

[原著論文]

集団内の関係葛藤と課題葛藤：誤認知の問題と対処行動に関する検討¹⁾

村山 綾 (関西学院大学大学院文学研究科・応用心理科学研究センター)

三浦 麻子 (関西学院大学文学部)

Intragroup relationship conflict and task conflict: Exploring misperceptions of the other and differences in management behavior

Aya MURAYAMA (Department of Psychological Science, Center for Applied Psychological Science, Kwansai Gakuin University)

Asako MIURA (Department of Psychological Science, Kwansai Gakuin University)

This study focused on perceived relationship conflict and task conflict within groups and investigated the possible misperceptions and differences in preferences of conflict management behavior. Both types of conflict were manipulated in a crossed design with respect to their conflict level, resulting in four different scenarios (*i.e.*, low conflict, relationship conflict, task conflict, and mixed conflict situations). Two hundred and thirty-one undergraduate students were asked to answer (1) perceived task and relationship conflict within each scenario and (2) preferred management behavior in that situation. Results showed that both types of conflict could be misperceived with regard to the other. Avoidant management behavior was preferred more in the relationship conflict situation than the task conflict situation. In addition, preferred management behavior in the mixed conflict situation, where both relationship and task conflict were strongly perceived, was the same as the management behavior in the relationship conflict situation. Differences in management behavior in each conflict situation were discussed based on the dual process theory.

Key words : intragroup conflict, relationship conflict, task conflict, misperception, management behavior

キーワード：集団内葛藤、関係葛藤、課題葛藤、誤認知、対処行動

問 題

2種類の葛藤とその効果の違い

集団内葛藤は、Guetzkow & Gyr (1954) によってその概念が提案されて以降、葛藤を関係葛藤と課題葛藤の2種類に分けたうえでそれぞれの効果が検討されてきた。価値観や対人関係の軋轢により認知される関係葛藤は、緊張感、不快感、敵対意識といった感情を伴い、集団の意思決定の質や集団に対する感情的コミットメントを低下させる (*e.g.*, Jehn, 1995)。一方、課題葛藤は、メンバー間の意見の対立により認知される。適度な課題葛藤は討議内容の認知的理解を促進させ、その結果として集団決定の質を向上させるとともに、集団決定への満足度や集団にとどまりたいという欲求を高め、集団に対する感情的受容を促進する (*e.g.*, Hollenbeck, Ilgen, Sego, Major, & Phillips, 1995; Peterson & Nemeth, 1996; Tjos-

vold, Hui, Ding, & Hu, 2003)。ただし持続時間が長い場合や、葛藤の程度が極端に高い場合は、集団のパフォーマンスを低下させることも明らかになっている (Carnevale & Probst, 1998)。

このように、これら2種類の葛藤は集団に対する効果が異なることが示されている一方で、両者には正の相関関係も指摘されている。両者の相関関係の傾向に関する先行研究のレビュー (Simons & Peterson, 2000) によれば、2種類の葛藤を測定した11件の研究のうち10件でおおむね中程度以上の正の相関関係が見られている。日本国内の13企業を対象に2種類の集団内葛藤を測定した村山・大坊 (2008) でも、中程度の正の相関関係 ($r=.57$) が見られた。

2種類の集団内葛藤が正の相関関係をもつ原因として、(1) 当事者が課題葛藤を関係葛藤へ誤認知²⁾する、

1) 本研究は、平成19年度大阪大学大学院人間科学研究科博士論文のデータを再分析し、内容を加筆・修正したものです。研究実施にあたり、大坊郁夫先生 (現所属：東京未来大学) から貴重なご助言をいただきました。ここに深く感謝の意を示します。

2) 本研究における「誤認知 (misperception)」という語は、Simons & Peterson (2000) では misattribution と表現されている。しかし misattribution は、情動の帰属に関する古典的研究の文脈で頻出する用語である点、また意味的にも、ある種類の葛藤をそれとは異なる種類の葛藤として誤って認知することを指すものである点を考慮して、本研究ではあえて異なる表現を用いる。

(2) 強い課題葛藤が関係葛藤を引き起こす、(3) 当事者が関係葛藤を課題葛藤へと誤認知する、の三つの可能性が指摘されている (Simons & Peterson, 2000)。Simons & Peterson (2000) は、メンバー間の信頼を媒介変数とした検討を行い、メンバー間の信頼の程度が高いほど課題葛藤と関係葛藤の関連が弱くなることなどから、(1) の可能性が最も妥当であると結論づけている。

この研究は、2種類の葛藤の正の相関関係の原因を検討したという意味で貴重だが、問題点も存在する。第1に、上述した研究も含め、これまでの集団内葛藤研究のデータは既存の会社組織で特定時点で収集されているため (e.g., Farh, Lee, & Farh, 2010; Shaw, Zhu, Duffy, Scott, Shih, & Susanto, 2011)、2種類の葛藤と誤認知との関連について、その他の状況要因の影響を統制した知見が得られているとは言いがたい。第2に、集団内葛藤が認知された程度に関するデータは集団ごとに合算、分析されることがほとんどで (e.g., Curşeu & Schrujijer, 2010)、個人内過程として生じる誤認知については十分に検討できていない。

以上の問題点を踏まえ、本研究は、課題葛藤と関係葛藤の程度をそれぞれ操作し組み合わせた複数のシナリオにおける2種類の葛藤の認知のされ方から、誤認知の過程について検証することを第一の目的とする。

