

# 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<sup>1)</sup>

山 内 加 代 子

The Effect of Tactics and Agents' Power on Compliance with Requests

YAMAUCHI Kayoko

## 問 題

私たちは、日常、他者にものを頼んだり頼まれたりする。その際、どのような頼み方が効果的なのだろうか。本研究はこの「頼み方」が受け手に及ぼす影響について検討するものである。

### I. 応諾獲得行動について

人にものを頼む行動は、一般に依頼あるいは要請と呼ばれているが、相手に「うん」といわせる行動であることから、応諾獲得行動 (compliance-gaining behavior) とも呼ばれている。相手が応諾するという事は相手の行動が自分の思い通りに変化することでもあるので、応諾獲得行動は他者に影響を及ぼす行動でもある。そのため、応諾獲得方法 (compliance-gaining method) は影響方略 (influence strategy), 影響戦術 (influence tactics) などとも呼ばれている。

応諾獲得の「方法」にあたる言葉としては方法 (method), 技法 (technique), 戦術 (tactics), 方略 (strategy) などがある。Cody, Canary & Smith (1994) は対人コミュニケーション研究における応諾獲得に関する著書の中で tactics を「ある時点で用いられる単一の行為及び特定の発言」と、strategy を「ある目標追求のための一連の行動の連続」と定義しているが、本研究では tactics, strategy の定義についてはこれに倣い、tactics は応諾獲得方法の最小の単位として考え、以下応諾獲得戦術と呼ぶことにする。そして tactics, strategy あるいはその中間に当たるものを含めた総称を応諾獲得方法と呼ぶことにする。本研究では応諾獲得方法の中でもより基本的な応諾獲得戦術の受け手への影響を中心に検討する。

### II. 応諾獲得方法の分類

応諾獲得方法の種類は様々で定義も研究者により異なるが、いくつかを Table 1 に示した。これらの多くの方法をいくつかの次元やグループに分類した研究が数多くある。先駆的な研究である Marewell & Schmitt (1967) は、身近な人物から応諾を得る 4 つの仮想場面で 16 の応諾獲得技法<sup>2)</sup> を用いる程度を大学生に評定させ、報酬活動、罰活動、専門化 (要請の性質上応諾すると受け手が得る賞の指摘等)、一般的関与の活性化 (よい気分等)、個人的関与の活性化 (恩に着せる等) の 5 つの因子を抽出した。Falbo (1977) は大学生に「自分の思い通りにする方法」を自

由記述させ、得られた16の方略について多次元尺度構成法を行い、直接的-間接的、合理的-非合理的の2次元を抽出した（直接-合理的の方略には単純依頼、間接-合理的の方略には交換、直接-非合理的の方略には罰の警告、間接-非合理的の方略にはほのめかし等がある）。また、Cody, Green, Marston, O'Hair, Baaske & Schneider (1986) は正当化（例：理由づけ）、直接要求（例：単純依頼）、交換（例：賞の約束）、強制（例：罰の警告）、参照影響（例：感情的な訴え）、ポジティブな感情操作（例：よい気分）、ネガティブな感情操作（例：非難）の7因子を抽出した。Rule, Bisanz, & Kohn (1985) は好まれる程度の順序によって依頼（ask：単純依頼など理由をつけずに頼む）、自己志向（self-oriented：理由づけやよい気分など自分の都合に従って要請する）、相互志向（dyad-oriented：役割関係の強調や賞の約束など受け手の利益も尊重する）、社会的原則（social principle：社会的規範や道徳的原則の強調など受け手が応諾することに正当性を持たせる）、ネガティブ（negative：罰の警告、非難、暴力など精神的あるいは肉体的な攻撃）の5種類に分類した。Imai (1991) は影響方略を社会的交換に基づくもの（賞の約束、罰の警告）と社会的交換に基づかないものに分類した。

このように、応諾獲得方法の分類は様々であるが、これらは要請を行う側からこれらの方法を用いる程度に焦点を当てたものが多く、実際これらの方法がどの程度応諾を獲得できるのかについて検討した研究は少ない。Imai (1991) は、単純依頼、理由づけ、賞の約束、罰の警告、罪の意識、役割関係、規範、ほのめかし、繰り返しの9種の影響手段について大学生がノートを貸す場面と金銭を貸す場面の2つにおける応諾度を調べ、理由づけ、賞の約束、ほのめかし、繰り返しの応諾度が高く、罰の警告や役割関係の強調では応諾度が低いことを明らかにした。しかし、この研究でもなぜある戦術（手段）が他の戦術よりも応諾度が高かったのかについてはあまり追究されていない。応諾獲得方法の効果については応諾するか否かのみならず、より深く受け手の心理状態を探る必要があるのではないだろうか。

Table 1 主な応諾獲得戦術の定義と本研究で用いた表現

戦術	定義と表現
理由づけ reasoning, rationality	受け手に頼まなければならない理由を挙げながら要請する 「今から2時間くらい、実験に協力してよ。 この実験がうまくいかないに進級できないのよ。」
よい気分 butter-up	受け手の気分をよくするためにゴマをする 「今から2時間くらい、実験に協力してよ。信頼できる人にしか頼めない実験なのよ。」
賞の約束（取引） bargain, exchange	要請に応じるならば受け手にとって賞となるものを与えることを約束する 「今から2時間くらい、実験に協力してよ。お礼はするから。十分に。」
単純依頼 ask, simple statement	要請の内容を単に受け手に伝える。 「今から2時間くらい、実験に協力してよ。」
社会的な規範の強調 invoke social norm	要請に応じないことは社会的に認められないことを示す。あるいは、複数の第三者が応諾した事実を指摘し、応諾することが規範に従うことだと感じさせる。 「今から2時間くらい、実験に協力してよ。CさんもDさん（二人ともあなたと同年の部員）も協力してくれたのよ。」
役割関係の強調 invoke role relationships	受け手との間の役割関係や長年のつきあいを再確認させる 「今から2時間くらい、実験に協力してよ。同じクラブの先輩後輩じゃないの。」
非難 criticize	要請に応じなかった場合に受け手が人間的に不適當であるかのように感じさせる 「今から2時間くらい、実験に協力してよ。人の頼みを断るような冷たい人じゃないわよね。」
罰の警告（脅し） threat	要請に応じなかった場合に受け手にとって望ましくないこと（罰）を与えることと警告する 「今から2時間くらい、実験に協力してよ。協力してくれないなら、こっちにも考えがあるけど…」

