The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	女子大学生の困窮事態における言葉かけに対する認知と喚起される感情
Author(s)	山村, 麻予; 真下, 知子; 坂, 香里 他
Citation	大阪大学教育学年報. 2014, 19, p. 49-67
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/26908
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

https://ir.library.osaka-u.ac.jp/

The University of Osaka

女子大学生の困窮事態における言葉かけに対する認知と喚起される感情

山村麻予　真下知子　坂　香里　三宮真智子

要旨

本研究では，大学生活の中で生じる困窮事態において，他者から発せられる言葉かけに焦点を当て，女子大学生を対象に質問紙実験を行った。ペンを忘れて授業中に困っている場面と，悩みごとがあって行き詰まっている場面のそれぞれについて，複数の言葉かけが行われることを想定する実験刺激を作成し，言葉かけを受けたとき，話し手の援助しようとする意図をどの程度認知できるか，また，そのときに喚起される感情はどのようなものであるかについて回答を求めた。女子大学生85名（平均18.87歳，*SD*＝0.56）に対して集団実験を実施した。その際，実験協力者を2群に分け，それぞれ親密性の異なる2者からの言葉かけを想定する条件を設定した。分析の結果，とるべき援助行動が明確であるペン場面のほうが，いずれの言葉かけであっても援助の意図を認知しやすいこと，親密性の低い顔見知り条件の場合は間接的な表現では意図が伝わりにくいこと，そして，悩み場面のような心理的援助を求めている場面では，親密性の高い他者から具体的な援助を表明されるとポジティブな感情が喚起されることが明らかとなった。

1．問題

1-1　はじめに

今日，大学をはじめとした高等教育機関において，人間関係の問題や，学生のコミュニケーションスキル不足などが，早急に改善すべき課題として取り上げられている。文部科学省（2011）は，現在の若者は限られた集団の中でのみコミュニケーションをとる傾向があることや，メディアの発達によって対面でのコミュニケーションの機会が減少していることを述べている。また三宮（2004）は，自分の意見を述べたり説明したりすることや，自分の気持ちを伝えることがうまくできないといったことを大学生が自覚していることを示し，大学生のコミュニケーション教育の必要性を指摘している。

実際に，何らかのトラブルで困っている人がいても助けない，または助けることができなかったり，一人で解決することができない悩みを抱えていても，他者に相談することができなかったりと，他者に対して援助を授与することにも，要請することにも困難を覚える学生は少なくない。しかし，このような援助をしたりされたりといった社会的行動のやりとりは，他者と良好な関係を形成し，集団のなかで行動するうえで，重要な役割を果たしている（妹尾・高木，2011）。

1-2　さまざまな困窮事態

筆者らは，坂・山村・真下・三宮（2013）および山村・坂・真下・三宮（2013）において，大学生が日常生活で経験している困窮事態を収集し，分類している。これまで，「困っている他者を助ける」行動である援助行動に焦点を当てた研究は多数おこなわれてきたが（桜井，1988ほか），そもそも，「困っている人」と

はどのような人なのか,「困っている状況」とはどのような状況なのかを検討した研究は少ない。坂他（2013）では，自由記述を用いて大学生活における困窮事態を収集し，ＫＪ法による分類を行った結果，質問紙の構成などの影響もあり,「人間関係の問題」と「学業の問題」に属する回答が多いことが示された。また，これを受けた山村他（2013）は，因子分析を用いた検討を行っており，大学生の困窮事態が「対人関係（他者に起因するもの）」「対人関係（自己に起因するもの）」「学業」「自分の不手際」の４因子から構成されていることを指摘している。それぞれの事態について，経験頻度や困窮度，援助希求の度合いは異なっており，大学生はさまざまな性質をもった困窮事態に遭遇していることが明らかとなった。このように，困窮事態が多様であることから，困窮者に対応する周囲にも，さまざまな援助行動が求められていることが考えられる。

1-3　困窮者に対する行動

「困っている他者」である困窮者のために行われる行動として,心理学の幅広い分野で扱われている概念に,向社会的行動（pro-social behavior）がある。高木（1987）は，向社会的行動と同義である順社会的行動の具体的内容について検討し,「出費[(1)]の比較的少ない，ちょっとした援助行動」（カメラのシャッターを押す,相手に対する気配りなど),「貴重な持ち物を提供する援助行動」（国際的寄付活動,奉仕作業,臓器移植など),「社会的弱者に対する援助行動」（お年寄りに席を譲る，身障者の車イスを押すなど),「組織的，計画的，形式的な援助行動」（署名活動，街頭募金など),「身体的努力を必要とする援助行動」（震災ボランティア，重い荷物を代わりに運ぶなど),「緊急事態における救助行動」（交通事故での救命活動など）の６カテゴリーに分類した。扱われている行動は非常に幅が広く，日常生活で頻繁に起こりうるものから，医療場面などの命に係わるものまで，多種多様な行動が含まれている。この研究では，実際の援助などの具体的行動を順社会的行動（向社会的行動）とみなして検討している。しかし，これらの行動は，困窮者に気づいた後，ただちに行動が生起するわけではない。行動が起こる前には，何らかの会話や言葉かけが生じていることが考えられる。

高木（1987）など，先行研究と同様に，向社会的行動の具体的内容について検討した山村・中谷（2012）では,「独りでいたら，優しく声をかけてくれた」などの「声かけ」が向社会的行動の一つとして考えられていることを指摘している。これ以外にも，他者が行っていた向社会的行動の具体的内容を問う項目に対して記述された,「何枚もの手紙を『大丈夫？もってあげようか？』と聞いていた」という回答（原文ママ）が示すように,「手紙（プリント）を持つのを手伝う」という援助行動の前に生起した「声かけ」の行動自体が，援助的であると考えられている。先述の高木（1987）が挙げたカテゴリーに分類されている行動が行われる前にも，ほとんどの場合，困窮者に対して何らかの言葉がかけられていると考えることが妥当である。たとえば，公共交通機関でお年寄りに席を譲るとき,「ここ，どうぞ」と言ったり，記念撮影をしている他者のグループに対して「お撮りしましょうか」と伝えたりしてから，実際の援助行動に移ることが自然であるといえる。このように，多くの向社会的行動の前には，困窮者に対する何らかの言葉かけや「声かけ」が付随していることが考えられる。他者に対する言葉かけについては，声かけや発話などといった用語が用いられるが，以降では,「言葉かけ」として統一する。

