

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 26 年 6 月 9 日現在

機関番号：12605

研究種目：研究活動スタート支援

研究期間：2012～2013

課題番号：24830007

研究課題名(和文) 対面場面における説得者の言語・非言語的チャネルに関する研究

研究課題名(英文) A study of verbal and nonverbal behaviors in face-to-face persuasion

研究代表者

横山 ひとみ (Yokoyama, Hitomi)

東京農工大学・工学(系)研究科(研究院)・特任助教

研究者番号：50638517

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,200,000円、(間接経費) 660,000円

研究成果の概要(和文)：対面で意見の異なる2名あるいはそれ以上の複数人が互いに相手を説得する状況を設定し、コミュニケーション当事者が言語・非言語的チャネルをどのように使用するかについて検討を行った。その結果、対面説得場面において送り手の特徴的な言語的・非言語的チャネルの使用の仕方を明らかにした。さらに、2者間コミュニケーションとそれ以上の複数人のコミュニケーション状況では、送り手の言語的・非言語的チャネルの使用が異なることを明らかにした。以上の結果から、社会的スキル・トレーニング・プログラム開発のための基礎的な知見の提出ができた。

研究成果の概要(英文)：This work examined how people persuade others by using verbal and nonverbal behaviors in face-to-face persuasive dyads and multi-parties. The results showed that persuaders use different verbal and nonverbal channels compared to persuadees, and persuaders in dyads use some verbal and nonverbal channels differently when they persuade others in multi-parties. The results indicate the development of a social skill training program for face-to-face persuasion.

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：心理学・社会心理学

キーワード：説得 対人コミュニケーション・チャネル 対面コミュニケーション

### 1. 研究開始当初の背景

日常生活で意見の異なる相手を説得しなければならない場合は多々ある。しかしながら、他者を説得することは自身の意見や立場を相手に理解してもらえ成功する場合もある一方で、互いの意見が対立して失敗に終わり次のコミュニケーションに影響を与える場合もある。したがって、良好な人間関係を構築・維持するためには効果的に他者を説得することは極めて現実的であり重要な問題である。

そこで、対面場面で説得者がどのような言語的チャネル(e.g.発話内容)や非言語的チャネル(e.g.ジェスチャー、視線、うなずき)を使用しているのかを検証する。2者間とそれ以上の複数人のコミュニケーションの研究結果から、効果的に他者を説得するにはどうすればよいかという社会的要請に応えるためのトレーニング・プログラム開発の基礎的な知見の提出を目指す。

### 2. 研究の目的

従来の説得研究は、(1)言語的チャネル、(2)メッセージの受け手、(3)一方向的コミュニケーションに焦点を当ててきた。そのため、申請者はこれまでの研究で(1)~(3)の問題点に取り組んできたが、未だ知見の体制化に至っていない。そこで、本研究では、非言語的チャネル、メッセージの送り手、双方向的コミュニケーションにも着目し検討を行った。

また、従来コミュニケーション研究では、2者間コミュニケーションを研究対象としてきた。しかし、日常生活には、例えば、就職試験のように複数の他者を同時に説得しながら集団討議を行う場合は多くある。2者間とそれ以外の人数間のコミュニケーションの相違は従来研究から指摘されており、2者を含まない複数人のコミュニケーションに2者のコミュニケーション研究で得られた知見が適用できるとは限らない。

以上のことから、効果的な説得トレーニング・プログラムを開発するための基礎的な知見を提出するには、まず2者間コミュニケーションにおける説得者と被説得者の行動の違いを明らかにする必要がある。そして、それらの結果が複数人コミュニケーションでも適用可能かどうかを確認する必要がある。

そこで、具体的には、以下の2つの課題を主として検討を行った。

- (1) 説得者の言語的チャネルおよび非言語的チャネルの使用を比較することで、説得者の行動を明らかにする。
- (2) 2者による説得からそれ以上の複数人によるコミュニケーション状況を拡張して、コミュニケーション当事者の行動を検証する。