葛藤認知と対処行動

2種類の葛藤がパフォーマンスに対して異なる効果を有する理由の一つとして、葛藤の種類が対処行動に影響を及ぼす可能性が考えられる。これまでの集団内葛藤研究は、主観的・客観的集団パフォーマンスと葛藤の関連を直接的に検討するものが中心で、葛藤がパフォーマンスに影響するに至るまでの集団内過程については注目されてこなかった。しかしながら、集団内葛藤の程度は集団内過程において変化する (村山・三浦, 2011)。その変化の様相が2種類の葛藤で異なることが、集団パフォーマンスへの影響の差となって現れている可能性が考えられる。このような、相互作用時に認知される集団内葛藤の変遷に影響を及ぼしうる変数が、各メンバーの対処行動である。DeChurch & Marks (2001) は、集団意思決定時に認知される課題葛藤、対処行動、主観的・客観的パフォーマンスの関係性を検討した。そして、課題葛藤に対してほかのメンバーの意見を理解し、自分の意見をそれに同調させるような同意性の高い対処行動をとった場合には主観的パフォーマンスである満足度が高まることを示した。そして、自らの意見を積極的に主張し、相手を説得するような能動性の高い対処行動をした場合は客観的パフォーマンスが高まることを示した。これは、葛藤認知、対処行動、パフォーマンスの関係を明らかにした重要な知見だが、現実場面では課題葛藤との強い相関関係が指摘されている関係葛藤が測定対象となっ

ていない問題点が残る。先述した誤認知の可能性も含めると、2種類の葛藤認知は同時に検討することが望ましい。そして、葛藤の認知と対処行動の選択からパフォーマンスへの一連の影響過程を検討するためには、まずは2種類の葛藤が個別、もしくは同時に強く認知される場面での対処行動の違いについて明確にしておく必要がある。

本研究の第二の目的は、認知される葛藤と対処行動との関係を明確にするにあたり、実際の対処行動ではなく対処行動の選好を測定対象として、両者の関係の基準値を示すことである。現実場面では、葛藤が認知され、実際に対処行動がとられるまでに多くの要因が関連し、結果として葛藤と対処行動の直接的な関係性を希薄化させる可能性が考えられる。たとえば、二者関係を含めた葛藤対処行動の選択には、性別、パーソナリティといった個人要因や、課題の種類や葛藤相手との関係性などが関連することが示されている (e.g., Bell & Blakeney, 1977; Ohbuchi & Takahashi, 1994; Rahim, 1986)。こうした点を踏まえれば、統合的な集団内葛藤処理モデル構築のためには、まず認知された葛藤と対処行動の選好との直接的な関連を基礎的知見として示したうえで、状況要因や実際に表出される行動との相互関係を検討することが必要であると考えられる。

対処行動としては、DeChurch & Marks (2001) が検討した統合的対処行動と回避的対処行動に注目する。統合的対処行動とは、同意性と能動性がともに高く、相手に合わせて自らの意見を変えたり、自らの意見を積極的に主張するような行動を柔軟に選択し、遂行することを指す。一方、回避的対処行動とは、能動性と同意性がいずれも低く、相手との相互作用による葛藤解決を避けて、消極的な手法 (多数決など) を用いて対処することを指す。

対処行動の選好—情報処理システムからの解釈

認知される葛藤の違いによる対処行動の選好は、情報処理に関する二重プロセス理論 (Stanovich, 1999; Stanovich & West, 2000) に基づいて予測できる。この理論は、人間の情報処理プロセスに次の2種類を仮定する。システム1は、進化的に古くから存在し、ほかの動物とも共通するものであり、直観的で感情的、また処理のスピードも迅速で労力がかからない。一方システム2は、進化的に新しく、人間固有のものである。分析的で熟考的ではあるが、処理に必要な労力も大きい。これらのシステムは相互に関連しながら、状況に応じた情報処理プロセスを展開する。この仮定は、fMRIによる脳活動部位のスキャンからも妥当性が検証されつつある (e.g., Goel & Dolan, 2003; Houdé, Zago, Mellet, Moutier, Pineau, Mazoyer, & Tzourio-Mazoyer, 2000)。

課題葛藤が認知される状況と、関係葛藤が認知される

村山・三浦：集団内の関係葛藤と課題葛藤

状況における対処行動の選好の違いを二重プロセス理論から予測すると、以下ようになる。まず、課題葛藤のみが強く認知された場合（以下、課題葛藤状況）は、先述したように討議内容の認知的理解が促進され、パフォーマンスが向上する（*e.g.*, Hollenbeck *et al.*, 1995; Peterson & Nemeth, 1996; Tjosvold *et al.*, 2003）。そしてパフォーマンスを向上させるには、統合的な対処行動の必要性が指摘されている（Thomas, 1976）。以上を踏まえると、課題葛藤状況では、論理的な思考や社会的判断のような熟考的なシステム2が優位となる情報処理プロセスが生起することが予測される。そして、状況に応じて自らの意見を主張したり、相手に合わせるといった複雑な処理を必要とする統合的な対処行動が選好されると考えられる。一方で関係葛藤が強く認知された場合（以下、関係葛藤状況）は、緊張感、不快感、敵対心が生じ（*e.g.*, Jehn, 1995）、ストレスの程度や覚醒水準が上昇する。加えて、集団パフォーマンスも低下する。以上を踏まえると、関係葛藤状況では、直観的で感情的なシステム1が優位となる情報処理プロセスが生起することで、複雑な情報処理が行えなくなることが予測される。結果として葛藤を低減するために必要な能動性や同意性が低い、回避的な対処行動が選好されると考えられる。

