

# 自尊心がネガティブフィードバック後の 課題遂行意欲に及ぼす影響

古谷 嘉一郎・北川 智美

## Investigation of the moderating effects of self-esteem on the negative-feedback about evaluation of task

Kaichiro FURUTANI and Tomomi KITAGAWA

【要旨】課題評価についてネガティブなフィードバックを受けた後の影響を実験的に検討した。特に、個人要因として自尊心、状況要因として「課題成績を上げることができるかもしれない」という示唆を与える操作である移行可能性に着目した。分析の結果、高自尊心者では移行可能性の高い群で課題遂行意欲が高かった。一方で、低自尊心者は移行可能性の低い群で課題遂行意欲が高かった。

【キーワード】ネガティブフィードバック・自尊心・移行可能性

### 問題

私たちが社会生活を営むにあたって、他者から何らかの評価をされるという状況は避けて通れないものであろう。例えば、職業場面においては、仕事にかかわる個々の成員のもつ様々な特性について評価をする。そして、その結果をもとにして給与や賞与、人事異動、あるいは昇進などの決定が行われるため、この評価が、自身の人生に密接なかかわりをもつ。

その具体的なものが人事評価である。人事評価とは、従業員の日常の勤務や実績を通して、その能力や仕事ぶりを評価し、賃金、昇進、適正配置、能力開発の諸決定に役立てる手続きのことを指す(白井、1982)。人事評価は、現代の職業場面で広く起用されるものである。個人のパーソナリティ特性や、感情、情報処理などの心理学的な観点から、さらなる研究が進められている(柳沢、2006)。

人事評価を行う際に、個々の成員の評価をフィードバックすることは重要である。なぜなら、フィードバックをすることによって、成員の問題点や、組織の改善ができ、その結果個人のパフォーマンスが上がり、組織が向上するという効果があるためである。角山(2006)によると、フィードバックとは、ある課題遂

行の結果に関する知識や、情報を得ること、あるいはそれらを与えることである。フィードバックを与えることによって、課題の目標達成がしやすくなり、業績改善効果が高くなることが示されている(Matsui, Okada, & Inoshita, 1983)。

しかしながら、自分は仕事ができると思っていたにもかかわらず、仕事ができないというフィードバックをされたというような場合があるだろう。これは、自分自身への脅威状態であると解釈できよう。こういった自分自身を脅かすようなフィードバックのことを、本研究ではネガティブフィードバックと定義する。そして、本研究ではこのネガティブフィードバックを与えることによって、人がどう動機づけられるかを検証する。

### フィードバックが個人に及ぼす影響：その受け入れ

これまで、「良い」というフィードバックの方が「悪い」というフィードバックよりも受け入れやすいことが報告されている。例えば、開発中のテストの妥当性を評価するという実験では、そのテストで高い成績を取った実験参加者のほうが低い成績を取った参加者よりもテストの妥当性を高く評価する(Wyer &

Frey, 1983)。これは、自分の良い成績をより受け入れやすいことを示す。さらに、人は一般に自分の持っている予期に合致した情報には説得力を感じて受け入れる (e.g., Kunda, 1990)。この現象は、人が肯定的な自己イメージを持っているために、自分に都合の良い結果を受け入れやすいのだと解釈されている。

### 個人特性がフィードバックにもたらす影響

フィードバックが個人の自己概念と一致するか否かは、個人の自己評価の高さに影響すると考えられる。その自己評価の高さと、密接な関連があるのが自尊心である。梶田 (1988) によると、自尊心とは、自分自身を基本的に価値があるものとする内的な感覚のことを言う。

自尊心と課題遂行について検討した研究のひとつである、Baumeister & Tice (1985) によると、高自尊心の人は、自分自身が成功した時は課題に従事し、失敗して自分の立場が危うくなる場合に課題を避ける傾向にあり、低自尊心の人は、課題の成績が良かったと言われた時は課題を避け、失敗した後は課題を我慢して行う傾向にあった。なぜなら、高自尊心者の場合、成功することは自尊心の維持につながるが、失敗は自尊心を下げてしまう可能性があり、低自尊心者の場合は、自尊心が低いのに、高い評価をされることは認知的不整合になるためである。

