

Title	コミュニケーション・ディスクレパンシー及びコミュニケーションの唱導方向の意見変容に及ぼす効果
Sub Title	Effects of the communication discrepancy and the advocated direction of the persuasive communication on opinion change
Author	榎, 博文
Publisher	慶應義塾経済学会
Publication year	1984
Jtitle	三田学会雑誌 (Keio journal of economics). Vol.77, No.2 (1984. 6) ,p.273(149)- 286(162)
JaLC DOI	10.14991/001.19840601-0149
Abstract	
Notes	青沼吉松教授退任記念特集号
Genre	Journal Article
URL	<a href="https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=AN00234610-19840601-0149">https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=AN00234610-19840601-0149</a>

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the Keio Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

# コミュニケーション・ディスキレパンシー 及びコミュニケーションの唱導方向の意見 変容に及ぼす効果

榊 博文

## 1 目 的

コミュニケーション・ディスキレパンシー、即ち説得的コミュニケーションの送り手と受け手の間の意見の食い違いと、受け手の意見変容の関係に関して、既にいくつかの実験的研究が発表されている。しかし、これらの研究の結果は大きく混乱しており、3つに大別することができる。第1は、コミュニケーション・ディスキレパンシーが大きい程、より大きな意見変容が生じるという結果を得たもので、Fisher & Lubin<sup>(1)</sup>, Goldberg<sup>(2)</sup>, Hovland & Prizker<sup>(3)</sup>, Zimbardo<sup>(4)</sup>, Rule & Renner<sup>(5)</sup>, Nemeth & Endicott<sup>(6)</sup>, Cohen<sup>(7)</sup>, Brehm<sup>(8)</sup>, Choo<sup>(9)</sup>, 原岡<sup>(10)</sup>, Bochner & Insko<sup>(11)</sup>, Rhine & Severance<sup>(12)</sup>,

- 注 (1) S. Fisher & A. Lubin. Distance as a determinant of influence in a two person serial interaction situation, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 51, 1958, pp. 230-238.
- (2) S. C. Goldberg. Three situational determinants of conformity to social norms, *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 49, 1954, pp. 325-329.
- (3) C. I. Hovland & H. A. Prizker. Extent of opinion change as a function of amount of change advocated. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 54, 1957, pp. 257-261.
- (4) P. G. Zimbardo. Involvement and communication discrepancy as determinants of opinion conformity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 60, 1960, pp. 86-94.
- (5) B. G. Rule & J. Renner. Involvement and group effects on opinion change, *Journal of Social Psychology*, Vol. 76, 1968, pp. 189-198.
- (6) C. Nemeth & J. Endicott. The midpoint as an anchor: Another look at discrepancy of position and attitude change. *Sociometry* Vol. 39, No. 1, 1976, pp. 11-18.
- (7) A. R. Cohen. Communication discrepancy and attitude change. *Journal of Personality*, Vol. 27, 1959, pp. 386-396.
- (8) J. W. Brehm. *A Theory of Psychological Reactance*, Academic Press. 1966.
- (9) T. H. Choo. Communicator credibility and communication discrepancy as determinants of opinion change, *Journal of Social Psychology*, Vol. 64, 1964, pp. 65-76.
- (10) 原岡一馬, 態度変容の社会心理学, 金子書房, 1970.
- (11) S. Bochner & C. A. Insko. Communicator discrepancy, source credibility, and opinion change, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 4, No. 6, 1966, pp. 614-621.
- (12) R. J. Rhine & L. T. Severance. Ego involvement, discrepancy, source credibility, and change. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 16, No. 2, 1970, pp. 175-190.

(13) 榊などがある。第2は、ディスクレパンシーが大きい程、意見変容は小さくなるという結果を得たもので、(14) Cohen, (15) Olmstead & Blake, (16) Rhine & Severance, (17) Nemeth & Endicott などがある。第3は、ディスクレパンシーが中程度の時に最大の意見変容が生じ、ディスクレパンシーがそれより大きい時及び小さい時は意見変容は減少するという、逆V字型の曲線的関係を得たもので、(18) Aronson, (19) Turner & Carlsmith, (20) Freedman, (21) Brewer & Crano, (22) Brehm, (23) Bochner & Insko, (24) Nemeth & Markowski, 榊などがある。

そして、説得的情報の唱導方向とは反対の方向に受け手が意見を変えるという、所謂ブーメラン効果が生じることがいくつかの研究において指摘されており、この点について Hovland, Harvey & Sherif (25) は Williams (26) の先駆的研究を参考にしつつ、説得的情報の主張する立場と受け手の立場の間の極端な食い違いが原因ではないかと述べている。

しかし、榊 (27) の研究においてはディスクレパンシーが小さい時にブーメラン効果が生じており、同様の結果は Brehm (28) や原岡 (29) においても見いだされる。本研究は、如何なる条件下においてブーメラン効果が生じるかを検討するものであるが、コミュニケーション・ディスクレパンシーと意見変容の関係について従来どのような形で論及されてきたかまず紹介しておこう。

