

褒めることによる人々の行動の影響

1180421 清本拓海

高知工科大学 マネジメント学部

1. 概要

私たちは何か行動をする際にその行動に対して、褒められることや貶されることがある。それによって次の行動に影響が出てくることがある。本研究では、“褒める”ことを使って人々のパフォーマンスにどのように影響するかについて明らかにすることだ。

2. 背景

私はオンラインゲームをすることがよくある。ゲームの内容を簡単に説明すると、5vs5でお互いの陣地を取りあうゲームである。ゲーム中ではよくチャットという機能を使ってお互いがコミュニケーションを取ることがある。しかし、そこでは味方や相手を不快にさせる言葉を書き込んだりするプレイヤーが存在する。実際に私がプレイしていたのは、不快になることでゲーム内の勝率が下がっているのではないかと感じた。実際にネットでサイトを見ていた際に、“礼儀正しさは職場のプラスの効果をもたらす”という記事内容で、暴言を吐かれると勝率が下がるということが検証されていた。暴言を吐かれることによってパフォーマンスが下がり非協力的になるなら、“ほめる”ことではどのように人々のパフォーマンスに影響するか気になった。例として、三重県南部自動車教習所を紹介しておく。ここでは、生徒を“ほめちぎる”というコンセプトを基に人を褒めて伸ばすということを重点に置いた自動車教習所である。卒業生からは、楽しく運転をすることが出来た、褒められることでやる気がでる、不安だったが落ち着いて運転出来る、などの声が上がっていた。これらは実際にほめられることで得られる影響なのかと疑問に思ったため、今回の研究を調査した。

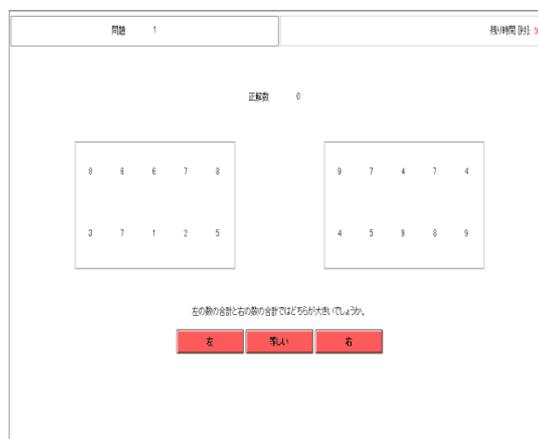
3. 先行研究

まず先行研究として、著者 CHRISTINE PORAH 氏で「Organization Behavior & Human Decision process」(2009)で発表されたものだ。実験内容としては、実験参加者

をけなした後、アナグラムワードパズル(単語のつづりを入れ替えるパズル)を出題したところ、けなされた被験者たちの成績は、けなされなかった被験者より 33%悪く、ブレインストーミング(集団で自由にアイデアを出し合う)課題を出したところ、アイデアの数はけなされなかった被験者より 39%少なかった。また、無礼な行為(暴言やけなす行為)を目撃した人の単語パズルの成績は目撃しなかった人より 25%悪く、ブレインストーミングの課題でも、45%近く少なかった。また実験者が追加的なタスクを行うと言っても、手伝う姿勢を見せる確率はずっと少なくなったのだ。まとめると、直接暴言を吐かれた人は、処理能力が 61%、創造性が 58%下がる。自分に対してではないが、自分の所属しているグループに対して暴言を吐かれた人は、処理能力が 33%、創造性が 39%下がる。他人が暴言を吐かれるのを目撃しただけの人でも、処理能力が 25%、創造性が 45%下がる。暴言を目撃すると非協力的になりやすい。以上のことがあげられていた。そこで私は、“ほめる”ことを使って人々のパフォーマンスがどう影響するか実験を行った。

