

## 感情の対人的影響に関する実験研究のレビュー

メタデータ	言語: jpn 出版者: 明治大学教養論集刊行会 公開日: 2013-05-23 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 佐々木, 美加 メールアドレス: 所属:
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10291/14872">http://hdl.handle.net/10291/14872</a>

# 感情の対人的影響に関する 実験研究のレビュー\*

佐々木 美 加

## I. 感情の性質と機能

### 1. 感情の定義

本研究は、人が表す感情が対人相互作用に与える影響を検討した実験研究に関するレビューを行い、これに関する問題点と展望を示そうとするものである。本研究は、感情に関する心理学的研究のレビューである。そのため、感情が対人相互作用に与える影響について論述する前に、感情についての心理学的アプローチについて論じる。

感情は、心理学において長年にわたり多くの研究が行われてきているのだが、実は定着した感情の定義というものはない。比較的新しい心理学事典(1999)においても、「感情は誰もが知っているが、定義を求められると誰も答えられないもの」と記載されている。何事も厳密な定義と手続きを重視する心理学において定義無きまま研究されてきているのは、それほど感情を言語的に扱うことが難しいからであろう。大平(2002)は、感情は内的で個人的な現象であり、言語化が容易でないという性質をもつ、と述べている。

数少ない感情の定義に、「感情とは、人が心的過程の中で行う様々な情報処理のうちで、人、物、事象、環境に関する評価的な反応」(Ortony, Clore, & Collins, 1988) というものがあるが、感情には評価とは直接かかわらない種類のものもあり、全ての感情の心理学的研究すべてに適用するには難がある。

感情の言語的定義が困難であるため、感情を表す言葉の用法においても統一が困難となっている。英語圏での感情を表す言葉は、affect, emotion, feeling, mood が挙げられる。英語圏での感情を表す用語は emotion という用語が一般的であるといわれているが、日本においては emotion に対しては「情動」という用語が用いられ、feeling に「感情」が対応するとされる(今田, 1999)。感情を feeling とする場合もあるが、feeling はせまい意味で「気分」と対応させることもあるので、ここでは包括的に感情を指すものとして affect を用いる。

## 2. 感情の分類

包括的な感情 (affect) を捉える際、感情にどのような特徴と種類があるのかを検討した研究を紹介する。Ekman & Friesen (1987) は、顔の表情によく表れることに着目し、表情に表れる感情の特徴を分析した。彼らは、驚き、恐怖、嫌悪、怒り、幸福、悲しみを基本情動とし、これらの表情の特徴を44の顔面動作の部位を用いて明かにした。これらをもとに、感情を判定するシステム (FACS: Facial Coding System) を開発した。

こうした感情は、誰に対して怒りを感じるのか、何において幸福なのか、という対象や原因がはっきりしている。「怒り」「幸福」「悲しみ」のような原因のはっきりしたある程度強い感情を心理学では、情動 (emotion) と分類している。情動は、悲しくて泣いたり、うれしくて笑うなどの特有の感情表出や、恐怖で体が震えたり、緊張で心拍数が上がるなどの生理的喚起が伴うことが多い。Frijida (1988) は、情動は対象物や参照物があるもので、意図的であるとしている。

感情には、その気持ちの原因や対象がはっきりせず、漠然としたものもある。たとえば、「なんとなくいやな感じ」など、あいまいな表現でしか言いようのない気持ち、これらは気分 (mood) と分類される。Frijida (1988) は、気分を非意図的で包含的で拡散的な感情とし、Fiske & Taylor (1991)

は、気分は、情動のように生理的喚起が強くないが、一定時間持続するものとしている。彼女らは、情動・気分に加え、他者に対する評価や他者とどう接するかに関わる感情を別に区分している。

たとえば評価 (evaluation) と好み (preference) に関わるものである (Fiske & Taylor, 1991)。好きな人とは一緒にいたいと思うだろうが、嫌いな人とは一刻も早く離れたいと思うことがあるだろう。これは、評価・好みに関する感情が、その感情の対象への接近、あるいは回避を動機づける気持ちだからである。また、自分が高く評価しているブログは頻繁に覗くだろう。これは評価によってクリック回数が増えることを示す。評価している学者の論文は検索するが、たとえ有用な論文であっても評価していない学者のものには見向きもしない。これも接近-回避を動機づける評価感情のなせる業である。

### 3. 情動二要因説

感情は種類によって生理的喚起が強かったり弱かったりすることを述べたが、生理心理学的研究では、生理的反応が大脳皮質に受容されて、情動体験が生じていると考えられている。しかし、この説に準じると、極端に言えば同じ生理的喚起が生じれば、誰しも同じ情動を体験するということになってしまう。それでは、生理的喚起を特定の感情と感ずるのは、どういうメカニズムなのだろうか。

Schacter (1962) は、生理的喚起を「○○の気持ち」とラベリングすることによって情動が体験されるのだということを実験によって示した。実験では、実験参加者にエプネフリンという興奮作用のある薬物を注射し、生理的喚起を人工的に生じさせる。実験参加者は、同じ実験に参加したひとと居合わせることになるが、実はこの居合わせた他の実験参加者はサクラである。実験参加者は、サクラが陽気にふるまう場合、あるいは不機嫌に怒りをあわらにする場合のいずれかの条件で実験を行った。注射に興奮作用があると知

らされなかった実験参加者は、興奮作用があると知らされた実験参加者よりもサクラと同じような情動を感じる事が示された。

この実験の結果から、ひとは情動を感じる時、生理的喚起を感じ、それが喜びを生じていると思えば喜びを感じ、怒りを生じているからだと思えば、「自分は怒っている」と感じる事が明らかになった。このことから、シャクターは、情動の体験は、生理的喚起があり、それは自分が特定の感情を感じているからだと言っていることによって生じると結論づけた。これは、生理的喚起と言っているという二つの過程から情動を経験することから、情動二要因理論と呼ばれている。この理論を契機として、感情をどのように認知するかが重視されるようになったといえるだろう。さらにこの感情の認知が行動にどのように影響するかが研究されるようになった。次節では、感情の認知と行動の関連についての研究を総括する。

