

Title	集団討議における課題葛藤処理方略の特定
Author(s)	村山, 綾; 大坊, 郁夫
Citation	対人社会心理学研究. 4 P.105-P.111
Issue Date	2004
Text Version	publisher
URL	<a href="https://doi.org/10.18910/5991">https://doi.org/10.18910/5991</a>
DOI	10.18910/5991
rights	
Note	

*Osaka University Knowledge Archive : OUKA*

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

Osaka University

## 集団討議における課題葛藤処理方略の特定<sup>1) 2)</sup>

村山 綾(大阪大学大学院人間科学研究科)

大坊 郁夫(大阪大学大学院人間科学研究科)

小集団の課題解決場面において生じる課題葛藤に対して、個人がどのような処理方略を用いるのかを測定する尺度の作成を目的とし、2つの研究を行った。同時に、これらの処理方略とコミュニケーション・スキルとの関連についても検討を行った。1回目の調査では大学生377名、2回目の調査では大学生337名が回答した。その結果、課題葛藤を処理するために個人が取る議論スタイルとして「他者理解」、「徹底討論」、「意見調整」の3因子が得られ、2回目の調査にて尺度の信頼性が確認された。また、「徹底討論」は適切な自己表現を行う「記号化」スキル、「他者理解」は相手の気持ちを察する「解説」スキルや「察し能力」と主に関連があることが示された。課題葛藤状況を利用したコミュニケーション・スキル向上の可能性についての展望を行った。

キーワード：課題葛藤、小集団、課題解決、コミュニケーション・スキル

### 問題

集団内葛藤は、目標を共有する集団に属するメンバーの間に生じる。この葛藤は三者以上のメンバー間に生じた葛藤や、二者間に生じた対人葛藤が集団内で複雑に交錯しあった状態で存在していることになる。対人葛藤とは異なり、集団内葛藤ではメンバー同士が集団という枠組みにおいて強い相互依存的関係を持っている。人は基本的に葛藤から逃れようとするのだが(Witteman, 1991)、この相互依存関係により、メンバーが集団内葛藤から抜け出すことは困難である。また、個人の価値観や目標は、本質的には個人の問題であるが、集団に加わることで、それらが集団内葛藤を引き起こす因子となる。したがってメンバーとの意見や視点の違いは集団内葛藤が生じる確率を上昇させることになる(Forsyth, 1998)。

葛藤への対処方略に関するモデルが Schmidt(1974)によって提唱されている。このモデルでは、葛藤処理方略を自己の利害にこだわる程度の「自己主張性」(assertiveness)と他者の利害を考慮する「協力性」(cooperativeness)の2軸で表現している。具体的な対処方法としては、最も自己主張的な「競争」、最も協力的な「和解」に加え、そのどちらの特徴も持たない「回避」、中間地点にプロットされる「妥協」、そして両者の特徴を最大限に併せ持つ「協力」が挙げられる。

### 2つの集団内葛藤タイプ

葛藤を2つのタイプに分類した上で相互の関係や集団過程への影響を検討する試みがある(Jehn, 1994)。1つ目の葛藤のタイプは関係葛藤(relationship conflict)と呼ばれ、他者との関係において生じる様々な不一致を知覚することにより顕在化する。典型的な状態としては緊張感、不快感、敵対意識を伴い、集団内葛藤の場合はその集団の意思決定の質や集団に対する感情的コミットメントに負

の影響を及ぼす(Simons & Peterson, 2000)。また、メンバー間での相互作用から生まれる葛藤のほかにも、メンバーそれぞれが持っている価値観や個人的趣味の違いから生まれる葛藤もこの関係葛藤に含まれる(De Dreu & Weingart, 2003)。