従来からこの問題について言及してきた理論として認知的不協和理論がある。この理論によれば、

- 注 (13) 榊 博文, “意見の食い違い” と態度変容, 総合ジャーナリズム研究, No. 91, 1980a, pp. 79-89.  
 (14) A. R. Cohen. *op. cit.*, Vol. 27, 1959, pp. 386-396.  
 (15) J. A. Olmstead and R. R. Blake. The use of simulated group to produce modifications in judgment. *Journal of Personality*, Vol. 23, 1955, pp. 335-345.  
 (16) R. J. Rhine & L. T. Severance. *op. cit.*, Vol. 16, No. 2, 1970, pp. 175-190.  
 (17) C. Nemeth & J. Endicott. *op. cit.*, Vol. 39, No. 1, 1976, pp. 11-18.  
 (18) E. Aronson, J. A. Turner & J. M. Carlsmith. Communicator credibility and communication discrepancy as determinants of opinion change. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 67, 1963, pp. 31-36.  
 (19) J. L. Freedman. Involvement, discrepancy, and change. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 69, 1964, pp. 290-295.  
 (20) M. B. Brewer & W. D. Crano. Attitude change as a function of discrepancy and source of influence. *Journal of Social Psychology*, Vol. 76, 1968, pp. 13-18.  
 (21) J. W. Brehm. *op. cit.*, 1966.  
 (22) S. Bochner & C. A. Insko. *op. cit.*, Vol. 4, No. 6, 1966, pp. 614-621.  
 (23) C. Nemeth & J. Markowski. Conformity and discrepancy of position. *Sociometry*, Vol. 35, No. 4, 1972, pp. 562-575.  
 (24) 榊 博文, 態度変容の決定要因としてのディスクレパンシー及び自我関与, 日本大学生産工学部報告B, Vol. 13, No. 1, 1980 b, pp. 1-9.  
 (25) C. I. Hovland, O. J. Harvey & M. Sherif. Assimilation and contrast effects in reactions to communication and attitude change. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 55, 1975, pp. 244-252.  
 (26) R. M. Williams, Jr. The reduction of intergroup tensions. New York: *Social Science Research Council Bulletin*. Vol. 57, 1947.  
 (27) 榊 博文, 前掲論文, No. 91, 1980 a, pp. 79-89.  
 榊 博文, 前掲論文, Vol. 13, No. 1, 1980 b, pp. 1-9.  
 (28) J. W. Brehm. *op. cit.*, 1966.  
 (29) 原岡一馬, 前掲書, 金子書房, 1970.

説得的情報の送り手が情報の中で述べた意見と受け手の意見に相違がある時、受け手は認知的不協和を経験する。人が社会生活を営む限りこの種の不協和を回避しようものではないが、Festinger<sup>(30)</sup>らは、社会的状況の中で生じた不協和を解消ないし低減するためには、④自分の意見を相手の意見に近づける、⑤相手に働きかけて相手の意見を変える、⑥自分の意見に対する社会的支持を求める、⑦相手を低く評価する、という4つの方法があるとしている。

もし④の方法が自らとりうる唯一の不協和低減方式であるならば、この理論によれば意見変容はディスキレパンシーの直接的関数である。しかし、実験的研究においては⑤と⑥の方法は被験者に用意されていないが、⑦の方法は残されている。即ち、自分の意見を変えることと相手を低く評価すること (source derogation) は、受け手にとって生じた認知的不協和を解消ないし低減するための二者択一的反応となる。コミュニケーション・ディスキレパンシーがある程度大きくなるまでは、ディスキレパンシーと認知的不協和は正の関係にあるから、ディスキレパンシーと意見変容も正の関係にある。しかし、ディスキレパンシーが更に大きくなると、受け手は意見変容するかわりに送り手の信憑性を低く評価するようになるという。即ち、“ある点”を越えたあとのディスキレパンシーの増大はデロゲーションと比例するのである。従って、従属変数として意見変容のみを測定し、デロゲーションを測定しなかった従来の諸研究の結果に混乱があったとしても、むしろ当然のことになる。

また、この理論によれば、ディスキレパンシーと意見変容の関係はコミュニケーションの送り手の信憑性によっても異なり、信憑性が高い場合はデロゲーションは生じにくいので、ディスキレパンシーと意見変容は正の関係になるが、信憑性が中程度の場合は、ディスキレパンシーが非常に大きくなると受け手は送り手を低く評価するようになるから、ディスキレパンシーが中程度の時に最大の意見変容が生じてディスキレパンシーと意見変容の関係は逆V字型の曲線関係になり、更にディスキレパンシーが大きい時ブーメラン効果が生じるという。また、送り手の信憑性が極端に低いネガティブな場合は、意見が食い違っても不協和が生じないから意見変容も殆ど生じないとする。

次に、社会判断理論<sup>(31)</sup>もこの問題について言及しているが、そもそもこの理論は精神物理学における拳錘の現象から類推されている。一連の錘の重さを判断する際、自己に与えられたアンカーとしての錘の重さがその判断に歪みを与えることは既に知られている<sup>(32)</sup>。一系列内のどの錘よりもアンカ

注 (30) L. Festinger & E. Aronson. Arousal and reduction of dissonance in social context. In C. Cartwright & A. Zander. *Group Dynamics*. Harper & Row, 1960. (三隅・佐々木訳編「グループ・ダイナミクス I」誠信書房, 1978)

(31) C. I. Hovland, O. J. Harvey & M. Sherif. *op. cit.*, Vol. 55, 1957, pp. 244-252.

