

会話行動の意思決定過程¹⁾ - 会話の上手さの観点による探索的検討 -

畑中 美穂(筑波大学大学院心理学研究科)
松井 豊(筑波大学心理学系)

本研究では、「会話の上手さ」という要因に着目して、会話中に判断される情報や生起する意識内容を明らかにし、会話行動に関わる個人内過程を検討した。研究1では、「会話の上手さ」に関する同輩評価と社会的スキルの程度に関する自己評価を調査した。研究1の結果を基に、会話が上手な者(h群7名)と上手でない者(l群9名)を抽出し、研究2では会話中の判断内容に関する面接調査を実施した。面接調査の結果をコーディングした結果、h群の発言には「相手の内的状態の考慮」、「周囲の状況の考慮」、および「即時処理」が、l群の発言には「苦手意識」や「表面的対応」が、それぞれ偏って多くみられた。数量化類の結果に基づき、「状況判断段階」と「損得分析段階」という2つの段階を含む会話行動の意思決定過程モデルが提唱された。

キーワード: 会話、社会的スキル、意思決定過程、コミュニケーション・モデル

日常的に行われている会話行動は、どのような個人内過程を経て決定され、実行されているのであろうか。会話をはじめとする様々な対人行動は、それらを上手に遂行できる人もいれば、できない人もいる。こうした行動の上手さの差は、行動決定に至る個人内過程の違いによると考えられる。したがって、「会話の上手さ」は、会話行動に関わる個人内過程と関連しており、両者の関連を検討することによって、会話行動に関わる個人内過程の全体像を把握することができると期待される。本研究では、「会話の上手さ」という要因に着目して、会話中に判断される情報や生起する意識内容を明らかにし、会話行動に関わる個人内過程を検討する。

会話行動に関する社会心理学的研究は、会話中の発話量や発話パターンなどに焦点を当てた研究が多い(大坊, 1991; 濱・篠塚・戸田, 1988; 西田・浦・桑原・榎野, 1989; 岡本, 1986; 浦・桑原・西田, 1986)。具体的には、実際の会話を独自の発話カテゴリを用いて分析し、話題や親密性が発話の質的差異に影響することを示した研究(浦ら, 1986)や、セルフ・モニタリング傾向と親密性の組み合わせが発話総数や発話の質的差異に影響することを示した研究(西田ら, 1989)、個人の説得動機の強さに応じて、発話パターンが変化することを示した研究(濱ら, 1988)などが挙げられる。これらの研究は、状況的要因や対人的要因および個人的要因が発話に及ぼす影響を検討した研究と捉えられ、会話行動に関わる個人内過程自体は検討していない。

会話行動に関わる個人内過程に注目した数少ない研究としては、桑原・西田・浦・榎野(1989)が挙げられる。桑原ら(1989)は、会話処理を文章処理になぞらえ、会話処理が一般化された処理規則に基づいて行われていると概念化し、会話行為全体に関する処理規則を因子分析によって検討している。処理規則としては、対話者を会話

に参加させる受容規則、会話をスムーズに行わせる会話遂行規則、対話者に伝達するための表現規則などが抽出されている。さらに、どのような処理規則が重視されるかは、会話の目標や会話相手との親密性、および会話相手の性別といった社会的文脈に応じて変化することが明らかにされている。西田(1992)は、桑原ら(1989)の研究を受けて、会話相手が重視している処理規則によって、個人が重視する処理規則も変化することを、実験的に明らかにしている。

上述の桑原ら(1989)や西田(1992)の研究は、会話の目標や会話相手の属性、および会話相手が適用する会話処理規則といった状況的要因や対人的要因と会話の内的処理過程との関係を検討した研究である。会話の行為者個人の要因と会話に関わる内的処理過程との関係を検討した研究としては、榎野・広田・桑原・浦・西田(1988)が挙げられる。榎野ら(1988)は、桑原ら(1989)が提出した会話の処理規則に関する表現の一部を変更して、普段の会話行動においてそれぞれの処理規則をどの程度遂行しているか、という処理規則の遂行程度に関する個人差を検討した。その結果、処理規則の遂行程度は様々な性格特性や社会的スキルと関連することが見出された。この結果は、会話に関わる内的処理過程が性格特性や社会的スキルなどの個人的要因によって、変化することを示唆している。

桑原ら(1989)や西田(1992)および榎野ら(1988)は、会話に関する社会心理学的研究において、個人内過程に焦点を当てた数少ない研究である。しかし、会話行動に関わる個人内過程を推定する手段として用いられた会話の処理規則は、具体的な会話行動から構成されており、会話中の判断や意識内容などの行動決定に関わる個人内過程の要素は、処理規則の内容に反映されていない。会話行動がどのように決定され、実行されるのかを検討

するにあたっては、会話中にどのような情報が判断され、どのような動機や意識に基づいて行動決定が行われているのかを直接的に検討するアプローチもあり得る。援助行動の領域では、松井(1989)が行動決定に関わる意識内容を分析し、個人内過程のモデル化を試みており、会話行動に関しても同様のアプローチの適用が可能と考えられる。