## II. 主観的感情の認知と行動の関係

### 1. 気分の影響

#### (1) 気分一致効果

感情は、大きく分けて情動 (emotion)、好み・評価 (preference/evaluation)、気分 (mood) の3つに分類されることを前節で述べた。そのうち特に気分に関しては、記憶・判断・行動に関する影響が実験的に検討されている。実験的によい気分を導入された時、人は援助行動を行いやすいという研究も見られる (Carnevale & Isen, 1986)。これは、援助という「よい行動」に一致する気分であったために援助が促進される効果が生じたもので、気分一致効果のひとつである。気分一致効果は、気分のほかに有力な情報源があるときには生じないことが実験的に明らかにされ (Schwartz & Clore, 1983)、気分一致効果が生じる条件は、感情が情報として機能することだとされる (Schwartz & Clore, 1988)。

## (2) 気分と情報処理

こうした気分一致効果の研究から、Schwartz (1990) は、感情情報機能説 (affect as information model) を提唱した。このモデルでは、さらに気分のポジティビティによって情報処理方略が影響を受けるというプロセスが仮定されている。すなわち、ポジティブな気分は気分の認知者の状況が安全で良好であることを示しているため、スキーマやステレオタイプなど簡易な情報処理方略 (ヒューリスティックス) を用いるヒューリスティック処理が行われるとされる。逆にネガティブな気分は、気分の認知者の状況が安全でなく、状況を好転させるために何らかの対策が必要なることを知らせると考えられている。従って情報処理は分析的で試行錯誤的となり、システムティック処理が行われるとされている。

## (3) 認知者の状況と気分が情報処理に与える影響

感情情報機能説では、ある気分を認知し、それを情報として採用すれば認知者の情報処理が規定されるという枠組みであった。しかし、そのような条件が整っても、気分一致効果が生じないケースも多く報告され、理論の不備が指摘された。これに対し、感情混入モデル (Affect Infusion Model: AIM, Forgas, 1995) では、感情を知覚し情報処理を行う主体の動機や知識といった情報処理者に関する要因を導入し、気分一致効果が生じる条件が詳細に分析された。具体的には情報処理者の条件によって4つの情報処理型、直接アクセス型処理、動機充足型処理、ヒューリスティックス型処理、実質型処理に分類された。

直接アクセス型処理は、情報処理者が判断対象をよく知り既に固定した評価を持っており、かつ個人的関心が低い対象についての情報処理を行う場合で、過去の評価的知識にアクセスするため、気分が情報処理に影響を及ぼさないとされる。

動機充足型処理は、情報処理者が判断対象についてあまり知識がないが、

特定の目的意識や動機が存在する場合で、特定の動機に合致するように情報処理が行われるため、気分が情報処理に影響を及ぼすことはないとされている。

ヒューリスティック型処理は、情報処理者が判断対象について知識を持っており個人的関係もあるが、判断対象が特に新奇なものではなく、特別に情報処理を行おうとする動機がない場合で、特に情報処理を行う認知容量が不足している場合に生じると考えられている。つまり、判断対象が単純で、じっくり考える余裕がない場合に、簡便で参照しやすい情報だけを用いることになり、気分が情報として機能する可能性が生じる。このような条件でポジティブな気分が情報として参照されると、気分一致効果が生じるとされている。

実質処理型は、情報処理者が判断対象について知識もあり個人的関係もあるが、対象が新奇で複雑なものであるため、情報処理を行おうとする動機がある場合である。これに加えて情報処理を行う認知的容量が十分に確保され、この時感情状態がネガティブであれば、情報を精緻化し詳細に検索するという気分一致効果が生じるとされている。

この感情混入モデルは、情報処理者の要因が導入されているが、北村(2004)は、さらに状況の影響の仕方や情報処理のあとの気分変化などの時間的流れを導入してSACモデル(Situated Strategies of Automatic and Controlled Processing Model)を提唱した。北村・田中(2008)は、気分の発生後、判断対象の特徴から情動的意味の解釈を経て気分に関する目標設定が行われると仮定し、その後判断課題の特徴によって自動的処理モードか統制的処理モードが選択されるとしている。このプロセスにおいて、判断課題を行うための手がかりとして気分を利用する場合、ポジティブ気分であれば自動的処理モード、ネガティブ気分であれば統制的処理モードに入ると考えられている。このモデルでは、いったん判断が行われた後も、判断を行う情報処理者が気分をどう位置づけるかによって、新たに同様の情報処理のループが想定されている。

ここまで感情のうち、気分が行動に与える影響についてのモデルをレビューしたが、いずれのモデルにおいても気分が情報処理に影響する情報となるかどうかが焦点となっていた。それは気分の原因が明確でないため、特定の意味を指すことがないため、情報そのものとなるのではなく、情報処理過程に間接的に影響するからであると思われる。こうした気分とは異なり、情動は原因が明確で、情報としての意味も明確である。こうした情動が行動に与える影響について次節で概観する。

## 2. 情動が情動体験者の行動に与える影響

### (1) ポジティブな情動の影響

ポジティブな情動が情動体験者の行動に与える影響として、向社会的行動への影響が挙げられる。例えば援助行動などの向社会的行動が共感に促進されることは理論としても述べられてきたが (Eisenberg & Miller, 1987)、実験によっても同情が援助行動を促進することが示されている (Batson, *et al.*, 1991)。Coke, Batson, & McDavis (1978) は、共感や同情が援助を促進するのは、他者の視点を取ることによって被援助者の立場に共感して援助が動機づけられるからだと指摘している。向社会的行動と主観的感情の関連には、他者の視点の取り込みという作業と自己の感情が情報として機能するかどうか、重要な役割を果たしていると考えられている。