1-4　援助の意思を示す言葉かけ

では,困窮者に対して行われる言葉かけにはどのようなものがあるのだろうか。叱りに関する言葉かけ（遠藤・吉川・三宮，1991）や，注意を与える言葉かけ（西口，1998）など，親から子，または教師から児童生徒への言葉かけを分類した研究は多いが，困窮者に対して行われる言葉かけについて焦点を当てたものは少

ない。真下・三宮・山村・坂（2013）は，自分が困窮者に遭遇するという場面をいくつか提示し，どのような言葉をかけるかについて，自由記述式の質問紙を用いて検討を行っている。その結果，困窮者に対する言葉かけは，相手の状況，意思，援助の必要性についてたずねる「状況確認」，気遣いを表す発話をする「気遣いの表明」，そして，援助の意思を伝える，自分の状況を説明する，勧めるなどの「援助の表明」の３種類に分類されることが示された。この研究では，困窮者に対して援助するつもりがある，つまり，援助意図があることを前提とした言葉かけを収集・分類しており，困窮事態において求められる援助の質の違いや，話し手と困窮者の親密さなどによって，用いられる言葉かけが異なったり，そもそも言葉かけが発生しなかったりすることが指摘されている。

しかし，困窮者が，このような言葉かけを受けたときに，その意図をどれくらい認知できるのか，また，言葉かけが受け手に与える影響については，いまだ検討が行われていない。話し手は手助けをしようという意図を持っているにも関わらず，受け手にはその意図が認知されなかったり，または，周囲の人からの評価を気にしているなどといった誤った意図として捉えられたりするなど，誤解が発生する可能性がある。したがって，援助しようとする意図がきちんと伝わる言葉かけとはどのようなものかを検討することは重要であるといえる。また，言葉かけが受け手に対して及ぼす影響については，教師の言葉かけが生徒の学習意欲にどのような影響を与えるかを検討したもの（吉川・三宮，2007）や，母親の言葉かけが幼児の共感性におよぼす影響について扱ったもの（田中・岩立，2006）などがあり，意欲や共感性といった情動面に何らかの影響があると考えられる。そこで，本研究では言葉かけを受けたときに，どのような感情が生じるのかといった側面にも焦点を当てて検討を行う。困っているときに他者から何らかの言葉をかけられることは望ましいことであると考えられ，他者からの援助を期待できることから，ポジティブな感情が喚起されることが予想される。一方で，「小さな親切，大きなお世話」という言葉があるように，話し手は思いやりを持って発した言葉であっても，本人にとっては「お節介」と捉えられる可能性もあるため，ネガティブな感情についても併せて検討を行う。

以上より，真下ら（2013）で得られた代表的な３種類の言葉かけ（「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」）に加え，「援助の表明」に含まれているものの，困窮者に対する向社会的行動の一つとして指摘されることの多いアドバイスや助言とほぼ同義とされる「提案」，そして言葉かけが発生しない「無言」の５つについて，言葉かけの受け手の立場から，それぞれ，援助しようとする意図の認知と，言葉をかけられることによって喚起される感情に，どのような差が見られるのかを検討する。

1-5　言葉かけの影響を左右する要因

言葉かけの種類に加えて，言葉かけが受け手に与える影響について検討するうえで，話し手と受け手の関係性は重要な要因であるといえるだろう。子どもに対して行われる「叱り」についてレビューした竹内（1995）は，叱りのなかでも重要な要素を占める「言葉かけ」について，発言内容を子どもに受容させ，行動変容を引き起こすために必要なのは，話し手と受け手の，よりよい人間関係の樹立であると指摘している。信頼関係が不十分な状態で言葉かけが行われると，受け手はその意図が認知できなかったり，話し手に対してよくないイメージを形成したりするなど，ネガティブな影響が発生しかねないのである。本研究では，女子大学生を対象に実験を行い，彼女らにとって日常的な対人関係場面として，同学年の他者とのコミュニケーション場面を取り上げる。なお，本研究で対象を女子学生に限定したのは，「声かけ」（山村・中谷，2012）や助言をはじめとする向社会的行動に性差があり，男子に比べて女子でより多く生起するものであることが多くの研究から指摘されているためである（金子・田村，1998ほか）。また，話し手と受け手（対象者）の関係

性を規定する要因として，関係の親密性を用いることとした。具体的には，同じく関係の親密性を操作した場面想定法を行っている谷口（2012）を参考に，親密性が高い条件として「親しい友人」，親密性が低い条件として「顔見知り程度の知人」の２者を想定させ，それぞれが言葉かけをしてきた場面における，意図の認知や感情反応の差に焦点を当てることとする。

つぎに，場面によって言葉かけの影響が異なるか否かについても検討を行う。同じ言葉かけを行っていても，その時の状況や，困窮している内容，どのような援助が期待されているかなど，場面の違いによって意図の認知のしやすさや，喚起される感情が異なることが予想される。ここでは，中でも期待されている援助の違いに焦点を当てる。横塚（1989）は，援助を物理的援助と心理的援助に分類しており，分与や手伝いといったものと，励ましや相談の受け答えなどが，質的に異なる援助行動であることを指摘している。そこで，本研究では，物理的援助として「ペンを貸す（借りる）」ことを期待する場面と，心理的援助として「相談を受ける（する）」ことを期待する場面の２つを設定する。

さらに，言葉かけを受ける者の個人特性も，意図認知や喚起される感情に関連していることが予想される。他者の行動がどのような意図に基づいているのかを推測するには，いわゆる「相手の立場に立つ」能力である視点取得が重要な役割を果たしていること，さらに，感情反応については，自他の気持ちへの敏感さである共感的関心が関連していることが考えられる。また，困窮者への言葉かけというある種の向社会的行動および援助行動を求める傾向である被援助志向性との正の相関が指摘されている自尊感情（田村・石隈，2006）との関連も推測される。これら３つの個人特性に関する要因についても，言葉かけの意図認知および感情反応に影響を与えうる変数として分析対象とする。

1-6　本研究の目的

本研究では，困窮者に対する言葉かけについて，以下の４点について検討することを目的とする。第一に，困窮者への言葉かけの種類によって，援助あるいは向社会的な意図が認知される程度や喚起される感情は異なるのか，第二に，そのような言葉かけが受け手に与える影響は場面によって異なるのか，第三に，言葉をかける他者との親密性によって困窮者が行う意図の認知と感情的反応は異なるのかを明らかにする。