M. Sherif & C. I. Hovland. *Social Judgment: Assimilation and Contrast Effects in Communication and Attitude Change*. New Haven, Connecticut: Yale Univ. Press. 1961. (柿崎祐一監訳「社会的判断の法則」ミネルヴァ書房, 1977)

一が軽い時は、その系列の錘はすべて実際の重さよりも重いと判断されるし、他方もっと重いアンカーはその系列の錘の重さを実際の重さより軽いと判断させる。つまり、判断がアンカーから離れる方向になされるのであり、これを対比効果という。しかし、一系列の錘の重さの範囲の中にそのアンカーとなる錘の重さがあるならば、アンカーより少し重い錘は実際よりも軽いと判断され、一方アンカーより少し軽い錘は実際よりも重いと判断される。即ち、この場合は判断がアンカーに引きよせられるのであり、これを同化効果という。

この理論によれば、人の態度は受容範囲、不確定範囲、拒否範囲の3つに分けられる。人は説得的情報の呈示を受ける時、自分が最初に持っていた態度の位置を精神物理学的判断におけるアンカーと同様のものとして用い、社会的な同化効果と社会的な対比効果のプロセスの中で社会的判断を行なう。もし、説得的情報の送り手の唱導する立場が受け手の態度の受容範囲にあるならば、同化効果が生じ、説得的情報は受け手によって肯定的に評価され受容される。従って、もし同化効果が生じるならばディスクレパンシーが大きい程意見変容も大きい。一方、説得的情報の送り手の唱導する立場が受け手の態度の拒否範囲にあるならば、対比効果が生じ、受け手は説得的情報の立場と自分の立場の間の食い違いを実際以上に相違していると知覚し、拒否するようになるから、意見変化は少なくなる。従って、この理論によれば、ディスクレパンシーと意見変容の曲線的関係における変曲点は、不確定の範囲を一応理論的に除外して考えれば、受容範囲と拒否範囲の境界である。

更にこの理論は、ディスクレパンシーと意見変容の関係に対して、受け手の課題に対する自我関与及び送り手の信憑性という点からも説明を加えている。受け手がコミュニケーションの課題に対して高く自我関与している場合、及び送り手の信憑性が低い場合は、受け手のコミュニケーションの受容範囲は小さくなり、逆に自我関与が低い場合及び送り手の信憑性が高い場合は、受容範囲が大きくなる。従って、後者のような場合は、ディスクレパンシーと意見変容は正の直線の関係になりやすいのに対して、前者のような場合はその関係は逆V字型の曲線的なものになりやすい。もし、この2つの要因を操作しないならば、研究結果が混乱していてもむしろ当然である。Hovland, Harvey & <sup>(33)</sup>Sherifの示唆によれば、ディスクレパンシーと意見変容が正の関係にあるのは、①説得的コミュニケーションが受け手の態度の受容範囲にあること、②受け手が課題に対して自我関与していないこと、③送り手の信憑性が高いこと、の3つの条件を満たしていることが必要であるという。

<sup>(34)</sup>Sherif & Hovlandは、被験者が説得方向とは逆方向へ意見変容することを“boomerang effect”

注(32) H. Helson. Adaptation-level as frame of reference for prediction of psychophysical data. *American Journal of Psychology*, Vol. 60, 1947, pp. 1-29.

H. Helson. Adaptation-level as a basis for a quantitative theory of frame of reference. *Psychological Review*, Vol. 55, 1948, pp. 297-313.

(33) C. I. Hovland, O. J. Harvey & M. Sherf. *op. cit.*, Vol. 55, 1957, pp. 244-252.

(34) M. Sherif & C. I. Hovland. *op. cit.*, 1961.

と呼んだのであるが、<sup>(35)</sup>Asch や <sup>(36)</sup>Sherif とも、被験者の中には意見変容や同調行動を示す人ばかりではなく、他者からの影響を受けない人たちも少なからずいることに注目していた。

ブーメラン効果に関しては、Hovland たちは多くの叙述をしていないが、いくつかの論文に散見される彼らの見解を要約すると次のようになる。

㊸コミュニケーション・ディスクレパンシーが大なる時は、コミュニケーションは受け手の態度の拒否範囲に入る。

㊹拒否範囲に入ったコミュニケーションは、ディスクレパンシーが大なるにつれて対比効果を生じさせやすい。

㊺更にディスクレパンシーが大きくなると、その対比効果は正の意見変容を生じさせないばかりか、ブーメラン効果さえ生じさせる。

㊻以上の効果を更に促進させるのは、課題に対する被験者の高い自我関与である。

また、認知的不協和理論においては、コミュニケーションの受け手と送り手の間の意見の食い違いが大きくなると、受け手が送り手を低く評価するようになり、従って受け手の意見変容は減少に向かい、更にディスクレパンシーが大きくなるとブーメラン効果が生じると予測する。

しかし、従来の諸研究のうち、ディスクレパンシーと意見変容が正の関係にあるという結果を得た諸研究においては、ディスクレパンシーが大きい時にブーメラン効果が生じようはずがない。この2変量が負の関係及び逆V字型の曲線的関係にあるという結果を得た諸研究のうち、ディスクレパンシーが大なる時にブーメラン効果が生じたのは、筆者の知る限りにおいて <sup>(37)</sup>Brehm の研究のみである。逆V字型の曲線的関係を得たという <sup>(38)</sup>Freedman 及び <sup>(39)</sup>Aronson らの研究においてもブーメラン効果は生じておらず、社会判断理論を支持したとする <sup>(40)</sup>Nemeth & Endicott の研究においてもブーメラン効果は生じていない。<sup>(41)</sup>Brewer & Crano の研究においては、ネガティブなコミュニケーションを用いた場合でさえ、ディスクレパンシーが最も大きい時に、ブーメラン効果とは逆に、最大の意見変容が生じている。<sup>(42)</sup>Rhine & Severance の研究においては、受け手の自我関与が高く送り手の信憑性が低いという条件において、ディスクレパンシーと意見変容は負の関係になったが、ディスクレパンシーが最大の時にブーメラン効果は生じていないのである。

社会判断理論及び認知的不協和理論によるならば、受け手が課題に自我関与し、送り手の信憑性

注 (35) S. E. Asch. Studies of independence and conformity: I A majority of one against a unanimous majority. *Psychological Monograph*. Vol. 70, No. 9, 1956.

