

Ch 12. A Theory of Heuristic & Systematic Information Processing.

Chaiken, S., & Ledgerwood, A. (2012). A theory of heuristic & systematic information processing. In P. A. M. van Lange, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.), *Handbook of theories of social psychology* (pp. 246-266). Thousand Oaks, CA

発表者:小森 めぐみ(千葉大学文学部)

ABSTRACT(P.246)

ヒューリスティック/システムティックモデル(HSM; Heuristic-systematic model)は情報について考える際に2つの異なるモードがあることを提唱する。システムティックな処理では、入手可能な情報に対して丁寧に注意をはらい、深く考え、徹底的な論理的思考を行う。一方、ヒューリスティックな処理では、よく覚えている判断のショートカットを活性化させるような、目立ってわかりやすい手がかりに焦点を合わせた判断が行われる。ヒューリスティックな処理のほうがより効率がよく、相対的にいえば自動的な処理モードといえるが、しばしば判断に対して確信がもてないことが多い。システムティックな処理はより確信をもって行われるが、相対的に時間と労力がかかる。そのため人は、情報に対して注意深く考えようとする動機づけと容量がなければヒューリスティックな処理に従事しやすく、その場合には2つの処理モードは加算的、減算的、または相互作用的に影響しうる。さらに、それぞれの処理モードはいずれも正確性を志向した開放的な思考のもとで行われる場合もあれば、防衛や印象操作といった考えから相対的なバイアスを示すこともある。本章ではHSMを研究または個人史の流れに位置づけ、モデルの中心的な考えを支持する実証研究に焦点をあてる。

INTRODUCTION(P.246-)

HSM(Chaiken, 1980, 1987; Chaiken et al., 1989, 1996; Chen & Chaiken, 1999)は「態度変化が起きるのは、議論が注意深く吟味されたときだけなのか?」という問題提起に対し、2つの処理モードの存在を提唱することで応えている

システムティックな処理

- 入手可能な情報すべてに対して丁寧に注意をはらい、深く考え、徹底的な論理的思考を行って理解し、それを後続する態度、判断、行動に利用する
- 本人がそうしたいと思ひ(motivated)、そうできる(able)場合でないとしじない
例)ある経済政策を支持するかどうかを決めるときに、雑誌や新聞をできるだけ読んで、経済にもっとも「よい」行動指針が何であるかを考えたいうえで決める

ヒューリスティックな処理

- 伝達者の信頼性、所属集団、論拠の数、聴衆の反応といった、気づきやすく、わかりやすい手がかりに注目して行う処理。
- これらの手がかりはヒューリスティックとして知られる日常生活における決定規則と結びついており、利用可能性、アクセシビリティ、知覚された信頼性などに違いがある。

- 意識的にも非意識的にも使われ、後続する判断に影響を及ぼす。
例)ある経済政策を支持するかどうかを決めるときに、有名なエコノミストの意見だからという理由でその人の意見を採用する

- ・ HSM では、2つの原理に従って、特定の文脈においてどちらのモードが生じるかが決まる
最少努力原理(least effort principle) できるだけ効率よく態度に関する判断を下そうとする
充足性原理(sufficiency principle) 判断が確信がもてるレベルに到達するまで処理を行う
- ・ 両者はバランスがとれている必要があり、均衡点は充足閾(sufficiency threshold; 与えられた文脈において志向される、判断に対する確信のレベル)に応じて決定される(Chaiken et al., 1989; Eagly & Chaiken, 1993)
 - 実際の確信の程度と充足閾にずれがある場合に、努力を伴う情報処理によってギャップ(confidence gap)が埋められる
- ・ 十分な認知容量があると仮定すると、人はヒューリスティックなモードで判断に対する確信がもてない場合(実際の確信レベルが低いまたは志向される確信レベルが高い場合)にのみ、システムティックな処理に従事する

THE MULTIPLE-MOTIVE HEURISTIC-SYSTEMATIC MODEL (p.249-)