### Ⅲ. 応諾獲得方法の選択について

応諾獲得方法の分類とともに検討されてきたのが、どのような場面でそれぞれの方法を用いて応諾を獲得するのかという方法の選択についてである。このような研究には2つの流れがある。

#### ① 方法選択の状況的要因

応諾獲得方法の選択についての研究の1つは、方法選択の状況的要因を探るものである。Rule & Bisanz (1987)によると要請者と受け手の親密度、感情的関係、勢力関係、受け手が抵抗している程度などが、戦術の選択に影響を及ぼす要因となっている。他には対人目標との関連が指摘されている (Cody et al., 1994)。

中でも、要請者と受け手との勢力関係については、Cowan, Drinkard & MacGavin (1984)は父親と友人に対して用いられる方法を比較して、勢力を持つ父親に対しては、間接的、一方向的、弱い方略(例：第三者の支援を得る)を用い、友人に対しては直接的、双方向的、強い方略(例：取引、理由づけ)を用いることを明らかにした。つまり、用いられる方法は要請者と受け手との勢力関係を反映しているといえる。このことから、同じ方法を用いても受け手との勢力関係の違いによって受け手に及ぼす影響は変わってくることが予想される。勢力を持つ者が用いた方が効果の出る戦術、勢力を持たない者が用いた方が効果の出る戦術があるのではないだろうか。

#### ② 応諾獲得方法の選択の不変項

方法選択の研究のもう一つの流れは、目標や受け手が誰であるかに左右されない応諾獲得における不変項を探るものである。これは、すべての人に共通の説得に関するスキーマ<sup>9)</sup>が存在しているのではないかというものである。Schank & Abelson (1977)は「第三者が人間の相互作用をいかに理解するか」という疑問から、説得についての知識を形成する目標や方法がどのような性質を持っているかについての以下のような仮説を示した。まず第1に、説得スキーマの使用に結びついた目標は小さな限られたセットを構成する。第2にすべての目標は方法の標準的なセットを構成する。第3に標準的な方法が失敗した場合は補助的な方法を用いる。第4に標準的な方法は最初の方法が失敗しても次の方法が用いられるよう順序づけられている。これらの仮説を実際に検証しようと試みたのがRuleらの一連の研究である (Rule, et al., 1985; Rule & Bisanz, 1987; Bisanz & Rule, 1990)。Rule et al. (1985)では、9種の目標(許可を得る、援助の獲得等)について父親及び友人に対して用いる方法を挙げさせ、得られた方法を15種に分類した。それらの方法について、ある人物が父親あるいは友人に様々な目標場面で説得するとき、どの方法を用いやすいかを順序づけさせた。その結果、男女、相手、目標のいずれにも方法の順序は大きく左右されなかった。応諾獲得方法を5つに分類してその使用される順序を調べると、依頼、自己志向、相互志向、社会的原則、ネガティブの順であった。

Rule & Bisanz (1987), Bisanz & Rule (1990)ではある女性が友人を観劇に繰り返し誘うが失敗するという場面の文章を読ませて2日後に記憶テストを行った。5つの応諾獲得戦術の順序はRule et al. (1985)で得られた順序を正統(依頼→自己志向→他者志向→社会原則→ネガティブ)とし、混乱させたものと比較した。その結果、正当の順序は普通用いられる戦術の順序であり、記憶テストの成績も混乱している順序に比べ良かったことから、説

得スキーマの心理学的妥当性を主張している。

さらに、認知発達の視点からも説得スキーマの心理学的妥当性について検討した。4つの要請場面での5つの分類の応諾獲得戦術の使用率を調べ、戦術の使用の年齢的变化が前述の正統の順序とほぼ一致することを明らかにした。これらの結果から Ruleらは Schank & Abelson (1977) の仮説とは多少異なるが人間には共通の説得に関するスキーマがあり、そのスキーマにおいては応諾獲得方法が順序づけられたセットを形成しているとしている。その順序に従って応諾獲得方法は発達とともに獲得され、他者の応諾獲得行動を理解するのに利用されているとまとめている。

このように、応諾獲得方法の選択については、目標や受け手との関係による違いを調べるものと、応諾獲得について人間が持つ共通の知識を探るものの2つの流れがあった。これらをまとめると人間には応諾を獲得する際に用いる戦術に関する共通の知識があるのだが、目標や受け手との勢力関係などの違いによって変化する部分もあるということになる。説得スキーマという共通の知識があるために人間は互いの応諾獲得行動を理解できるのである。

#### IV. 本研究の目的

本研究の第1の目的は様々な応諾獲得戦術を単独で使用した際の受け手に及ぼす影響を調べることである。その際、応諾獲得行動の受け手に及ぼす影響を行動、認知、感情の3側面から検討することにして応諾獲得戦術が受け手に及ぼす影響をより深くとらえ、受け手の応諾するか否かの意思決定に認知的な側面や感情的な側面がどのように関わってくるのかを調べることにした。その理由は、応諾獲得戦術の受け手への影響は行動、態度、感情といった様々な側面に及ぶ(今井, 1996)と指摘されているにもかかわらず、従来の研究では影響を受容するかしないか、すなわち応諾するか否かの行動面にのみ注目している(Imai, 1991)こと、今井(1996)が応諾を規定するものとして影響を受容する利潤と影響を受容しない利潤の勘案といった、認知的側面を要因に挙げていること、さらに、応諾獲得に関する説ではないが、相川ら(1993)は社会的スキル<sup>4)</sup>の過程のモデルの中で状況の認知と対人感情が対人目標の決定ひいては対人行動の決定に関わることを示唆しているということなどからである。

