表情、声の微細な変化や、その場の空気感をうまく読み取ることができないといった認知的な課題を指摘している。これらをまとめると、オンラインによる知識創造の課題は、野中編（2021）の指摘するオンラインコミュニケーションによって個々の共感に生じる生物学的制約と、微細な心理的情報に対する認知の限界の検討にあると言える。

そこで本研究では、オンラインによる知識創造について、オンラインコミュニケーションにおける生物学的制約と認知的な課題に関連して

進化心理学³に基づいた研究を行っているKock（2009）のメディア・ナチュラルネス理論（以下、MNT）を援用し検討を試みる。MNTでは、メディアナチュラルネス⁴（以下、MN）という概念を導入し、MNに連動してコミュニケーション主体の認知的努力⁵の増加や生理的覚醒の低下⁶が見られるという生物学的制約との関係でオンラインと直接対面（以下、オフライン）のコミュニケーションを議論し、コミュニケーション媒体を活用する個々の生物学的側面に焦点をあてることにより、オンラインコミュニケーションを理解する新たな視点を提供している。テレワークにおけるインフォーマルなコミュニケーションの欠如（中山・永吉，2017）、暗黙知獲得の困難性（古川，2003）、五感の阻害や身体性の欠如（野中編，2021）など、オンラインコミュニケーション媒体の特性による共感阻害について、どのように共感阻害が発生しているのか、そのプロセス性を検討し、共感阻害に関するどのような特性が存在するのかを明らかにするために、MNTの視点は重要な示唆を与えると考える。しかし、MNTでは、MNから生じる生物学的制約によって、個々の共感にどのような影響が生じているかについての議論はなかった。これらを踏まえて、オフラインとは対面環境が異なるオンラインコミュニケーションにおける生物学的制約によって共感に影響が生じるプロセスについて検討する必要性が指摘できる。

2. 先行研究

Kock（2002）は、オンラインコミュニケーションが個々の社会的相互作用に及ぼす影響について、MNTによって説明している。彼のMNTとは、他の条件が同じであれば、コミュニケーション媒体の自然さの度合い、すなわち直接対面媒体との類似度（MN）が低下すると、コミュニケーションの相互作用に関連して、コミュニケーションのあいまいさが高まり、認知的努力が増加する一方、生理的覚醒は低下する

というものだ。その理由として、彼は、伝統的にオフライン環境においては、同調的および共存的な方法で、顔の表情、ボディランゲージなどの非言語情報をコミュニケーション要素として採用してきたため、オンライン環境では、コミュニケーションにおける社会的手がかりが減少し、コミュニケーションにおける個々の認知的な負担が増加するという。同様に、Powell & Roberts (2017) も、オンラインコミュニケーションにおける非言語的手がかりの減少が、個々の感情を識別する能力に影響を及ぼすと指摘している。

他者の感情を知覚・識別し、他者と喜怒哀楽の感情を共有する共感とは、コミュニケーションにとって重要な要素である(福田, 2008)。共感とは、認知的共感と情動的共感が、それぞれ補足し合って共感機能を担っている(山口・宮本, 2018)。福田(2009)は、共感が生じるプロセスにおいて、他者の存在の認知、他者の立場に立つという能力、他者の考えや感情を知る能力、さらに自己の向社会的態度という、個々の認知的・情動的・社会的側面に及ぶ多層のレイヤーが包含されると指摘している。しかし、オンラインコミュニケーションでは非言語的手がかりの消失を通して、個々が共感を認知できる程度が低下し、情動的共感への潜在的障害が不可避に生じる(Grondin, et al., 2019)ため、共感が生じるプロセスに多層的な影響を与えられと考えられる。Nonaka, et al. (1998)は、直接経験の文脈における暗黙知がオンラインでは不十分であると指摘しており、オンラインコミュニケーションでは共感が阻害されるという議論が優勢である。

一方で、野中・梅本(2001)は、企業のナレッジ・マネジメントがオンラインとオフラインのハイブリッドに収斂していくと予測し、知識創造を促すIT技術のさらなる発展に期待を寄せている。野中・勝見(2020)は、身体性の共有が欠落するデジタルな時空間でも、映像を介して相手の視点に立つことが可能になり、オン

ラインでもオフラインにおける共感に限りなく近づくことができると主張している。また、オンラインコミュニケーションについて、Putnam(2000)は、オンラインでは共有する問題の知的理解に到達するのが速いことを指摘している。DeRosa, et al. (2004)は、過去20年の急速な変化も人間が過去数世紀に経験した変化と比べると小さいと指摘し、過去にうまく適応してきたように、オンラインコミュニケーションにおいても個々は適応し続けると主張している。その議論の延長線として、Hantula, et al. (2011)は、組織におけるオンラインコミュニケーションとチームワークに関して、オフラインでの共同作業の成果を上回ることさえあるバーチャル・チームワークの成功を指摘しており、山田他(2009)も、多数のユーザーがオンラインで知識共創を行っていると主張している。このように、オンラインとオフラインの共感の違いが埋まりつつあり知識創造への影響は中立的であるという議論、オンライン化は知的理解のスピードにより逆に知識創造にポジティブに働くことで認知的共感促進されることを示唆するような議論、個々がオンラインコミュニケーションに適応していくという議論がある。

オンラインとオフラインの知識創造におけるいずれかの優位性についての議論とは別に、Kock(2002)は、オンラインコミュニケーションとオフラインコミュニケーションのハイブリッドについて議論し、オフラインでのコミュニケーションの問題がオンラインの活用によって解決する可能性について示唆している。また、Carrier, et al. (2015)は、個々がオンラインの文脈において共感を体験することが、共感についてより好ましい解釈の生成に寄与し、オフラインにおける共感にプラスの効果をもたらすと、オンラインとオフラインのポジティブな相互作用について述べている。

これらの共感についての議論をまとめると、コミュニケーション媒体のオンライン化によって共同化の起点となる共感に否定的な影響が

生じるという議論（古川, 2003; Grondin, et al., 2019; 中山・永吉, 2017; Nonaka, et al., 1998; Powell & Roberts, 2017), オンライン技術のさらなる発展に期待する中立的な議論（DeRosa, et al., 2004; 野中・梅本, 2001), 知識創造におけるオンラインの優位性や知識共創の場としてオンラインの有効性を指摘する肯定的な議論（Hantula, et al., 2011; Putnam, 2000; 山田他, 2009), あるいは, オンラインとオフラインコミュニケーションの併用によってプラスの効果をもたらすといったオンラインとオフラインのハイブリッド活用を肯定する議論（Kock, 2002; Carrier, et al., 2015) に大別される。しかしながら, これらの研究には, MNT で言われているオンラインコミュニケーションにおける生物学的制約によって共感に影響が生じるプロセスについて, より踏み込んだ議論がなされていない。

コミュニケーション媒体の技術的な特性から個々に生じる影響について判断を加え, 構成要素について説明するだけでは, そのような現象がどのようにして生じるのか, その動的なメカニズムや, 背景となる個々の関係性における社会的な構造についての理解を深めることは困難である。個々に共感が生じる多層的なプロセスを通して, 個々の関係性に影響を与えるメカニズムや, その背景となる個々の関係性における社会的な構造について検討することで, 実務により有益な洞察を得ることが可能になるのではないだろうか。そして, 生物学的制約によって共感に影響が生じる社会的なプロセスを包括的に把握することは, MNT の発展にもつながると考える。

そこで本研究では, 共感を, 他者との関係性において文脈が共有されることと定義し, 生物学的制約があるオンラインコミュニケーションによって個々の共感に影響が生じるプロセスを明らかにすることを目的とする。また, 生物学的制約がないオフラインコミュニケーションによって個々の共感に影響が生じるプロセスについ

ても明らかにすることで, コミュニケーションに関連した直接に観察できない個々の関係性における社会的な構造と, そこから個々の関係性に影響が生じるメカニズムの相違について検討する。さらに, 知識創造を個々の知識資本を他者と共有することによる価値創造と定義し, コロナショック以降の知識創造のあり方への含意について議論する。

3. 方法

3.1 分析対象者

我が国では, 近年, 労働人材不足と経済縮小を背景に, 個人の独立・副業の敷居が低下し, 多様な働き方が可能になり, スキルシェアやオープンイノベーションが促進され, フリーランスと会社員は今後ますます明確な差分を失い, グラデーション化していく傾向にある（フリーランス協会, 2020)。それは, Bauman (2013) が指摘した, 堅固（ソリッド）な社会構造の液状化がますます促進されていることを示唆している。常に中心が複数で流動的な社会状況（Bauman et al., 2016) において, コロナショック以降の個々の共感のプロセスについて検討するには, 従来の堅固な社会構造のなかの特定の固定的な関係性における社会的相互作用を対象を限定しては, 時代の趨勢に抗うことになりはしまいか。常に中心が複数で流動的な社会における共感のプロセスを検討するには, オープンでバウンダリーレスに, 多様な属性による文脈の共有を実践している人々を分析焦点者に選定するのが妥当であると考えられる。そこで, 本研究では, コロナ禍において, 実際にオンラインおよびオフラインにおける議論経験がある社会人を対象にし, オンラインおよびオフラインでバウンダリーレスな知の共創を積極的に実践している, 「議論メシ」のメンバーを分析対象者に選定した。

