



Title	対面説得事態における対人コミュニケーション・チャンネルに関する研究
Author(s)	横山, ひとみ
Citation	大阪大学, 2012, 博士論文
Version Type	VoR
URL	https://hdl.handle.net/11094/26851
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

氏名	横山 ひとみ
博士の専攻分野の名称	博士 (人間科学)
学位記番号	第 25298 号
学位授与年月日	平成24年3月22日
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当 人間科学研究科人間科学専攻
学位論文名	対面説得事態における対人コミュニケーション・チャネルに関する研究
論文審査委員	(主査) 教授 大坊 郁夫 (副査) 教授 釘原 直樹 教授 佐藤 眞一 准教授 辻 大介

論文内容の要旨

本論文の目的は、1) 対面場面で他者を説得しようとする時、われわれはどのような対人コミュニケーション・チャネルを使用してメッセージを生成するのか、2) メッセージ生成に使用された対人コミュニケーション・チャネルは受け手にどのような効果を及ぼすのか、の2点について検討することである。効果的な説得技法の提案という社会的要請に応えるために、トレーニング・プログラム開発の基礎的な知見を提出することを目指す。

従来の説得研究を概観すると、以下の3つの問題点が挙げられる。

まず、従来の説得研究は、メディアとして印刷された文章や音声を採用してきたため（今井, 2006, 2010; 梶, 2002）、言語的チャネルの検討がなされてきた。実際の対面でのコミュニケーションは言語的チャネルに加えて、非言語的チャネルも使用可能である。かつ非言語的チャネルの他者への影響力の大きさが指摘されている（Mehrabian, 1972）。したがって、本論文では説得事態における非言語的チャネルの検討を行う。

次に、従来の説得研究は説得的メッセージが受け手に及ぼす効果の検討に重きが置かれてきた（深田, 2002; Gass & Seiter, 2004）。すなわち、研究者がある要因を操作したメッセージを作成し、受け手に及ぼす効果を検討してきた。そのため、送り手がどのような説得的メッセージを生成するのかについては明らかになっていない。説得は影響過程のコミュニケーションであるため、受け手の解読段階や効果の発生段階に拘束される必要はない（深田, 2002）。ゆえに、本論文では送り手のメッセージ生成に着目する。

さらに、従来の説得研究は、送り手と受け手の立場の交替が念頭に置かれていなかった（池田, 2000）。対人コミュニケーションは送り手と受け手の立場の交替が行われる双方向的なコミュニケーションである（竹内, 1973）。したがって、本論文では送り手と受け手の立場の交替という視点をもった検討を行う。

一方向的対面説得事態における実験的検証

送り手と受け手の交替がなされない状況において、送り手が受け手に説得意図の高低を変えて2度メッセージを伝達する実験室実験を実施した。

目的1) の検証の結果、他者を説得しようとする時、女性は微笑みを抑制し、男女ともにジェスチャー、視線を増加させ、説得的メッセージの結論を明示し、論拠の質を高くし、論拠を多く述べ、メッセージの繰り返しを多くし、情報を多く述べることが示された。一方で、アダプター、発話、情緒的あるいは理性的アピール、一面あるいは両面提示、知識、には差がないことが示された。

目的2) を検証するために、コーダーに送り手の個人的親しみやすさ、活動性、社会的望ましき、専門性、信頼

性について評定を求めた。その結果、視線の多さは活動性、専門性、信頼性に一貫してポジティブな影響を与えていた。一方で、アダプターの多さは個人的親しみやすさ、専門性、信頼性に一貫してネガティブな影響を与えていた。したがって、他者にポジティブな印象を与えるためには、相手に視線を向け、アダプターを抑制するという戦略が有効であることが示唆された。しかし、送り手が他者を説得しようとして増加させたジェスチャーは、親しみにくいと評定されることが示され、また、言語的チャネルよりも非言語的チャネルの方が影響力をもっていた。これらの結果は、コミュニケーション当事者と第三者のコーダーでは、行為に伴う内的状態を知ることができるか否か、メッセージ解釈の動機づけ、情報処理過程の違いによるのではないかと思われる。

以上の検討の結果、たとえば、面接場面や教育場面のようを送り手が受け手に対して一方的にコミュニケーションを行う際に、どのような対人コミュニケーション・チャネルを使用すれば効果的であるのかについての知見を提出できたと考えられる。

双方向的対面説得事態における実験的検証

送り手と受け手の交替がなされる状況において、コミュニケーション当事者はお互いに相手を説得する、あるいはお互いにある話題について話すという条件を設定した実験室実験を行った。

目的1)の検証の結果、他者を説得しようと働きかける場合には、アダプターを会話初期に抑制し、連帯性を示す発話を統制条件よりも初期により行い、自分の意見を相手に述べるだけではなく相手の意見も尋ねた一方、方向づけを与えたり、方向づけを求める発話が統制条件よりも少なくなった。また、男性は説得条件でジェスチャーを多く用いるが、会話の半ばや後半でうなずきを増加させていた。加えて、説得や統制条件という状況を超えて、性差やコミュニケーション行動の時間経過の効果が認められた。笑顔や発話は男性よりも女性が多いこと、視線は統制条件においてのみ男性よりも女性が多いこと、示唆を与える発言は男性が女性よりも多いことが示された。方向づけを与える発言は前半よりも後半が多いが、一方で、意見を求める発言は会話の半ばや後半よりも会話の初期で多いことが示された。すなわち、他者を説得する場合には、メッセージを伝達するという自己指向的な行動だけではなく、他者へも注意を分散させ相手に配慮するという行動も確認された。

