

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*¹・落合陽大*²

Effects of Linguistic styles of Negative Feedback on the Recipients' Reactions

Toshiki MURASE, Haruhiro OCHIAI

要旨 本研究の目的は、ネガティブフィードバックの言語表現パターンによって、受け手がフィードバックの送り手の動機をどう解釈し、目標をどのように設定するのか、受け手の行動実行や内面感情がどのようになるのかを社会的情報処理論の立場から検討することである。アルバイト先で、店長から仕事に対するネガティブフィードバックを受ける仮想場面を用いて、質問紙調査を行った。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、受け手が向上することを思っただけでなく送り手のネガティブな感情に従ってなされた発言であると解釈されやすく、送り手との友好的関係や受け手が自分の仕事を向上させようという目標を立てにくくし、受け手の反抗的感情を招きフィードバックを受諾させにくいことが明らかになった。また、受け手の行動を指摘するのみのフィードバックは、送り手のネガティブな感情に従った発話であるとは解釈されにくく、反抗的感情を招きにくいことが明らかになった。動機の解釈、目標設定、行動の実行、内面的感情の関係を検討した結果、ネガティブフィードバックが発せられた動機を送り手のネガティブな感情に従ってのものではなく、受け手の向上のためになされたことと受け手が解釈することは、受け手に仕事を向上させよう、送り手との友好的な関係を築こうという目標を立てることを引き起こし、受け手にネガティブな感情を持たせにくく、メッセージの内容を受諾させやすくさせていた。

キーワード：ネガティブフィードバック、解釈、目標設定、受諾、反抗

*1 島根大学人間科学部

*2 島根大学法文学部卒業生

日常生活の中で、自分の行動について、他者から叱られたり怒られたり、ダメ出しをされたりする、逆に、他者の行動に対して叱ったり怒ったり、ダメ出しをするということはままあることである。「怒る」・「叱る」や「ダメ出しをする」のように、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（繁柁，2007）。どのようなネガティブフィードバックが受け手にどのような効果をもたらすのかということは、送り手側にとっても受け手側にとっても重要な事柄である。なぜなら、ネガティブフィードバックは、受け手に自分が気づいていないところを気づかせ、受け手の成長を促す機会を与えている一方で、受け手にとっては自己にとって否定的な評価という脅威となるメッセージが与えられることであり、送り手と受け手との間で感情的な葛藤を生じさせるものであるからである（繁柁，2010）。本研究は、外界からの社会的刺激に対して、人がどのような情報処理を行い、その情報処理過程の違いが、社会的刺激の受け手の行動にどのような影響を及ぼすのかという社会的情報処理論の立場から、どのようなネガティブフィードバックが、受け手にどのような反応を引き起こすのかを検討することとする。

ネガティブフィードバックの表現パターンについて、遠藤・吉川・三宮(1991)は、小学生と大学生を対象に、小学生時代の親の叱りについての言語表現にはどのようなものがあるのかを検討し、叱りことばの言語表現を直接表現と間接表現に大別した。直接表現の叱りことばとは、命令形で直接望ましくない行為を制止する（例、「やめなさい」）、あるいは望ましい行為を要求する（例、「勉強しなさい」）というものである。間接表現の

叱りことばは行為の指定や制止を含まないもので、望ましくない行為の指摘（例、「ほら、忘れ物した」）、望ましくない理由説明（例、「火事になるに決まってる」）、問いただし（例、「どうしてお手伝いしないの」）などの言語表現である。また、人格評価（例、「だらしない子ね」）は、小学生よりも大学生の方が記述が多く、人格評価による叱りことばは長く記憶に残ることが推測された。中学生が教師から受ける叱りことばにおいても、望ましくない行為の禁止、望ましい行為の要求、問いただし、理由説明という言語表現が多く見られた（佐藤・向居・西井・堀下，2013）。

