

論文：

# 人間関係と望ましくない規範へのコミットメントが whistle blowing行動の発生に及ぼす効果

甲原定房

山口県立大学 看護栄養学部看護学科・高等教育センター

## The Effects of Human Relations and Commitment to Socially Undesirable Group Norm on Whistle Blowing Behavior

Sadafusa KOUHARA

(Faculty of Nursing and Human Nutrition, Department of Nursing,

Center for Advancement of Higher Education, Yamaguchi Prefectural University)

### 要約

所属する集団の望ましくない規範への非同調行動としてのwhistle blowing行動の発生について、人間関係と規範へのコミットメントの長さを操作して検討した。参加者は男女大学生265名。場面想定法の質問紙を製作し、望ましくない規範に異を唱えて、内部あるいは外部にwhistle blowing行動をとるか否か回答を求めた。結果から、全体的にコミットメントの長さの効果は見られなかったが、否定的な人間関係は外部通報先への攻撃的なwhistle blowing行動の発生を促進していた。今後、望ましくない規範によって予測されるダメージをより軽微にした場面を設定し、検討を続ける必要がある。

keywords: whistle blowing行動, 人間関係, コミットメント

### 【問題】

#### 「二つのwhistle blowing行動」

目の前に存在する集団に望ましくない規範あるいは誤っていると思われる規範が存在し、個人の私的意見と葛藤するとき、私たちは自分の意見を貫いて、他者との公的な葛藤に臨むか、自分の私的意見に背いて、この望ましくない規範に追従し、自己の私的意見と公的な行動の葛藤を引き受けるかの選択に迫られる。

さまざまな規模の企業の不祥事が内部告発や通報によって明らかにされる場面（例えば、宮本2002、桐山2008）について考えれば、通報した側の個人は直接的に接触している集団の規範と個人あるいはより広い社会的な規範が矛盾し合う場面で、個人の意見やより広い社会規範を採用し、結果的に望ましくない集団規範や非違行為について集団内で反対する、あるいは外部に広く知らしめることになる。whistle blowing行動とはこのように直接所属する

集団にある望ましくない規範や行動に異を唱える行動である。ここで、whistle blowing行動には2つの異なる性格のものがある。岩瀬・秋元・川良・和田（未公開）や甲原（2015）が言うように、望ましくない規範や行動による集団内外へのダメージを未然に防ぐために、集団内部に向かって行われる「早期警告的」なwhistle blowingと、望ましくない規範やこれに準拠した行動によるダメージの可能性を広く社会に知らしめ、このような規範や行動を排除する目的を持った「攻撃的」なwhistle blowingである。これら2つのwhistle blowing行動は基本的に規範に異を唱える際の、通報先が集団内部なのか、集団外部なのかで区別される。甲原（2014, 2015）では、通報先を操作してwhistle blowing行動の発生について検討しており、集団内部のメンバーに異を唱えることと、外部に通報・公表することではその発生のあり方に明確な違いがあり、2種類のwhistle blowing行動に質的な違いがあることを問

接的ながら示している。

#### 「規範の間にある矛盾」

Asch (1951) の古典的な同調実験に見られるような明らかに誤った集団規範を前にした個人は、規範に対して公的に同調・追従行動するか、非同調行動を選択し規範から逸脱したことを公にするかといった強い葛藤にある。

このような場面では目の前にある集団の規範と矛盾する、より大きな集団あるいは社会が指し示す規範が同時に存在することになる（甲原,1990参照）。Cialdini, Kallgren, Reno (1991) が提唱した「規範の焦点化仮説」ではこのような場合、個人が焦点化した規範に従うことが予想されるけれども、職場などの直接的接触のある小集団に属している場合、目の前の規範はあまりにも明らかであり、この規範の影響力が小さいことは考えにくい。私たちは目の前の人々が採用している記述的規範の指し示す行動を採用する可能性が高いと考えられる。

目の前にいる集団メンバーの採用している規範が、より広い社会的な規範（これは多くの場合、Cialdiniらが言う指示的規範の性質を持つ）から考えて、望ましくない行動を指し示していると、私的には不快であっても、望ましくない記述的規範に従ってしまうことになるだろう。

しかし、一方で目の前にある規範の望ましくない性質が明らかな場合や規範に沿った行動を採用することで予想される問題やダメージが大きくなれば、個人は記述的規範への非同調行動を選択し、個人の私的意見やより広い社会集団が持つ指示的規範に沿った行動を採用する可能性がある。目の前の規範ではなく、より上位の集団の規範に焦点化し行動を選択すると考えることもできる（甲原,1990を参照）。このようにいくつかの規範が矛盾する中で、望ましくないと考える規範に異を唱え、非同調行動を選択することをwhistle blowing行動と本研究では位置づける。