「議論メシ」は, 2017 年 11 月に創立された「問いでつながるコミュニティ」である。また, 本研究における議論経験とは, 「議論メシ」

において行われるオフラインイベントおよび Facebook グループチャットや双方向型・画面共有 WEB 会議メディアを利用したオンライン上のディスカッションを意味する。そこでは、個々のメンバーが立てた問いや他のコミュニティや企業から持ち込まれる問いに対して、その問いに共感したメンバーが集い、自由参加形式の議論を通して新しい知識の創造や獲得を行う。毎月、多様なテーマについてのディスカッションが1か月に15回程度開催され、毎回10～30人程度が参加する。双方向型・画面共有WEB会議メディアを活用したオンライン環境では、地理的条件を問わない他分野・他業種の多様なメンバーによるディスカッションイベントが不定期に開催されている。さらに、毎週、

メンバーが問いを立てて、その問いに共感したメンバーが Facebook グループチャットを活用し、オンライン上で自由に活発な知識共創を行っている。「議論メシ」は、創立当初はオフラインでの議論が主だったが、コロナ禍によって、2020年4月から議論はオンラインに移行している。

このように、「議論メシ」は多様な問いに対する個々の共感が発生し、バウンダリーレスな知識共創が活発に行われるコミュニティである。また、そのコミュニティメンバーは、コロナショック以降にオフラインからオンラインへの移行を経験していることから、本研究の分析対象に適していると判断した。

分析対象者は、双方向型・画面共有 WEB 会

表1 参加者の属性

ID	性別	年齢	職業	地域
1	男性	30代	フリーランス	東京都
2	男性	30代	会社員	東京都
3	女性	30代	会社員	東京都
4	男性	30代	経営者	東京都
5	男性	40代	フリーランス	神奈川県
6	男性	30代	公務員	東京都
7	男性	40代	経営者	東京都
8	男性	30代	会社員	神奈川県
9	男性	40代	経営者	東京都
10	男性	20代	公務員	東京都
11	男性	30代	求職中	東京都
12	男性	30代	経営者	東京都
13	男性	30代	経営者	神奈川県
14	男性	40代	フリーランス	東京都
15	男性	40代	会社員	東京都
16	男性	30代	会社員	東京都
17	男性	30代	フリーランス	東京都
18	男性	30代	会社員	東京都
19	男性	30代	会社員	東京都

議メディアを利活用しているオンラインコミュニティ「議論メシ」メンバー 19 名である。この 19 名は、Facebook グループチャットで実施された、一週間にわたる自由参加型フリートーク・ディスカッションに自らの意志で参加したメンバーである。Bauman (2013) は液状化した社会の文化として、個人の選択の自由とその選択によって生じる不可欠で避け難い義務という 2 つの異なる側面について指摘している。本研究におけるバウンダリーレスな自由参加型フリートーク・ディスカッションの参加者は、誰にも強制されることなく個々の自由意志による選択により、積極的に自らに参加義務を課した 19 名である。すなわち、コロナショック以降、常に中心が複数で流動的な社会状況 (Bauman et al., 2016) に生きる個々を象徴する、自由意志と主体性を有した一群であると考えられる。19 名の属性は、男性 18 名、女性 1 名、年齢は 20 代 1 名、30 代 13 名、40 代 5 名、職業別には経営者 5 名、会社員 7 名、公務員 2 名、フリーランス 4 名、求職中 1 名である (表 1)。なお、すべての参加者は、これまでにオンラインとオフラインの議論を経験している。

3.2 調査方法

本研究では、フリートーク・ディスカッションの参加者に、生物学的制約によって共感に影響が生じるプロセスという難解なテーマについて深い聞き取りを行うため、まずは参加者が自分自身の議論経験を振り返り、十分に思慮をめぐらし内省を促す時間的余裕を担保することが必要であった。参加者自身が日常の中に埋もれている情動や感覚のメカニズムについての気づきを得ることが本調査の要諦である。そのため、参加者が時間をおいてから、何度でも、好きなタイミングに好きな場所で自由にコメントできるよう、地理的条件にも配慮する必要があった。ディスカッションテーマについて、全ての参加者が時間を気にせず十分に思慮をめぐらし、深い気づきを得るような思索プロセスを確

保するには、時間的制約および地理的制約を受ける対面式インタビューでは難しいと考えた。

Saarijärvi & Bratt (2021) は、オンラインチャットや email で行われる質的インタビューの有効性と信頼性と、遠隔地で行われるインタビューの包括性と平等性を主張しているが、コロナショックによりオフラインインタビューが困難な状況下で、参加者の包括性と平等性を担保しながら、有効性と信頼性に配慮した深い聞き取りを行うには、オンラインとリモートをかけ合わせた調査方法を選択する必要があった。さらに、参加者の社会的想像力 (Mills, 2000) を最大限に引き出すためには、インタビュー形式よりも自由闊達な議論が可能なフリートーク・ディスカッションを、個々が好きな時間に回答できるオンラインチャット方式で実施することが相応しいと考えた。そのため、フリートーク・ディスカッションの期間を長期間に設定することが可能で、時間的制約と地理的制約を受けない Facebook グループチャットによるデータ収集が適していると判断した。

今回調査対象にしたフリートーク・ディスカッションのテーマは、緊急事態宣言後にオフラインからオンラインへと移行した双方向型・画面共有 WEB 会議メディアユーザーが、MN に関連して、コミュニケーション媒体の違いが、個々の共感が生じるプロセスにどのような影響を与えていると感じているかに焦点を当てるものであった。参加者には、①オンライン環境で生じる共感とオフライン環境で生じる共感にどのような違いを感じているか、②それぞれの環境の傾向や特性がどのようにして認識されたか、③それぞれの環境ではどのようなプロセスを経て共感が生まれているのか、④それぞれの環境で共感の促進または阻害が起こるのはどのような特性が存在しているからなのか、⑤コミュニケーション媒体を移行することで共感が生じるプロセスにどのような変化があったか、という質問を中心に参加者自身の語りを収集した。

フリートーク・ディスカッションは、2020年8月1日から7日にかけて行われた。Facebookグループチャットにおけるフリートーク・ディスカッションの設定期間は一週間であった。本研究では、「議論メシ」のFacebookグループチャットによる自由参加形式のフリートーク・ディスカッションにおけるチャット記録をWEBから移行し、データとして収集した。これらは、文字数にして、35,465字であった。

3.3 分析方法

本研究は、質的研究の方法論の一つである修正版グラウンデッドセオリーアプローチ（以下 M-GTA）を用いた質的記述的研究である。M-GTA では、データの切片化は行わず、代わりに「研究する人間」、すなわち筆者の視点とデータを重視する。文脈を大事にしながらも厳密な手続きを踏まえて概念生成を行ったうえで理論構築を目指す M-GTA を用いる方が、データに根ざした概念が生成できると考え、本研究では、M-GTA を採用した。

本研究は、コミュニケーション媒体による生物学的制約の有無によって共感に影響が生じるプロセスを説明できる理論の生成を目的とし、コミュニケーション媒体を介した個々の共感における他者との社会的相互作用に着目する。また、単一組織の枠を越えたバウンダリーレスな現場で活用できる理論の生成を目指すだけでなく、生成した理論が研究者の手を離れ、さまざまな知識共創の現場において修正を加えられながら活用され続けることを目指している。

また、本研究は、当該ディスカッション参加者であり、メンバー一人ひとりの特性を熟知し、コミュニティメンバー全員とも交流がある「議論メシ」代表の黒田悠介氏との議論の結果を分析に反映させている。分析ワークシート、概念および結果図、ストーリーラインも示し、自身の実践と比較してもらいながら、納得できる点、違和感のある点など、率直に意見を述べてもらい、議論を重ねて妥当性を確認した。

3.4 倫理的配慮

フリートーク・ディスカッションに際して、事前に研究目的と個人情報の管理、情報源の秘匿について WEB チャット上で説明し、自由参加形式で調査を実施した。

3.5 データの分析

木下（2003）に従って、はじめに、Facebookグループチャット上でテキスト化されたフリートーク・ディスカッションの対話録を WEB から移行後、記録し、何度も読み込んだ後、分析焦点者と分析テーマを設定し、対話録から分析ワークシートを作成した。本研究では分析焦点者を「コロナ禍において双方向型・画面共有 WEB 会議メディアによるバウンダリーレスな議論を経験している個人」とした。分析テーマについては、以下の修正過程を経て決定した。分析開始時には、「双方向型・画面共有 WEB 会議メディアを活用した知識共創経験が豊富な個人がオンラインにおいて共感を阻害、または促進されるプロセス」とし、このテーマに関連する全てのデータを概念として立ち上げた。その後、筆者の問題意識、理論の応用可能性、実際のデータ内容と重ね合わせながら、「MN が知識創造の起点となる共感に影響を及ぼすプロセス」、「生物学的制約によって個々の共感が影響を受けるプロセス」へと修正していった。そして最終的に「生物学的制約があるオンライン環境によって共感に影響が生じるプロセス」および「生物学的制約がないオフライン環境によって共感に影響が生じるプロセス」という2つのテーマを設定した。

次に、分析ワークシート作成の手順を説明する。分析の最小単位は概念であり、1概念あたり1ワークシートを作成した。まず、分析テーマに関連するデータに着目し、具体例欄に記入した。次に、「生物学的制約の有無が個々の共感に及ぼすさまざまな影響を経験している個人」の視点からそれを解釈し、定義した上で概念名をつけた。さらに類似例を探し、それを