本研究では、桑原ら(1989)や西田(1992)が内的処理過程と捉えた会話行動に関わる個人内過程を、援助行動研究(松井, 1989; 竹村・高木, 1988 など)を参照して、個人内における行動決定の側面に着目し、「意思決定過程」という名称を使用して検討する。具体的には、どのような判断内容や考慮内容に基づいて、会話行動が決定されるのかという過程を検討する。先行研究では、会話行動の意思決定を含む個人内過程は、「記号化」や「統制」といった抽象概念を用いたモデルによって整理されており(DeVito, 1986; 堀毛, 1994 など)、会話行動の決定に伴う判断内容や意識内容を要素としたモデルは見られない。そこで、本研究では、会話中の判断内容や考慮内容を基に、会話行動の意思決定過程を仮説的にモデル化することを試みる。

上述のように、会話の内的処理過程は、社会的文脈の影響を受けて変化するだけでなく、社会的スキルなどの様々な個人要因によって異なる可能性が示唆されている(榎野ら, 1988)。社会的スキルの程度は、会話行動に限定すれば、「会話の上手さ」として現れると予想される。会話行動に関わる意思決定過程のあり方が、「会話の上手さ」を規定しているとすれば、会話の上手な者とそうでない者を取り上げて検討することにより、会話行動に関わる意思決定過程の全体像を把握できると期待される。以上の論考に基づき、本研究では「会話の上手さ」という要因に着目し、会話行動に関わる意思決定過程を検討する。

「会話の上手さ」は、従来、社会的スキルや対人有能性といった概念の構成要素として捉えられており、こうした概念を測定する自己報告式尺度の測定対象の一部に含まれている(Buhrmester, Furman, Wittenberg, & Reis, 1988; 菊池, 1988 など)。社会的スキルや対人有能性は、会話行動も含めた様々な対人行動の適切さや上手さに関わる概念であり、社会的スキルや対人有能性を有している者ほど、対人行動の一つである会話行動も上手に行うことができると考えられる。しかし、自己報告で測定された社会的スキルが、他者からの評定などの他の指標と対応しているかは明らかでない。「会話の上手さ」を評定するためには、会話行動に限定した、より客観的な指標を採用することも必要と考えられる。そこで、本研究では、「会話の上手さ」の指標として、社会的スキルの程度に関する自己評価と、「会話の上手さ」に関する小集

団内での同輩評価の2つの指標を用いる。両指標を用いて、会話が上手な者とそうでない者とを弁別した上で、会話中の判断内容や考慮内容に関して両者を比較検討し、会話行動に関わる意思決定過程の把握を試みる。

本研究の目的は、会話中に判断したり、考慮したりする内容を基に、会話行動の意思決定過程を、探索的に検討することである。検討にあたっては、まず、研究1において、複数の小集団を対象とした調査を実施し、「会話の上手さ」に関する同輩評価と社会的スキルの程度に関する自己評価を調査する。この結果に基づいて、会話の上手な者とそうでない者とを抽出する。研究2では、研究1から抽出した会話の上手な者とそうでない者に対して面接調査を実施し、会話中に判断したり、考慮したりする内容を尋ね、「会話の上手さ」という観点から、会話行動の意思決定過程の把握を試みる。最終的に、会話行動の意思決定過程をモデル化することが、本研究の目標である。

研究1

目的

研究1の目的は、以下の二点である。第一に、「会話が上手な人」に関する他者評価と、社会的スキルに関する自己評価が対応しているかどうかを検討する。第二に、「会話の上手な人」として評価される者と評価されない者とを抽出し、研究2の面接調査の対象者を選定する。以上の目的にそって、大学生の小集団を対象に質問紙調査を行った。

方法

大学生の小集団を対象に、個別記入形式の質問紙調査を行った。

調査対象者 有効回答集団は、12 集団 114 名(男性 56 名・女性 57 名・不明 1 名)であった。調査対象集団は、茨城県内の国立大学生の集団から選定した。選定条件は、集団のメンバーがお互いに知己であり、メンバー間で対面による相互作用がある程度生じていることとした。集団の構成人数は、5～22 名であった(Table 1 参照)。

調査期日 2000 年 5 月下旬～6 月初旬。

調査方法 調査対象となった各集団の代表者を通じて、各集団メンバーに質問紙が配布され、代表者が回収を行った。回答を同輩評価の結果と対応づけるため、また、研究2の面接調査の依頼のため、回答はいずれも記名で行われた。

調査内容 (1)所属集団内の「会話が上手な人」に関する同輩評価:調査対象となった各集団において、「会話の上手さ」に関して、所属集団内のメンバー相互に同輩評価を求め、「会話が上手な人」を1名指名させた。具体的には、「あなたの所属しているグループの中で、仲間と

Table 1 各集団の構成人数と最も多く挙名された者の被挙名数

集団 No.	集団の種類	構成人数	最も多く挙名された者 (被挙名数)	二番目に多く挙名された者 (被挙名数)
1	勉強会	5	男性(3)	男性(1)・女性(1)
2	高校の同窓生	5	男性(3)	男性(2)
3	文化系サークル	5	女性(3)	男性(1)・女性(1)
4	体育系サークル	6	男性(4)	女性(1)・女性(1)
5	文化系サークル	7	男性(3)	男性(2)
6	文化系サークル	7	女性(3)	女性(2)
7	文化系サークル	8	男性(5)	女性(2)
8	文化系サークル	9	女性(6)	男性(2)
9	文化系サークル	10	男性(6)	男性(2)・女性(2)
10	文化系サークル	11	-	-
11	同一主専攻の同期生	19	男性(7)	男性(3)
12	大学のクラス	22	男性(7)・女性(7)	男性(2)・女性(2)

