

# 要請者の用いる承諾獲得方略が抵抗者の 承諾抵抗方略の使用に及ぼす影響

— 抵抗者の認知や感情を媒介変数として —

井 邑 智 哉

(2011年10月6日受理)

Effects of Compliance-gaining Strategies on the Use of Compliance-resisting Strategies

Tomoya Imura

**Abstract:** The purpose of this study was to examine the influence of a type of compliance-gaining strategies on the resister's cognitions and emotions, and to examine the influence of resister's cognitions and emotions on the use of compliance-resisting strategies. Participants were 228 university students. They answered questionnaires which asked participants' use of compliance-resisting strategies in a hypothesized situation. Six situations which differed in requester's compliance-gaining strategies were presented to different participants. Results showed that a type of compliance-gaining strategies affected resister's cognitions and emotions. Resistance toward refusal increased four types of compliance-resisting strategies which were disguise-delay, compensation, modesty, and nonverbal refusal, and decreased explicit refusal. Negative emotion increased disguise-delay, and nonverbal refusal, and decreased compensation. It was shown that the effects of resister's cognitions and emotions on the use of compliance-resisting strategies varied according to a type of compliance-resisting strategies.

Key words: compliance-resisting strategies, compliance-gaining strategies, resister's cognitions, resister's emotions

キーワード：承諾抵抗方略、承諾獲得方略、抵抗者の認知、抵抗者の感情

## 問 題

### 承諾抵抗方略の概要

承諾抵抗方略 (compliance-resisting strategies : 以下抵抗方略と略記する) とは, “他者からの承諾獲得の働きかけにより要請されている行動をとらないための行動的な試み”(井邑・樋口・深田, 2010b)である。

抵抗方略の構造を明らかにする研究では, まず他者

本論文は, 課程博士候補論文を構成する論文の一部として, 以下の審査委員により審査を受けた。

審査委員: 深田博己 (主任指導教員), 宮谷真人, 湯澤正通, 樋口匡貴

の要請を断る際の具体的な行動が収集され, それらが因子分析等によって群としてまとめられる。本研究では, 個々の抵抗行動を抵抗方策とし, 抵抗方策群を抵抗方略とする。

### 抵抗方略使用に及ぼす基本6要因の影響

Cody & McLaughlin (1980) は, 対人的要請状況の類似性判断に基づき, ①相手との親密さ, ②相手の地位 (社会的影響力), ③相手の反発, ④要請することの正当性, ⑤二者関係への影響, ⑥個人的利益, という基本6要因を抽出した。これらの要因は, 当初, 要請行動を規定する状況要因として検討されてきたが (e.g., Cody, Greene, Marston, O'Hair, Baaske, & Schneider, 1986), 要請者に限らず, 同じ要請状況を

共有する抵抗者の行動にも影響を及ぼしうると考えられた。そこで、抵抗方略使用の規定因に関する研究においても利用されてきた (e.g., McLaughlin, Cody, & Robey, 1980)。しかし、これらの要因の影響は、必ずしも大きいとはいえない (井邑他, 2010a)

#### 抵抗方略使用に及ぼす要請者の承諾獲得方略の影響

このように、要請行動の規定因として利用されてきた基本6要因を、抵抗方略使用の規定因として援用した研究が存在するのに対し、他方では要請者のメッセージ要因に焦点を当て、要請者の用いる承諾獲得方略 (compliance-gaining strategies: 以下獲得方略と略記する) が抵抗方略使用に及ぼす影響を検討した研究が存在する (McQuillen, Higginbotham, & Cummings, 1984; White, Pearson, & Flint, 1989)。獲得方略とは、“他者を自分の望むよう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。

これまで、要請者の用いる獲得方略によって、受け手の反応 (承諾/非承諾) が異なることは、多くの研究によって明らかにされているが (e.g., Falbe & Yukl, 1992)、非承諾の際にどのような抵抗方略を使用するかに着目した研究はわずか2つのみである。

7歳から15歳の子どもの対象にした McQuillen et al. (1984) は、3種類の獲得方略 (単純要請, 誘因的要請, 規範的要請) が4種類の抵抗方略 (単純拒否, 代替案提示, 正当化, 印象操作) の使用に及ぼす影響を検討した。その結果、正当化は、相手から単純要請された場合に使用される割合が高く、印象操作は、相手から規範的要請をされた場合に使用される割合が高いことが明らかとなった。また、単純要請された場合は単純拒否や代替案提示を用いて断る割合が高く、誘因的要請によって要請された場合は単純拒否を用いて断る割合が高いことが明らかとなった。

また、高校生を対象にした White et al. (1989) は、5種類の獲得方略 (単純要請, 印象操作, 情緒的表現, 人格否定, 共感的理解) が4種類の抵抗方略 (単純拒否, 代替案提示, 正当化, 印象操作) の使用に影響を及ぼすことを明らかにした。しかし、この研究では、獲得方略以外の要請内容などの剰余変数が統制されているとはいえない。例えば、情緒的表現に関するシナリオでは、飲酒・喫煙の禁止の要請であるのに対し、人格否定に関するシナリオでは、学校を退学することを撤回させるための要請が用いられている。そのため、この研究結果を一概に信頼することはできない。