表2 生物学的制約があるオンライン環境が共感に影響を及ぼすプロセスに関する概念とカテゴリー

カテゴリーグループ【オンラインにおける生物学的制約の影響】		
カテゴリー	概念（定義）	ヴァリエーション(代表例)
WEB 画面を介した場	情報のブアネス現象（オンライン環境では、情報が貧弱になる）	オンラインだと非言語のシグナルが減衰して届いちゃう [ID1:30 代男性/フリーランス] オフラインの場合、オンラインよりも非言語コミュニケーションの情報量がリッチになります [ID18:30 代男性/会社員]
	同調圧力の減少（オンライン環境では、同調圧力が減衰する）	リモートワークめっちゃくちゃありがたいのは、人間と対峙しなくて済むからだ [ID3:30 代女性/会社員] 場による空気での支配からの解放という意味で、ポジティブなところだと、上司からの激詰めへの恐怖感が下がったり、雑壇に上がる緊張感が下がったりする [ID6:30 代男性/公務員]
	多種多様性の拡大（オンライン環境では、多種多様な媒体による知識創造の可能性が広がる）	リアルよりもオンラインでは時間はかかるようになりましたが、多様性が増えて広さも出た [ID1:30 代男性/フリーランス] 深さは（今のところ）リアルほどは得にくいけど、広さと持続性で、自分や他者、あるいは集団に新しい知識創造の形がもたらされるのかもしれない [ID12:30 代男性/経営者]
	フラット化（オンライン環境では、個々の関係がフラット化しやすい）	オンライン環境におけるフラットな平原 [ID11:30 代男性/求職中] ジョブ型雇用が加速した／リモートに移行出来ている会社は元々ジョブ型思考 [ID19:30 代男性/会社員]
	セレンディピティの欠如（オンライン環境では、偶然の出会いや会話が起こりにくい）	隣の人と別の会話をするみたいな余白はなくなります [ID5:40 代男性/自営業] オフラインだと、うまく脱線しながら、いろんな方向へ枝分かれする [ID6:30 代男性/公務員]
WEB 画面を介した身体的変容	拡張的身体知の獲得（オンライン環境では、バーチャルな身体知が獲得されつつある）	製造業の現場では、AR/VR/XR を使って熟練者の暗黙的な技術移転の検討を進めている／AR/VR/XR による技術移転／イーロンマスクのニューラリンク [ID2:30 代男性/会社員] 実は使われていなかった機能がオンライン化に合わせて開花することはあるかもしれないと思います [ID12:30 代男性/経営者]
	傾聴力向上・視野狭窄（オンライン環境では、傾聴力が増し、視野が限定される）	相手を認識するための情報として視覚情報が減り、聴覚情報がメインになる [ID4:30 代男性/経営者] 「オンライン」での共感が得意な方は「聴覚」だったり「集中的な視覚」だったり／傾聴も大事 [ID16:30 代男性/会社員]
WEB 画面で対面することによる精神的影響	生理的覚醒の低下（オンライン環境では、低覚醒状態に陥りやすい）	オンラインの利点は、改めて整理すると、「感情の麻痺」が効いてる気がしました [ID6:30 代男性/公務員] 自律神経レベルで働く社会交流システムが作動しにくい [ID12:30 代男性/経営者]
	メタ自己の介入（オンライン環境では、「他者と交流する自分の姿」というオフライン環境では入手困難な情報が低覚醒などのさまざまな影響を及ぼす）	zoom 中にスピーカー以外の顔を眺める [ID5:40 代男性/フリーランス] オンラインだと、どうも「自分と相手」を分けている感覚を覚えることがあります [ID12:30 代男性/経営者] 相手の態度や仕草といった情報に捕らわれず、より客観性の高いインプットによる共感ができる [ID18:30 代男性/会社員]

カテゴリーグループ【オンラインにおける共感の促進要因】		
カテゴリー	概念（定義）	ヴァリエーション(代表例)
心理的安全性	臨場における暴力性の緩和（WEBを介することで対面環境における心理的安全性が高まり、共感が生まれやすくなる）	オンラインでの対話に安心感というメリットを感じています。それは、相手に物理的に殴られる心配がないということです／人とのリアルな出会いには必ずストレスや緊張、摩擦がある／オンラインには対面にあるようなストレスがない [ID1:30 代男性/フリーランス] 場による空気での支配からの解放という意味で、ポジティブなところだと、上司からの激詰めへの恐怖感が下がったり、雑壇に上がる緊張感が下がったりする [ID6:30 代男性/公務員]
ノイズの減衰	脱・情報過多（非言語情報が減少することにより、かえって共感が生まれやすくなる）	相手の着ている服や表情もノイズといえどノイズ [ID1:30 代男性/フリーランス] zoomのようなツールに限らず、テキストチャットでも同様で、相手の態度や仕草といった情報に捕らわれず、より客観性の高いインプットによる共感ができる [ID18:30 代男性/会社員]
カテゴリーグループ【オンラインにおける共感の阻害要因】		
カテゴリー	概念（定義）	ヴァリエーション(代表例)
没入志向	臨場依存（オンライン環境では、一体感、臨場感、熱意に依拠した共感が生まれにくい）	オフラインだと、場の熱量のようなものがみんなで高くなりますが、それがオンラインには欠けています [ID6:30 代男性/会社員] 単純にオンラインでは、身体性が消えるので、共通性を出しにくくなる [ID13:30 代男性/経営者]
認知的努力の増加	情報依存（情報の貧弱化による見落としや誤解から、個々の認知的な負担が増加し、非言語情報に依拠した共感が生まれにくい）	オンラインだと、小さな気付きが発見できることが少なく、共感しにくくなっています [ID6:30 代男性/公務員] 僕はノンバーバルなコミュニケーションを取るタイプなので「オフライン」での共感の方が生まれやすい [ID16:30 代男性/会社員]
脱・拘束	個への没入（個々が孤立し、連帯感が欠如し、共感が生まれにくい）	オンラインだと、どうも「自分と相手」を分けている感覚を覚えることがあります／オンラインは相手よりも自分が主になりやすい [ID12:30 代男性/経営者]
カテゴリーグループ【オンラインにおける共感に見られる特性】		
カテゴリー	概念（定義）	ヴァリエーション(代表例)
深化型共感	本質志向の文脈（個々の関係性より、対話の内容を重視することで共感が深まる）	「対面のストレス」には良い側面もありますが、実は悪い面もきつとあって、同調しすぎてしまったり、話の内容よりも場の雰囲気や優先させてしまったりする／オンラインには対面にあるようなストレスが少ないため、相手やその話に集中ができて、結果的に相手を深く理解できて共感できる [ID1:30 代男性/フリーランス]
探索型共感	水平思考の文脈（コミュニケーション手段と対話の機会が多様かつ容易になり、個々の関係がフラットに、浅く広く広がることにより探索的な共感の機会が増加する）	オンライン環境におけるフラットな平原 [ID11:30 代男性/求職中] 深さは（今のところ）リアルほどは得にくいけど、広さと持続性で、自分や他者、あるいは集団に新しい知識創造の形がもたらされるのかもしれない／探索はオンライン [ID12:30 代男性/経営者] オンラインの方が共感においては増える [ID17:30 代男性/フリーランス]

具体例として追加した。同時に、対極例についても検討した。調査参加者 1 名のデータから概念を全て生成したら、次の参加者のデータに移り、新たな概念を作成しつつ、すでに立ち上げた概念についても検討した。

このようにデータに対して概念の完成度を高めていく一方で、概念間の関係性についても検討し、カテゴリーを作成した。さらに、作成したカテゴリー間の関係性を検討しながら、カテゴリーグループを作成し、カテゴリーグループ間の関係性を検討しながら、最終的に結果図を作成した。

これらの作業を 19 名まで続け、理論的飽和化まで実施した。すなわち、生成されたカテゴリー間のグラデーションが見えてくる中で、十分な論理的密度を持って成立し得るデータの範囲を分析テーマで調整しながら、分析を繰り返す、新たな概念が生成されないことを確認した。

4. 結果と考察

2 つの分析テーマごとに、プロセスの全体像および代表的な概念について説明した後、考察を述べる。また最後に、2 つのプロセスを対比して、その相違について考察を述べる。

以下、カテゴリーグループを【 】, カテゴリーを「 」, 概念を< >, 概念の定義を(), ヴァリエーション(具体例)の一部を“ ”で表記する。なお、本文の文脈に合わせて、いずれも簡略化や変更を施して表記することがある。ヴァリエーション中の/は略、[] は参加者 ID, ヴァリエーションの“ ”における()内は筆者による補足である。

