

誤解に基づく非難への対処方略

平川 真・佐賀華絵・塚脇涼太・深田博己・樋口匡貴

Exploratory studies on the coping with blame based on misunderstanding

Makoto Hirakawa, Hanae Saga, Ryota Tsukawaki, Hiromi Fukada, and Masataka Higuchi

我々は時として、相手の誤解であるにもかかわらず、非難を受けることがある。本研究では、そういった誤解に基づく非難に対して、人がどのように対処しているのかを面接調査によって探索的に検討した。研究1では、誤解に基づく非難への対処方略は、説明し誤解を解こうとするか、もしくは説明せずに非難を受け入れるかの2つに大別されることを示した。さらに、これらの対処方略選択と、非難に対し誤解を解消することの重要性および相手の否定的印象を改善する重要性の認識は関連せず、人はそれらの重要性を認識していながらも、非難を受け入れてしまうことが示唆された。研究2では、なぜ誤解に基づく非難に対して説明を行わないのか、その理由を調査した。その結果、説明を行わない理由には、説明したくても諦める理由と、あえて説明せずに他の対処方略を選択する理由の2つに大別されることが明らかとなった。また、説明を行った場面と説明を行わなかった場面とでは、両場面の状況的な特徴および当事者の認知・感情が異なることが示され、誤解に基づく非難への対処方略選択を規定する要因が示唆された。

キーワード：非難，誤解，対処方略

問 題

集団で社会生活を営む限り、他者との人間関係において問題が生じることは避けようがない。相手との約束を忘れていた等、自分の何かしらの失敗によって相手から非難を受けるといったことは、誰しも経験することであろう。そういった問題の中、時として相手の思い違いなどによって、誤解であるにもかかわらず非難を受けることがある。例えば、相手が約束時間を勘違いしていたために、相手は自分が遅刻したと誤解し、その遅刻に対して非難してくる場合などである。このような誤解に基づく非難に対し、人はどのように対処するのであるか。本研究では、誤解に基づく非難を“身に覚えはないにもかかわらず、相手や第三者の被った不利益の原因は自分にあるとみなされて、相手から受けるいわれのない非難”と定義する。

これまで、相手から非難を受ける場面に関する心理学的な研究は、社会的苦境 (social predicament) の領域でなされてきた。社会的苦境とは、“加害行為を介した加害者と被害者という人間関係の中

で発生し、双方に心理的苦しみを与える状況”と定義される(土井・高木, 1993)。定義の中では明示されていないが、日常的には相手からその行為についての説明を要求されたり、非難を受けたりするのが普通である。社会的苦境では、その定義に示されるように加害者と被害者が存在し、実証的研究では、加害者が行う言語的対処方略の解明(古谷・湯田, 1988)、方略選択の規定因の検討(Schlenker & Darby, 1981)や方略の効果の検討(土井・高木, 1993)など、主に加害者の対処方略についての研究がなされている。しかし、社会的苦境に関する研究では、“加害者”という用語が暗黙裡に示すように、その責任の程度は異なるものの、ある人物に非がある場面を扱ってきた。事実、実証的研究で使用された社会的苦境場面は、“Aさんが駐輪場のカギの掛かっている自転車で乗ろうとしたところに、持ち主が現れました”(古谷・湯田, 1988)や、“あなたは混雑したショッピングセンターを歩いている途中、歩行者にぶつかってしまいました”(Schlenker & Darby, 1981)など、ある程度の責任が加害者に認められる場面が使用されている。すなわち、自分に非がないにもかかわらず、相手から非難を受けるという場面を扱っているものではない。

一方言語学領域では、誤解に基づく非難を扱った研究が存在する。日本人の謝罪傾向の把握を目的とした Tanaka (2000) は、“自分には責任がないと思われるが、相手は腹を立てている”といった内容の仮想場面を呈示し、どのような謝罪をするかを自由記述で調査した。その結果、非難をしている相手の方に主な責任がある場面では 22%の人が、また、第三者や外的な要因に主な責任がある場面では 64%の人が、謝罪の定形表現(e.g., すみません、ごめんなさい)を使用することが明らかとなった。

以上のように、誤解に基づく非難に関する研究はほとんどなく、また、Tanaka (2000) の研究については、その限界点として、対処方略を謝罪に限定し、謝罪が用いられる頻度の報告に留まっていることが挙げられる。したがって、誤解に基づく非難を受けた際、人がどのような対処方略を使用するのかなど、基礎的な事柄についても未だ解明されていないのが現状である。本研究では誤解に基づく非難に関する探索的な研究として、誤解に基づく非難への対処方略に関する調査を行う。