また副次的に、言語的チャネルや非言語的チャネル間にはダイナミックな相関性や相補性があることが指摘されているため、複数のチャネルの組み合わせの特徴の検討も行った。

### 3. 研究の方法

ある話題について互いの意見が異なる2者および3者による実験室実験を行った。実験参加者は、意見の異なる話題について15分間のコミュニケーションを行った。この実験では、未知関係でかつ出来るだけ年齢差を小さくした大学生のペアおよびグループを対象とした。

非言語的チャネルのデータ取得については、うなずき、視線(頭・顔の向き)、手の動き(ジェスチャー、アダプター)、発話時間、発話頻度等を取得した。

言語的チャネルのデータ取得については、発話起こしを行い、Bales(1950, 1953)に基づいて、発話内容をまず12種類に分類し、次に6種類(方向づけ、評価、統制、決定、緊張処理、統合)に再分類し分析を行った。分析は、条件(説得、統制)×性別(男性、女性)によって行った。

### 4. 研究成果

まずは、非言語的チャネルの結果に関して報告する。発話時間に関しては、性別の主効果が有意であり( $F=6.93, p<.05$ )、女性は男性より発話時間が長かった。条件の主効果および条件×性別の交互作用は非有意であった。

アダプターに関しては、条件および性別の主効果、条件×性別の交互作用は非有意であった。

ジェスチャーに関しては、交互作用が有意であり( $F=5.40, p<.05$ )、男性は統制条件より説得条件でジェスチャーの使用が多いことが示された。条件と性別の主効果は認められなかった。

視線に関しては、性別の主効果が有意であり( $F=6.48, p<.05$ )、女性は男性より相手に視線を向ける時間が長かった。条件×性別の交互作用と条件の主効果は有意でないことが示された。

笑顔に関しては、性別の主効果が有意であり( $F=5.56, p<.05$ )、女性は男性よりも笑顔の割合が高かった。条件の主効果と条件×性別の交互作用は非有意であった。

上記の検討は、他者を説得しようとする人の個々の非言語的チャネルを分析した。すなわち、個人レベルの非言語的チャネルを分析対象としたが、2者間レベルの非言語的チャネル(沈黙時間、相互視時間)の検討も行った。沈黙時間と相互視時間のいずれに関しては、条件の主効果、性別の主効果および条件×性別の交互作用効果のいずれも有意ではなかった。

次に、言語的チャネル、すなわち発話内容

の結果を報告する。方向づけに関しては、条件の主効果が有意であり( $F=15.87, p<.001$ )、説得条件より統制条件で方向づけの割合が高かった。性別および条件×性別の交互作用は非有意であった。

評価に関しては、条件の主効果が有意であり( $F=11.01, p<.01$ )、説得条件は統制条件より評価の割合が高かった。性別の主効果と条件×性別の交互作用は認められなかった。

統制、決定、緊張処理および統合に関しては、いずれの効果も非有意であった。

以上の結果から、手の動き以外の非言語行動は男性より女性の非言語的直感性が高く、従来の非言語的コミュニケーションの知見に一致する。手の動きは男性では統制条件より説得条件でジェスチャーの使用率が高いことが示された。ジェスチャーは信憑性や主張性などの印象形成に影響を与えるため、説得条件の男性は社会的な性役割にみあった行動を行ったのかもしれない。発話内容の方向づけは説得条件より統制条件で、評価は統制条件より説得条件で高かった。説得状況では話題についての情報より意見を主張的であると参加者は考え説得戦略として用いた可能性が考えられる。

副次的に、言語的チャネル(方向づけ、評価、統制、決定、緊張処理、統合)と非言語的チャネル(うなずき、視線、ジェスチャー、アダプター、発話時間)の関連性を検討した。評価はジェスチャーと正の相関関係が見られ( $r=.27, p<.05$ )、決定とジェスチャーには負の相関関係が見られたが( $r=-.32, p<.01$ )、うなずきとは正の相関関係が見られた( $r=.30, p<.01$ )。緊張処理とジェスチャーには正の相関関係が見られ( $r=.25, p<.05$ )、統合とアダプターおよび発話時間には負の相関関係が見られた( $r_s=-.27, -.23, p<.05$ )。なお、言語的チャネルと非言語的チャネルの上記以外の組み合わせに関しては、有意な関連性は認められなかった。