4.1 生物学的制約があるオンライン環境によって共感に影響が生じるプロセス

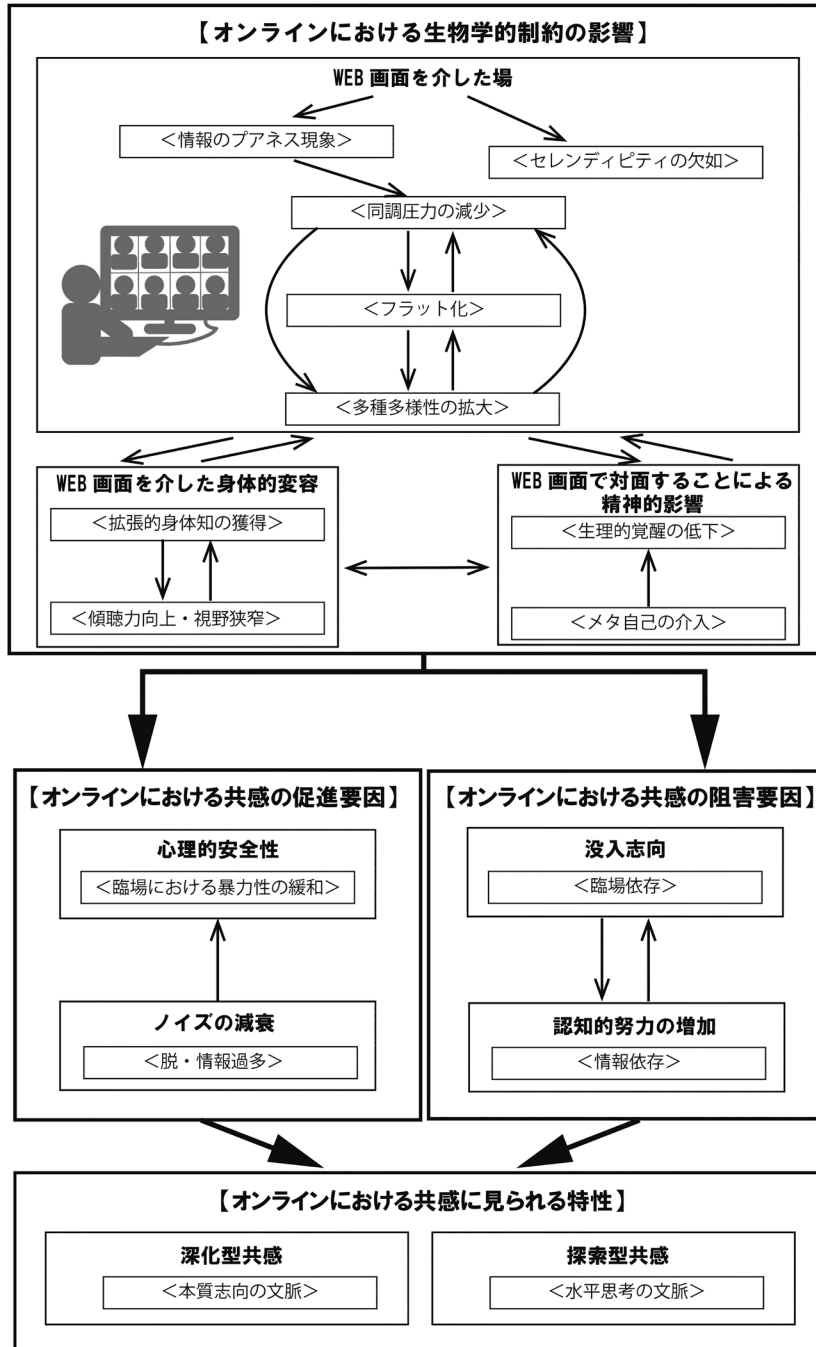
4.1.1 プロセスの全体像

分析の結果、16 個の概念が生成された。各々の概念名、定義、代表的な具体例を表 2 に示す。そして、概念間の関係性を検討し、理論として

まとめていく過程で、10 のカテゴリーを生成し、4 つのカテゴリーグループにまとめた後、内容的に重複すると考えられる 2 つの概念を 1 つに統合し、最終的に 15 個の概念で構成した。結果図を図 1 に、そのストーリーラインを以下に示す。

4.1.2 ストーリーライン

生物学的制約があるオンライン環境で個々は【オンラインにおける生物学的制約の影響】を受け、「WEB 画面を介した場」において<情報のプアネス現象>と<セレンディピティの欠如>が生じ、他者との間に働く<同調圧力の減少>が見られ、他者との関係が<フラット化>し、文脈において<多種多様性の拡大>傾向にある。「WEB 画面を介した場」は、<情報のプアネス現象>から<同調圧力の減少>が生じることで、個々の関係性の認知的側面に強い影響を及ぼしている。また、【オンラインにおける生物学的制約の影響】は、「WEB 画面を介した身体的変容」を引き起こし、生物学的制約による<傾聴力向上と視野狭窄>が生じるなか、WEB を介した<拡張的身体知の獲得>を可能にする。生物学的制約によって個々の身体感覚器官が制限されることにより、「WEB 画面を介した身体的変容」を通して、特定の感覚機能が拡張される可能性を秘めている。さらに、【オンラインにおける生物学的制約の影響】は、個々に「WEB 画面で対面することによる精神的影響」を引き起こし、生物学的制約による<生理的覚醒の低下>を生じさせる。また、画面に対話する自分の姿が常に視界にあることで個々の意識に<メタ自己が介入>し、低覚醒状態のなかで他者との文脈共有が行われる。このように、オンラインで生じる生物学的制約という環境構造により、個々の関係性や身体および精神に変容を伴うメカニズムが生じ、共感の認知的側面や情動的側面に特徴的な影響が生じる。こうした構造的メカニズムの影響から個々の共感に影響を与える【オンラインにおける共



※ 【】: カテゴリーグループ, 太字: カテゴリー, <>: 概念, →: 影響, ➡: プロセス

図1 生物学的制約があるオンライン環境によって共感に影響が生じるプロセスを示す結果図

感の促進要因】と【オンラインにおける共感の阻害要因】が生成され、その動的なプロセスの結果として、【オンラインにおける共感に見られる特性】が経験的に形成される。

カテゴリーグループ【オンラインにおける共感の促進要因】に関連して、「心理的安全性」「ノイズの減衰」という2つのカテゴリーが見出された。生物学的制約があるオンライン環境では、＜臨場における暴力性の緩和＞が見られ、個々の「心理的安全性」が高まる。また、生物学的制約により必要最低限の文脈のみを共有する＜脱・情報過多＞志向に個々の意識が傾き、生物学的制約があることで煩雑な「ノイズの減衰」という共感にとってポジティブな現象が生成される。

カテゴリーグループ【オンラインにおける共感の阻害要因】に関連して、「没入志向」「認知的努力の増加」という2つのカテゴリーが見出された。生物学的制約があるオンライン環境では、熱意を共有したいという「没入志向」が満たされず、オフライン対面で気持ちを共有したいという＜臨場依存＞が強まる。また、「認知的努力の増加」が生じることにより小さな気づきを見落としがちで、オンラインでは情報が少なすぎて文脈が共有しづらいといった共感に関連した＜情報依存＞が強まる。このようなオンラインにおける共感促進と阻害のメカニズムから多層的な影響が生じるプロセスを経て、オンラインにおける共感の特性が経験的に形成される。

カテゴリーグループ【オンラインにおける共感に見られる特性】に関連して、「深化型共感」「探索型共感」という2つのカテゴリーが見出された。生物学的制約があるオンライン環境では、余分な情報は極力排除されて＜本質志向の文脈＞が優先される「深化型共感」と、他者との関係がバウンダリーレスに広がる＜水平思考の文脈＞が優先される「探索型共感」が生じやすいという特性が示された。

4.1.3 代表的な概念

a) <情報のプアネス現象>

<情報のプアネス現象>とは、オンライン環境では、情報が貧弱になることである。オンライン環境では構造上、MNが低下し、非言語情報などの社会的手がかりが減少することで、個々のコミュニケーションに関連した情報が貧弱化する。MNTの指摘する通り、「WEB画面を介した場」では五感の阻害や身体性の欠如（野中編, 2021）という生物学的制約により、＜生理的覚醒の低下＞が生じ（Kock, 2002）、相手の表情、声の微細な変化や、その場の空気感をうまく読み取ることができないといった認知的な障害（野中編, 2021）から、個々の「認知的努力の増加」（Kock, 2002）が生じると考えられる。また、「WEB画面を介した場」の非言語的手がかりの減少（Grondin, et al., 2019; Powell & Roberts, 2017）が、個々の身体や精神にさまざまな影響を及ぼし、共感に必要な全人的なコミュニケーション（野中・山口, 2019）を阻害するメカニズムとして機能し、＜情報のプアネス現象＞が個々の共感にとってネガティブな影響として生成される。

他方で、「WEB画面を介した場」では＜多種多様性の拡大＞により、多数のユーザーによるオンライン知識共創（山田他, 2009）が可能になる。また、個々の関係の＜フラット化＞から＜同調圧力の減少＞というメカニズムが生じることで、問題の知的理解への到達が加速され（Putnam, 2000）、オンラインチームがオフラインチームの成果を上回る（Hantula, et al., 2011）ような職務領域も見出されている。これらは＜情報のプアネス現象＞が個々の共感に対し、ポジティブな影響を生成するメカニズムとしても機能していることを示している。

今後、従来の共感に障害と解体をもたらす＜情報のプアネス現象＞というメカニズムに対して、オンラインコミュニケーションへの個々の適応（DeRosa, et al., 2004）が多面的・多層的・多元的に促され、新しい共感の形が獲得されて

いくと考えられる。

b) <本質志向の文脈>

<本質志向の文脈>とは、個々の関係性より、対話の内容を重視することで共感が深まるということである。「WEB画面を介した場」では、<情報のプアネス現象>により非言語情報や場の空気を読み取る手がかりが減少することで<脱・情報過多>というメカニズムが生じて、それが<臨場における暴力性の緩和>というメカニズムと相俟って、会話の本質に関わりのない文脈が排除される。それは伝わる情報が制限されるということであるが、同時に、個々は伝えなくてはならない情報的を絞ってコミュニケーションできるということである。オンライン環境は、共有される文脈のリッチさでは、直接経験による暗黙知の共有(古川, 2003; Nonaka, et al., 1998)に至らないが、<本質志向の文脈>での知的理解への到達(Putnam, 2000)と、多数のユーザーによるオンライン知識共創(山田他, 2009)により、知識創造の起点となる共感のプロセスが加速される可能性があると考えられる。