研究 1

誤解に基づく非難を受けた際に使用する対処方略の種類、および誤解に基づく非難についての意識を調査する。

方法

対象者 大学生・大学院生 30 名(男性 11 名, 女性 19 名; 平均年齢 22.7 歳, $SD=2.38$)であった。

手続き 個別の面接調査を行った。まず、“誤解に基づく非難”について説明し、対象者に誤解に基づく非難が指す内容について理解させた。次に、誤解に基づく非難を受けた最近の体験を想起させ、その際、どのような対処をしたかを自由に回答させた。最後に、誤解に基づく非難を受けた際に、相手の誤解を解消すること、および相手の否定的印象を改善することに対する、一般的な重要性を 7 段階で評定させた(1. 全く重要でない - 7. 非常に重要である)。

なお、研究 1 での面接調査中、“言いがかり”という語を用いたが、この用語は誤解に基づく非難と同じ意味内容を示すものとして用いたものであり、調査対象者には、誤解に基づく非難の定義に

則した説明を行った。

結果と考察

誤解に基づく非難を受けた体験を想起できた対象者は30名中28名であった。このことから、大学生および大学院生が、誤解に基づく非難を受けることは多々あるのではないかと推察される。なお、誤解に基づく非難を受けた体験を想起できなかつた2名については、以降の分析から除外した。

誤解に基づく非難を受けた際に、人がどのような対処をするのかについて検討するために、調査対象者が想起した場面において使用した対処方略を分類し、それぞれの度数および比率を算出した (Table 1)。誤解に基づく非難を受けた場面で実際に使用された対処方略は“説明”が最も多く、“謝罪”、“同意”、“代償”そして、“何もしない”と続く。説明は、誤解に基づく非難に対し、自分に非がないことを相手に説明する方略である。謝罪は、自分に非がなくてもその非難を受け入れ、相手に謝る方略である。同意は、非難を受け入れ、相手に理解を示す方略である。代償は、非難を受け入れるが、一方で何かしらの行動を起こし、相手の誤解を和らげようとする方略である。これらの対処方略は、相手の非難に対し、その誤解を解消しようとする方略と、説明をせずに相手の非難を受け入れてしまう方略の2つに大別できよう。

誤解に基づく非難を受けた際に、相手の誤解を解消すること、および相手の否定的印象を改善することの重要性について検討した。誤解を解消することの重要性の平均値および標準偏差は5.00 (1.28) であり、否定的印象を改善することの重要性の平均値および標準偏差は5.68 (1.25) であった。なお、それぞれの重要性については、想起させた体験においての重要性ではなく、一般的な重要性であったため、この結果は、一般的に誤解に基づく非難を受けた際に、誤解を解消することおよび否定的印象を改善することの重要性が高く認識されていることを示す。

これらの重要性の意識が、誤解に基づく非難を受けた際の対処方略と関連している可能性が考えられるため、この点について検討した。対象者を、対処方略として説明を選択した者と説明を選択しなかつた者に分類し、さらに、誤解を解消する重要性と否定的印象を改善する重要性の意識の高低で分類した。重要性の意識については、評定値が5-7 (やや重要である - 非常に重要である) であった者を高群に、1-3 (全く重要でない - あまり重要でない) であった者を低群に分類した。関連を明確に検討するため、重要性の評定値が4 (どちらでもない) であった者については分析から除外した。誤解解消と否定的印象改善のそれぞれについて、重要性の意識と選択した対処方略のク

Table 1

誤解に基づく非難への対処方略の種類		
	度数	比率
説明	15	54
謝罪	5	18
同意	3	11
代償	2	11
なにもしない	3	7
計	29	100

Table 2
誤解解消についての重要性の意識と方略の関連

	重要性の意識		
	高	低	計
説明	11	2	13
説明以外	9	3	12
計	20	5	25

Table 3
否定的印象改善についての重要性の意識と方略の関連

	重要性の意識		
	高	低	計
説明	13	1	14
説明以外	11	1	12
計	24	2	26

ロス表を作成し (Table 2, Table 3), フィッシャーの直接確率法により, 観測されたデータパターンが得られる確率を計算した。その結果, 誤解解消についてはその確率が 32%であり, 否定的印象改善についてはその確率が 51%であった。すなわち, それぞれの重要性の意識と方略選択とに関連性は認められなかった。