- ・ HSM はもともと正確さに動機づけられた人がどのようにして妥当な判断を下すかに注目して構築されたが、その後の研究で、それ以外に2つの動機づけが選択的な情報処理を導き、それが特定の態度につながるということがわかった(Chaiken et al., 1989, 1996; Chen & Chaiken, 1999)
 - 防衛動機(defense motivation)
 - 自分が好む立場の態度を確信し守ろうとする一方、そうでない立場の妥当性に疑問を投げかけようとする欲求
 - 印象動機(impression motivation)
 - 社会的に認められる態度を表明したいという欲求
- ・ いずれの動機も正確性動機と同様にヒューリスティック/システムティックな処理の両方を導く
- ・ 正確性動機が開放的な思考を導く一方、これら二つの動機は(意識外で起こる)情報の選択的処理を導く
 - 防衛動機の影響を受けている場合、人は自分の好む立場を確信するヒューリスティックを選択的に選ぶ 例)自分と同じ意見をもつ専門家の主張は採用するが、そうでない場合は「外集団からの情報は信用できない」と却下する
 - 印象動機の影響を受けている場合、特定の他者と円滑な相互作用をもつことが可能になるようなヒューリスティックを採用する 例)主張が不明な相手の場合「中庸はいちばん無難」と考えるが、相手の主張が明確な場合は「仲良くなるには賛成しよう」と考える
 - 十分な認知容量と高次の動機づけがあれば、いずれの動機もシステムティックな処理を行うが、やはりそれも選択的になる
 - ◇ 防衛に動機づけられた人は自己の意見を確証する情報に注目し、精緻に処理
 - ◇ 印象に動機づけられた人は相手にいい印象を与えられる情報に注目し、精緻に処理

- ・ HSM の多重動機モデルは、説得に関連する様々な要因をいくつかの重要概念—処理目標、認知容量、実際の確信度、望ましい確信度—から理解することで、広範囲な場面における態度変化の予測を可能にする(Chen & Chaiken, 1999; Ledgerwood et al., in press, Mackie, 1987; Stroebe & Diehl, 1988; see Eagly & Chaiken, 1993; Ledgerwood et al., 2006 for review)
- ・ さらにこのモデルは社会心理学の様々な領域における二過程モデルの考えを促進する

PERSONAL HISTORY OF THE THEORY: AN AUTHOR BY LITERATURE INTERACTION(P.251-)

- ・ 著者の修士論文(指導教官; Alice Eagly)は、McGuire が情報処理パラダイムで重視していたメッセージのわかりやすさに注目したもので、メッセージの呈示のされかたに応じて説得にかかわる要因の影響力が変わることを示していた。
- ・ その後筆者は対応推論モデル、Kelley の共変モデル、自己知覚理論(Bem, 1972; Jones & Davis, 1965; Kelley, 1972; 1973)の影響も受けた。Kelley の立方体モデルを元にして源泉の特徴に関するモデルをつくりあげたが、自己知覚理論のようなシンプルさにも魅了されていた。
- ・ 1975年に Shelley Taylor が書いた自己知覚過程に関する博士論文(後の相互作用に対する期待の有無に応じて、他者の魅力判断における偽の生理指標フィードバックの効果が変わった)を読んで、それを説得にあてはめて博士論文を執筆した。
- ・ 熟考する処理モードはシステマティックと呼び、そうでない処理モードはもう一人の指導教官であった Icek Ajzen の提案によりヒューリスティックと呼んだ。処理モードに影響を及ぼす要因は正確性動機、容量と呼んだ。その後の研究で正確性動機以外の動機も処理モードに影響を及ぼすと考え、多重動機 HSM が構築された。
- ・ 現在著者は New York 大学の同僚である Tory Higgins や John Bargh との会話の中でヒューリスティックの利用可能性やアクセシビリティ、信頼性が場合により異なると考え始めている。また、筆者はヒューリスティックを記憶内に貯蔵された単純な判断法則とだけ考えていたが、その自動的な特徴にも注目している。

INTELLECTUAL HISTORY OF THE THEORY(P.252-)