#### 先行研究の問題点と本研究の位置づけ

このように、抵抗方略の使用に及ぼす獲得方略の影

響に関する研究は、その数が少なく、十分に検討されているとは言えない。本研究では、抵抗方略の使用に要請者の用いる獲得方略が影響を及ぼすかどうかを再度検討する。

再検討するに当たり、以下の2点については、先行研究と異なる方法を用いる。まず第1点目は、獲得方略の種類である。獲得方略の種類は、McQuillen et al. (1984) では3種類、White et al. (1989) では5種類とその数は異なっている。獲得方略の種類は研究者によって異なるが、本研究では獲得方略の影響を広く捉えるために、獲得方略の構造に関する先行研究を概観し、獲得方略の分類を提案した今井 (2005) を参考にする。今井 (2005) は獲得方略の分類として、単純要請, 理由提示, 資源提供, 正当要求, 情動操作という5種類を挙げている。ただし、資源提供における賞資源提供と、罰資源提供は、その性質が大きく異なると考えられるため、資源提供を2種類取り上げ、計6種類の獲得方略を研究で用いる。

第2点目は、実験で測定する抵抗方略の種類である。先行研究では、いずれも McLaughlin et al. (1980) の4種類を用いているが、日本ではこれ以外に、断りの意思を直接的に伝えない方略 (笑いによるごまかし, 謙遜, 非言語的拒否) が存在することが指摘されている (井邑他, 2010b)。本研究では、これらの日本的な抵抗方略についても、要請者の用いる獲得方略が及ぼす影響を検討する必要があると考え、井邑他 (2010b) の7方略を従属変数として測定する。

また、McQuillen et al. (1984) の研究は、要請者と被要請者の相互作用過程を検討することの重要性を指摘し、実際に要請者の用いる獲得方略が抵抗方略の使用に及ぼす影響を探索的に検討したパイロット的な研究として価値があるが、なぜ獲得方略が抵抗方略の使用に影響を及ぼすのかという、その影響プロセスについて何も説明されていない。例えば、“信頼できる君にしか頼めないんだ”と言われると、あっさりとするのが難しくなるかもしれない。しかし、なぜあっさりとするかを明らかにするためには、要請の仕方によって、抵抗者の認知や感情にどのような影響があるのかを明らかにする必要がある。本研究では、獲得方略要因の影響を媒介する抵抗者の心理過程を検討することで、先行研究では明らかとなっていないこの問いに答えていく。

#### 獲得方略要因の影響を媒介する抵抗者の心理過程

要請者の獲得方略の影響を媒介する抵抗者の心理過程としては、相川 (1989) の援助行動の生起過程モデルを参考にすることができる。今井 (2005) によると、要請者の目標の一つに、受け手に特定の資源 (労力,

金銭、物)を支援してほしいという目標が存在する。Cody, Canary, & Smith (1994)によると、大学生の要請目標のうち半数近く(41.6%)が、相手から支援を得ることである。このような目標のもと要請された受け手は、相手に対して支援を行うかどうかを判断する。すなわち、特定の要請状況においては、被要請者を、援助者と捉えることも可能であり、援助行動の生起過程モデルを援用することが可能となる。相川(1989)のモデルでは、援助行動の生起に被援助者の欲求に対する知覚の段階、個人的責任を引き受けるかどうかの段階、コストと利益の査定段階、援助を行うか意思決定という各段階を仮定している。要請の受け手の心理過程として、相川(1989)のモデルを援用した山内(1998)は、要請者の困っている程度、断りにくさ、要請に応じる負担といった認知が、要請の受け手に生じる程度は、要請者の用いる獲得方略によって異なることを明らかにした。要請者の困っている程度や断りにくさは、要請する理由を訴えられた場合に高く、要請に応じる負担は要請に罰の警告を付与された場合に高く認知される。また、要請の受け手の行動(承諾可能性)と認知の関連を検討した結果、要請者の困っている程度、断りにくさは、承諾可能性との間に正の相関がみられ、要請に応じる負担は承諾可能性との間に負の相関が見られた(山内, 1998)。ただし、この研究では、要請をどのように断るかに関しては検討されていない。

本研究では、抵抗者においても、援助行動の生起過程モデルから仮定される各認知(承諾することの必要性認知、承諾することの責任認知、承諾/非承諾の利益や不利益の査定)が生じ、その程度は要請者の用いる獲得方略によって異なると仮定する。

そして各認知が生じる程度に応じて、その後の抵抗方略の使用が異なると考えられる。先に紹介したように、特定の認知が他者に対する援助/非援助(相川, 1989)や、他者からの要請に対する承諾/非承諾(山内, 1998)を引き起こすことが明らかにされている。これらの知見を参考に、抵抗方略の使用に各認知が及ぼす影響について考えると、承諾を引き起こすような認知が生じた場合、すなわち、承諾することの必要性や責任を高く評価し、承諾の利益を高く、断ることの不利益を低く評価する場合には、本当なら承諾すべきであるのにできないという葛藤から、明確に断ることは避けられ、これ以外の、例えば代償や非言語的拒否といった方略が使用されるだろう(仮説1)。反対に、非承諾を引き起こすような認知が生じた場合、すなわち、承諾することの必要性や責任を低く評価し、承諾の利益を低く、断ることの不利益を高く評価する場合

には、相手に気兼ねすることなく断りの意思を明確に伝えるだろう(仮説2)。

抵抗者の認知以外の心理過程として、抵抗者の感情も働くと考えられる。Hunter & Boster (1987)は、要請者は被要請者にネガティブな情動を引き起こさないような獲得方略を選択すると主張している。また、要請者の用いる獲得方略の中には、要請する前に相手の情動をポジティブな状態に変化させておく方略が存在する(e.g., Marwell & Schmitt, 1967)。これらの研究は、要請の受け手の反応に感情が関わること、および獲得方略によって特定の感情を促進あるいは抑制させることを示唆している。生じた感情が抵抗方略の使用にどのような影響を及ぼすかについては、これまで言及されてきていないが、Hunter & Boster (1987)から考えると、受け手にネガティブな感情が生じるのを要請者が避けようとするのは、それが要請の拒否につながるためだといえる。すなわち、受け手はネガティブな感情が生じた場合、明確に拒否するであろう(仮説3)が、反対に、ポジティブな感情が生じた場合には、明確な拒否は生じないであろう(仮説4)。従って、本研究は、抵抗方略の使用を規定する抵抗者の心理過程として、抵抗者の認知と感情を取り上げて検討する。