(36) M. Sherif & C. I. Hovland. *op. cit.*, 1961.

(37) J. W. Brehm. *op. cit.*, 1966.

(38) J. L. Freedman. *op. cit.*, Vol. 69, 1964, pp. 290-295.

(39) E. Aronson, J. A. Turner & J. M. Carlsmith. *op. cit.*, Vol. 67, 1963, pp. 31-36.

(40) C. Nemeth & J. Endicott. *op. cit.*, Vol. 39, No. 1, 1976, pp. 11-18.

(41) M. B. Brewer & W. D. Crano. *op. cit.*, Vol. 76, 1968, pp. 13-18.

(42) R. J. Rhine & L. T. Severance. *op. cit.*, Vol. 16, No. 2, 1970, pp. 175-190.

が低く、受け手の最初の態度とは反対の方向に説得をし、しかもディスクレパンシーが大きいならば、まさしくこのような条件においてこそブーメラン効果が生じなければならないが、しかし<sup>(43)</sup> 榊の研究においては、このような条件下ではブーメラン効果は生じていないばかりか、受け手の課題に対する自我関与の如何にかかわらず、送り手の信憑性が低く、受け手の最初の立場と同一方向に説得を試み、かつディスクレパンシーが小さい時に、ブーメラン効果が生じている。また、榊の別の<sup>(44)</sup> 研究においては、高信憑性情報源から呈示されたコミュニケーションは、低及び中自我関与群において、ディスクレパンシーが小さい時にブーメラン効果を生じさせている。そして、高自我関与群はディスクレパンシーが大なる時にブーメラン効果を示していないのである。そして、更に筆者の<sup>(45)</sup> もうひとつの研究においては、送り手の信憑性、自我関与、同化説得・対比説得の別、コミュニケーションのテーマのもつ方向性(一方向性か二方向性か)等の諸条件や、いかなる分析方法にもかかわらず、ディスクレパンシーが小さい時にブーメラン効果及び非常に少ない意見変容が生じ、ディスクレパンシーが大きい時により大きな意見変容が生じたのである。

かくして、ブーメラン効果に関する理論的説明と経験的事実は、歩み寄ることなく対峙したままである。コミュニケーション・ディスクレパンシーと意見変容の関係を扱った従来の諸研究においては、一回目の意見測定と二回目の意見測定の間の一週間程度の時間的間隔がおかれているのが普通であるが、筆者のこれまでの3つの研究においてそれは継時的に行なわれた。これは説得的コミュニケーション以外の諸要因が意見変容に対して影響するのを極力排除する意図のもとに採用された手続きであったが、筆者の諸研究がこの点において従来の諸研究と異なるならば、やはり従来の諸研究と同じ研究手続きをとることが必要とされる。従って、本研究では一回目の意見測定と二回目の意見測定の間の一週間の時間的間隔をおき、かかる条件下においても筆者のこれまでの研究と同様の結果が生じるか否かを検討する。また、採用する変数は本研究においては最小限度にとどめる。対比群・同化群の設定に際し、筆者の前回の研究<sup>(46)</sup>においては、情報を受容できないと答えた者を対比群、受容すると答えた者を同化群としたが、本研究においては、被験者の意見と同一方向への説得を試みる場合を同化群、反対方向への説得を試みる場合を対比群として操作的に定めた。何故ならば、社会判断理論によれば、自己の意見と同じ方向への説得情報は受容範囲に入り、反対方向への説得情報は拒否範囲に入るからであり、受容範囲に入った刺激は同化効果をもたらし、拒否範囲に入った刺激は対比効果をもたらすと予測するからである。本研究は、以上の2点を新たに導入した。

注(43) 榊 博文, 前掲論文, No. 91, 1980a, pp. 79-89.

(44) 榊 博文, 前掲論文, Vol. 13, No. 1, 1980b, pp. 1-9.

(45) 榊 博文, コミュニケーション・ディスクレパンシーの意見変容及び信憑性評価変容に及ぼす効果——ブーメラン効果発生の条件の分析を中心として——未発表論文(「実験社会心理学研究」に掲載予定), 1984.

(46) 榊 博文, 前掲論文, 1984.