また、同情は向社会的行動とは対極に位置する攻撃行動を抑制することが、攻撃実験によって示されている (Ohbuchi, Ohno, Mukai, 1992)。同様の機能を持つ感情としては、罪悪感を持つ傾向が強い人は攻撃行動が抑制されていることが示されている (Mosher, 1979)。Tangney, Miller, Fisher, & Barlow (1996) は、罪悪感には償いたい、許してもらいたいという反応を促進することを示し、恥よりもそうした効果が強いことを示している。同時に、罪悪感と恥に比べて困惑は、償いなどの行動はあまり動機づけられないことが示されている。



## (2) ネガティブな情動の影響

ネガティブな感情の行動への影響としては、気分障害が挙げられる。気分障害は、全般的かつ持続的な情動の変化を示し、不適応状態で心の健康が脅かされる状態である(吉村, 1999)。抑うつ感情や悲しく気落ちした気分絶望、などの情動が不適応を促進することが知られている。不適応反応の代表的例としては、抑うつ反応や悲嘆反応が挙げられる。抑うつ反応では悲哀感情が体験されるのが特徴であるとされる(百瀬, 1999)。また、悲哀反応で体験される情動は悲嘆、怒り、罪悪感、不安、孤独感、疲労感、無力感、感情鈍磨などが挙げられている(大貫・佐々木, 1998)。

不適応のような個人的行動ではないが、社会的にネガティブな行動として、攻撃行動が挙げられる。攻撃行動は、他者に危害を加えようとする意図的行動と定義される(大淵, 1993)。Berkowitz (1989) は、欲求不満や怒りなどの不快感情が生じると、これを外部に発散するために攻撃行動が動機づけられると述べている。Dodge (1980) は、怒りや敵意などのネガティブな情動が攻撃的行動を促進することを実験によって示している。

攻撃行動は他者に危害を与えるという意味でも反社会的行動であるという考えが一般的である。しかし、攻撃は種の保存に有益な機能を果たすという攻撃の本能仮説をロレンツが提唱してから(ロレンツ, 1970)、攻撃や攻撃を動機づける不満や怒り感情の適応的機能が論じられるようになった。不満や怒りという情動が個体の適応を促進するという視点は、情動が個体を適応に向かわせるシステムであるというアージ理論を生んだ(戸田, 1992)。また、Darwin (1998/1872) による情動の表出の機能についての指摘も見直され、表出された情動が、その受け手との相互作用において適応的な機能が研究が進んでいる。次節では、こうした情動の対人相互作用への影響に関する研究を概観する。

### Ⅲ. 情動の対人的影響：情動表出が受け手の行動に与える影響

#### 1. 和解を促進する情動

##### (1) 情動の適応機能

Keltner & Gross (1999)によれば、ダーウィンの進化論的思考 (Darwin, 1998/1872) によって、感情が生存に関わる問題への適応反応として議論されるようになったと指摘している。戸田 (1992) も、感情は環境に適応的な行動を感情の体験者に選択させるシステムであると指摘している。人間を適応させるシステムとしての感情として多く取り上げられてきた情動に、怒りと謝罪、罪悪感がある。このうち、怒りについては、近年多数の交渉実験の蓄積によって理論化が進んでいるので、後の節で述べる。

まず謝罪・罪悪感についてであるが、謝罪がその対象となる相手の怒りを収める効果があり、そのメカニズムとして謝罪が「うっかりあなたの権限を侵害いたしました、誤りでしたので退去します。ですから私を攻撃しないでください」という信号を発しているからだと考えられている (戸田, 1992)。

大淵 (2010) は、謝罪は罰や損失の拡大を避ける効果があると指摘している。その効果が生じるのは、謝罪によって謝罪の受け手の怒りや敵意を和らげる、つまり感情を宥和するからだとしている。このように相手からの攻撃を防ぐために相手から和解を引き出すことは、生きていくために必要なスキルであり、社会関係を築くために必要なスキルであると指摘されている (佐々木, 2007)。

##### (2) 社会関係の維持・修復のための情動

社会関係の維持や修復のためには、和解を引き出すことは適応行動の一つであるといえる。相手に和解を目的とした動機や感情を引き起こす行動は宥和行動 (Appeasement behavior) と定義されている (Keltner & Buswell,

1997)。先に述べた謝罪も、怒りや攻撃を抑制し、宥和を促進する効果が確認されており (Darby, & Shelenker, 1989), 宥和行动のひとつと考えられる。動物の宥和行动は、食料の争奪や縄張り争いなどの生存競争で興奮した相手をなだめ、攻撃を回避するために用いられるとされる。これらの行動はヒトの困惑や恥の感情表出と類似しており、いずれも従順さを表す非言語行動を示していると指摘されている。これは先述の戸田 (1992) の謝罪が攻撃宥和効果を促す信号とした説とほぼ相応している。

Keltner & Gross (1999) は、宥和行动としての困惑感情の機能を詳細に分析するため、感情の機能を次の3つにまとめている。

- ① 感情が生存や適応に関する問題を解決する機能
- ② 感情が対人相互作用を構成する要素のシステムであるとみなす機能
- ③ 感情によって生じた有益な結果を強調する機能

その上で、③の場合に生じる有益な結果の一つとして宥和行动が挙げられている。

困惑や恥、罪悪感については、その情動の経験者の行動が攻撃を抑制することが示されていたが (Mosher, 1979, Tangney, *et al.*, 1996), ここではそうした情動を表に出すことで、それを観察した相手 (相互作用の相手) が和解を動機づけられる、という入れ子状のプロセスとなる。このプロセスを、Keltner & Buswell (1997) は、規則違反や社会的距離など社会関係の阻害に対して、従順さや有効性の表出という宥和行动が行われることによって、攻撃の低減・社会的接近といった和解が生じるというモデルを提唱している (図1参照)。

Keltner, Young & Buswell (1997) は、恥は困惑と異なり自己の核心部分に関する達成期待に対する違反が含まれるとしている。彼らは、恥の場面として、プレゼンテーションを行ったが失敗したという例を挙げ、困惑よりも恥が圧倒的に生じやすいことを示した。恥の場合、違反の原因を個人的特性に帰属するものであるといえる。Keltner, *et al.*, (1997) は、困惑や恥が