さらに，第四の目的として，言葉かけの意図を認知することと喚起される感情のそれぞれが，個人特性とどのような関連をもっているのかを検討することをあげる。

【注】

(1) 高木（1987）において，「出費」とは経済的負担のことではなく，身体的負担および心理的負担を指す。

２．方法

2-1　実験の概要

実験協力者は，所属するクラスによって親密性の条件が異なる２群に振り分けられた。一部の設定が異なる場面想定法を用いた質問紙による実験を，それぞれの条件ごとに集団実施した。実験は，2013年１月に大学構内において行われた。

2-2　実験協力者

近畿圏内の大学に通う女子大学生85名（平均年齢 18.87歳，$SD = 0.56$）。そのうち，親密性が高い条件に43

名，親密性が低い条件が42名であった。

2-3　実験計画

独立変数：言葉かけの種類（被験者内），場面（被験者内），親密性（被験者間）

従属変数：援助あるいは向社会的な意図の認知，言葉かけによって喚起される感情

2-4　手続き

質問紙による集団実験を行った。講義中に質問紙を配布し，第二著者が目的を説明したうえで一斉実施した。所要時間は，およそ20分前後であった。実験協力者は全員が同じ学部・学科であり，出席番号順に分けられた２クラスに属し,片方のクラスには「親しい友人から言葉をかけられる」質問紙（親密性が高い条件），もう片方には「顔見知りから言葉をかけられる」質問紙（親密性が低い条件）を配布した。

質問紙の表紙には，正答や誤答といったものはないこと，学校の成績には無関係であること，得られた回答は個人が特定されない形に処理されること，また，自由意思で回答を拒否できることおよび途中でやめることが可能であることなどを明記した。さらに，配布時に同じ内容の文章を読み上げ，表紙の文章に同意できたらフェイスシートから回答を始めることを口頭で依頼した。

2-5　質問紙構成

質問紙は三部構成からなり，その構成は，(1)フェイスシート，(2)場面想定とその回答シート，(3)個人特性に関する回答シートであった。

(1) フェイスシート

口頭でも説明した研究倫理に関する事項を明記した下部に，学年，学部および年齢の記入欄を設けた。

(2) 場面想定とその回答シート

大学生活において困ったり悩んだりしているときに，同じ大学に所属している同学年の他者から声をかけられる場面を提示し（Table 1），そのような状況で，相手の意図をどの程度認知できるか，そしてその言葉かけによって喚起される感情の程度を尋ねた。場面提示を行った後に，各場面の言葉かけは吹き出しのシェイプとニュートラルな表情のイラストを使って表した。具体例をFigure 1に示す。

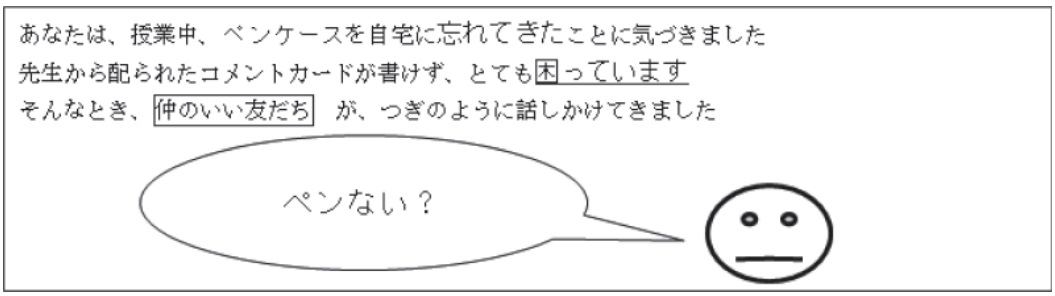

Figure 1　使用した想定場面の例

設定場面　予備調査（坂ら，2013）から得られた場面のうち，大学生活で頻度が高いことが確認された「ペンを忘れた場面」（以下，ペン忘れ）と，「悩みを抱えている場面」（以下，悩み）の2場面を抽出した。前者は物理的援助，後者は心理的援助が生起しうる状況であり，性質が異なると考えられる。

言葉かけ　予備調査（真下ら，2013）で収集された困窮場面における言葉かけのうち，抽出された3カテゴリーの代表例である「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」および向社会的行動の一つとして扱われる「提案」を選択し，さらに回答の中から実際に用いる言葉かけを選んだ。ただし，予備調査において最も件数が多かった代表例を採用しているが，言葉かけの表現は多様であり，安易な一般化には注意が必要である。さらに，悩み場面において，「何も言わない」といった反応が一定数見られたため，無言状況も採用することとした。

言葉かけの話し手　親密性が高い他者として「普段からよく話す，仲の良い同性の友人」，親密性が低い他者として「同じ授業をとっているが，あまり話をしたことがなく，顔は知っている程度の同性の人」の2者を設定した。これらは，それぞれの質問紙の冒頭に明記し，口頭でも説明を行った。

Table 1　質問紙に用いた想定場面と言葉かけ

場面名	想定文	言葉かけ	カテゴリー
ペン忘れ	あなたは、授業中、ペンケースを自宅に忘れてきたことに気づきました。 先生から配られたコメントカードが書けず、とても困っています。 そんなとき、仲の良い友だち（あまり話をしたことのない人）が、 ※つぎのように話しかけてきました	「ペン、ない？」 「どうしたの？」 「ペン貸してあげる！」 「このペン使ったら？」 ※あなたの様子に気づいているようでしたが、何も話しかけてきませんでした。	状況確認 気遣いの表明 援助の表明 提案 無言
悩み	あなたは、人間関係のことで、とても悩んでいます。 いろいろ考えているうちに行き詰まり、とてもつらいです。 そんなとき、仲の良い友だち（あまり話をしたことのない人）が、 ※つぎのように話しかけてきました。	「何かあった？」 「どうしたの？」 「話、聞くよ！」 「だれかに話してみたら？」 ※あなたの様子に気づいているようでしたが、何も話しかけてきませんでした	状況確認 気遣いの表明 援助の表明 提案 無言

※想定文の後ろに，文字サイズおよび字体を変えた言葉かけが提示された。「無言」の場合は，想定文で示した※の文章が，記載した文章に差し替えられた。

質問項目　以下の①②について，場面ごとに尋ねた。

①意図の認知　それぞれの場面，言葉かけごとに，言葉かけをしてきた，または言葉かけをしてこなかった相手が，「困窮者（実験協力者）に何らかの援助をしようとしている」または「向社会的行動[(2)]をしようとしている」という意図を，どの程度認知できているかを測定する尺度を作成した。「この仲の良い友だち（あまり話したことのない人）はどのように考えて，声をかけてきたと思いますか？」という教示文に対し，「私のことを心配してくれている」「助けようとしてくれている」などの6項目について，「そうだ(5)」から「そうでない(1)」までの5件法で回答を求めた。