第2の目的は、応諾獲得戦術が受け手に及ぼす影響が、要請者と受け手との間の勢力関係の違いによってどのように異なってくるのかを調べることである。今井(1996)は社会的影響を受け手の立場からとらえた場合に影響の受容を規定する要因として影響者の持つ社会的勢力を挙げている。社会的勢力とは一般に、他者の行動や考えあるいは感情などを自分の思い通りに変えることのできる潜在的な能力を指しており、強い勢力を持つ人の方が応諾を獲得しやすいことが検証されている(Imai, 1991)。また前述の通り、Cowan et al. (1984)は受け手が勢力を持った人物であるか否かによって用いられる方法が異なると指摘した。ここから、同じ戦術を用いても受け手との勢力関係の違いによって受け手に及ぼす影響は変わることが予想される。この応諾獲得戦術の効果はどの程度大きいものなのだろうか。応諾獲得戦術にこのような勢力の違いを超えて受け手に及ぼす影響があるのだろうか。もしそうなら、必ずしも勢力の大きい人物がより応諾を獲得するのではなく、戦術によっては、むしろ勢力をあまり持たない人物が用いた方が効果的な場合もあることになる。このような勢力関係と応諾獲得戦術との間に相互作用がみられる

かを調べるために、今回は要請者の勢力を要請者が先輩か後輩かによって操作した。勢力の小さい人物に友人を用いた研究もある (Cowan et al., 1984; Imai, 1991) が、先輩と友人では親密度も異なってくると考えられるため、後輩を用いることにした。

第3の目的は Rule et al. (1985) などで指摘されている説得スキーマについて検討することである。Rule et al. (1985) は応諾獲得戦術の用いられやすさに一定の順序がみられることから説得スキーマの存在の妥当性を示していた。このことから、応諾獲得戦術を受け手がどのように捉えるかにも同様な一定の方向性がみられることが推測される。このような方向性が見られるかどうかを調べて、説得スキーマの妥当性について検証したい。また、説得スキーマは応諾獲得に関する知識構造であるが、この一連の応諾獲得戦術の方向性は直接行動に反映されるのだろうか。この点についても併せて検討したいと思う。

#### 仮 説

- ① 要請者が先輩の方が後輩よりも応諾されやすいだろう。
- ② すべての戦術において先輩の方が応諾されやすいのではなく、後輩が用いた方が応諾されやすい戦術もあるだろう。
- ③ 応諾獲得戦術は単純依頼→理由づけ・よい気分→賞の約束・役割関係の強調→社会的規範の強調→非難・罰の警告という方向性をもって受け手にとらえられるであろう。

## 方 法

### 被 験 者

大学生197人 (男114人, 女83人, 平均年齢19.9歳 (18-31歳))

### デザイン

要請者 (先輩・後輩) × 応諾獲得戦術 (理由づけ・よい気分・賞の約束・単純依頼・役割関係の強調・社会的規範の強調・非難・罰の警告) の 2 × 8 の 2 要因計画。要請者の要因は被験者間要因, 応諾獲得戦術の要因は被験者内要因とした。

### 手 続 き

質問紙法を用い、心理学の授業中に一斉実施した。被験者と同性の運動部のよく顔を合わせる先輩 (後輩) からそれぞれの戦術を用いて 2 時間ほどかかる実験に協力を要請され、被験者には特に用事はないけれども、テスト前なので勉強しなくてはならないという場面<sup>9)</sup> (Table 2) の文章を読ませた。被験者には被要請者の立場になってよく場面を想像して質問に回答すること、各ページの場面は独立しており連続していないこと、制限時間はないこと等の教示を与えた。被験者を要請者が先輩、後輩の 2 群に分けた (先輩96人, 後輩101人)。

### 応諾獲得戦術

以下の理由から今回調べる応諾獲得戦術を選定した。まず、直接-間接の次元については、間接的な方法には暗示 (受け手に遠回しに意図を伝えるもの) だけでなく、笑顔を振りまくといったような将来必要となった時に応諾を獲得するため予め用いる方法も含まれている。これらを受け手に言語的に呈示しても要請場面であることが伝わらないであろう。さらに、間接的な方法には回避や放任など「応諾を獲得するため」の戦術とはいい難いものも含まれている。今回は単一

Table 2 要請場面(先輩条件, 女性\*)

あなたは、ある部活動に入っています。ある日学校の図書館の前で同じ部活のB先輩(女性)に会いました。B先輩は部活でもよく顔を合わせます。あなたが挨拶すると、そのB先輩が近よってきて、あなたに、

「\*\*\*\*\*」

言いました。実験は危険なものではなく、難しい作業でもないようです。あなたは特に用事はありませんが、試験前なので勉強しなければなりません。

\* B先輩(女性)の部分は男性では( )内が男性になり、後輩条件では後輩のBくん(男性)/Bさん(女性)に変わる。

の発言としての応諾獲得戦術の特徴を調べることを目的としているので間接的な方法は省き、全ての戦術においてその発言が要請であると受け手が直接理解できる形をとることにした。