目的2)の検証の結果、説得しようと働きかける場合に、相手の態度を変化させるためには、説得の論拠の提示となりうる意見を述べる発話行動と他者の自律性を暗に認めながら方向づける示唆を与える発話行動の影響力が大きく、示唆や方向づけを求めるといった相手への質問である発話行動、自己の態度を表明したり、相手に注意を払う機能を持つ視線行動が有効であることが示された。また、説得しようと働きかける場合に、親しみやすさを高めるには、ジェスチャーを使用し、相手に賛同を示すことが有効であることが示された。

以上の検討の結果、たとえば、交渉場面のようにお互いにメッセージを交換し合う双方向的なコミュニケーションを行う際に、どのような対人コミュニケーション・チャネルを使用すれば効果的であるのかについての知見を提出できたと考えられる。

総括

これらの結果は、他者を説得しようとして意識的に使用したチャネルが送り手の意図通りに他者に影響を与える場合もあるが、他者を説得しようとして意識的に使用したチャネルが他者に効果をもたらさない場合もあることを示し、さらには、意識的に使用していないチャネルが他者に影響を及ぼす場合もあることを示した。

他者を説得するためには、たとえば視線のように送り手の意図通りに他者に影響を与えたチャネルの使用が有効であるという知見を提供することができる。そして、たとえば一方的説得事態におけるアダプターのよう、送り手が意識的に使用していないチャネルについては、他者を説得するためには意識的にそのチャネルをコントロールすることが有効であるという示唆を与えることが可能である。

本論文は、従来の説得研究で扱われてこなかったメディアとして「対面」を扱った。メディアとして「対面」を扱うことで、「言語的チャネル」に着目してきた従来の説得研究に「非言語的チャネル」の視点を導入した。さらに、「受け手」に注目してきた従来の説得研究に「送り手」の視点を導入し、送り手のメッセージ生成に着目した。加えて、送り手と受け手の役割を固定した「一方的」な従来の説得研究に、送り手と受け手の交替という「双方向的」な視点を本研究に導入し、より日常生活のコミュニケーション場面に適用可能な基礎的な知見

を提出した。効果的な説得技法の提案という社会的要請に応えるためには、本論文の知見を基盤として、対人コミュニケーションとしての説得研究の発展が期待される。

論文審査の結果の要旨

この論文は、1) 対面場面で他者を説得しようとする時、われわれはどのような対人コミュニケーション・チャネルを使用してメッセージを生成するのか、2) メッセージ生成に使用された対人コミュニケーション・チャネルは受け手にどのような効果を及ぼすのか、の2点について、社会心理学、対人コミュニケーションの諸研究を踏まえて検討し、状況、当事者の特徴、説得行動である、言語、非言語行動についての新たな研究モデルを提唱するものである。

従来の言語的チャネル研究から非言語的チャネル研究にも視点を広げ、メディアとして対面を採用し、かつ、双方向の説得状況の吟味をわが国で初めて行っている。

具体的には、1) 送り手を実験参加者、受け手を実験協力者として実験室実験を設定した。送り手の説得意図を教示により操作することにより、対面場面で他者を説得しようとする時、送り手はどのような対人コミュニケーション・チャネルを使用してメッセージを生成するのかを検討した上で、それらのチャネルの効果の検証を試みている。

さらに、2) 二者ともに実験参加者としてお互いに説得する状況を設定し、実験室実験を行った。送り手と受け手の役割の交替が生じる双方向的なコミュニケーション事態において、対面場面で他者を説得しようとする際、当事者はどのような対人コミュニケーション・チャネルを使用してメッセージを生成するのか、用いるチャネルの効果の検証を試みている。

この論文では、メディアとして「対面性」を扱うことで、言語的コミュニケーションに焦点が絞られて行われてきた従来の説得研究に非言語コミュニケーションの視点を導入したことに画期的な特徴がある。また、「受け手」に注目してきた従来の説得研究に「送り手」の視点を導入し、送り手と受け手の役割を固定した「一方的な従来の説得研究に、送り手と受け手の交替という双方向的な視点を本研究に導入し、より日常生活のコミュニケーション場面に適用可能な知見を提出しよう」と試みたところに特色がある。

他者を説得するためには、視線のように送り手の意図通りに他者に影響を与えたチャネルの使用が有効であること、一方的説得事態における身体接触(アダプター)のように、送り手が意識的に使用していないチャネルについては、他者を説得するためには意識的にそのチャネルをコントロールすることが有効であるという示唆を与えることなどの知見を踏まえ、説得者のコミュニケーション行動、被説得者の認知を含む総合的なモデルを提唱している。このモデル構築の視点は、わが国初の試みである。これは、近年必要性が問われている、社会的スキル・トレーニングの主要なプログラムとしての効果的な説得技法プログラムの開発のための基礎的な知見をも提供するものでもある。

本論文の研究成果、考察は緻密であり、さらに、申請者の研究への取り組みから、今後のさらなる研究展開が十分に期待されると考えられる。精緻に論理的に展開され、吟味して構成された本論文は、博士(人間科学)の学位授与に十分に値するものであると判定された。