さて、Simons & Peterson (2000) のレビューで示されたように2種類の葛藤が正の相関関係を示すとすると、現実には1種類の葛藤のみが強く認知されるのではなく、課題葛藤と関係葛藤の双方が同時に強く認知される状況が存在していることになる。むしろ、そのような状況のほうがより一般的な可能性すらある。こうした課題葛藤と関係葛藤がともに強く認知され、両者に相関関係が認められるような状況（以下、混在状況）の対処行動については、二つの可能性が考えられる。まず、誤認知による関係葛藤の増幅という観点から考えると、混在状況では、関係葛藤状況よりも関係葛藤がより強く認知されることが予測される。関係葛藤が認知される程度が対処行動の選好にとって重要であるとしたら、混在状況ではシステム1の情報処理プロセスが優位になると同時に認知される関係葛藤の程度も強いことから、関係葛藤状況よりもさらに回避的な対処行動が選好されるかもしれない。一方で、情報処理プロセスの速度という観点から混在状況での対処行動を考えると別の可能性が考えられる。システム1はシステム2と比較すると処理速度が速く行動への反映も速い（Stanovich, 1999; Stanovich & West, 2000）。対処行動の選好にとって、関係葛藤がより強く認知されるかではなく、ある一定水準以上認知されるかどうかとそれが行動に反映されるスピードが重要であるとしたら、結果として関係葛藤状況と同程度の回避的な対処行動が選好されることが考えられる。これら二つの可能性のうちどちらが妥当であるか、本研究では

Research Question（以下RQ）として探索的に検討する。

以上の議論から、本研究ではまず2種類の葛藤の誤認知可能性について検討する。具体的には、関係葛藤・課題葛藤の程度をそれぞれ操作し、両者を組み合わせたシナリオを呈示する。そして各シナリオ状況で認知される葛藤の強さの違いから、誤認知可能性について明らかにする。次に、各シナリオ状況に応じて対処行動の選好が異なる可能性を検証する。検討する仮説およびRQは以下ようになる。

仮説1a 課題葛藤が強く認知される状況では、関係葛藤の誤認知が生じる

仮説1b 関係葛藤が強く認知される状況では、課題葛藤の誤認知が生じる

仮説2 関係葛藤が強く認知される状況では、課題葛藤が強く認知される状況よりも回避的な対処行動が選好される

RQ 2種類の葛藤がともに強く認知される混在状況で選好される対処行動が、関係葛藤状況と同程度に回避的か、さらに回避的なものかを探的に検討する。

方 法

実験参加者

心理学関連の授業を受講する関西地方の大学生231名（男性100名、女性131名；平均年齢19.7歳（ $SD=1.79$ ））が研究に参加した。

シナリオ場面の選定

大学生59名（男性28名、女性31名；平均年齢20.6歳（ $SD=1.18$ ））に対して、葛藤の生じやすい話し合い場面に関して自由記述を求め、計84場面に関する記述を得た。得られた記述について、社会心理学を専攻する大学院生5名（男性2名、女性3名）が公的場面と私的場面に分類した。そして、全員が公的場面と分類したものの中から、参加者が最も多く挙げた場面（4~5名のメンバーとともに完成させる必要がある共同レポート課題に関する公的な話し合い）をシナリオ場面に採用した。

2種類の葛藤の程度を操作した葛藤状況シナリオの作成

葛藤が生じる原因についても自由記述を求め、計168項目が得られた。これらの項目についても、大学院生5名が関係葛藤、課題葛藤、該当なしの3種類に分類し、5名中4名の分類が一致した項目に多く見られた記述を用いて、課題葛藤・関係葛藤の程度（高・低）を操作する4種類の文章を作成した。各シナリオの葛藤状況間の差異を強調するため、特に重要なキーワード部分には下線を引き、文字サイズも大きくした。各条件のシナリオをTable 1に示す。

Table 1 シナリオで使用した文章

		関係葛藤	課題葛藤
葛藤の程度	低	メンバーは <u>全員仲が良く</u> 、あなたにとって苦手な人は誰もいません。ものごとに対する <u>価値観や性格なども</u> あっていると感じています。	<u>アイデアや意見の相違は見られず</u> 、グループで一つの決定を出すときには、 <u>お互いの主張が対立することはほとんどありません</u> でした。
	高	メンバー同士で <u>好き嫌い</u> があり、あなたにとっても苦手な人とそうでない人が含まれています。ものごとに対する <u>価値観や性格</u> などが、あなたと <u>ズレている</u> と感じることがあります。	<u>アイデアや意見が異なる</u> ことが多いので、グループで一つの決定を出すときには、 <u>お互いの主張が対立することがよく</u> ありました。

実験手続き

実験は集合場面で実施された。参加者に配布された質問紙冊子は、ある集団の葛藤状況に関するシナリオとそれに関連する質問項目で構成されており、4種類の葛藤状況（課題葛藤低×関係葛藤低＝低葛藤状況、課題葛藤高×関係葛藤低＝課題葛藤状況、課題葛藤低×関係葛藤高＝関係葛藤状況、課題葛藤高×関係葛藤高＝混在状況）を含むシナリオが順番に呈示された。シナリオに登場する集団はこれまでに同様のメンバーで何度か話し合いをしたことがあり、今後も関係の継続が予測されることとし、実験参加者はこの集団の一員であると考えて質問項目に回答するよう教示した。あるシナリオ内に含まれる2種類の葛藤（関係葛藤、課題葛藤）の呈示順序と、4種類のシナリオの呈示順序はそれぞれカウンターバランスをとった。