さらに、応諾獲得における利益とコストに関する戦術とそうでない戦術を含めることにした。前述の通り他者からの影響の受容を規定するものには影響を受容する利潤と影響を受容しない利潤の勘案がある(今井, 1996)。影響を受容する利潤と影響を受容しない利潤の勘案とは、意思決定理論の一つである主観的確率効用理論<sup>9)</sup>(Edwards, 1954: 今井, 1996から引用)から確率の部分を考えずに適用したもので、影響の内容に従って、影響を受容した場合に受け手が獲得する利益と影響を受容した場合に受け手が費やすコストを差し引きしたものを影響を受容する利潤、影響を受容しなかった場合の利益と影響を受容しなかった場合のコストを差し引きしたものを影響を受容しなかった場合の利潤として、その大小を比較して影響を受容する利潤の方が大きければ影響を受容するというものである。応諾獲得戦術の中でも賞の約束は応諾する利益を保証し、罰の警告は応諾しないコストを懸念させる。この2つの戦術は物理的な賞罰を与えるものなので、応諾か否かを決定する認知的な側面に直接関わっていると見える。これに対し、よい気分は相手の自尊心を高揚させるし、非難は相手の人間的な欠陥を指摘するもので、精神的な賞罰を与える戦術であることから感情的な要素に関わってくると考えられる。このように賞罰に関わる戦術でも受け手に及ぼす影響に違いがあることが予測されるため、これらの4つの戦術について調べることにした。

また、説得スキーマについても検討を加えるために、前述の4つの戦術に加えて、Ruleらの5分類(依頼, 自己志向, 相互志向, 社会的原則, ネガティブ)から、賞罰に関わりのないものをそれぞれ選んだ。依頼からは単純依頼, 自己志向からは理由づけ, 相互志向からは役割関係の強調, 社会的原則からは社会的規範の強調を選んだ。ネガティブな戦術については、罰の警告と非難以外のものは間接的で受け手の立場から検討することは困難であると考えられたので除外した。以上の理由で理由づけ, よい気分, 賞の約束, 単純依頼, 役割関係の強調, 社会的規範の強調, 非難, 罰の警告の8種について検討することにした。

ところで、同じ応諾獲得戦術でも、語調によって印象は左右されるであろう。特に、先輩から後輩へ丁寧語を用いる、後輩が先輩に友達口調で話すことは、日常の学生生活ではあまり経験されず、それだけで不自然な印象を与えることになるため、後輩条件では要請に「です・ます調」を用いることにした。応諾獲得戦術は前述の通り、理由づけ, よい気分, 単純依頼, 役割関係の強調, 社会的規範の強調, 非難, 罰の警告の8種を用いた(Table 1)。この8種の応諾獲得戦

術に加え、要請者が友人で単純依頼を用いて来る場面を練習試行として用いた。各戦術の順序は循環法により8種類の順序を作り、カウンターバランスした。

#### 質問の内容

従属変数は以下のような理由で選定した。受け手の行動の指標には応諾可能性を用いた。応諾に関わる認知的な側面には、今井（1996）のいう応諾する利潤と応諾しない利潤の勘案が挙げられるが、何を利益とし何をコストとするかは個人差がある（今井，1996）ので、これを直接測定することは難しい。そこで間接的に、応諾する場合のコストと応諾しない場合のコストに近いものを測定することにした。応諾するコストとは要請に応じる際の労力、時間、金銭的あるいは物質的資源などがある。これらを一括して感じる負担の程度を指標とした。応諾しないコストとは応諾しない場合に相手からもたらされる物理的罰や相手と気まずくなる等の人間関係の悪化、人の頼みを断る自分に罪悪感を感じる事等である。ここでは応諾しないコストに近いものとして断りにくさと、断った場合に相手との人間関係が悪化する程度を用いた。

また、応諾獲得という他者への働きかけを対人反応とするならば、応諾獲得方法は、社会的スキルの行動的側面の一つであるといえる。社会的スキルは効果性と適切性を備えていなければならないといわれている（相川，1996）。要請者の社会的スキルは、受け手の応諾及び感情的側面については要請者と受け手との長期的な人間関係にも影響を及ぼすことが予想される。そこで、方法の効果性に近い方法の説得力と適切性も用いた。

また、要請の応諾は要請者の望みに従って受け手が行動するという点で、要請者に対する受け手の援助行動と考えることもできる。相川（1989）の援助行動生起モデルによると、援助行動を実行するか否かの要因には状況の認知がある。援助の必要な状況か否か、事態が重大あるいは緊急か否かの解釈によって援助行動が生起が左右されるという。このことから応諾獲得行動により受け手が応じるか否かも相手の状況をどう把握するかに左右されると考えられる。そこで、状況の重大さ、切迫度を測定するために要請者が困っている程度を推測させた。

同じく援助行動のモデルでは強い情動の喚起が援助行動の生起を規定している。強すぎる情動の喚起は援助行動をもたらさない。応諾獲得行動でも受け手が強いネガティブな感情を持った場合には応諾しないのではないだろうか。そこで要請者に対する反発を感情面の指標とした。

また、受け手のネガティブな感情が生起に関わる要因としては要請者が受け手のコストに配慮しないことが考えられる。岡本（1986）が指摘するように依頼行動は本来依頼者と受け手の間に不均衡な現象であるといえる。それは要請される行動が自発的には起こり得ないものであり負担を伴うものであるという点で受け手の方への潜在的に不利益があるということである。受け手に負担をかけることを知っていながら要請者が受け手に対する潜在的な不利益に配慮しないのは、受け手が要請者に対するネガティブな感情を持つ原因になるのではないだろうか。Okamoto（1991）は、人は依頼する際に間接的な表現を用いることによって受け手のコストへの配慮を示し、丁寧な印象を与えるとしているが、応諾獲得戦術にも相手のコストへの配慮を感じさせるものと感じさせないものがある、それが反発というネガティブな感情および応諾しないという行動に影響してくることが推測される。そこで要請者が気をつかっている程度についても尋ねることにした。