それでは、叱りことばの言語表現の違いは、受け手にどのような反応の違いを引き起こすのだろうか。遠藤ら(1991)は大学生・大学院生を対象に、子どもが父親あるいは母親から叱られる場面で、様々な叱りことばの言語表現に対して子どもが何と応答すると思うか、内心ではどのように感じていると思うかを尋ねた。その結果、直接表現や、間接表現の望ましくない行為の指摘は、実際の応答において受け手が自分の非を認める受諾反応を引き出しやすく、内面的な感情においても反発反応を引き出しにくいことが示された。また人格評価は実際の応答において受諾反応を引き出しにくく、実際の応答でも内面的な感情においても反発反応を引き起こしやすいことが示された。

以上のことから、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（以下、禁止）」・「望ましい行為の要求（以下、要求）」・「望ましくない行為の指摘（以下、指摘）」・「望ましくない理由説明（以下、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。

ところで、ネガティブフィードバックを受けて、それに対する反応を行動的・内面的に起こすに至るまでに、どのような情報処理がなされているのだろうか。ネガティブフィードバックは他者との相互作用における社会的刺激であることから、挑発場面における社会的情報処理過程を検討した Dodge の社会的情報処理モデルが参考となるだろう。Dodge の社会的情報処理モデルでは、おもに他者から挑発を受ける場面を取り上げ、その情報処理過程として、①外界の刺激や内的な手掛かりを情報処理過程に取り込む符号化、②すでに長期記憶に蓄えられているデータベースに基づいて行う刺激や手掛かりの解釈、③目標や望ましい状態を選択する目標設定、④行動レパトリーの中から状況に適切な反応を検索する反応検索と構築、⑤検索した反応を実行に移した場合にどのようになるかを推測するなどの行動の評価と選択、⑥選択した行動を実行する行動実行という6つのステップを想定している (Crick & Dodge, 1994)。

ネガティブフィードバックに対する社会的情報処理過程はこれまで検討されてきていないが、他者から挑発的な行動を受ける場面での社会的情報処理過程については、多くの研究がなされている。久木山 (2004) は、挑発場面、および、適切なアサーションが望まれる主張場面における中学生の社会的情報処理過程を、解釈ステップと目標設定ステップに注目して検討した。その結果、解釈ステップにおいて問題の原因を相手の敵意に帰属させるほど相手との友好性目標の低下と相手への主張性目標の増加が導かれ、言語的攻撃の生

起が高まることが示された。また、問題の原因を自分の非に、あるいは、偶然に帰属することで、相手との友好性目標と相手への主張性目標が高まり、アサーション的行動をとる傾向が高まることが示された。

本研究では、解釈ステップと目標設定ステップに着目し、ネガティブフィードバックの言語表現の違いによって、送り手の動機の解釈やフィードバックを受けての目標設定にどのような違いがみられるのかを明らかにする。また、解釈ステップ、目標設定ステップ、行動実行ステップ、および内面的感情という各情報処理ステップの間の関連性についても明らかにする。

ネガティブフィードバック場面における解釈ステップにおいては、送り手自身が自らの感情に従ってそう言ったのだという解釈と、送り手が自分 (受け手) のために思ってそう言ったのだという解釈が想定される。また、目標設定ステップにおいては、送り手とこれからよりよい関係性を築いていこうとする友好性目標と、ネガティブフィードバックを与えられたことに対して、自分を向上させ改善していくという向上性目標が想定される。そして、行動実行のステップとして、実際の行動での受諾を取り上げ、さらに、行動には現れない内面的な受諾や内面的な反抗も取り上げ、解釈ステップや目標設定ステップとの関連性について検討を行う。

方 法

実験協力者

島根大学生男性 16 名、女性 42 名の計 58 名を対象とした。年齢は 19 歳から 27 歳 (平均年齢 20.1 歳) であった。

材 料

場面設定 大学生にとってなじみが深く、ネガティブフィードバックを受ける典型的な場面はアルバイト先であると考えられる。そこで、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想定した。具体的には、以下のように記述した。

「あなたは近所のスーパーで品出しのアルバイトをしています。ある日、品出しの量が多くてあなたは品出しに手間取ってしまいましたが、自分ではあまり時間がかかったようには思いませんでした。しかし品出しを終えた後、店長から『***** (ネガティブフィードバック)』と言われました。」

