

承諾獲得方略の使用可能性

—承諾獲得方略の時系列的組み合わせ—

井邑智哉・平林奈津子・深田博己・樋口匡貴

The likelihood of compliance-gaining strategies: Time-series combination of compliance-gaining strategy

Tomoya Imura, Natsuko Hirabayashi, Hiromi Fukada and Masataka Higuchi

本研究の目的は、他者に要請する状況で、人がどのように承諾獲得方略を時系列的に組み合わせる使用するかを明らかにすることである。承諾獲得方略の時系列的組み合わせを承諾獲得方略とする。調査の結果、3種類の承諾獲得方略（個人評価、丁重、他者利用）は、1回目の要請よりも相手から断られた後の2回目の要請時に使用される可能性が高かった。反対に、強硬方略は、2回目の要請よりも1回目の要請時に使用される可能性が高かった。また、承諾獲得方略の時系列的組み合わせに関して65.8%の人が、1回目の要請と2回目の要請で異なる方略を使用することが分かった。そして、1回目の要請時には様々な方略が使用されていても、2回目の要請では、91.5%の人が丁重方略や他者利用方略を使用することが分かった。

キーワード：承諾獲得方略、承諾獲得方略、1回目の要請、2回目の要請、使用可能性

問 題

人は日常生活を送る上で、他者に様々な要請をする。要請を行う目的は、他者にその要請を承諾してもらうことであり、より承諾を得るためには人は様々な言語的働きかけを行う。人がどのような言語的働きかけを行うかを解明する試みは承諾獲得方略（compliance-gaining strategies: 以下獲得方略と略記する）に関する研究の中で行われてきた。獲得方略とは、“他者を自分の望むように行動させるための方略のうち、他者からの承諾を得るために用いられる一連のコミュニケーション方略”（深田・戸塚・湯，2002）である。本研究では、個々の承諾獲得メッセージを獲得方略とし、獲得方略を組み合わせたものを獲得方略とする。

この獲得方略の組み合わせに関しては、大別すると、①分析上の便宜的組み合わせ、②同時的組み合わせ、③時系列的組み合わせという3つが考えられる。獲得方略研究の初期においては、まずどのような獲得方略が因子として構造化されるのかを明らかにする試み、すなわち、最適な獲得方略因子を抽出する研究が行われてきた（e.g., Offerman & Schrier, 1985）。獲得方略因子を抽出した先行研究を概観した湯（2002）は、典型的な承諾獲得場面のほぼ全てに適用可能な獲得方略リストを作成し、6つの獲得方略因子、制裁（罰の付与や予告を用いて要請する）、対人技能（相手に良い印

象を与えた上で要請する), 個人評価 (道徳規範や専門的知識を用いて要請する), 丁重 (礼儀正しく, 相手に配慮しながら要請する), 他者利用 (他者に要請してもらう, あるいは潜在的な要請者の存在を伝えて要請する), 強硬 (単刀直入に要請する, 命令したり強引に主張したりする) を抽出した。この研究により, 人が他者に要請する際に用いる獲得方策は, およそ 6 種類に分類されることが明らかとなった。しかし, 日常生活で他者に要請する場合, 1 種類の獲得方策を 1 回のみ使用するだけで, 相手からの承諾を得られるとは限らない。その場合には, 再度要請をすることになる。今井 (2003) は, 他者に働きかけることを, 単に要請者が被要請者に働きかけ, 被要請者がそれに反応するという 1 回限りのやり取りではなく, 要請者が自分の望む状態を獲得するまで, 被要請者と相互作用する交渉として捉えることの必要性を指摘している。このことは, 獲得方略を獲得方策の時系列的組み合わせとして捉えることの必要性を示唆しているといえる。

これまで, フット・イン・ザ・ドア法 (Freedman & Fraser, 1966) やドア・イン・ザ・フェイス法 (Cialdini & Ascani, 1976) といった時系列的な要請方法の有効性が検討されている。しかし, これらの研究では, 言語表現の違いとしての獲得方策ではなく, 1 回目の偽りの要請の大きさ (被要請者にとってのコストの大きさ) と 2 回目の真の要請の大きさを変化させることに焦点化した要請技法を扱っている。これまで, 純粋に要請表現の時系列的組み合わせを検討した研究は, Cody, Greene, Marston, Baaske, O' hair & Schneider (1986) のみである。Cody et al. (1986) は, 友人に援助を求める場合に, どのような獲得方策が使用されるかを調べ, 1 回目の要請では単純要請や賞資源提供 (賞を約束して要請する) といった方策がよく使用され, 相手から断られた後の 2 回目の要請では, 引き下がり (要請の断念) や, 賞資源提供がよく使用されることを示した。しかし, この研究では, 単に使用可能性の高い方策を示すのみであり, 1 回目と 2 回目の要請で実際にどのような獲得方策の組み合わせがなされているかは厳密には分かっていない。