②喚起される感情　それぞれの場面，言葉かけごとに，その言葉かけをされた，または言葉かけをされなかったときに，自分がどのような感情を抱くかについて測定する尺度を，本田・石隈（2008）の援助行動に対する評価尺度などを参考にして作成した。「仲の良い友だち（あまり話したことのない人）から，「○○○（注：具体的な言葉かけを示す）」と言われて，どのように感じますか？」という教示文に対し，「うれしい」「ありがたい」「情けない」「うっとうしい」などの感情語からなる8項目について，「そう思う(5)」から「そう思わない(1)」の5件法で回答を求めた。

(3) 個人特性に関する回答シート

個人特性として，①共感的関心，②視点取得，③自尊感情の３変数を測定した。各変数における具体的な項目をTable 2に示す。

①共感的関心　他者の状態や行動に対する感情反応のしやすさを測定するため，多次元共感性尺度（鈴木・木野，2008）の下位因子である「他者志向性反応」の５項目を，内容に一部修正を加えて用いた。「あてはまる(5)」から「あてはまらない(1)」の５件法。

②視点取得　人の立場に立って相手を理解しようとしているなどといった他者視点をとっている傾向を測定するため，多次元共感性尺度（鈴木･木野，2008）の下位因子である「視点取得」の５項目を採用した。「あてはまる(5)」から「あてはまらない(1)」の５件法。

③自尊感情　自尊感情尺度（Pope, McHale & Craighead, 1988）の10項目を用い，自己を大切にしている程度を測定した。「あてはまる(5)」から「あてはまらない(1)」の５件法。

Table 2　個人特性の尺度項目

共感的関心	
	悲しんでいる人を見ると、なぐさめてあげたくなる
	悩んでいる友だちがいても、その悩みを分かち合うことができない(＊)
	他人が失敗しても同情することはない(＊)
	人が頑張っているのを見聞きすると、自分には関係なくても応援したくなる
	まわりの人が困っていたら、その人の問題が早く解決するといいなあと思う
視点取得	
	自分と違う考え方の人と話しているとき、その人がどうしてそのように考えているのかをわかろうとする
	人と対立しても、相手の立場に立つ努力をする
	人の話を聞くときは、その人が何を言いたいのかを考えながら話を聞く
	常に人の立場に立って、相手を理解するようにしている
	相手を批判するときは、相手の立場を考えることができない(＊)
自尊感情	
	自分のことを良い人間だと思う
	自分には得意なものがない(＊)
	今の自分とは、もっと違っていたらいいのにと思う(＊)
	自分は大したことない人間だと思っている(＊)
	自分のことを面白い人間だと思う
	自分について、ほとんどの点が好きだ
	今の自分に満足している
	自分自身は大事な人間だと思う
	失敗しても、別に気にならない
	自分について、誇れるものが何もない(＊)

（＊）は逆転項目

【注】

(2) 向社会的行動は，Eisenberg & Mussen（1989）によって「他人や他の人々の集団を助けようとしたり，こうした人々のためになることをしようとしたりする自発的な行為」と定義されており，他者を助ける行動である援助行動はこれに内包される。援助行動と向社会的行動の違いは，前者が「助ける」という行動面のみを取り上げるのに対し，後者はその自発性や「他者のために」という動機面にも焦点があてられている点である。

３．結果

3-1　分析対象

一つの言葉かけに対し，意図認知の６項目と感情の８項目を１セットとみなし，２セット以上で無回答が

続いたり，同じ回答が続いたりしたものを回答不備として除き，分析を行うことにした。

その結果，分析対象は合計77名（平均 18.89歳，*SD*=0.60）となった。条件における内訳は，親密性が高い条件に41名，低い条件に36名であった。

群分けについては，出席番号順に分けられたクラス単位で行ったため，個人特性として扱う共感的関心，視点取得，自尊感情のそれぞれについて *t* 検定を行うことで，その等質性を検討した。その結果，有意な差は確認されず（順に $t(73)=1.72$，$d=.40$；$t(73)=.31$，$d=.01$；$t(73)=-.43$，$d=-.10$；すべて*n.s.*），個人特性については群間に差がないことが確認された。

3-2　尺度構成および得点化

まず，個人特性である３変数について，原尺度通り単一因子として扱うこととし，逆転項目を処理したのちに，内的整合性の指標である α 係数を算出した。その結果，共感的関心については５項目で $\alpha=.69$となり，項目番号２（「悩んでいる友だちがいても，その悩みを分かち合うことができない（逆転項目）」）をのぞいた場合は $\alpha=.75$と向上することから，この項目をのぞいた４項目で構成することとした。続いて，視点取得は５項目で $\alpha=.78$，自尊感情は10項目で $\alpha=.74$と十分な値であったため，すべての項目を採用した。これらの変数は，逆転項目を処理した後，項目平均を算出して，各尺度得点とした（すべて１～５点）。

つぎに，場面想定法を用いて測定した，場面ごとの各言葉かけに対する意図の認知と，感情について，２相因子分析（最尤法）を行った。結果および負荷量について，Table 3およびTable 4に示す。意図の認知は，解釈可能性および因子負荷量から一因子であると判断した。内的整合性を表す α は10項目で.87であり，十分な値であると判断した。逆転項目を処理し，項目平均を算出したものを，それぞれの意図認知得点とした（１～５点）。これは，得点が高いほど，援助あるいは向社会的な意図を認知していることを表す。

感情については，固有値の減衰状況（4.41，1.48，0.83……）から，２因子であると判断し，因子数を固定してプロマックス回転を用いた因子分析を再度行った。その結果，第一因子には「助かった」「ありがたい」「ほっとした」などの言葉かけに対する肯定的な感情語が集まり，「ポジティブ感情」と命名した（$\alpha=.91$）。第二因子には，「悔しい」「うっとうしい」という２つの否定的な感情語からなり，「ネガティブ感情」と命名した（$\alpha=.70$）。それぞれの項目平均を算出し，それぞれの場面における各言葉かけに対する感情得点とした（１～５点）。この得点が高いほど，感情が喚起されていることを示している。これらの因子間相関は $r=-.45$であった。

