

令和 5 年 5 月 27 日現在

機関番号：34602

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2018～2022

課題番号：18K03023

研究課題名(和文) 制御焦点、制御適合が説明の効果に与える影響：日米比較研究

研究課題名(英文) Effects of Regulatory Focus and Regulatory Fit on Reactions to Explanations

研究代表者

島田 拓司 (Shimada, Takuj)

天理大学・国際学部・教授

研究者番号：70269504

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,600,000円

研究成果の概要(和文)：聞き手にとって不都合な知らせを伝える場合、聞き手の制御焦点傾向と選好するメッセージフレームが合致した場合(促進焦点+利得フレームあるいは予防焦点+損失フレーム)、そうでない場合よりも説明(弁明)が受容されやすいという仮説を日米社会人を対象としたシナリオ実験で検証した。その結果、不都合な知らせが相手に与える影響が小さい場合のほうが大きい場合よりも明確な適合効果が認められた。また、日本人の場合には予防焦点+損失フレームのほうが促進焦点+利得フレームよりもより効果的であり、米国人の場合はその逆のパターンのほうがより効果的であることが示唆された。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究の結果は、説得の領域で効果が認められている制御適合理論がネガティブな知らせを伝える場合にも有効であり、制御適合理論が説得のみならず説明というより広い分野に適用可能であることを示している。また、制御適合には文化的に選好される組み合わせを使うほうがより効果的である可能性を示したことから、例えば、組織のリーダーや管理者が部下や従業員に悪い知らせを伝えなければならない場合、対象者にふさわしいフレームを使った説明をしたほうが、聞き手に与える否定的なインパクトを緩和することができる可能性がある。

研究成果の概要(英文)：When communicating inconvenient news to listeners, explanations (accounts) are more likely to be accepted when the listeners' regulatory focus and their preferred message frames match (promotion focus + gain frames or prevention focus + loss frames) than otherwise. This hypothesis was tested by a scenario experiment targeting working people in Japan and the United States. The results indicate when the negative impact of the inconvenient news on the other party is small, a clearer matching effect was observed than when the negative impact was large. It was also suggested that the matching effect produced by prevention focus + loss frames was more effective than promotion focus + gain frames for Japanese, and the opposite pattern was more effective for Americans.

研究分野：異文化コミュニケーション

キーワード：制御適合理論 説明 フレーミング 関与度 適合効果 日米比較

1. 研究開始当初の背景

制御焦点理論(Higgins, 1997)によれば、人には獲得に焦点を当てた促進焦点と損失に焦点を当てた予防焦点の2つの目標志向性がある。促進志向の個人は、ポジティブな結果の有無に敏感で、利益に接近し、利得を確実にするような戦略を選好する。一方、予防志向の個人は、ネガティブな結果の有無に敏感で、損失を予防し、損失回避を確実にするような戦略を選好する。

制御焦点理論を発展させた制御適合理論(Higgins, 2000)では、個人の目標志向性(促進焦点、予防焦点)と目標追求の方略(促進志向には熱望方略、予防志向には警戒方略)が合致すれば、その個人は制御適合を経験する。その結果、従事している活動(例えば、判断や評価)に対して正しいという感覚を持ち、活動をより強化させる。この理論を説得コミュニケーションに適用した先行研究の報告では、聞き手の制御焦点(促進焦点、予防焦点)と説得方法(利得フレームあるいは損失フレームによるアピール)が合致すれば、合致していない場合よりも説得効果が上がる(Higgins, Idson, Freitas, Spiegel, & Molden, 2003)。

筆者は、これまで弁明過程の日米文化比較研究を行ってきた。そのなかで、日本人は米国人よりも関係緩和的弁明方略(謝罪、弁解)を選好するのに対し、米国人は日本人よりも自己主張的な正当化を選好する傾向を指摘した(Shimada & Thameling, 2009)。従来、このような弁明方略選好の日米文化差は、個人主義 集団主義の理論的枠組みで説明されてきた(Itoi, Ohbuchi, & Fukuno, 1996)。しかし、弁明方略選好の文化差は、制御焦点の違いでも説明可能だと思われる。米国人は日本人よりも促進焦点志向が強く、日本人は米国人よりも予防焦点傾向が強い(島田, 2014)が、促進焦点および予防焦点は、個人特性としてだけでなく、一時的に活性化させることで操作することも可能である。