ネガティブフィードバックの言語表現 直接的なネガティブフィードバックとして「禁止」と「要求」、間接的なネガティブフィードバックとして、「指摘」・「理由説明」・「問いただし」・「人格評価」の合計6種類のネガティブフィードバックを取り上げた。具体的な表現は、禁止「品出しにあまり時間をかけないでください」、要求「もっと早く品出しをしてください」、指摘「品出しに時間がかかりましたね」、理由説明「他の仕事ができなくなってしまいますよ」、問いただし「どうして品出しに時間がかかるのですか」、人格評価「君は仕事が遅い人ですね」であった。

解釈ステップ質問項目 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、(1)「店長はあなたの品出しの遅さに腹が立ったからそう言った(腹立ち解釈)」、(2)「店長はあなたに仕事ができるようになってほしいと思うからそう言った(向上目的解釈)」、(3)「店長は機嫌が悪かったからそう言った(機嫌解釈)」という3項目を設定した。これらの質問に、6件法でそう思うかどうか

の回答を求めた。

目標設定ステップ質問項目 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を設定するかについて、(4)「あなたはこれから店長とよりよい関係を持つことを望む(友好性目標)」、(5)「あなたはもっとうまく仕事ができるようになるという目標を持つ(仕事向上性目標)」という2項目を設定し、それぞれ6件法でそう思うかどうかの回答を求めた。

行動実行ステップ質問項目 実際に行う行動反応について、(6)「あなたはこれからもっと品出しを早くする(行動的受諾)」、(7)「あなたは店長に対して品出しが遅いことに何らかの弁解をする(行動的弁解)」、(8)「あなたはその場で黙っている(沈黙)」という3項目を設定し、それぞれ6件法でそう思うかどうかの回答を求めた。

内面感情質問項目 行動には出さないが内心で思っている感情(内面感情)に関する質問について、(9)「あなたは心の中でこれからもっと品出しを早くしようと思う(内面的受諾)」、(10)「あなたは心の中で店長に対して申し訳ないと思う(自責感)」、(11)「あなたは心の中で店長に対して怒りを感じる(怒り)」、(12)「あなたは心の中で店長に対して、品出しが遅いことに何らかの弁解をしたいと思う(内面的弁解)」、(13)あなたは心の中で店長を無視したいと思う(内面的反抗)」という5項目を設定し、それぞれ6件法でそう思うかどうかの回答を求めた。

手続き

実験協力者に対して、集団で質問紙を配布し、回答を求めた。実験協力者は、すべての言語表現に対して質問項目に回答した。6つの言語表現の提示順は6パターン準備し、

提示順の効果を相殺した。また、各言語表現に関する質問は、解釈ステップ、目標設定ステップ、行動実行ステップ、内面感情の順に配置した。

結果

各質問項目への回答は、「非常にそう思う」を6点、「全くそう思わない」を1点として得点化し、分析を行った。

言語表現による反応の違い

解釈ステップ 送り手の動機に関する各質問項目について、言語表現を独立変数とする被験者内1要因の分散分析を行った。その結果、腹立ち解釈、向上目的解釈、機嫌解釈それぞれについて言語表現の主効果が見られた ($F(5,57) = 17.00, p < .001, F(5,57) = 18.40, p < .001, F(5,57) = 15.80, p < .001$)。Ryan法による多重比較を行った結果、腹立ち解釈では人格評価がほかの5つの言語表現よりも得点が有意に高く、指摘がほかの5つの言語表現よりも有意に得点が低かつ

た。向上目的解釈では人格評価がほかの5つの言語表現よりも得点が有意に低かった。機嫌解釈では人格評価がほかの5つの言語表現よりも得点が有意に高く、指摘がほかの5つの言語表現よりも有意に得点が低かった(表1)。

以上のことから、人格評価によるネガティブフィードバックは、他の言語表現よりも、送り手の発言は、送り手が腹を立てたり機嫌が悪かったりという送り手のネガティブな感情によるものと解釈されがちであり、送り手が受け手の仕事の向上のことを思っているものとは解釈されにくいことが明らかになった。また、指摘によるネガティブフィードバックは、他の言語表現よりも、送り手の発言は、送り手のネガティブな感情によるものとは解釈されにくいことが明らかとなった。