註：集団No. は任意にわりあてた。

上手く話ができる人は誰ですか。会話の上手な人を1人挙げ、その人の氏名を書いて下さい。」という質問文を提示し、回答を求めた。

(2)社会的スキル尺度(KiSS-18)：対人関係を円滑に運ぶための全般的な技能を測定する項目である。菊池(1988)に従い、18項目5件法で回答を求めた。

以上の他に、名前と性別、年齢、および研究2の面接調査に関する参加依頼の可否を尋ねた。

結果

会話が上手な人に関する挙名の分布 調査対象集団の構成人数と、各集団において最も多く挙名を受けた者および二番目に多く挙名を受けた者の被挙名数を Table 1 に示す。集団の構成人数が10名以下の9集団(Table 1, No.1~9)では、「会話が上手な人」として挙名された者は2、3名と被挙名者のばらつきが少なく、最も多くの被挙名数が集まった者は、集団の過半数近くの支持を受けていた。構成人数が10名を超えた3集団(Table 1, No.10~12)では、「会話が上手な人」として挙名された者が多数あり、被挙名者にばらつきが見られた。そのうち、1集団(Table 1, No.10)では被挙名者の一致が見られなかったが、他の2集団(Table 1, No.11, 12)では、最も多く挙名された者が、集団の3分の1程度の支持を受けており、それ以外に挙名された者の被挙名数は1、2名と少なかった。以上の結果から、調査対象集団内には、「会話が上手な人」に関して、ある程度の共通認識があると判断された。

「会話の上手さ」に関する他者評価と社会的スキルとの関連 各集団において、最も多くのメンバーから「会話が上手な人」として挙名された者12名(男性8名・女性4名)をH群、誰からも挙名されなかった者72名(男性33名・女性38名・不明1名)をL群として、2群を抽出した。なお、「会話が上手な人」として、最も多く挙名された者が

同被挙名数で2名いた集団(Table 1, No.12)からは、当該の2名をH群として抽出した。また、「会話が上手な人」に関する被挙名者の一致が見られなかった集団(Table 1, No.10)からは、H群該当者を抽出しなかった。両群間の男女比をフィッシャーの直接確率法によって検定した結果、有意な性差は見られなかった($p=0.23$)。

H、L群間で社会的スキル尺度(KiSS-18)得点の平均値の差の検定を行った。その結果、5%水準で有意差がみられた(H群： $M=3.36$, $SD=0.41$, L群： $M=3.09$, $SD=0.42$, $t(82) = 2.05$)。集団内で最も多くのメンバーから「会話が上手な人」として挙名された者(H群)は、誰からも挙名されなかった者(L群)に比べて、社会的スキル尺度得点が高いことが明らかになった。

考察

集団内の他者から「会話が上手な人」として評価された者は、誰からも評価をされなかった者に比べて、社会的スキルが高かった。「会話の上手さ」に関する他者評価と、自己報告形式の社会的スキル尺度(KiSS-18)への回答とが対応していることが示された。したがって、社会的スキル尺度(KiSS-18)は、客観的な「会話の上手さ」を識別する性能を有していると考えられる。

「会話が上手な人」として最も多くの評価を受けた者(H群)と誰からも評価を受けなかった者(L群)それぞれについて、会話行動に関わる意思決定過程を検討するために、研究2では両群から被面接者を抽出し、半構造化面接調査を実施した。なお、「会話の上手さ」に関する他者評価と社会的スキル尺度(KiSS-18)が対応していたことをふまえて、L群からの面接対象者の抽出に際し、社会的スキル尺度得点が研究1の回答者の下位25%に該当することを抽出条件とした。研究1で作成したHL両群から、研究2の対象者として抽出された被面接者の2群は、それぞれh群、l群と表記する。

研究2

目的

研究2の目的は、以下の三点である。第一に、会話中にどのような動機や意識が生起しているのか、また、どのような情報が判断されているのかを明らかにする。第二に、「会話の上手さ」によって、会話中の判断内容や考慮内容がどのように異なるかを比較検討し、会話行動に関わる意思決定過程の全体像を把握する。第三に、以上の検討を通して、会話行動に関わる意思決定過程を仮説的にモデル化する。これら3つの目的にそって、研究1の HL 両群から抽出した大学生(h群、l群)を対象に、半構造化面接調査を実施した。

方法

調査対象者 h群7名(男性4名・女性3名)、l群9名(男性5名・女性1名)であった。

研究1で抽出した、H群(各集団で「会話が上手な人」という評価を最も多く受けた者)と、社会的スキル尺度(KiSS-18)得点が下位25%に該当したL群(各集団で誰からも評価を受けなかった者)のうち、面接依頼に応じた者が、それぞれ調査対象者h、l群となった。