## 目的

以上の議論から、本研究では、要請者の用いる獲得方略、抵抗者の認知、抵抗者の感情が抵抗方略の使用に及ぼす影響を検討することを目的とする。そのために、まず、予備調査で、抵抗者の認知と感情を測定するための認知尺度、および感情尺度の原案を作成する。次に、本実験において、要請者の用いる獲得方略が、抵抗者の認知や感情に影響を及ぼし、抵抗者の認知や感情が抵抗方略の使用に影響を及ぼすという一連の過程を検討する。

## 予備調査

### 目的

予備調査は、他者から要請された際に、抵抗者に生じる認知反応と感情反応を収集し、認知尺度と感情尺度の原案を作成することを目的とした。

### 方法

**調査対象者** 大学生55名(男性28名、女性27名、平均年齢21.2歳、 $SD=2.1$ )。

**調査手続き** まず、他者からの要請を断る際の断り方には様々なものがあることを対象者に伝えた。次に、対象者に、友人から要請をされたがそれを断る場面を想起させた。そして、その場面で自分ならばどのように断るかを、どのような基準で決めているかについて

回答するよう求めた。

## 結果

予備調査で収集された項目と先行研究（相川, 1989; 山内, 1998）を参考に作成した項目を、心理学専攻の大学院生3名が、内容の類似性と背反性を重視しながらカテゴリ分類を行なった。なお、予備調査で収集された項目のうち、Cody & McLaughlin (1980)の提出した基本6要因と類似する項目は削除した（例：相手とどの程度親しいかどうか）。その理由は、これらの要因が対人的要請状況を構成する要因であり、認知反応や感情反応とは区別されるためである。

**認知尺度** 抵抗者の認知に関しては、以下の5カテゴリが抽出された。①要請の重要性：その要請を引き受けることが相手にとって重要なことだと思うか。②承諾の責任認知：その要請を引き受ける責任が自分にあると思うか。③承諾／拒否に伴う不利益：要請を引き受ける／断る場合の不利益の査定。④承諾／拒否に伴う利益：要請を引き受ける／断る場合の利益の査定。⑤拒否への抵抗意識：その頼み事が断りにくいと思うか。各カテゴリに当てはまる項目を4項目選出し、20項目からなる認知尺度の原案を作成した。

**感情尺度** 抵抗者の感情に関しては予備調査では報告されなかった。しかし、獲得方略研究において、受け手のポジティブ感情、ネガティブ感情が要請に対する反応に影響を及ぼすことが示唆されていることから（Hunter & Boster, 1987; Marwell & Schmitt, 1967）、本研究では、多面的感情状態尺度（寺崎・岸本・古賀, 1992）を参考に、ポジティブ感情2項目、ネガティブ感情4項目の計6項目の感情尺度の原案を作成した。

## 方法

### 実験計画

6（獲得方略）×7（抵抗方略）の2要因混合計画を立てた。このうち、獲得方略要因は実験参加者間要因であり、抵抗方略要因は実験参加者内要因であった。獲得方略の水準は、今井（2005）を参考に筆者が作成した6水準とした。抵抗方略要因は、井邑他

（2010b）の7方略を使用し、7水準とした。

### 実験参加者

大学生247名に対して集合法による質問紙実験を行った。回答に不備のある者を除き、231名から有効回答（有効回答率93.5%）を得た。獲得方略条件ごとの実験参加者数を等しくするために、理由提示条件、罰資源提供条件、正当要求条件の女性各1名をランダムに選び、分析から除外した。最終的な実験参加者は228名（男性105名、女性123名、平均年齢19.74歳、 $SD=1.17$ ）であった。

### 実験手続き

友人から要請される仮想場面を呈示し、その場面で各抵抗方略を使用する可能性を回答してもらった。要請場面の設定、抵抗方略の測定（抵抗方略リスト）、その他の変数の測定は全て小冊子によって行った。小冊子は相手の用いる獲得方略によって6種類を用意し、無作為に1部ずつ配布した。①要請場面の設定：要請場面は、大学の同じサークルに所属する同学年の友人Aから、レポートの資料集めの手伝いを頼まれるというものであった。その際にAが使用する獲得方略として6種類を設定した（Table 1）。②井邑他（2010b）の抵抗方略リストの短縮版（21項目）：呈示した場面で、21個の抵抗方略（7種類の抵抗方略×3項目）を、それぞれどの程度使用する可能性があるかを“全く用いない”（1点）から“非常によく用いる”（7点）の7段階で回答を求めた。③認知尺度（20項目）と感情尺度（6項目）：呈示された場面をどのように感じたかを“全く感じない”（1点）から“非常に感じる”（7点）の7段階で回答を求めた。

## 結果

### 抵抗者の認知と感情の構造

**認知の構造** 認知尺度20項目に対して、最尤法による因子分析を行い、固有値の減衰と累積寄与率から判断して5因子が妥当であると判断した。そこで、5因子解を指定し、1つの因子にのみ絶対値.40以上の負荷を示し、複数因子への因子負荷量の絶対値の差が.10

Table 1 獲得方略の操作情報

条件	操作情報
単純要請	明日2~3時間くらいレポートの資料集めを手伝ってくれないかな。
理由提示	単純要請+このレポートを上手くやらないと大事な単位がとれないんだ。
賞資源提供	単純要請+手伝ってくれたら、お礼においしいご飯でもおごるから。
罰資源提供	単純要請+もし断るなら、君のことを冷たい人間だと周りの人に言いふらすよ。
正当要求	単純要請+同じサークルの仲間なんだし、他のメンバーのBさんも協力してくれるといってるよ。
情動操作	単純要請+本当に信頼できて、仕事のできる人にしか頼めないんだ。



