

# 紛争解決の心理的障壁と その克服

大淵 憲 一 放送大学宮城学習センター所長 東北大学名誉教授



## 1. 紛争解決の心理的障壁

紛争は、解決に失敗すると、対立がエスカレートするだけでなく、敵意や恨みの感情を醸成して社会的関係を悪化させ、また、そのストレスによって関係者個人の心身の健康が損なわれることもある。個人間、集団間に価値観の違いや利害の相違がある以上、紛争は不可避であり、それ故、これを適切に解決できるかどうかは、誰にとっても社会適応と健康の両面において重要な課題である。

良い紛争解決とは、当事者双方が納得できる合意によってもたらされるが、そのためには率直な対話や冷静な話し合いが必要である。紛争を抱えた人から相談されたら、誰でも、「当事者同士でじっくり話し合いなさい」とアドバイスするであろう。紛争解決のために対話が必要であることは、子どもでも知っている世知である。しかし紛争

当事者たちは、しばしば、それができないのである。我々が日本人とアメリカ人に対人葛藤調査を行い、その時どのように対処したかを聞いたところ、アメリカ人の約半数は対決行動を選択し、一方、日本人の3分の2は回避行動を取っていた<sup>1)</sup>。冷静な話し合いができたのは、どちらのグループでも20%に過ぎなかったのである。このことは、紛争当事者たちにとって適切な対応を取ることが実際には困難であることを示している。

では、なぜ彼らは、良いと分かっているが、適切な解決行動が取れないのだろうか？

それは、人々の心の中に紛争解決を妨げるものがあり、それによって当事者は合理的行動がとれなくなっているのである。我々はこれを心理的障壁と呼んでいる<sup>2)</sup>。その主なものは、認知バイアス（ものの見方の歪みや偏り）と自尊心である。しかし、一方で、人間にはその障壁を乗り越える心的資源も備わっている。本稿では、心理的障壁とはどのようなものか、また、これを克服する

ためにどのような方策が可能かを心理学の観点から考察する。



## 2. 判断の歪み：認知バイアス

### (1) 反発的低評価

紛争当事者が陥りやすい認知バイアスには種々のものが見いだされてきたが、そのひとつは、紛争相手が提案したというだけでそれを低く評価する反発的低評価である。第2次大戦後も民族間、宗派間の暴力的紛争が絶えまなく続く中東では、1948年、イギリスの支援でパレスチナにイスラエルを建国したユダヤ人と、それ以前からここに住んでいたアラブ系パレスチナ民族の間で紛争が長期に渡って続き、両民族は互いに対して敵意、恐怖、猜疑心などを抱き続けている。2002年、エルサレム・ヘブライ大学のモーズたちはアラブ人学生とユダヤ人学生を対象に、パレスチナ和平案を評価させた<sup>3)</sup>。このとき、それぞれの学生グループをふたつに分け、一方には、それが「イスラエル側から提案された」と説明し、他方には「パレスチナ側から提案された」と説明した。実はこの和平案は、その20年前、アメリカのクリントン大統領の仲介でイスラエルとパレスチナ双方の指導者同士の間で

一度は合意された実際の和平案であった。

これに対するアラブ人学生の反応を見ると、これがイスラエル提案であると思っている学生たちの間では、それはイスラエルに有利なものであるとの評価が優勢だったが、一方、パレスチナ提案であると思っている学生たちは、それが両方にとって公平なものであると評価していた（図1）。ユダヤ人学生の反応はこれとちょうど正反対のパターンを示した。この結果は、全く同じ和平案であるにもかかわらず、紛争当事者たちは、それが自分たちの側から提案されたものであると思った時には、公平なものだと高く評価したのに対して、相手側が提案したと聞かされると、それが不公平なものであると否定的な評価をしたのである。