実施場所 茨城県内の国立大学の社会心理学実験室において実施された。

調査時期 2000年6月9日～6月23日。

調査方法 半構造化面接調査を実施した。面接は著者本人によって個別に実施され、面接内容は被面接者の了解を得た上で、MDレコーダーに録音された。所要時間は1人約1時間であった。

調査内容 (1) 普通の会話中の判断内容と会話の仕方: 普通の会話に関して、会話中に判断したり、考慮したりする内容に加え、会話の仕方などについて尋ねた。

(2) 会話行動の自己評定: 会話が得意かどうか、その理由とともに尋ねた。

(3) 特定の場面での会話中の判断内容と考慮内容: 特定の場面において、どのようなことを考慮してどのように話すかについて尋ねた。場面は、「初対面の相手と話すとき」、「相手が落ち込んでいるとき」、「意見が対立したとき」など、様々な判断や考慮が必要となると考えられる場面を取り上げた。実際の面接場面では、この設問までの回答内容との重複のために、質問を行わない場合もあった。

(4) 被面接者に対する面接者の印象: 面接終了後に、面接者が被面接者に対して抱いた印象や面接の全体的な雰囲気について記録した。

結果

以下では、会話中の判断内容や会話の仕方に関する被面接者の回答内容について整理し、h、l各群の特徴を記述する。その後、各群に特徴的な回答内容をカテゴリ

として、該当する回答を行った者をコーディングして数量化。類によって解析し、両群の会話時の特徴を分類した結果について述べる。

h群 (1) 即時的な判断 h群は、会話時に気をつけていることや会話の仕方などを尋ねる質問に対して、「無意識に行っている」という回答が目立った。具体例としては、「本能的に、無意識のうちにやっていることなので、その場では意識していない」、「あまり意識していないが、無意識のうちに(相手の気分を害さないように)していると思う」、「しなきゃならないとか、した方がいいというわけではなく、無意識に行っている」などが挙げられる。

「普通の会話場面で無意識に行っているもの、思い起こせば気をつけているように思うこと」を尋ねた回答には、自分と相手との関係性や相手の属性といった情報から、相手の表情や態度、反応および、それまでの経験から推測される相手の内的状態、その場の状況などが含まれていた。具体例としては、「表情、態度に加えて、事前の知識を活用して話す内容を選ぶ」、「相手の反応を見ながら、楽しく盛り上がる話をふっていく」、「場の雰囲気気に気をつける」などが挙げられる。

また、h群では、会話の進展や会話相手との親密化などを志向して、会話の仕方を主体的に決定し、積極的に行動しているという発言が目立った。主な発言は、「相手を楽しみやすい気持ちやうれしい気持ちにしたい。盛り上げたい」、「仲良くなりたいので、相手が安心するように自分のことを話して、把握してもらおう」、「相手をよく知るために、表面的な話を途切れないようにしながら、相手から話を引き出し、情報を集める」などが挙げられる。

(2) 迷いや葛藤を伴う判断 上述のように、h群では、ほとんど無意識のうちに相手や状況などの様々な情報を判断しているという回答が多くみられたが、瞬時に判断ができないという回答も得られた。具体的には、「落ち込んでいる相手から悩みを聞くと」、「自分のイメージが悪くなりそうとき」、「意見が対立するとき」など、特定の状況に限定して言及された回答内容では、発言をためらったり、迷ったりして、「どのように行動するかすぐ決定できず、思っていることが言えなくなる」という発言が目立った。こうした状況で意識される内容として、自分に対する評価や、発言後の相手のネガティブな反応などが挙げられた。

具体例としては「自分のイメージが悪くなりそうときは、不安になり、言うのをためらう」、「集団で話しているときに、自分の意見に対する周りの反応が恐くて言えないことがある」、「会話中に相手の嫌な面がみえたとき、怒ったり、傷つきそうな相手には言っていないかわからなくなる」などであった。

l群 (1) 判断内容の少なさと思考停止 l群は、会話時に気をつけることがあまりなかったり、考えはするがどうし

たらしいか分からずあきらめてしまったりするという発言が目立った。具体例としては、会話時に気をつけることを問う質問に対する「(会話時に気を付けていることは)ない、そのようなことは考えていない」という回答や、「言葉が出てこなくて言い返せない、どうしたらいいかわからなくなる」、「話す力がないから、話の輪に入れずただみんなに合わせて笑っている。途中であきらめてしまう」などが挙げられる。面接時には、返答までの時間が長く、沈黙になることが多かった。

会話時に気を付けていることは「ない」という回答の他に、形式的なルールにそった表面的な対応を心がけるという回答も多くみられた。具体的には、「目上の人には敬語」、「人の顔(目)を見て話す」、「話すタイミングがかぶったら、話すのをやめる」などが挙げられる。I群の回答には、h群でみられたような会話相手の心理的状态を推し量る発言はほとんどなかった。

さらに、I群では、会話に対する苦手意識が強く、上手く行動できないという発言が目立った。具体例としては「人と喋るのは苦手」、「何を喋っていいかわからない」、「思っていることが上手く言葉にならない」などが挙げられる。また、I群は、「普段の会話において)あまり話す方ではない」と回答する者が多く、本面接においても発言が少なかった。