2つ目の葛藤のタイプは課題葛藤(Task conflict)で、集団の意思決定時に生じるメンバー間の意見の対立である。小集団の生産性に関する研究においては、課題葛藤がポジティブに影響をするという結果が示されている。例えば、Schulz-Hardt, Mayer, & Frey (2002)は、議論を行う前にメンバー間で意見の不一致がある方が最終的によい決定を行うことを明らかにしている。Hoffman, Hurbert, & Maier(1962)は、4人からなる課題解決集団において葛藤の度合いを操作して集団決定の質を検討した。その結果、意見の相違がみられ、それを通して代替的な解決方法を検討することがより質の高い決定につながり、また葛藤に対して全ての集団メンバーが一致して解決法を模索することが質の高い決定へとつながると考察している。この他にも葛藤が小集団課題解決やチーム活動、集団内での関係にプラスの影響を与えるという結果を示す研究は多い(e.g., Hollenbeck et al. 1995; Peterson & Nemeth, 1996; Tjosvold, et al. 2003)。ただし葛藤の持続時間が長い場合や、極度の課題葛藤が生じている場合は、集団過程にネガティブな影響を及ぼす(Carnevale & Probst, 1998)。

前述した葛藤処理方略に関する Schmidt(1974)のモデルは、関係葛藤・課題葛藤の違いを考慮したものではない。また、小集団課題解決場面においてメンバーが相互にコミュニケーションをとり、「協力」することを前提とした場合の課題葛藤対処方略をより詳細に検討する場合は

少々説明力に欠ける。そこで本研究では、小集団で生じる課題葛藤に対する効果的な処理方略を明らかにし、個人がその中からどの処理方略を指向するのか測定する尺度の作成を主要な目的とする。

### 対人コミュニケーションスキルとの関連

他者とのコミュニケーション過程を対象としている点から、対人関係を構築する際の特徴と葛藤への対処方法の関連を指摘することができる。例えば Wolpe & Lazarus(1966)は、コミュニケーション・スキルの一つである主張性を元に対人関係を以下のように分類している。1つ目としては、他者を尊重するばかりに自己の考えや欲求などを抑制し、それらを表現しようとしなない対人関係が挙げられる。葛藤を避けて自分が我慢することでその状況から脱却できると考え、結果として会話中に黙り込んだり、相手の言うことに表面上同意したりする行動が見受けられる。2つ目としては逆に自分の主張を押し付け、相互作用相手の言動を全く考慮しない対人関係で、何事も競争的に捉える個人がこの類型に該当する。そして最後は自分の主張も積極的に相手に伝え、なおかつその相手に対する配慮を怠らない対人関係で、この対人関係の構築にはコミュニケーション・スキルが必要とされる。

日常場面で他者との葛藤を感じることも決して稀ではない(相川・津村 1996)。葛藤はあくまで現象であり、相互作用パターンの一つに過ぎないが(Davis, 1969)、その相互作用パターンに対する反応の仕方や対処方略の選択には、対人関係の構築に関する類型と同様に個人差があると推測される。また、集団内葛藤は個人内葛藤と違い相互作用をするメンバー間に生じる葛藤である。それに対する適切な反応、対処方略には対人的なコミュニケーション・スキルが関連していると考えられる。そこで本研究では、メンバー個々のコミュニケーション・スキルに注目し、課題葛藤処理方略との関連を明らかにすることも尺度の作成に加えて目的のひとつとする。

## 研究 1<sup>3)</sup>

### 予備的調査

小集団による課題解決場面において生じた課題葛藤に対し、個人および集団がどのように対処すべきかについて、尺度項目の選定を目的とした自由記述法による調査を行った。

**手続き** 本調査は2002年9月に、大阪大学にて、対人行動学を受講する学生35名を対象として実施した。その結果、男性15名、女性20名(平均年齢20.94歳;  $SD=1.14$ )の計35名から回答が得られた。

**質問紙の構成** 回答者の学年・年齢・生年月日・性別に関するデモグラフィック情報を記入する欄、教示文、3つの質問項目とそれぞれに対する回答欄により構成された。

教示文により、回答者に3~5人で何らかの課題を解決するために議論をしている状況を想起させ、また、その場面を実際体験したことがあるか否かについても回答させた。調査の流れは、教示文により小集団による課題解決場面を想定させた後、まず(a)「課題解決をスムーズに進めるにあたり、あなたを含めるメンバーにはどういった事が必要だと考えますか」という質問によって、課題解決場面において集団にとって必要だと思うことについて自由記述により回答させた。つぎに、(b)「話し合い中にメンバー内で意見が一致しなかった時、よりよい結論に到達するために何が重要だと思いますか」という質問に対して、「メンバーとして重要だと思うこと(b-①)」と「グループとして重要だと思うこと(b-②)」について、それぞれ自由記述により回答させた。なお、本研究では個人の課題葛藤処理方略に関する尺度の作成を主な目的としているため、b-①についてのみを対象とし、報告を行うこととする。

