

依頼者との関係が「断り」言語表現の使用に与える影響

三輪彩子†・池田進一‡・中本敬子‡

† 文教大学大学院教育学研究科 ‡ 文教大学教育学部

1 問題と目的

コミュニケーションにおいて円滑な人間関係を保つためには、相手からの依頼や命を拒否する際、適当な言語を用いて断る必要がある。これら断り表現には、人間関係を調整するという視点から、親疎、依頼内容の負担度、地位の上下、及び男女差によって一定の傾向があることが示されている(森山,1990)。また、断るという行為は依頼者の要望が(少なくとも断り手によっては)実現されないという結果を生むため、依頼者に対して何らかの配慮を行うことが不可欠である。このような配慮は、断り表現の長さ(伊藤, 2006)や文脈情報の利用による間接的な表現の使用(仲, 1986)などに現れると考えられる。本研究では、他者から軽い内容の依頼を受けたときに、依頼者との関係性が断りの言語表現の使用にどのような影響を与えるかを実際の調査によって検討することを目的とした。また、断り表現の分析は、表現の形式(間接的表現や判断など)や利用される文脈情報の種類、表現の長さ(表現に含まれる意味内容数)などの観点から行った。

2 方法

実験計画 依頼者と拒否者の上下関係の有無(2: 学生と教授、学生同士)と両者の間の親疎(2: 親しい間柄、あまり話したことのない間柄)ならびに依頼内容の負担度(2: ダンボール箱を運んでください、学祭のダンスに参加してください)の3要因計画とした。上下関係の有無ならびに親疎は被験者内要因、依頼内容の負担度は被験者間要因であった。

手続き 「この段ボール箱をパソコン教室に運んでください」及び「学祭のダンスに参加して下さい」という依頼を断るための言語表現を自由に記述するよう求めた。また、断り表現は最大3つまで思いつく限り記入するように求めた。先の実験計画に従い、依頼者には、「親しい教授」「あまり話したことのない教授」「親しい友人」「あまり話したことのない知人」の4条件を設定した。なお、回答時間に制限は設けず、断るために嘘を用いてもよいこと、日本語として正しい表現を記す必要はなく思いついた表現をそのままに記す

ことを教示した。また、断りによって依頼者がどの程度気分を害すると思うか5件法での評定(5: 非常に気分を害する-1: 全く気分を害さない)を求めた。

参加者 大学生 77 名(ダンボール箱運び 34 名、学祭ダンス参加 43 名)が実験に参加した。

3 結果と考察

今回の分析では、最初に産出された断り表現のみを分析の対象とした。

表現の形式 得られた自由記述を、表現の形式により「判断(無理です、できません等)」「間接拒否(他をあたってもらえませんか等)」「決まり文句(すみません等)」「その他」に分類した。その結果、両質問共に、「親しい教授」「あまり話したことのない教授」「親しい友人」「あまり話したことのない知人」のいずれに対しても間接表現が最も多く使用されることが示された。また、上下関係のない学生同士の場合には、上下関係のある教授に対するよりも、「判断」が述べられやすいこと、特に親しい友人の場合には「ムリ」という表現が用いられる傾向の強いことが分かった。

文脈情報の利用 仲(1986)に従い、産出された表現が、依頼者の要求が成立するために必要な条件に関する文脈情報の内、どのような側面に言及しているかに基づいて分類した。その結果、両質問共に、いずれの依頼者に対しても、拒否者の置かれた状況が成立していない(今は時間がありません等)ことに言及する頻度が高かった。また、親しい教授に対しては、第三者に頼むことができるという代案の提供として文脈情報が使われることが多かった。

依頼者の気分の評定 依頼者が気分を害する程度の平均評定値を TABLE 1(ダンボール運びの依頼)、TABLE 2(学祭ダンス参加の依頼)に示す。なお、分散分析はダンボール運びと学祭ダンス依頼とを別に行った)。分析の結果、ダンボール箱運びに関しては、間柄の親疎の主効果が有意であり、親しくない場合には親しい場合よりも依頼者の気分を害している度合いが高く評定されていることが示された($f(1,32)=4.008, p<.01$)。上下関係の主効果および交互作用は有意ではな