以上の結果から, 誤解に基づく非難を受けた際, 約半数の人が相手の非難に対し, 誤解であることを説明するものの, 半数近くの方は, 謝罪や同意といった相手の非難を受け入れてしまう行動をとることが判明した。さらに, それらの対処方略の選択に, 誤解を解く重要性および否定的印象を改善する重要性の意識は影響を及ぼしておらず, それらの重要性が高いと認識している人でも, 誤解に基づく非難に遭遇すると, 相手の非難を受け入れてしまうことが分かった。誤解に基づく非難を受けた際, 相手は自分に責任があると誤認知しているため, その誤解を解消しなければ, 何かしらの不利益が自分に生じる可能性がある。なぜ, 相手の誤解であるにもかかわらず, 誤解を解消する直接的な方略である説明を行わず, 非難を受け入れてしまうのであろうか。

研究 2

研究 1 の結果を踏まえ, 誤解に基づく非難に対し, なぜ人が説明を行わないかについて検討するために, 誤解に基づく非難に対し, 説明を行った理由および説明を行わなかった理由を調べ, 説明を行った場面 (以下, 説明場面と記述) および説明を行わなかった場面 (以下, 非説明場面と記述) の特徴を比較する。

方法

対象者 大学生・大学院生 53 名 (男性 27 名, 女性 26 名; 平均年齢 22.1 歳, $SD=1.11$) であった。

手続き 個別の面接調査を行った。まず, “誤解に基づく非難” について説明し, 対象者に誤解に基づく非難が指す内容について理解させた。次に, 最近のそのような経験において対処方略として説明を用いた場面と説明以外の方略を用いた場면을想起させ, それぞれの場面でその対処方略を用いた理由を自由に回答させた。その際, 非説明場面において用いた対処方略の内容を回答させた。

測定変数 両場面の特徴を比較検討するために, 相手との関係性, 場面の状況, 非難を受けた際の感情・認知, 行動意思, 対処による相手の納得度について 5 段階もしくは 4 段階で回答を求めた。相手との関係性については, 親密度 (1. 非常に疎遠 - 5. 非常に親密), 上下関係 (1. 非常に目下 - 5. 非常に目上), 好意度 (1. 非常に嫌い - 5. 非常に好き) を測定した。場面の状況については, 非難程度, 相手の興奮度および敵意度, 相手の誤解の信念強度を測定した (1. 全く強くない - 4. か

なり強い)。非難を受けた際の感情については、多面的感情尺度（寺崎・岸本・古賀，1992）を参考に不安度，敵意度，驚愕度（1. 全く感じなかった - 4. かなり感じた）を測定し，非難を受けた際の認知については，誤解の原因を推測できたか（1. 全く推測できなかった - 4. かなり推測できた）を測定した。行動意思については，全般的な対処意思と誤解解消意思および否定的印象改善意思を測定した（1. 全く思わなかった - 4. かなり思った）。相手の納得度については，実行した対処によってどの程度相手が納得したか（1. 全く納得しなかった - 4. かなり納得した）を測定した。

結果と考察

説明場面における説明を選択した理由および非説明場面における説明を選択しなかった理由の分類を行った。分類の信頼性を検討するため，心理学を専攻する学生 1 名に分類を求め，分類判定者 2 名の分類結果に関して κ 係数を算出した。その結果，説明をする理由で $\kappa = .78$ ，説明をしない理由で $\kappa = .79$ というカッパ係数が得られ，分類判定の一致が確認された。

説明場面における方略選択理由 説明場面における，説明を選択した理由は 4 個のカテゴリーに分類にされた。説明を行う理由として最も多かったのは“誤解を解消したい（41%）”であり，“不当な評価を受けたくない（34%）”，“関係性の維持（15%）”そして“その他（11%）”と続く。

非説明場面における対処方略とその選択理由 非説明場面で使用された方略を分類したところ，謝罪（69%），なにもしない（12%），否定（10%），同意（8%），そして話題転換（2%）となった。否定とは，誤解を解消するための説明を行わないものの，相手の非難を認めない方略である。話題転換とは，話題を変えることによって相手の注意を非難から遠ざけようとする方略である。研究 1 と同様に，説明をしない場合において最も使用頻度が高い方略は，謝罪であった。