**KJ法による自由記述データの分類** 自由記述で得られた59項目に対して、社会心理学を専攻する大学院生3名(男性1名、女性2名)により、KJ法による分類が行われた。分類作業では、小集団による課題解決時に生じる課題葛藤の処理方略として適切かどうかを重視された。

その結果、①「感情的にならない」や「自分の意見に固執しない」などといった“自己の統制”、②「自分の主張を分かりやすく説明する」「簡単に妥協しない」などといった“自己主張・説得”、③「他人の意見を尊重する」や「他人の意見に耳を傾け、理解に努める」などといった“他者尊重”、④「折衷案を提案する」や「それぞれの意見のメリット、デメリットを話し合う」などといった“意見の調整”、⑤「知識のある人がいる」や「まとめ役の存在」などといった“能力・役割”という5つのカテゴリーに分類される24項目が得られた。

### 小集団の課題解決場面における課題葛藤の処理方略に関する尺度の作成

#### 方法

#### 本調査

**手続き** 本調査は2003年1月に、関西地方の大学において心理学関係のクラスを受講する学生377名を対象に実施された。有効回答数は355(男性178名、女性177名)で、回答者の平均年齢は19.3歳( $SD=0.84$ )であった。

**質問紙の構成** 予備調査で得られた質問項目に既存の尺度を配置して、一つの冊子とした。予備的調査により得られた項目を用い、「葛藤時に個人として重要だと思うか(24項目)」、「質問に関する項目について、7件法で回答させた。以上の項目に加え、個人の集団主義傾向を測定する尺度や、リーダーシップに関する尺度などを用いて調査を行ったが、ここでは予備調査と同様に、個人の課題葛藤処理方略に関する項目を分析対象として報告を行う。

Table 1 討議者の議論スタイルに関する尺度 因子分析(主因子法・プロマックス回転)

		Factor1	Factor2	Factor3	共通性
cs02	自分の意見に固執しない	.850	-.141	-.063	.578
cs03	相手の意見のよいところも認める	.826	-.007	-.074	.630
cs17	相手の意見に耳を傾け理解につとめる	.582	.224	.064	.574
cs11	感情的にならない	.452	-.011	.181	.298
cs08	自分の意思をはっきり伝える	.016	.864	-.091	.715
cs04	自分の主張を分かりやすく説明する	.181	.570	.032	.488
cs12	簡単に妥協しない	-.149	.547	-.046	.224
cs01	それぞれの意見のメリット・デメリットを話し合う	.196	.415	.209	.435
cs23	妥協策がないのか探る	.027	.075	.619	.438
cs07	納得のできる意見を述べた人に従う	.038	-.172	.598	.331
cs06	意見の利点・欠点を明確にし、一番欠点のない意見を採用する	-.074	-.027	.587	.306
cs14	折衷案を提案する	.042	.142	.434	.274
累積寄与率		29.5%	37.7%	44.1%	
		因子間相関		Factor1	Factor2
				Factor2	.54
				Factor3	.41
					.34

## 結果および考察

### 因子分析による尺度化の試み

「討議中に意見の対立が生じたとき、最善の結論を得るために“個人として”重要なこと」に関する24項目の評定データについて、因子分析を行なった(Table 1)。分析では、因子抽出法として主因子法を用い、因子軸の回転方法としてプロマックス回転を採用した。因子負荷量、固有値の推移、および因子の解釈可能性を考慮し、基準を満たさなかった項目の削除を繰り返して行った。その結果12項目が残り、そこから3因子が抽出された。第1因子は「自分の意見に固執しない」や「相手の意見のよいところも認める」など、自分の意見を強く主張するよりも、他のメンバーの意見を尊重する内容の項目において負荷が高かった。そこで第1因子を「他者理解」因子と命名した。これに対して第2因子は、「自分の意思をはっきり伝える」や「簡単に妥協しない」といった自己主張に関する項目や、「それぞれの意見のメリット・デメリットを話し合う」といった討議を行なうことに重点を置く項目において負荷が高かった。そこで第2因子を「徹底討論」因子と命名した。第3因子は「妥協策がないのか探る」や「意見の利点、欠点を明確にし、一番欠点の無い意見を採用する」といった項目に見られるように、対立する意見の妥協点を探りながら、集団メンバーが納得できる解決案を模索する内容の項目において負荷が高かった。そこで第3因子を「意見調整」因子と命名した。