さらに、この結果は以下のように説明できる。まず、高自尊心者は自分の自尊心を高めるように動機づけられていて、自己高揚的である。その一方で、低自尊心者は自分の自尊心を守るように動機づけられていて、用心深く慎重であるというような動機づけの違いが考えられる。

### 評価の移行可能性による課題遂行意欲の変化

高自尊心者は課題に失敗すると必ずその課題を避けるわけではない。課題に取り組むことが効果的な戦略である場合には、失敗しても粘り強く課題に取り組むことが報告されている (Baumeister, R. F., Campbell, J. D., Krueger, J. L., & Vohs, K. D., 2003)。たとえ一度課題に失敗したとしても、その後評価が移行する可能性がある時には、課題遂行意欲に何らかの変化がある可能性が示されたといえる。

本研究では、課題成果に対するネガティブフィードバックが与えられた場合、自尊心と評価の移行可能性がどのような影響を課題遂行意欲に与えるかを検討す

る実験を行う。

### 本研究の予測

これまでの自尊心と課題遂行意欲の先行研究 (e.g., Baumeister & Tice, 1985; Baumeister, et al., 2003) から、高自尊心者は、成功した課題に対しては意欲が上がり、失敗した課題に対しては意欲が下がる。また、高自尊心者の場合、諦めずに取り組むことが効果的な場合、課題を続けるということがわかっている (e.g., Baumeister, et al., 2003)。本研究では、これらの結果をもとに、ネガティブフィードバックを与えられたとき、高自尊心者は移行可能性が低い場合よりも高い場合で課題遂行意欲が高いであろうと予測する。

また、低自尊心者は、成功した課題に対しては意欲が下がり、失敗した課題は我慢して続ける (Baumeister & Tice, 1985)。それでは、あきらめずに取り組むことが効果的な場合はどうなるのであろうか。この問いを検討するため、低自尊心者がネガティブフィードバックを与えられた場合についても検討を行う。

## 方 法

### 実験参加者

広島県内の私立大学に通う学生40名、男性18名、女性22名、平均年齢は19.82歳であった。

### 実験デザイン

自尊心 (2 : 高・低) × 移行可能性 (2 : 高・低) の2要因参加者間デザインであった。

### 実験材料

#### 1. 自尊心尺度

Rosenberg (1965) により作成された自尊心尺度の邦訳版 (山本・松井・山成, 1982) 10項目を5件法で用いた。

#### 2. 社会的知能テスト

磯部・浦 (2005) を参考に、Archer (1980) より抜粋した写真を用いた模擬テストを作成した。具体的には、問題用紙に写真を提示し、写真に写っている人々の関係に関する質問に対して正しいと思う選択肢を選ばせ、解答用紙に記入させた。

#### 3. ネガティブフィードバック用紙

社会的知能テストの解答用紙を回収し、ネガティブ

な評価をした採点結果を配布した（採点結果は全ての人に37点と提示した）。

#### 4. 再試への意欲調査

ランダムに選んだ半数の参加者を移行可能性高群とし、「予備調査では、課題後100名中83名が社会的知能の向上に成功した。」と教示し、残り半数の参加者を移行可能性低群とし、「予備調査では、課題後100名中32名が社会的知能の向上に成功した」と教示した上で、以下の項目を、それぞれ5件法で尋ねた。社会的知能テストの再試は、最初よりもよくなると思う。社会的知能向上課題に頑張っ取り組みたい。課題をやって、本当に社会的知能が向上するのか疑問だ。社会的知能を向上させるためなら努力を惜しまない。社会的知能テストの再試をするのが嫌だ。