以上のような理由で、8種類の戦術それぞれについて以下の9項目を1点～6点の6件法で回

答させた。①応諾可能性「あなたは実験に協力しますか?」(協力するが6点) ②要請者の受け手への気づかい「Bさんはあなたに気がつかっていると思いますか?」(非常に気がつかっているが6点) ③要請者が困っている程度の推測「Bさんは困っていると思いますか?」(非常に困っているが6点) ④要請者に対する反発「Bさんに反発を感じますか?」(非常に反発を感じるが6点) ⑤要請方法の説得力「Bさんの頼み方には説得力があると思いますか?」(非常に説得力があるが6点) ⑥要請方法の適切さ「Bさんがこのように要請してくるのは適切だ」(非常に適切が6点) ⑦要請に応じるコスト「この要請に応じた場合、どの程度負担を感じますか?」(非常に負担を感じるが6点) ⑧要請の断りにくさ「この要請はどの程度断りにくいものですか?」(非常に断りにくいが6点) ⑨反応後の要請者との関係の悪化の予期「この要請を断ると、Bさんとあなたとの関係はどの程度悪くなると思いますか?」(非常に悪くなるが6点)。

## 結 果

### 応諾獲得戦術と要請者の属性が受け手に及ぼす効果について

応諾獲得戦術の違いによってそれぞれの指標に差がみられるか、また、その効果と要請者の属性の効果に交互作用がみられるかを検討するために、要請者の属性(以下、要請者と略)×応諾獲得戦術(以下、戦術と略)の2要因分散分析を行った(Table 3)<sup>7)</sup>。

その結果、要請者の主効果は応諾可能性、受け手への気づかい、困っている程度の推測、断りにくさ、要請者との関係の悪化の予測で有意であった。先輩の方が応諾されやすく、気がつかっていない、困っていない、断りにくく、関係が悪化すると思われていた(Fig. 1-Fig. 4)。

戦術の主効果は全ての指標について有意であった(Table 4)。

要請者と戦術の交互作用は、応諾可能性、受け手への気づかい、困っている程度、要請者に対する反発、適切さ、要請に応じる負担、断りにくさ、要請者との関係の悪化の予測において有意であった。下位検定の結果は以下の通りであった。非難と理由づけを用いられると先輩の方が後輩よりも応諾されやすかった。理由づけ、よい気分、単純依頼、役割関係の強調、社会的規範の強調を用いられると、後輩の方が先輩よりも気がつかっていると感じられていた。また、単純依頼と罰の警告を用いられると後輩の方が先輩よりも困っていると推測されていた。理由づけを用いられると先輩の方が後輩よりも反発を感じられていた。単純依頼を用いられると、後輩の方が先輩よりも適切だと思われていた。賞の約束、役割関係の強調、社会的規範の強調、非難、罰の警告を用いられると、先輩の方が後輩よりも断りにくいと感じられていた。さらに、理由づけ、役割関係の強調、社会的規範の強調、非難、罰の警告を用いられると、先輩の方が後輩よりも関係が悪化すると予測されていた。

### 応諾における受け手の行動と認知・感情との関連

応諾における行動と認知・感情がどのように関係しているのかを調べるために各応諾獲得戦術の応諾可能性における順位と他の尺度における順位(Table 4)との相関をスピアマンの順位相関係数を調べた。

その結果、先輩については、気づかい、困っている程度、説得力、適切さにおいて高い正の相関がみられた(順に $r_s = .762$ ;  $r_s = .667$ ;  $r_s = .952$ ;  $r_s = .762$ いずれも $p < .05$ )。



山内：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

Table 3 要請者及び要請戦術の効果についての分散分析の結果

従属変数	要因	df	F	p
応諾可能性	要請者	1,195	4.21	*
	戦術	7,1365	59.41	**
	要請者×戦術	7,1365	6.23	**
受け手への気づかい	要請者	1,195	17.67	**
	戦術	7,1365	244.99	**
	要請者×戦術	7,1365	2.775	**
困っている程度	要請者	1,195	4.796	*
	戦術	7,1365	159.248	**
	要請者×戦術	7,1365	2.207	n. s.
要請者への反発	要請者	1,195	2.011	*
	戦術	7,1365	206.98	**
	要請者×戦術	7,1365	2.319	*
説得力	要請者	1,195	0.294	n. s.
	戦術	7,1365	116.889	**
	要請者×戦術	7,1365	1.52	n. s.
適切さ	要請者	1,195	0.058	n. s.
	戦術	7,1365	166.988	**
	要請者×戦術	7,1365	2.767	**
要請に応じる負担	要請者	1,195	0.405	n. s.
	戦術	7,1365	40.748	**
	要請者×戦術	7,1365	2.306	*
断りにくさ	要請者	1,195	31.347	**
	戦術	7,1365	39.273	**
	要請者×戦術	7,1365	9.785	**
関係の悪化の予測	要請者	1,195	17.023	**
	戦術	7,1365	73.408	**
	要請者×戦術	7,1365	4.166	**