測定指標

(1) **集団内葛藤の程度** 各葛藤状況のシナリオを読んだ後、関係葛藤と課題葛藤が認知される程度を、9項目からなる集団内葛藤尺度 (Jehn, 1994) を用いて測定した。本尺度は、集団内葛藤を測定する際に広く用いられており、Pearson, Ensley, & Amason (2002) によってもその妥当性が確認されている。9項目のうち5項目が関係葛藤 ($\alpha=.85\sim.93$; 「グループメンバー間での感情的な対立はどの程度ありますか」「グループメンバー間での腹立たしい気持ちはどの程度見られますか」など)、4項目が課題葛藤 ($\alpha=.89\sim.94$; 「メンバー間で、お互いに出し合った意見の食い違いはどの程度ありますか」「グループが折り合いをつけなければならない、決定内容に関する相違はどの程度ありますか」など) に関するもので、いずれも「1=全くない」から「7=かなりある」の7件法で尋ねた。分析の際は、下位尺度ごとの回答値の平均を用いた。

(2) **集団内葛藤対処行動** 各シナリオの葛藤状況における集団内葛藤対処行動は、その能動性と同意性を測定

し、両者の程度を組み合わせることで特徴を解釈する (cf. DeChurch & Marks, 2001)。能動性と同意性のいずれも高い場合は統合的対処行動、逆にいずれも低い場合は回避的対処行動とみなす。また、能動性が高く同意性が低い場合は強制的・主張的な対処行動、逆に能動性が低く同意性が高い場合は譲歩的な対処行動と解釈する。能動性と同意性は14項目からなる集団内葛藤対処尺度 (村山・藤本・大坊, 2005) を用いて測定した。本尺度は、村山ほか (2005) で、ほかのパーソナリティ変数との関連性などから妥当性が確認されている。能動性 (活動的で主張的な葛藤対処行動の程度) は「自分から行動したり発言する」、「うまく相手を納得させられる意見を言う」、「相手が理解するまでとことん説明する」、「自分から仕切る」、「自分の考え方を一生懸命説明する」、「人任せにしない」、「自分の意見を受け入れさせる」の7項目 ($\alpha=.87\sim.91$)、同意性 (協調的で共感的な葛藤対処行動の程度) は「互いによく認め合うようにする」、「相手の意見をじっくり聞く」、「相手の意見を受け入れる」、「自分の思ったことばかりを口に出さない」、「相手の考えを尊重する」、「感情を抑える」、「頑固になりすぎない」の7項目 ($\alpha=.80\sim.87$) を「1=全く使わない」から「7=かなり使う」の7件法で測定した。分析の際は、下位尺度ごとの回答値の平均を用いた。

結果

シナリオの操作チェックと2種類の葛藤の誤認知についての検討

本研究は2種類の葛藤をシナリオで操作している。各葛藤状況における課題葛藤と関係葛藤の認知に関する評定値 (平均値を Table 2 に示す) の分析は、(1) シナリオの操作チェック、(2) 誤認知の可能性の検討、の二つの意味をもっている。具体的な仮説の検討は、少なくとも (1) を確認したうえで行う必要がある。(1) については、混在状況で認知された課題葛藤・関係葛藤の相関

村山・三浦：集団内の関係葛藤と課題葛藤

Table 2 各シナリオ状況における葛藤の認知の平均値（標準偏差）、 α 係数

	課題葛藤低		課題葛藤高	
	関係葛藤低	関係葛藤高	関係葛藤低	関係葛藤高
関係葛藤得点	2.32 (1.27) ($\alpha=.93$)	4.52 (1.24) ($\alpha=.86$)	3.50 (1.29) ($\alpha=.85$)	5.37 (1.31) ($\alpha=.90$)
課題葛藤得点	2.70 (1.46) ($\alpha=.94$)	3.91 (1.50) ($\alpha=.93$)	4.99 (1.21) ($\alpha=.89$)	5.71 (1.14) ($\alpha=.91$)

係数の値が関係葛藤状況と課題葛藤状況よりも高く、なおかつ各葛藤の操作に対応した要因の主効果が見られた場合、シナリオに応じた反応がなされていると考えられる。(2)については、関係葛藤と課題葛藤の交互作用と操作に対応していない要因の主効果が見られた場合、誤認知が生じていると考えられる。

まず、課題葛藤状況、関係葛藤状況、混在状況で認知された2種類の葛藤の相関係数を算出した。その結果、課題葛藤状況で $r=.228$ ($p<.001$)、関係葛藤状況で $r=.579$ ($p<.001$)、混在状況で $r=.773$ ($p<.001$)と、いずれも有意な正の相関関係が見られた。相関係数の差の検定を行ったところ、課題葛藤状況 ($z=9.09$, $p<.01$) および関係葛藤状況 ($z=4.52$, $p<.01$) よりも、混在状況の相関係数の値が有意に高かった。この結果から、混在状況ではシナリオに応じて2種類の葛藤の認知が強く関連しあっていることが確認された。なお、課題葛藤状況と関係葛藤状況の相関係数の値にも有意な差がみられ、関係葛藤状況のほうが課題葛藤状況よりも2種類の葛藤の関連性が強かった ($z=4.57$, $p<.01$)。