目標設定ステップ 次に目標設定ステップに関する友好性目標、仕事向上性目標という各質問項目について、言語表現を独立変数とする被験者内1要因分散分析を行った結果、それぞれに言語表現の主効果が見られた ($F(5,57) = 20.39, p < .001, F(5,57) =$

表1 解釈ステップ 各質問項目の得点の平均 (SD)

	禁止	要求	指摘	理由説明	問いただし	人格評価
腹立ち解釈	4.28 (1.10)	4.22 (1.28)	3.41 (0.94)	4.03 (0.99)	4.38 (1.12)	4.9 (0.99)
向上目的解釈	3.31 (1.10)	3.41 (1.17)	3.43 (1.16)	3.57 (1.08)	3.24 (0.98)	2.24 (0.86)
機嫌解釈	3.93 (1.04)	4.00 (0.90)	3.14 (1.00)	3.78 (1.03)	4.00 (1.15)	4.50 (1.08)

1点：まったくそう思わない～6点：非常にそう思う

表2 目標設定ステップ 各質問項目の得点の平均 (SD)

	禁止	要求	指摘	理由説明	問いただし	人格評価
友好性目標	3.48 (1.05)	3.50 (1.10)	3.79 (1.21)	3.57 (1.09)	3.34 (1.10)	2.48 (1.10)
仕事向上性目標	4.12 (1.22)	4.07 (1.15)	4.19 (1.21)	4.16 (1.06)	3.79 (1.17)	3.17 (1.31)

1点：まったくそう思わない～6点：非常にそう思う

15.11, $p < .001$)。Ryan 法による多重比較を行った結果、友好性目標および仕事向上性目標ともに、人格評価がほかの5つの言語表現よりも得点が有意に低かった(表2)。

以上のことから、人格評価を含むネガティブフィードバックを受けた場合、他の言語表現と比較して、受け手は、友好性目標も仕事向上性目標も立てにくいことが明らかとなった。

行動実行ステップ 行動的受諾、行動的弁解、沈黙という実際の行動反応に関する質問項目について、言語表現を独立変数とする1要因分散分析を行った結果、それぞれに言語表現の主効果が見られた($F(5,57) = 6.78, p < .001, F(5,57) = 5.09, p < .001, F(5,57) = 2.51, p < .05$)。Ryan 法による多重比較を行った結果、行動的受諾では人格評価がほかの5つの言語表現よりも得点が有意に低く、行動的弁解では問いただしが理由説明を除いたほか4つの言語表現よりも得点が有意に高かった。沈黙ではどの言語表現間にも有意差は見られなかった(表3)。

以上のことから、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、実際の行動として受諾を引き起こしにくいこと、問いただしは、他の言語表現よりも実際の行動反応として弁解を引き起こしやすいことが明らかとなった。

内面的感情 内面的受諾、自責感、怒り、内面的弁解、内面的反抗という内面に関する

質問項目について、言語表現を独立変数とする被験者内1要因分散分析を行った結果、それぞれに言語表現の主効果が見られた($F(5,57) = 8.68, p < .001, F(5,57) = 13.84, p < .001, F(5,57) = 20.01, p < .001, F(5,57) = 3.91, p < .01, F(5,57) = 19.86, p < .001$)。Ryan 法による多重比較を行った結果、内面的受諾では人格評価がほかの5つの言語表現よりも得点が有意に低かった。自責感では人格評価がほかの5つの言語表現よりも得点が有意に低く、指摘は問いただしや人格評価よりも得点が有意に高かった。怒りでは人格評価がほかの5つよりも得点が有意に高く、指摘がほかの5つの言語表現よりも有意に得点が低かった。内面的弁解では問いただしがほかの5つの言語表現よりも得点が有意に高かった。内面的反抗では人格評価がほかの5つの言語表現よりも得点が有意に高く、指摘がほかの5つの言語表現よりも得点が有意に低かった(表4)。