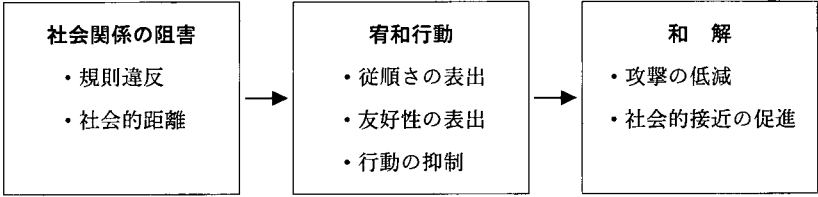
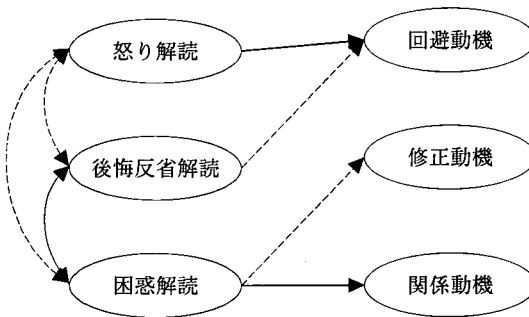


図1 宥和のプロセス (Keltner, Young, & Buswell, 1997)

宥和を生じるプロセスとして、まず規則違反など社会的違反が存在し、社会関係の危機が生じ、その修復のために宥和的相互作用が行われると主張している。

困惑の宥和機能についての実験研究としては、佐々木 (2009) が、社会的違反を犯した同僚から、怒りあるいは困惑を表出された場合、相手の感情をどのように情報処理し、それに基づいてどのような動機を強めるかを実験的に検討している。その結果、社会的違反者が怒りを表出していると解釈した場合には、相手を回避しようとする動機づけられ、社会的違反者が後悔し反省していると解釈した場合は、逆に回避動機は弱められていた。また、相手から困惑が解釈されると、相手を修正しようとする動機は弱められ、相手との関係を維持しようとする動機が強められていた (図2 参照)。

注目したいのは、宥和行动において他者の感情が機能する点である。宥和



\* 実線は正の影響、破線は負の影響を示す。

図2 社会的違反者の感情と観察者の宥和動機 (佐々木 (2009) を一部改変)

機能の特徴として、相手の感情を解釈することによって、その感情が情報として機能し、行動に影響するという段階が見られる。気分一致効果や、共感の援助促進効果においては、自己の主観的感情が行動を左右する情報となった。これに対して宥和過程では、他者の感情から自己の行動が影響されるという社会的相互作用が生じているのである。

こうした宥和機能を持つ感情が交渉場面で宥和的行動を促進することも見出されている。Van Kleef, Manstead, & De Dreu (2006) は、メールの相互作用を用いて葛藤のある交渉場面で感情の宥和効果を検討した。実験では、メールで携帯電話の売買の交渉が行われ、これに関して実験協力者と被験者がメールによる相互作用を行う。実験協力者の感情のことがメールで呈示され、落胆、心配、罪悪感、後悔、統制条件の5条件が設定された。これを受信した被験者の反応が測定された。

実験の結果、罪悪感や後悔という宥和感情よりも落胆や心配といった哀願感情の方が譲歩を促進することが示された。ただし、こうした宥和効果が見られるのは、相手が協調的であると信頼できるときに限られており、相手に対決的である場合には見られていない。すなわち、相手が協調するという社会規範が保障されている場合にのみ、感情の宥和機能が働いたということの意味する。この研究ののち、Van Kleef のグループは、交渉場面において怒り表出が受け手に譲歩を促進する効果について実験研究を蓄積し、これらをもとに感情の対人的効果に関するモデルを提唱することになる。

## 2. 情動が交渉に与える影響

### (1) 交渉における怒り

戸田 (1992) によれば、人が怒りをあらわにすることは権限を侵害するものへの警告信号を発する機能があり、動物のなわばり行動の延長線上にあるという。すなわち、怒りを表出することによって、怒りの受け手が表出者のなわばりを侵さないように働きかけているといえる。

一方、政治の世界では、瀬戸際外交で不快感や怒りを強く表明して譲歩を引き出そうとするが、古くはイギリスの元首相チャーチルが、譲歩を引き出すために怒りを効果的に使っていたといわれている (Sinaceur & Tiedens, 2006)。

怒りを表出することは、どのような場合に交渉において有利に働くのであろうか。それらを検証した実験をいくつか紹介しよう。Sinaceur & Tiedens (2006) は、怒りの表出が、表出者のタフネスだと知覚されると、受け手は譲歩を行うと予想した。ただし、受け手にあまり選択の余地がない状況で相手が強硬な態度をとると、受け手は送り手に譲歩してしまうと考えられた。

Sinaceur & Tiedens (2006) は、怒りを表出した相手に対し、受け手がどのくらい譲歩するかを実験的に検討した。実験では、ハイテク製品の購入に関する交渉で、責任保証額、修理期間、交換部品の値引きの条件が提示され、それらをどのくらい譲歩するかが測定された。交渉の受け手の要因としては、交渉相手の選択の余地があるかどうかが用いられた。売り手の情動が要因として操作され、怒った言い方か、怒った様子が無いかがシナリオで呈示された。

実験の結果、相手が怒りを示す方が譲歩の程度は強くなっていた。選択肢が多い場合には、相手が怒りを示そうが示すまいが、譲歩に関わりなかったが、選択肢が少ない場合には、怒りが示されると譲歩が強まることが示された。また、求職者とリクルーターのそれぞれの役でのロールプレイングの実験も行っている。リクルーターの側は、怒りを表出する条件と感情を表出しない中立条件が設定された。就職状況が悪く、求職者側の選択肢はあまりない状況だと説明された。

これらの就職の交渉において、求職者は怒りを表出するリクルーターに対しては主張が弱くなり、譲歩していることが示された。この場合、リクルーター側の怒りの強さによって求職者の主張の強さが決まるのではなく、求職