因子分析の結果抽出された「他者理解」因子、「徹底討論」因子、「意見調整」因子の3因子から、この尺度を「討議者の議論スタイルに関する尺度」とした。Cronbachの $\alpha$ 係数は、「他者理解」因子が.78、「徹底討論」因子が.72、「意見調整」因子が.64と、比較的各因子における項目間の一貫性を示すものであった。

また、得られた尺度について、因子ごとの評定平均値を男女別に算出した(Table 2)。なお、性差について検討したところ、「他者理解」因子( $t(355) = -2.78, p < .01$ )と「意見調整」因子( $t(348) = -3.53, p < .001$ )、において性差が有意であった。いずれの因子においても、男性よりも女性の方が平均値が高い値を示した。課題解決場面において、女性は男性よりも他者を理解したり、意見を調整する議論スタイルを選択しようとする事が示されている。

Table 2 研究1の議論スタイルごとの平均と標準偏差(男女別)

議論スタイル	男性 (n=179)	女性 (n=177)
他者理解	5.36 (1.08)	5.65 ** (.96)
徹底討論	5.37 (.96)	5.41 (.90)
意見調整	4.55 (1.05)	4.91 *** (.89)

\*\*\* $p < .01$ ; \*\* $p < .001$

## 研究2

研究1で実施した調査では、「どのような行動が重要か」という聞き方をしたことにより、その状況において、“一般常識”においてふさわしいと考えられる理想的な行動について回答者が答えることとなった。その結果、それぞれの項目の評定平均値が理論的中央値(7件法における4)よりもかなり高い値を示し、尺度に十分な弁別性を与えることができなかった。そこで研究2では、この天井効果を解消するために、意見対立時の討議者の議論スタイルに関する尺度において、「理想的な行動」を聞いた後で「実際に行っている行動」について回答させた。これにより、より回答者の討議場面における行動傾向を反映した結果が得られると予測される。研究2では、この一部修正を加えた調査

を行い、研究 1 で作成した尺度の信頼性について検討を行なう。

さらに研究 2 では、コミュニケーション・スキルに関する尺度として、対人処理能力に関する JICS(Takai & Ota, 1994)に加え、自分の考えを言葉として表現する「記号化」、相手の伝えない内容を性格に理解する「解読」、自分の欲求を抑えまわりに合わせる「統制」の 3 因子からなる ENDE2(堀毛, 1994)を併用する。

## 方法

### 手続き

本調査は、2003 年 11 月に、関西地方の大学において心理学関係のクラスを受講する学生 337 名を対象に実施された。有効回答数は 314(男性 169 名、女性 145 名)で、回答者の平均年齢は 19.71 歳( $SD=1.41$ )であった。

### 質問紙の構成

質問紙の項目は、以下のような項目で構成される。

①フェイスシート(年齢・性別)

②討議者の議論スタイルに関する尺度

他のメンバーと意見の対立を感じたときに個人としてどう行動するかについて回答させるもので、研究 1 の因子分析の結果選定された 12 項目により構成された。この設問では、一般的な理想的行動ではなく回答者が実際に行っている行動を反映させて回答させるために、各項目について、「あなたの理想とする行動は」という聞き方と「あなたが実際に行なっている行動は」という聞き方を併記した。

③対人コミュニケーション・スキルを測定する尺度

a: 日本人的対人コンピテンス尺度(JICS)(Takai & Ota, 1994)