4.1.4 実践への応用

本プロセスにおいて最も強調したいのは、Kock(2002)の指摘する、生物学的制約による<生理的覚醒の低下>と「認知的努力の増加」が個々の共感に及ぼす影響は決してネガティブなものだけに限定されないということである。生物学的制約が生じることにより、従来のオフライン環境における特定の固定的な関係性がいったん中断され、個々の関係性が<本質志向の文脈>が優先される「深化型共感」と、<水平思考の文脈>が優先される「探索型共感」に向けて収斂される。その結果、オフライン環境では困難であった新たな関係性を個々が構築できる可能性が高まる。オフライン環境では生物学的制約は生じないが、個々の関係性が固定的に特定され、共有される文脈に限界が生じるケー

スも多い。

本研究の結果を、強力なヒエラルキー構造によりイノベティブな知識創造が起こりにくい組織や、固着した人間関係により新しい知識を柔軟に取り入れづらい組織文化をいったん<フラット化>し、リセットするきっかけとして活用できるのではないだろうか。オンラインコミュニケーションに埋め込まれた、生物学的制約という構造から生じる共感促進および阻害のメカニズムについての理解と検討を重ねることで、固定的で膠着状態に陥りやすいオフライン環境での人間関係を脱構築し、個々の関係性において固定化された共感という概念を解体し、再構築へと導く可能性が高まることを強調しておきたい。

4.2 生物学的制約がないオフライン環境によって共感に影響が生じるプロセス

4.2.1 プロセスの全体像

分析の結果、17個の概念が生成された。各々の概念名、定義、代表的な具体例を表3に示す。そして、概念間の関係性を検討し、理論としてまとめていく過程で、12のカテゴリーを生成し、最終的に4つのカテゴリーグループ、12のカテゴリー、17個の概念で構成した。結果図を図2に、そのストーリーラインを以下に示す。

4.2.2 ストーリーライン

カテゴリーグループ【生物学的制約がないオフライン環境】に関連して、「直接対面する場」「直接対面による身体的機能」「直接対面での精神的特徴」という3つのカテゴリーが見出された。【生物学的制約がないオフライン環境】で、個々は「直接対面する場」において<情報のリッチネス現象>が生じて<場の熱量>が高まり、他者との間で<ここだけの話>として本音が共有され、個々の関係性においては<ヒエラルキー化>が生じやすい傾向にある。「直接対面する場」は、<情報のリッチネス現象>と<ヒエラルキー

表3 生物学的制約がないオフライン環境が共感に影響を及ぼすプロセスに関する概念とカテゴリー

カテゴリーグループ【生物学的制約がないオフライン環境】		
カテゴリー	概念（定義）	ヴァリエーション(代表例)
直接対面する場	情報のリッチネス現象（オフライン環境では、コミュニケーション要素である社会的手がかりに関する情報が豊富である）	オフラインだと、聞き手の空気を読むことができる [ID5:40 代男性/フリーランス] オフラインから得られる細かな表情や仕草から／本人すら意図していなかった真意を読み取れる [ID10:20 代男性/公務員] オフラインの場合、オンラインよりも非言語コミュニケーションの情報量がリッチになります [ID18:30 代男性/会社員]
	場の熱量（オフライン環境では、臨場感が増して、一体感を抱きやすくなる）	オフラインだと、場の熱量のようなものがみんなで高くなります [ID6:30 代男性/会社員] 話すときの切実さや本気さは、オンラインでも当然伝わることはできますが、オフラインでより一層鮮明に感じるもの [ID10:20 代男性/公務員]
	ヒエラルキー化（オフライン環境では、対話の中身よりも関係性が優先され、場がヒエラルキー化しやすい）	場による空気での支配／上司からの激詰めへの恐怖感 [ID6:30 代男性/公務員] リアルだと良くも悪くも自分と相手をつ一つの空間に縛り付ける力が働きます [ID12:30 代男性/経営者] 軍隊的な体育会系な関係性／ティール組織で言うレッド [ID13:30 代男性/経営者]
	ここだけの話（オフライン環境では、偶然の出会いや会話が起こりやすく、本音を共有しやすい）	一見無駄に見えるミーティンググループへの移動時間等があったりして、ここでは緊張感も解けてて、この場だからこそ得られやすい「ここだけの話、・・・」「本音としては、・・・」といった非公式な内容なのだけど、本題にメチャクチャ影響のある情報が得られるケースがある [ID7:40 代男性/経営者]
直接対面による身体的機能	身体的な同調（オフライン環境では、言語化できない知識を身体で獲得する）	熟練者やエンジニアの作業を見ながら学んでいました [ID2:30 代男性/会社員] 身体的な共通性探索／同じ作業をする／同じ空間にいる [ID13:30 代男性/経営者]
	五感による感受（オフライン環境では、五感をフルに活用した知識の獲得が可能である）	言語に表出しない雰囲気を感じるためオフラインが有効 [ID10:20 代男性/公務員] オフラインでの共感、話し手から伝達でき、聞き手は五感で感じる [ID19:30 代男性/会社員]
直接対面での精神的特徴	感情の共有（オフライン環境では、情動を共有しやすい）	オフラインだと、場の熱量のようなものがみんなで高くなります [ID6:30 代男性/公務員] 野球も／球場に行くことで熱気や臨場感を味わえる [ID10:20 代男性/公務員]
	個の従属化（オフライン環境では、組織や集団の個人に対する拘束力が強まる）	場による空気での支配 [ID6:30 代男性/公務員] リアルだと良くも悪くも自分と相手をつ一つの空間に縛り付ける力が働きます [ID12:30 代男性/経営者] 軍隊的な体育会系な関係性／ティール組織で言うレッド [ID13:30 代男性/経営者]
カテゴリーグループ【オフラインにおける共感の促進要因】		
カテゴリー	概念（定義）	ヴァリエーション(代表例)
場の力学	一体感の醸成（直接対面することで場における一体感が強まり、共感が厚く深く生まれやすくなる）	人に会うと楽しかったりテンションが上がったりする [ID1:30 代男性/フリーランス] オフラインだと、場の熱量のようなものがみんなで高くなります [ID6:30 代男性/公務員] 野球も／球場に行くことで熱気や臨場感を味わえる [ID10:20 代男性/公務員]

多角的認知	高解像度な文脈共有（場の空気や人間関係に関する非言語情報を多角的に、精密に認知することが可能で、共感が生まれやすくなる）	熟練者やエンジニアの作業を見ながら学んでいました [ID2:30 代男性/会社員] 共感については、一部の方も言われている様に、より高解像度のコミュニケーションが取れるオフラインミーティングの方に分がある [ID7:40 代男性/経営者] 1回の接触で得る情報量は多い [ID9:40 代男性/経営者]
心理的配慮	関係性構築（直接対面することで細やかな気づきを得て、気遣いや心理的な配慮が可能になり、共感が生まれやすくなる）	同調しすぎてしまったり、話の内容よりも場の雰囲気や優先させてしまったりする／深さに関してはリアルが一番／オンラインだけでは家族にはなれない [ID1:30 代男性/フリーランス] オフラインでは仕草等の小さな気付きが相手への思いやりにつながります [ID6:30 代男性/公務員]
カテゴリーグループ【オフラインにおける共感の阻害要因】		
カテゴリー	概念（定義）	ヴァリエーション(代表例)
同調圧力	対面ストレス（同調を強要される空気や、対面での緊張を強いられる人間関係により、共感が生まれにくい）	（オンラインだと）ある種相手の視線に気を遣わなくてもよくなる [ID4:30 代男性/経営者] 他人に見られているかも…て、強く意識してしまう人／他人の顔色を窺って話を合わせる人は結構多い [ID5:40 代男性/フリーランス] 上司からの激詰めへの恐怖感／難壇に上がる緊張感 [ID6:30 代男性/会社員]
場の空気	感情偽装（心理的配慮から感情の隠蔽や、対面ストレスから共感の擬態や偽装が生じやすい）	ある意味、空気を読んでいるのかな…と／オフラインだと、聞き手の空気を読むって事ができるんですけど、オンラインだとそれも難しいですよ／他人の顔色を窺って話を合わせる人は結構多いので、場の空気を読みづらい環境だと、同調の質も変わるなあ…と思います [ID5:40 代男性/フリーランス]
情報の混濁	共感誤認（臨場により非言語情報が複雑化し、個々が情報を整理できないまま、共感の誤認が生じて、コミュニケーションのあいまいさが増加する）	オフラインの場合、オンラインよりも非言語コミュニケーションの情報量がリッチになりますが、個人的にはトゥーマッチになるように思えます。また、その中には必要な情報よりもノイズが多く含まれているように感じます。そういった情報が整理されずに相手に届く事によって、受け手も『何となく分かった気』になり、伝える側も『伝わってる気』になってしまうという弊害があります。 [ID18:30 代男性/会社員]
低覚醒	非没入的（場の空気に対して没入できないと、熱意や一体感が生まれず、他者の共感に阻害的影響を与える）	発言しない奴が場の雰囲気を下げる／温度差が阻害している [ID1:30 代男性/フリーランス] （オンラインだと）そこに人がいるという認識が薄いため、自律神経レベルで働く社会交流システムが作動しにくい [ID12:30 代男性/経営者]
カテゴリーグループ【オフラインにおける共感に見られる特性】		
カテゴリー	概念（定義）	ヴァリエーション(代表例)
結束型共感	関係構築志向の文脈（対話の内容より個々の関係性の構築を重視することで共感が生まれやすい）	リアルだと半ば自動的に、相手に合わせようとか相手の言っていることを理解しようと頑張る [ID12:30 代男性/経営者] 他人の顔色を窺って話を合わせる人は結構多い [ID5:40 代男性/フリーランス]
緊密型共感	情動共有志向の文脈（インフォーマルな場で臨場することで、個々の心理的な距離感が縮まり、共感が生まれやすい）	一見無駄に見えるミーティングルームへの移動時間等があったりして、ここでは緊張感も解けてて、この場だからこそ得られやすい「ここだけの話、・・・」「本音としては、・・・」といった非公式な内容なのだけど、本題にメチャクチャ影響のある情報が得られるケースがあると感じます [ID7:40 代男性/経営者]