以上のことから、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、内面的に怒りや無視したいという反抗的な感情を引き起こしやすく、内面的な受諾や自責感を引き起こしにくいことが明らかになった。また、指摘は、他の言語表現よりも、怒りや無視したいという反抗的な内面的感情を引き起こしにくいことが明らかとなった。また、問いただしは、他の言語表現よりも、内面的に弁解したいという感情を引き起こしや

表3 行動実行ステップ 各質問項目の得点の平均 (SD)

	禁止	要求	指摘	理由説明	問いただし	人格評価
行動的受諾	4.55 (0.99)	4.52 (0.98)	4.45 (0.96)	4.40 (0.92)	4.33 (0.93)	3.86 (1.26)
行動的弁解	3.29 (1.35)	3.19 (1.21)	3.36 (1.19)	3.41 (1.17)	3.78 (1.28)	3.07 (1.27)
沈黙	3.48 (1.34)	3.55 (1.38)	3.17 (1.35)	3.47 (1.31)	3.19 (1.43)	3.57 (1.40)

1点：まったくそう思わない～6点：非常にそう思う

表4 内面的感情 各質問項目の得点の平均 (SD)

	禁止	要求	指摘	理由説明	問いただし	人格評価
内面的受諾	4.33 (1.05)	4.22 (1.09)	4.33 (1.13)	4.38 (0.93)	4.14 (1.00)	3.59 (1.36)
自責感	3.14 (1.46)	3.16 (1.36)	3.34 (1.36)	3.22 (1.36)	2.88 (1.27)	2.22 (1.17)
怒り	3.69 (1.25)	3.72 (1.25)	3.17 (1.20)	3.72 (1.18)	3.95 (1.21)	4.69 (1.22)
内面的弁解	3.72 (1.29)	3.57 (1.38)	3.66 (1.25)	3.60 (1.17)	4.17 (1.16)	3.67 (1.46)
内面的反抗	3.41 (1.45)	3.28 (1.47)	2.84 (1.21)	3.48 (1.31)	3.50 (1.40)	4.43 (1.37)

1点：まったくそう思わない～6点：非常にそう思う

すいことが明らかとなった。

まとめ 以上の結果をまとめると、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、受け手は、送り手の発言を、受け手の仕事の向上のことを思ってなされたものだと解釈しにくく、送り手のネガティブな感情によってなされた解釈する傾向が高く、送り手との友好的な関係を築こうとか仕事をより向上させようという目標を設定しにくくしていることが明らかとなった。また、内面的に、怒りや無視したいという反抗的な感情を抱かせやすく、フィードバックを受諾して仕事を向上させていこうとすることは、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い言語表現であることが明らかになった。

一方、指摘は、他の言語表現パターンよりも、受け手は、ネガティブフィードバックの送り手の発言を、送り手のネガティブな感情によってなされていると解釈しにくく、内面的に怒りや無視したいという反抗的な感情を抱かせにくいことが明らかになった。ただし、フィードバックを受諾して仕事を向上させていくことについては、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。

また、問いただしは、相手に問いただすという言語表現であるゆえに、行動面でも内面的感情面でも弁解を引き起こしやすいことが明らかとなった。

各情報処理ステップの間の関係

解釈ステップ、目標設定ステップ、行動実行ステップの各ステップの関係を検討するために、すべての言語表現タイプに対する各ステップの回答を込みにして、各ステップ間の関係を分析することとした。行動実行ステップについては、人格評価と他の言語表現との間に差が見られた行動的受諾を取り上げることとした。また、内面的感情について、行動実行の内面的な感情であると考えられる内面的受諾と内面的反抗についても、解釈ステップ、目標ステップとの関連性を検討することとした。

解釈ステップと目標設定ステップの間の関係 目標設定ステップの友好性目標および仕事向上性目標のそれぞれを目的変数、解釈ステップの腹立ち解釈、向上目的解釈、機嫌解釈を説明変数として、ステップワイズ法で重回帰分析を行った。友好性目標については、決定係数が .40 ($p < .001$) であり、腹立ち解釈 ($\beta = -.15$) と機嫌解釈 ($\beta = -.23$) が有意な負の