説明(弁明)は、説得と同様、人に影響力を与えるコミュニケーションの一形態である。実際、制御適合を経験した被害者は、経験していない場合よりも加害者を許す傾向があり(Santelli, Struthers, & Eaton, 2009)、経営者が従業員に否定的なフィードバックを与える場合も、従業員の制御焦点と経営者の伝え方(利得フレーム、損失フレーム)が合致すれば、合致していない場合よりも従業員のモチベーションは維持される(Kung, Kim, Yang, & Cheng, 2016)。

このような背景を踏まえ、本研究では、制御焦点理論および制御適合理論の説明(弁明)への応用を試みた。被説明者(聞き手)の制御焦点(個人特性および実験による操作)と説明方法(利得フレームによる説明、損失フレームによる説明)が合致して、被説明者が制御適合を経験した場合、説明がより効果的になるのかについて、弁明研究で明らかにされてきた問題の重大さおよび文化の影響を日米比較を通して検証した。

2. 研究の目的

本研究の目的は、制御焦点、制御適合の説明効果を解明することであった。前述のように、被説明者の目標志向(促進焦点、予防焦点)と目標追求の方略(熱望方略、警戒方略)が合致すると、自分が行っている活動が正しいと感じ、その結果、パフォーマンス

スが向上したり説得コミュニケーションの効果が向上したりする。

本研究では、事後的な説明である弁明も含めた説明の効果を扱った。被説明者の制御焦点に合致した説明方法（利得フレーム、損失フレーム）を使用した場合、説明の効果がどの程度見込めるのかを検証した。その際、制御焦点を個人特性あるいは実験的に操作した場合、問題事象の重大さが異なる場合、文化背景が異なる場合の影響を変数として取り込むことで、制御適合が説明の効果に与える影響とその限界を4つ研究を通して検証した。

研究1の目的：聞き手にとって不都合な情報を伝達しなければならない状況で、個人特性としての制御焦点と望ましいメッセージ・フレームを合致した場合に生じる適合効果の有効性を日米の調査協力者から得たデータにより検証した。また、個人特性(Lockwood et al.(2002)のPromotion/Prevention Scaleを使用)と文化差の影響(日本人は予防焦点傾向が強く、米国人は促進焦点傾向が強い)の関連についても調査した。

研究2の目的：研究1と同様の状況シナリオを使用して、個人特性ではなくプライミング操作によって喚起させた制御焦点と望ましいメッセージ・フレームによる制御適合が説明効果に寄与するかを検証した。また、問題事象への関与度(低関与条件/高関与条件)の影響についても調査した。

研究3の目的：研究1-2とは異なり、否定的インパクトが比較的弱いシナリオを使用して、研究1で使用したものとは異なる制御焦点尺度(Higgins et al.(2001)のRegulatory Focus Questionnaire)を使用して同様の結果を得られるかどうかを検証した。特に、なぜ制御適合効果が起こるのか、そのメカニズムについては、「処理の容易さ」と「反事実思考の生起」が媒介しているという説明が類似の研究でなされているが、このプロセスが再現されるかを検証した。

研究4の目的：研究1-3の結果から示唆された制御適合のメカニズムが異なる適合条件と異なる状況でも確認できるか、その再現性を検証した。具体的には、個人特性とプライミングによって喚起された目標志向性(促進焦点/予防焦点)と望ましい説明フレームによってもたらされる制御適合が関与度の異なる2種類の状況でも再現され、「情報の流暢さ」と「Could反事実思考」が適合効果の要因であるかどうかを検証した。