化>のメカニズムによって<場の熱量>が高まり、個々の関係性における情動的側面に強い影響を及ぼしている。また、【生物学的制約がないオフライン環境】では「直接対面による身体的機能」が高まり、個々の<身体的な同調>を促し、個々がお互いの文脈について<五感による感受>が可能になる。このメカニズムが、オンライン環境と比べて【生物学的制約がないオフライン環境】では共感を生じやすいと個々を感じる理由である。さらに、【生物学的制約がないオフライン環境】における個々の「直接対面での精神的特徴」として、<感情の共有>が生じやすく、組織や集団に対して<個の従属化>が高まる傾向にある。【生物学的制約がないオフライン環境】で個々が「直接対面する場」においては、五感を介したリッチな文脈共有が可能になり感情共有が生じやすい。

カテゴリーグループ【オフラインにおける共感の促進要因】に関連して、「場の力学」「多角的認知」「心理的配慮」という3つのカテゴリーが見出された。【生物学的制約がないオフライン環境の影響】では、「場の力学」が働き<一体感の醸成>が促されやすく、<高解像度な文脈共有>による「多角的認知」により、他者への適切な「心理的配慮」が可能になり、他者との<関係性構築>が促進される。【生物学的制約がないオフライン環境】では、濃密な認知的文脈共有と強い情動的ネットワークの構築が可能になり、個々の共感が促される。

カテゴリーグループ【オフラインにおける共感の阻害要因】に関連して、「同調圧力」「場の空気」「情報の混濁」「低覚醒」というカテゴリーが見出された。【生物学的制約がないオフライン環境の影響】により、「同調圧力」が高まることで個々に緊張が生じやすく、それが<対面ストレス>となって個々に心理的抑圧が生じる。その同調への心理的抑圧が「場の空気」として個々の情動的側面に影響を及ぼし、「場の空気」への心理的配慮から生じる感情の隠蔽や、<対面ストレス>から生じる感情の擬態を

誘発させ、個々の<感情偽装>が生じやすい傾向にある。【生物学的制約がないオフライン環境】から、リッチな認知的文脈と強い情動的な文脈が共有される過程で、個々の<感情偽装>というノイズが生じることにより、非言語情報が個々の認知的キャパシティを超えて複雑化し、「情報の混濁」が生じる。オフライン環境における「情報の混濁」は、コミュニケーションのあいまいさを増加させる。個々が十分に情報を整理できないまま、文脈の共有を強いられるプレッシャーや、個々の関係性への強い信頼と感情的な依存心から、<共感誤認>が生じる。つまり、“受け手も『何となく分かった気』になり、伝える側も『伝わって（い）る気』になってしまうという弊害” [ID18:30 代男性 / 会社員]が生じることにより、本質的な共感が阻害される傾向にある。また、濃密で「同調圧力」が強まりやすいオフライン環境における<非没入的>な態度は、“発言しない奴が場の雰囲気を下げる” [ID1:30 代男性 / フリーランス]と否定的に評価される傾向にある。「低覚醒」状態による“温度差が（共感を）阻害している” [ID1:30 代男性 / フリーランス]と、非難を浴びることもある。このようなオフラインにおける共感の促進および阻害要因が影響を及ぼし、オフラインにおける共感の特性が形成される。

カテゴリーグループ【オフラインにおける共感に見られる特性】に関連して、「結束型共感」「緊密型共感」というカテゴリーが見出された。オフラインでは、【生物学的制約がないオフライン環境】を受けて、<関係構築志向の文脈>が優先されることによる「結束型共感」が生じやすく、対話の内容より個々の関係性の構築が重視される傾向にある。また、<情動共有志向の文脈>が優先されることによる「緊密型共感」が生じやすく、インフォーマルな場で臨場することで、個々の心理的な距離感が縮まりやすい傾向にある。

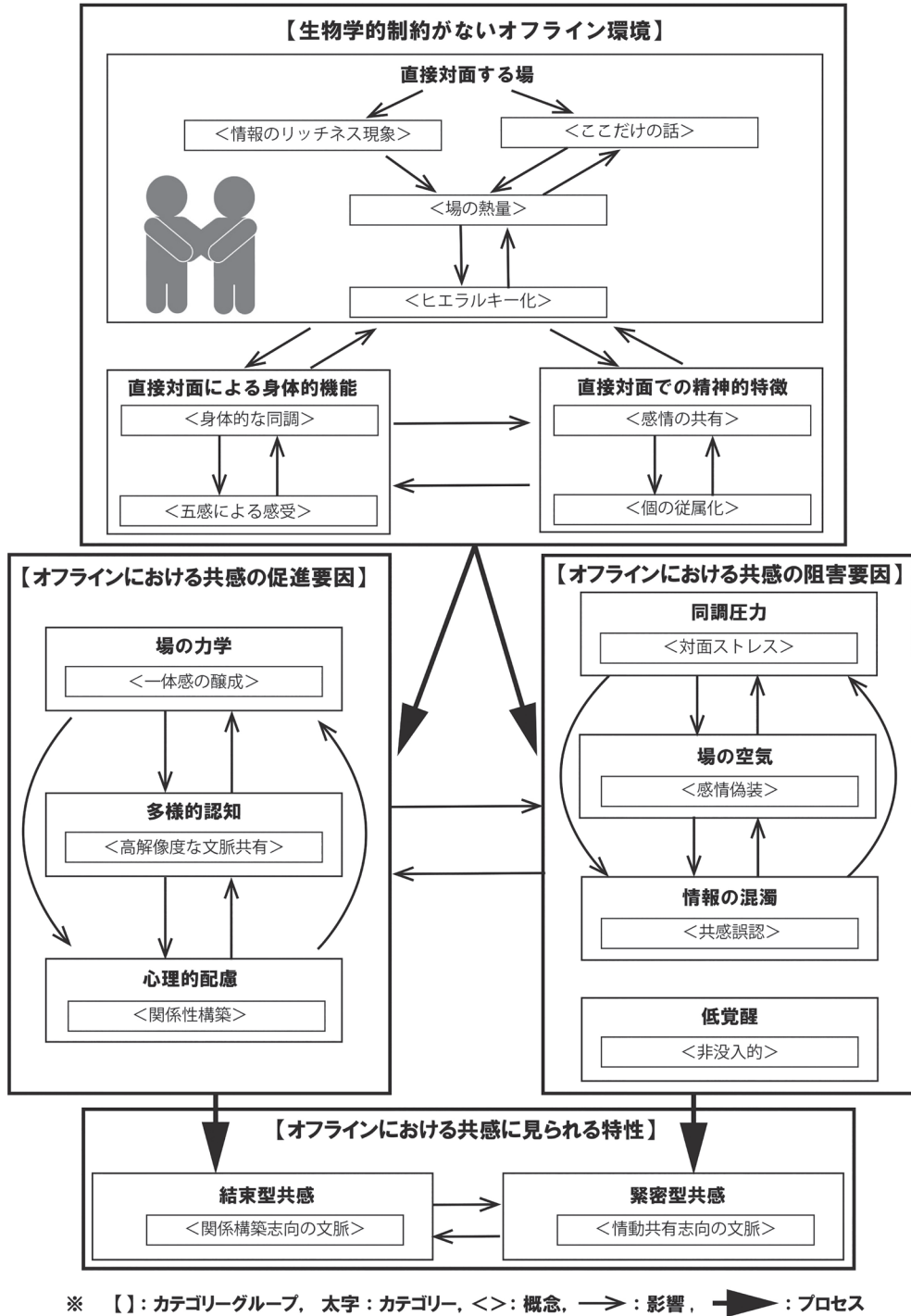


図2 生物学的制約がないオフライン環境によって共感に影響が生じるプロセスを示す結果図

4.2.3 代表的な概念

a) <高解像度な文脈共有>

<高解像度な文脈共有>とは、場の空気や人間関係に関する非言語情報を多角的に、精密に認知することが可能で、共感が生まれやすくなることである。同調的および共存的な方法で行う伝統的なコミュニケーション環境では、非言語情報をコミュニケーション要素として採用できることから (Kock, 2002), 精緻な文脈の共有が可能になる。個々が「直接対面する場」では、<情報のリッチネス現象><身体的な同調><感情の共有>により<五感による感受>が可能になり、共感を育む全人的なコミュニケーション (野中・山口, 2019) と直接経験による暗黙知の共有 (古川, 2003; Nonaka, et al., 1998) が促進される。また、<高解像度な文脈共有>により、<場の熱量>も高まりやすく、インフォーマルなコミュニケーションの場でも<ここだけの話>として個々が本音を共有することができ、それが<一体感の醸成>を促し、「結束型共感」や「緊密型共感」が経験的に形成される。それゆえに、個々が他者の視点に立ち、他者と文脈を共有することにより、知識創造の起点となる共感 (野中・勝見, 2020) が生じやすいと言える。他方で、個々が強く結びつくオフライン環境では、関係性の<ヒエラルキー化>や組織や集団への<個の従属化>が起りやすく、そのことが個々の共感を阻害する可能性も高いと考えられる。

b) <共感誤認>

<共感誤認>とは、臨場により非言語情報が複雑化し、個々が情報を整理できないまま、共感の誤認が生じて、コミュニケーションのあいまいさが増加することである。オフライン環境では、本質的な文脈とは関連の薄い非言語情報が過剰になることで個々の認知的努力が増加し、コミュニケーションにおける「情報の混濁」が生じることで文脈の焦点に誤解が生じたまま、個々が共感できていると誤認しがちな傾

