



| | |
|--------------|---|
| Title | 集団内葛藤に関する社会心理学的研究 |
| Author(s) | 村山, 綾 |
| Citation | 大阪大学, 2008, 博士論文 |
| Version Type | |
| URL | https://hdl.handle.net/11094/49165 |
| rights | |
| Note | 著者からインターネット公開の許諾が得られていないため、論文の要旨のみを公開しています。全文のご利用をご希望の場合は、大阪大学の博士論文についてをご参照ください。 |

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

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

The University of Osaka

| | |
|---------------|--|
| 氏 名 | むら やま あや 村 山 綾 |
| 博士の専攻分野の名称 | 博 士（人間科学） |
| 学 位 記 番 号 | 第 2 1 7 0 7 号 |
| 学 位 授 与 年 月 日 | 平成 20 年 3 月 25 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 | 集団内葛藤に関する社会心理学的研究 |
| 論 文 審 査 委 員 | （主査） 教 授 大 坊 郁 夫 （副査） 教 授 釘 原 直 樹 教 授 白 井 伸 之 介 准教授 辻 大 介 |

論 文 内 容 の 要 旨

第 1 章：本論文の理論的背景と目的

本論文では、「目標を共有するメンバーが、集団による意思決定場面において他のメンバーと相容れない要求や行動があることを知覚する過程」を集団内葛藤と定義し、その解消プロセスと集団パフォーマンスの流れを説明する包括的なモデルの提示を試みた。そして、モデルの提示にあたり、1) 日本人における 2 種類の集団内葛藤の弁別可能性、2) 日本人にとって困難な葛藤状況の把握、3) 関係葛藤を高める先行要因の検討、4) 集団意思決定場面における潜在的葛藤の検討、5) 適切な集団内葛藤対処行動に関する多面的評価、に注目した。

我々は社会生活を営む上で集団に所属し、相互作用を通して集団メンバーによる意思決定を経験する。このような場において、時に意見やアイデアが衝突し、また他のメンバーとのパーソナリティや価値観の違いを認識することとなる。本論文では前者を課題葛藤、後者を関係葛藤とし、先行研究から、それぞれが集団にとって異なる効果を及ぼしうると前提した。具体的には、課題葛藤は集団パフォーマンスに時にポジティブな効果を及ぼす一方で、関係葛藤はネガティブな影響を及ぼす。従来の葛藤のプロセスモデルは、葛藤の種類を区別する視点が欠けており、その結果、葛藤の機能的側面と機能不全的側面の予測が不十分であったと考えられる。ただし、メンバーとの情緒的つながりを重視し（吉田・田中、1985）、人間的なつながりに高い価値を置く（Nakane、1973）本邦において、葛藤を 2 種類に分けることが妥当であるかは検討の余地がある。つまり、日本人の場合、課題葛藤をも関係葛藤として認識する可能性がある。この点は、包括的なモデルの提示を目指す上で、考慮しなければならない。

また、葛藤解消手段の分類に関する研究と、葛藤が直接集団パフォーマンスに及ぼす影響に関する研究は、これまで個別に行われてきた。しかし、集団内で発生した葛藤の程度が、相互作用を通して同じレベルで存在することは考えにくく、メンバーによる対処行動等によりダイナミックに変化すると思われる。そして、適切に解消されることで集団パフォーマンスは向上し、逆に適切な対処がなされない場合に集団パフォーマンスが低下することが予測される。

以上の議論のもと、集団内葛藤の発生から解消プロセス、集団パフォーマンスまでの流れを包括的に説明する「集団内葛藤プロセスモデル」を提示することを目的として、本論文では 6 つの研究を行った。

第 2 章：課題解決集団における葛藤対処行動

第 2 章では、2 つの研究を実施した。研究 1 では、大学生 233 名（男性 155 名、女性 78 名；平均年齢 19.69 歳（ $SD = 1.90$ ）を対象にして、集団内葛藤への対処行動を測定する尺度を作成した。その結果、Van de Vliert（1994）によ