p: \* < .05; \*\* < .01

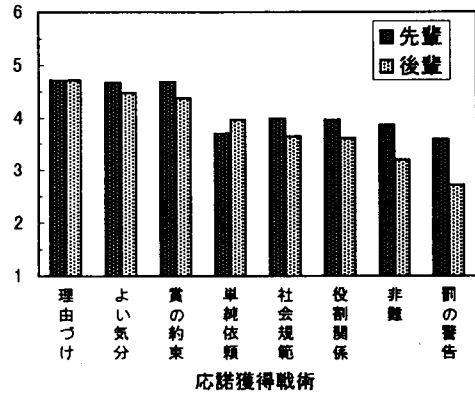


Fig. 1 応諾可能性

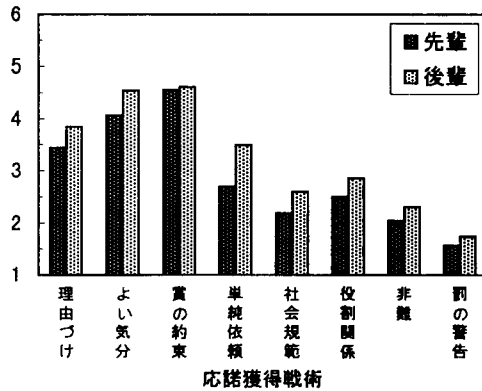


Fig. 2 受け手に対する気づかい

後輩については、気づかい、困っている程度、説得力、適切さ、断りにくさについて高い正の相関がみられた（順に  $r_s = .881$ ;  $r_s = .833$ ;  $r_s = 1.000$ ;  $r_s = .952$ ;  $r_s = .786$  いずれも  $p < .05$ ）。また、要請者に対する反発及び要請に応じる負担については高い負の相関がみられた（順に  $r_s = -.952$ ;  $r_s = -.762$  いずれも  $p < .05$ ）。

応諾獲得戦術の順序と説得スキーマの関連

Bisanz & Rule (1990) のいう説得スキーマと同様のものが存在するのかを検討するために、Bisanz & Rule (1990) の説得スキーマにおける戦術の順序（単純依頼→理由づけ・よい気分→役割関係の強調・賞の約束→社会的規範の強調→非難・罰の警告）と本研究で測定した尺度の平均値の順序（Table 4）の順位相関を同様に調べた。単純依頼が1，理由づけとよい気分が2.5，役割関係の強調と賞の約束が4.5，社会的規範の強調が6，非難と罰の警告が7.5のように、Bisanz & Rule (1990) の順位は同カテゴリーの戦術は同順位にした。

その結果、先輩については、気づかい、適切さにおいて高い正の相関（順に  $r_s = .732$ ;  $r_s = .827$  いずれも  $p < .05$ ）がみられ、要請者への反発、要請に応じる負担、要請者との関係の悪化について高い負の相関（順に  $r_s = -.732$ ;  $r_s = -.732$ ;  $r_s = -.720$  いずれも  $p < .05$ ）がみられた。一方、

後輩については、応諾可能性、気づかい、困っている程度、説得力、適切さについて高い正の相関（順に  $r_s = .792$ ;  $r_s = .732$ ;  $r_s = .720$ ;  $r_s = .792$ ;  $r_s = .827$  いずれも  $p < .05$ ）、要請者に対する反発と要請に応じる負担については高い負の相関がみられた（順に  $r_s = -.792$ ;  $r_s = -.768$  いずれも  $p < .05$ ）。

