説明者の印象が生み出すボタンの掛け違い現象*

Impact of an elucidator's Impression on the Acceptance to a Project *

青木俊明**・福野光輝***・大渕憲一****
By Toshiaki AOKI**, Mitsuteru FUKUNO*** and Ken-ichi OHBUCHI****

1. はじめに

コンフリクトを避け、円滑なコミュニケーションを行うためには、対話内容や会話の進め方とともに話し手の印象も重要になる。このことは日常経験からも理解されよう。例えば、命令口調や尊大な態度の相手と対話を行う場合にはネガティブな態度を表明してしまう人も少なくないだろう。

公共事業の説明会も例外ではない。住民に対する行政担当者の説明の仕方がコンフリクトを招いた例もある [1)]。実際、行政の説明マニュアルでは話し方をはじめ、聞き手に与える印象の大切さが述べられている [2)]。また、臨床心理学者の Mindell [3)] は数多くのワークショップの経験から対話における印象（話し方）の重要性を指摘している。これらのことから、公共事業の説明会等においても、説明者の印象が住民や市民の賛否態度に大きな影響を与えると考えられる。

これまで、話し手の印象がコミュニケーションに与える影響については様々な研究が行われてきた。代表的な知見として次のようなことが挙げられる。すなわち、丁寧な対応で相手に接することによって話し手に関する好印象が聞き手において形成され、その結果、話し手の提案が受容されやすくなるとともに、コンフリクトの発生確率が低下する、ということが知られている [4)]。しかし、そのメカニズムについては明らかにされていない。そこで、本研究では説明者の印象がコンフリクトの原因になりうることを指摘するとともに、聞き手の賛否態度と話し手の印象の間の因果関係について新たな仮説を提案し、その是非を検討する。

*Keywards：印象、手続的公正、集団価値モデル、自己利益
** 正員 博（情） 東北工業大学 建設システム工学科
仙台市太白区八木山香澄町35-1，shunmei@tohtech.ac.jp
*** 博（文） 北海学園大学 経営学部
**** 博（文） 東北大学大学院 文学研究科

2. 検討仮説

手続的公正に関する先行研究 [4)] では、手続的公正がコンフリクトの緩和効果や受容促進効果をもたらす心理機構として、道具的モデルと集団価値モデルが提案されてきた。前者では、「手続的公正が態度形成の重要要因となるのは、決定過程に関与することで自己の願望の実現可能性を高めるため」と考え、手続的公正を自己利益に貢献する特徴と捉えている。後者では、「人間は本質的に他者からの尊重を求める欲求を持つため、それを充足させる集団に対して肯定的に関与する」と考え、他者からの尊重感を実感することが手続的公正感を高めると捉えている。両者の違いは「自己利益重視型人間像」と「社会的関係重視型の人間像」のどちらを重視するかにある。

一方、前述のように、印象研究では、聞き手が話し手から好印象を受けることによって話し手の提案の受容が促進される効果（以下、印象効果 ）が指摘されている。集団価値モデルに従えば、好印象とは相手から丁寧な扱い（ここでは説明）を受けたと感じる社会的認知である。これともに、相手からの尊重感が実感されることで手続的公正評価が高まり、提案が妥当なものとして受容が促進されると考えられる。逆に、粗雑な説明を受けた場合には悪印象が形成されるが、これは聞き手が相手から尊重されていないという感情を抱かせ、これによって手続的公正評価が低下し、提案を不適当と感じて受容傾向が低下すると考えられる。そこで、本研究では以下の仮説を検討する。

仮説1　丁寧な説明態度は粗雑な説明態度の場合に比べて聞き手に好印象を与える

仮説2　丁寧な説明態度は粗雑な説明態度に比べて聞き手の手続的公正評価を高める

仮説3　丁寧な説明態度は粗雑な場合に比べて好印象の形成を通じて提案の受容傾向を向上させる

3. 実験方法

(1) 実験変数と被験者

上記仮説の是非を検討するため、シナリオ実験を行った。実験変数には、説明態度（丁寧・粗雑）、自己利益（高・低）、情報開示（多・少）を設定した。説明態度以外に自己利益や情報開示を実験変数に採用したのは、社会的ジレンマの問題と同様に、公共事業に関する賛否態度は社会的利益や自己利益、手続的公正と密接な関係を持つからである。但し、公共事業では社会的利益が高いことは事業実施の前提であるため、今回はそれを実験変数から外した。そこで、情報開示量を手続的公正の変数とし、それと自己利益と説明態度を同時に操作することにした。