Table 3　意図の認知測定に使用した項目

助けようとしてくれている	.95
私のことを心配してくれている	.90
困っている状況を理解してくれている	.85
できたら関わりたくないと思っている（＊）	.67
私の意思を尊重してくれるだろう	.65
周りの人にどう見られるかを気にしている（＊）	.31

（＊）は逆転項目

Table 4　感情の測定に使用した項目

	Ⅰ	Ⅱ
助かった	.94	.00
ありがたい	.93	−.06
ほっとした	.89	.00
うれしい	.86	−.13
気を遣わせて申し訳ない	.66	.07
情けない	.45	.28
見下されたようで悔しい	.13	.80
うっとうしい	−.02	.72
因子間相関		−.45

3-3　場面，言葉かけ，親密性による意図認知の差

意図の認知得点の平均値と標準偏差をTable 5に示す。

場面，言葉かけの種類，話し手との親密性の違いによって，意図の認知に差がみられるかを検討するために，場面２（ペン・悩み）×言葉かけ５（状況確認・気遣いの表明・援助の表明・提案・無言）×親密性２（友人・顔見知り）の３要因分散分析（混合計画）を行った。

Table 5　意図の認知得点の平均値

		ペン場面					悩み場面				
		状況確認	気遣いの表明	援助の表明	提案	無言	状況確認	気遣いの表明	援助の表明	提案	無言
親密性	高群（友人）	4.13 (0.41)	4.22 (0.48)	4.33 (0.50)	4.09 (0.44)	2.43 (0.72)	4.29 (0.45)	4.10 (0.61)	4.34 (0.55)	3.10 (0.72)	2.49 (0.90)
	低群（顔見知り）	3.84 (0.31)	4.01 (0.52)	4.21 (0.49)	3.95 (0.50)	2.66 (0.47)	3.91 (0.63)	3.71 (0.52)	4.00 (0.72)	3.12 (0.56)	2.49 (0.65)

※ カッコ内は*SD*

その結果，場面の主効果が有意であり（$F(1, 75)=38.50$，$p<.001$，$\eta^2_p=.34$），ペン場面のほうが悩み場面よりも意図を認知しやすいことが明らかとなった。さらに，言葉かけの主効果が有意となり（$F(4, 72)=100.06$，$p<.001$，$\eta^2_p=.85$），多重比較（Bonferroni法）の結果，「援助の表明」が他のものより高く，「提案」は「状況確認」「気遣いの表明」よりも得点が低く，「無言」は他の言葉かけよりも意図が認知されにくいことが示された（すべて$p<.001$）。親密性の主効果もみられ（$F(1, 75)=5.18$，$p<.05$，$\eta^2_p=.06$），友人からの言葉かけは顔見知りからのものよりも意図が認知されやすいことがわかった。

場面×言葉かけの交互作用が有意であったため（$F(4, 72)=31.51$，$p<.001$，$\eta^2_p=.64$），単純主効果の検定を行った。その結果，「気遣いの表明」および「提案」で，ペン場面のほうが悩み場面よりも意図認知得点が有意に高かった（$p<.001$）。また，ペン場面において，「援助の表明」が「状況確認」「提案」「無言」より得点が高く，「無言」は他のものよりも低い得点であった（ともに$p<.001$）。これに対して，悩み場面では，「状況確認」「援助の表明」が「気遣いの表明」よりも得点が高く，「提案」は「状況確認」「援助の表明」「気遣いの表明」より得点が低く，さらに，「無言」は他のものよりも有意に低い得点であった（すべて$p<.001$）。

また，言葉かけ×親密性の交互作用も有意であり（$F(4, 72)=2.90$，$p<.05$，$\eta^2_p=.14$），単純主効果の

検定を行った結果，「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」で親密性が高い条件よりも低い条件で意図の認知がしにくいことが明らかになった（順に$p<.001$；$p<.01$；$p<.05$）。そして，親密性が高い条件において，「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」は「提案」より有意に得点が高く，「無言」は他のものよりも得点が低かった（すべて$p<.001$）。また，親密性が低い条件については，「援助の表明」が「状況確認」「気遣いの表明」よりも意図が認知しやすく，「提案」は「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」よりも認知しにくく，「無言」はもっとも意図認知がしにくいことが示された（すべて$p<.001$）。

場面×親密性の交互作用，場面×言葉かけ×親密性の交互作用は有意ではなかった（順に$F(4, 72)=1.55$, *n.s.*, $\eta^2_p=.03$；$F(1, 75)=2.25$, *n.s.*, $\eta^2_p=.08$）。

3-4　場面，言葉かけ，親密性による感情の差

意図の認知と同様に，喚起される感情についても平均値と標準偏差をTable 6とTable 7に示す。場面，言葉かけ，親密性を独立変数とし，3要因分散分析（混合計画）を行った。因子分析で得られた2因子（ポジティブ・ネガティブ）を従属変数として扱ったため，結果はそれぞれについて述べる。

Table 6　ポジティブ感情得点の平均値

		ペン場面					悩み場面				
		状況確認	気遣いの表明	援助の表明	提案	無言	状況確認	気遣いの表明	援助の表明	提案	無言
親密性	高群（友人）	3.95 (0.70)	3.84 (0.60)	4.09 (0.56)	4.02 (0.51)	1.67 (0.68)	3.86 (0.71)	3.70 (0.73)	4.00 (0.65)	2.50 (0.85)	1.94 (0.97)
	低群（顔見知り）	4.03 (0.61)	3.73 (0.65)	4.11 (0.68)	3.88 (0.70)	1.83 (0.75)	3.22 (1.00)	3.17 (1.00)	3.30 (1.18)	2.44 (0.86)	1.92 (0.95)

※ カッコ内は*SD*

Table 7　ネガティブ感情得点の平均値

		ペン場面					悩み場面				
		状況確認	気遣いの表明	援助の表明	提案	無言	状況確認	気遣いの表明	援助の表明	提案	無言
親密性	高群（友人）	1.25 (0.72)	1.45 (0.76)	1.43 (0.73)	1.48 (0.77)	2.25 (0.92)	1.29 (0.59)	1.43 (0.70)	1.30 (0.71)	2.24 (0.85)	1.86 (0.96)
	低群（顔見知り）	1.51 (0.80)	1.61 (0.84)	1.46 (0.79)	1.81 (1.14)	2.18 (1.02)	1.75 (0.88)	1.81 (0.86)	1.90 (1.00)	2.35 (1.18)	1.82 (1.02)