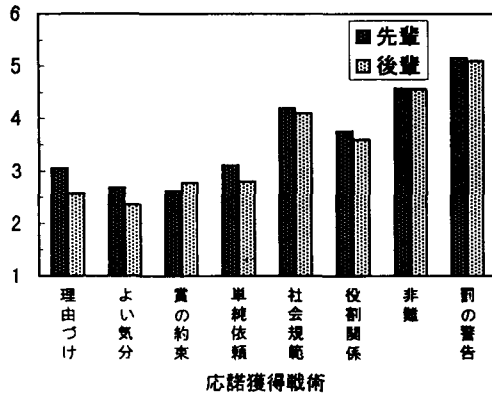


Fig. 3 要請者に対する反発

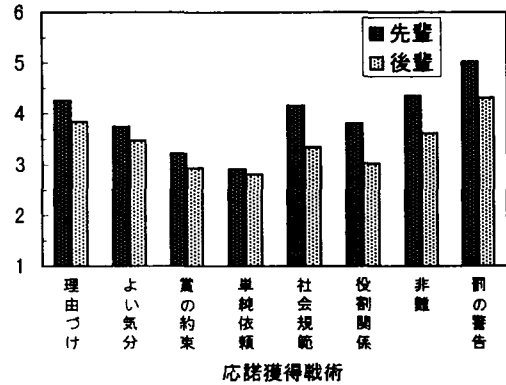


Fig. 4 要請者との関係悪化の予測

Table 4 応諾獲得戦術の効果と戦術の平均値の順位

従属変数	要請者	1*	2	3	4	5	6	7	8
応諾可能性	先輩	理由づけ a**	よい気分 a	賞の約束 a	社会的規範 b	役割関係 b	非難 b	単純依頼 b	罰の警告 b
	後輩	理由づけ a	よい気分 a	賞の約束 a	単純依頼 b	社会的規範 b	役割関係 b	非難 c	罰の警告 d
受け手への気づかい	先輩	賞の約束 a	よい気分 b	理由づけ c	単純依頼 d	役割関係 de	社会的規範 ef	非難 f	罪の警告 g
	後輩	賞の約束 a	よい気分 a	理由づけ b	単純依頼 c	役割関係 c	社会的規範 de	非難 e	罪の警告 f
困っている程度	先輩	理由づけ a	賞の約束 b	よい気分 b	役割関係 c	罰の警告 c	単純依頼 c	非難 c	社会的規範 c
	後輩	理由づけ a	よい気分 b	賞の約束 b	単純依頼 c	罰の警告 cd	役割関係 de	社会的規範 de	非難 e
要請者に対する反発	先輩	罰の警告 a	非難 b	社会的規範 c	役割関係 d	理由づけ e	単純依頼 e	よい気分 f	賞の約束 f
	後輩	罰の警告 a	非難 b	社会的規範 c	役割関係 d	単純依頼 e	理由づけ ef	よい気分 f	賞の約束 f
説得力	先輩	理由づけ a	よい気分 a	賞の約束 b	社会的規範 c	役割関係 c	単純依頼 c	非難 d	罰の警告 d
	後輩	理由づけ a	よい気分 a	賞の約束 b	単純依頼 c	社会的規範 c	役割関係 c	非難 d	罰の警告 d
適切さ	先輩	よい気分 a	理由づけ b	賞の約束 b	単純依頼 c	役割関係 cd	社会的規範 d	非難 e	罰の警告 f
	後輩	よい気分 a	理由づけ ab	賞の約束 b	単純依頼 b	役割関係 c	社会的規範 c	非難 d	罰の警告 e
要請に応じる負担	先輩	罰の警告 a	非難 ab	社会的規範 b	役割関係 c	理由づけ cd	単純依頼 cde	よい気分 de	賞の約束 e
	後輩	罰の警告 a	非難 ab	社会的規範 bc	役割関係 bcd	理由づけ cde	よい気分 cde	単純依頼 de	賞の約束 e
断りにくさ	先輩	理由づけ a	よい気分 ab	罰の警告 abc	社会的規範 bed	非難 bed	役割関係 cd	賞の約束 d	単純依頼 e
	後輩	理由づけ a	よい気分 a	社会的規範 b	賞の約束 b	非難 b	役割関係 b	単純依頼 b	罰の警告 b
関係の悪化の予測	先輩	罰の警告 a	非難 b	理由づけ b	社会的規範 b	役割関係 c	よい気分 c	賞の約束 d	単純依頼 d
	後輩	罰の警告 a	理由づけ b	非難 bc	よい気分 c	社会的規範 cd	役割関係 de	賞の約束 e	単純依頼 e

\* タイトル行の数値は戦術の平均値の順位を示す。

\*\* 表中の異なるアルファベットはその水準間に5%水準で有意な差がみられたことを示し、同じアルファベットは有意な差がみられなかったことを示す。

### 考 察

戦術の応諾可能性については、Imai (1991) の大学生にノートを貸す、金銭を貸すことを要請される場面で得られた結果とほぼ同様であった。従って、理由づけ、よい気分、賞の約束は応諾されやすく、非難や罰の警告は応諾されにくいという戦術の特性は被験者を大学生に限って

るもののある程度一般化できるものと考えられる。

また、要請者の要因については、要請者が先輩である方が全体的に応諾可能性が高かった。これによって仮説1は支持された。しかし、認知・感情面においては行動面とは異なる結果が得られていた。いくつかの戦術では、同じ戦術を用いても後輩の方がポジティブに評価されていたのである。しかし、この結果から仮説2を支持することはできない。それは全ての指標で要請者の効果がみられたわけではないからである。また、要請者の要因と交絡しているため断定はできないが、後輩の方がポジティブに評価されたのは後輩では丁寧語が用いられていたためではないかと考えられるからである。丁寧語は相手に好印象を与えるので、後輩の方がポジティブに評価されることは不思議なことではないのである。おそらく、先輩から丁寧語を使わずに要請されると後輩から丁寧な言葉遣いで要請される場合に比べて気づかいを感じられず、ネガティブな感情を喚起されることもあるのだが、先輩に対しては後輩の場合よりも断った場合に人間関係が悪化することが予測されるので、迷っても応諾することになるのだろう。逆に、後輩に対しては断ったとしても関係が非常に悪化するとまでは思わないので、ネガティブな感情が喚起されたときは断るという行動をとるのだろう。これは、後輩に対しては受け手は先輩すなわち一般に強い勢力を持つ立場にあるので相手に影響されることが少ないことの現れであろう。このように、仮説2の先輩、後輩という地位によって適切で効果的な戦術があるということについては支持されなかった。しかし、先輩よりも後輩の方が多くの指標について戦術による違いが明確であった。つまり、後輩が応諾獲得戦術を用いる場合はどの戦術を用いるかによって受け手に及ぼされる影響が大きく変わってくるということである。これは、Stahelski & Paynton (1995) の高地位の人は勢力基盤に依存、低地位の人は影響戦術を用いる傾向にあるという結果と一致するといえるのではないだろうか。先輩は後輩に対して勢力を持っているために、影響戦術に何を用いてもある程度の効果を上げることができるが、後輩は勢力を持たないので効果的な戦術に頼る必要があるであろう。

#### 受け手の応諾と認知・感情の関係について

応諾可能性の順序と他の尺度の順序の順位相関からは、先輩、後輩ともに受け手に対する気づかい、要請者が困っている程度、説得力、適切さについて強い関連がみられ、特に説得力について強い関連がみられていた。これらは、応諾獲得にポジティブに関わってくる認知・感情ということができるであろう。

また、後輩では断りにくさや要請者に対する反発、要請に応じる負担についても強い関連性がみられていた。先輩から要請されると断りにくいので、反発を感じたり、負担が大きく感じられたりしても応諾してしまうのだろう。要請者に対する反発や要請に応じる負担は応諾にはネガティブな方向で働くと考えられる認知・感情である。先輩に対してはそのようなネガティブな認知・感情が生じていても行動には反映されないことが示された。

#### 応諾獲得戦術と説得スキーマについて

Rule らの研究結果では、依頼→自己志向→相互志向→社会原則→ネガティブのように応諾獲得戦術には順序性がみられた。この順序と本研究で調べた指標の平均値の順序には関連がみられたところがあった。その結果、先輩でも後輩でも受け手への気づかい、適切さ、要請者に対する反発、要請に応じる負担に強い関連がみられた。特に、適切さと最も強い関連がみられた。これ

は、Bisanz & Rule (1990) がこの順序性が社会的に承認される程度を反映しているのではないかと推測していることと矛盾しなかった。このように認知・感情面での戦術の順序が Rule らの戦術の順序と同様の方向性が見られたことから、仮説3については全面的に支持されたとはいえないものの応諾獲得戦術に一定の方向性があることを否定する必要はないと考えられる。先輩の応諾可能性について関連がみられなかったのは、説得スキーマは知識構造として存在していても、行動にはそれが直接反映されるものではないということであろう。