## 2 方 法

### 2.1 被験者 308名の男子大学生

2.2 実験手続き before after design の教室実験である。一回目の意見測定は動機調査という名目で、いくつかの状況を設定し、その状況の中で被験者がどのように行動するかを尋ねた。その状況のひとつに、窓ガラスを破損されたことの代償としていくらを相手に請求するか、というものがあり、これがのちに呈示される説得的コミュニケーションのテーマとされた。

テーマとして用いられた状況の概略はおよそ次のとおりである。

“あなたは自分の家で本を読んでおり、近くの広場で野球あそびをしていた青年たちの打ったボールがあなたの部屋に飛び込んできて、ガラスを割り、あなたはその破片で腕に傷を負った。あなたは近くの医院で手当を受け、その足で窓ガラスの修理を工務店に依頼した。結局あなたは、治療費に1,000円、窓ガラスの修理代に2,000円、合計3,000円かかり、又本来ならばなくてもよいことに余分な時間を費してしまった。そこへ先程の青年たちがやってきたが、あなたは弁償代としていくらを請求するか” というものであった。意見測定は「0」円から1,000円刻みで「6,000円以上」までの7段階で測定した。

説得的コミュニケーションは一週間後に呈示された。一回目の意見測定の時に用いた状況設定と同じものを用いて再び状況設定をし、そのあと「通りがかりの弁護士」の主張する説得的コミュニケーションの呈示を行なった。このような状況における「弁護士」は、高信憑性情報源であると考えられる。<sup>(47)</sup> 榊の研究においては、情報源の信憑性の高・低にかかわらず、ディスレパンスーが小なる時にブーメラン効果が生じ、ディスレパンスーと意見変容は正の関係にあったので、本研究における情報源は、意見変容を生起させる意味でも、高信憑性情報源のみとした。

本研究における説得的コミュニケーションのテーマは、筆者のこれまでの研究とは少し異なり、状況は複雑である。用いられたコミュニケーションは二通りあり、一つは「6,000円以上を要求できる」と主張し、もう一つは「全く要求できない」と主張するものであったが、参考までにその要約を掲げておく。まず、前者の要約は、“最近では野球あそびができるような広場は少ない。しかし、広さが充分ではない場所で野球をすれば、近所に迷惑をかけることは前もって分っていたことである。それにこの広場は他人の土地であるから、勝手に入ることも許されない。青年たちはもはや子供ではないのだから、あなたは実費としてかかった3,000円を損害賠償として請求でき、さら

注(47) 榊 博文, 前掲論文, 1984.

(48) 榊 博文, 前掲論文, No. 91, 1980a, pp. 79-89.

榊 博文, 前掲論文, Vol. 13, No. 1, 1980b, pp. 1-9.

榊 博文, 前掲論文, 1984.



に時間的損失と精神的打撃に対する慰謝料として、このようなケースの場合、実費と同額以上のものをあてるのが慣例になっている。従って、あなたは6,000円以上を当然の権利として要求できる”というものである。

また、「全く要求できない」と主張するコミュニケーションの要約は以下の通りである。“最近では野球あそびができるような広場は少ない。このような広場で人が野球あそびをしてみたいと思うのは当然であるし、ガラスを割られた人には気の毒だが、この場合青年たちに落度はない。広場と民家の立地条件が悪いのであり、広場よりもあなたの家があとに建てられたのなら、窓に防護ネットをはるなどして民家の方で気をつけるべきだ。もし、広場の方があなたの家よりあとにできたのなら広場の所有者が広場のまわりにネットをはるとか、立入禁止にするべきだ。青年たちは広場に自由に出入りでき、野球禁止の立て札もないので野球をやったままであり、特にあなたの家をめがけてボールを打ったわけでもないのだから、この場合は不可抗力である。あなたが弁償をしてほしいのなら広場の所有者と交渉すべきであって、青年たちに弁償を要求することはできない”というものであった。

以下、「6,000円以上を要求できる」という主張を聞いた群を同化群と称し、「要求できない」という主張を聞いた群を対比群と称することにする。

二回目の意見測定は、説得的コミュニケーションの呈示直後に行なわれた。質問項目は一回目に用いたものと全く同一である。このほか、二回目のテストでは情報源の信頼性と専門性をそれぞれ7段階評価で測定した。これらの信憑性の測定は二回目のテストのみにおいて行なわれた。

意見変容量は、同化群では二回目の意見から一回目の意見を引いたものを用い、対比群では一回目の意見から二回目の意見を引いた値を用いた。このようにすれば、コミュニケーションの唱導方向への変化を示した者の意見変容量はプラスの値で示され、反対方向への変化を示した者の意見変容量はマイナスの値で示される。

### 3 結 果

情報呈示後の意見変容量を対比群・同化群の群別に Table 1 に示す。意見変容のスコアは1点が1,000円にあたるが、表中では点数で示す。Table 1 を群別に図示したのが Fig. 1 と Fig. 2 である。この時、Table 1 の同化群でディスクレパンシーが4, 5, 6の位置にいた被験者は、実費として3,000円かかっているにもかかわらず、2,000円、1,000円、または0円しか要求していないのであり、彼らに対して「6,000円以上要求できる」とする説得的コミュニケーションは同化説得をしているとは考えられないので図には示さなかった。また、この位置に属する被験者の数が少ないことも図には示さなかった理由である。また、Table 1 の対比群で、ディスクレパンシーがゼロの

Table 1 Mean opinion change in two groups

Conditions	Discrepancy Level						
	0	1	2	3	4	5	6
Assimilation group	0 (23)	0.29 (21)	1.16 (19)	0.04 (99)	0.40 (10)	1.00 (1)	0.55 (11)
Contrast group	-0.75 (8)	(0)	-0.2 (4)	-0.18 (57)	-0.08 (12)	0.21 (24)	0.58 (19)