非説明場面における説明を選択しない理由は 11 個のカテゴリーに分類された。これらのカテゴリーは，時間がないといった説明以外の対処方略を消極的に選択する理由と，謝罪の方が効果的といった説明以外の対処方略を積極的に選択する理由の 2 つに大別されると考えられる。消極的な理由として最も多かったのは，“時間がない・めんどくさい（21%）”であり，“状況を見て説明を諦めた（11%）”，“説明するための証拠がない（7%）”，“話を聞いてくれる人ではない（6%）”，“相手の誤解の信念が強すぎる（4%）”，“相手は立場が上（4%）”といった理由が続く。積極的な理由として最も多かったのは，“説明よりも謝罪が効果的（16%）”であり，“言い訳じみて聞こえるのが嫌（6%）”，“第三者をかばうため（5%）”，“関係性の維持（3%）”と続く。上記のいずれのカテゴリーにも当てはまらない理由は“その他（17%）”とした。これらのカテゴリーを消極的な理由および積極的な理由といった上位カテゴリーでまとめると，消極的な理由が 53%であり，積極的な理由が 30%であったことから，説明以外の対処方略を消極的な理由により選択する方が多い可能性が示された。

両場面の特徴 両場面の特徴の比較を行うために，説明場面および非説明場面のいずれも想起できた 49 名のデータを使用し，各変数について対応のある t 検定を行った。各変数の平均値，標準偏差および対応のある t 検定結果を Table 4 に示す。親密度，好意度，対処意思，誤解解消意思，および相手の納得度の 5 項目の得点は，説明場面の方が非説明場面よりも高いことが示された。また，非難程度，相手の敵意度，および自分の敵意度の 3 項目の得点は，非説明場面の方が説明場面よりも高いことが示された。

Table 4

説明場面および非説明場面における各変数の平均値 (SD) と対応のある t 検定結果

	説明場面		非説明場面		差		95%信頼区間		t 値	p
	M	SD	M	SD	M	SD	上限	下限		
1 親密度	3.57	(1.21)	2.61	(1.38)	0.96	(2.14)	0.34	1.57	3.14	.00 **
2 上下関係	4.00	(0.91)	4.27	(0.84)	-0.27	(1.32)	-0.64	0.11	-1.41	.17
3 好意度	3.71	(1.06)	3.12	(1.17)	0.59	(1.79)	0.08	1.11	2.31	.03 *
4 非難程度	2.86	(0.89)	3.22	(0.74)	-0.37	(1.13)	-0.69	-0.04	-2.27	.03 *
5 興奮度	2.84	(1.09)	2.92	(0.93)	-0.08	(1.38)	-0.48	0.32	-0.41	.68
6 敵意度	2.16	(0.99)	2.59	(1.10)	-0.43	(1.49)	-0.86	0.00	-2.02	.05 *
7 信念強度	3.18	(0.86)	3.45	(0.77)	-0.27	(1.17)	-0.60	0.07	-1.59	.12
8 不安度	2.33	(1.05)	2.22	(1.12)	0.10	(1.50)	-0.33	0.53	0.48	.64
9 敵意度	1.90	(0.94)	2.41	(1.12)	-0.51	(1.37)	-0.90	-0.12	-2.60	.01 *
10 驚愕度	3.20	(0.74)	3.14	(0.91)	0.06	(1.01)	-0.23	0.35	0.42	.67
11 原因推測	2.94	(1.05)	2.71	(1.21)	0.22	(1.60)	-0.23	0.68	0.98	.33
12 対処意思	3.08	(0.81)	2.16	(1.11)	0.92	(1.26)	0.56	1.28	5.12	.00 **
13 誤解解消意思	2.63	(0.99)	2.04	(1.10)	0.63	(1.33)	0.25	1.02	7.95	.00 **
14 印象改善意思	3.43	(0.71)	2.61	(1.15)	1.39	(1.22)	1.04	1.74	1.63	.11
15 納得度	2.96	(0.93)	2.00	(0.96)	0.35	(1.49)	-0.08	0.78	3.32	.00 **

注1) ** $p < .01$, * $p < .05$; $df = 49$

注2) 1 - 3の変数は5段階, それ以外は4段階で測定

総合考察

本研究は、誤解に基づく非難を受けた際に、人が行う対処方略の種類や、方略選択の理由についての基礎的なデータの提出を目的とした。

研究1より、誤解に基づく非難への対処方略は、相手の誤解を解消するような説明を行うか、説明を行わずに非難を受け入れるかに大別されることが明らかになり、研究1と研究2を通して、説明を行わない際の対処方略としては謝罪が多いことが示された。誤解に基づく非難への典型的な対処方略は、説明および謝罪であるといえよう。研究2では、説明を選択する理由としては主に相手の誤解を解消したいという理由があり、説明を選択しない理由としては説明を諦める消極的な理由と、説明をあえて避ける積極的な理由があることが判明した。