一つの事業例でシナリオ実験を行う場合、その事業固有の結果である可能性が強く、知見の一般性に疑問が残るため、高速道路の開発に関するシナリオとゴミ処理場の開発に関するシナリオの２種類を用意した。

さて、通常、心理実験では学生が被験者になることが多い。しかし、社会人と学生では公共事業に対するリアリティが異なると考えられるため、社会人も被験者に加えた。すなわち、東北大学文学部生 147 名と東北工業大学高等学校の生徒保護者 240 名の合計 387 名を被験者とした。条件別の被験者数を**表-1** に示す。

したがって、実験変数は説明態度、補償額、情報開示、事業種類、被験者属性の５つであり、実験は２×２×２×２×２の要因配置計画となった。

(2) 実験シナリオ

(a) 高速道路開発のシナリオ

高速道路開発のシナリオでは、被験者は妻子を持ち、５年前に持家戸建住宅を購入したという状況を想定してもらった。そのような被験者の元に行政の担当者が訪問し、高速道路の開発に伴う移転の依頼を行うという状況を設定した。このとき、「説明態度」は、行政担当者の説明の仕方が「丁寧な場合」と「粗雑な場合」の２通りを設定することで操作した。なお、説明の仕方とは説明内容は同じものの、話し方が異なることを指す。「自己利益」は移転補償額の大小で操作した。すなわち、5 年前に 3000 万円で購入した土地建物に対して、3500 万円の報償を提示した場合（高補償条件）と 1500 万円の補償を提示した場合（ 低補償条件）の２通りを設定した。情報開示については、十分な情報を開示する場合（高情報開示条件）と情報開示量が少ない場合（低情報開示条件）の２通りを設定した。すなわち、社会的利益の高い高速道路の開発によって移転を余儀なくされるという基本的状況の下で各条件を示す文章が加えられ、賛同傾向が計測された。

表－1　条件別被験者数

実験条件	一般人	学生	合計
丁寧･高利益･開示多	31	19	50
丁寧･高利益･開示少	32	21	53
丁寧･低利益･開示多	29	17	46
丁寧･低利益･開示少	25	21	46
粗雑･高利益･開示多	27	18	45
粗雑･高利益･開示少	28	17	45
粗雑･低利益･開示多	37	18	55
粗雑･低利益･開示少	31	16	47
合計	240	147	387

(b)ゴミ処理場開発のシナリオ

ゴミ処理場開発のシナリオは「高速道路」を「ゴミ処理場」に置き換えたのみで、基本的なシナリオのストーリーは高速道路の場合と同じである。そのため、社会的利益の大きなゴミ処理場開発のための移転に対する賛同意向が各条件の下で計測された。

(3) 実験手順

一般社会人の場合、調査票を生徒に家に持ち帰ってもらい、保護者に回答協力を求めた。一方、学生被験者については講義開始前に実験協力を依頼した。

実験に際し、回答者にはシナリオを数回読んだ後に添付されている質問票に回答するように依頼した。また、被験者には２種類のシナリオについて回答してもらった。すなわち、一方のシナリオの回答後に他方のシナリオへの回答も求めた。なお、質問票では、印象評定、手続的公正、補償額への満足感、経済的有利さ、分配的公正等への質問後に受容意向を尋ねている。

4. 実験結果

(1) 印象操作のチェック

説明者に対する印象を**表-2** に示す4尺度で測定した。各尺度の信頼性係数は高速道路版の誠実さ（α=.66）を除いて.8 以上だったため、一定の信頼性が確認されたものとみなして、項目平均値を尺度得点とした。

尺度得点に対して、説明態度×補償額×自己利益×

表－2　印象の評定尺度

尺度	観測変数
丁寧さ	説明者はあなたを大切に扱ってくれましたか
	説明者の対応は礼儀正しいものでしたか
明瞭さ	説明者の説明は明瞭でしたか
	説明者の説明は具体的でしたか
誠実さ	説明者は一生懸命に自分の役割を果たそうとしていましたか
	説明者の対応は誠実だったと思いますか
配慮	説明者の対応は一方的でしたか、それとも、あなたの事情にも配慮を示しましたか
	説明者はあなたの意見や希望を聞き入れてくれそうでしたか
	説明者はあなたの意見や希望に沿って用地賠償を進めてくれそうですか