ダミー項目を除いた短縮版を、本研究では使用した。項目数は 22 項目で、5 件法で回答させた。JICSを構成する 5 因子のうち、異性の気持ちを察知する能力に関する「対人感受性」、公的な地位が上位の相手への接し方に関する「上下関係管理」の 2 因子は、項目の内容上本研究との関連が薄いため、分析からは除外した。

b: ENDE2

対人関係一般に適用可能な基本的なコミュニケーション・スキルを測定するために、「記号化」「解読」「統制」の 3 因子からなる ENDE2(堀毛, 1994)を使用した。項目数は 15 項目であり、5 件法で回答させた。

以上の尺度及び項目に加え、対人関係次元に関するパーソナリティ特性や会話行動に関する尺度を用いて調査を行ったが、ここでは上で説明した尺度を分析対象として報告を行う。

## 結果および考察

### 因子分析による尺度の信頼性の検討

本研究では、回答者の日常の討議行動とは独立した、理想的な行動について先に聞いておくことで、それと対比した現実の行動を意識させて答えさせることとした。なお、現実に関するデータのみを分析対象として扱う。

討議者の議論スタイルに関する 12 項目について主因子法・プロマックス回転による因子分析を行った(Table 3)。その結果、研究 1 において第 3 因子に属していた「納得できる意見を述べた人に従う」という項目が、本研究では第 2 因子と第 3 因子に同程度の負荷を示した。それ以外は、第 1 因子と第 2 因子が入れかわっただけで、研究 1 とほぼ同様の結果が得られた。すなわち、第 1 因子は「徹底討論」、第 2 因子は「他者理解」、第 3 因子は「意見調整」ということになる。なお、研究 2 における各因子の Cronbach の  $\alpha$  係数は、「他者理解」因子が .74、「徹底討論」因子が .71、「意見調整」因子が .67 となり、研究 1 とほぼ同様の数値を得た。

討議者の議論スタイルに関する尺度の評定値は、理想について聞いたデータと現実の行動を想定させて聞いたデータの 2 種類が存在する。理想的な行動と現実の行動の評定平均値を比較すると、理想的な行動について答えた場合は、研究 1 と同様高い値を示したのに対し、現実の行動の方は理論的中央値である 4 に近い値となった(Table 4)。したがって、理想と現実を対にして答えさせるという本研究の試みは、研究 1 において課題となった天井効果を抑えることに成功したといえる。また、性差の検討を行ったところ、研究 1 で示された男女の差が見られなくなった。現実場面を強く意識させた場合、議論スタイルの選択に男女の差はなくなるものと推察される。

### 対人コミュニケーション・スキルとの関連

コミュニケーション・スキル尺度である JICS(察し能力、自己抑制、曖昧さへの耐性の無さ)、ENDE2(記号化、解読、統制)と個人の議論スタイルに関する 3 因子との間で、性別を統制した偏相関分析を行った。その結果、主に「徹底討論」因子と「他者理解」因子が、コミュニケーション・スキルと関連していることが示された(Table 5)。

相関係数が .30 以上の関係について個別に見ていくと、「徹底討論」因子は、JICS の「察し能力」因子( $r=.31, p<.001$ )および ENDE2 の「解読」因子( $r=.36, p<.001$ )と弱い正の相関関係にあり、さらに ENDE2 の「記号化」因子と正の相関関係を示した( $r=.43, p<.001$ )。意見対立時には徹底した議論が必要だと考えている人は、聞き手の反応を敏感に察し、相手の表に出ない意図を解読することができるとともに、自分の意見を周囲に分かりやすく伝えるスキルが高いということになる。また、「他者理解」因子は、JICS の「自己抑制」因子( $r=.44, p<.001$ )および ENDE2 の「統制」因子( $r=.47, p<.001$ )と正の相関関係を示した。

Table 3 討議者の議論スタイルに関する尺度(現実) 因子分析 (主因子法・プロマックス回転)