Table 2 抵抗者の認知の項目に関する因子分析結果（プロマックス回転）

	因子負荷量				
	1	2	3	4	5
<b>第1因子：拒否への抵抗意識 (<math>\alpha=.90</math>)</b>					
その頼み事を断ることに抵抗を感じる	.94	-.09	.00	-.05	.04
その頼み事は断りにくいとを感じる	.84	.09	.12	.01	-.08
その頼み事を断ることは心苦しいと感じる	.83	.07	-.11	.06	.03
<b>第2因子：承諾の否定的評価 (<math>\alpha=.78</math>)</b>					
その頼み事を引き受けうけるのは私でなくてもよいと感じる	.07	.84	-.11	-.04	.04
その頼み事を引き受けることは負担になると感じる	.03	.79	.14	.14	.08
その頼み事を引き受けても、自分にはあまり得が無いと感じる	-.06	.61	.02	-.01	-.20
<b>第3因子：拒否に伴う不利益 (<math>\alpha=.80</math>)</b>					
その頼み事を断ると、自分に何らかの不利益があると感じる	-.01	.11	.85	-.04	.05
その頼み事を断ることで、何か自分に良くないことが起こると感じる	-.05	.15	.80	.04	.03
その頼み事を断っても、特に自分の損になるようなことはないと感じる	-.07	.28	-.65	.06	.10
<b>第4因子：要請の重要性 (<math>\alpha=.79</math>)</b>					
Aさんにとって、その頼み事を引き受けてもらうことは重要なことだと感じる	-.01	.04	-.02	.79	.05
Aさんは今困っていると感じる	.01	.20	-.04	.78	-.05
Aさんは私の助けを本当に必要としていると感じる	.04	-.35	.04	.68	-.04
<b>第5因子：承諾に伴う利益 (<math>\alpha=.77</math>)</b>					
その頼み事を引き受けることは、自分にとって利益があると感じる	.02	-.12	.06	.04	.83
その頼み事を引き受けることで見返りがあると感じる	-.02	.08	-.06	-.06	.77
因子間相関					
第1因子	—				
第2因子	-.15	—			
第3因子	.29	.15	—		
第4因子	.54	-.17	.07	—	
第5因子	.18	-.15	-.11	.22	—

以上であることを基準として項目選定を行い、該当しない項目をその都度削除しながら、最尤法、プロマックス回転による因子分析を2回繰り返した。なお、特定の相手から支援を要請されるという点では共通しているため、獲得方略条件は込みにして分析を行なった。その結果、最終的に6項目が削除され、14項目5因子構造を得た。最終的なプロマックス回転後の各項目の因子負荷量を Table 2 に示す。回転前の5因子で14項目の全分散を説明する割合は78.15%であった。

第1因子は、断りにくさや拒否することへの心苦しさといった内容に高い負荷量を示していたため、“拒否への抵抗意識”因子とした。第2因子は、要請を引き受けるのは私でなくてもよいといった、承諾することに対する否定的な評価に高い負荷量を示していたため、“承諾の否定的評価”因子とした。第3因子は、要請を断った場合に被る不利益に関する内容に高い負荷量を示していたため、“拒否に伴う不利益”因子とした。第4因子は、その要請を引き受けることの重要性に関する内容に高い負荷量を示していたため、“要請の重要性”因子とした。第5因子は、要請を承諾した場合に得る利益に関する内容に高い負荷量を示していたため、“承諾に伴う利益”因子とした。

5因子解での因子的妥当性を検討するため、Amos17.0を用いた確証的因子分析を行ったところ、適合度指標はGFI=.92、AGFI=.87、RMSEA=.06となり、本モデルの適合度は許容範囲にあると判断した。

各下位尺度のクロンバックの信頼性係数を算出したところ、 $\alpha=.77$ — $.90$ であり、概ね満足できる値であった。

以上より、抵抗者の認知は5因子から構成されることが明らかとなった。この5因子は、予備調査で分類した5カテゴリと大部分において共通している。相違点は5カテゴリの中の、承諾の責任性、承諾に伴う不利益、拒否に伴う利益に関する1項目ずつが、承諾の否定的評価因子としてまとまったことだけである。

**感情の構造** 抵抗者の感情尺度6項目に対して、最尤法による因子分析を行い、固有値の減衰と累積寄与率から判断して2因子が妥当であると判断した。そこで、2因子解を指定し、1つの因子にのみ絶対値.40以上の負荷を示し、複数因子への因子負荷量の絶対値の差が.10以上であることを基準として項目選定を行い、最尤法、プロマックス回転による因子分析を1回行った。なお、抵抗者の認知の因子分析と同様に、獲得方略条件は込みにして分析を行なった。その結果、6項目2因子構造を得た。プロマックス回転後の各項目の因子負荷量を Table 3 に示す。回転前の2因子で6項目の全分散を説明する割合は85.15%であった。

第1因子は、怒りや憎しみといったネガティブな感情に関する項目に高い負荷量を示していたため、“ネガティブ感情”因子とした。第2因子は、良い気分を感じるなどポジティブな感情に関する項目に高い負荷量を示していたため、“ポジティブ感情”因子とした。

Table 3 抵抗者の感情の項目に関する因子分析結果（プロマックス回転）

	因子負荷量	
	1	2
第1因子：ネガティブ感情 ( $\alpha = .94$ )		
Aさんを憎らしく感じる	.93	.05
Aさんに怒りを感じる	.92	.01
Aさんの頼み方は、私の機嫌を損ねるものだと感じる	.89	-.04
自分の気分が害されると感じる	.84	-.04
第2因子：ポジティブ感情 ( $\alpha = .79$ )		
Aさんの頼み方は、私を良い気分させると感じる	.11	.96
Aさんの頼み方は、気持ちの良いものだと感じる	-.25	.59
因子間相関	第1因子	—
	第2因子	-.37