(2) **迷いや葛藤を伴う判断** I群では、会話において、「気をつける点はない」という回答が目立つ一方で、会話中に迷いや葛藤を感じて、悩んでしまうという回答も多くみられた。具体例としては「嫌なことも我慢してしまい、その場ですぐ相手に言えない。ストレートな感情表現は、ものすごく自分の我がままなのではないかと思ひ、踏みとどまってしまう」、「自分の性格の嫌なところを相手に見破られることを怖れている。言っただけで分かってもらいたい気もするが、拒否されてしまうかもしれないし、結局は隠そうとしてしまう」などが挙げられる。

上記のような迷いやためらいが生じる際に意識化される内容は、自分に対する評価や発言後の悪い結果であった。具体例としては、「言えるものなら言いたいが、嫌われるのが怖い」、「相手に嫌われないようにしたい」、「えらい人や年上の人には自分の意見を言えない。評価する立場にある人に気に入られたいという気持ちがある。目上の人を気分を損ねてはいけないと思っている」などが挙げられる。

また、迷いや葛藤の発生に伴い、ストレスを感じるという発言も目立った。具体的には「言いたくても、相手がどう思うかとか、自分のへの評価とかを気にしてしまえば言えないと、とてもストレスになる」、「言葉が思いつかなくて、考え込んで黙ってしまうとストレスを感じる」、「喋りたいと思っているのに喋ることができなくてストレスになる」など

が挙げられる。

特徴的な回答内容の分類 以上の面接結果を基に、各群の特徴を示す11個のカテゴリを、以下のとおり作成した。h群の特徴から作成したカテゴリは、「即時処理」、「(会話相手の)内的状態の考慮」、「周囲の状況の考慮」、「(会話相手との)親密化志向」、および「会話進展志向」である。I群の特徴から作成したカテゴリは、「無考慮(会話時の考慮の欠如)」、「あきらめ」、「表面的な対応」、「(会話の)苦手意識」、「防衛傾向」、および「ストレス」である。

各カテゴリに該当する発言があるかどうかについて、活字化した面接記録を基に、筆者以外の2名の評定者(心理学を専攻している大学生)に判定を求めた。2名の評定者間の一致率は.83とやや低かったため、評定が一致しなかったカテゴリに関して、第三の評定者(心理学を専攻している大学院生)をたて、その判定を採用した。評定者に示したカテゴリの詳細な内容は、h、I各群の該当人数とともにTable 2に示す。

複数人による評定の結果、h群の発言には、「即時処理」や「内的状態の考慮」、および「周囲の状況の考慮」のカテゴリが、I群の発言には、「表面的な対応」や「苦手意識」が、それぞれ偏って多くみられた(フィッシャーの直接確率法の検定により、それぞれ $p < .05$)。また、h、I両群の発言には、ともに「会話進展志向」や「ストレス」、および「防衛傾向」がみられた。

カテゴリに該当する発言があった者を1、なかった者を0として、数量化 類を行った。分析の結果、固有値は、成分1が.497、成分2が.142であった。成分1の負荷量を横軸、成分2の負荷量を縦軸とした2次元平面上にカテゴリスコアとサンプルスコアを布置した結果がFigure 1である。

解析の結果、h群は1つにまとまって布置され、周辺には、相手の「内的状態の考慮」や「状況の考慮」、「親密化志向」、「即時処理」などのカテゴリが布置されていた。I群は2グループに分かれて布置され、一方のグループ(I1群)の周辺には「あきらめ」や「苦手意識」、「表面的対応」、および「無考慮」が、他方のグループ(I2群)の周辺には「ストレス」や「防衛傾向」が布置された。よって、h群は、親密化を志向して、相手の内的状態や周囲の状況を考慮し、即時的な判断を行いやすいと解釈された。また、I群は2つに大別され、あきらめや苦手意識が強く、表面的な対応に終始しやすい群(I1群)と、悪い結果を予期し防衛的な行動に至りやすい群(I2群)とが存在すると解釈された。