変数名	Factor1	Factor2	Factor3	共通性
csr7 自分の意思をしっかりと伝える	.820	-.067	-.060	.604
csr4 自分の主張を分かりやすく説明する	.703	-.109	.117	.550
csr1 それぞれの意見のメリット・デメリットを話し合う	.501	.132	.028	.322
csr9 簡単に妥協しない	.491	.121	-.019	.277
csr3 相手の意見のよいところも認める	.036	.809	-.085	.620
csr11 相手の意見に耳を傾け、理解につとめる	.141	.698	.048	.597
csr2 自分の意見に固執しない	-.033	.583	.036	.348
csr8 感情的にならない	-.120	.387	.284	.274
csr12 妥協策がないのか探る	.017	.057	.735	.590
csr10 折衷案を提案する	.184	.102	.510	.452
csr5 意見の利欠点を明確にし、一番欠点のない意見を採用する	.344	-.012	.366	.374
csr6 納得できる意見を述べた人に従う	-.042	.316	.249	.210
累積寄与率	28.8%	39.5%	43.5%	

因子間相関	Factor1	Factor2	
Factor2		.27	
Factor3		.50	
			.41

Table 4 研究2の議論スタイルごとの平均と標準偏差(男女別)

議論スタイル	男性 (n=168)	女性 (n=145)
他者理解	4.79 (1.11)	4.88 (1.19)
徹底討論	4.39 (1.06)	4.40 (1.19)
意見調整	4.50 (.97)	4.56 (1.01)

Table 5 議論スタイルに関する尺度とJICS, ENDE2各因子の偏相関係数

各因子名	徹底討論	他者理解	意見調整
察し能力	.31 ***	.22 ***	.16 **
自己抑制	.17 **	.44 ***	.23 ***
曖昧さへの耐性のなさ	.22 ***	-.22 ***	.03
記号化	.43 ***	-.03	.13 *
解読	.36 ***	.11	.17 **
統制	.09	.47 ***	.11

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\* $p < .001$ 

N=313

議論の中で協調的態度で振る舞い、他のメンバーの意見を尊重する人は、状況に応じて自己をコントロールすることができ、また自分を抑えるスキルが高いということになる。

### 総合考察

#### 尺度の妥当性・信頼性

本研究において課題葛藤が生じた際の個人の議論スタイルに関する尺度の作成と妥当性の検討を行った。2度の調査から尺度の信頼性が確認された。また、両調査の $\alpha$ 係数からも作成した尺度の内的一貫性が確認されたと考えられる。

#### Schmidt(1974)の葛藤処理モデルとの比較

本研究では、相手を説得しながら積極的に発言し、主体的に議論へ参加する特徴を持つ「徹底討論」と、他者の意見を理解し自分の意見には固執しない特徴を持つ「他者理解」が葛藤処理方略として見いだされた。この2つの処理方略はSchmidt(1974)の葛藤処理方略の2軸で説明される自己主張性、協力性とそれぞれ類似している。さらにSchmidt(1974)は、自己主張性と協力性がともに軸の中間で交わる点を、「妥協」とした。これは本研究で得られた、妥協策を模索し、出された意見の中から欠点のない意見

を採用しようとする「意見調整」と類似している。

軸の表現する自己主張性、協力性と、中間地点にプロットされた妥協が葛藤処理方略として存在することは本研究で示された。しかし、Schmidt(1974)のモデルの軸の最大値が示す「競争」、「和解」は、本研究にて得られた主体的に関与することと他者の理解に努める行動の最大値と同義なのであろうか。そして、第3者的立場でもある妥協は自己主張をすることと協力することの中間点に位置するものなのであろうか。

Schmidt(1974)のモデルでは、主に2者間を想定し、バランス理論(Heider, 1958)や社会的交換理論(Thibaut & Kelley, 1959)を中心とした利害関係からの説明を行っている。しかし課題解決集団の場合には、個人的な利害関係とは関係なく、第3者的立場で意見を調整し、集団目標にとってよりよい方向付けを行うことを課題葛藤処理手段として用いるメンバーがいる。また、集団の議論の質を高める要因として、主体的で積極的に発言するメンバーの存在も不可欠である。つまり、本研究が対象とするのは競争や和解といった利害関係のもとに提案される葛藤処理方略ではない。メンバー間で目標が一致し、それに向かって協力の姿勢でいるときに生じる葛藤に対する処理方略で