者が怒りを表出したときに、リクルーターがそれにタフさを感じた場合に、主張の強さが決まることが示されたのだった。すなわち、受け手の側に選択の余地がない場合、交渉相手が怒りを表出し、そのことから相手がタフだと感じると、受け手は譲歩をしてしまうということだ。このことは、説得における社会的影響力のパワー影響力が譲歩を促したとも考えられる。

では、タフさ、粘り強さを表すような怒りを表出すれば、相手はいつも譲歩してくれるだろうか。これには賛同しにくい。交渉の状況には、怒ってよい場面と悪い場面がある。Van Kleef & Cote (2007) は、怒りの表出が交渉に有効であるかどうかは、その交渉の状況が、怒りを表出されてよい状況か悪い状況か、つまり怒りが表出されるに適切であるかどうか、決め手になると考えた。

彼らの実験では、怒るのが当然とする状況と怒るのが不適切だとする状況が設定された。交渉では、他に交渉相手がなく、相手の立場が強い（受け手のパワーが弱い）場合と、こちらには他にも交渉相手があるという相手の立場が弱い（受け手のパワーが強い）場合が設定されていた。実験参加者は、相手が適切な状況で怒りを表出する相手か、不適切な状況で怒りを表出する相手、あるいは感情を表出しない相手と交渉を行った。

その結果、受け手のパワーが強い場合、受け手が報復したいという欲求が強くなり、実際の報復行動が多く行われ、パワーが弱い場合は受け手が報復したいと思っても報復はできなかったのだ。彼らは、同様の実験を携帯電話販売の交渉の状況設定でも行っている。交渉は1回限りではなく、6回まで続けられ、最良の戦略が使われるかどうかを検討された。実験の結果、受け手のパワーが強い、つまり立場が強い場合には、不適切な怒りを表出されると、交渉の回が重ねられるにつれて要求が強められていくが、パワーが弱い場合には、怒りが表出された場合は、怒りが適切であっても不適切であっても、感情が表出されない場合に比べて要求は引き下げられてしまう。

不適切な怒りを表出された場合、報復欲求は持つのだが、こちらの立場が

弱いときは、それが実際の報復行動には結びつかないということが示されたのである。立場が弱いと、理不尽な対応にも忍の一字で我慢するということなのだろう。

## (2) 感情の影響は戦略か

Fulmer & Barry (2004) は、交渉において EI が交渉相手の関心を読み取ることに影響し、関心の知覚は交渉の妥結に正の影響を与えることから、EI と交渉に関連があると主張している。

怒り表出が交渉において効果があるかどうか、それを幸福表出と比較したものがある。Van Kleef, De Dreu, & Manstead (2004) の研究では、怒りと幸福と情動なしという条件で、受け手の要求の強さがどのような影響を受けるかを実験的に検討した。彼らは、社会的伝染仮説と戦略的影響仮説という二つの対立仮説を立てて表情の対人的影響の実験を行った。

社会的伝染仮説は、表出者の情動が受け手の側にも伝染し、同様の効果をもたらすという仮説である。この場合、相手が怒りを表出すると、受け手の方も攻撃的に行動すると考えられる。つまり、相手が怒りを表出した場合、受け手は要求をさらに強め、譲歩の程度は小さくなると予想される。

一方、戦略的影響仮説は、表出者の情動に対して戦略的に行動すると予想している。戦略的影響が生じるとすると、相手が怒りを表出すると、受け手は怒りを懐柔するように行動する。つまり、怒りを示す相手に対しては幸福を示す相手よりも要求を低くし、譲歩量は大きくなると予想される。

実験の結果は、怒りを表出する相手に対しては、幸福を表出する相手や情動を表出しない相手に対してよりも、要求は下げられていた。更に、交渉の回数を重ねるに従って、要求の程度は弱められていった。これは、戦略的影響仮説を支持する結果であった。

実験 2 では、相手の譲歩幅が大きいとき、中程度のとき、小さいときに相手が出す情動の影響を検討した。その結果、相手の譲歩幅が小さいとき



や中程度のときは、怒り感情を表出する相手よりも幸福感情を表出する相手に対してのほうが、要求レベルは高くなっていたが、相手の譲歩幅が大きい場合、怒りを表出する相手に対する要求と幸福感情を表出する相手に対する要求には差が見られなかった。すなわち、交渉相手が大きく譲歩してくれる場合には、相手がどのような感情を表出しようとも、それほど考慮しないということになる。それは、すでに大きな譲歩を得ていて、わざわざ相手の表情を伺って戦略を立てる必要がないということの意味するのだろう。

Van Kleef, *et al.* (2004) では、交渉相手がそうやすやすと譲歩しない場合、怒りをあらわにする相手には幸福を示す相手よりも譲歩を強めることが示された。しかし、それは怒る相手に譲歩して良い結果を得ようという戦略なのか、幸福を表す相手に強気に出る戦略なのかを見分けることはできなかった。

### (3) 感情の対人影響モデル

Van Kleef (2008) は、情動を交渉や対人葛藤における相手の情報として扱う対人相互作用のモデルを提唱し、これを感情の社会的機能モデル (emotions as social information model: EASI モデル) と名付けた。EASI モデルでは、交渉において勘定が影響する過程に戦略的推測 (Strategic inferences) と感情的反応 (Affective reactions) という二つのルートを想定されている。彼は、前者を交渉相手の感情表出を交渉者が情報処理する過程とし、後者はより感情的なルートで、交渉相手の感情表出から受け手が印象形成を行ったり、交渉への満足感や将来の交渉意志や行動の対決性に影響する過程であるとされる。

二つのルートは、競争的関係にあり、どちらのルートを通るかは、戦略的に行動しようとする動機を持つか、あるいは直観的感情に基づいて行動しようとする動機を持つかによって選択される。さらに、それらの動機を媒介する要因として、それぞれ情報処理動機、社会関係が関係していると考えられ