そこで本研究では, 各獲得方策の使用可能性に加え, 実際に使用するという方策を 1 つ選択させることで獲得方策の時系列的組み合わせを検討することを目的とする。

方 法

実験計画

2 (要請段階) × 6 (獲得方策因子) の実験参加者内計画を立てた。要請段階要因は, 1 回目の要請と, 相手から断られた後の 2 回目の要請の 2 水準とした。獲得方策因子要因は, 湯 (2002) の 6 種類の獲得方策因子を使用する 6 水準とした (Table 1 参照)。

実験参加者

大学生 136 名に対して集合法による質問紙実験を行った。このうち, 獲得方策の使用可能性に関する分析では, 大学生 135 名 (男性 33 名, 女性 101 名, 不明 1 名) が最終的な分析対象者となった。平均年齢は 20.42 歳 ($SD = 1.00$) であった。また, 獲得方策 1 つの選択に関する分析では大学生 117 名が最終的な分析対象者となった。

実験手続き

他者へ要請する場面を呈示し, その場面で各獲得方策を使用する可能性を回答してもらった。同

時に、その中で最も使用すると思う獲得方策を1つ選択してもらった。要請場面の設定（1回目の要請，2回目の要請），リストによる獲得方策の測定は小冊子によって行った。

1回目の要請場面の設定 要請者は，荷物を運ぶことになったが，他の人にその手伝いを要請するという場面を設定した。

2回目の要請場面の設定 1回目の要請をしたが，相手がそれを断ったという場面を設定した。

獲得方策リスト短縮版（18項目） 6つの獲得方策因子を抽出した湯（2002）の獲得方策リストから，18方策を抜粋して用いた深田他（2002）のものを用いた（Table 1参照）。このリストでは，獲得方策の使用可能性を“1. 使用する可能性が全くない”から“7. 使用する可能性が非常にある”の7段階で回答を求めた。また，18の獲得方策のうち，最もよく使用すると思う方策を1つ選択するように求めた。獲得方策は1回目と2回目の要請時にそれぞれ回答を求めた。

結果と考察

獲得方策の使用可能性

18個の獲得方策の使用可能性得点の平均値と標準偏差を算出し，Table 1に示した。また，それぞれの獲得方策使用可能性得点に関して，1回目と2回目の要請の間の差を t 検定によって比較した結果を Table 1 に併せて示した。Table 1 より，2回目より1回目の使用可能性が高い獲得方策は3個，逆に，1回目より2回目の使用可能性が高い獲得方策は13個，1回目と2回目の使用可能性に差がない獲得方策は2個であることが判明した。

獲得方策因子の使用可能性

18個の獲得方策を6つの獲得方策因子にまとめ，獲得方策因子ごとの使用可能性の平均値と標準偏差を算出して Table 2 に示した。獲得方策因子の使用実態を明らかにするために，要請段階と獲得方策因子を独立変数とする2要因の分散分析を行った。主効果や交互作用効果が見られるところについては単純主効果の検定や Ryan 法による多重比較（有意水準を5%に設定）を行った。分析の結果，要請段階要因と獲得方策因子要因の交互作用効果（ $F(5, 670) = 48.15, p < .001$ ）が有意であった。個人評価，丁重，他者利用，強硬の獲得方策因子において要請段階の単純主効果が有意であり（順に， $F(1, 804) = 19.98, p < .001$ ； $F(1, 804) = 143.17, p < .001$ ； $F(1, 804) = 92.35, p < .001$ ； $F(1, 804) = 28.75, p < .001$ ），個人評価，丁重，他者利用は，相手から断られた後の2回目の要請のほうが使用される可能性が高く，強硬は1回目の要請のほうが使用される可能性が高いことが明らかとなった。また，1回目と2回目の要請それぞれにおいて，獲得方策因子の単純主効果が有意であった（順に， $F(5, 1340) = 406.95, p < .001$ ； $F(5, 1340) = 523.89, p < .001$ ）。いずれの要請段階においても，丁重が最も使用可能性が高く，制裁が最も使用可能性が低かった。これらの結果から，相手から断られた後の2回目の要請では，直接的な要請は避けるようになり，相手に配慮したり他者を利用したりして相手に要請する可能性が高まるといえる。