る葛藤対処行動研究のメタ分類と一致する「能動性」と「同意性」因子が得られた。研究2では、日本企業の従業員男性133人（平均年齢：35.68歳、 $SD=7.83$ ）を対象として、直属の上司一名を含む作業チームによる話しあい場面で知覚される2種類の集団内葛藤と、対処行動の測定を行った。結果、直属の上司の課題解決型リーダーシップ行動の低さ、集団維持型リーダーシップ行動の高さ、関係葛藤の高さが能動的な対処行動の程度を高め、課題解決型リーダーシップ行動の高さと関係葛藤の低さが同意的な対処行動につながる事が示された。加えて、集団内葛藤研究において日本人も2種類の葛藤を区別する可能性があることが示唆された。

第3章：関係葛藤と課題葛藤の効果

第3章では、2種類の葛藤の弁別可能性について、より詳細に検討するため2つの研究を実施した。研究1では、大学生231名（男性100名、女性131名、19.72歳（ $SD=1.79$ ））を対象にして、1）課題葛藤状況、2）関係葛藤状況、3）課題葛藤と関係葛藤がともに存在する混在状況の3つの葛藤状況を設定したシナリオを作成し、それぞれの状況における対処行動の違いを検討した。もし、これらの葛藤を弁別するのであれば、対処行動は状況に応じて変化するはずである。分析の結果、課題葛藤状況と比較して、関係葛藤状況では回避的な対処行動が選択されることが示された。また、課題葛藤と関係葛藤が同時に存在する混在状況でも、関係葛藤状況と同程度の回避的な対処行動がとられることが明らかになった。つまり、関係葛藤と課題葛藤は弁別されているものの、関係葛藤は、課題葛藤の影響を覆ってしまう力を有するという遮蔽効果が示された。

研究2では、同様のシナリオを用いて、研究1で得られた結果が日本人特有の傾向であるのかをアメリカ人との比較により検討した。アメリカの大学で心理学の授業を受講する、アメリカ国籍の学生128名（男性38名、女性87名、不明3名、平均年齢20.98歳、 $SD=3.84$ ）と、日本の大学で心理学の授業を受講する日本国籍の学生100名（男性36名、女性64名、平均年齢20.63歳、 $SD=2.11$ ）の合計228名が調査に参加した。分析の結果、日本人参加者では、研究1で示されたのと同様の遮蔽効果がみられた。課題葛藤状況ではアメリカ人よりも日本人の方が積極的な対処行動を選択し、メンバーに対する信頼感や帰属意識も高いが、関係葛藤状況や混在状況になると、対処行動が極端に回避的になり、信頼感や帰属意識も低下することが示された。日本人は、これまで葛藤に対して全般的に回避的に振舞うとされていたが、関係が良好で意見の相違が見られた場合は、アメリカ人よりも積極的に行動するのである。

第4章：集団内葛藤を高める要因

第4章では、関係葛藤を高める要因として「課題解決に必要な影響力の差」を取り上げた。事前に関係葛藤が生じていない4名からなる初対面集団を用いて、課題解決に必要なメンバーの影響力の差と、実際の組織や集団での話しあい場面でしばしばみられる時間制限とが、関係葛藤の知覚に影響を及ぼすかどうかを検討した。大学生88名（男性58名、女性30名、平均年齢20.21（ $SD=1.15$ ）歳）を対象とした分析の結果、メンバー間で影響力に差がある集団の方が影響力に差のない集団よりも、関係葛藤の程度を高く評定する傾向が見られた。また、影響力の差と時間制限は、集団パフォーマンスに影響を及ぼしていた。全体としては、時間制限のない方が、ある場合よりも正答にいたる割合が高くなるが、影響力の差との交互作用が示された。つまり、時間制限のある場合は、影響力に差のある条件でパフォーマンスが高くなる一方で、時間制限のない場合は影響力に差のない条件でパフォーマンスが高くなることが明らかになった。