※ カッコ内は*SD*

3-4-1　ポジティブ感情

言葉かけによって喚起されるポジティブ感情を従属変数とした分析の結果，場面の主効果が有意であり（$F(1, 74)=31.51$, $p<.001$, $\eta^2_p=.60$），ペン場面のほうが悩み場面よりもポジティブ感情が生起することが明らかとなった。さらに，言葉かけの主効果が有意となり（$F(4, 71)=82.90$, $p<.001$, $\eta^2_p=.85$），多重比較（Bonferroni法）の結果，「状況確認」と「援助の表明」は「気遣いの表明」よりポジティブ感情が高く，「提案」は「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」より低く，さらに「無言」は他の言葉かけよりもポジティブ感情が生起しにくいことが示された（すべて$p<.001$）。親密性の主効果はみられなかった

($F(4, 71)=7.21$, $n.s.$, $\eta^2_p=.10$)。

場面×言葉かけ×親密性の交互作用が有意であった（$F(4, 71)=4.31$, $p<.01$, $\eta^2_p=.18$）。そのため，まず，場面を固定して言葉かけ×親密性の検定を行ったところ，ペン場面では言葉かけの主効果が有意であり（$F(4, 72)=138.07$, $p<.001$, $\eta^2_p=.89$），「援助の表明」が「気遣いの表明」「提案」よりも得点が高く（$p<.001$），「無言」はいずれの言葉かけよりも低かった（$p<.05$）。これに対し，親密性の主効果はみられなかった（$F(1, 75)=.00$, $n.s.$, $\eta^2_p=.00$）。交互作用は有意ではなかった（$F(4, 72)=1.32$, $n.s.$, $\eta^2_p=.01$）。つづいて，悩み場面では交互作用が有意であった（$F(4, 71)=82.90$, $p<.001$, $\eta^2_p=.05$）。そのため，単純・単純主効果の検定を行った。友人から話しかけられた場合，「援助の表明」は「気遣いの表明」よりポジティブ感情が高く，「提案」「無言」は「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」より得点が低かった。また，顔見知りから話しかけられた場合は，「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」が「提案」「無言」よりポジティブ感情が高いことが示された（すべて$p<.001$）。さらに，「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」において，友人のほうが顔見知りよりもポジティブ感情が高く評定されていた（順に$p<.01$, $p<.05$, $p<.01$）。

次に，言葉かけを固定して，場面×親密性の交互作用を分析した。「状況確認」（$F(1, 75)=16.68$, $p<.01$, $\eta^2_p=.13$），「気遣いの表明」（$F(1, 75)=5.60$, $p<.05$, $\eta^2_p=.07$），「援助の表明」（$F(1, 75)=14.24$, $p<.001$, $\eta^2_p=.16$）はそれぞれ有意な交互作用が確認されたが，「提案」（$F(1, 75)=.01$, $n.s.$, $\eta^2_p=.00$），「無言」（$F(1, 75)=.82$, $n.s.$, $\eta^2_p=.08$）については有意ではなかった。有意な交互作用が確認された3つの言葉かけについて，それぞれ単純・単純主効果の検定を行ったところ，すべてにおいて，ペン場面では親密性による差はみられず，悩み場面では友人のほうが顔見知りよりもポジティブ感情が高く評定されていた（順に$p<.01$；$p<.05$；$p<.01$）。また，親密性が高い条件では場面差はみられなかったものの，親密性が低い条件はペン場面のほうが，より高いポジティブ感情得点であった（すべて$p<.001$）。さらに，「提案」においては，場面の主効果が有意であり（$F(1, 75)=21.72$, $p<.001$, $\eta^2_p=.74$），悩み場面ではペン場面よりもポジティブ感情が有意に低かった。

そして，親密性を固定して，場面×言葉かけの分析を行ったところ，どちらの条件でも有意な交互作用が確認された（親密性が高い条件$F(9, 31)=49.20$, $p<.001$, $\eta^2_p=.78$；低い条件$F(9, 27)=23.01$, $p<.001$, $\eta^2_p=.70$）。それぞれについて単純・単純主効果の検定を行った。その結果，親密性高条件においては，各言葉かけにおいて有意な場面差はみられなかった。また，ペン場面では，何らかの言葉かけがある他の4つに対して「無言」はポジティブ感情が低かった（すべて$p<.001$）。同様に悩み場面でも言葉かけの差がみられ，「援助の表明」は「気遣いの表明」「提案」「無言」よりも得点が有意に高く（順に$p<.01$, $p<.001$, $p<.001$），「提案」「無言」は「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」よりも低かった（すべて$p<.001$）。これに対して，親密性低条件では，「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」「提案」の4つの言葉かけについて，悩み場面よりもペン場面のほうでポジティブ感情が高く評定されていた（順に$p<.01$, $p<.05$, $p<.01$, $p<.001$）。ペン場面では，「無言」が4つの言葉かけよりもポジティブ感情が低く（すべて$p<.001$），「援助の表明」と「気遣いの表明」の間に有意差が確認され，前者で得点が高かった（$p<.05$）。悩み場面では，「提案」が「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」より有意に低く（順に$p<.001$, $p<.001$, $p<.01$），「無言」も同じく「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」よりもポジティブ感情を低く評定されていた（すべて$p<.001$）。

また，場面×言葉かけの交互作用と，場面×親密性の交互作用は有意であり（順に$F(4, 71)=36.31$, $p<.001$, $\eta^2_p=.73$；$F(1, 74)=12.30$, $p<.01$, $\eta^2_p=.14$），言葉かけ×親密性の交互作用な有意でなかった（$F(4, 71)=1.18$, $n.s.$, $\eta^2_p=.12$）。

3-4-2　ネガティブ感情

言葉かけによって喚起されるネガティブ感情を従属変数とした分析の結果，場面の主効果が有意であり（$F(1, 74)=4.10$, $p<.05$, $\eta^2_p=.05$），ペン場面よりも悩み場面でネガティブ感情が生起することが明らかとなった。さらに，言葉かけの主効果が有意となり（$F(4, 71)=15.93$, $p<.001$, $\eta^2_p=.47$），多重比較（Bonferroni法）の結果，「状況確認」と「気遣いの表明」，「援助の表明」は「提案」および「無言」よりもネガティブ感情が生起しにくいことが示された（すべて$p<.001$）。親密性の主効果はみられなかった（$F(4, 71)=6.14$, *n.s*, $\eta^2_p=.05$.）。

