

ネガティブフィードバックの言語表現が 受け手の反応に与える影響

○村瀬俊樹 (島根大学)

落合陽大 # (島根大学)

キーワード：解釈、目標設定、社会的情報処理

問題と目的

相手の態度や行動・考え方に対して否定的な評価を示す言語コミュニケーションは、ネガティブフィードバックと呼ばれる。本研究では、ネガティブフィードバックの言語表現として、「望ましくない行為の禁止(禁止)」・「望ましい行為の要求(要求)」・「望ましくない行為の指摘(指摘)」・「望ましくない理由説明(理由説明)」・「問いただし」・「人格評価」を取り上げ、それぞれの言語表現によるネガティブフィードバックに対して、受け手が実際の行動としてどのような反応を示すか、また、受け手の内面的な感情としてはどのような反応が見られるのかを明らかにする。また、社会的情報処理論の立場から、ネガティブフィードバックの送り手の動機の解釈、ネガティブフィードバックを受けて、受け手がどのような目標設定をするかということと、受け手の行動実行や内面的感情との関係を明らかにする。

方 法

調査対象者

島根大学生 58 名を対象とした。平均年齢 20.1 歳であった。

刺激

場面 アルバイト先で品出しに手間取って店長からネガティブフィードバックを受ける場面を設定した。

言語表現 ネガティブフィードバックの言語表現は「禁止」、「要求」、「指摘」、「理由説明」、「問いただし」、「人格評価」の 6 種類であった。

従属変数

解釈ステップ 店長がネガティブフィードバックを行った動機の解釈について、腹立ち解釈、向上目的解釈、機嫌解釈の 3 項目に回答を求めた。

目標設定ステップ 友好性目標、仕事向上性目標の 2 項目に回答を求めた。

行動実行ステップ 行動的受諾、行動的弁解、沈黙の 3 項目に回答を求めた。

内面感情 内面的受諾、自責感、怒り、内面的弁解、内面的反抗の 5 項目に回答を求めた。

回答はいずれも 6 件法で求めた。

手続き

調査対象者に対して、集団で質問紙を配布し、回答を求めた。調査対象者は、すべての言語表現に回答した。提示順は 6 パターン準備した。

結果と考察

6 種類のネガティブフィードバックによる違い

6 つの言語表現に対する各ステップでの反応を比較したところ、人格評価を含むネガティブフィードバックは、他の言語表現よりも、受け手の仕事向上のためと解釈しにくく、送り手のネガティブな感情によると解釈する傾向が高く、送り手との友好性や仕事向上という目標を設定しにくくしていた。また、内面的に、怒りや反抗的な感情を抱かせやすく、フィードバックの受諾は、実際の行動としても内面的な感情としても引き起こしにくかった。

指摘は、他の言語表現パターンよりも、送り手のネガティブな感情によると解釈しにくく、内面的に怒りや反抗的な感情を抱かせにくかった。ただし、フィードバックの受諾は、実際の行動面でも内面的感情面でも、人格評価以外の他の言語表現と違いがあるとは言えなかった。

各ステップ間の関係

送り手の動機を、受け手が、送り手の感情によるものであるとは解釈せず、受け手を向上させるためであると解釈すると、受け手は、送り手との友好性目標や自分自身の向上目標を立てやすい。友好的性目標は、受け手の内面におけるネガティブな感情を減少させるがメッセージの内容の受諾につながっているわけではない。一方、自分自身の向上目標は、受け手の内面におけるネガティブな感情を減少させ、メッセージの内容を受諾し、自分自身の行動を向上させようとするにつながっている。送り手のネガティブな感情によるという解釈は、受け手に反抗的な感情を生じさせ、内容を受諾することに妨害的に働く。受け手を向上させるためという解釈は、受け手の反抗的な感情を低める (Figure 1)。

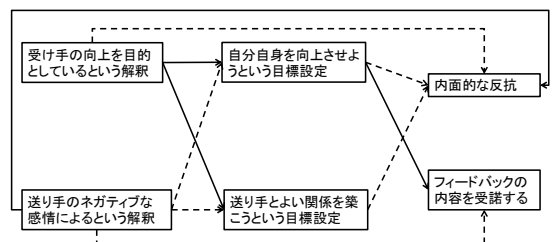


Figure 1. フィードバック内容の受諾および内面的反抗に至るネガティブフィードバックの情報処理過程