第5章：集団内葛藤の時間的変遷と適切な対処行動

第5章では、集団内葛藤をよりダイナミックに捉えることを目的とした、課題解決場面を設定した実験を行った。集団内葛藤と対処行動、パフォーマンスに関する5人集団による予備的な検討を行なった後、4名集団による詳細な検討を行なった。また、適切な対処行動について、1）信頼感や帰属意識、満足感、達成感といった心理変数との関連、2）他メンバーからの評価、3）実際の知覚される葛藤低減度の3側面から検討を行った。大学生68名（男性26名、女性42名、平均年齢21.25歳（ $SD=2.28$ ））を対象とした分析の結果、統合的な対処行動は、他メンバーからの印象も良く、信頼感、帰属意識、達成感、満足度も高くなることが明らかになった。また意思決定終了時に残っている潜在的な課題葛藤は、帰属意識や満足度の低下につながる。一方、回避的な対処行動をとった場合は、帰属意識や満足度の低下につながる事が明らかになった。妥協的な対処行動は、他メンバーからの印象は良いが、達成感の低さにつながり、知覚される課題葛藤の低減にもつながらない、ジレンマを生じさせる葛藤対処行動であることも示された。

本章では、集団として1つの結論に至った後、メンバーに個別に尋ねた回答が集団のそれとどの程度一致するのかも検討した。その結果、終了時では約50%しか一致せず、一致の程度が低い（潜在的葛藤の高い）集団のメンバーほど、満足感や帰属意識が低いことが示された。さらに発話行動のコーディングから、集団として5種類の対処行動を比較的バランスよく用いることが、潜在的な課題葛藤の低減につながるということが明らかになった。集団内で生じる葛藤と対処行動をダイナミックに捉え、適切性を検討したことで、意思決定集団の効果を高めるために必要な示唆が得られたと言えよう。

第6章：総括 効果的な集団の形成に向けて

本論文では、2種類の集団内葛藤に注目し、対処行動やメンバーの信頼感、帰属意識といった結果変数を含む包括的な検討を行なった。理論的意義としては、文化的視点を新たに追加したことで、2種類の葛藤に関して提出されている知見の一般化可能性を高めたことが挙げられる。さらに、従来の葛藤プロセスモデルが予測しきれていなかった葛藤の機能的側面と機能不全的側面を区別するため、葛藤の種類と対処行動の視点を加えたことで、より精緻化された包括的な葛藤プロセスの説明が可能になった（Figure 1）。多くの研究において、自己報告式でのみ測定していた対処行動について、発話行動の分類という視点から行動データ分析を行なった点も、理論的意義があると考えられる。分析の結果、集団レベルで重要な対処行動に関する示唆を得ることができた。本研究で得られた結果は、効果的な集団の形成に向けて重要な示唆を与えるであろう。今後の展開としては、既存の集団を対象とした検討や新たな集団内葛藤の測定方法の模索などが挙げられる。また、関係葛藤と課題葛藤に対する対処行動の違いを、情報処理過程の違いとして捉えることで、社会的認知研究とリンクさせることも考えられる。

最後に、本研究で得られた知見は、いくつかの実践場面に応用可能であろう。例えば、実際の職場集団内の葛藤の低減や、適切な対処行動をとるために必要な社会的スキルのトレーニングといった面で用いることができる。また、

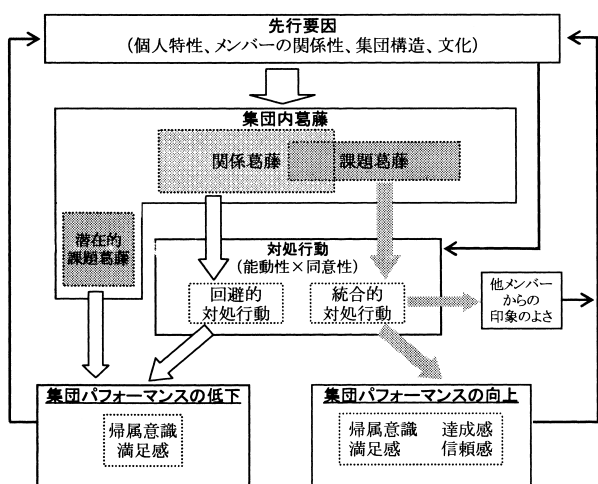


Figure 1 本研究から導かれた集団内葛藤プロセスモデル

近年注目されているディベート教育への応用も考えられる。既存の組織や集団における葛藤のみではなく、今後わが国において導入が予定されている裁判員制度など、一時的に形成される集団において生じる葛藤に対する処理プロセスに関しても、示唆を与えることができるであろう。