どのような要因が対処方略選択に影響するのだろうか。対処方略によって期待される効果が異なるため、誤解に基づく非難を受けた際に、その人がどのような対処を望むか、すなわち対処目的が方略選択に影響していると考えられる。説明する理由として、誤解を解消したいという理由が最も多く報告されたこと、および説明場面での誤解解消意思が非説明場面と比べて高いことから、誤解の解消が対処目的として採用された場合、人は説明を用いると考えられる。また、謝罪はその機能として、相手の攻撃反応の抑制、相手が抱く印象の改善や相手の情緒的宥和といった心理的效果をもつことが報告されている (大淵, 1986; Ohbuchi, Kameda, & Agarie, 1989)。このことから、説明以

外の対処方略として最も使用頻度の高かった謝罪については、とりあえずその場を切り抜きたいといった目的や、相手の否定的印象を改善したいといった目的が背後にあると考えられる。研究2において、非説明場面では全般的な対処意思が低いことが示されているが、否定的印象改善意思については説明場面と非説明場面とに差が確認されなかった。非説明場面では否定的印象改善意思が相対的に高いと考えられ、この結果は、否定的印象改善意思が対処目的として採用された場合、人はあえて説明を行わずに、謝罪をすることを示唆しているのかもしれない。

当然のことだが、人は常に目的に基づいた対処方略の選択をするわけではない。説明を選択しなかった人の中には、目的に基づいて謝罪といった対処方略を選択した人もいれば、誤解を解消したいと思いつつも、他の要因によって目的の達成とは無関連な対処方略を選択した人もいよう。

説明場面と非説明場面との特徴比較では、行動意思以外にも、説明場面では親密度および好意度が、非説明場面では互いの敵意度及び相手の非難程度が高いことが示されており、これらの要因が対処方略の選択に影響している可能性が窺える。ただし本研究では、それらの要因がどのような過程を経て、対処方略選択に影響するかについては全く検討されていない。要因の影響過程としては特定の対処意思を媒介して影響する過程と、対処意思と関係なく直接方略選択に影響する過程が想定できよう。例えば、媒介過程としては、親密度および好意度が誤解解消意思を促進し、また、相手の非難程度および互いの敵意度が誤解解消意思を抑制することによって、説明するかしないかを規定するのかもしれない。一方で、直接的な影響過程としては、誤解解消意思が高くても、相手の非難が強くと、敵意的であれば、説明を諦めてしまうのかもしれない。

以上に述べたことは推測に留まる部分が多いため、今後、対処方略選択に及ぼす要因の影響過程の検討が望まれる。また、本研究は誤解に基づく非難に関する探索的な研究として、面接調査によって探索的な検討を行ったため、因果関係についての解釈には一定の制約があることを述べておく。本研究が示唆した要因が、対処方略選択に影響するかどうか、場面想定法など実験的手法を用い、その因果関係を確証していく必要がある。

引用文献

- 土井聖陽・高木 修 (1993). 社会的苦境における謝罪の評価と加害者・被害者の感情 社会心理学研究, **9**, 73-79.
- 古谷 健・湯田彰夫 (1988). 社会的苦境場面における言語的印象管理方略 心理学研究, **59**, 120-126.
- 大淵憲一 (1986). 謝罪の攻撃抑制効果の検討 日本心理学会第 50 回大会発表論文集, 637.
- Ohbuchi, K., Kameda, N., & Agarie, N. (1989). Apology as aggression control: Its role in mediating appraisal of and response to harm. *Journal of Personality and Social Psychology*, **56**, 219-227.
- Schlenker, B. R., & Darby, B. W. (1981). The use of apologies in social predicaments. *Social Psychology Quarterly*, **44**, 271-278.
- Tanaka, N. (2000). Would you apologize when you are not responsible?: Some current features in younger Japanese. 明海大学外国語学部論集, **12**, 63-75.
- 寺崎正治・岸本陽一・古賀愛人 (1992). 多面的感情尺度の作成 心理学研究, **62**, 350-356.