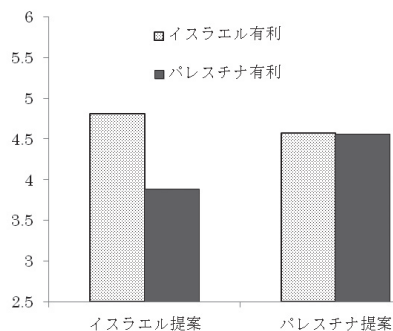


図1 アラブ人学生による評価<sup>3)</sup>

反発的低評価の心理のひとつとして、人間には、嫌いな相手に関わるものはみな否定的にみる傾向があげられる（バランス理論）。

対立相手に対して不信感を持っていると、その人の言動はみな信用ならないと思えてくるのである。もうひとつは、歪んだ動機推論である。対立相手は利害関心に基づいて行動し、自分が損するような提案をするわけがないから（素朴な自己利益仮説）、相手が提案したものはこちらには不利なものに決まっていると思いつく心理である。いづれにしろ、反発的低評価が起これば、客観的には公正で合理的な提案でも、これを拒否してしまい、合意する機会を見逃してしまうことになる。

## (2) 公正バイアス

素朴な自己利益仮説に見られるように、人間はみな自分の損得にしか関心がないと思われがちだが、実際にはそうではなく、公正さに対する関心も強い。人々は、他の人から公正に扱われたいという願望を持ち、同時に、自分も公正に行動すべきだという信念を持っている。公正関心は、紛争解決にも強い影響を与える。たとえ自分には不利な提案であっても、それが公正なものだと思えば、当事者はそれを受け入れるであろう。弁護士などの紛争実務家はよく「落としどころ」とか「相場」という言葉を使うが、それは、当事者双方にとって公平と思われる妥協点である。それ故、紛争解

決にあたっては、当事者の公正関心に訴えることが合理的で建設的な葛藤解決のカギとなる。

しかし、公正感の主観的なものなので、しばしば、当事者双方ともに「自分の主張こそが公正である」と信じて、自説を曲げないことがある。日本人を対象にした対人葛藤経験調査において、我々は参加者たちに「第三者から見たら、どれくらい公平なものだったか」と聞き、自分の要求と行動、相手の要求と行動の公正さを評定させた<sup>4)</sup>。その結果、当事者たちは、要求に関しても行動に関しても、相手よりも自分の方が公正であると信じていたのである（図2）。この結果は、紛争当事者たちが双方とも自分の側に正義があると信じ、それ故自分の正当性を主張して対決行動を取りやすいことを示唆している。双方ともがそうした行動を取るなら、それは紛争を激化させること

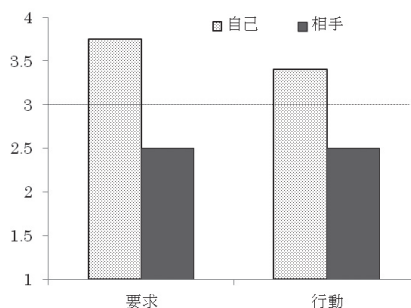


図2 自己と相手の要求と行動に対する公正評価<sup>4)</sup>  
(注) 評定尺度の midpoint が3「どちらでもない」

になりかねないが、実際の紛争においても双方の独善的正義感が問題をこじらせる原因になっていることがよく見られる。



### 3. 負の感情と自尊心欲求

紛争に巻き込まれた人はたいてい、恐れや怒りなどの強い負の感情にとらわれる。負の感情は人間の冷静な判断力を鈍らせるだけでなく、当事者を不適切な行動に向かわせるエネルギーを発する。「闘争か、逃走か」と言われるように、怒りは個人を対決行動に、恐れは回避行動に向かわせる傾向がある。こうした負の感情が生じる原因の一つは、紛争においてしばしば当事者たちが経験する自尊心脅威である。人は誰でも、「自分には価値がある」と信じたい、他の人たちから自分の価値が認められ、尊重されたいという願望を持っている。これが自尊心欲求と呼ばれるもので、人間の基本的欲求の一つである。人から非難されたり、侮辱されたり、あるいは軽視されると、多くの人がショックを受け、強い怒りや敵意を抱くのは、自尊心欲求が脅かされるためである。

人との対立を含む紛争は、自尊心が傷つけられやすい出来事である。紛争の中で、非

人間的な扱いを受けたり、人格を否定するような侮辱を受けたりすると、当事者の中で自尊心欲求が高まり、損得を度外視してまで、勝ち負けにこだわるようになり、合理的選択が困難になることがある。自尊心脅威によって発生する敵意や怒りも対決姿勢を強めるので、それ故、過剰な自尊心欲求は紛争解決に対する心理的障壁となるものである。