- ・ HSM は他のモデルと同様、私たちがデータに基づくボトムアップの処理だけでなく、既存の知識構造に依存するトップダウンの処理も行うことを想定している
 - これは Kohler が 1930 年代に感覚と知覚に関して論じていることの焼き直し
 - Bruner(1957)のニュールック心理学でも、知覚は期待や動機の影響をうけるとされている
 - これらの古典的な知見は、世界を理解する際に迅速で効率的なトップダウンのやりかたがあることを明らかにしている。こうした心的なショートカットという考え方は様々な分野にあてはめることが可能(see Tversky & Kahneman, 1974)
- ・ こうした歴史的な流れの文脈で、HSM は人々がときには迅速で効率的な認知的ショートカットを用いて情報の妥当性について判断を下すことを指摘している。人はすべての情報を注意深く吟味するよりもむしろ、反復経験を通じて生じた if-then の連合で態度判断を方向づける

- ・ 前述した通り、ヒューリスティックも他の知識構造と同様に利用可能性、アクセシビリティ、適用可能性(e.g., Higgins, 1989; Higgins et al., 1982)の影響を受ける
- ・ 2つの処理モードは質の異なるもので、最適さと効率のよさのトレードオフ上に成り立っている。
 - このトレードオフは最初正確性と経済性の影響を受けるとされてきたが(Chaiken, 1980)、その後判断に対する確信度という連続体に実際の確信の程度と望まれる確信の程度のギャップとして位置づけられることが強調されるようになった
 - 人はこのギャップを最初ヒューリスティックで埋めようとするが、それがうまくいかないときにはシステムティックな処理を行う
- ・ 多くの研究がこの主張に合致する結果を得ている(Giner-Sorolla et al., 2002; Petty et al., 1976; Ratnershwar & Chaiken, 1991; Wood et al., 1985, Chaiken, 1980; Martin et al., 2007; Petty & Cacioppo, 1984; see Eagly & Chaiken, 1993 for a review)。
- ・ 重要なのは、この2つのモードが相互排他的でないということ。十分な容量と動機づけがあれば、2つの処理モードは共生起する(concurrent processing; Chaiken, 1980, 1987; Eagly & Chaiken, 1993)。

Bridging beyond the persuasion context(p.253-)

- ・ HSMの知見は説得以外の分野にもあてはめられており、社会心理学における二過程モデルの先駆的なもののうちのひとつといえる。1999年にはChaikenとTropeによってさまざまな分野で提唱された二過程モデルが集められ、それらの理論が核を共有することが示された。

EMPIRICAL FINDINGS(P.254-)

- ・ まず、関与がヒューリスティック手がかかり(伝達者の好ましさ)とメッセージの内容(主張を支持する論拠)が態度に及ぼす影響をどのように調整するかについて実証的に検討した。

Chaiken (1980) study1

- 参加者には大学の役員のインタビューが提示された。
- インタビュー内で役員は学生をほめた(好ましさ高条件)or けなした(好ましさ低条件)。
- 役員は大学に関する議題(たとえば二期制を三期制に変える)に関する意見とその根拠を話したが、それは弱い(2つ)or 強い(6つ)ものだった。更に、議題となっている変更が、参加者が在学中のものかどうかで関与が操作された。
- その結果、高関与条件の参加者は強い根拠が提示された場合に弱い場合よりも態度を変化させた。好ましさは態度変化に影響しなかった。
- 一方、低関与条件の参加者は役員が好ましい場合に態度を変化させ、論拠の強さの影響は受けなかった。
- 高関与条件の参加者のほうが低関与条件の参加者よりも議論の内容を覚えており、それに関連する思考も多く報告した。
- この研究の結果は関与のような動機的要因は利用可能なヒューリスティックやメッセージの内容に依存して態度変化に異なる影響を与えることを示唆している

The concurrent processing assumption(p.255-)