Note: In parentheses are shown the numbers of subjects

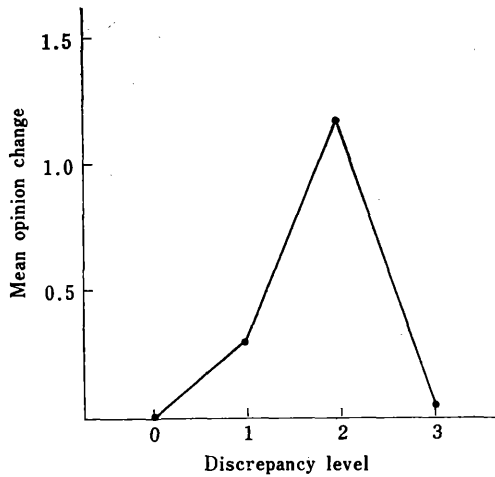


Fig.1 Opinion change as a function of discrepancy in assimilation group

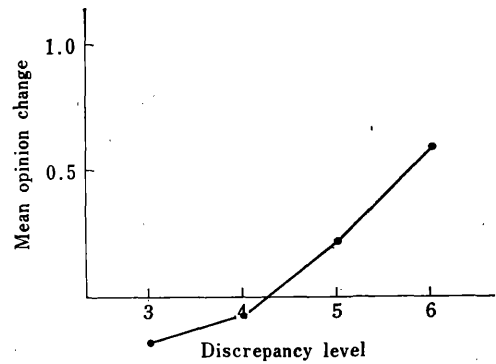


Fig.2 Opinion change as a function of discrepancy in contrast group

被験者（0円を要求）に対して「弁償を求めることはできない」とするコミュニケーションは対比説得をしていることにはならず、ディスクレパンシーが1及び2の被験者は、数が少ないという理由で図には示さなかった。

さて、Fig. 1, Fig. 2におけるディスクレパンシーと意見変容の関係は、それぞれ曲線的及び正の直線関係である。ブーメラン効果は対比群のディスクレパンシーが小さい時に生じ、ディスクレパンシーが大きい時には生じていない。意見変容の量は全体としてみれば、対比群よりも同化群の方が大である。

Table 1の同化群のディスクレパンシー・レベルが0から3までと、対比群のディスクレパンシー・レベルが3から6までの意見変容を分散分析したのがTable 2, Table 3である。ディスクレパンシーの程度がこの両群で異なるので、二元配置分散分析で処理することはできない。二つの一元配置分散分析表によれば、ディスクレパンシー要因の程度によって意見変容が有意に異なることが示されている。

Table 2 Analysis of variance for the amount of opinion change in assimilation group

Source	SS	df	MS	F
Discrepancy	14.74	2	7.37	10.529 **
Within-Ss	111.26	158	0.70	
<i>t</i>	126	160		**P<.01

Table 3 Analysis of variance for the amount of opinion change in contrast group

Source	SS	df	MS	F
Discrepancy	9.03	2	4.52	10.273**
Within-Ss	44.75	108	0.44	
<i>t</i>	56.78	110		**P<.01

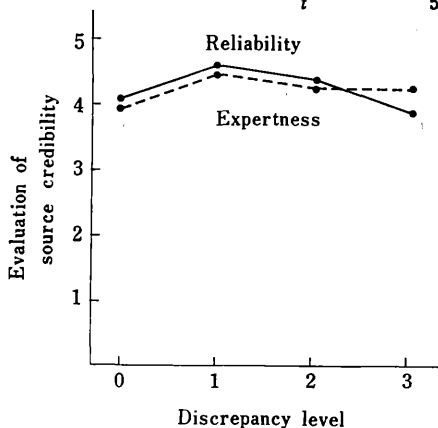


Fig.3 Evaluation of source credibility as a function of discrepancy in assimilation group

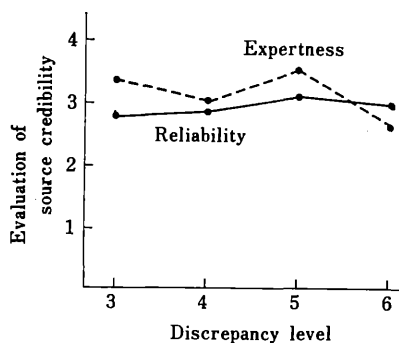


Fig.4 Evaluation of source credibility as a function of discrepancy in contrast group

Fig. 3, Fig. 4は両群の各ディスクリパンシーの位置における信憑性評価点と専門性評価点を示したものであるが、ディスクリパンシーの程度と信憑性評価点には殆ど関係がないことがわかる。ただ、対比群よりも同化群の方が、信憑性評価点は高いようである。

Fig. 5, Fig. 6は、同化群および対比群をそれぞれ、負の意見変容をしたグループ、無変化のグループ、正の意見変容をしたグループの3つのグループに分け、各グループ内での信頼性評価点と専門性評価点を示したものである。同化群では負の意見変容をした被験者数はゼロであるので図示されていない。Fig. 5及びFig. 6によると、負の意見変容をしたグループよりは無変化のグループの方が送り手の信憑性を高く評価し、無変化のグループよりは正の意見変容したグループの方が、送り手の信憑性をさらに高く評価している様子がわかる。また、評価点の中位点は4点であるから、