また、whistle blowing行動はこれまで機能してきた規範を墨守する心理的拘泥からの離脱とも言えるだろう。規範には時間的な側面があり、規範が機能しメンバーの行動に影響を及ぼしてから長期間が経過する、つまりメンバーの規範へのコミットメントが長い場合とコミットメントが短い場合では、個人が規範から影響を受ける作用は前者の方が大きいだろう。望ましくない行動や意思決定、将来性のないプランへの心理的な拘泥に異を唱えることも、whistle blowing行動である。

望ましくない規範へのコミットメントが浅ければ、whistle blowing行動による肯定的な効果も大きくなるため、早期警告的なwhistle blowingの意義も

明確である。したがって、望ましくない規範へのコミットメントが浅い段階では集団内へのwhistle blowing行動が促進されることが予測される。

一方で、集団内の望ましくない規範に準拠した行動が長期化し、コミットメントが深い場合にはwhistle blowing行動によって、集団が被るダメージが予想されるため、外部への攻撃的なwhistle blowing行動が抑制されると予測される。

#### 「人間関係の効果」

甲原 (2015) では、深刻な被害が予想されると集団内の人間関係に関わらず、一定のwhistle blowing行動が発生する一方で、軽微な被害が予想される場合、人間関係の効果があり、良好な人間関係が早期警告的な性格を持つwhistle blowing行動を促進し、攻撃的な外部機関への通報は減じることを示している。深刻な被害が予想されると良好な人間関係があっても不良な人間関係であってもwhistle blowing行動はほぼ同水準となる。

本研究では先行研究で扱った人間関係要因に加え、望ましくない規範へのコミットメントのあり方を操作し、whistle blowing行動発生に与える効果について検討する。この際、検討する要因が多岐にわたることを避けるため、本研究では望ましくない集団規範によるダメージが深刻な場合を扱い、このダメージが軽微な場合については次の機会において検討することとする。

#### 【方法】

##### 「参加者」

分析の対象となったのは男女大学生265名。心理学の基礎的な講義を受講する男女大学生を実験参加者とした。実験への参加・不参加、質問紙への回答内容は、授業の成績とは一切関係のないこと、個人を特定しないことを説明した上で、後述する質問紙への回答を求めた。

##### 「実験計画」

3（集団内の人間関係：良好・中庸・不良）× 2（不正へのコミットメント：未然・已然）× 4（whistle blowing行動の対象：同僚（学生アルバイト）・支店長・保健所・インターネット）の実験計画に基づき質問紙を作成した。人間関係の操作による3水準と不正へのコミットメントの2水準は個人要因であり、whistle blowing行動の対象の4水準は個人内要因である。この計画に基づき、場面を設定した質問紙を6種類製作した。質問紙は実験参加者にランダムに配布した。

**「課題」**

場面想定法の質問紙を課題とした。甲原（2015）に準拠して、望ましくない規範によって生じる被害が「深刻な場面」を用いた。具体的には大学生が日常で遭遇する場面として、アルバイト先である「居酒屋」で法律によって禁止されている不正行為（生レバー肉の提供）が行われようとしている、あるいはすでに行われている場面である。不正行為によるダメージとして食中毒による深刻な健康被害が生じる可能性があることが述べられている。周囲にはこの不正行為についてとくに問題視していない集団メンバーが多数者として規範を形成しているという状況である。

**「独立変数の操作」****不正へのコミット**

生レバー肉の提供が未だ行われておらず、今まきに行われようとしている直前にある場面を「未然」条件とした。生レバー肉の提供がすでに開始されて、一定の期間経過しているという場面を「已然」条件とした。記述は以下のとおりである。

**「未然条件」**

あなたがアルバイトをしているその支店では、法律で禁止されている生肉のレバーをお客様の求めに応じて来週から出そうとしています。以前から「自分の責任で食べるから大丈夫」「お客の言うことを聞け」とお客様から強い要望があるのです。ですから来週からお客様に生肉のレバーを出そうということで準備を始めました。

**「已然条件」**

あなたがアルバイトをしているその支店では、法律で禁止されている生肉のレバーをお客様の求めに応じて出すことがあります。提供する相手は「自分の責任で食べるから大丈夫」「お客の言うことを聞け」とおっしゃるお客様ばかりです。