HSMと同じ文脈であられたもう一つの二過程モデルとして精緻化見込モデル(ELM; Petty & Wegner, 1999)があげられる。

- HSMもELMも様々な説得にかかわる要因の影響を理解するために2つのルート(ヒューリスティック/周縁的ルートとシステムティック/中心的ルート)を想定している点は共通
- しかし、ELMが2つのルートを相互排他的としている一方、HSMは2つのルートが共生起したり相互に影響を及ぼしあうことを提案している

初期の二過程モデルは人々が動機と容量をもっている場合にヒューリスティック手がかりは態度に影響を及ぼさないとしていたが(e.g., Axsom et al., 1987; Chaiken, 1980; Petty et al., 1981; Wood et al., 1985)、HSMはこのパターンは結果の一つに過ぎないとする

減算説(attenuation hypothesis)

- システムティック処理がヒューリスティック処理と矛盾する情報を考慮すると、ヒューリスティック処理の判断のインパクトが弱まる

加算説(additive hypothesis)

- システムティックな処理がヒューリスティックな処理と矛盾しない場合には、ヒューリスティックの影響が態度に残る(Maheswarrn & Chaiken, 1991; Maheswaran et al., 1992)

バイアス説(bias hypothesis)

- HSMは相互に影響を及ぼしあもする。特に、ヒューリスティック処理は説得メッセージの論拠の妥当性に関する期待に影響することによって、システムティック処理をゆがませる

Chaiken & Maheswaran(1994)

- 参加者は”XT-1000”と呼ばれる留守番電話装置を提示され、それに対する態度や製品に関して生じた思考を回答した。
- 実験デザインは2(正確性動機:高/低)×2(ヒューリスティック手がかり:正当/正当でない)×3(議論の質:強/弱/曖昧)
- 参加者は自分の意見が重視される vs されないと教示されたうえで(正確性の操作)、Consumer Report 誌または K-mart のパンフレットとして製品に関するポジティブな情報を提示された(ヒューリスティック手がかりの操作)。提示された情報の論拠は強い or 弱い or 曖昧なものだった。
- その結果、正確性動機の低い参加者は内容にかかわらず正当性の高い源泉を提示された場合に製品評価がもっともポジティブだった。この結果は思考量には媒介されなかった。
- 一方、正確性動機の高い参加者は強い論拠の情報を提示された場合に製品評価がもっともポジティブで、この結果は思考量に媒介された。
 - ◇ 源泉と論拠が矛盾している場合(正当な専門家から弱い論拠のメッセージ)には、システムティックな処理が結果に影響していた(減算性仮説を支持する結果)
 - ◇ 源泉と論拠が矛盾していない場合(正当な専門家から強い論拠のメッセージ)には、ヒューリスティックの効果も論拠の効果も両方見られた(加算性仮説を支持する結果)
- 論拠の強さがあいまいなメッセージを提示された参加者のうち、正確性動機の高い参加者もメッセージの源泉と論拠の両方の影響を受けた。
 - ◇ この条件におけるシステムティックな処理は、正当な専門家が源泉とされた場合にはポジティブな方向に、そうでない源泉の場合はネガティブな方向にゆがめられた。

Darke et al., (1998)

- 参加者は大学が新しく行う学力テストに対する態度を尋ねられた。
- テストは在学中 or 卒業後に実施され(正確性動機の操作)、10人の学生サンプルまたは1000人の学生サンプルの80%がこれに賛成/反対していると伝えられた。
- その結果、正確性動機の高い参加者は、入手可能な同意手がかりに合致する方向で思考を生成し、その思考量が態度に影響を及ぼした。その際、より信頼性のある手がかり(大サンプル)が提示された場合のほうが、そうでない手がかりよりも態度が変化していた。
- 正確性動機の低い参加者では、入手可能な同意手がかりの方向に応じて態度が変化したが、サンプルサイズは結果に影響していなかった。

Multiple motives(p.257-)