Table 2 面接結果から作成したカテゴリ内容、および各群の該当人数

-
1. **即時処理(即時的な判断)**:h群5名・l群0名
 その場では特に意識せず、様々な判断を行っている。
 「(会話中に気をつける内容は、思い返せばあるが)無意識にやっているなのでその場ではあまり意識しない」、「本能的に、それほど意識せずに動いている」など無意識的に会話を行っているという発言がありつつ、一定の方向性をもって判断や考慮をしながら会話を行っている場合。例えば、「盛り上がるように会話をリードしている」という発言とともに「その場では無意識的にやっている」という発言がみられる場合。
 2. **(会話相手の)内的状態の考慮**:h群7名・l群2名
 対話者の内的状態を推測し、判断しつつ会話をしている。
 「相手の反応に気をつけながら、話す内容を変えていく」、「表情、態度、過去の経験などから、相手の気持ちを考え、話す内容を選ぶ」などの、対話者の内的な状態を考慮しながら、会話の仕方を変化させていると解釈される発言。
 3. **周囲の状況の考慮**:h群7名・l群1名
 その場の状態を判断、考慮しつつ会話を行っている。
 「その場の雰囲気気に気をつけて、話題を選ぶ」など、会話場面の雰囲気などを考慮して、会話をしていると解釈される発言。
 4. **(会話相手との)親密化志向**:h群3名・l群1名
 会話を通して相手をよく知ることや親密になることを志向している。
 「会話を通して、相手と仲良くなりたい」、「仲良くなれるように努力する」、「仲良くなる方向につなげられたら嬉しい」など、会話を通して、相手のことをよく知ることや、親密になることを志向していると解釈できる発言。
 5. **会話進展志向**:h群6名・l群4名
 会話を盛り上げたり、進展させたりすることを志向している。
 「会話を盛り上げたい」、「相手を楽しませたい」、「積極的に会話をリードしている」、「みんなが楽しく話せるようにしたい」など、会話を進展させていくことを志向していると解釈できる発言。
 6. **無考慮(会話時の考慮の欠如)**:h群0名・l群4名
 会話時に気をつける点がほとんどなく、判断や考慮をしていない。
 「(会話時に気をつけることは)特にない、思いつかない」、「何も考えない」など、会話時に判断や考慮を行う内容がないと解釈される発言。
 7. **あきらめ**:h群0名・l群3名
 上手く会話することに対して、あきらめの気持ちをもっている。
 「上手く話せなくてもいい」、「自分には話す力ががない」、「話すことがめんどくさい」など、会話することに対するあきらめの心境を表す発言。
 8. **表面的な対応**:h群0名・l群9名
 「頷く」、「目を見る」といった形式的なルールにそった表面的対応。
 会話時に気をつける点が、「相手の目を見る」、「敬語」、「丁寧語」、「話が重ならないように」、「長く話す」といった形式的で表面的な内容だけが回答されておらず、それ以上の考慮がみあたらない場合。
 9. **(会話の)苦手意識**:h群0名・l群7名
 人と話すのが苦手で、話し下手だと思っている。
 「人と話すのは苦手、下手」など、会話に対する苦手意識があると解釈される発言。
 10. **防衛傾向**:h群2名・l群4名
 嫌われたくない、拒否されたくないといった理由から、言いたいことを我慢してしまう傾向。「嫌われることが恐くて言いたいことが言えない」、「評価する立場の人には、評価が恐くて思うように発言できない」など、会話後のネガティブな結果を恐れて、会話時に自分を防衛しようとする傾向が強いと解釈される発言。
 11. **ストレス**:h群2名・l群5名
 会話場面で、迷いや葛藤が生じ、ストレスを感じるが多い。
 「会話時にストレスを感じる」など、会話中や会話後にストレスを感じていると解釈される発言。
-

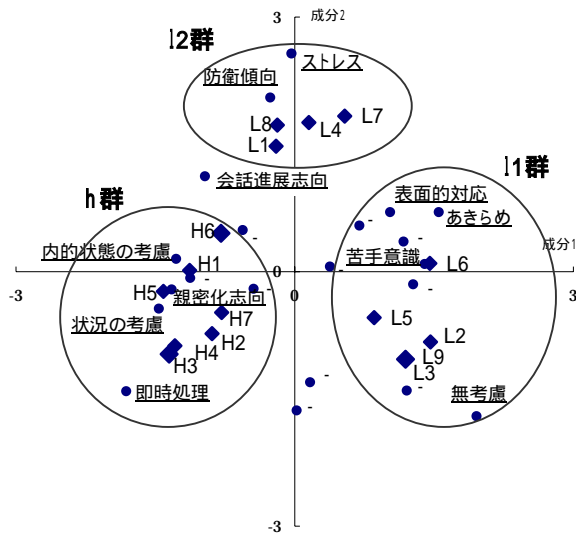


Figure 1

面接時の回答に関するカテゴリスコアとサンプルスコアはサンプル番号を、はカテゴリを、それぞれ示す。カテゴリのラベルに関して、「-」は非該当カテゴリを示す。

考察

両群の特徴のまとめ 以上の結果は、h, l 両群ともに2種類の特徴にまとめられる。h, l 各群において会話中に判断される情報や判断中の意識、および会話に関する行動傾向を特徴別にまとめたものが Table 3 である。以下では、h 群, l 群の順に、各群の会話中の判断の特徴について述べる。

h群は、 普段の会話において、ほとんど意識化せずに、相手との関係性や、相手の内的状態および周囲の状況などを判断していた。また、会話の進展や親密化を志向して主体的に行動していた。これらの結果から、第一の特徴として、h 群は、会話相手との親密化や会話の進展を志向して、関係性などの既定的な外的情報と相手の反応や周囲の状況などの流動的な外的情報とを即時的に判断し、主体的な行動決定を行っていると考えられた。こ

の第一の特徴は、数量化 類の結果において、h 群としてまとまった特徴に対応している。また、h 群では、特定の状況において、悪い結果や自分への評価が懸念されると、主体的な行動ができなくなるという回答も得られた。この結果から、第二の特徴として、h 群では、即時に主体的な判断が行えなかった際に、悪い結果の予期や自分に対する評価が判断され、不安や迷いが生じると考えられた。この第二の特徴が、数量化 類の結果において h 群としてまとまらなかったのは、Table 2 からわかるように、h 群における生起頻度が比較的低いためと考えられる。