かった。学祭ダンス参加の依頼に関しては、上下関係の有無の主効果が有意傾向であり、同輩である学生の依頼を断る方が、目上である教員の依頼を断るよりも気分を害しそうであると評定されていることが示された ($f(1,40)=3.527, p<.07$)。親疎の主効果ならびに交互作用は有意ではなかった。

TABLE 1 ダンボール運び, 依頼者気分評定

	平均	SD
親しい友人	2.41	0.82
あまり親しくない知人	2.79	0.98
親しい教授	2.65	0.73
あまり親しくない教授	2.97	1.03

TABLE 2 学祭ダンス参加, 依頼者気分評定

	平均	SD
親しい友人	2.78	1.21
あまり親しくない知人	2.67	0.99
親しい教授	2.59	0.96
あまり親しくない教授	2.46	0.87

意味内容数 産出された断り表現にいくつの意味内容(感謝、理由、結論、詫び、代案等)が含まれているかについて分析を行った。平均意味内容数は、ダンボール運びの依頼では、親しい友人 ($M=1.97, SD=0.58$)、親しくない知人 ($M=1.94, SD=0.49$)、親しい教授 ($M=2.24, SD=0.66$)、親しくない教授 ($M=2.06, SD=0.69$) であった。また、学祭ダンス参加の依頼では、親しい友人 ($M=1.72, SD=0.74$)、親しくない知人 ($M=1.77, SD=0.83$)、親しい教授 ($M=1.97, SD=0.76$)、親しくない教授 ($M=1.99, SD=0.74$) であった。分散分析の結果、ダンボール運び、学祭ダンス参加のいずれでも、上下関係の有無の主効果のみが有意であり、依頼者が目上(教授)のときには同輩のときよりも多くの意味内容が断り表現に含まれることが示された ($f(1,30)=1.815, p<.05, f(1,42)=2.326, p<.01$)。親疎の主効果ならびに交互作用は有意ではなかった。

さらに、依頼者がどの程度気分を害するかの評定値と意味内容数との関係を検討するため相関係数を算出した。その結果、ダンボール箱運びについては、全体としては、気分の害の評定と意味内容数との間はほぼ無相関であることが示された。また、依頼者との関係別に相関係数を求めた

結果、親しい友人について気分の害の評定と意味内容数との弱い負の相関 ($r=-.23$) が見られるのに対し、親しくない教授については気分評定と意味内容数に弱い正の相関 ($r=.17$) が見られた。学祭ダンス依頼に関しては、親しい教授相手の場合には気分の害の評定と意味内容数に弱い負の相関が見られた ($r=-.27$)。

以上の結果をまとめると、(1) 依頼者との関係は表現の形式や文脈情報の利用に強い影響を与えるとは言えないこと、(2) 反面、意味内容数や断り行為が相手の気分には及ぼす影響の見積もりには依頼者との関係性が影響することが示唆されたと言える。

依頼内容の負担度が小さいときには、依頼者が親しい者のときには、親しくない者の時に比べ、気分を害する度合いが低いと見積もられていた。それに対し、依頼内容の負担度が大きいときには、依頼者との関係の親疎の依頼者の気分評定への影響は認められず、同輩の依頼を断る方が目上の者からの依頼を断るよりも相手の気分を害すると見積もられていることが分かった。また、断り表現に含まれる意味内容数に対しては、上下関係の有無のみが影響し、間柄の親疎の影響はないことが示された。このことは親しい友人間においても、親しくない知人に対する配慮と同等の配慮が成されていることを示している。

さらに、依頼者との関係が近く、さらに平均して依頼者の気分を害する程度が低いと考えられているときには、依頼者の気分を害すると考えているときほど、意味内容数が少なくなる傾向があることが示唆された。このことは次の2つの可能性を示唆する。一つ目は、既にある程度親交を確立している相手に対しては、多くの意味内容を断り表現に盛り込むこと以外の方法で相手への配慮を示そうとしているということである。2つ目は、親交が確立されているという見込みのもと、依頼者の気分を害することが分かっているにもかかわらず、コストの低い簡潔な断り表現で済ませる方略がとられている可能性である。

今後の課題として、文脈情報の利用についてより詳細な分析を行い依頼者との関係性の影響を再度検討すること、依頼内容が異なる場合に断り表現がどのように変化するかを調査すること、親しい間での断りに対する配慮は、どのような言語表現として現れるのかを検討することが残されている。