- ・ HSMでとりあげる3つの動機のルーツは態度の機能についての議論にあるが、理解、自己防衛、他者との結びつきを中心に据えるものは他の様々な領域にも多い(e.g., Allport, 1954; Baumeister & Leary, 1995; Deutsch & Gerard, 1955; Fiske, 2002; Heider, 1958; Lerner & Tetlock, 1999; Tesser & Campbell, 1983)
- ・ Katz(1960)や Smith et al(1956)の議論では、態度は人がある時点で抱えている懸念事項に応じて経験をまとめ、行為を導くはたらきをもちやすいという点において重視されている
 - HSMはこうした流れの中で、受け手が説得メッセージの妥当性を考慮するという文脈に注目して構築されたもの(Chaiken, 1980, 1987; Chaiken et al., 1996)
- ・ HSMを拡張した際に含めた他の2つの動機も態度の古典的な文献と関係する
 - 印象動機は Smith et al (1956)で提唱されている態度の社会的調整機能と一貫
 - 防衛動機は Katz(1960)の字が防衛機能および Smith et al(1956)の外化機能と一貫

Chen et al., (1996) study2

- 社会問題(開票速報は投票期間中に出してもよいか)に関して好意的/非好意的な意見をもつパートナーとの相互作用を予期させた。
- 相互作用の前に架空のシナリオが提示され、正確性目標(妥当な意見を定める)または印象目標(他者とうまくやる)のいずれかがプライムされた。
- シナリオ提示後にトピックに関する中立的(好意的/非好意的な意見のバランスがとれている)なエッセイを読ませ、読んでいる最中の思考およびトピックに対する態度を尋ねた。
- その結果、印象目標をプライムされた参加者は正確性目標をプライムされた参加者よりもパートナーの意見に近い態度を報告した。
- トピックに関連する思考量(システムティック処理の指標)にプライムの差は見られなかったが、印象目標プライム条件の参加者はより自分の意見に一貫する内容のみを考えた。

Giner-Sorolla & Chaiken(1997)

- 参加者は、システムティック処理を可能とする追加情報を入手できないときには、自分の意見に合致する場合にのみ同意情報を信頼性があるものとし、批判しなかった。
- 情報が入手可能なときでも、自分の意見に合致する情報が注目され、精緻に処理されやすかった。

- 特に両方の情報が入手可能なとき、自分に対して敵意的な同意情報は判断の確信を低下させ、議論に対するシステムティックな処理が増加した。
- 上記 3 つの場合はトピックに対する認知的精緻化の量が後続する態度を予測した。ただし、自分の意見に合致する手がかりを得られた場合、既存の態度が直接後続する態度を予測した。これは手がかりによって確信ギャップが埋まり、新たな処理が必要なくなったため
- 自己防衛の処理目標はシステムティック処理にもヒューリスティック処理にも影響する

IMPLICATIONS FOR SOCIAL ISSUES (P.258-)

- ・ HSM は様々な状況において様々な要因が説得にどのように影響を及ぼすかを説明することができる理論で、様々な社会問題にも応用されている(Brewer & Hupfeld, 2004; SofrsterLee et al., 2006; Harris & Napper, 2005; Howard et al., 2006; Jepson & Chaiken, 1990; Liberman & Chaiken, 1992; Scott, 1996; Werner et al., 2002; Zuckerman & Chaiken, 1998)
- ・ 以下では特に関心をひく2つのトピックと HSM について議論する

Negotiation & conflict resolution (p.259-)

- ・ HSM を交渉の文脈で理解することは、葛藤状態における情報処理の理解にも二過程モデルの視点が有用であることを示す(see Ledgerwood et al., 2006 for a review)。
- ・ 交渉担当者の動機がそれほど強くない(または認知容量が少ない)場合、彼らは固定化されたパイ(fixed pie; 交渉はゼロサムゲームであるという考え方)、初期値(最初の要求や典型的な結果)、相手に対するステレオタイプといったヒューリスティックに頼りがち(De Dreu et al., 1999; Thompson & Hastie, 1990; see De dreu, 2004)
- ・ さまざまな要因が交渉における情報処理に影響を及ぼしているが、これらはいずれも動機や容量に安定的または一時的に働きかけているといえる
 - 閉鎖欲求(迅速に判断し、曖昧さを避けたい; Webster & Kruglanski, 1994)の高い交渉担当者は低い担当者よりもヒューリスティックに頼りがち
 - 課題への関与が高かったり、説明責任がある場合にはシステムティックな処理が増え、制限時間や容量が減じられる状況ではシステムティックな処理が減る(De Dreu, 2003; Tetlock et al., 1989; see Ledgerwood et al., 2006)