#### 5. 社会的知能テストや結果に対する意識調査

以下の項目を、それぞれ5件法で尋ねた。社会的知能テストの結果は、自分が予想していた評価と違った。社会的知能テストの結果に満足している。今回のテストでは、社会的知能の測定はできないと思う。社会的知能テストの採点方法に疑問を感じる。社会的知能テストの結果を見て、自分に自信が持てた。

#### 6. 自由記述

実験終了後、実験で抱いた感情や感想などを自由記述により尋ねた。

### 手続き

#### 1. 実験参加者の誘導

実験は1～3名一組で行った。参加者は、ついたてにより区切られた机に配置された（Figure 1）。

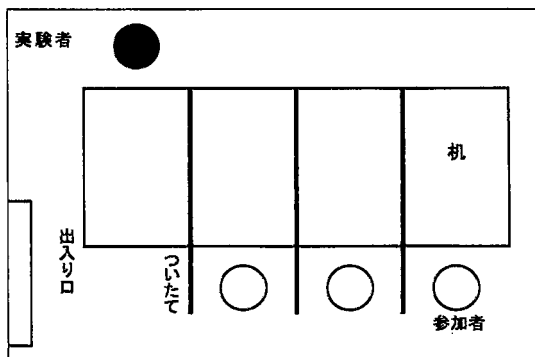


Figure 1. 実験室の配置

#### 2. 実験目的の説明

磯部・浦（2005）を参考に以下のような教示を行った。まず、実験目的は、「大学生における社会的知能の水準を調べること、そして社会的知能を向上させるために作成された、課題の効果を検討することです」と説明した。また、「社会的知能とは、人を理解する能力のことで、将来その人がどのような人間関係を築いていけるかを予測するものです。社会的知能が高い人ほど、満足な人間関係を築いていけると言われています」という、社会的知能に対する重要性についての情報を与えた。その後、実験の流れを説明した。

#### 3. 自尊心尺度

実験目的と流れについて、全員の理解を確認した後、全ての参加者に自尊心尺度への回答を求めた。

#### 4. 社会的知能テストの実施

自尊心尺度を回収した後、問題数10問の社会的知能テストを実施した、テスト時間は3分とした。社会的知能テスト実施後、解答用紙をその場で採点し、採点結果を参加者一人一人に返却すると説明し、問題用紙、解答用紙を回収した。

#### 5. ネガティブフィードバック

解答用紙を回収した後、実験者は、回収した解答用紙を採点するふりをしながら、全ての参加者に100点満点中37点と記入し、参加者に返却した。さらに、「予備調査では、社会的知能テストの平均得点は67点でした。平均点以上なら社会的知能は高く、それ以下なら社会的知能は低いといえます」と教示し、ネガティブな効果を強調した。

#### 6. 操作チェック

実験者は、ネガティブフィードバックを行った解答用紙と同時に、社会的知能テストの採点結果を見た後の感情や、採点方式の疑問度などの項目の質問紙を配布し、記入を求めた。その時、移行可能性高群には「社会人100名に行った予備調査では、課題後100名中83名の人社会的知能の向上に成功するという結果ができました」という教示を与えた。移行可能性低群には「社会人100名に行った予備調査では、課題後100名中32名の人社会的知能の向上に成功するという結果ができました」と教示した。

課題についての説明では「課題の内容は、先ほど行

ったテストの解答と解説で、表情の読み取り方などを詳しく説明しています。課題時間は5分です」との指示を行い、社会的知能再試の説明では、先ほどのテストと同じような問題形式の再試を行うとし、全員の理解を確認後、再試への意欲調査と社会的知能テストや結果に対する意識調査に回答を求めた。

## 7. ディブリーフィング

質問紙を全て回収し、ディブリーフィングを行った。その際、実験自体の疑いの度合いなどを調べるために、自由記述で感想の記入を求めた。その後、感謝の意を述べ、実験を終了した。