2因子解での因子的妥当性を検討するため、Amos17.0を用いた確証的因子分析を行ったところ、適合度指標はGFI=.92, AGFI=.87, RMSEA=.06となり、本モデルの適合度は許容範囲にあると判断した。各下位尺度のクロンバックの信頼性係数を算出したところ、 $\alpha = .79-.94$ であり、概ね満足できる値であった。

#### 抵抗方略の使用

**抵抗方略使用の全容** 以下の分析では、21の抵抗方略を7つの抵抗方略にまとめ、それぞれの使用可能性得点の平均値を算出して用いた。各抵抗方略のクロンバックの信頼性係数を算出したところ、 $\alpha = .79-.87$ であり、概ね満足できる値であった。要請者の用いる獲得方略が抵抗方略の使用に及ぼす影響を検討するために、抵抗方略使用可能性得点を従属変数とする、獲得

方略（6）×抵抗方略（7）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Bonferroniによる多重比較を行った。なお下位検定の有意水準はすべて5%に設定し、獲得方略条件別の各抵抗方略使用可能性得点の平均値と標準偏差をTable 4に示した。

**獲得方略と抵抗方略の交互作用効果** 抵抗方略使用可能性得点に関する分散分析の結果、獲得方略要因と抵抗方略要因の交互作用効果 ( $F(30, 1296)=3.72, p<.001, \eta^2=.08$ ) が有意であった。下位検定を行ったところ、偽装延引、代償、明確拒否、謙遜、非言語的拒否の5つの抵抗方略において、獲得方略要因の単純主効果が有意であった (Table 5)。要請者の用いる獲得方略は、自己解決要求や笑いによるごまかしを除

Table 4 獲得方略別の各抵抗方略使用可能性の平均値（標準偏差）

抵抗方略	獲得方略					
	単純要請	理由提示	賞資源提供	罰資源提供	正当要求	情動操作
偽装延引	2.0(1.3)	1.8(0.9)	1.6(0.8)	2.5(1.5)	2.8(1.1)	1.8(0.9)
代償	3.3(1.3)	4.0(1.4)	3.5(1.3)	2.8(1.6)	4.0(1.3)	4.0(1.4)
自己解決要求	2.0(1.1)	1.7(1.1)	1.8(1.2)	2.3(1.4)	1.8(1.0)	1.6(0.7)
明確拒否	4.7(1.4)	4.4(1.5)	5.0(1.2)	4.9(1.3)	4.0(1.4)	4.3(1.3)
笑いによるごまかし	2.7(1.3)	2.3(1.6)	3.0(1.0)	3.0(1.7)	2.9(1.5)	2.5(1.1)
謙遜	2.8(1.5)	3.3(1.7)	2.3(1.2)	2.7(1.7)	3.2(1.4)	3.0(1.1)
非言語的拒否	3.0(1.5)	3.1(1.1)	2.7(1.3)	3.4(1.9)	3.6(1.3)	3.1(1.2)

Table 5 抵抗方略ごとの使用可能性からみた獲得方略の影響度：多重比較の結果

抵抗方略	獲得方略条件
偽装延引	正当要求 > 単純要請, 理由提示, 賞資源提供, 情動操作
代償	理由提示, 正当要求, 情動操作 > 罰資源提供
明確拒否	賞資源提供, 罰資源提供 > 正当要求
謙遜	理由提示 > 賞資源提供
非言語的拒否	正当要求 > 賞資源提供

注1) 2つの抵抗方略（自己解決要求と笑いによるごまかし）に関しては、獲得方略条件間に有意差がなかったため、表での記述を省略した。

く5種類の抵抗方略の使用に影響を及ぼすことがなかった。また、全ての獲得方略条件において、抵抗方略の単純主効果が有意であった (Table 6)。しかし、獲得方略条件により抵抗方略の使用パターンに大きな違いはなかった。すなわち、どの条件においても明確拒否が最も使用可能性が高く、自己解決要求や偽装延引の使用可能性が低かった。

### 媒介過程の検討

要請者の用いる獲得方略が抵抗方略使用に及ぼす影響に関して、抵抗者の認知と感情が媒介するかどうかを検討した。通常であれば、独立変数、媒介変数、従属変数という3変数によりモデルを構成する共分散構造分析が一般的であるが、本研究では、独立変数が連続変数でなく、かつその水準数は6と多いため、方法的な制約からこの分析は実施できない。そのため代替分析として、以下の3ステップから媒介過程を検討した。Baron & Kenny (1986) によると、媒介変数

である条件は、①独立変数が媒介変数に有意な影響を及ぼす、②媒介変数が従属変数に有意な影響を及ぼす、③独立変数が従属変数に対して有意な影響を及ぼすが、媒介変数を統制した場合、その影響がなくなる (小さくなる) という3点である。

まず、要請者の用いる獲得方略が抵抗者の認知や感情に影響を及ぼすかどうかを検討するために、獲得方略を独立変数、抵抗者の認知得点と感情得点を従属変数とする分散分析を行った。各変数の平均値と標準偏差を Table 7 に示す。その結果、いずれの変数においても、獲得方略要因の主効果が有意 ( $F(5, 227) = 4.39-79.83, p < .001$ ) であった (Table 8)。