Table 1 承諾獲得方策の使用可能性得点の平均と標準偏差, および要請段階条件間の比較結果

獲得方策因子と獲得方策	1回目の要請	2回目の要請	t検定 (df=134)
	M(SD)	M(SD)	
個人評価因子			
・「困っている人を助けなければ、いつか自分が困った時に誰も助けてはくれないものだ」と言って頼む	1.3(0.5)	1.6(1.0)	4.42***
・「困っていると分かっている、何もしないのは道徳心に欠ける」と言って頼む	1.2(0.5)	1.5(1.0)	3.72***
・「困っている人を助けていれば、いつか自分が困った時に誰かが助けてくれるものだ」と言って頼む	1.5(0.9)	1.8(1.4)	4.50***
制裁因子			
・「引き受けなければ絶交する」あるいは「引き受けられなければ、あなたの秘密をばらす」と脅して頼む	1.0(0.2)	1.2(0.5)	4.11***
・「引き受けられなければ、私はあなたを非難し続ける」と言って頼む	1.1(0.3)	1.2(0.7)	2.63**
・「引き受けられなければ、あなたに対する周囲の評価が下がる」と言って頼む	1.1(0.4)	1.3(0.7)	3.34***
対人技能因子			
・雑談をして、気分を和やかにしてから頼む	3.4(1.4)	3.1(1.8)	2.14*
・もっともらしい嘘をついて頼む	1.6(1.1)	2.4(1.7)	8.42***
・頼みごとを暗にほめかして頼む	2.8(1.4)	2.5(1.7)	2.76**
丁重因子			
・礼儀正しい態度で、丁寧な言葉を使って頼む	5.3(1.3)	5.9(1.3)	5.29***
・「迷惑なのは分かっているけど」と相手への配慮を示して頼む	5.6(1.2)	6.0(1.4)	3.10**
・普段よりもまじめで深刻な表情で頼む	3.4(1.7)	4.9(1.7)	12.20***
他者利用因子			
・相手が断りにくい人から、頼みごとを相手に伝えてもらう	1.7(1.0)	2.1(1.4)	2.86**
・「あなたの一番親しい人も、あなたに頼むのが良いと言っている」と言って頼む	1.2(0.5)	1.5(1.0)	4.10***
・「無理なら途中までも良いから」と妥協しながら頼む	4.3(1.6)	5.7(1.6)	10.62***
強硬因子			
・声を大にして、一方的に強引に頼む	2.2(1.3)	2.1(1.4)	1.21
・「運ぶのを手伝ってください」とストレートに頼む	5.9(1.1)	4.9(2.0)	6.51***
・「手伝ってくれ」と命令口調で頼む	1.6(1.1)	1.6(1.2)	0.13

注1) 右欄の数値はt値。*** $p < 0.001$, ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

Table 2 獲得方策因子の使用可能性の平均値 (SD)

獲得方策因子	1回目の要請	2回目の要請
制裁	1.1 (0.3)	1.3 (0.6)
対人技能	2.6 (1.0)	2.7 (1.3)
個人評価	1.3 (0.6)	1.7 (1.1)
丁重	4.8 (1.1)	5.6 (1.1)
他者利用	2.5 (0.7)	3.1 (0.9)
強硬	3.3 (0.8)	2.9 (1.1)

獲得方策の時系列的組み合わせ

1回目と2回目の要請で、要請者が最もよく使用すると回答した方策の組み合わせと、その選択人数を Table 3 に示す。組み合わせとして、①同一方策選択: 全く同じ方策を選択, ②類似方策選択:

同じ方策因子に属する異なる方策を選択，③異方策選択：方策因子も異なる全く別の方策を選択，という3つに分類した。獲得方策の組み合わせをパターン別に見ると，異方策選択者が全体の65.8%と最も多かった。このことから，相手から断られた場合，2回目の要請では1回目とは方策因子も異なる違う獲得方策を選択するものが多いといえる。また，2回目に選択された方策に注目すると，丁重と他者利用方策因子に属する方策を選択したものが91.5%と大半を占めていた。このことは，一度目の要請では命令したり強引に主張したりしていても，相手から断られた後の2回目の要請では相手への配慮を示したり，自分以外の他者の力を借りて要請したりすることで相手から承諾を得ようとするといえる。

獲得方策の時系列的組み合わせには以下のものが存在するといえる。①直接的な方策（強硬）と配慮を示す方策（丁重）の組み合わせ使用（27.4%），②配慮を示す方策（丁重）と他者を利用する方策（他者利用）の組み合わせ使用（18.8%），③相手に配慮する方策（丁重）の連続使用（14.5%），④直接的な方策（強硬）と他者を利用する方策（他者利用）の組み合わせ使用（13.7%），⑤直接的な方策（強硬）の連続使用（5.1%）である。

今後の研究では，これらの組み合わせを規定する要因を検討していく必要があるだろう。特に，要請を要請者と被要請者の相互作用と捉えた場合，被要請者の反応，すなわち要請をどのように断るかということが，要請者のその後の行動を規定すると考えられる。井邑・樋口・深田（2010）は，被要請者の断り方として7種類（偽装延引，代償，自己解決要求，明確拒否，笑いによるごまかし，謙遜，非言語的拒否）を挙げているが，その断り方に応じて，要請者がどのような獲得方策の時系列的組み合わせを用いるのかを検討していくことで，要請者と被要請者の相互作用について詳細に検討していく必要があるだろう。また，獲得方策の時系列的組み合わせの効果として，承諾率や相手に与える印象といった指標を用いて検討していく必要もあるだろう。

Table 3 獲得方策の選択パターンとその人数

	方策因子	人数 (%)	計 (%)
同一方策選択	丁重	17 (14.5%)	24 (20.5%)
	強硬	6 (5.1%)	
	他者利用	1 (0.9%)	
類似方策選択	丁重	15 (12.8%)	16 (13.7%)
	強硬	1 (0.9%)	
異方策選択	強硬→丁重	32 (27.4%)	77 (65.8%)
	丁重→他者利用	22 (18.8%)	
	強硬→他者利用	16 (13.7%)	
	対人技能→他者利用	2 (1.7%)	
	丁重→強硬	2 (1.7%)	
	他者利用→丁重	1 (0.9%)	
	対人技能→丁重	1 (0.9%)	
	丁重→対人技能	1 (0.9%)	

引用文献

- Cialdini, R. B., & Ascani, K. (1976). Test of a concession procedure for inducing verbal, behavioral, and further compliance with a request to give blood. *Journal of Applied Psychology*, **61**, 295-300.
- Cody, M. J., Greene, J. O., Marston, P. J., O' Hair, H. D., Baaske, K. T., & Schneider, M. J. (1986). Situation perception and message strategy selection. In M. L. McLaughlin (Ed.), *Communication yearbook 9*. Beverly Hills, CA: Sage. pp. 390-420.
- Freedman, J. L., & Fraser, S. C. (1966). Compliance without pressure : The foot-in-the-door technique. *Journal of Personality and Social Psychology*, **4**, 195-202.
- 深田博己・戸塚唯氏・湯 永隆 (2002). 承諾獲得方略の使用に及ぼす方略の有効性と適切性の影響 広島大学大学院教育学研究科紀要 第三部(教育人間科学関連領域), **51**, 143-150.
- 今井芳昭 (2003). 影響手段と勢力動機：部下にどのように働きかけるか 小口孝司・楠見 孝・今井芳昭(編) エミネント・ホワイト (pp. 39-55) 北大路書房
- 井邑智哉・樋口匡貴・深田博己 (2010). 承諾抵抗方略の構造に関する研究 説得交渉学研究, **2**, 29-39.
- Offerman, L. R., & Schrier, P. E. (1985). Social influence strategies: The impact of sex, role, and attitude toward power. *Personality and Social Psychology Bulletin*, **11**, 286-300.
- 湯 永隆 (2002). 承諾獲得方略の使用に及ぼす場面次元の影響 広島大学大学院教育学研究科紀要 第三部(教育人間科学関連領域), **51**, 219-228.