## 結果

### 尺度の妥当性、信頼性の検討

#### 自尊心尺度

自尊心尺度について信頼性、妥当性の検証を行った。まず、自尊心尺度について、主成分分析を行った。成分負荷量から判断し、1因子構造であることを確認した。加えて、信頼性係数を算出した結果、以降の分析に耐えうる信頼性係数( $\alpha=.78$ )であることが分かった。

#### 仮説の検討

まず、自尊心尺度について中央値( $Me = 3.20$ )を算出し、中央値折半法を行い、自尊心高群と低群に分類した。次に、独立変数を自尊心の高さ(2:低・高)、移行可能性(2:低・高)とし、従属変数を以下に示す5つの尺度得点とした分散分析を行った。

まず、「社会的知能テストの再試の結果は、最初よりも良くなると思う」という、再試に対する予測について分析を行った。その結果、有意な主効果、交互作用は認められなかった。次に、「社会的知能向上課題に頑張って取り組みたい」という、向上課題に対する意欲について分析を行ったが、有意な主効果、交互作用は認められなかった。また、「課題をやった、本当に社会的知能が向上するのか疑問だ」という課題に対する疑念にも有意な主効果、交互作用は認められなかった。

「社会的知能を向上させるためなら努力を惜しまない」という、知能向上に対する意欲について、交互作用が認められた( $F(1, 36)=9.93, p<.01$ )。交互作用の結果のグラフをFigure 2に示す。下位検定を行った結果、自尊心高群において、移行可能性の効果が認められた。自尊心高群では、移行可能性が低い場面に比べて

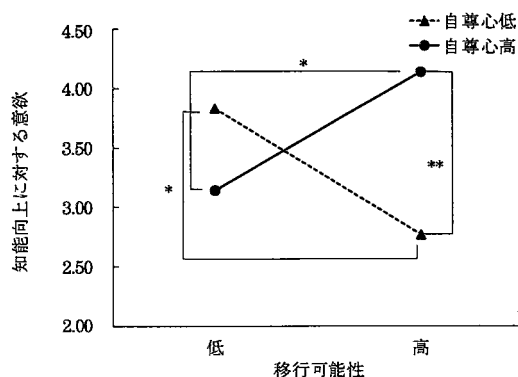


Figure2 自尊心と移行可能性が知能向上に対する意欲に与える影響  
Note. \*\*:  $p<.01$ , \*:  $p<.05$

て移行可能性が高い場面で知能向上に対する意欲が高いことが明らかになった(予測1支持)。そして、自尊心低群において、移行可能性の程度で差異が認められた。つまり、自尊心が低い人は、移行可能性が高い場面に比べて移行可能性が低い場面で知能向上に対する意欲が高いということが分かった(予測2支持)。最後に、移行可能性が高い場面では、自尊心が高い人の方が低い人よりも知能向上に対する意欲が高いことが示された。移行可能性が低い場面では自尊心の差異は認められなかった。

そして、「社会的知能テストの再試をするのが嫌だ」という、再テストに対する嫌悪度については、移行可能性の主効果が認められた( $F(1, 36)=8.43, p<.01$ )。具体的には、移行可能性が高い場面( $M = 1.35$ )よりも低い場面( $M = 2.15$ )で嫌悪度が高いことが分かった。

なお、これらの分析においては、操作チェックを考慮に入れた分析を行う必要がある。そのため自由記述において、本実験に対する疑念を持った実験参加者を1、そうでない実験参加者を0とコード化した。さらに、社会的知能テストに対する疑念に関する項目(社会的知能テストの結果は、自分が予想していた評価と違った、社会的知能テストの結果に満足している、今回のテストでは、社会的知能の測定はできないと思う、社会的知能テストの採点の仕方に疑問を感じる、社会的知能テストの結果を見て、自分に自信が持てた)について、主成分分析を行い、尺度の妥当性を確認した後、反転項目を考慮したうえで、これらの尺度の合成得点を算出した。そして、これらの項目を共変量とした共分散分析を同様に実行した結果、共変量の効果は認められず、他の効果については、分散分析と同様の