De Dreu(2003)

- ビジネススクールの学生を車の売り手役/買い手役にわけて売買の交渉をさせた。それぞれの役で重要視することは違っていたので、固定化されたパイの考え方に基づいて折半で終わらせるよりも優れた結論はありえた。
- 交渉には時間がたっぷりある/と伝えられた参加者たちは、時間があまりないと伝えられた参加者よりも固定化されたパイの考え方にとらわれず、優れた結果に到達しやすかった

De Dreu et al., (2000)

- 参加者を説明責任高条件(自分の交渉戦略や結果が経験豊富な交渉担当者や心理学者に評価されると告げられる)/低条件(何も告げられない)にランダムに配置した上で、架空の車両売買交渉に臨ませた。

- その結果、説明責任高条件では参加者は固定化されたパイの考え方にとらわれず、優れた結果に到達しやすかった。
- 説明責任を負うことにより、正確な判断に対する確信の望ましが上がり、正確性に動機づけられたシステマティックな処理が生じたと考えられる。

Political attitudes (p.260-)

- ・ 人々が政治情報の処理に動機づけられ処理容量が十分である場合には、トピックや候補者を考慮したうえでその議論の質を重みづけるが、そうでない場合には政党ラベルや専門家や芸能人の推薦、魅力や所属する集団に応じて判断する(see Hall et al., 2009; Todorov et al., 2005)
- ・ 政治心理学者によると、投票行動に影響を及ぼすヒューリスティクスは以下の5つ
 - 支持政党、イデオロギーの一致、支援者、与論、候補者の外見(Lau & Redlawsk, 2001)
- ・ 理想的な民主主義においては市民は注意深く論理的に政治に関する情報を処理して結論を下すはずだが、実際はアメリカ人の多くは政治的に洗練されておらず(Converse, 1964)、ほとんどの投票者は毎日のことで忙しい(Mondak, 1993)のでヒューリスティックに頼りがち

Lau & Redlawsk (2001)

- 処理トレース方法(process-tracing methodology)を用いてPC上で実施した架空の選挙の参加者の投票結果を分析
- 参加者には問題に関連する様々な情報(問題に対する立場、過去経験、支援者)の見出しが提示され、参加者は見出しをクリックすることで内容を閲覧した。
- 9割の参加者が5つのヒューリスティック手がかりを閲覧した。政治の専門知識をもつ人はイデオロギーや支援者に、知識のない人は外見に注目しやすかった。
- 情報閲覧に労力が必要とされる場合(画面の構成が複雑な場合)、ヒューリスティックに頼った判断が増加した。

Mondak(1993)

- カリフォルニア州の最高裁判事の留任を決める選挙の世論データを分析
- トピックに対して知識がない場合、支持者の情報は投票者の意見表明を促進し、その意見は支持者の主張方向であった。
- 上記の結果は判事関連の情報に接触していない(システマティックに処理できる容量に欠ける)たり、認知的効率性測度に高く答えた人に顕著だった。

Cohen(2003) study4

- 参加者は連邦政府資金によるジョブトレーニングプログラム(ステレオタイプ的にリベラルな提案)に対する是非を判断した。
- 支持政党の情報がない場合にプログラムは賛成されやすかったが、民主党(参加者の政治的な内集団)がその提案に反対だと知らされるとプログラムに反対する人が増えた
- 参加者は他の人は支持政党の意見の影響を受けるが、自分自身はその影響を受けていないと報告した。これはヒューリスティックモードは自覚なしに生じるという知見に一貫

CONCLUSION (P.262) (略)