3. 研究の方法

研究1：場面想定法による質問紙調査。調査協力者は日本人202名と米国人236名の合計438名で、2種類(利得フレームによる説明文と損失フレームによる説明文)の質問紙のうちのどちらかに回答した。調査は、オンライン・アンケート・システムのサーベイモンキー(SurveyMonkey)を利用して収集した。質問紙はa)利得フレームあるいは損失フレームを使って説明した電子メールとそれに付随する質問項目、b)促進焦点/予防焦点尺度(Lockwood, Jordan, & Kunda, 2002)、および人口統計的(デモグラフィック)な質問で構成されていた。Greenberg(1990)の一律15%の賃金カットを知らせる文書(以下、賃金カットシナリオ)をもとに、利得フレームおよび損失フレームで書かれた電子メールに書き換えてフレーミング操作を行った。

研究2：場面想定法による質問紙調査。調査協力者は日本人688名と米国人833名の合計1521名で、2種類(利得フレームによる説明文と損失フレームによる説明文)の質問紙のうちのどちらかに回答した。米国人の回答はSurveyMonkeyを利用して収集、日本

人の回答はオンライン調査会社のネオ・マーケティングに依頼して収集した。質問紙はデモグラフィックな質問の他に、a) 促進焦点あるいは予防焦点に操作するためのプライミング課題 (Freitas & Higgins, 2002)、b) 研究 1 で使用した電子メール(賃金カットシナリオ)とそれに付随する質問項目(関与度、妥当性、流暢さ、反事実思考を測定する項目)で構成されていた。高関与条件の回答者には、この社内メールを受信した社員の立場でメールを読んで、関与度 (involvement)、賃金カットの説明の妥当性(adequacy)、説明に対する評価 (evaluation) について回答するよう教示した。同様に、低関与条件の回答者には、この会社とは無関係の第三者の立場から上記の項目について回答するよう教示した。

研究 3: 場面想定法による質問紙調査。調査協力者は日本人 276 名と米国人 360 名の合計 636 名。米国人の回答は SurveyMonkey、日本人の回答はオンライン調査会社クロス・マーケティングの Qiquimo を利用して収集した。質問紙は、デモグラフィックな質問の他に、a) 個人の促進焦点/予防焦点傾向を測定するための Regulatory Focus Questionnaire(Higgins et al., 2001)、b) 利得フレームあるいは損失フレームを使って説明した電子メールとそれに付随する質問(関与度、妥当性、流暢さ、説得力、反事実思考を測定する項目)で構成されていた。不都合な状況を説明する文書は、Bies and Shapiro (1987)の新規プロジェクト予算の削減を通知する文書をもとに、利得フレームおよび損失フレームによる電子メールに書き換えてフレーミング操作を行った。この実験シナリオ(以下、予算削減シナリオ)は、研究 1-2 で使用した賃金カットシナリオよりも被説明者へのネガティブな影響が小さいことを確認している。

研究 4: 場面想定法による質問紙調査。調査協力者は日本人 400 名と米国人 400 名の合計 800 名。米国人の回答は SurveyMonkey、日本人の回答はオンライン調査会社クロス・マーケティングの Qiquimo を利用して収集した。質問紙は、デモグラフィックな質問の他に、a) 個人の促進焦点/予防焦点傾向を測定するための Regulatory Focus Questionnaire(Higgins et al., 2001)、b) 利得フレームあるいは損失フレームを使って説明した電子メールとそれに付随する質問(関与度、妥当性、流暢さ、説得力、反事実思考を測定する項目)で構成されていた。不都合な状況を説明する文書は、研究 3 と同様、予算削減シナリオをもとに、利得フレームおよび損失フレームによる電子メールに書き換えてフレーミング操作を行った。

4. 研究成果

研究 1 - 3 で得られた研究結果は以下の通りである(研究 4 のデータは現在分析中)。

制御焦点(促進焦点/予防焦点)には文化差があり、日本人は予防焦点が強く、米国人は促進焦点傾向が強い。

低関与条件のほうが高関与条件よりも制御適合効果が生じやすい。

文化的に選好される制御焦点とそれに合致するメッセージ・フレーム(日本人の場合は予防焦点+損失フレーム、米国人の場合は促進焦点+利得フレーム)のほうが説明の効果が高い可能性を示唆。

低関与条件では「情報処理の容易さ(fluency)」が制御適合と説明効果(説得)に媒介しており、制御適合した場合は情報を容易に処理できるようになり、それが説明効果につながると解釈できることを示唆。すなわち、先行研究で指摘されているように、制御適合を経験することによって「正しいという感覚(feel right)」が聞き手に生じ、それが情報処理の容易さにつながると考えられる。

