

対面説得場面での送り手の非言語的行動の検討

○横山 ひとみ(YOKOYAMA, Hitomi)^{1,2} 大坊 郁夫(DAIBO, Ikuo)¹(¹大阪大学大学院人間科学研究科, ²日本学術振興会)

キーワード：非言語的行動, 説得, 社会的スキル

目的

対面で他者とコミュニケーションを行う上で、われわれはメッセージを言葉や身振り手振り、姿勢などといった言語・非言語的チャンネルにのせて伝達している。もちろん対面での説得においても、相手を説得しようとしてさまざまなチャンネルを用いてメッセージを伝達することが明らかにされており、またその効果性についても示唆されている(e.g., Burgoon, Birk, & Pfau, 1990; Mehrabian & Williams, 1969; Timney & London, 1973)。

特に、非言語的チャンネルに関する研究として、Mehrabian & Williams (1969) は、他者を説得する際に送り手が用いるチャンネルの検討を行っている。この研究によれば、人は他者を説得しようとする、アイコンタクトや頭のうなずき、ジェスチャーの増加、多彩な表情変化、発話の音量や速度の増大、などが見られることを報告している。

しかしながら、非言語的コミュニケーションの使用や受け取り方は文化によって異なることが指摘されており(榎本, 2000)、欧米で明らかにされた知見を本邦にそのまま適用できないと考えられる。そのために、まずは説得事態においてどのような対人コミュニケーション・チャンネルが使用されるのかを明らかにする。

特に本研究では、非言語的チャンネルとして、発話量、手の動き、姿勢による送り手のメッセージ生成に着目した。

加えて、送り手の社会的スキルにも着目した。本研究では、ある話題について意見を提示する条件と説得する条件の2回にわたって参加者にメッセージ提示を求めた。社会的スキルの高い者は、状況によって、社会的スキルを発揮することで、メッセージの伝達の仕方を変化させることが考えられる。そこで、本研究では送り手の社会的スキルについても検討を行った。

方法

実験参加者 大阪府下の一般教養の授業を受講している男女大学生に対して実験参加を呼びかけた。男女大学生38名(男性18名、女性20名; 平均年齢19.44±0.58歳)が実験に参加した。実験参加者は、実験時には送り手の役割であった。なお、実験は2008年11月から2009年1月にかけて行われた。

実験協力者 21歳から23歳の4名の大学生(男性2名、女

性2名)が実験協力者であった。実験協力者は、実験時には受け手の役割であった。また、実験中の非言語的行動について実験実施者から説明を受け、練習を重ねた。なお、実験協力者は予備調査によって選定した。実験時には、実験協力者は黒色の上着とブルー系のジーンズを着用した。

実験デザイン メッセージ提示方法(1回目 vs 2回目)の1要因参加者内計画であった。なお、1回目は情報的にメッセージを伝達する条件であり、2回目は説得的にメッセージを提示する条件であった。

質問項目 (1)KiSS-18: 菊池(1988)の社会的スキル尺度を測定する尺度を用いた(18項目, 5件法)。(2)非言語的表出性(ACT): Friedman, Prince, Riggio, & DiMatteo(1980)の非言語的な感情を表出する測定する尺度の邦訳版(大坊, 1991)を用いた(13項目, 9件法)。(3)日本人の対人コンピテンス尺度(JICS): Takai & Ota(1994)の察し能力(PA), 自己抑制能力(SR), 上下関係への対応能力(HRM), 対人感受性(IS), 不明瞭性への忍耐力(TA)を測定する尺度を用いた(22項目, 5件法)。以上の項目とあわせて、その他の項目も含まれていたが、本論文の主旨とは異なるものであり、ここでは報告しない。

行動指標 実験室に実験参加者および実験協力者が向かい合って着席するように80cmの間隔を取り座席を設定した。この2者の様子を、座席の側面に320cmの距離をとって配置したデジタルビデオカメラで撮影した。この撮影した映像を動画解析ソフトDippMotion XD Ver.3.20-2(DIRECT製)を用いて、映像分析を行った。この動画解析ソフトは、撮影した映像のPC画面上にポイントを付すことで、画面上における2次元の座標値として各部位の行動を時系列的に自動追尾することが可能である。本研究では、実験参加者の右手、左手、頭、腰、鼻にポイントを付し、0.5秒単位で座標値を算出した。手の座標値が、鼻の座標値よりも実験協力者側にあり、かつ膝よりも高い位置にある場合にジェスチャーとした。また、手の座標値が、鼻の座標値よりも参加者の椅子側にあり、かつ膝よりも高い位置にある場合をアダプターとした。姿勢に関しては、腰を固定点とし、その固定点から身体の上部に向かって基準線を引き、頭的位置がその線よりも実験協力者側にある場合に前傾、そうでない場合に後傾とした。発話量に関しては、音声解析ソフ

ト (Talk Analyzer version 1.2.5) を用い、時系列的に定時数0.5秒単位で、発話しているかどうかについて指標化を行った。**手続き** (1)参加者は実験室に到着後、本研究で用いる話題への態度と重要度、実験協力者に対するパーソナリティ特徴についての回答を行った。(2)その回答をもとに、参加者は送り手、実験協力者は受け手、の役割を得た。(3)その後、送り手は実験者から話題、1回目のメッセージ提示方法(情動的)、メッセージ提示時間が5分間であることについて説明を受けた。(4)その後、その話題について数分考え、受け手にメッセージの伝達を行った。(5)話題を変え、参加者は(3)・(4)を繰り返し行った。なお、(5)では提示方法は説得的とした。(6)2回目のメッセージ提示後に、参加者は質問項目に回答した。全実験終了後にディブリーフィングを行った。