向が見られる。例えば、上司である自分の提案に対して部下が頷いているだけで内容を理解し同意していると<共感誤認>したり、部下の方も上司と<感情の共有>ができたことで提案内容が理解できている気分になったり、本質的な文脈共有よりも、個々の関係性の維持や<感情の共有>にコミュニケーションの重点が偏りがちな状況で誤認が生じやすい。さらに<共感誤認>を促進させる要因として、個々の<感情偽装>が「直接対面する場」では起りやすいことがあげられる。「同調圧力」から生じる<対面ストレス>や、結束型で緊密型の共感を強いられることが、個々の感情の隠蔽や感情の擬態を誘発し、<感情偽装>の多発化により非言語情報のさらなる「情報の混濁」を招き、<共感誤認>をより一層深刻化させていると考えられる。

4.2.4 実践への応用

本プロセスにおいて最も強調したいのは、Kock (2002) の指摘する、オンライン環境での生物学的制約によるコミュニケーションのあいまいさの増加が、生物学的制約がないオフライン環境においても生じているということである。すなわち、コミュニケーションのあいまいさは、コミュニケーション媒体における生物学的制約の有無に関係なく、個々のコミュニケーションにおいて増加する傾向があると言える。

個々は【生物学的制約がないオフライン環境】では、<情報のリッチネス現象><高解像度な文脈共有>によるリッチな認知的共感と、<場の熱量><身体的な同調><五感による感受>を伴う<感情の共有>によって強い情動的共感が可能になる。このことは<一体感が醸成>されることがプラスに働くプロジェクトにおいては生産性を高め、組織の基盤となる個々の<関係性構築>の強化においては有効に機能すると考えられる。しかし、前述したように、【生物学的制約がないオフライン環境】によるリッチな非言語情報が、個人の認知的キャパシティを

超えて過剰に複雑化する危険性を常に内包しており、それがコミュニケーションのあいまいさと認知的努力を増加させ、「情報の混濁」による〈共感誤認〉を多発させる可能性が高いことに、十分に留意すべきである。

本研究の結果を、固定化され固着した人間関係においてコミュニケーション障害が生じているチーム、あるいは、個々の関係に停滞が見られるプロジェクトの現場を見直すきっかけとして活用できるのではないだろうか。【生物学的制約がないオフライン環境】では、共感の促進要因と阻害要因が常に背中合わせで相互作用的に存在している。すなわち、オフライン環境では、共感の促進要因が同時に阻害要因としても影響を及ぼす二律背反の様相を常に呈していることに留意したい。本研究の結果を踏まえたうえで、極力個々の〈感情偽装〉が起こらない「場の空気」のなかで、個々にどのように「情報の混濁」が生じ、個々の間にどのようなく共感誤認〉が起こっているのかを見極めながらコミュニケーションすることが重要であると考ええる。

5. 総合考察

5.1 2つのプロセスの関係性

2つのプロセスは、コロナショック以降に異なるコミュニケーション媒体の効果的な利活用を迫られる個々が、直接に観察できないコミュニケーションの構造やメカニズムに対する認識を深めることに役立つと考える。ゆえに、個々が、オンライン化が進む社会に適応した共感による関係性構築に向けて、それぞれのプロセスの利点と限界を検討しながら、発展的に応用していく関係性にあると言える。

5.2 2つのプロセスの相違点

本研究では、MNTの観点からコミュニケーション媒体の相違による個々の共感についての再文脈化を試みた。オンライン環境とオフライン環境では共感のプロセスにおいて、それを取り巻く個々の関係性における社会的な構造と

個々の関係性において共感に影響を生じるメカニズムが異なる。また、各構成要素間の関係密度が異なる。生物学的制約があるオンライン環境によって共感に影響が生じるプロセス(図1)よりも、生物学的制約がないオフライン環境によって共感に影響が生じるプロセス(図2)の方が、各構成要素間の関係性がより緊密かつ濃密であると言える。すなわち、オフラインでは個々の関係性において複雑に込み入った構造とメカニズムから共感が生じるため、重層的な文脈を統合する共感が可能になる一方で、「情報の混濁」が起こりやすく、文脈の取り違いによる〈共感誤認〉が起こりやすい環境にあると言える。

また、異なるコミュニケーション媒体における2つの共感プロセスは、いずれも直接に観察できない構造とメカニズムが共感のプロセスに影響を与えていることが共通点として挙げられる。換言すると、コミュニケーション媒体における生物学的制約は、個々の共感プロセスに影響を及ぼすだけでなく、個々の関係性における社会的な構造をも変容させる多義的なメカニズムを有していると言える。

5.3 理論の発展可能性

本研究は、異なるコミュニケーション媒体を利活用する個々の共感について、コミュニケーション媒体の生物学的制約から影響が生じるプロセスを示すことにより、日常の文脈に埋もれている社会の諸構造と諸メカニズムについての洞察を提供できたと考える。また、本研究の結果は、生物学的制約が構造として埋め込まれているオンライン環境における共感が、共感についてより好ましい解釈の生成に寄与し(Carrier, et al., 2015)、オフラインでの直接対面型コミュニケーションの問題を解決する可能性(Kock, 2002)を示唆するものである。したがって、本研究の結果は双方向型・画面共有WEB会議メディアのみならず、個々が利活用する他のオンラインコミュニケーション媒体

においても、大いに参照可能な内容である。そしてこれは、コミュニケーション媒体を介した個々の関わりを新しい方法で理解・説明する理論として、発展できる可能性を有していると考ええる。

6. 結論

共感とは、社会的環境のなかで、多面的・多層的・多面的な文脈と複雑な関係を持ち、情報を錯誤しがちな認知的ネットワークと多様な感情が錯綜する情動的ネットワークのなかで動的に共有されるプロセスである。本研究の学術的貢献として、コミュニケーション媒体によって生じる生物学的制約という重要な観点から、共感に影響が生じるプロセスを明らかにしたことで、知識創造の起点となる共感に新しい視点を提供した。野中・勝見（2020）は、共感について、利他主義の醸成など知識創造の起点としてのポジティブな側面のみを述べているが、本研究の結果から、共感には「同調圧力」「場の空気」＜臨場依存＞＜情報依存＞といった、知識創造の妨げになると考えられる特徴や傾向が示された。また、野中・勝見（2020）は、身体性の共有が欠落するデジタルな時空間でも、オフラインにおける共感に限りなく近づくことが可能となると、オンラインにおける共感をオフラインに寄せていくことに、テレワーク時代の知識創造の新しいあり方を見出している。しかしながら、本研究の結果から、テレワークによる知識創造は、オンラインとオフラインの異なる文脈共有プロセスを相互補完的に活用することにより、多様な広がりを見せながら促進されていくことが示された。このことは、知識創造の起点となる共感の様式がコミュニケーション媒体の多様化とともに広がりつつあることを示唆しており、コロナショック以降の知識創造を促すための有用な知見となりうる。

さらに、本研究では、MNT が指摘する生物学的制約によって生じる個々の関係性における社会的な構造の変容と個々の共感に影響を与え

るメカニズムを明らかにした。具体的には、生物学的制約がないオフライン環境においてあいまい化し、錯誤される認知的共感のプロセスが＜共感誤認＞として示された。また、幻影のように捉えどころのない情動的共感を、＜関係構築志向の文脈＞が優先される「結束型共感」と＜感情共有志向の文脈＞が優先される「緊密型共感」という特性として捉えた。さらに、オンライン環境においては、生物学的制約が個々の認知的共感に対してプラスの効果をもたらす「深化型共感」と「探索型共感」という特性を示した。そして、＜臨場の暴力性の緩和＞により「心理的安全性」が高まるといふ、オンライン環境において情動的共感にポジティブな影響が生じるプロセスを明らかにした。それら本研究で得られた知見によって、MNT における生物学的制約に関する議論を社会的領域に拡張させる理論的貢献を果たしたと考える。

このように、生物学的制約の有無により、共感はさまざまな姿を描いて見せる。生物学的制約は共感に関連して、個々のコミュニケーションに不自由のみをもたらすものではなく、むしろ生物学的制約によって個々の共感が多様化され拡張されていく。コミュニケーション媒体の多様化は、決して個々の共感の機会を損失させるものではない。生物学的制約が、新しい共感の形・新しいリアルの獲得に向けた個々の進化的適応を促進させる可能性が本研究結果から示唆され、コロナショック以降の共感について、解釈的なプロセスのためのガイドラインを示すことができたと考える。また、直接対面型のオフラインコミュニケーションがコミュニケーションにおける“最良とされる唯一の方法（以下、ゴールドスタンダード）”なのかという議論にも一石を投じたと言えよう。