ている。すなわち、時間の制約があり情報処理ができない場合には、相手の感情を情報処理して交渉行動を決定しないことが根拠として挙げられている。

EASI モデルでは、戦略的情報処理過程と直観的感情反応過程という異なるルートを設定することにより、交渉の諸研究において相手の感情が交渉に与える影響が相反する結果の論理的統合が試みられた。すなわち、交渉相手が怒りや不満などの対決的感情を示した場合、その感情を情報処理することによってパワーや意図を理解し、譲歩という妥結的方向に進む場合が戦略的情報処理ルートであるとされた。

もう一方のルートは、地位、相互依存、組織・文化的規範などの社会関係要因と関連すると想定されている。たとえば、相手が笑顔で接してくればこちらも笑顔で接するという互酬性原理や、困惑している相手にはそれ以上攻撃しないという社会規範などである。これらが強いと感情ルートが強まり、戦略ルートが弱まると考えられている。Steinel, *et al.* (2008) は、交渉相手から怒りが表出されたとしても、それが交渉提案自体に向けられると戦略ルートに傾くが、パーソナリティに向けられると感情ルートを取りやすいことを示した。すなわち、怒りが人に向けられることが社会的違反ととらえられ、互酬的に対決姿勢がとられたと考えられる。

だが、Van Kleef (2008) が EASI モデルにおいて仮定するような感情ルートが強まると戦略ルートが弱まる、といった相互関連性が実証されている訳ではない。さらに、怒りに対して譲歩を行うことが必ずしも「戦略的情報処理的」で、相手の幸福感情に対して譲歩を強く行うことが「直観的感情反応」とは言えないということである。つまり、交渉相手に対して配慮し思いやりを持って接しようという動機があるのであれば、それは戦略的に相手の好意的感情に対して好意的に行動しているとも考えられるからである。

#### (4) EASI モデルへの疑問

EASI モデルにおいて想定されている情報処理のルートが、感情を表す交

渉相手に戦略的に対応する戦略ルートなのか、あるいは感情感染や印象形成のような感情反応ルートであるかを検討するため、佐々木（2011）は感情を表す交渉相手の受け手がどのような動機を持つかを実験的に検討した。

実験では、相手の感情情報を処理する能力として情動知能（EI）の個人差が取り上げられ、これが媒介変数として検討された。つまり怒りを表す相手と幸福を表す相手に対する交渉の動機を検討した。その結果、情動知能の自己コントロール能力と自己表出能力が低いものは、戦略統制不能に陥っていることが示された。

また、感情解読の情動知能が高いものは、交渉相手に対して戦略的動機を強く持つ事が示された。しかし戦略的動機が高くても、怒りを示す相手により大きな譲歩を示す効果は見られず、怒りの受け手が譲歩を促されるのは戦略的なルートなのかどうかは疑問が残った。一方、交渉相手が幸福感情を示した場合、受け手は感情解読の能力が高いほど戦略的動機が強いことが示された（図3）。

これと同様の傾向が受け手の幸福経験についても見られ、交渉相手が幸福

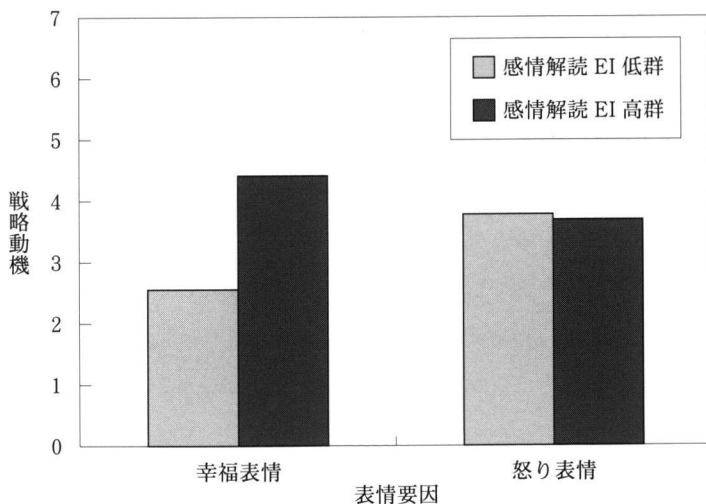


図3 表情要因と情動知能が戦略動機に与える影響

情動を示した場合にのみ、感情解読の能力が高いほど幸福体験が強かった(図4)。これは、幸福を解読した方が幸福情動の情動感染が生じているにもかかわらず、戦略的動機は強まっていることを示すものである。つまりEASIモデルで戦略的ルートと感情反応ルートが同時に生じていることになる。更に対人調整の情動知能が高いものは、譲歩量が大きいことが示されており、周りに気遣う能力が高いと、対人関係を維持するために譲歩を行う可能性が示唆された。

Van Kleef (2008) は、交渉相手が幸福を示した場合の方が怒りの受け手は自分が間違っていると推測して自分の行為を変えると仮定されているが、佐々木(2011)の実験では、むしろ幸福を示した場合の方が、受け手の行いは変えられていると考えられる。これらの結果を総括すると、感情解読の能力が高い人は交渉相手の感情に対して戦略的に行動しようと動機づけられるが、そうした人は相手が幸福感情を示した時、相手の友好性につけ入ろうとしていることが伺える。

この点を考慮すると、単に社会規範や好意の互酬性原理が直観的感情反応

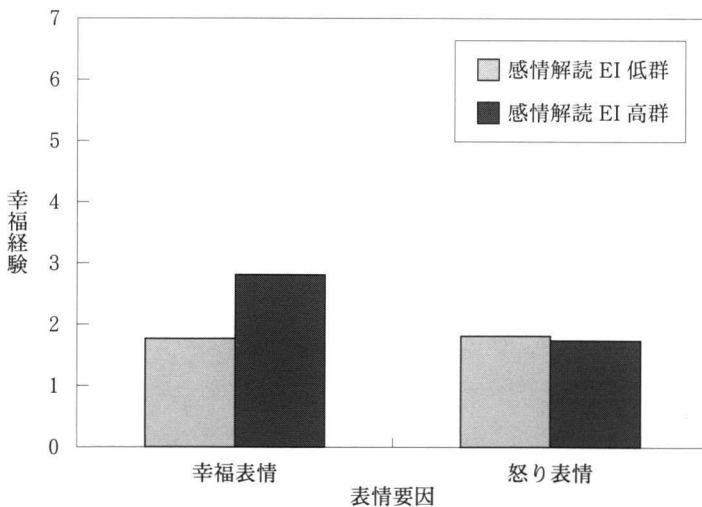


図4 表情要因と情動知能が困惑経験に与える影響

を強める要因であるというモデルには疑問が残る。佐々木 (2011) の結果からは、感情解読の能力が高ければ常に戦略的動機は高いが、感情解読能力が低い場合のみ、相手が幸福情動を示した時、戦略的動機が低いとも考えられる。