属性×事業種類×印象尺度（丁寧さ、明瞭さ、誠実さ、配慮）の多変量分散分析を行った。印象尺度と事業種類が個体内要因、他は個体間要因である。

説明態度の主効果は高度に有意で（F(1,371)=225.85, p<.01）、丁寧な説明を受けた回答者は粗野な説明を受けた回答者よりも全体として説明者に対して好印象を抱いた（M=2.74, 1.90）。また、説明態度×印象尺度の交互作用も有意であった（F(3,1113)=40.53,p<.01）。これは尺度によって説明態度の効果に違いがあることを示唆している。尺度別に説明態度の効果を単純検定した結果、どの比較も有意だった（F(1,385)=266.56,66.16,170.15,69.29,all ps<.01）。F 値から、印象効果は丁寧さで最大だったことが分かる。

これらの結果は仮説１を支持するとともに、実験での説明態度の操作が十分に機能したことを示している。

⑵ 印象評定と手続的公正

各シナリオについて、手続的公正の評定を**表-3 の**３尺度で計測した。α係数は全て.75 以上だったため、一定の信頼性が確認されたものとして項目平均値を尺度得点とした。この尺度得点に対して、説明態度×補償額×情報開示×属性×公正尺度×事業種類の６要因分散分析を行った。公正尺度と事業種類が個体内要因であり、他は個体間要因である。

分析の結果、説明態度の主効果は有意で（F(1,370)=44.16, p<.01）、丁寧な表現で説明を受けた回答者は粗野な表現で説明を受けた回答者よりも全体的に手続きを公正だと評価した（M=2.34, 1.91）。これは説明の仕方によって手続的公正の評定が異なることを示唆するとともに、仮説２も支持している。さらに、集団価値モデルの有効性も示唆している。

表－3　手続的公正の評定尺度

尺度	観測変数
進行の適切さ	このような用地補償の進め方は適切なやり方だと思いますか
	このような用地補償の進め方は公正なやり方だと思いますか
情報開示の適切さ	説明者は用地補償に関する十分な情報を提供してくれましたか
	説明者は具体的な情報を提供して説明しようとしていましたか
修正可能性	このような用地補償の進め方に関して、あなた方当事者の意見や希望が取り入れられる可能性はどれくらいあると感じましたか
	このような用地補償の進め方は。あなた方当事者の意見や希望が十分に反映できるやり方だと思いますか

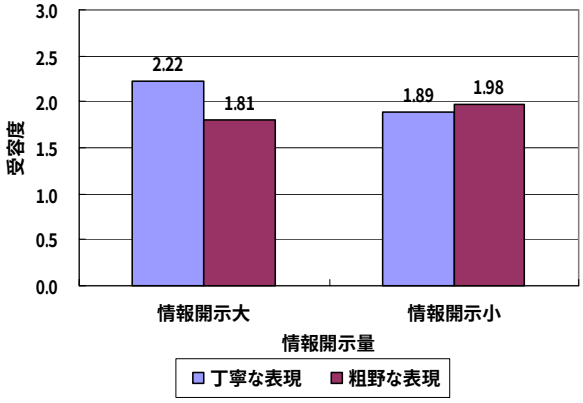

図-1　情報開示量別にみた説明態度の効果

⑶ 印象評定と受容意向

両事業に対する受入意向を６件法で計測した。この評定に対して、説明態度×補償額×情報開示×属性×事業種類の５要因の多変量分散分析を行った。事業種類だけが個体内要因であり、他は個体間要因である。

分析の結果、補償額の主効果が有意な値を示した（F(1,371)=77.08, p<.01）。高い補償額を提示された回答者は低い補償額を提示された回答者に比べて全体的に高い受容度を示した（M=2.37, 1.58）。F 値から判断すると、受容度に対して補償額が最も大きい影響力を持つことが分かる。また、属性の主効果も有意だった（F(1,371)=7.54, p<.01）。このことから、学生は一般人以上に受容する傾向にあることが分かる（M=2.13, 1.58）。さらに、説明態度×情報開示の交互作用も有意であった（F(1,371)= 8.05, p<.01）。情報開示量別に印象効果について単純検定を行った結果、情報開示量が大きい場合に有意な印象効果が認められた（F(1,385)=9.77, p<.01）。また、説明態度別に情報開示の効果を単純検定した結果、丁寧な説明の場合のみで開示によって受容度が高まることが認められた。すなわち、情報開示量が多く、かつ、丁寧な態度で説明する場合は受容意向が他に比べて有意に高くなることがうかがえる。このことは、仮説３を支持するとともに、十分な情報開示を行い、丁寧な態度で説明を行うことで不要なコンフリクトを回避できる可能