次に、l 群の処理の特徴について述べる。l 群では、会話に対する苦手意識が強く、判断や会話への参加をあきらめてしまうという回答が多かった。また、関係性や形式的なルールは考慮するが、相手の状態や周囲の状況に関する判断はほとんどみられなかった。これらの結果から、第一の特徴として、l 群は、会話に対する苦手意識やあきらめの気持ちが生じ、何も判断を行わずに、会話に参加しなかったり、関係性などの既定的な外的情報のみの判断に基づいて表面的な対応に終始していると考えられた。この第一の特徴は、数量化 類の結果において、l 群としてまとまった特徴に対応している。また、l 群では、悪い結果や自分に対する評価が懸念されると、行動に対する迷いやためらいを感じ、防衛的な行動やストレスが生じるという回答も得られた。これらの結果から、第二の特徴として、l 群では、悪い結果の予期や自分に対する評価が判断されると、不安が生起し、抑制などの防衛的行動やストレスの発生に至ると考えられる。この第二の特徴は、数量化 類の結果において、l 群としてまとまった特徴に対応している。

上述のように、h, l 両群ともに第一の特徴に対応する過程では、外的情報が共通に判断されているが、相手の反応などの流動的な外的情報は h 群のみで判断されており、l 群では流動的な外的情報は判断されていなかった。また、会話中の意識として、h 群は親密化や会話の進展を志向しているが、l 群ではあきらめや苦手意識が多く想

Table 3 各群の会話中の判断の特徴

群	判断される情報内容	判断中の意識内容	判断の特徴	行動傾向
h群	既定的な外的情報(相手の属性) 流動的な外的情報(相手の内的状態)	親密化、会話進展	即時的	主体的行動、積極的参加
	悪い結果の予期、自分への評価	不安	迷いや葛藤を伴う	防衛的行動
l群	既定的な外的情報(相手の属性)	苦手意識、あきらめ	処理情報が少ない	表面的対応、消極的参加
	悪い結果の予期、自分への評価	不安	迷いや葛藤を伴う	防衛的行動

起されていた。よって、h群は即時に判断される情報の種類がl群よりも多く、会話への積極的参加をもたらす志向性を有していると解釈された。

また、h、l両群ともに、第二の特徴に対応する過程では、類似した内容が判断され、その結果生じる意識や行動も類似していると解釈された。しかし、h群では、第二の過程が生じる頻度が、比較的少ないと考えられた。

意思決定過程のモデル化の試み 以上の面接結果の考察から推定された会話中の判断や判断に伴う意識内容を、会話行動が決定されるまでの意思決定過程として捉えモデル化を試みる。会話行動に関わる意思決定過程は、h、l各群で判断されている情報内容に基づき、2段階に分割することができると考えられる。第1段階は、相手との関係性や外的状況を判断内容として即時に判断が行われる段階である。この段階において、h群では相手の内的な状態などの流動的な外的情報判断が、l群では相手との関係性などの既定的な外的情報判断が、それぞれ生じる。第2段階は、第1段階における判断によって行動決定に至らなかった際に生起する段階である。この段階では、自分に対する評価や発言後の悪い結果などの予期に基づく判断が生じる。両段階の判断内容から、前者を「状況判断段階」、後者を「損得分析段階」と命名する。

上述の2種の判断段階とh、l各群の判断の特徴(Table 3)とを合わせて位置づけると、以下のように捉えられる。h群の意思決定過程では、「状況判断段階」において、相手の内的状態や周囲の状況といった流動的な外的情報判断が行われ、行動が決定される場合と、「状況判断段階」の後に、自分への評価や悪い結果が判断される「損得分析段階」を経る場合とがある。前者が、Table 3のh群の特徴およびFigure 1のh群の特徴に、後者がTable 3のl群の特徴に、それぞれ対応する。

一方、l群の意思決定過程では、「状況判断段階」において、関係性などの既定的な外的情報が判断されるとともに、苦手意識やあきらめの気持ちが生じた結果、表面的対応に終始する場合と、「状況判断段階」の後に、自分への評価や悪い結果が判断される「損得分析段階」を経て、防衛的な抑制行動に至る場合とがある。前者が、Table 3のl群の特徴およびFigure 1のl1群の特徴に、後者がTable 3のl2群の特徴に、それぞれ対応する。なお、「損得分析段階」で生じる意識内容は、h、l両群ともに同じ内容であり、h、l両群で見られた「損得分析段階」を経る過程は、同一の判断過程と推定される。

以上の論考から、会話行動に関わる意思決定過程には、2種の判断段階と3種の過程が存在する可能性が示唆された。この論考から、会話行動に関わる意思決定過程に

関して、Figure 2のような仮説モデルが導出される。

2種の判断段階は、上述の「状況判断段階」と「損得分析

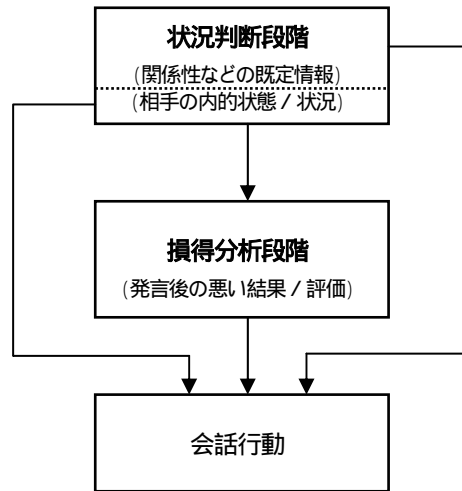


Figure 2 会話行動に関わる意思決定過程の仮説モデル
 図中、 は h 群で見られた過程、 は l 群で見られた過程、 は h、l 両群で見られた過程をそれぞれ示す。括弧内は、各判断段階における判断内容を示す。