次に、シナリオの関係葛藤（高・低）と課題葛藤（高・低）の程度をそれぞれ独立変数、各シナリオに対する関係葛藤の認知の程度を従属変数とした被験者内2要因分散分析を行った (Table 2)。その結果、関係葛藤の主効果 ($F(1, 230)=512.80$, $p<.001$)、課題葛藤の主効果 ($F(1, 230)=230.67$, $p<.001$)、関係葛藤×課題葛藤の交互作用 ($F(1, 230)=7.92$, $p<.01$) のいずれもが有意であった。交互作用について単純主効果の検定を行ったところ、課題葛藤の高低によらず、関係葛藤が高い場合で低い場合よりも関係葛藤の程度が強く認知されていた (課題葛藤高: $F(1, 460)=421.39$, $p<.001$; 課題葛藤低: $F(1, 460)=304.99$, $p<.001$)。これはシナリオの関係葛藤の高さに応じて関係葛藤の認知が異なることを示しており、関係葛藤の操作は成功していたと考えられる。

さらに、関係葛藤の高低によらず、課題葛藤が低い場合よりも高い場合に関係葛藤の程度が強く認知されていた (関係葛藤高: $F(1, 460)=159.14$, $p<.001$; 関係葛藤低: $F(1, 460)=91.56$, $p<.001$)。これは、課題葛藤の高さが関係葛藤の認知を高めるという誤認知の可能性を示

しており、仮説1aを支持する結果である。

次に課題葛藤の認知の程度を従属変数として、同様の分析を行った。その結果、関係葛藤の主効果 ($F(1, 230)=156.46$, $p<.001$)、課題葛藤の主効果 ($F(1, 230)=416.16$, $p<.001$)、関係葛藤×課題葛藤の交互作用 ($F(1, 230)=14.69$, $p<.01$) のいずれもが有意であった。交互作用について単純主効果の検定を行ったところ、関係葛藤の高低によらず、課題葛藤が低い場合よりも高い場合に課題葛藤が強く認知されていた (関係葛藤高: $F(1, 460)=145.98$, $p<.001$; 関係葛藤低: $F(1, 460)=51.83$, $p<.001$)。これはシナリオの課題葛藤の高さに応じて課題葛藤の認知が異なることを示しており、課題葛藤の操作も成功していたと考えられる。

さらに、課題葛藤の高低によらず、関係葛藤が高いほうで課題葛藤の程度が強く認知されていた (課題葛藤高: $F(1, 460)=370.53$, $p<.001$; 課題葛藤低: $F(1, 460)=228.57$, $p<.001$)。これは、関係葛藤の高さが課題葛藤の認知を高めるという誤認知の可能性を示しており、仮説1bを支持する結果である。

関係葛藤と課題葛藤が集団内葛藤対処行動の選好に及ぼす影響

次に、各葛藤状況における対処行動の違いを検討するために、シナリオの関係葛藤（高・低）、課題葛藤（高・低）の程度をそれぞれ独立変数、各シナリオで選好される対処行動の能動性・同意性得点を従属変数とした被験者内2要因分散分析を行った (条件ごとの平均値をTable 3に示す)。関係葛藤が高いシナリオ場面で選好される能動性・同意性のいずれもが、課題葛藤が高いシナリオ場面の得点よりも低ければ、仮説2「関係葛藤が強く認知される状況では、課題葛藤が強く認知される状況よりも回避的な対処行動が選好される」が支持されることになる。加えて探索的な検討として混在状況の対処行動にも注目する。具体的には、関係葛藤状況と混在状況の対処行動の選好が同程度に回避的か、混在状況でより回避的かについて検討する。

まず、能動性を従属変数とした場合、関係葛藤の主効果 ($F(1, 230)=57.18$, $p<.001$)、および関係葛藤×課題葛藤の交互作用 ($F(1, 230)=7.23$, $p<.01$) が有意であった。交互作用について単純主効果の検定を行ったと

Table 3 各シナリオ状況における集団内葛藤対処行動の選好の平均値（標準偏差）、 α 係数

	課題葛藤低		課題葛藤高	
	関係葛藤低	関係葛藤高	関係葛藤低	関係葛藤高
能動性	4.53 (1.19) ($\alpha=.90$)	4.12 (1.29) ($\alpha=.91$)	4.69 (1.11) ($\alpha=.87$)	4.05 (1.34) ($\alpha=.90$)
同意性	5.37 (0.92) ($\alpha=.80$)	4.93 (1.00) ($\alpha=.83$)	5.27 (0.90) ($\alpha=.81$)	4.93 (1.19) ($\alpha=.87$)

ころ、課題葛藤の高低によらず、関係葛藤が高いほうが低い場合より得点が低かった（順に $F(1, 460)=24.98, p<.001$; $F(1, 460)=61.47, p<.001$ ）。この結果は、仮説2を支持している。さらに関係葛藤が低い場合において、課題葛藤が高い場合に低い場合よりも得点が高かった（ $F(1, 460)=5.69, p<.05$ ）。混在状況（ $M=4.05$ ）と関係葛藤状況の能動性得点に有意な差は見られなかった（ $F<1, ns$ ）。この結果は、関係葛藤状況と混在状況の対処行動の選好が同程度に回避的であることを示している。