次に、抵抗者の認知と感情が、抵抗方略使用に影響を及ぼすかどうかを検討するために、抵抗者の認知と感情から、自己解決要求と笑いによるごまかしを除く5種類の抵抗方略への影響を仮定したモデルを構成した。なお、認知的感情理論 (唐澤, 1996) では、生起

Table 6 獲得方略ごとの抵抗方略の使用可能性：多重比較の結果

獲得方略条件	抵抗方略条件
単純要請	明確拒否 > 代償, 謙遜, 非言語的拒否 > 笑いによるごまかし > 偽装延引, 自己解決要求
理由提示	明確拒否, 代償 > 謙遜, 非言語的拒否 > 笑いによるごまかし > 偽装延引, 自己解決要求
資源賞提供	明確拒否 > 代償, 笑いによるごまかし > 謙遜, 非言語的拒否 > 偽装延引, 自己解決要求
資源罰提供	明確拒否 > 笑いによるごまかし, 非言語的拒否 > 謙遜, 代償, 偽装延引, 自己解決要求
正当要求	明確拒否, 代償, 非言語的拒否 > 謙遜, 笑いによるごまかし, 偽装延引 > 自己解決要求
情動操作	明確拒否, 代償 > 非言語的拒否, 謙遜 > 笑いによるごまかし > 偽装延引, 自己解決要求

Table 7 抵抗者の認知と感情の平均値 (標準偏差)

	拒否への 抵抗意識	承諾の 消極的評価	拒否に伴う 不利益	要請の 重要性	承諾に伴う 利益	ポジティブ 感情	ネガティブ 感情
単純要請	3.3(1.5)	4.0(1.3)	3.0(1.0)	3.6(1.3)	2.5(1.2)	2.1(1.1)	2.0(1.2)
理由提示	4.1(1.2)	4.0(1.7)	3.1(1.0)	4.9(1.0)	2.2(0.9)	2.2(0.9)	1.6(0.7)
資源賞提供	3.3(1.4)	3.9(1.4)	2.8(1.2)	3.5(1.2)	4.3(1.3)	3.2(1.4)	1.5(0.9)
資源罰提供	3.2(1.7)	5.1(1.4)	5.5(1.2)	3.3(1.0)	1.7(0.9)	1.1(0.4)	5.3(1.0)
正当要求	3.8(1.2)	4.1(1.4)	3.7(1.0)	3.7(1.0)	2.2(1.0)	1.7(0.7)	2.6(0.9)
情動操作	4.3(1.4)	3.6(1.3)	3.1(1.0)	4.5(1.0)	2.6(1.0)	4.0(1.3)	1.7(1.0)

Table 8 獲得方略要因が抵抗者の認知と感情に及ぼす影響：多重比較の結果

従属変数	獲得方略条件
拒否への抵抗意識	情動操作 > 単純要請, 賞資源提供, 罰資源提供
承諾の否定的評価	罰資源提供 > 単純要請, 理由提示, 賞資源提供, 正当要求, 情動操作
拒否に伴う不利益	罰資源提供, 正当要求 > 理由提示, 情動操作, 単純要請, 賞資源提供
要請の重要性	理由提示, 情動操作 > 単純要請, 賞資源提供, 罰資源提供, 正当要求
承諾に伴う利益	賞資源提供 > 単純要請, 理由提示, 正当要求, 情動操作 > 罰資源提供
ポジティブ感情	情動操作 > 賞資源提供 > 単純要請, 理由提示, 正当要求 > 罰資源提供
ネガティブ感情	罰資源提供 > 正当要求 > 単純要請, 理由提示, 賞資源提供, 情動操作

注1) 拒否に伴う不利益において、正当要求と理由提示の間、および、正当要求と情動操作の間には有意差はなかった。  
 注2) 承諾に伴う利益において、罰資源提供と理由提示の間、および、罰資源提供と正当要求の間には有意差はなかった。  
 注3) ネガティブ感情において、正当要求と単純要請の間には有意差はなかった。

した事象やそれを取り巻く状況を認知者が様々な観点から評価し、その結果の組み合わせにより、経験される感情の質が決定されると論じている。本研究では、これに従い抵抗者の認知から感情へのパスも仮定した。共分散構造分析によるパス解析を行い、ワルド検定によって有意な影響が見られなかったパスを削除しながら同様の分析を繰り返した結果、GFI=.96、AGFI=.89、RMSEA=.07と許容できる適合度が示された。

最終モデル (Table 9) を見ると、まず、ネガティブ感情に対しては、拒否への抵抗意識、承諾の否定的評価、拒否に伴う不利益、要請の重要性といった抵抗者の認知の影響が見られた。次に、抵抗方略使用に及ぼす抵抗者の認知と感情の影響を見ると、偽装延引方略に対しては、拒否への抵抗意識、要請の重要性、ネガティブ感情の影響、代償方略に対しては、拒否への抵抗意識、承諾に伴う利益、ネガティブ感情の影響、明確拒否方略に対しては、拒否への抵抗意識、承諾の否定的評価、要請の重要性の影響、謙遜方略に対しては、拒否への抵抗意識の影響、非言語的拒否方略に対しては、拒否への抵抗意識、承諾の否定的評価、ネガティブ感情の影響が見られた。

最後に、抵抗者の認知や感情を統制した場合に、要請者の用いる獲得方略が抵抗方略の使用に及ぼす影響が小さくなるかを検討するために、抵抗方略使用可能性得点を従属変数、抵抗者の認知得点と感情得点を共変量とする、6 (獲得方略) × 7 (抵抗方略) の2要因の共分散分析を行った。その結果、獲得方略要因と抵抗方略要因の交互作用効果 ( $F(30, 1296)=1.59, p<.05, \eta^2=.04$ ) が有意であった。統制する前は、 $F(30, 1296)=3.72, p<.001, \eta^2=.08$ であった。水本・竹内(2008)によると、 $\eta^2$ が.06以上である場合に、中程度の効果量といえる。本研究では、統制前には中程度の効果量を示していたが、統制後には効果量は小さくなった。下位検定を行ったところ、統制する前には見