結果が認められた。つまり、今回の実験によって、自尊心と移行可能性が知能向上に対する意欲ならびに再テストに対する嫌悪度へ頑健な影響力をもたらすことを示したといえる。

以上より、Baumeister & Tice (1985) が示した、自尊心の異なる相手に対するネガティブフィードバックの影響は、移行可能性によってさらに詳細な結果が示されることが分かった。

## 考察

本研究の結果から、自尊心が高い人は、移行可能性が高い場合に知能向上意欲が高く、可能性が低い場合は知能向上意欲が低いことが明らかになった。この結果は、予測1を支持するものであり、自尊心と課題遂行意欲の先行研究 (e.g., Baumeister & Tice, 1985; Baumeister, et al., 2003) にさらなる示唆を与えるものである。

また、自尊心が低い人は移行可能性が高い場合において、知能向上意欲が低いことが明らかになった。低自尊心者は成功した課題は避け、失敗した課題は我慢してやるといった傾向にあるという結果を発展させるものである。それでは、移行可能性が高い場合に比べて、移行可能性が低い場合で、低自尊心者の課題遂行意欲が高い理由はなぜだろうか。これについて、自己高揚と自己確証 (e.g., Sedikides & Strube, 1997; 長谷川・浦, 2002) の不一致の問題が挙げられる。長谷川・浦 (2002) によると、低自尊心者において、この自己高揚の戦略は不適切であることが指摘されている。低自尊心者は何らかの課題が成功する可能性が高い場合において、その失敗のリスクに目が向きやすい。なぜならば、課題に失敗することは自己確証によって、自分に能力がないということを強く認識できるからである。だが、課題に失敗することは自己高揚が成立しないことを示す。つまり、認知的には自身の能力のなさを確信できるが、情緒的には不快感を強く示してしまうのである。さらにいえば、低自尊心者はこのような不一致状況におかれる不快感と、自分に能力がないという自己確証を高めてしまう経験が脅威であると感じており、このような二重の不快感をできるだけ避けたいということも明らかになっている (長谷川・浦, 2002)。

これを基にすると、低自尊心者にとって、移行可能性が高い場合には、社会的知能の向上が仮に成功した場合は望ましい結果が得られ、自己高揚が成功すると

いえる。しかし、失敗した場合、自己高揚がままならず、自己確証が成立してしまうという情緒と認知の不一致が生じてしまう。つまり、低自尊心者にとっては脅威が強い状況である。しかし、移行可能性が低い場合には、社会的知能の向上が仮に成功しなくても、課題遂行が困難な場面であるという外的な帰属が可能である。これは、低自尊心者にとっては自己確証の成立をしなくて良い場面であるといえる。よって、低自尊心者は移行可能性が低い場面において知能向上に対する意欲が高かったのであると考えられる。

次に、他の変数では交互作用効果が示されなかったのに対して、社会的知能向上意欲のみで交互作用効果が認められたのであろうか。まず、課題そのものに対する信頼性の問題があろう。つまり、フィードバック後に行うであろう課題に対して、実験参加者はその課題を行うことで、社会的知能が向上するといったような情報しか与えられておらず、具体的な課題の内容は示されていない。そのため課題が本当に信頼できるのかどうかという点に疑念を持ったのかもしれない。しかし、仮にこの疑念が存在するのであれば、課題に対する疑念得点がある程度高いはずである。そこで、この尺度を理論的中央値である3点と比較した。その結果有意に疑念が高いことが示された ( $t(39)=3.14, p<.01; M=3.45$ )。ゆえに、本研究の実験参加者はこの課題について疑念を抱いていたことが考えられる。そのため、今後は社会的知能テスト課題を信頼性が高いものであるように示す教示等が必要になる。