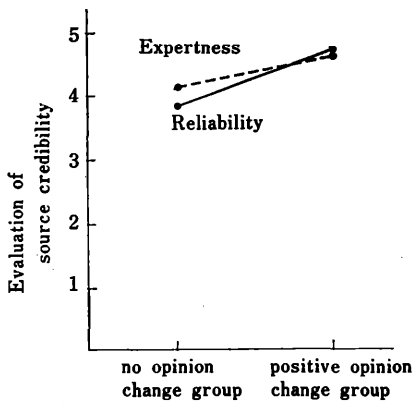


Fig. 5 Evaluation of source credibility in assimilation group

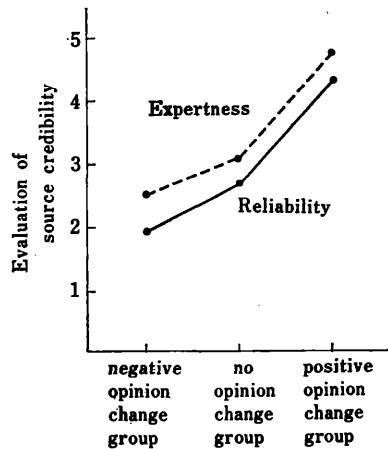


Fig. 6 Evaluation of source credibility in contrast group

Fig. 5 の無変化のグループはほぼ4点の評価点（「どちらとも言えない」）を与えているのに対し、正の意見変化を示したグループは5点に近い評価点（「少し評価する」）を与えている。Fig. 6 では、負の意見変化を示したグループ及び無変化のグループは送り手を評価していない傾向にあるのに対し、正の意見変化をしたグループは「少し評価する」に近い値を示している。

#### 4 考 察

Fig. 1 において、ディスクレパンシーが3に位置する被験者たちは一回目の意見測定の時「3,000円要求する」と答えているのであるから、この被験者に「6,000円以上要求できる」と主張するコミュニケーションは同化説得をしているとは言い難いかもしれない。Fig. 1 におけるディスクレパンシーが、0, 1, 2, の被験者にとっては、コミュニケーションは同化説得（同一方向への説得）をしていたと言ってよいだろう。従って、ディスクレパンシーの位置を2までとってグラフ化したとすれば、同化群におけるディスクレパンシーと意見変容の関係は正の直線的な関係にあり、この結果は社会判断理論の予測を支持していることになる。しかし、同化説得とか対比説得という概念を考慮に入れる必要がないならば、Fig. 1 においてディスクレパンシーと意見変容の関係は明確に逆V字型であることが示されている。逆V字型の曲線関係は事実としてここに存在しているわけである。そしてディスクレパンシーの位置をFig. 1 に示したように3までとってその傾向をみるならば、同化群において逆V字型の曲線関係が得られ、Fig. 2 の対比群において正の直線関係が得られているのであるから、この結果は社会判断理論の予測とは全く逆である。

更に、ブーメラン効果に関しては、対比群のディスクレパンシーが最大の時にそれが生じるという従来の理論的予測に反して、ディスクレパンシーが小なる時に生じているのである。

Table 1の同化群のディスクレパンシー0と3の位置にある被験者を除いた他の位置に属する被験者の意見変容が、いずれもプラスであることは容易に理解できる。最初、彼らは、5,000円、4,000円、2,000円、1,000円又は0円と答えたのであるが、コミュニケーションが「6,000円以上」を主張しているので、大なり小なりその方向に意見が変わったのである。ただ、最初の意見が「3,000円」であった被験者たちは、実費さえもらえればよいと考えて3,000円と答えたのであろうし、それなりに根拠があったわけだから「6,000円以上」を主張するコミュニケーションにそれ程動かされなかったのであろう。

また、本研究における送り手の信憑性の評価は、二回目のテストの時に測定した。二つの理論によれば、ディスクレパンシーが大なる時は小なる時に比べて送り手を低く評価するはずであるが、本研究ではディスクレパンシーと送り手に対する評価は殆ど無関係であり、<sup>(49)</sup> 榊の研究と同様の結果が示された。ただ、送り手に対する評価が意見変容と決して無関係ではないことは、Fig. 5, Fig. 6によってわかる。正の意見変容を示した人たちは、送り手を高く評価しているのである。これと同じ結果は、<sup>(50)</sup> 榊の別の研究においても得られている。この時は、送り手の評価を情報呈示の前後2回測定して、信憑性評価変容を従属変数としているが、類似の結果と言えよう。

また、本研究の送り手は高信憑性情報源であり、二つの理論の予測に反して、かかる条件下においてもブーメラン効果が生じたことに注目しなければならない。

認知的不協和理論と社会判断理論は、それぞれ多くの実験的研究の上に構築されたものであるが、ブーメラン効果に関しては残念なことに確たる実験的基盤があってその予測がなされたわけではなかった。この点については別の機会に<sup>(51)</sup>触れたのでここでは簡単に述べるにとどめおく。

いずれにせよ、本研究は一回目のテストと二回目のテストの間に一週間という時間的間隔をおいて行なわれたにもかかわらず、ディスクレパンシーが小さい時にブーメラン効果が生じた。このことはディスクレパンシーが小なるときにブーメラン効果が生じるという事実が、一回目のテストと二回目のテストの間の時間的間隔によっているものではないことを示唆するものである。

それでは何故、ディスクレパンシーが小さい時にブーメラン効果が生じるのであろうか。この点<sup>(52)</sup>は、榊の研究から推論されるのであるが、〈人は自分の意見と同一もしくは同様の立場に立つ意見を外部から表明されると、議論的になっている事柄をもっと別の角度から見ようとする動機を発生させる〉と考えてよいのではあるまいか。即ち、物事には正負二面性があり、そのいずれかの立場を表明している人に対してそれと同様の立場に立つ指摘がなされた時、その外的刺激はその人が

注(49) 榊 博文, 前掲論文, Vol. 13, No. 1, 1980b, pp. 1-9.