また，場面×言葉かけの交互作用が有意であった（$F(4, 71)=6.14$, $p<.001$, $\eta^2_p=.26$）。単純主効果の検定を行った。その結果，「提案」において，ペン場面のほうが悩み場面よりもネガティブ感情得点が有意に低かった（$p<.001$）。また，「無言」においては，ペン場面でネガティブ感情得点が高く（$p<.01$），同じ言葉かけがなされない場合でも，困窮者の否定的な感情が異なることが示唆された。さらに，ペン場面においては，「無言」は他の言葉かけよりも有意にネガティブ感情が高かったことに対し（「状況確認」「援助の表明」「状況確認」で$p<.001$，「提案」$p<.01$），悩み場面では，「無言」と他の言葉かけの間に有意差はみられず，「提案」が「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」より得点が高かった（すべて$p<.001$）。

さらに，場面×親密性の交互作用，言葉かけ×親密性の交互作用な有意でなかった（順に$F(4, 71)=1.01$, *n.s.*, $\eta^2_p=.02$；$F(1, 74)=1.48$, *n.s.*, $\eta^2_p=.05$）。また，二次の交互作用は有意でなかった（$F(4, 71)=2.30$, *n.s.*, $\eta^2_p=.12$）。

3-5　個人特性との関連

共感的関心，視点取得，自尊感情との関連を検討するために，相関分析を行った。上記のように，意図の認知得点の多くで親密性の違いによる差が見られたため，この分析は親密性が高い条件と低い条件を分けて分析を行った（Table 8）。

まず，親密性高条件においては，視点取得と，悩み場面の「状況確認」意図認知および「無言」でのポジティブ感情との間に有意な正の相関がみられた（$r=.32$, $p<.05$；$r=.32$, $p<.05$）。このほかの意図認知得点や感情得点と個人特性の間には有意な相関は見られなかった（$r=-.30$〜$.26$, *n.s.*）。

つぎに，親密性低条件では，共感的関心と，ペン場面および悩み場面の「無言」意図認知，悩み場面の「提案」意図認知の間に正の相関が確認された（順に，$r=.37$, $p<.05$；$r=.48$, $p<.01$；$r=.43$, $p<.01$）。また，喚起される感情に関して分析した結果，ポジティブ感情については，悩み場面の「状況確認」「提案」と共感的関心の間に正の相関がみられた（$r=.37$, $p<.05$；$r=.41$, $p<.05$）。同様に，悩み場面の「状況確認」「提案」，くわえて「援助の表明」は，それぞれのネガティブ感情得点と共感的関心の間に，負の相関がみられた（$r=-.38$, $p<.05$；$r=-.37$, $p<.05$；$r=-.51$, $p<.01$）。これ以外には，有意な相関係数は確認されなかった（$r=-.33$〜$.31$, *n.s.*）。

Table 8　個人特性との相関

		親密性高群（n＝38）			親密性低群（n＝36）		
		共感的関心	視点取得	自尊感情	共感的関心	視点取得	自尊感情
ペン場面	「状況確認」意図	.26	−.15	.16	.09	.00	−.04
	「気遣いの表明」意図	.22	.14	.04	.05	.14	.29
	「援助の表明」意図	.20	.08	.11	.26	−.08	.11
	「提案」意図	.08	.01	−.03	.10	−.15	−.02
	「無言」意図	−.14	.11	−.20	.37*	−.09	−.14
	「状況確認」P感情	.24	−.23	.17	.10	−.18	−.09
	「気遣いの表明」P感情	.08	−.07	−.21	.15	.08	−.06
	「援助の表明」P感情	.14	−.12	−.16	.26	−.13	−.04
	「提案」P感情	.08	−.06	−.16	.23	−.23	−.25
	「無言」P感情	−.14	.04	.13	−.20	−.13	−.24
	「状況確認」N感情	.02	−.04	−.20	−.33	.01	−.09
	「気遣いの表明」N感情	−.11	−.04	−.16	−.23	.19	−.04
	「援助の表明」N感情	−.08	.05	−.28	−.19	.07	−.02
	「提案」N感情	−.06	−.09	−.04	−.19	.03	.20
	「無言」N感情	−.16	−.19	.24	−.18	−.06	.07
悩み場面	「状況確認」意図	.17	.32*	−.11	.31	.04	.05
	「気遣いの表明」意図	.21	.00	.22	.20	−.19	−.01
	「援助の表明」意図	.05	.17	.11	.25	−.11	.02
	「提案」意図	−.05	.03	−.12	.43**	−.07	.03
	「無言」意図	−.05	.19	−.30	.48**	−.01	−.10
	「状況確認」P感情	.15	.12	−.19	.37*	.17	.12
	「気遣いの表明」P感情	.25	−.12	.07	.18	.03	.06
	「援助の表明」P感情	.19	−.11	−.01	.24	.10	.07
	「提案」P感情	−.02	−.04	.01	.41*	.00	.11
	「無言」P感情	.07	.32*	−.02	.16	.08	−.13
	「状況確認」N感情	−.29	−.23	−.16	−.38+	−.04	.09
	「気遣いの表明」N感情	.06	−.10	−.19	−.27	.29	.11
	「援助の表明」N感情	.05	.01	−.18	−.51**	−.03	.06
	「提案」N感情	.16	.04	.01	−.37*	.24	.14
	「無言」N感情	.26	.17	.19	−.06	−.02	.06

（**p<.01，*p<.05）

※高群では個人特性を測る尺度項目すべてに回答のあった者のみを相関分析の対象とした
※表中のP感情はポジティブ感情，N感情はネガティブ感情を示している

4．考察

4-1　本研究のまとめ

本研究では，困窮者に対する言葉かけに焦点を当て，言葉かけの種類によってその意図の認知や喚起される感情は異なるのか，また，場面による差はみられるのか，そして話し手との親密性の違いは影響するのかといった点について検討することを目的とした。分析の結果，意図の認知およびポジティブ感情については，

悩み場面よりもペン場面で，親密性が低い条件よりも高い条件で得点が高かった。また，言葉かけの種類による認知得点の差異は，「無言」＜「提案」＜「状況確認」，「気遣いの表明」＜「援助の表明」の順に統計的に有意な差があった。ネガティブ感情は，ペン場面よりも悩み場面で高く，「提案」「無言」で喚起されやすいことが示唆された。このことから，状況に応じた言葉かけの必要性や，関係性に応じて言葉をかけることが重要であることが示唆された。さらに，個人特性との関連を検討した結果，親密性が高い話し手の意図認知は視点取得と関連があること，親密性が低い場合は共感的関心が意図認知や喚起される感情と関連していることが示された。