結果と考察

Table 1 に各条件の行動変数の平均値と標準偏差を示した。以下の分析では、対数変換を施した値を用いた。分析は、メッセージ提示(1回目(情動的)、2回目(説得的))の参加者内要因に、社会的スキル(低群、高群)の参加者間要因も加え、行動変数(発話時間、左右ジェスチャー、左右アダプター、前傾姿勢)を従属変数とする2要因分散分析を行った。なお、この分析で扱う社会的スキルとはスキルを総体的に測定しているKiSS-18である。この平均値によって社会的スキル高群、低群の2群にわけて分析に用いた。

その結果、発話に関しては、社会的スキル($F(1, 35)=8.04, p<.01$)、メッセージ提示($F(1, 35)=11.85, p<.01$)の主効果が有意であった。多重比較の結果、社会的スキル高群は低群よりも発話時間が長く、説得的条件の方が情動的条件よりも発話時間が長いことが明らかとなった。右手ジェスチャーに関しては、社会的スキル×メッセージ提示の交互作用のみが有意であった($F(1, 34)=7.87, p<.01$)。単純主効果の検定の結果、社会的スキル低群において、説得的条件よりも情動的条件で右手ジェスチャーを用いることが示された($F(1, 34)=5.91, p<.05$)。左手ジェスチャーに関しては、メッセージ提示の主効果が有意であり($F(1, 34)=6.30, p<.05$)、説得的条件よりも情動的条件で左手のジェスチャーを用いることが示された。右手アダプター、左手アダプター、前傾姿勢に関してはいずれも有意な交互作用および主効果は認められなかった。

以上の結果は、本研究のメッセージを伝達する時間が5分と限定されていたために、多くの情報を言葉によって提示する、つまり発話内容を重視することで説得を試みたのではないかと考えられる。ただし、本研究は非言語的チャネルを発話時間、手の動き、姿勢のみしか扱っていない。したがって、発話内容以外にも、例えば、視線や流暢さ、発話速度等の非言語的チャネルをメッセージ伝達手段とし

て用いていたとも考えられる。今後は、今回扱ったチャネル以外について指標化し、検討を行う必要がある。

また、アダプターに関しては、平均値をみると、いずれの条件においても低い値を示した。Knapp & Hall (2009) は、アダプターはネガティブな印象につながることを示唆している。本研究の参加者は、初対面の2者間の会話実験であり、かつ情動的・説得的条件のいずれもが自身の意見を述べるという条件であったため、相手に好意的な印象を与えたい、相手に信憑性を高く認知されたいといった動機が働いたために、アダプターを抑制した可能性が考えられる。

Table 1 行動指標の平均値と標準偏差 (単位: 秒)

行動指標	社会的スキル低群				社会的スキル高群			
	情動的条件		説得的条件		情動的条件		説得的条件	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
発話	136.00	47.25	162.97	47.76	188.82	58.74	211.45	50.65
右ジェスチャー	89.97	82.97	64.06	71.44	126.39	105.75	152.55	105.56
右アダプター	8.56	21.10	6.56	16.59	3.53	7.36	7.71	17.64
左ジェスチャー	109.24	84.54	85.32	97.01	174.24	103.61	142.50	111.62
左アダプター	3.12	7.53	4.53	11.14	5.92	13.46	3.95	8.59
前傾姿勢	141.59	137.37	135.24	146.40	77.71	121.82	135.61	147.28

次に、社会的スキル尺度(KiSS-18, ACT, JICS)と2回目の行動変数(発話時間、左右ジェスチャー、左右アダプター、前傾姿勢)について、それぞれ標準化した値を用いて正準相関分析を行った(Table 2)。その結果、基本的なスキルである記号化や解読の能力が姿勢以外の行動量を増加させることが示された。また上下関係への対処能力の低さが前傾姿勢を抑制することが示された。

この結果から、説得するには単に記号化能力だけではなく受け手がどのように反応しているかについて解読し、その場に応じた行動をとる必要性があると考えられる。また、本研究の実験参加者と実験協力者はともに大学生であるが学年が異なっていたため、相手との距離を取ったのではないかと考えられる。なお、社会的スキル尺度と1回目の行動変数に関しては有意ではなかった。

Table 2 正準相関分析による社会的スキルと行動変数の関連

	第1 正準相関	第2 正準相関	第3 正準相関	第4 正準相関	第5 正準相関	第6 正準相関
KiSS-18	.644	.015	.331	-.249	-.553	-.328
ACT	.349	.349	.286	.059	-.305	-.660
PA	.243	-.471	.561	.295	.108	-.510
社会的SR	.321	-.140	.608	.465	-.249	-.216
HRM	-.125	-.225	.835	-.158	.244	-.201
IS	.205	-.670	.146	-.121	.011	-.204
TA	.548	.075	-.331	.014	.650	.365
(冗長性)	.105	.072	.066	.006	.008	.002
発話時間	.659	.093	.715	.079	.170	.106
右ジェスチャー	.699	.362	-.106	-.111	-.388	-.454
右アダプター	.157	.580	.096	-.546	-.410	.404
左ジェスチャー	.608	.640	-.031	-.018	.004	-.468
左アダプター	.426	.501	-.435	-.308	.110	.521
前傾姿勢	-.032	.496	.028	.660	-.244	.508
(冗長性)	.172	.132	.033	.016	.004	.002
正準相関係数	.829	.757	.522	.333	.235	.112
ラオの近似F	1.81	1.27	0.66	0.41	0.31	0.17
(自由度)	(42, 106.64)	(30, 94)	(20, 80.549)	(12, 66.435)	(6, 52)	(2, 27)
p	.01	.19	.85	.96	.93	.84