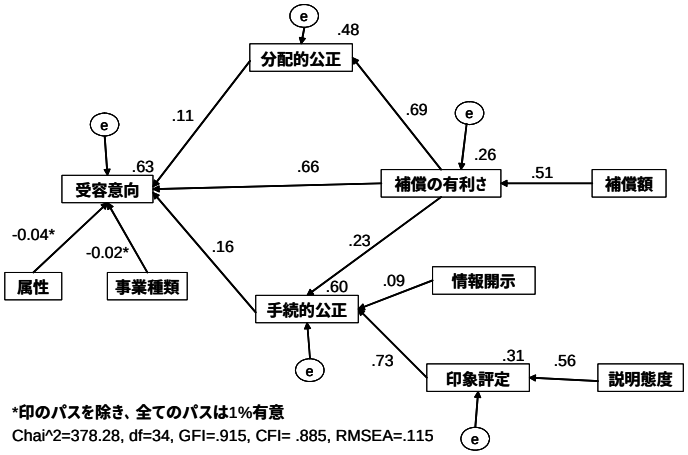

図-2 説明態度と受入意向の因果関係

性が高くなることを示唆している。

事業種類の主効果も有意だった（F(1,371) =5.64, p<.05）。また、高速道路の方が全体的に受容度が高かった（M=2.01, 1.93）。さらに、補償額×事業種類の交互作用も有意であった（F(1,371)=5.35, p<.05）。事業種類別に４要因の多変量分散分析を行った結果、有意差を示した変数は同じだった。そのため、事業種類が受容に与える影響は心理要因の相違に起因するのではなく、反応感度の差に基づくものだと思われる。

（５）印象効果の因果構造

仮説１～３を改めて検証するとともに、印象効果の因果関係を検討するため、共分散構造分析によるパス解析を行った。分析結果を**図-2** に示す。なお、ここでいう分配的公正とは、補償額の適正さを意味しており、３つの質問文で計測されている。

まず、説明態度、印象評定、手続的公正、受容意向を結ぶ各パスが１％有意であることから、仮説１～３は本分析でも支持されていることが分かる。また、手続的公正の評価では情報開示以上に説明態度が重要であることが示唆された。多変量分散分析でも同様の結果だったことを考えれば、説明態度の大切さに対しては、より注意が払われても良いように思われる。

受容意向に対しては補償の有利さが最も強い影響力を持つことが示唆された。これも前節の分析結果と整合しており、一定の信頼性を持つと言える。

5. 考 察

分析の結果、仮説１～３は全て支持された。このことは印象効果が集団価値モデルを通じて発現していることを支持している。一方、受容意向は補償額の有利さの影響を強く受けていることから、道具的モデルの妥当性も同時に示唆された。このことは、Lind and Tyler[6] が推察するように、人の交渉における心理や行動においては両モデルによって示される複数の過程がはたらいていることを示唆している。

ところで、今回の知見は実務的にはどのような含意を持つのだろうか。通常、行政担当者は住民説明会等では可能な限り情報を提示するように努めている。その際、粗野な態度で説明が行われることは極めて少ない。しかし、説明者は丁寧に説明しているつもりでも、聞き手が受ける印象が悪い場合はどうなるだろうか。本稿の分析では、情報を多く提示し、丁寧な説明を行うことにより、受容傾向が増加することが示唆された。逆に考えれば、このことは豊富な情報開示と好印象が同時に満たされない場合には、受容度が有意に低くなることを示唆している。特に、印象が良くない場合にはその可能性が高くなる。そのため、話し手の印象が良くない場合には、印象が良い場合に比べてコンフリクトの可能性が高まると言える。すなわち、集団価値モデルを通じて発芽した紛争の芽が成長し、紛争に至ると考えられる。不要な紛争を回避するためには情報開示と好印象の両立に努める必要があろう。

6. まとめ

本研究では印象が受容意向に影響を及ぼすことを指摘するとともに、公正理論を用いてそのメカニズムを説明した。今回はシナリオ実験を用いたが、今後はよりリアリティのある行動実験で検討する必要があろう。

謝 辞

本研究を行うに際し、被験者の確保で多大なご協力を頂きました東北工業大学高等学校の教職員の皆様及び生徒保護者の皆様に心より御礼申し上げます。

参考文献

1) 国土交通省荒川下流河川事務所:第二期 市民会議議事録･議事概要.
2) コミュニケーション技術開発委員会:コミュニケーションの手引き､1999.
3) Arnold Mindell: Sitting in the fire, Lao Tse Press, 1995,邦訳:紛争の心理学､講談社現代新書､2001.
4) 例えば､K., Ohbuchi, S., Chiba and O., Fukushima: Mitigation of interpersonal conflicts, Personality and Social Psychology Bulletin, Vol.22, No.10, 1035-1042, 1996.
5) E.,A., Lind and T., R., Tyler: the social psychology of procedural justice, Plenum Press, 1988.