高関与条件では「Could 反事実思考の減少」が制御適合と説明効果（説得）に媒介していた。「Could 反事実思考の減少」をより自動的で、感情としての情報（feeling as information）として捉えている先行研究（Li, et al., 2011）もあるが、「情報処理の容易さ」は媒介していなかったことから、低関与条件とは異なるプロセスの関与が示唆される。

関与の程度だけでなく、説明の内容が被説明者に与える影響の大きさも制御適合効果に影響を与える。その情報によって被説明者が受ける損害が大きければ、適合効果は生じにくい。弁明研究でも被弁明者が受ける損害が大きければ弁明効果は期待できないと指摘されており、メッセージ・フレームと制御焦点によって生じる適合効果は、伝達する内容の重大性に影響されることが示唆される。

引用文献

- Bies, R. J., & Shapiro, D. L. (1987). Interactional fairness judgments: The influence of causal accounts. *Social Justice Research, 1*(2).
- Freitas, A. L., & Higgins, E. T. (2002). Enjoying goal-directed action: The role of regulatory fit. *Psychological Science, 13*(1), 1-6.
- Greenberg, J. (1990). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts. *Journal of Applied Psychology, 75*, 561-568.
- Higgins, E. T. (1997). Beyond pleasure and pain. *American Psychologist, 52*, 1280-1300.
- Higgins, E. T. (2000). Making a good decision: Value from fit. *American Psychologist, 55*, 1217-1230.
- Higgins, E. T., Friedman, R. S., Harlow, R. E., Idson, L. C., Ayduk, O. N., & Taylor, A. (2001). Achievement orientations from subjective histories of success: promotion pride versus prevention pride. *European Journal of Social Psychology, 31*, 3-23.
- Higgins, E. T., Idson, L. C., Freitas, A. L., Spiegel, S., & Molden, D. C. (2003). Transfer of value from fit. *Journal of Personality and Social Psychology, 84*, 1140-1153.
- Itoi, R., Ohbuchi, K., & Fukuno, M. (1996). A cross-cultural study of preference of account: Relationship closeness, harm severity, and motives of account making. *Journal of Applied Social Psychology, 26*, 913-934.
- Kung, F. Y. H., Kim, Y.-H., Yang, D. Y.-J., & Cheng, S. Y. Y. (2016). The role of regulatory fit in framing effective negative feedback across cultures. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 47*, 696-712.
- Lockwood, P., Jordan, C. H., & Kunda, Z. (2002). Motivation by positive or negative role models: Regulatory focus determines who will best inspire us. *Journal of Personality and Social Psychology, 83*, 854-864.
- 島田拓司(2014). 厳格な文化 - 寛容な文化：新たな文化比較のパラダイム. 外国語教育, 40, 1-15.
- 島田拓司(2018). 制御焦点と文化差が弁明行為に与える影響. 天理大学学報, 70, 79-93.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計2件（うち査読付論文 2件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 1件）

1. 著者名 島田拓司	4. 巻 73
2. 論文標題 制御適合は弁明効果に寄与するか：メッセージ・フレームによる制御適合効果の日米比較	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 天理大学学報	6. 最初と最後の頁 53-73
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 島田拓司	4. 巻 71
2. 論文標題 効果的な説明に関する日米比較：制御焦点理論の適用	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 天理大学学報	6. 最初と最後の頁 33-49
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計3件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 0件）

1. 発表者名 島田拓司
2. 発表標題 制御適合は弁明効果に寄与するか：メッセージ・フレームによる制御適合効果の日米比較
3. 学会等名 日本社会心理学会
4. 発表年 2020年

1. 発表者名 島田拓司
2. 発表標題 説明効果の日米比較－制御焦点理論の適用－
3. 学会等名 日本コミュニケーション学会
4. 発表年 2019年

1. 発表者名 島田拓司
2. 発表標題 説明効果の日米比較：制御焦点理論の適用
3. 学会等名 日本コミュニケーション学会
4. 発表年 2019年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関