以上の結果から、言語的チャネルと非言語的チャネル間の関連性を探索的に検討した結果、言語的チャネルと非言語的チャネル間に相互関係性がある場合があることが確認された。今後はこれらのチャネル間の関連性がどのように使用されているのかを時系列を踏まえたより詳細な検討を行う必要がある。

加えて、2者間からそれ以外の複数人のコミュニケーションに拡張して検討を行った。社会的スキル・プログラムの開発につなげるために、コミュニケーション当事者のコミュニケーション・スキルについても検討を行った。

実験参加者のコミュニケーション・スキル(低群、中群、高群)を独立変数とし、各コミュニケーション行動(i.e., 発話時間、ジェスチャーの大きさ、ジェスチャーの回数、視線の向きの移動回数、視線の向きの移動

量、うなずき)を従属変数とする分散分析を行った。

その結果、コミュニケーション・スキル高群は低群よりも、発話時間、ジェスチャーの大きさ、ジェスチャーの回数、視線の向きの移動回数が有意に高かった多かった( $F_s>3.00, p_s<.05$ )。

一方、うなずき、視線の向きの移動量に関しては、有意差は認められなかった。

また、発話時間に関しては、コミュニケーション・スキル中群は低群よりも有意に発話時間が多かった。以上の結果から、コミュニケーション・スキルの低い人は表出性が低いことが示された。

以上の結果から、コミュニケーション・スキルが高い人は発話時間が長くなり、手の動きが大きくなり、コミュニケーションをする人が複数だと複数人に視線を向ける等の行動量の増加が見られた。この結果から、それぞれの人のもっている個人特性が複数人コミュニケーションに大きく影響することが示唆された。

一対一の2者間コミュニケーションよりも複数人コミュニケーションでは、理解してもらいやすいメッセージを発信するために、ダイナミックなコミュニケーションを行う必要があった可能性が考えられる。

近年、社会的適応を促すトレーニング・プログラムの開発、実践が盛んである。説得技法を性格特性のような固定的なものではなく、訓練によって向上可能である「社会的スキル」として捉える。本研究で得られた状況要因による行動変化の知見と個々人のコミュニケーション・スキルによる行動変化の知見をもとにして、コミュニケーションの基本的なスキルの向上と応用的場面である対面説得場面に適用可能な効果的な社会的スキル・トレーニング・プログラムを開発することが本研究の応用的展開であり、今後の課題である。

## 5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

〔雑誌論文〕(計 1件)

横山ひとみ、大坊郁夫、対面説得事態における対人コミュニケーション・チャネルに関する研究 チャネルの使用とその効果、社会言語科学、査読有、Vol. 15、No. 1、2012、pp.73-88

〔学会発表〕(計 5件)

横山ひとみ、大坊郁夫、対面説得事態における対人コミュニケーション・チャネルに関する研究 チャネルの使用とその効果、社会言語科学会、カンダ外国語大学、2014年3月15日

横山ひとみ、対面説得場面における対人コミュニケーション・チャネルに関する

研究、日本心理学会、札幌コンベンションセンター・札幌市産業支援センター、2013年9月21日

横山ひとみ、大坊郁夫、対人関係開始スキルがコミュニケーション行動に及ぼす影響、日本応用心理学会、日本体育大学、2013年9月14日

YOKOYAMA, H., DAIBO, I., Study of verbal and nonverbal behaviors in face-to-face persuasion and their effects, Society for Personality and Social Psychology, New Orleans, LA, USA, 2013年1月18日

横山ひとみ、大坊郁夫、対面場面における説得の規定因の検討 対人コミュニケーション・チャンネルに着目して、日本心理学会、専修大学、2012年9月11日

研究者番号：

〔図書〕(計 0件)

〔産業財産権〕

出願状況(計 0件)

名称：  
発明者：  
権利者：  
種類：  
番号：  
出願年月日：  
国内外の別：

取得状況(計 0件)

名称：  
発明者：  
権利者：  
種類：  
番号：  
取得年月日：  
国内外の別：

〔その他〕

ホームページ等

## 6. 研究組織

### (1) 研究代表者

横山 ひとみ (YOKOYAMA, Hitomi)  
東京農工大学・大学院工学府・特任助教

研究者番号：50638517

### (2) 研究分担者

( )

研究者番号：

### (3) 連携研究者

( )