**人間関係の操作**

集団内の人間関係を3水準設定した。「良好」「中庸」「不良」であり、甲原（2015）に準拠して、以下の記述を含んでいる。

**「良好条件」**

この居酒屋のスタッフは、みんな気が優しく、面倒見のいい学生アルバイトたちです。お互い厳しく指導することはありますが、あくまで仕事を教えようという感じです。お互いの仕事を助け合おうという気持ちがあります。他のスタッフはあなたの名前もすぐに覚えてくれました。

あなたの都合が悪くアルバイトに行けない時に、他のアルバイト学生に代わってほしいと言うと、嫌な顔もせずに代わってくれます。実は先日も代わってもらったのですが、代わってくれたアルバイト学生は親御さんの体調がすぐれないのにも関わらず、なんとかスケジュールをやりくりしてくれて代わってくれていたのだそうです。その話を他のアルバイト学生から聞いたとき、あなたは申し訳ない気持ちと感謝の気持ちで一杯でした。

**「中庸条件」**

この居酒屋のスタッフは、みんなクールで、アルバイトや仕事だと割り切っている学生アルバイトたちです。あなたの仕事に口出しもしませんが、最低限の世話しかしないアルバイト学生たちです。

事情をしっかりと説明すれば、あなたの都合が悪くなったときに、アルバイトの日にかや時間を他のアルバイト学生に代わってもらうことは出来ます。もちろん、お客様の前では、全員で力を合わせて懸命に仕事に取り組んでいます。

**「不良条件」**

この居酒屋のスタッフは、最低限のことは教えてくれる学生アルバイトたちです。アルバイト学生どうしの人間関係が、ぎすぎすしているような印象があります。他人の失敗を後々まで指摘し続けるような雰囲気があります。誰かが困っていても、知らん顔をして自分の仕事を続けるような人たちです。

以前、あなたは体調が悪く、アルバイトの日程を代わってもらおうとしたことが何度かあるのですが、結局、いつも誰も代わってくれませんでした。

**whistle blowing行動の対象**

集団内へ不正をやめるべきであると発言する対象として学生アルバイトの「同僚」「支店長」を設定した。集団外部に通報する場合の対象として「保健所」への通報、「インターネット」への書き込みを設定した。これらの通報先の4水準は同一の参加者に回答を求めたため、個人内要因として分析する。

これらの通報先に対して、「やめるようにはっきり言う」「不正行為が行われていることを通報する（書き込む）」ことに、5：とても賛同する～1：全く賛同しないという5段階尺度を用いて回答を求めた。

**実験操作のチェック**

「人間関係」の操作チェックとして「この職場（アルバイト先）の普段の人間関係について、良好であるという意見にあなたは賛同しますか」との質問項目を設けた。5：とても賛同する～1：全く賛



同しないの5段階尺度で回答を求めた。

### 【結果】

#### 「人間関係要因の操作チェック」

「この職場（アルバイト先）の普段の人間関係について、良好であるという意見にあなたは賛同しますか」への回答について3（人間関係：良好・中庸・不良）×2（未然・已然）の分散分析を行った。人間関係の効果が有意であった（ $F=73.52$ ,  $df=2/253$ ,  $p<.001$ ）。HSD（有意水準は5%未満）によって多重比較したところ、3条件の平均値は良好条件（3.42）・中庸条件（2.58）・不良条件（1.54）であり、3条件間には有意な差異があった。人間関係要因の実験操作は成功しているといえよう。

#### 「whistle blowing行動の分析」

whistle blowing行動への賛否について、3（人間関係：良好・中庸・不良）×2（コミットメント：未然・已然）×4（通報先：同僚・支店長・保健所・インターネット）の分散分析を行った。通報先の要因のみ個人内要因となる。

通報先の要因の主効果（ $F=140.19$ ,  $df=3/777$ ,  $p<.001$ ）があった。Bonferroni法（有意水準5%）によって多重比較したところ、同僚と支店長を対象にしたwhistle blowing行動よりも、有意に保健所への通報は少なく、これよりもさらにインターネットへの書き込みは少なくなっていた。

人間関係の要因と通報先の要因には交互作用の傾向があった（ $F=2.07$ ,  $df=6/777$ ,  $p<.06$ ）。単純主効果検定を試みたところ、同僚、インターネットへの書き込みにおいて、有意な効果は見られず、支店長、保健所への通報において有意な単純主効果が見られた。HSD（有意水準5%）で多重比較したところ、人間関係が良好・中庸条件に比較して、不良条件において保健所への通報が高くなるという結果が見られた。コミットメントの効果は見られなかった。平均値についてはFigure 1を参照。