ある。このような違いからも、Schmidt(1974)の葛藤処理モデルのみで本研究が扱う葛藤の処理方略を説明することは難しい。

そこで本研究では、協同の状態を前提とし、課題解決集団での葛藤処理方略の特徴を捉えた。話者役割という観点から見ると、「徹底討論」は議論の中心となるプレーヤー、「他者理解」は前者より一歩下がったパイプレイヤー、意見調整は議論自体の収束を目標とするレフリーとも解釈できる。また、これらの3因子は、討議参加者をこの3つのどれかに当てはめることができるというような類型的性質のものではなく、参加者がこの3つの因子が意味する性質をそれぞれ程度差がありながら併せ持っているというパラメータ的性質と考えられる。得られた3因子を用いた課題葛藤処理方略に関するモデルについても今後検討していく必要がある。

### コミュニケーション・スキルの視点

従来の葛藤処理モデルでは個人のコミュニケーション・スキルや特性は考慮していない。本研究ではコミュニケーション・スキルと葛藤処理方略の関連性を示し、特定の処理方略に関連するその効果を明らかにした。葛藤が生じたときの個人の議論スタイルとして、他のメンバーと積極的に話し合いをすることで葛藤を解消しようとする場合、自分の思ったことを適切に相手に伝えるスキル(記号化)と、相手の表出されない行動をも敏感に察するスキル(察し能力、解説)に関連が見られた。これは、討論場面という文脈で、メンバーと徹底した話し合いを行う議論スタイルが、自己の意見を相手に押し付けるような自己満足的なものではないことを示唆している。課題葛藤がある状況で、自分の意見を積極的に述べ、他者を説得していくような議論スタイルが有効であるためには、自分の意図することを正確に相手に伝える必要がある。その過程において、発言者は言語・非言語的スキルを用いながら自分を表現している。これは堀毛(1994)における記号化スキルが、言語的な側面とともに非言語的側面についても測定対象としている点からも明らかである。さらに、多チャンネルを用いて自己を表現し、場面に応じて適切な意見交換や説得を行うには、相互作用相手の気持ちや状態を的確に把握、もしくは推測するスキルが有効だと考えられる。そこで本研究において関連が見られた、相手の気持ちを解説したり、察する能力が意味を持つのではないだろうか。つまり、時間によって変化しうる相互作用相手の状態を正確に把握するスキルと、自分の気持ちを相手に正確に伝えるスキルは、絶えず関連し合いながら課題葛藤場面での表出行動に影響を与えていると考えられる。徹底討論を議論スタイルとして用いる個人は、相手の気持ちを察しながら自己を適切に表現する過程を繰り返しながら葛藤解消に向かっていくと推察される。このような点からも、コミュニケーション・スキ

ルは課題葛藤が生じた場合に個人が選択する議論スタイルと関連していると思われる。

なお、コミュニケーション・スキルと僅かな関連しか得られなかった「意見調整」は、自ら意見を述べるよりも、他者の出した意見の対立を解消するため調整を図る姿勢である。コミュニケーション・スキルには意見調整という観点が出てきているが、葛藤を解消するという意味では「意見調整」も重要な因子と考えられる。また、個人の議論スタイルが、ここで測定したコミュニケーション・スキルと関連しながらも、ある側面においては課題葛藤状況に特化した尺度であることを示しているとも考えられる。

ここでは、課題葛藤を対象としてその処理方略やコミュニケーション・スキルとの関連を検討した。今後は関係葛藤、課題葛藤それぞれに対する処理方略の違いや、課題遂行上の意見対立から派生する関係葛藤の特徴について、メンバーの関係性とも関連させて明らかにする必要がある。また、課題葛藤状況を利用したコミュニケーション・スキルのトレーニング方法についても検討を行いたい。