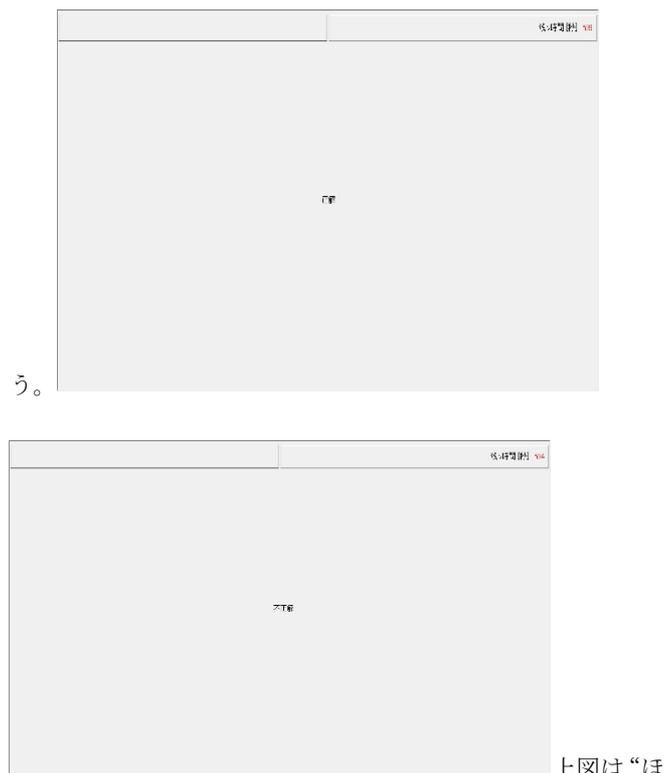
4. 研究方法

研究内容として、被験者には簡単な意思決定を行ってもらう。



上の画面のように2つのボックスの中にそれぞれ10個の数

字が表示される。それぞれボックス内の数字の合計のうちどちらが大きいか、または等しいかを選択してもらう。「左」「等しい」「右」のボタンのいずれかをクリックすると結果画面が表示され、約2秒後、自動的に次の問題が表示される。問題数は200問で制限時間は10分とする。残り時間が0秒又は200問回答すると終了画面が表示される。今回の実験では、“ほめる”ことによるパフォーマンスを調査する事から、結果画面で“ほめなし”と“ほめあり”の実験を1回ずつ行



上図は“ほめなし”の正解時と不正解時の結果画面である。



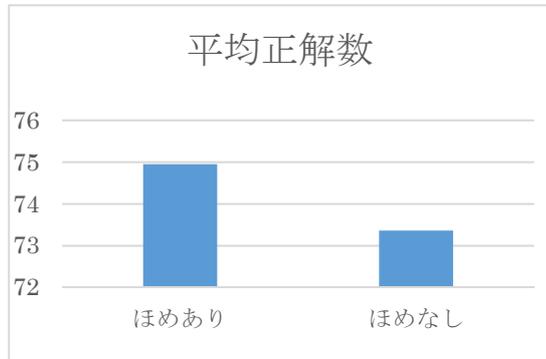
上図は“ほめあり”の正解時と不正解時の結果画面である。結果画面の褒め言葉では、おめでとう！さすが！すごい！そ

の調子！完璧だね！すばらしい！早い！の7種類。不正解時のフォローの言葉は、もう少し考えてみよう。間違えることもあるよ。頑張ろう。次は出来るよ。次は正解だ！惜しい！大丈夫！の7種類の言葉をランダムに表示させる。この方法で人々のパフォーマンスの影響を調査した。

5. 研究結果

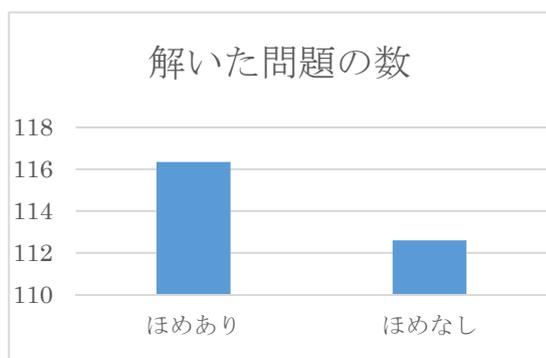
被験者のパフォーマンスを見る尺度として、4つの分析を行った。①正解数②解いた問題の数③正解率④男女でのパフォーマンスの違い。褒めありの被験者数は23人。褒めなしの被験者は22人。これらを調査してみた結果。

①正解数



「ほめあり」
 $(123+101+20+30+57+30+107+87+116+100+83+12+34+93+103+49+50+66+87+82+82+111+101) \div 23$
 ≈ 75
 「ほめなし」
 $(99+68+13+102+114+101+15+79+51+30+86+85+103+94+51+91+19+88+80+30+22+93) \div 22$
 ≈ 73