【結論】本論文を通して、集団内葛藤に適切に対処し、効果的な集団形成に必要な要因について検討してきた。そして、葛藤への対処行動はもちろんのこと、不要な葛藤を生じさせない努力もまた重要であることを示した。集団活動における人間関係の齟齬や、効果的な話し合いが行なえていない状況を改善するために、本論文が果たす役割は大きく、今後の研究発展も求められる。

論文審査の結果の要旨

申請者は、意思決定集団内で生じる葛藤に注目し、その解消プロセスと集団パフォーマンスの流れを説明する包括的なモデルの提示を目的とした研究を展開している。

従来の集団内葛藤研究は主に欧米で進められ、集団内の葛藤が直接的にパフォーマンスに影響を及ぼす過程が前提されていた。しかしながら、意思決定という相互作用の中で、集団のメンバーは葛藤を知覚し、それを低減するための何らかの行動や働きかけを行うことが予測される。また、これまでの葛藤に関するプロセスモデルでは、葛藤の機能的側面と機能不全的側面が考慮されておらず、葛藤が発生し、それをメンバーが知覚し、パフォーマンスに影響が及ぶといった大まかな流れを説明するにとどまっていた。加えて、集団内の調和を重視する日本人において、従来提

示されてきたモデルが適用できるかという点も、更なる検討すべき課題であった。

そこで、申請者は、集団内葛藤を 1) 意見やアイデアの違いから生じる**課題葛藤**、2) 価値観やパーソナリティの不一致から生じる**関係葛藤**、3) 相互作用終了時に残存する、**潜在的な課題葛藤** の3種類に分類し、かつ、葛藤自体に、機能的側面と機能不全的側面を説明する要素が含まれていると考えた。そして、課題葛藤と関係葛藤への対処行動が異なることで、パフォーマンスの向上もしくは低下が生じる可能性を想定し、そのプロセスを明らかにすることを目的としている。

具体的には、

- 1) 日本人における関係葛藤と課題葛藤の弁別可能性、
- 2) 日本人にとって困難な葛藤状況の把握、
- 3) 関係葛藤を高める先行要因の検討、
- 4) 集団意思決定場面における潜在的課題葛藤の影響の検討、
- 5) 適切な集団内葛藤対処行動に関する多面的評価について、それぞれ実験、調査（日米の比較を含む）を行い、結果を得ている。

得られた主要な結果は、

- 1) 日本人は課題葛藤と関係葛藤を弁別するが、関係葛藤に対しては非常に敏感に反応し、回避的な対処行動を選択する。
 - 2) 正しい意思決定を行うために必要な影響力に差がある集団では、関係葛藤が高く知覚される。
 - 3) 意思決定終了時の潜在的な課題葛藤は、相互作用に対する満足感や集団への帰属意識を低下させる。
 - 4) 能動的で同意的な葛藤対処行動は、他メンバーからの印象も良く、加えて集団への帰属意識や満足感、達成感も高める一方で、回避的な対処行動の選択は集団への帰属意識や満足感を低下させる。
- というようなものであった。

このような結果を踏まえ、申請者は集団内葛藤プロセスモデルの提示を試みた。このモデルでは、葛藤の機能的側面、機能不全的側面が明確になり、集団メンバーの働きかけである対処行動との関連についても精緻化されている。ただし、今後は本研究で扱った以外にも、集団外から与えられる様々な要因を考慮した検討を加えることにより、本論文の成果の更なる一般化を進める必要がある。

本論文で得られた結果は、有効な対処行動の獲得といった側面から、コミュニケーションスキルの向上に関する分野へと応用することができる。また、得られた成果や申請者による綿密な研究展開から、今後の集団内葛藤研究に大きな貢献をおこなえるものと考えられる。調査、実験等の多様なデータ収集や理論的發展に関するバランスの取れた研究展開、さらに、調査対象者に対するフィードバックに見られるような真摯な研究姿勢をも含め、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。