次に同意性を従属変数とした分析では、関係葛藤の有意な主効果を得られ、関係葛藤が低い場合より高い場合に得点が低かった（ $F(1, 230)=46.92, p<.001$ ）。この結果は、仮説2を支持している。混在状況（ $M=4.93$ ）と関係葛藤状況の同意性得点に有意な差は見られなかった（ $F<1, ns$ ）。この結果も、関係葛藤状況と混在状況の対処行動の選好が同程度に回避的であることを示している。

考 察

本研究では、集団内で生じる2種類の葛藤の認知と対処行動について、シナリオで葛藤の程度を操作することによって検討した。その結果、課題葛藤から関係葛藤への誤認知、関係葛藤から課題葛藤への誤認知のいずれも起こりうること（仮説1a、1bの支持）、また、葛藤の種類によって対処行動の選好が異なることが明らかになった。具体的には、関係葛藤がより強く認知される状況では、課題葛藤がより強く認知される場合と比較して対処行動が回避的になること（仮説2の支持）、そして、どちらの葛藤も強く認知される混在状況では、関係葛藤状況と同程度に回避的な対処行動が選好されることが示された。

本研究において、関係葛藤と課題葛藤の双方向の誤認知の可能性が示されたことは、先行研究とは異なる結果である。加えて、課題葛藤状況よりも関係葛藤状況のほうが、認知される2種類の葛藤の関連が強いという結果は、関係葛藤を課題葛藤として誤認知するほうが、その逆よりも容易に起こりやすいことを示唆するものである。これは、Simons & Peterson (2000) で指摘された誤

認知に関する知見をさらに進展させたものと言えよう。これまでの集団内葛藤研究は、主に企業などへの質問紙調査で行われ、チームレベルで合算したデータが分析対象となっていた。このような方法では葛藤状況を統制することができず、誤認知が生じているのか、実際に2種類の葛藤がともに認知される状況なのかを事後に検証することが困難であった。その点、本研究ではシナリオで葛藤の程度を統制し、その他の状況要因の影響を極力排除したうえで、誤認知の可能性を個人レベルの分析から検討した。このように、従来とは全く異なるアプローチにより得られた本研究の結果は、集団内葛藤研究の知見を拡張し、今後の応用を考えるうえで有意義である。

先行研究では、関係葛藤を人間関係の構築・維持という比較的長いスパンにおいて生じるものとしてとらえており、特にかれらが研究対象としたような同時進行でいくつもプロジェクトを抱えているような会社組織では、課題に特異的に生じる課題葛藤との連動はほとんどないという前提に立っていた (Simons & Peterson, 2000)。しかしながら実験室実験で関係葛藤の認知について検討した村山・大坊 (2007) は、初対面集団による20分程度の課題解決場面という短いスパンでも、状況によっては関係葛藤が認知されることを明らかにしている。ごく短時間の相互作用でも関係葛藤が認知されるとしたら、先行研究の前提はもはや適用できない。また、関係葛藤が集団メンバーに対する敵対意識や不快感を増幅させるものであるのなら、ある集団意思決定場面で認知された関係葛藤が、集団プロセスを通してメンバー間の意見の相違を認知する課題葛藤として誤認知される可能性は高い。今後は、より幅広い属性のサンプルを対象に、課題葛藤の関係葛藤への誤認知に加え、関係葛藤の課題葛藤への誤認知を促進・抑制させる要因について検討し、本研究で得られた知見をさらに深めていく必要がある。

関係葛藤と課題葛藤の間では相互に誤認知が生じやすい一方で、2種類の葛藤への対処行動の選好は異なっていた。このことは、両葛藤がある程度は弁別されていることを改めて示したととらえることもできる。関係葛藤状況では課題葛藤状況と比較して対処行動が回避的になること、また混在状況では関係葛藤と同程度に回避的な対処行動が選好されることは、いずれも二重プロセス理

村山・三浦：集団内の関係葛藤と課題葛藤

論 (Stanovich, 1999; Stanovich & West, 2000) に基づいた予測に合致する方向の結果である。また、混在状況における対処行動に関しては、認知される葛藤の深刻度よりも、システム1による処理を優位にさせる関係葛藤が認知されるかどうかのほうが、後の行動選好において重要であることが示された。

関係葛藤が低い場合は、課題葛藤が高いほうが低いときより能動的な対処行動が選好されるという結果は、関係葛藤と課題葛藤の持続に関する認識の違いが表れている可能性を示すものとして興味深い。集団意思決定場面のようなある特定の状況で生じる課題葛藤に関しては、意見が収束して相互作用が終了すれば課題葛藤の程度も低下するという見込みがメンバー間で共有されている可能性が高い。そのような状況では、能動的に課題葛藤にかかわり、それを解決しようとするのかもしれない。本研究ではパフォーマンスは測定していないが、課題葛藤

に対して能動的な対処行動がとられることで客観的パフォーマンスが向上するという DeChurch & Marks (2001) の研究結果とも一致する方向の結果である。一方で同意性については課題葛藤の程度との関連が見られなかった。課題葛藤が高い場合は、他者の発言や意見に耳を傾けるよりも自分の意見を主張することが中心の、どちらかという強制的な対処行動が選好されているとも言える。同意性の程度が高い対処行動がメンバーの満足度を高めるとしたら (DeChurch & Marks, 2001)、関係性の継続が予期されるような集団では、同意性の高い対処行動も重要になってくるであろう。

これらの結果と先行研究の知見を合わせて考えると、(1) 葛藤が認知される段階、(2) 対処行動が選好される段階、(3) 実際の行動として実行する段階、(4) 集団パフォーマンスという出力の段階、までの統合的な集団内葛藤処理メカニズムを想定することができる (Fig-