②解いた問題の数



「ほめあり」
 $(184+151+24+41+95+38+162+168+192+155+120+16+41+200+153$

$$+60+61+123+129+120+114+177+152) \div 23 \approx 116$$

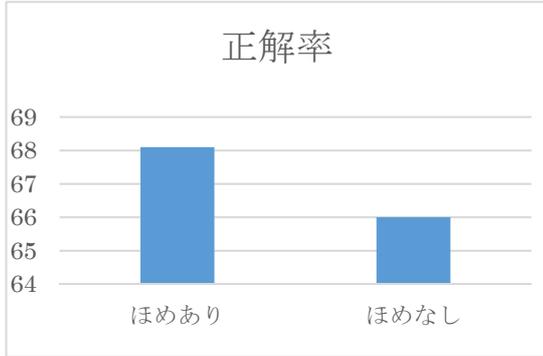
「ほめなし」

$$(200+92+19+174+175+155+22+136+76+65+116+114+153+146+72$$

$$+133+174+121+124+42+33+135) \div 22$$

$$\approx 113$$

③正解率



「ほめあり」

$$(66.8+66.9+83.3+73.2+60+78.9+66+51.8+60.4+64.5+69.2+75$$

$$+82.9+46.5+67.3+81.7+82+53.7+67.4+68.3+71.9+62.7+66.4)$$

$$\div 23$$

$$\approx 68.1\%$$

「ほめなし」

$$(49.5+73.9+68.4+58.6+65.1+65.2+68.2+58.1+67.1+46.2+74.$$

$$1+74.6+67.3+64.4+70.8+68.4+68.4+72.7+64.5+71.4+66.7+68$$

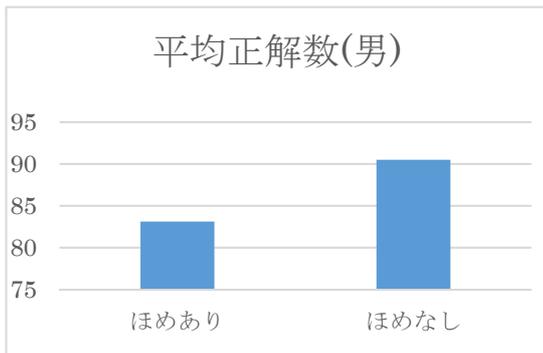
$$.9) \div 22$$

$$\approx 66\%$$

まとめると、正解数・解いた問題の数・正解率。いずれにおいても「ほめなし」よりも「ほめあり」のほうがパフォーマンスが高くなる結果になった。次は男女でのパフォーマンスでの違いを結果にまとめる。

男子の被験者数は、褒めあり=16人褒めなし=10人。女子の被験者数は、褒めあり=7人褒めなし=12人であった。

④-①正解数(男)



「ほめあり」

$$(123+101+30+57+30+107+87+116+100+83+49+66+87+82+111+10$$

$$1) \div 16$$

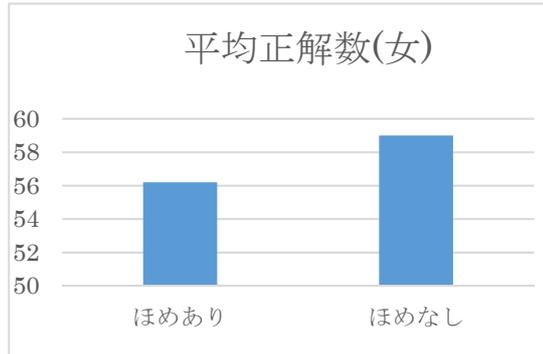
$$\approx 83.1$$

「ほめなし」

$$(99+68+114+101+79+51+103+91+119+80) \div 10$$

$$\approx 90.5$$

④-②正解数(女)



「ほめあり」

$$(20+12+34+93+103+50+82) \div 7$$

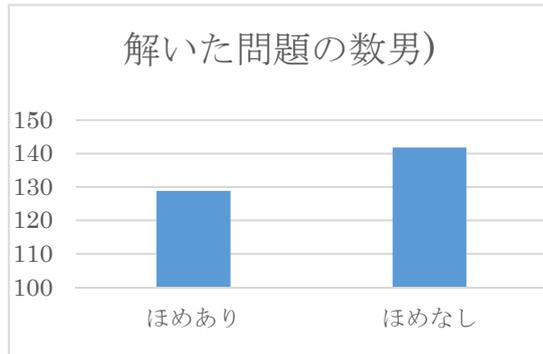
$$\approx 56.2$$

「ほめなし」

$$(13+102+15+30+86+85+94+51+88+30+22+93) \div 12$$

$$\approx 59.0$$

④-③解いた問題の数(男)



「ほめあり」

$$(184+151+41+95+38+162+168+192+155+120+60+123+129+114+1$$

$$77+152) \div 16$$

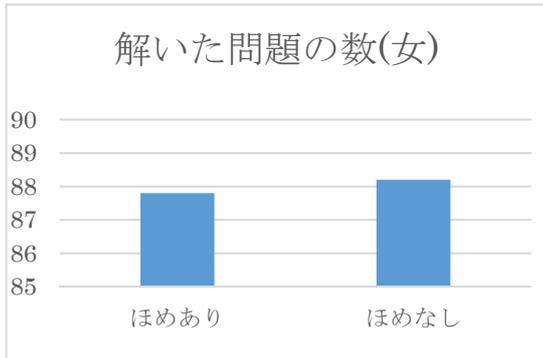
$$\approx 128.8$$

「ほめなし」

$$(200+92+175+155+136+76+153+133+174+124) \div 10$$

$$\approx 141.8$$

④-④解いた問題の数(女)