られていた獲得方略要因の有意な単純主効果が、いずれの抵抗方略においても見られなくなった。すなわち、抵抗者の認知、感情得点を統制した場合、要請者の用いる獲得方略が抵抗方略使用に及ぼす影響は小さくなることが分かった。

## 考察

### 抵抗方略の使用に及ぼす獲得方略の影響過程

本研究の結果から、要請者の用いる獲得方略が抵抗方略の使用に影響を及ぼすこと、及び、その影響は、ポジティブ感情を除く抵抗者の認知と感情によって媒介されることが明らかとなった。獲得方略への接触から抵抗方略の使用に至る媒介過程としては、①認知を媒介する過程と、②認知から感情への二段階の反応を媒介する過程、の2つが存在することが分かった。

まず、①の認知から抵抗方略使用への直接の影響を見ると、情動操作によって要請されるとき、拒否することに抵抗を感じる場合には、代償、謙遜、偽装延引、非言語的拒否が使用され、明確拒否が使用されなくなる。このことは、断ることに抵抗を感じる場合には、その抵抗を少しでも減らすために、代償や謙遜といった相手に配慮を示すような方略や、あるいは、偽装延引や非言語的拒否といった直接的に断りの意思を示すことを回避する方略が使用されることを示唆している。

兩宮(2007)は、日本人は他者からの要請をはっきりと断ることに罪の意識を感じやすく、断わらないことが相手への思いやりのように考えていると指摘している。拒否への抵抗意識が明確拒否や偽装延引の使用に及ぼす影響はこのことを実証したといえるだろう。

また、罰資源提供により要請されるとき、承諾することを否定的に感じる場合には、明確拒否や非言語的拒否方略が使用されることが分かった。要請を断りたい理由が存在する場合には、言語的、非言語的に断り

Table 9 抵抗者の認知、感情からの抵抗方略への有意なパス

説明変数	目的変数					
	ネガティブ感情	偽装延引	代償	明確拒否	謙遜	非言語的拒否
拒否への抵抗意識	-.14**	.35***	.52***	-.36***	.37***	.32***
承諾の否定的評価	.35***			.27***		.30***
拒否に伴う不利益	.61***					
要請の重要性	-.12*	-.24***		.16**		
承諾に伴う利益			.15**			
ネガティブ感情	—	.21***	-.16**			.13*
$R^2$	.56	.15	.33	.18	.14	.24

注1) \*\*\* $p<.001$ , \*\* $p<.01$ , \* $p<.05$ である。数値は標準化係数 $\beta$ 。

注2) 有意な影響を示さなかった説明変数および目的変数の表記を省略した。



の意思を相手に伝えるといえる。

反対に、賞資源提供によって要請されるとき、承諾すると利益が得られると感じる場合には、断る代わりに他のことで補うことが分かった。これは、要請者が承諾に伴う利益を約束してくれることにより、返報性のルール (Cialdini, 1988 社会的行動研究会訳 1991) が働いたからだと考えられる。すなわち、相手が自分に対して、何か望ましい行動をとろうとしてくれたことに対して、抵抗者も何らかの形で報いようとしたと考えられる。

また、理由提示や情動操作によって要請されるとき、要請を承諾することが相手にとって重要であると認知した場合には、偽装延引方略が使用されなくなり、明確拒否が使用されることが分かった。これは、現在重要な問題を抱えている要請者に対しては、引き受けるふりをする、回答を先延ばしにするといった、相手をさらに困らせるような行動をとらなくなり、相手のためにきちんと断ると解釈することができる。

仮説1では、承諾を引き起こす認知が生じた場合に、明確に断ることが控えられ、これ以外の方略を用いて断ると予想した。しかし、予想に反し、要請の重要性の認知は明確拒否を促進し、偽装延引を抑制していた。相手にとって重要な要請であるからこそ、承諾できない時は、回答を先延ばしせず明確に断るといえる。一方で、拒否することに対して抵抗を感じる場合には、仮説のように明確拒否の使用は控えられ、代償や謙遜、非言語的拒否といったその他の方略が使用されていた。

また、仮説2では、非承諾を引き起こす認知が生じた場合に、明確に断ると予想していた。本研究の結果、承諾することに否定的、すなわち、自分がその要請を承諾する必要がないと認知するほど、明確拒否は使用されることが分かり仮説は支持された。ただし、非言語的拒否の使用も促進していた。

次に、②の認知から感情を通じた抵抗方略使用への影響を見ると、罰資源提供によって要請されるとき、拒否することの不利益を強く感じる場合には、要請者に対してネガティブな感情が生じ、要請者に対するネガティブな感情が生じた場合には、偽装延引や非言語的拒否といった方略が使用され、代償方略が使用されないことが分かった。

仮説3では、ネガティブな感情は明確な拒否につながると考えていたが、直接的な拒否よりも、偽装延引や非言語的拒否が使用されることが分かり、仮説3は支持されなかった。要請者は、受け手にネガティブな感情が生じないような方略を使用するが (Hunter & Boster, 1987)、そのような方略が選択される理由は、