## 今後の課題

本研究では、移行可能性を分析に組み込むことで新たな研究成果を得られたといえよう。しかしながら、いくつかの課題も残されている。ここではそれらについて3点述べる。

第1に、実験における社会的知能テストの性質がある。本研究では、実験参加者が容易に自己採点できないような、曖昧な課題である社会的知能テストを課題として用いた。しかしながら、Baumeister & Tice (1985) の研究と同様の結果が得られた。そのため、今後、社会的知能テストやBaumeister & Tice (1985) の課題だけでなく、複数の課題による検討を行うことでさらに、その課題の性質の違い等に注目した検討を行うことで、より知見を一般化できるものと考えられる。

第2に、自尊心の種類を考慮した検討の必要性がある。自尊心には状態自尊心という、状況に依存する一

時的なもの、安定的な特性自尊心の2種類がある(e.g., 西村, 2006)。このことからたとえば「自分に自信がある」と思っている人は特性自尊心が高いわけであるが、そのような人であっても、課題に失敗することで状態自尊心が低められることがある。そのため、自尊心を2種類捉えた検討を行うことで、自尊心と課題のネガティブフィードバックとの関連がより明らかになろう。

第3に職業場面での一般化の問題がある。例えば、自分は仕事を無事にこなしていたと思っていたにもかかわらず、査定されてみると低い評価であったというようなフィードバックをされたというような場面である。今後は職業人に対する調査研究等を通して、こういった場面に遭遇する頻度やその際の対処法略等を確認することで、労働環境改善につながる手がかりを得ることができるかもしれない。

#### 引用文献

- Archer, D. (1980). *How to expand your S.I.Q.* (工藤力・市村英次(訳) (1996). ボディランゲージ解説法 誠信書房)
- Baumeister, R. F., Campbell, J. D., Krueger, J. I., & Vohs, K. D. (2003). Does High Self-Esteem Cause Better Performance, Interpersonal Success, Happiness, or Healthier Lifestyle? *Psychological Science in the Public Interest*, 4, 1-44.
- Baumeister, R. F., & Tice, D. M. (1985). Self-esteem and responses to success and failure: Subsequent performance and intrinsic motivation. *Journal of Personality*, 53, 450-467.
- 長谷川孝治・浦 光博 (2002). 低自尊心者における下方螺旋過程についての検討 — 他者からの評価と抑うつ傾向に対する安心さがし行動と自尊心の交互作用効果 — 日本社会心理学会第43回大会発表論文集、178-179.
- 磯部智加衣・浦 光博 (2002). 内集団成員との上方比較後の感情・状態自尊心に、集団間上方比較と特性自尊心が及ぼす影響 実験社会心理学研究、41、98-110.
- 梶田毅一 (1988). 自己意識の心理学 (第2版) 東京大学出版会
- 角山 剛 (2006). モチベーション・マネジメント 古川久敬 (編) 産業・組織心理学 朝倉書店 pp.34-54.
- Kunda, Z. (1990). The case for motivated reasoning. *Psychological Bulletin*, 108, 480-498.
- Matsui, T., Okada, A., & Inoshita, O. (1983). Mechanism of feedback affecting task performance. *Organizational Behavior and Human Performance*, 31, 114-122.
- 西村太志 (2006). わたしの(自己)とは何か 金政祐司・石盛真徳(編) わたしから社会へ広がる心理学 北樹出版 pp.12-36.
- Sedikides, C., & Strube, M. J. (1997). Self-evaluation: To thine own self be good, to thine own self be sure, to thine own self be true, and to thine own self be better. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 29, 209-269.
- 白井泰四郎 (1982). 会社人事入門 日本経済新聞社
- Wills, T. A. (1983). Downward comparison principles in social psychological Bulletin, 90, 245-271.
- Wyer, R. S., & Frey, D. (1983). The effects of feedback about self and others on the recall and judgment of feedback-relevant information. *Journal of Experimental Social Psychology*, 19, 540-559.
- 山本真理子・松井 豊・山成由紀子 (1982). 認知された自己の諸側面の構造 教育心理学研究、30、64-68.
- 柳沢さおり (2006). 人事評価 古川久敬 (編) 産業・組織心理学 朝倉出版 pp.56-71.