### 引用文献

- Carnevale, P. J. & Probst, T. M. 1998 Social values and social conflict in creative problem-solving and categorization. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1300-1309.
- Davis, J. H. 1969 *Group Performance*. New York: Addison-Wesley.
- De Dreu, C. K. W. & Weingart, L. R. 2003 Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 88, 741-749.
- Forsyth, D. R. 1998 *Group Dynamics*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Blumberg, H. H. 1994 Cooperation, competition, and conflict resolution. In A. P. Hare, H. H. Blumberg, M. F. Davies, & M. V. Kent (Eds.) *Small Group Research: A Handbook*. New Jersey: Ablex, Pp. 213-236.
- Heider, F. 1958 *The Psychology of interpersonal relations*. John Wiley.
- Hoffman, L. R., Harburg, E., & Maier, N. R. F. 1962 Differences and disagreement as Factors in creative group problem-solving. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 64, 206-214.
- Hollenbeck, J. R., Ilgen, D. R., Segoe, D. J., Major, D. A., & Phillips, J. 1995 Multilevel theory of team decision making: Decision performance in teams incorporating distributed expertise. *Journal of Applied Psychology*, 80, 292-316.
- 堀毛一也 1994 恋愛関係の発展・崩壊と社会的スキル 実験社会心理学研究, 34, 116-128.
- Jehn, K. A. 1994 Enhancing effectiveness: An investigation of advantages and disadvantages of value-based intragroup conflict. *International Journal of Conflict Management*, 5, 223-238.
- 森川早苗 1996 アサーショントレーニング-さわやかな自己表

- 現 相川充・津村俊充 (編) 『対人行動学研究シリーズ 1 社会的スキルと対人関係ー自己表現を援助する』誠信書房, Pp201-222.
- Peterson, R. S. & Nemeth, C. J. 1996 Focus versus flexibility: majority and minority influence can both improve performance. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 14-23.
- Schulz-Hardt, S., Mayer, J., & Frey, D. 2002 Productive conflict in group decision making: Genuine and contrived dissent as strategies to counteract biased information seeking. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 88, 563-586.
- Simons, T. L. & Peterson, R. S. 2000 Task conflict and relationship conflict in top management teams: the pivotal role of intragroup trust. *Journal of Applied Psychology*, 85, 102-111.
- Takai, J. & Ota, H.(1994). Assessing Japanese interpersonal communication competence. *The Japanese Journal of Experimental Social Psychology*, 33, 224-236.
- Thibaut, J. W. & Kelley, H. H. 1959 *The Psychology of groups*. New York: Wiley.
- Tjosvold, D., Hui, C., Ding, D. Z., Hu, J. 2003 Conflict values and team relationships: conflict's contribution to team effectiveness and citizenship in China. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 69-88.
- Witterman, H. 1991 Group member satisfaction: A conflict-related account. *Small Group Research*, 22, 24-58.
- Wolpe, J. & Lazarus, A. 1996 *Behavior therapy techniques*. Pergamon Press.

## 註

- 1) 本論文は、第一著者の修士論文(2003 年度大阪大学)の一部に加筆・修正を行ったものである。
- 2) 本論文の調査にあたり、福田市朗先生、吉野絹子先生、(摂南大学)、荘巖舜哉先生(大阪学院大学)に御協力をいただきました。そして、釘原直樹先生(大阪大学)には研究に関するご助言をいただきました。また、データ分析や研究方法に関して藤本学氏(本学博士後期課程)より有益な示唆を得ました。ここに深く感謝致します。
- 3) 本研究は日本社会心理学会第44回大会(2003)において発表したデータを再分析したものである。

## Identifying task conflict resolution strategies in a small-group discussion

Aya MURAYAMA (*Graduate School of Human Sciences, Osaka University*)  
 Ikuo DAIBO (*Graduate School of Human Sciences, Osaka University*)

The aim of this study is to investigate how task conflict within small groups would be resolved when group members are engaged in a problem-solving discussion. The relationship between such task conflict resolution strategies to which individual prefers and their interpersonal communication skills were also examined. Study 1 focused on developing a scale which measures individual's preference of ways of resolving task conflict, and the scale was confirmed its reliability and validity in Study2. Factor analysis revealed three factors (12 items), and each represents unique characteristics of the way to resolve task conflict. Individuals who preferred to an in-depth discussion as a way of resolving task conflict had a skill of encoding their thoughts and feelings accurately, while individuals who preferred to understanding and respecting opinions of others had skills of appropriate self-repression and self-control. The availability of training and establishing interpersonal communication skills by resolving task conflict in a small group problem solving discussion was discussed.

Key words: task conflict resolution strategy, small-group, problem-solving discussion, communication skill