自尊心は自己関連物にも波及する。自分自身が直接非難された時だけでなく、自分の持ち物、自分の勤め先、自分の住んでいる地域など、自分に関連するものが人から笑いにされると誰でも腹が立つ。この心理は所有自己と呼ばれるが、それは自分が発言したり、主張したりしたことにも及ぶ。自分の主張が批判されたり、要求が拒否されたりする紛争事態は、それ故、典型的な所有自己が脅かされる場面である。所有自己の心理を分析したオランダ、ライデン大学のデ・ドリュウたちは、人前で意見を述べると、それが必ずしも自分の個人的信念ではなくても、一度公にしたものには自尊心が付着するので、これに対して人から異を唱えられると自尊心が傷つき、攻撃的になりやすことを実験的研究によって明らかにした<sup>5)</sup>。こうした知見からも、紛争は当事者の自尊心に脅威を与え、この意味で

の心理的障壁を生み出しやすい状態であることが示唆される。



#### 4. 心理的障壁の克服

これまで見てきたように、紛争解決は人間が本来持つ認知特性や感情などによって妨害を受け、このため、紛争が不必要に長期化したりエスカレートすることが起こりうる。しかし一方で、人間にはそうした内的障壁を乗り越える心的能力も備わっている。紛争の建設的解決には、当事者のこうした心的資源を活性化する工夫が必要である。

##### (1) 認知的脱中心化：視点取得と共感性

認知バイアスの背後には、自己一貫性や内的認知体制を維持しようとする心的保守性、あるいは自益的関心といった自己中心性が存在する。認知バイアスを軌道修正するには、当事者自身が情報処理にあたってバイアスの存在を自覚することに加えて、自己中心的な見方を脱する努力をする必要があるが、後者の認知的脱中心化として視点取得と共感性が上げられる。視点取得とは、相手の立場（視点）から物事を見るという内的操作で、高度な認知的スキルである。共感性も類似した心の働きだが、むしろ感情面が強く、人の感情を、自分自身のことのように体験す

る心のはたらきである。発達的には、共感性の方が早く、乳幼児にも見られる。一方、視点取得には一定水準の認知能力の発達が必要で、児童期に高まるとされる。思春期以降の人はいずれの能力も持っているが、その強さには個人差がある。人の気持ちを良く理解できるとか、困っている人に同情・共感できるといった能力には、大人になっても人によって違いがある。

視点取得や共感性を積極的にはたらかせることによって、紛争解決が促進されることを、経営学の研究・教育が充実していることで有名な米国ノースウエスタン大学のガリンスキーたちが交渉実験によって実証している<sup>6)</sup>。同大学MBAの学生たちに買い手と売り手に分かれて売買交渉を行わせ、その際、一部の学生に視点取得あるいは共感性を促すアドバイスを行ったところ、その交渉では合意率が高まり、また、参加者たちの満足感も高いことが見出された。視点取得、共感性のいずれもが相手の立場に立って紛争状況を理解するという心的操作だが、これによって自己中心性を脱し、認知バイアスを低減させたことが建設的紛争解決に繋がったものと解釈される。

##### (2) 第三者による心情的支援：自尊心のケア

民族紛争など集団間の抗争から夫婦間葛藤のような対人間の争いまで、紛争の中に

は、当事者どうしでは解決困難な状態に立ち至ってしまうものが少なくない。人間には、認知、感情、欲望などの心的機能を自己調整し、合理的で建設的な解決に向かうことを可能にする心的資源が備わっているが、紛争当事者どうしの直接交渉では心理的障壁が立ちだかつて、それらを十分に活用することが難しい場合が多い。こうしたこじれた紛争においては、調停、仲裁、あっせん、助言など、第3者による介入や援助が有益であることが紛争研究者たちによって指摘されてきた<sup>7)</sup>。ガリンスキーたちの交渉実験においても、実験者からの助言によって参加者は視点取得や共感性をはたらかせ、それによって認知バイアスを克服し、相互に有益な問題解決をはかることができた。