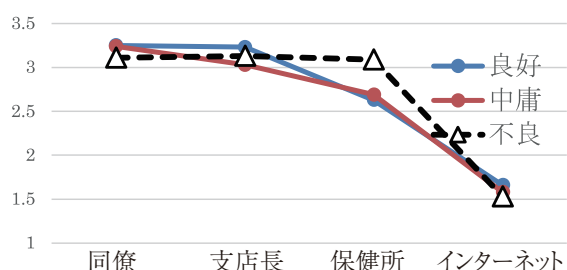


Figure 1 whistle blowing行動への賛否

### 【考察】

whistle blowing 行動を行うか否かについて、全体的に同僚や支店長と行った早期警戒的なwhistle blowing 行動は高く、保健所やインターネットといった外部への通報、つまり攻撃的なwhistle blowing 行動への賛同は低いものであった。特にインターネットへの書き込みは他の通報先にくらべて低く、甲原（2014, 2015）の結果と一貫している。攻撃的なwhistle blowing行動は、所属する集団へのダメージなど、この効果は大きなものであり、個人が選択を躊躇する行動であることがわかる。

本研究で検討したコミットメント要因（未然・已然）は統計的に有意な効果が見られておらず、効果がなかったと言わざるを得ない。集団内部へ早期警告的なwhistle blowing行動がコミットメントが浅い、未然条件において促進されることを予測していたが、この予測は支持されていない。

先行研究から一貫して、集団の内外へのwhistle blowing行動に明らかな差異があるのは、whistle blowing行動によって被る集団側のダメージの大小によると考えられてきた。しかし、もしそうであるならば、コミットメントが浅い未然条件でwhistle blowing行動が促進されるはずである。whistle blowing行動による集団内外へのインパクトを個人がどのように認識しているのかについて検討し、検証すべき要因を整理する必要がある。

人間関係の要因については、攻撃的な性質があると考えられる保健所への通報において、不良な人間関係ではwhistle blowing 行動が多く、良好・中庸な人間関係でwhistle blowing 行動が少なくなることがわかる。中庸な人間関係条件をベースラインとして考えれば、良好な人間関係がwhistle blowing 行動を抑制しているというよりも、不良な人間関係がwhistle blowing 行動を促進していると考えの方が妥当であろう。この結果は保健所へのwhistle blowingが攻撃的な性質を帯びているとする前提に一致するものである。攻撃的なwhistle blowing行動は不良な人間関係と親和性があると言えよう。

本研究ではコミットメントが短い段階において良好な人間関係が早期警告的な性質を持つ集団内部（同僚・支店長）へのwhistle blowingを促進すると予測していたけれども、そのような結果は見られていない。これは、規範を採用することによる深刻なダメージが予想される場面では人間関係の良否がwhistle blowing発生に効果を持たないという甲原（2015）の結果と一致している。甲原（2015）の結果では、逆に望ましくない規範によってもたらされると予想されるダメージが軽微な場面において、人間関係の効果が明確に出る可能性が示されていた。そこで、今後の検討課題として、軽微なダメージが

予想される場面において人間関係および今回、効果が見られなかったコミットメントの要因について検討する必要がある。

**【引用文献】**

- Asch,S.E. 1951 Effects of Group Pressure upon the Modification and Distortion of Judgments. In H.Guetzkow (ed.) Groups, Leadership and Men. Carnegie Press.
- Cialdini,R.B.,Kallgren,C.A. & Reno,R.R. 1991 A focus theory of normas in human behavior. *Advances in Experimental Social Psychology*, **24**, 201-234.
- 岩瀬弘明・秋元綾香・川良明香・和田朋子（未公開）whistleblowingを規定する要因に関する研究 第4回SPSS Open House 2004 研究奨励賞ポスターセッション入選論文
- 桐山桂一 2008 内部告発が社会を変える 岩波書店
- 甲原定房 1990 集団の利益のための逸脱行動に関する実験的研究 実験社会心理学研究. **30**,53-61.
- 甲原定房（2014）誤った集団規範への非同調行動に集団内の人間関係と行動の対象者が及ぼす効果 山口県立大学学術情報 第7号, 共通教育機構紀要 第5号, 75-80.
- 甲原定房（2015）人間関係, 被害の深刻さ, 通報先がwhistleblowing行動に与える効果 山口県立大学学術情報第8号 共通教育機構紀要第6号,51-57.
- 宮本一子 2002 内部告発の時代 -組織への忠誠か社会正義か- 花伝社