榊 博文, 前掲論文, 1984.

(50) 榊 博文, 前掲論文, No. 91, 1980a, pp. 79-89.

(51) 榊 博文, 前掲論文, 1984.

(52) 榊 博文, 前掲論文, 1984.

表明していない立場をより一層刺激すると考えられるのである。このように仮定するならば、ディスレパンスが小さいときにブーメラン効果が生じ、そしてディスレパンスが大きい時に順効果が生じるという事実が解釈可能になってくる。現段階ではこれはあくまでも仮定に過ぎないが、次の機会にこの点を追求し、詳述してみたい。

## 要 約

本研究においては、説得的コミュニケーションの送り手として高信憑性情報源を採用したにもかかわらず、また Pre test と Post test の時間的間隔を1週間置いたにもかかわらず、次の結果を得た。

- 1) 同化群においては、ディスレパンスと意見変容の関係は逆V字型の曲線関係にあり、対比群においては正の直線関係にあった。
- 2) 意見変容の量は対比群より同化群の方が大であった。
- 3) 送り手の信憑性に対する評価は、対比群より同化群の方が高かった。
- 4) しかし、各群ともにディスレパンスの程度による信憑性評価の差はなかった。
- 5) 送り手の信憑性に対する評価は、負の意見変容をしたグループよりは無変化のグループの方が高く、無変化のグループよりは正の意見変容をしたグループの方が高かった。
- 6) ブーメラン効果は、対比群のディスレパンスが小さい時に生じた。

これらの結果は、認知的不協和理論と社会判断理論の予測に反するものであり、この事実の解釈のために、本稿においては〈人は自己の意見と同一もしくは同様の立場に立つ意見を外部から表明されると、議論的になっている事柄をもっと別の角度から見ようとする動機を発生させる〉という仮説が提出された。

## Implications

本研究を経済、産業、組織と関連づけるのはかなり困難であるが、強いてあげるならば、それは“交渉”の場面においてであろう。経済問題をテーマとする国家間交渉及び企業組織間の交渉においては、その双方の当事者が説得者の役割を演じなければならない。筆者の一連の研究が示唆するように、相手に大きな要請をした方が相手の意見を大きく変えるのに効果があり、そして相手の立場と同様の意見を主張することがブーメラン効果（逆方向への意見変化）を招くのが、いかなるケースにおいても真実であるならば、説得の当事者は、可能な限り相手に大きな要求をしなければならない。

しかし、交渉や説得の場面においては、相手の持つ諸特性を考慮に入れることなしに交渉を成功に導くことは殆ど不可能であろう。その諸特性として指摘されうるものは無限にあると考えられるが、経営管理論的に考えてみただけでもざっと次のようなものがあげられる。

A 群	B 群
F. W. Taylor の科学的管理法	E. Mayo の人間関係論
A. H. Maslow の欠乏要求	A. H. Maslow の成長要求
F. Herzberg の保障要因	F. Herzberg の促進要因
D. M. McGregor のX理論	D. M. McGregor のY理論

A群として示された考え方が妥当するのは、企業組織や国家全体の生産性が低く、従って国家目標はGNP指向で、企業組織は生産性向上を最優先課題とし、また人々の生活さえも質よりも量を求めるような社会であろう。一方、B群として示された考え方が妥当するのは、高度産業社会もしくは脱工業化社会と呼ばれる社会においてであり、生産性はもはやさして重要ではなく、物質的豊かさよりはむしろ精神的豊かさを求めるような社会であろう。

即ち、この二つの型の社会における人々の求めるものは根本的に異なっているものであり、相手が何を欲しているかを知らずして、“交渉”はできない。しかも、後者の型の社会においてさえ、物質的豊かさや保障を求める人々は数多くいると考えられるのであり、加うるに、相手の地位、学歴、経歴、能力、年齢、性別、性格も考慮に入れねばならないとするならば、“交渉”は決して単純ではない。

交渉の相手が組織や国家である場合は、考慮に入れねばならない要因は一層拡大する。例えば、相手が官僚制的組織であるか動態的組織であるかによっても戦略は異なってこようし、資本主義国家であるか社会主義国家であるかによっても異なってこよう。ユーゴスラビアの自主管理組織と類似の形態をもつ組織と交渉するような場合は、1人の人間と交渉するのはあまり有益ではない。しかし多くの場合、相手方の組織や国家の代表者と交渉するのが常であるから、このようなケースにおける問題は本質的に個人間交渉における問題と異なるものではない。

そこで最初の問題、即ち相手により大きな要求をした方が効果的か小さな要求をした方が効果的かという問題に立ち返ることになる。結論を先に言えば、実験的研究の結果を一般化するには知識の累積があまりにも乏しいし、もっと根本的問題としては、このような実験的研究の結果を一般化できうるかという問題もある。このような危険を承知で一般化をすれば、“相手に大きな要求をすることは相手の意見を大きく変えることに効果があり、小さな要求をすることは説得に失敗する可能性が高い”ということになる。しかし、このことはいかなる条件下においても真であるというわけではなく、あくまでも確率の問題であることに留意しなければならない。

(日本大学生産工学部)