「ほめあり」

$$24+16+41+200+153+61+120) \div 7$$

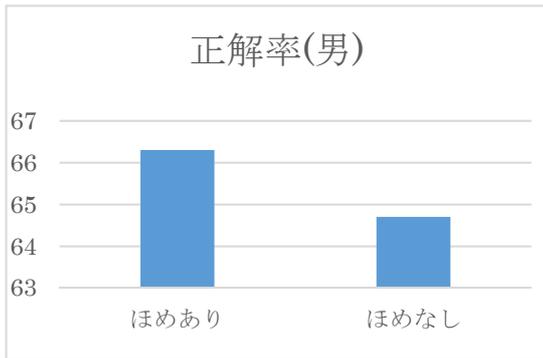
$$\approx 87.85$$

「ほめなし」

$$(19+174+22+65+116+114+146+72+121+42+33+135) \div 12$$

$$\approx 88.2$$

④-⑤正解率(男)



「ほめあり」

$$(67+67+73+60+79+66+52+60+65+69+82+54+67+72+63+66) \div 16$$

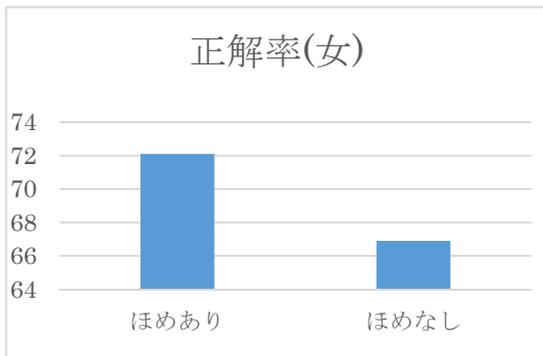
$$\approx 66.3$$

「ほめなし」

$$(50+74+65+65+58+67+67+68+68+65) \div 10$$

$$\approx 64.7$$

④-⑥正解率(女)



「ほめあり」

$$(83+75+83+47+82+68+67) \div 7$$

$$\approx 72.1$$

「ほめなし」

$$(68+57+68+46+74+75+64+71+73+71+67+69) \div 12$$

$$\approx 66.9$$

まとめると、男子と女子では正解数・解いた問題の数の2つは「ほめあり」よりも「ほめなし」のほうがパフォーマンスが高くなってしまった。正解率においては、男女共に「ほめあり」よりも「ほめなし」のほうがパフォーマンスが高くなっていた。

男女全体の正解数、解いた問題数では褒めありのほうがパフォーマンスがよかったにもかかわらず、男女で分けると逆の結果になってしまうのは、男性の方が女性に比べて正解数、解いた問題の数が多く(④-①、④-②、④-③、④-④参照)、かつ褒めあり実験の方が男性の比率が高く褒めなしの方が女性の比率が高かったためである。よって男女全体の比較において(①と②の比較において)褒めありの方がパフォーマンスが良いと結論付けるのは問題がある。ただし、正解率については、男女でそれほど差はなく、男女全体でみても男女で分けても、褒めありの方がパフォーマンスが良くなっているので、褒めることによって正解率が上がると結論付けても問題はないと思われる。

以上のことから、ほめることにより正解率のパフォーマンスは上がるということが分かった。

6. まとめ

今回の実験は、簡単な単純作業でのパフォーマンスを計った。結果としては、全体では正解数・解いた問題の数・正解率のすべてのパフォーマンスが上がっていた。男女では、正解率のみパフォーマンスがあがっていた。これに関しては、「ほめあり」「ほめなし」の場合でうまく人数が調整できていなかったことが影響してしまったのではないかと考えている。どの結果もわずかではあるが、ちょっとした「ほめ言葉」だけでも人々のパフォーマンスが上がるという結果になり、ほめて人を伸ばす。という言葉があるように、ほめられることで人々の行動やパフォーマンスに影響が出てくるのが分かった。

7. 今後の課題

もし今後同じような実験を行うとすれば、被験者の人数をもう少し増やしデータをもっと増やすこと。可能であれば、男女の人数を同じぐらいの人数にする。先程もまとめたが、男女の人数がアンバランスなことによって結果がうまくまとめることができなかつたため、ここを重点におくべきだと感じた。

本研究は先行研究でいう処理能力のパフォーマンスを計った結果である。次は創造性を計るパフォーマンスにおいて、ほめることではどのような影響が出るか気になった。

8. 参考文献

[1] 礼儀正しさは職場にプラスの効果

<http://jp.wsj.com/articles/SB12408226390103943756704582455700160087784>

[2] ほめちぎる教習所 三重県南部自動車学校

<http://www.safety-nanbu.com/>