しかし、交渉相手が怒り感情を示す場合、自己表出能力が低い受け手の方が譲歩を強め、自己表出能力が高い受け手は比較的譲歩量が少なかったことから、最終的に、譲歩するかしないかは、結局受け手の自己表出能力によって異なっていたといえる。

EASI モデルでは、交渉の動機が即、譲歩などの行動につながると仮定されているが、こうしたプロセスには疑問が残る。佐々木 (2011) の実験では、必ずしも戦略的動機から譲歩行動をするかどうかにはつながらなかった。この原因として、実験方法に問題があるのではないかと思われる。彼らの実験では、情動をメールの文言で操作している。もちろん操作チェックは成功しているのだが、実際にリアルタイムで交渉の会話を行う場合と、メールで行う交渉とでは認知的資源が違う。

佐々木 (2005) の実験では、メールの会話ではポジティブ／ネガティブ両価のメッセージの影響が見られたが、非言語メッセージを対面型会話で行うと、非言語メッセージのポジティブティの影響はみられなかった。この知見を鑑みると、佐々木 (2011) の実験では、対面型の会話で認知的負荷が高いため、特に自己コントロールの能力が高くなければ相手の感情を解読することはできなかつたと見られる。

こうした結果を踏まえると、Van Kleef たちの実験で感情がメールだけで伝えられているのは、非常に限定的な相互作用を扱っているといえないだろうか。つねに十分相手の感情を解読する認知的余裕がある場合で、通常の対面の相互作用には適用できないかもしれない。佐々木 (2011) の研究の逆もまた言えることであり、こちらの実験でも対面型だけではなくメールの相互作用も取り入れなければ、日常的に用いられるメールの相互作用を検討す

ことはできないだろう。

更に、情動の対人的影響を検討するためには、さまざまなコミュニケーション形態を想定して実験を行う必要があると思われる。特に交渉の枠組みで怒りの効果を検討するだけでは不十分で、交渉行動に関わる多くの情動や、情動を利用する能力である情動知能との関連も注目していく必要があるだろう。

佐々木 (2009) の実験のように、怒りだけでなく困惑の表出が受け手に対して関係動機を強めて和解が期待され、一方で怒りの表出が受け手の回避動機を強めていた。こうした効果もまた、情動知能の違いによって変化する可能性がある。いずれにしても、情動を情報処理する認知的負荷の高さと情動情報の処理能力も考慮に入れたモデルを検討しなければならない。

また、情動の対人的影響に関するモデルの場合、感情混入モデルや SAC モデルのように情報処理の方略が影響を受けるように、戦略的か反動的かというレベルだけではなく、それが結果として譲歩を行うかどうかなど行動自体が和解に進むのか対立に進むのかを明らかにしなければならないだろう。そのためには、動機と情報処理のルートの関係を検討するだけではなく、どのような動機が宥和あるいは対立的行動に結びつくのかどうかまで見極めなければならないのではないだろうか。

#### 引用文献

- Batson, C. D., Batson, J. G., Slingsby, J. K., Harrell, K. L., Peekna, H. M., & Todd, R. M.: Empathic joy and the empathy-altruism hypothesis. *Journal of Personality & Social Psychology*, Vol. 61 (1991), pp. 413-426.
- Berkowitz, L.: The frustration-aggression hypothesis: An examination and reformulation. *Psychological Bulletin*, Vol. 106 (1989), pp. 59-73.
- Carnevale, P. J., & Isen, A. M.: The influence of positive affect and visual access on the discovery of integrative solutions in bilateral cognition. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, Vol. 37 (1986), pp. 1-13.
- Coke, J. S., Batson, C. D., & McDavis, K.: Empathic mediation of helping: A two-stage model. *Journal of Personality & Social Psychology*, Vol. 36 (1978), pp.

752-766.

- Darwin, C.: The expression of emotion in man and animals (with introduction, afterward, and commentaries by Ekman), 1998, New York: Oxford University Press (original work published 1872)
- Darby, B. W., & Shelenker, B. R.: Children's reactions to apologies. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 43 (1982), pp. 742-753.
- Dodge, K. A.: Social cognition and children's aggressive behavior. *Child Development*, Vol. 51 (1980), pp. 162-170.
- Eisenberg, N. & Miller, P. A.: Empathy and prosocial behavior. *Psychological Bulletin*, Vol. 101 (1987), pp. 91-119.
- Ekman, P. & Friesen, W. V., *Unmasking the Face: A guide to recognizing emotions from facial clues*, 1975 (工藤力・デービッド松本・下村陽一・市村英次訳『表情分析入門 — 表情に隠された意味をさぐる』)
- Fiske, S. T. & Taylor, S. E.: *Social Cognition. 2nd edition*, 1991, McGraw-Hill.
- Forgas, J. P.: Mood and judgment: The affect infusion model (AIM), *Psychological Bulletin*, Vol. 117 (1995), pp. 39-66.
- Frijida, N. H.: The law of emotion, *American Psychologist*, Vol. 43 (1988), pp. 349-358.
- Fulmer, I. S., & Barry, B.: The smart negotiator: Cognitive ability and emotional intelligence in negotiation. *International Journal of Conflict Management*, Vol. 15 (2004), pp. 245-272.
- 今田純雄「感情」(中島義明・安藤清志・子安増生・坂野雄二・繁榊算男・立花政夫・箱田裕司(編著)『心理学辞典』有斐閣, 1999) 141-142.
- Keltner, D., & Gross, J. J.: Functional accounts of emotions. *Cognition and Emotion*, Vol. 13 (1999), pp. 467-480.
- Keltner, D., & Buewell, B. N.: Embarrassment: Its distinct form and appeasement functions. *Psychological Bulletin*, Vol. 122 (1997), pp. 250-270.
- Keltner, D., Young, R. C., & Buswell, B. N.: Appeasement in human emotion, social practice, and personality. *Aggressive Behavior*, Vol. 23 (1997), pp. 359-374.
- 北村英哉「認知と感情」(大島尚・北村英哉(編著)『認知の社会心理学』北樹出版, 2004) 108-130.
- 北村英哉「気分状態と情報処理方略(2) — SACモデルの改訂 —」『東洋大学社会学部紀要』第45-2号, 87-98.
- ロレンツ『攻撃: 悪の自然誌』(Lorenz, K.: Das sogenannte Böse: Zur Dr. G. Borotha-Schoeler Verlag, 日高敏隆・久保和彦(訳))
- 百瀬智雄「抑うつ反応」(中島義明・安藤清志・子安増生・坂野雄二・繁榊算男・