標準偏回帰係数を、向上目的解釈 ($\beta = .45$) が有意な正の標準偏回帰係数を示した。仕事向上性目標については、決定係数が $.33(p < .001)$ であり、機嫌解釈 ($\beta = -.21$) が有意な負の標準偏回帰係数を、向上目的解釈 ($\beta = .47$) が有意な正の標準偏回帰係数を示した。

以上のことから、ネガティブフィードバックを受け手の仕事向上のことを思っ発せられたと解釈すれば、受け手は仕事向上性目標をも送り手との友好性目標をも立てる傾向を強めるが、ネガティブフィードバックを送り手のネガティブな感情によるものと解釈すれば、友好性目標をも仕事向上性目標をも立てる傾向を低めてしまうことが明らかになった。

解釈ステップおよび目標設定ステップと行動実行ステップとの関係 階層的重回帰分析によって、行動的受諾が、どのように解釈ステップと目標設定ステップによって説明されるのかを検討した。その結果、仕事向上性目標が行動的受諾と有意な正の関連性を、機嫌解釈が行動的受諾と有意な負の関連性を示していた (表5)。

表5 行動的受諾に関する階層的重回帰分析結果

	Step1 β	Step2 β
仕事向上性目標	.76***	.75***
機嫌解釈		-.13**
R^2	.57	.58
ΔR^2	.57***	.01*

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

表6 内面的反抗に関する階層的重回帰分析結果

	Step1 β	Step2 β
友好性目標	-.53***	-.37***
仕事向上性目標	-.19***	-.13*
機嫌解釈		.28***
向上目的解釈		-.10*
R^2	.44	.52
ΔR^2	.44***	.08***

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

解釈ステップおよび目標設定ステップと内面的感情との関係 階層的重回帰分析によって、内面的受諾および内面的反抗が、どのように解釈ステップと目標設定ステップによって説明されるのかを検討した。その結果、内面的受諾については、仕事向上性目標が有意な正の関連性を示していた ($R^2 = .58$, $\beta = .72$)。内面的反抗に関しては、友好性目標および仕事向上性目標が有意な負の関連性を示しており、機嫌解釈が有意な正の関連性、向上目的解釈が有意な負の関連性を示していた (表6)。

行動実行ステップや内面的感情と解釈ステップや目標設定ステップとの関連性に関する以上の分析から、友好性目標や仕事向上性目標の高まりは内面的な反抗をする傾向を低めており、また、仕事向上性目標の高まりは行動的および内面的受諾の傾向を高めていることが明らかとなった。さらに、機嫌解釈は、直接的に行動的受諾を低め、内面的な反抗を高めており、向上目的解釈は、直接的に内面的反抗を低めていることが明らかとなった。

考 察

本研究では、社会的情報処理モデルに沿って、異なる言語表現によるネガティブフィードバックが、解釈ステップ、目標設定ステップ、行動実行ステップおよび内面的感情にどのような影響を与えるのかを検討した。その結果、人格評価を含むネガティブフィードバックと望ましくない行為の指摘によるネガティブフィードバックが、他の4種類のネガティブフィードバックと異なる効果を持つことが明らかとなった。まず、人格評価を含むネガティブフィードバックと望ましくない行為の指摘によるネガティブフィードバックについて、それぞれ考察する。

人格評価

人格評価を含むネガティブフィードバックは、他の5種類の言語表現に比べて、行動的受諾がされにくく、内面的感情の面でも、内面的受諾や自責感が引き起こされにくく、怒りや内面的反抗を引き起こしやすかった。これらの結果は、遠藤ら(1991)とおおむね一致している。それに加えて、本研究は、人格評価を含むネガティブフィードバックは、発話の動機に関する解釈ステップで、腹立ち解釈や機嫌解釈がされやすく、向上目的解釈がされにくいこと、目標設定ステップでは、友好性目標も仕事向上性目標も持ちにくいことを明らかにした。これらの結果は、人格評価を含むネガティブフィードバックは、受け手に、その発言を自分のためを思ってなされたのだと解釈しにくくさせ、むしろ、送り手のネガティブな感情に従って発せられたものと解釈させてしまう、そして、送り手とよい関係を持ったり仕事に前向きに取り組もうという目標を立てにくくする、さらに、送り手に対する反抗的な感情を強め、送り手のメッセージを受諾させにくくするというように、受け手の行動を改善しようという方向には働かない言語表現であるといえる。