析段階」である。3種の過程は、以下のとおりである。第一は、h群で見られた過程であり、「状況判断段階」において、親密化を志向して、既定的な外的情報と流動的な外的情報とが判断される過程(Figure 2の)である。第二は、l群で見られた過程であり、「状況判断段階」において、苦手意識やあきらめの気持ちが生起し、既定的な外的情報のみが判断される過程(Figure 2の)である。第三は、h、l両群で見られた過程であり、「状況判断段階」で外的情報を判断した後に、「損得分析段階」において、自分への評価や悪い結果が判断される過程(Figure 2の)である。ただし、Figure 2の の過程に関して、h群では、生起頻度が比較的低いと考えられる。

本研究では、「会話の上手さ」という観点から、会話中の判断内容や考慮内容に基づいて、会話行動に関わる意思決定過程を検討し、仮説的にモデル化を試みた。会話行動の個人内過程に焦点を当てた従来の研究(桑原ら, 1989; 西田, 1992)では、具体的な会話行動に関する規則を基に内的処理を推定するというアプローチで個人内過程が検討されていた。一方、本研究では、意思決定中の意識内容を基に、会話行動に関わる個人内過程を検討するという従来とは異なるアプローチを用い、独自のモデルを構築した。本研究で推定された意思決定過程は、榎野ら(1988)が指摘しているように、社会的スキルの程度によって大きく異なっており、個人要因と行動決定に至る個人内過程との関連が確認された。

今後は、面接調査から組み立てた会話行動に関わる

意思決定の仮説モデルを、量的データを用いて、実証的に検討していくことが必要と考えられる。

引用文献

- Buhrmester, D., Furman, W., Wittenberg, M.T., & Reis, H.T. 1988 Five domains of interpersonal competence in peer relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, **55**, 991-1008.
- 大坊郁夫 1991 説得場面における発話パターンの分析 日本心理学会第55回大会発表論文集, 685.
- DeVito, J.A. 1986 *The interpersonal communication book*. (4th ed.) New York: Harper & Row Publishers.
- 濱保久・篠塚寛美・戸田正直 1988 意見の対立事態における発話の基礎的研究 実験社会心理学研究, **28**, 55-64.
- 堀毛一也 1994 人あたりの良さ尺度 菊池章夫・堀毛一也 (編著) 社会的スキルの心理学(pp.168-183), 川島書店
- 榎野潤・広田君美・桑原尚史・浦光博・西田公昭 1988 会話行動と性格特性および社会的技能との関係の分析 - 対人的相互作用における会話の研究(10) - 日本グループダイナミクス学会第36回大会発表論文集, 57-58.

- 菊池章夫 1988 思いやりを科学する - 向社会的行動の心理とスキル 川島書店
- 桑原尚史・西田公昭・浦光博・榎野潤 1989 社会的文脈における会話処理過程の検討 心理学研究, **60**, 163-169.
- 松井豊 1989 援助行動の意思決定過程に関する研究 東京都立大学博士論文
- 西田公昭 1992 対話者の会話行為が会話方略ならびに対人認知におよぼす効果 心理学研究, **63**, 319-325.
- 西田公昭・浦光博・桑原尚史・榎野潤 1988 対人的相互作用に及ぼす会話の媒介的影響 社会心理学研究, **3**, 46-55.
- 岡本真一郎 1986 依頼の言語的スタイル 実験社会心理学研究, **26**, 47-56.
- 竹村和久・高木修 1988 順社会的行動の意思決定モデルの検討 実験社会心理学研究, **27**, 171-180.
- 浦光博・桑原尚史・西田公昭 1986 対人的相互作用における会話の質的分析 実験社会心理学研究, **26**, 35-46.

註

- 1) 本論文は、2001年度筑波大学心理学研究科に提出した中間論文の一部に加筆、修正したものである。

Decision making process underlying conversational behavior: Exploratory study from the point of view of conversational ability

Miho HATANAKA (*Institute of Psychology, University of Tsukuba*)

Yutaka MATSUI (*Institute of Psychology, University of Tsukuba*)

This study examined the intrapersonal processes underlying conversational behavior based on the inner state from the point of view of conversational ability. In study 1, participants were required to rate peer conversational abilities and report their own social skills. seven participants who are good at conversation (high group) and 11 participants who are not (low group) were extracted from all the participants. In study 2, the semi-structured interview of the inner state during conversation was conducted on both groups. The responses in the interviews were classified into 11 categories. Whereas, in the high group most remarks participants made fell under the categories, i.e., "taking account of partner's inner state and situation" and "immediacy", in the low group most remarks participants made fell under different categories, i.e., "dislike of conversation" and "insensitive". Quantification method of the third type was conducted on these categories. Finally, a decision making process model of conversational behavior which contains two stages of "situational judgment" and "cost-reward calculation" was proposed.

Keywords: conversation, social skills, decision making process, communication model