もう一つの心理的障壁である自尊心脅威に対しても、これを緩和する上では第3者の働きかけが有効である。我々が行った実験的研究によると、人から危害を加えられ、これに対して敵対心を抱くようになった参加者に対して、紛争に無関係の第3者が「あなたの気持ちはよくわかる」「このような状況に置かれたら、そんな気持ちになるのは当然だ」と理解と労りを示したところ、敵意が緩和され、参加者はより寛容な態度で紛争解決に臨む様子が観察された<sup>8)</sup>。

所有自己の心理に関して述べたように、

相反する利害関心を持つ当事者同士の交渉では、互いに自尊心を傷つけあうばかりで紛争事態を悪化させることになりかねないが、この研究が示すように、紛争には無関係の第3者からであっても、理解を示されることで、当事者は自尊心を回復し、平静を取り戻すことができたのである。第3者から心情的支援を得ることによって、実利面では多少譲っても良いと思えるくらい、紛争解決に前向きな変化が当事者に生じうる。このことは、逆に言えば、紛争事態では自尊心脅威によって過剰なまでに対決姿勢が強められてしまっていることがあること、自尊心ケアによってそれが緩和されるなら、合理的な話し合いができる地平に当事者たちを引き戻すことができることを示唆している。

#### 引用文献

- 1) Ohbuchi, K. & Takahashi, Y. 「Cultural styles of conflict management in Japanese and Americans: Passivity, covertness, and effectiveness of strategies」『Journal of Applied Social Psychology』24巻, 1345-1366頁, 1994年.
- 2) 大淵憲一『紛争と葛藤の心理学：人はなぜ争い、どう和解するのか』サイエンス社, 2015年.
- 3) Maoz, I., Ward, A., Katz, M. & Ross, L. 「Reactive devaluation of an Israeli and a Palestinian peace proposal」『Journal of Conflict Resolution』46巻, 515-546頁, 2002年.
- 4) Ohbuchi, K., Fukushima, O., & Fukuno, M. 「Reciprocity and cognitive bias in reactions to interpersonal conflicts」『Tohoku Psychologica Folia』54巻, 53-60頁, 1995年

- 5) De Dreu, C. K. W. & van Knippenberg, D. 「The possessive self as a barrier to conflict resolution: Effects of mere ownership, process accountability, and self-concept clarity on competitive cognitions and behavior」『Journal of Personality and Social Psychology』89巻, 345-357頁, 2005年.
- 6) Galinsky, A. D., Maddux, W. W., Gilin, D., & White, J. B. 「Why it pays to get inside the head of your opponent: The differential effects of perspective taking and empathy in negotiations」『Psychological Science』19巻, 378-384頁, 2008年.
- 7) Bar-Tal, D. (編) 『Intergroup conflicts and their resolution: A social psychological perspective』New York: Psychology Press, 2011年. (熊谷智博・大淵憲一(監訳) 『紛争と平和構築の社会心理学：集団間の葛藤とその解決』北大路書房, 2012年)
- 8) Ohbuchi, K. & Takada, N. 「Forgiveness for conflict resolution in Asia: Its compatibility with justice and social control」C. J. Montiel & N. M. Noor (編) 『Peace psychology in Asia』New York: Springer, 221-236頁, 2009年.

プロフィール.....

おおぶち・けんいち 放送大学宮城学習センター所長 東北大学名誉教授。1973年東北大学文学部哲学科卒業、1977年同大学院文学研究科博士課程中退、1997年大阪教育大学助手、講師、助教授を経て、東北大学文学部社会学科社会心理学講座助教授、1997年より教授。2016年に東北大学退官後、放送大学宮城学習センター所長に就任。2016年紫綬褒章を受章。博士（文学）。専門は、攻撃性、紛争解決、社会的公正。主な著書に『新版 人を傷つける心：攻撃性の社会心理学』（サイエンス社, 2011年）、『失敗しない謝り方』（CCCメディアハウス, 2015年）、『紛争と葛藤の心理学：人はなぜ争い、どう和解するのか』（サイエンス社, 2015年）、他多数。