ネガティブフィードバックは受け手にとって否定的な内容であるため、受け手に否定的感情を引き起こしやすいが、フィードバックの内容の否定的な度合いが大きなフィードバックほど受け手に否定的感情を引き起こしやすい(Lundgren & Rudawsky, 1998; Rudawsky, Lundgren & Grasha, 1999)。

それでは、ネガティブフィードバックの内容が否定的である度合いというのはどのように考えればよいのだろうか。このことを、繁柘(2010)は、受け手に対するフェイス脅威度によって説明している。人間は、他者か

ら好かれない、他者から認められたいという接近型のフェイスと、他者から介入されず自由でいたいという自律型フェイスを持っているが、このようなフェイスが脅かされる度合いがフェイス脅威度である。

人格評価は、受け手の失敗という行動の原因を、受け手自身の内的で安定的な原因に帰属したことになり、受け手の人格を否定しているという点で受け手の自己評価にとっては大きな脅威となる。つまり、人格評価は、受け手の接近型フェイスを大きく脅かすものであるため、受け手に否定的な感情を抱かせ、メッセージを受諾させにくくしていると考えられる。

望ましくない行為の指摘

望ましくない行為の指摘によるネガティブフィードバックは、受け手に怒りや内面的反抗を引き起こしにくく、送り手に対して申し訳ないという自責感を引き起こしやすいことが明らかとなった。この結果も、おおむね遠藤ら(1991)と一致している。さらに、本研究では、解釈ステップにおいて、腹立ち解釈や機嫌解釈がされにくいことが示され、指摘によるネガティブフィードバックは、送り手のネガティブな感情に従って発せられているわけではないと解釈されやすいことが明らかとなった。

しかしながら、指摘によるネガティブフィードバックが、他の言語表現よりも、送り手が受け手の仕事向上のためを思って発話したと受け手に解釈させやすいわけではない。また、行動的な受諾や内面的な感情としての受諾もなされやすくするわけではない。つまり、望ましくない行為の指摘は、受け手に否定的な感情を引き起こしにくいとは言えるが、受け手に前向きな改善を促す効果があ

るとは言えない言語表現であると考えられる。本研究で取り上げたネガティブフィードバックには、どのようにすれば仕事の向上が図れるのか見通しを持てるようなメッセージが、どの言語表現にも含まれていなかった。受け手にメッセージの内容を受諾させるためには、受け手がどのような改善をすればよい見通しを持てるメッセージを含む必要があるであろう。

ただ、望ましくない行為の指摘が、望ましくない行為の禁止や望ましい行為の要求などよりも、怒りや内面的反抗を招きにくいことは注目に値する。指摘という言語表現は、行為(事実)を指摘するに留まるという点で、禁止や要求よりも受け手の行動に対する介入の度合いが小さく、受け手がフィードバックを受けてどのようにふるまうのかに関して自由度が高い表現であるといえる。この点で、指摘というネガティブフィードバックは、上述の自律型フェイスへの脅威度が低いと考えられ、怒りや内面的反抗を引き起こしにくかったのではないかと考えられる。