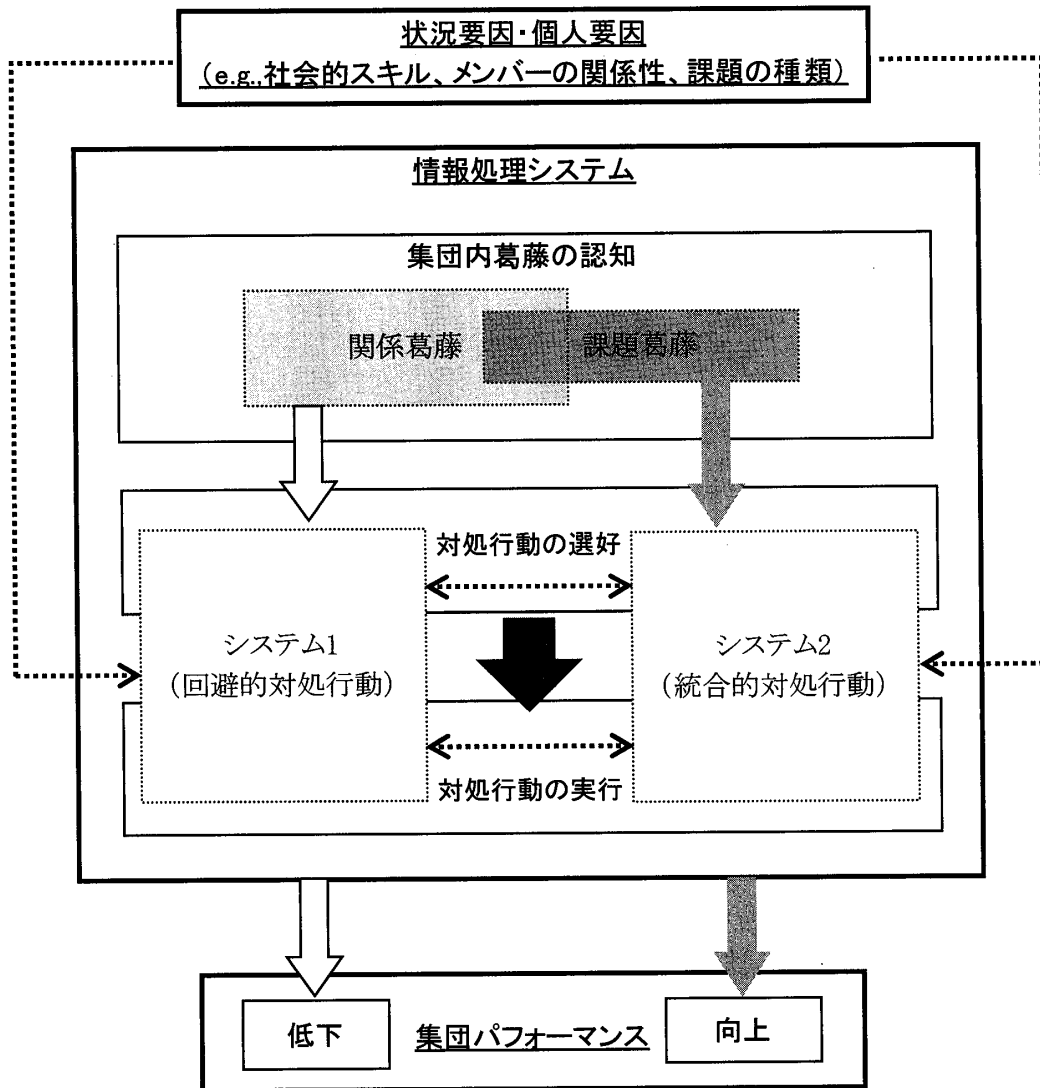


Figure 1 集団内葛藤処理メカニズムの統合モデル

ure 1)。集団状況において関係葛藤が強く認知されるとシステム1が優位になり、感情的で直観的な情報処理が展開される。結果として回避的な対処行動が選好され、実際の行動として実行されることによる葛藤の適切な解決には至らず、集団パフォーマンスは低下する。一方、課題葛藤状況では、高度な社会的判断や論理的な思考につながるシステム2が優位になり、集団内過程において統合的な対処行動が選好、実行されることで集団パフォーマンスの向上につながる。関係葛藤もしくは課題葛藤が認知される段階で、どちらの葛藤ももう一方の葛藤に誤認知される可能性があるが、対処行動の選好に関しては、関係葛藤が強く認知されるかどうか重要である。また上述した四つの段階の(2) 対処行動の選好と(3) 選好された対処行動の実行の間には、集団メンバーの関係性や課題の種類といった状況要因や、議論に対する志向性や社会的スキルといった個人要因が調整変数として影響することも考えられる。この点については、今後実際に集団討議場面などで観察される対処行動を分析対象とすることで検討しなければならない。Figure 1に示した統合的集団内葛藤処理メカニズムをより精緻化するためには、集団内での個人レベルのプロセスを明らかにし、集団レベルの変数との相互関連性についてさらに検討を進める必要がある。