7. 本研究の限界と今後の課題

本節では、本研究の限界と今後の課題について述べる。本研究は、研究対象を、議論の場に積極的に参加したい人々が会員制で集まるコミ

ユニティ（議論メシ）に限定し、同一組織に属さない社会人を対象に質的分析を行なった。また、オンラインコミュニケーションにおける研究対象を、双方向型・画面共有 WEB 会議メディアに限定した。さらに、半構造化インタビューを行っておらず、グループチャットによるフリーディスカッション方式でデータ収集を行ったため、フリートーク形式のデータには前の人の発言が後の人の発言に影響を与えるというデータ自体の課題が存在しており、データに質的な限界があるため、普遍的な理論構築までは至れなかった。

新しいコミュニケーション媒体も日々、開発されている。オフラインという伝統的なコミュニケーション手段に囚われなければ、コミュニケーション媒体の特性を積極的に活かしながら、個々が共感スタイルを自由にデザインしていくことは可能であろう。本研究結果を踏まえて、さらなる理論と概念の開拓を進めたい。具体的には、コロナショック以降のコミュニケーションの共感プロセスにおけるゴールドスタンダードについてさらなる研究が必要であると考える。新しく開発が進むテクノロジー環境が、個々の共感プロセスに関連して、個々の関係性にどのような社会的な構造とメカニズムを生成するのか。これらの点についても、今後の課題として、解明していきたい。

謝 辞

本調査を実施するにあたり、多忙を極めるなか、ご協力をいただいた「議論メシ」の皆様へ心より感謝を申し上げます。また、投稿にあたっては、匿名のシニア・エディターの先生および2名の査読者の先生方、編集委員会の先生方に、有益かつ建設的なコメントを頂戴いたしました。厚く御礼申し上げます。

注

¹ 組織的知識創造プロセスを説明する SECI モデルでは、個人が他者との直接対面による共感や、環

境との相互作用を通じて暗黙知を獲得する第1フェーズを共同化、個人間の暗黙知を対話・思索・メタファーなどを通じて、概念や図像、仮説などをつくり、集団の形式知に変換する第2フェーズを表出化、集団レベルの形式知を組み合わせる物語や理論に体系化する第3フェーズを結合化、組織レベルの形式知を実践し、成果として新たな価値を生み出すとともに、新たな暗黙知として個人・集団・組織レベルのノウハウとして体得する第4フェーズを内面化と定義している（野中・山口, 2019）。

² 野中・紺野（2003）は、知識には、暗黙知と形式知という2つの異なるタイプの知があると説明し、暗黙知は言語化し得ない、言語化しがたい知識、形式知は言語化された明示的な知識と述べている。

³ 進化心理学とは、進化生物学、認知科学、人類学、神経科学の原理と結果を心理学の他の部分と統合し、人間の本質を地図化する心理学へのアプローチである（Cosmides & Tooby, 2000）。

⁴ メディア・ナチュラリティとは、顔の表情、ボディランゲージ、および音声を使用して、共存および同期コミュニケーションをサポートするコミュニケーション媒体の機能と定義されている（Kock, 2005）。

⁵ 認知的努力とは、コミュニケーションの相互作用に含まれる精神活動の量、または生物学的観点からは脳活動の量と定義されている（Kock, 2002）。

⁶ 生理的覚醒の低下とは、コミュニケーション相互作用に関連して知覚される興奮が減少することと定義されている（Kock, 2002）。

参考文献

- Bauman, Z. (2013). *Culture in a liquid modern world*. John Wiley & Sons. (伊藤 茂訳. リキッド化する世界の文化論, 青土社, 2014)
- Bauman, Z., Jacobsen, M. H., & Tester, K. (2016). *What use is sociology?: conversations with Michael Hviid Jacobsen and Keith Tester*. John Wiley & Sons. (伊藤 茂訳. 社会学の使い方, 青土社, 2016)
- Carrier, L. M., Spradlin, A., Bunce, J. P., & Rosen, L. D. (2015). Virtual empathy: Positive and negative impacts of going online upon empathy in young adults. *Computers in Human Behavior*, 52, 39-48.
- Cosmides, L., & Tooby, J. (2000). Evolutionary psychology and the emotions. In M. Lewis & J. M.

- Haviland-Jones (Eds.), *Handbook of emotions* (2nd ed., pp.91-115). New York: Guilford Press.
- DeRosa, D. M., Hantula, D. A., Kock, N., & D'Arcy, J. (2004). Trust and leadership in virtual teamwork: A media naturalness perspective. *Human Resource Management*, **43** (2-3), 219-232.
- 福田正治 (2008) 共感と感情コミュニケーション (I). 富山大学杉谷キャンパス一般教育, **36**, 45-58.
- 福田正治 (2009). 看護における共感と感情コミュニケーション. 富山大学看護学会誌, **9** (1), 1-13.
- 古川靖洋 (2003). 日本におけるテレワークの成功要因. 総合政策研究, **13**, 25-40.
- Grondin, F., Lomanowska, A. M., & Jackson, P. L. (2019). Empathy in computer-mediated interactions: A conceptual framework for research and clinical practice. *Clinical Psychology: Science and Practice*, **26** (4), e12298.
- 濱谷雅子・島田 恵・岡本有子・河原加代子 (2021). 足病変のケアを目的とした訪問看護師の療養者との関わり. 質的心理学研究, **20** (1), 256-277.
- Hantula, D. A., Kock, N., D'Arcy, J. P., & DeRosa, D. M. (2011). Media compensation theory: A Darwinian perspective on adaptation to electronic communication and collaboration. *Evolutionary Psychology in the Business Sciences*, Springer, Berlin, Heidelberg, 339-363.
- 木下康仁 (2003). グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践 質的研究への誘い. 弘文堂.
- Kock, N. (2002). Evolution and media naturalness: A look at e-communication through a Darwinian theoretical lens. *ICIS 2002 Proceedings*, **34**, 373-382.
- Kock, N. (2005). Media richness or media naturalness? The evolution of our biological communication apparatus and its influence on our behavior toward e-communication tools. *IEEE Transactions on Professional Communication*, **48** (2), 117-130.
- Kock, N. (2009). Information systems theorizing based on evolutionary psychology: an interdisciplinary review and theory integration framework. *Mis Quarterly*, 395-418.
- 一般社団法人プロフェッショナル&パラレルキャリア・フリーランス協会 (2003). フリーランス 白書 2020. (URL: https://blog.freelance-jp.org/wp-content/uploads/2020/06/2020_0612_hakusho.pdf, accessed 2021.5.16)
- Mills, C. W. (2000). *The sociological imagination*. Oxford University Press. (伊奈正人・中村好孝 訳. 社会学的想像力, ちくま学芸文庫, 2017)
- 内閣府ホームページ (2020). 選択する未来 2.0. 中間報告. (URL: <https://www5.cao.go.jp/keizai2/keizai-syakai/future2/chuukan.pdf>, accessed 2020.9.25)
- 中山 駿・永吉実武 (2017). オンライン会議環境での知識創造の阻害要因と克服策. 経営情報学会全国研究発表大会要旨集, 2017 年春季全国研究発表大会, 9-12.
- Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization science*, **5** (1), 14-37.
- Nonaka, I., Reinmoeller, P., & Senoo, D. (1998). The 'ART' of knowledge: Systems to capitalize on market knowledge. *European Management Journal*, **16** (6), 673-684.
- 野中郁次郎 (編) (2021). 共感が未来をつくる ソーシャルイノベーションの実践知. 千倉書房.
- 野中郁次郎・梅本勝博 (2001). 知識管理から知識経営へ: ナレッジマネジメントの最新動向 (<特集>「ナレッジマネジメントとその支援技術」). 人工知能, **16** (1), 4-14.
- 野中郁次郎・紺野 登 (2003). 知識創造の方法論 ナレッジワーカーの作法. 東洋経済新報社.
- 野中郁次郎・山口一郎 (2019). 直観の経営「共感の哲学」で読み解く動態経営論. KADOKAWA.
- 野中郁次郎・勝見 明 (2020). 共感経営「物語り戦略」で輝く現場. 日本経済新聞出版.
- Powell, P. A., & Roberts, J. (2017). Situational determinants of cognitive, affective, and compassionate empathy in naturalistic digital interactions. *Computers in Human Behavior*, **68**, 137-148.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone*. New York: Simon & Schuster. (柴内康文訳. 孤独なボウリング, 柏書房, 2006)
- Saarijärvi, M., & Bratt, E. L. (2021). When face-to-face interviews are not possible: tips and tricks for video, telephone, online chat, and email interviews in qualitative research. *European Journal of Cardiovascular Nursing*, **20**, 392-396.
- 山田和明・中小路久美代・山本恭裕 (2009). オンラインコミュニティにおける知識共創のモデル. 人工知能学会第四回知識流通ネットワーク研究会, SIG-KSN-004-03, 1-6.
- 山口亮祐・宮本礼子 (2018). 他者の表情観察を通じた認知的共感と情動的共感の神経基盤. 臨床神経生理学, **46** (6), 567-577.

(令和 3 年 2 月 2 日受稿, 令和 3 年 12 月 17 日受理)