#### まとめ

本研究では応諾獲得戦術の受け手に及ぼす影響を行動・認知・感情面から検討した。その結果、応諾と認知・感情面に関連がみられることが示された。しかし、どのように応諾するか否かが決定されるのかという過程を明確にするものとはいえなかった。今後の課題としては、その決定がどのようになされるのかを検討することがあげられる。

また、今回は調べられなかったが、間接的な方法を含む長期的な影響方略についても検討する必要があると考えられる。

#### 註

- 1) 本研究は1996年度京都大学教育学研究科修士論文「応諾獲得方法が受け手の応諾及び応諾に関わる認知・感情に及ぼす影響の検討」の一部に加筆、修正を加えたものである。
- 2) 先行研究では、方法に当たる言葉の定義が曖昧であるものもある。引用する際には本来の定義とは異なるかもしれないが以下のように訳語を当てた。技法 (technique), 方法 (method), 戦術 (tactics), 方略 (strategy)。
- 3) 「説得」という言葉は応諾獲得よりも狭義の言葉であるため、応諾獲得に関するスキーマに用いるには適切ではないがここでは persuasion schema の訳として用いた。
- 4) 社会的スキルとは他の人に対する振る舞い方やものの言い方に関して認められる個人差を表す概念である (相川, 1996)。社会的スキルの生起過程においては、対人反応を決定する下位過程にスキル因子 (対人反応の構成要素) の決定, スキル要素 (スキル因子を構成する個々の動作) の決定, 対人反応の効果予期の3つがある。応諾獲得戦術はこのスキル要素にあたるといえる。
- 5) 場面については応諾獲得戦術に関わらずどの程度なら要請に応じるかについて予備調査を行った。その結果から要請者との関係がより反映されるという観点で実験に協力を要請する場面を選び、験の時間は状況に関わらずほとんどの人が応諾してしまうことのないように設定した。
- 6) 主観的確率効用理論とは、行動の選択肢の持つ望ましさとそれを得る確率の2つを掛け合わせた結果である「期待効用値」を計算し、それが大きい方の選択肢を選ぶという理論である。この期待効用値は客観的に測定されたものではなく、主観的に計算されているために、主観的確率効用理論と呼ばれている (今井, 1996)。
- 7) 以下の全ての分散分析において下位検定の多重比較は有意水準が5%のライアン法を用いた。

#### 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 第12章 誠信書房, 291-311.
- 相川充 1996 社会的スキルという概念 相川充・津村俊充 (編) 対人行動学研究シリーズ1 社会的スキルと対人関係 自己表現を援助する 第1章 誠信書房, 3-21.
- 相川充・佐藤正二・佐藤容子・高山巖 1993 社会的スキルという概念について — 社会的スキルの生起過程モデルの提唱 — 宮崎大学教育学部紀要 社会科学, 74, 1-16.

- Bisanz, G. L. & Rule, B. G. 1990 Children's and adults' comprehension of narratives about persuasion. In M. J. Cody & M. L. McLaughlin (Eds.) *Psychology of tactical communication*. Clevedon, England : Multilingual Matters, 48-69.
- Cody, M. J., Greene, J. O., Marston, P., Baaske, K., O'Hair, H. D. & Schneider, M. J. 1986 Situation perception and the selection of message strategies. In M. L. McLaughlin (Ed.), *Communication yearbook*, 8, 390-420. Beverly Hills, CA: Sage.
- Cody, M. J., Canary, D. J. & Smith, S. W. 1994 Compliance-Gaining Goals: An Inductive Analysis of Actors' Goal Types, Strategies, and Successes. In Daly J. A. & Wiemann, J. M. (ed) *Strategic Interpersonal Communication*. Hillsdale, NJ Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 33-90.
- Cowan, G., Drinkard, J. & MacGavin, L. 1984 The Effects of Target, Age, and Gender on Use of Power Strategies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 47, 1391-1398.
- Falbo, T. 1977 Multidimensional Scaling of Power Strategies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 537-547.
- Imai Y. 1991 Effects of influence strategies, perceived social power and cost on compliance with requests. *Japanese Psychological Research*, 33, 134-144.
- 今井芳昭 1996 影響力を解剖する——依頼と説得の心理学——, 福村出版.
- Marwell, G. & Schmitt, D. R. 1967 Dimensions of Compliance Gaining Behavior: An Empirical Analysis. *Sociometry*, 30, 350-364.
- 岡本真一郎 1986 依頼の言語的スタイル 実験社会心理学研究, 26, 47-56
- Okamoto, S. 1991 Expressions of Request in the Japanese Language: Requesters' Considerations for Requestee's Costs. *The Japanese Journal of Experimental Social Psychology*, 31, 211-221.
- Rule, B. G., Bisanz, G. L. & Kohn, M. 1985 Anatomy of a Persuasion Schema: Targets, Goals, and Strategies. *Journal of Psychology and Social Psychology*, 48, 1127-1140.
- Rule, B. G. & Bisanz, G. L. 1987 Goals and Strategies of Persuasion: A Cognitive Schema for Understanding Social Events. In M. Zanna, P. Herman, & J. Olson (Eds), *Social Influence: The Fifth Ontario Symposium in Personality and Social Psychology*, 185-206. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Schank, R. & Abelson, R. 1977 *Scripts, plans, goals and understanding*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Stahelski A. J. & Paynton, C. F. 1995 The effects of status cues on choices of social power and influence strategies. *The Journal of Social Psychology*, 135, 553-560.

(博士後期課程1回生, 教育心理学講座)