

3 役割や権限が与えられたときの対人行動 の変化に関する研究

堀下 智子 小倉 有紗

1 はじめに

組織間に権威関係がある場合に、それぞれの組織に属する個人同士のコミュニケーションにおいて不適切な言動がおこることがあります。例えば、取引関係にあり会社の大きさに差がある 2 社において、それぞれの会社に属する個人同士には職制上の上下関係が無いにも関わらず、大きな会社の社員が威圧的な態度をとる、といった事例が考えられます。このような不適切な言動がおこる原因を明らかにする目的で、実験を実施しました。

2 実験内容と結果

(1) 実験参加者

19 歳から 30 歳までの一般男性 40 名（平均 22.8 歳）でした。

(2) 実験課題と方法

2 社間でアンケート入力作業を発注する契約を結ぶための交渉を模した課題を作成しました。実験参加者は発注者役となり、実験の趣旨や目的をあらかじめ説明された実験者側の協力者である受注者役と、パソコン上で交渉を行いました。交渉では、「日当を増やしてほしい」「総額を減らしてほしい」等の目的ごとに用意された選択肢（3～12 個）の中からセリフを選択して相手に送信し合う方法で交渉を行いました。選択肢は予備実験をもとに作成し、各選択場面では「威圧的なセリフ」と「威圧的でないセリフ」の双方が選択肢に複数含まれるようにしました。

(3) 条件の設定

2 つの要因を操作しました。1 つは、「権威差」であり、権威差「あり」条件では 2 社間の力関係が発注者 > 受注者となるように、「なし」条件では力関係に差が無いように、教示と受注者のセリフによって説明しました。あり条件・なし条件に参加者は 20 名ずつ割り振られました。もう 1 つは「知識差」であり、仕事に関する個人の知識・情報の量が、交渉における自信や不安を左右する可能性を検討するために操作しました。知識差「あり」条件では交渉に関する知識量が発注者 < 受注者となるように、「なし」条件では双方初心者で差が無いというように説明しました。実験参加者 1 名につき、知識差「あり」と「なし」の 2 名の「受注者」を相手に計 2 回交渉を行いました。

(4) 測定した項目

各交渉での参加者（発注者役）の発言機会を 15 回に統制し、そのうち「威圧的なセリフ」を使用した回数を測定しました。また、交渉後には交渉相手との知識差・権威差をどのように認識していたかについて質問紙で測定しました。

(5) 結果

① 威圧的セリフの選択回数

各条件での発注者の威圧的セリフの選択回数を分析しました（図 1）。その結果、権威差「あり」条件では「なし」条件に比べて威圧的セリフが多く選択されていました。知識差については、「あり」条件と「なし」条件で差がありませんでした。

② 知識差・権威差の認識

交渉課題終了後に、それぞれの交渉相手との知識差と権威差の認識について質問しました。その結果を図 2 に示します。点数が高いほど、「知識・経験に差がある」「自分が強い立場だった」と認識していたことを示します。分析の結果、知識差については知識差「あり」条件で「なし」条件よりも点数が高く、知識差を条件設定どおりに認識していたことがわかりました。しかし、権威差については権威差「あり」群・「なし」群で差がありませんでした。

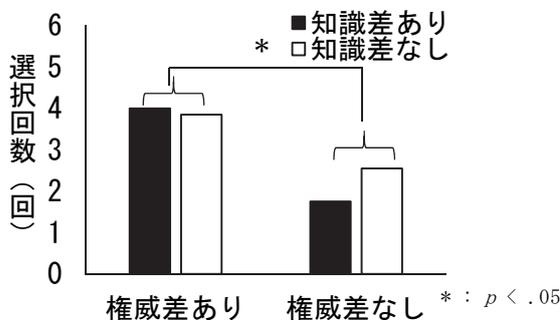


図 1 威圧的セリフの選択回数

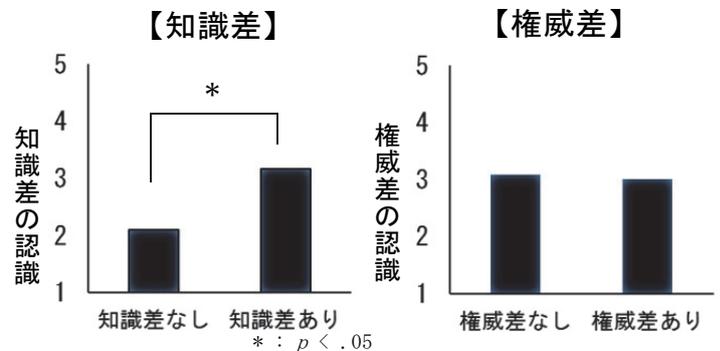


図 2 知識差・権威差の認識

3 まとめ

所属する組織同士の力関係を操作することで、より力を持つ組織に所属する場合には、力を持たない組織に所属する相手に対して威圧的な発言が多くなることが示されました。また、権威差の有無によって、「自分が強い立場だ」という質問等への回答には差が無いことから、「威圧的に振舞っている」とは思っていないものの、実際には威圧的なセリフを使用していることが分かります。一方で、今回の実験では、知識差の影響は見られませんでした。今後は、この点の再確認や、威圧的セリフを選択する心理的なメカニズムの検討を目的とした実験を実施していく予定です。