

相手に関する知識は話し合いを促進するか

○今城志保¹²・佐藤裕子¹²・山田香¹

(¹リクルートマネジメントソリューションズ ²組織行動研究所)

キーワード：対人知識，性格特性，合意形成

Does having the knowledge of others facilitate discussion?

Shiho IMASHIRO¹², Hiroko SATO¹² and Kaori YAMADA¹

(¹Recruit Management Solutions Co.,Ltd, ²Institute for Organizational Behavior Research)

Key Words: person knowledge, personality, consensus building

目的

日常の対人場面で、相手をよく知ることは役立つと思われる。相手の意図を推測したり、相手の人物特性を推論するなどの対人知覚 (person perception) は、対人場面での行動に影響を与えるため、適切な対人知覚は対人場面においてプラスの効果があると考えられる (Eplay & Kardas, 2021)。また、対人知覚によって得られた他者についての知識は対人知識 (person knowledge) とよばれ、私たちが経時的に他者を知覚する際に用いられるため、対人知覚と対人知識には密接な関係があると考えられる (Anzellotti & Young, 2020)。

本研究では、対人場面において相手の対人知識が付与された際に相互作用が促進されるかを、オンラインコミュニケーションを用いて探索的に検討する。具体的には、初対面の相手の性格特性に関する情報 (対人知識) が与えられた時に、その情報を活用することで、協力行動が促進されるかを見る。対人知覚の文脈で見れば、人物特性の推論が必要のない状態だと考えることも可能で、その場合に相手の意図の推論が促進されるのかを見ることになる。

方法

2021年3月に調査会社のモニターを対象としてオンライン実験を行った。対象は、300名以上規模の会社に勤務する30代の男性正社員36名で、対話のスキルが通常よりも高いと想定される職種 (営業・接客・サービス)、管理職、ディベート学習の経験者は除いた。記入漏れや相手が重複したペアを除き、計33名、16ペアのデータを用いた。参加者は、指定した3つの課題について、それぞれ別の初対面の相手と短時間 (10分) の話し合いをして合意を形成することが求められた。課題の例は「下記のように“都会で暮らすより田舎で暮らすほうがいい”と主張する人たちがいます。それに対して“田舎で暮らすより都会で暮らすほうがいい”ことを主張する立場から、最低3つ理由をあげて、説得力のある反論を二人で話し合ってください」とであった。

実験は、自分のパーソナリティを見て読み方の簡単な説明 (3分) を受けた後、話し合いの前に相手のパーソナリティを閲覧 (1分) する群 (実験群) と、自他ともにパーソナリティ閲覧がない群 (統制群) の2条件で行われた。パーソナリティ質問紙は、実験の数週間前にオンラインで回答を行った (20項目7件法)。パーソナリティは、人との関わり方に関する2尺度 (自律/協調, 感情/合理) と、課題への取り組み方に関わる2尺度 (具体/抽象, 拡散/収束) であった ($\alpha=0.63\sim 0.77$)。

話し合いの直後に、参加者はそれぞれが合意した結果の記入と、話し合いについての感想を尋ねる質問にオンラインで回答した。また3つの課題が終了した時点でも、オンラインでの質問への回答が求められた (すべて6件法)。

結果と考察

各課題の話し合いの直後に回答した質問について、実験群と統制群のペアの評定平均を結果を図1に示す。課題1と3については、実験群の方が統制群に比べて、話し合いの結果について自信がなく、話し合いが結論を導くのに役立たなかったと感じていた。また3つの課題の話し合いがすべて終了

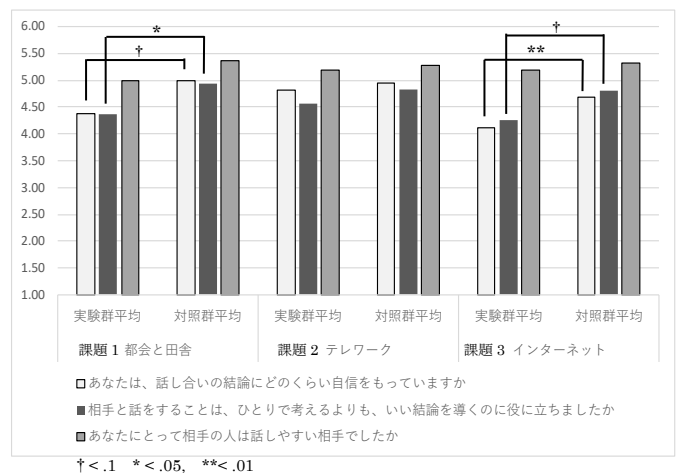
した時点の「反論を考えるのが難しかったか」との質問に対して、実験群の方が統制群よりも平均値が有意に高かった (実験群 4.18, 統制群 3.12, $p < .01$)。課題2のテレワークについては、話し合いの中で自分の現状について触れることが多く、他の課題と比べて初対面でも話がしやすかったことで有意差が出なかったと考えられる。性格特性に関する対人知識は、少なくとも参加者の主観評価としては、初対面での話し合いにネガティブに働いており、予測と逆の結果であった。

パーソナリティが対人知識として活用されなかった可能性を見てみる。実験群に終了後のアンケートでパーソナリティの読み方の理解度を尋ねた質問では、全員理解できたと回答した。納得感を尋ねた質問では、18名中13名はすべての相手において納得感があったと回答し、納得感がなかったと回答していたのは3名だった。一方、パーソナリティがあることで話しやすくなったかを尋ねたところ、3.65と中間点をやや超える程度であり役立ったとは感じていなかった。

以上の結果から、今回の実験では相手のパーソナリティを知ることが対人知識として機能しなかったと考えられる。参加者の自由記述では、「合意形成に忙しく、気にしていられなかった」「話してみたらパーソナリティの結果があっっていないと思った」などがあげられていた。短時間で初対面の相手との合意形成が求められる場合、相手の人物特性理解は重要でなかった可能性もある。しかし、「相手の傾向を知ることによってコミュニケーションの展開を予想することができた」との記述もあり、いったんパーソナリティの情報が与えられると、その情報を用いて相手に合わせようとした可能性もある。その結果、合意形成以外に注意が割かれ、話し合いがうまくいかなかったとの感想につながったと考えることもできる。

初対面の場合、自己紹介などをもとに対人知識が形成されることが多いと考えられるが、与えられる対人知識の違いによる影響については検討が求められる。また、今回のように与えられた対人知識の場合、活用されるための条件があるのかといった点についても検討が必要だろう。

図1 話し合いについての意見の実験条件間比較



† < .1 * < .05, ** < .01