情報処理過程

それでは、ネガティブフィードバックを受けて、それに対する反応を起こすに至る情報処理過程はどのようにになっているのだろうか。

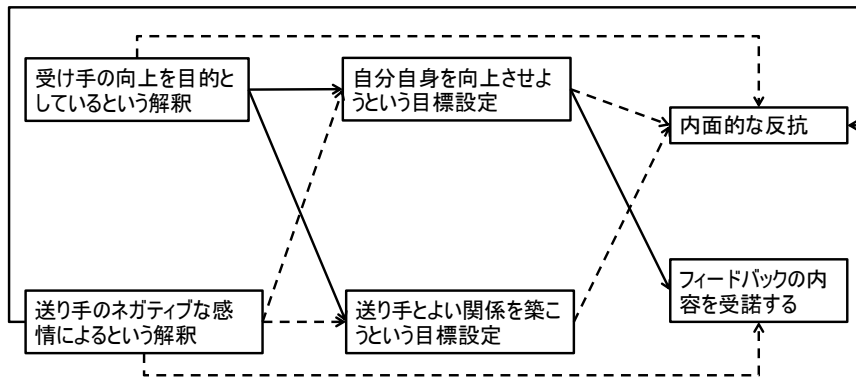
ネガティブフィードバックが送り手のネガティブな感情によって発せられたと受け手が解釈すれば、受け手は友好性目標も仕事向上性目標も立てる傾向を低めていた。そして、送り手に対する内面的な反抗は、友好性目標の低下によって引き起こされており、さらに、ネガティブフィードバックが送り手のネガティブな感情によるものと解釈することからも直接的に内面的な反抗を引き起こされていた。ネガティブフィードバックを送り手の

ネガティブな感情によると解釈することと挑発的行動が敵意によってなされたと解釈することが同様のものであると考え、本研究の結果は、これまで挑発場面で明らかになっていた他者の行動を敵意に基づくと解釈することが、友好性目標を低下させて、他者に対する攻撃的な行動につながるという知見と一致する結果をネガティブフィードバック場面で明らかにしたことになる。

本研究は、友好性目標だけでなく、受け手が仕事向上性目標を立てるかどうかも取り上げていた。仕事向上性目標は、ネガティブフィードバックが送り手のネガティブな感情によるものと解釈されることで低下するばかりでなく、送り手が受け手の仕事向上のためを思ってネガティブフィードバックを行ったと受け手が解釈することで増大する傾向が見られた。さらに、友好性目標が受け手の反抗的な感情を低下させているが、フィードバックの内容を受諾する傾向を増大させているわけではなかったのに対して、仕事向上性目標は、反抗的な感情を低下させるだけでなく、行動面においても、内面的な感情においても、品出しを早くしようというフィードバックの内容を受諾する傾向を高めていた。このように、ネガティブフィードバックは、受け手にとってそのフェイスを脅かす内容を持っているものではあるが、それが送り手のネガティブな感情によるものではなく、受け手のことを思って発せられたものであると解釈されることで、受け手はフィードバックを受け入れ、自分の行動を向上させていこうとすることが示唆された。

以上のことから、ネガティブフィードバックの情報処理モデルとして、図1のようなプロセスが想定される。

ネガティブフィードバックを発した送り手



実線は正の関連性、破線は負の関連性

図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

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、送り手との友好的な関係を築こうという目標を立て、かつ、自分自身を向上させようという目標を立てる傾向を強める。送り手との友好的な関係を築こうという目標は、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受け手がメッセージの内容を受諾して自分自身の行動を向上させることにつながっているわけではない。一方、自分自身を向上させようという目標は、受け手の内面におけるネガティブな感情を減少させるだけでなく、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ことにつながっている。送り手が自分のネガティブな感情によってネガティブフィードバックを行っているという解釈は、目標設定を介さず、直接的に受け手にネガティブな感情を生じさせ、受け手がメッセージの内容を受諾することに妨害的に働く。送り手が受け手を向上させるためにネガティブフィードバックを行っているという解釈は、直接的に、受け手のネガティブな感情を低める効果を持っている。

今後の課題

以上のように、本研究は、ネガティブフィードバックが、その言語表現によって、送り手の動機を受け手がどのように解釈し、自分の行動の目標をどのように設定し、どのように行動するのか、その違いと各処理段階の関係を明らかにした。本研究で取り上げたネガティブフィードバックは、受け手の行動の改善すべきところを取り上げているだけであったので、受け手が積極的に自分の行動を向上させていこうとする傾向を十分に明らかにするものではなかった。ネガティブフィードバックの目的が、受け手の行動を改善させていこうとするものであると考えると、今後は、どのような表現が受け手に自分自身の行動を改善させようとする効果を持つのかを検討する必要がある。

引用文献

Crick, N. R., & Dodge, K. A. (1994). A review and reformulation of social information-processing mechanisms in children's social adjustment.