ネガティブ感情が生じると、承諾を求める要請者を困らせるような、偽装延引や非言語的拒否が使用されるためだといえる。

また、仮説4では、ポジティブ感情が明確拒否の使用を抑制すると予想していたが、関連は見られず、仮説4は支持されなかった。

仮説1, 2は、援助行動の生起過程モデル (相川, 1989) を、仮説3, 4は獲得方略研究 (e.g., Hunter & Boster, 1987) を参考に立てた。しかし、これらの研究は、要請の受け手の承諾/非承諾を予測するものであり、非承諾の際の抵抗方略へ及ぼす影響については、直接的に言及はしていない。本研究では、非承諾を引き起こすような認知、感情は明確拒否を、承諾を引き出すような認知、感情は明確拒否以外の方略使用につながると予測したが、各抵抗方略の使用に及ぼす、抵抗者の認知、感情の影響はそのように単純なものではなかった。すなわち、承諾を引き出すような認知であっても明確拒否の使用を促進する場合や、非承諾を引き出すような感情であっても明確拒否に影響しない場合など、その複雑な過程が示された。

#### 今後の課題と展望

本研究では、要請者の用いる獲得方略が、受け手の抵抗方略の使用に及ぼす影響を、抵抗者の心理過程に注目しながら検討した。その結果、獲得方略の影響が、拒否への抵抗意識や、ネガティブ感情といったものによって媒介されることが明らかとなった。しかし、本研究の結果は、同学年の友人Aから資料集めの手伝いという支援を求められる場面のみを用いた場面想定法から得られたものであった。そのため、本研究の結果を過度に一般化することはできない。今後は、要請内容や要請目標の異なる複数の場面を用いて、本研究の知見を一般化するために研究を積み重ねていく必要があるだろう。

また、本研究では、要請者の用いる獲得方略に対する抵抗者の認知 (どの程度、各獲得方略を使用したと思うか) を測定していないため、獲得方略と抵抗者の認知、感情との関連を共分散構造分析などで直接的に検討することができなかった。これらの点について、詳細に検討するためには、要請者の用いた獲得方略を抵抗者側から測定する尺度を開発し、研究で用いていく必要があるだろう。

そして、これらの課題に加え、今後の研究では、Cody & McLaughlin (1980) の提出した基本5要因、例えば相手との親密さや相手の地位の要因と、要請者の用いる獲得方略要因がどのような交互作用効果を示すか、特に抵抗者の認知や感情に対してどのような影響を示すかを検討していくことで、抵抗方略の使用メ

カニズムを詳細に解明していく必要があるだろう。

また、本研究では、自己解決要求と笑いによるごまかし方略に関しては、検討した要因の効果が見られなかった。このうち、自己解決要求は相手の地位の影響を受けることが明らかにされているが（井邑他, 2010a）、笑いによるごまかしに関しては分かっていない。今後はパーソナリティなどの個人特性や抵抗者の動機から、抵抗方略使用の規定因を検討していく必要があるだろう。

## 引用文献

- 相川 充 (1989). 援助行動 大坊郁夫・安藤清志・池田謙一 (編) 社会心理学パースペクティブ1——個人から他者へ—— 誠信書房 pp.291-311.
- 兩宮利春 (2007). 絶妙な「断り方」の技術 明日香出版社
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Cialdini, R. B. (1988). *Influence: Science and practice*. 2nd ed. Glenview, IL: Scott Foresman & Company. (チャルディーニ, R. B. 社会行動研究会 (訳) (1991). 影響力の武器——なぜ、人は動かされるのか—— 誠信書房)
- Cody, M. J., Canary, D. J., & Smith, S. W. (1994). Compliance-gaining goal: An inductive analysis of actor's goal types, strategies, and successes. In J. A. Daly & J. M. Wiemann (Eds.), *Strategic interpersonal communication* (pp. 33-90). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- 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.
- Cody, M. J. & McLaughlin, M. L. (1980). Perceptions of compliance-gaining situations: A dimensional analysis. *Communication Monographs*, 47, 132-149.
- Falbe, C. M. & Yukl, G. (1992). Consequences for managers of using single influence tactics and combinations of tactics. *Academy of Management Journal*, 35, 638-653.
- 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.
- Hunter, J. E. & Boster, F. J. (1987). A model of compliance-gaining message selection. *Communication Monographs*, 54, 63-84.
- 今井芳昭 (2005). 依頼・要請時に用いられる影響手段の種類と規定因 心理学評論, 48, 114-133.
- 井邑智哉・深田博己・樋口匡貴 (2010a). 承諾抵抗方略の使用に及ぼす基本5要因の影響 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), 59, 109-118.
- 井邑智哉・樋口匡貴・深田博己 (2010b). 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.
- 唐澤かおり (1996). 認知的感情理論——感情生起に関わる認知的評価次元について—— 土田昭司・竹村和久 (編) 感情と行動・認知・生理 誠信書房 pp.55-78.
- Marwell, G. & Schmitt, D. R. (1967). Dimensions of compliance gaining behavior: An empirical analysis. *Sociometry*, 30, 350-364.
- McLaughlin, M. L., Cody, M. J., & Robey, C. (1980). Situational influences on the selection of strategies to resist compliance-gaining attempts. *Human Communication Research*, 7, 14-36.
- McQuillen, J., Higginbotham, D., & Cummings, M. (1984). Compliance-resisting behaviors: The effects of age, agent, and types of request. In R. N. Bostrom (Ed.), *Communication yearbook 8*. Beverly Hills, CA: Sage. pp. 747-762.
- 水本 篤・竹内 理 (2008). 研究論文における効果量の報告のために——基礎的概念と注意点—— 英語教育研究, 31, 57-66.
- 寺崎正治・岸本陽一・古賀愛人 (1992). 多面的感情状態尺度の作成 心理学研究, 62, 350-356.
- White, K. D., Pearson, J. C., & Flint, L. (1989). Adolescents' compliance-resistance: Effects of parents' compliance strategy and gender. *Adolescence*, 24, 595-621.
- 山内加代子 (1998). 応諾獲得戦術と要請者の勢力が受け手の応諾に及ぼす効果 京都大学教育学部紀要, 44, 205-217.