最後に、本研究の意義をまとめる。まず、葛藤の種類によって対処行動の選好が異なることを示した点がある。これまでの集団内葛藤研究においてあまり検討されてこなかった対処行動に焦点を当て、二重プロセス理論(Stanovich, 1999; Stanovich & West, 2000)を解釈の枠組みとし、葛藤状況に応じて対処行動の選好が変化することを示した。もう一つは、課題葛藤が集団のパフォーマンスを向上させる効果は関係葛藤があまり認知されない状況でのみ見られるという可能性を、対処行動の違いから明らかにした点である。本研究では葛藤状況を統制したシナリオで検討したが、現実場面では2種類の葛藤に相関関係が見られることが多い。そういう意味でも、課題葛藤が集団にもたらす恩恵は、非常に限定的な状況でのみ受けられるものである可能性が高い。本研究の結果は、今後の集団内葛藤とパフォーマンスとの関連を検討する研究にとって重要な課題を提供している。

引用文献

- Bell, E. C. & Blakeney, R. N. (1977). Personality correlates of conflict resolution modes. *Human Relations*, **30**, 849-857.
- Carnevale, P. J. & Probst, T. M. (1998). Social values and social conflict in creative problem-solving and categorization. *Journal of Personality and Social Psychology*, **74**, 1300-1309.
- Curşeu, P. L. & Schrujier, S. G. L. (2010). Does conflict shatter trust or does trust obliterate conflict? Revisiting the relationships between team diversity, conflict, and trust. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, **14**, 66-79.
- DeChurch, L. A. & Marks, M. A. (2001). Maximizing the benefit of task conflict: The role of conflict management. *International Journal of Conflict Management*, **12**, 4-22.
- Farh, J.-L., Lee, C., & Farh, C. I. C. (2010). Task conflict and team creativity: A question of how much and when. *Journal of Applied Psychology*, **95**, 1173-1180.
- Goel, V. & Dolan, R. J. (2003). Explaining modulation of reasoning by belief. *Cognition*, **87**, B11-B22.
- Guetzkow, H. & Gyr, J. (1954). An analysis of conflict in decision-making groups. *Human Relations*, **7**, 367-381.
- Hollenbeck, J. R., Ilgen, D. R., Segoe, D. J., Major, D. A., & Phillips, J. (1995). Multilevel theory of team decision making: Decision performance in teams incorporating distributed expertise. *Journal of Applied Psychology*, **80**, 292-316.
- Houdé, O., Zago, L., Mellet, E., Moutier, S., Pineau, A., Mazoyer, B., & Tzourio-Mazoyer, N. (2000). Shifting from the perceptual brain to the logical brain: The neural impact of cognitive inhibition training. *Journal of Cognitive Neuroscience*, **12**, 721-728.
- Jehn, K. A. (1994). Enhancing effectiveness: An investigation of advantages and disadvantages of value-based intragroup conflict. *International Journal of Conflict Management*, **5**, 223-238.
- Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, **40**, 256-282.
- 村山 綾・大坊郁夫 (2007). 課題解決集団内における2種類の葛藤—メンバーの影響力の差と時間制限が集団内葛藤知覚に及ぼす影響 電子情報通信学会科学技術報告, **107**, 51-56.
- 村山 綾・大坊郁夫 (2008). 上司のリーダーシップ機能、作業チーム内の葛藤、および対処行動の影響過程に関する検討 応用心理学研究, **33**, 120-127.
- 村山 綾・藤本 学・大坊郁夫 (2005). 2重考慮モデルによる葛藤対処スタイルの測定—議論性・コミュニケーション志向性との関連— 日本心理学会第69回大会発表論文集, 236.
- 村山 綾・三浦麻子 (2011). 集団討議における

村山・三浦：集団内の関係葛藤と課題葛藤

- 実質的葛藤と心理的パフォーマンスとの関連
日本グループ・ダイナミクス学会第58回大会発表論文集, 138-139.
- Ohbuchi, K. & Takahashi, Y. (1994). Cultural styles of conflict management in Japanese and Americans: Passivity, covertness, and effectiveness of strategies. *Journal of Applied Social Psychology*, **24**, 1345-1366.
- Pearson, W., Ensley M. D., & Amason, A. C. (2002). An assessment and refinement of Jehn's intragroup conflict scale. *International Journal of Conflict Management*, **13**, 110-126.
- Peterson, R. S. & Nemeth, C. (1996). Focus versus flexibility: Majority and minority influence can both improve performance. *Personality and Social Psychology Bulletin*, **22**, 14-23.
- Rahim, M. A. (1986). Referent role and styles of handling conflict: A model for diagnosis and intervention. *Psychological Reports*, **44**, 1323-1344.
- Shaw, J. D., Zhu, J., Duffy, M. K., Scott, K. L., Shih, H.-A., & Susanto, E. (2011). A contingency model of conflict and team effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, **96**, 391-400.
- Simons, T. L. & Peterson, R. S. (2000). Task conflict and relationship conflict in top management teams: The pivotal role of intragroup trust. *Journal of Applied Psychology*, **85**, 102-111.
- Stanovich, K. E. (1999). *Who is Rational? Studies of Individual Differences in Reasoning*. Mahway, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Stanovich, K. E. & West, R. F. (2000). Individual differences in reasoning: Implications for the rationality debate? *Behavioral and Brain Sciences*, **23**, 645-665.
- Thomas, K. (1976). Conflict and conflict management. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally. pp. 889-935.
- Tjosvold, D., Hui, C., Ding, D. Z., & Hu, J. (2003). Conflict values and team relationships: Conflict's contribution to team effectiveness and citizenship in China. *Journal of Organizational Behavior*, **24**, 69-88.

(2011年8月19日受稿, 2012年5月11日受理)