- 立花政夫・箱田裕司（編著）『心理学辞典』有斐閣，1999）867.
- Mosher, D. L.: The meaning and measurement of guilt. In C. E. Izard (Ed.), *Emotions in personality and psychopathology* (1979). New York: Plenum Press, pp. 105-129.
- 大淵憲一『人を傷つける心 攻撃性の社会心理学』（サイエンス社，1993）
- 大淵憲一「謝罪の研究 釈明の心理とはたらき」（東北大学出版会，仙台，2010）
- Ohbuchi, K., Ohno, T., & Mukai, H.: Empathy and aggression: Effects of self-disclosure and fear appeal. *Journal of Social Psychology*, **Vol. 133** (1992), pp. 243-253.
- 大平秀樹「感情の生理指標」（高橋雅延・谷口高士（編著）『感情と心理学 発達・整理・認知・社会・臨床の接点と新展開』北大路書房，2002）41-65.
- 大貫敬一・佐々木正宏『適応と援助の心理学 適応編』（倍風館，1998）
- Ortony, A., Clore, G. L., & Collins, A.: *The cognitive structure of emotions*. Cambridge University Press (1988)
- 佐々木美加『協調か対決か コンピューターコミュニケーションの社会心理学』（ナカニシヤ出版，京都，2005）
- 佐々木美加「社会的違反の行為者が表出する感情の宥和機能」（日本社会心理学会第50回大会・日本グループ・ダイナミックス学会第56回大会合同大会，2009）308-309.
- 佐々木美加「交渉相手の感情の解釈と戦略——情動知能が交渉動機に与える影響——」（日本心理学会第75回大会，2011）186.
- Schacter, S. (1962) The interaction of cognitive and physiological determinants of emotional state. *Psychological Review*, **69**, 379-399.
- Schwarz, N. & Clore, G. L.: Mood, misattribution, and judgments of well-being: Informative and directive functions of affective states. *Journal of Personality and Social Psychology*, **Vol. 45** (1983), pp. 513-523.
- Schwarz, N. & Clore, G. L.: How do I feel about it? The informative function of affective states. In K. Fielder & J. Forgas (Eds.), *Affect, cognition and social behavior* (1988), Hogrefe, pp. 44-62.
- Sinaceur, M. & Tiedens, L. Z.: Get mad and get more than even: When and why anger expression is effective in negotiations. *Journal of Experimental Social Psychology*, **Vol. 42** (2006), 314-322.
- Schwartz, N.: Feeling as information: Informational and motivational functions of affective states. In E. T. Higgins & R. M. Sorrentino (Eds.), *Handbook of basic principles* (1990), Guilford Press, pp. 433-465.
- Steinel, W., & C. K. W. De Dreu: Social motives and strategic misrepresentation in social decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*,



Vol. 86 (2004), pp. 419-434.

Tangney, J. P., Miller, R., Ficker, L., & Barlow, D. H.: Are shame, guilt, and embarrassment distinct emotions? *Journal of Personality & Social Psychology*, Vol. 70 (1996), pp. 1256-1269.

Thompson, L. & Hastie R.: Social perception in negotiation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 47 (1990), pp. 98-123.

Thompson, L., Peterson, E., & Brodt, S.: Team negotiation: An examination of integrative and distributive bargaining. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 70 (1996), 66-78.

戸田正直『感情 人を動かしている適応プログラム』(認知科学選書 24, 東京大学出版会, 1992)

Van Kleef, G. A.: Emotion in conflict and negotiation: introducing the emotions as social information (EASI) model. In N. M. Ashkanasy & C. L. Cooper (eds.), *Research companion to emotion in organizations*, Chapter 23 (2008), pp. 392-404. Cheltenham • MA: Edward Elgar.

Van Kleef, G. A. & Côté, S.: Expressing anger in conflict: When it helps and when it hurts. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 92 (2007), pp. 1557-1569.

Van Kleef, G. A., De Dreu, C. K. W., & Manstead, A. S. R.: The interpersonal effects of anger and happiness in negotiations. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 86 (2004), pp. 57-76.

Van Kleef, G. A., Manstead, A. S. & De Dreu, C. K. W.: Supplication and appeasement in conflict and negotiation: The interpersonal effect of disappointment, worry, guilt, regret. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 91 (2006), pp. 124-142.

吉村公雄「気分障害」(中島義明・安藤清志・子安増生・坂野雄二・繁榊算男・立花政夫・箱田裕司(編著)『心理学辞典』有斐閣, 1999) 168-169.

\* 本研究は、科学研究費補助金・基盤研究(C) (課題番号 22530682 研究代表者: 佐々木美加) を受けて行った。

(ささき・みか 商学部准教授)