4-2　援助あるいは向社会的な意図を認知できる程度

本研究では，困窮事態での言葉かけとして，予備調査で代表的なものとして示された「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」「提案」を用い，そして，同じく予備調査での一部の回答者が「声をかけない」としたことを受け，「無言」という条件を含めた５つについて検討を行った。

まず，声をかけた話し手の意図を認知する程度については，どのような条件でも一貫して「援助の表明」が意図を認知しやすいということが示唆された。これは，明確に援助しようとする意思が発言されており，当然のことであるともいえる。ペン場面では，「援助の表明」に続いて，「状況確認」と「提案」が援助しようとする意図を認知すると評定された。しかし，悩み場面では「援助の表明」と「状況確認」には明確な差はみられず，他と比して，ともに援助や向社会的な意図を認知しやすいものとしてとらえられていた。

横塚（1989）が分類した物理的援助が生起されるべきであるペン場面の場合，言葉かけの後，「ペンを貸す」などといった具体的な援助行動がさらに必要である。したがって，何らかの言葉がかけられた段階では，話し手が「援助しようとしている」という意図よりも，「事情を把握しよう」といった意図を，受け手は認知しているのだと考えられる。そのため，話し手が状況把握をしようと意図していると捉えられやすい「状況確認」や「気遣いの表明」では，「援助の表明」に比べ，受け手は援助の意図を認知しにくかったのではないだろうか。これに対して，悩み場面の場合，具体的な援助行動よりも，「話を聞く」「励ます」などの心理的かつ言語的な行動が求められるといえる。そのため，何らかの言葉かけが行われた時点で，心理的援助が生起していると考えられ，言葉かけの種類を問わず，援助しようとする，あるいは，思いやってくれているという意図が認知されたのだと考えられる。

さらに，親密性の高低によって意図の認知が異なるかどうかについては，親密性が高い条件では「状況確認」「気遣いの表明」「援助の表明」の意図の認知に差は見られなかった。しかし，親密性が低い条件では，「援助の表明」に比べて「状況確認」「気遣いの表明」が認知しにくいことが明らかとなった。励ましの言葉について検討を行った中野・正保（2011）は，言葉かけを行う対象との親密性などの心理的距離によって，同じ励ましの意図をもっていても，言葉かけの表現方法が変化することを指摘しており，困窮事態における言葉かけにも同様の傾向があるといえる。また，言葉かけを行う人と受ける人との親密性によって，その意図を認知する程度が異なることが示されたといえる。本研究における親密性高条件である「親しい友人」は，「普段からよく話す，仲の良い同性の友人」と定義されており，学生生活の多くを共に過ごしている親しい友人については，あえてその意図を前面に出した言葉かけを行わなくても，話し手の意図が認知やすい傾向にあることが示された。親密性低条件である「顔見知り」は「同じ授業をとっているが，あまり話をしたことがなく，顔は知っている程度の同性の人」を想定しており，話し手と受け手の間にコミュニケーションの土台がないことが推測され，話し手は自分の意図を明確に伝える必要があるため，「援助の表明」でもっとも意図の認知得点が高かったと考えられる。

一方，困窮事態の打開策をアドバイスする「提案」は，悩み場面において，ほかの言葉かけと比べ，話し手の意図が認知しにくいことが示された。「○○したら（どうですか，良いのではないですか）？」といった「提案」は，相手の意思を尊重した表現であり，困窮事態を解決する行動を要求しているにも関わらず，それがうまく伝わっていないことが示唆された。このような言葉かけは，他者が何らかの援助を提供することよりも，自律的な解決を促すことに目的が置かれていると考えられ，アドバイスや助言のような言葉かけは，必ずしも話し手の援助の意図を伝えるわけではないといえる。しかし，提案やアドバイスには，直接的なものや間接的なものなど多様な表現が考えられ，本研究で使用した「提案」の言葉かけに対する反応は，容易に一般化できるものではないことに留意すべきである。

4-3　困窮者に生起するポジティブな感情

困っているときに，何らかの言葉かけをされた場合，受け手は言葉かけに対して感情を生起させる。本研究では，この感情反応をポジティブ・ネガティブの２側面から検討した。

まず，ポジティブ感情については，ペン場面では親密性の主効果は見られず，言葉かけにおいては「援助の表明」でもっともポジティブ感情が高かった。交互作用について分析した結果，親密性が高い条件では，言葉かけの種類に関わらず，言葉をかけられること自体にポジティブ感情が高く評定されていた。また，親密性が低い条件では，いずれの言葉も，悩み場面よりペン場面のほうが喜ばれることが示された。悩み場面における言葉かけの種類については，意図の認知と同様に，「援助の表明」「状況確認」「気遣いの表明」が「提案」「無言」よりもポジティブ感情が有意に高く，心理的援助の意図が認知できているとポジティブ感情の生起につながることが示唆されたといえる。また，ポジティブ感情が高かった３つの言葉かけにおいても，友人からの言葉かけのほうが顔見知りからのものよりも得点が高く，悩みという比較的深刻な困窮事態には，親密な関係にある他者からの働きかけが好ましいことも明らかとなった。

言葉かけの種類によって，「ありがたい」などの肯定的な感情が喚起される程度が異なることは，話し手の意図が分かりやすいか否かに左右されているためだと考えられる。つまり，言葉をかけられたこと自体がポジティブ感情を喚起させ，さらに，言葉かけを行った者の意図をどのように認知するかによって，喚起される程度に差が生じるのだろう。教師の言葉かけが生徒の学習意欲にどのような影響を与えるかについて検討した吉川･三宮（2007）は，明らかに「前向きな助言」（例「今からでも遅くないから，今日から始めよう」）は学習意欲を促進するが，「中立的な助言」（例「塾に行ったらどう？」）は，受け手がその意図をどのように捉えるかによって，学習意欲が左右されることを指摘している。本研究もこれと同様に，言葉かけの種類によって，話し手の意図がどのように認知されるかが異なり，感情反応が影響されていると考えられる。「助けようとしてくれている」ことが分かると，困窮状態にある受け手はポジティブな感情が喚起しやすい。したがって，意図認知が行いやすい親密性が高い話し手からの言葉かけによって，ポジティブ感情がより強く喚起されているといえる。

また，ペン場面では，言葉かけに対するポジティブ感情は，親密性条件の高低の間で有意な差はみられなかった。筆記用具を一時的に貸すという，援助者にかかるコストが比較的小さい場面であり，被援助者の心理的負債感（相川・吉森，1995）も低いため，言葉かけの受け手は，素直に話し手の援助しようとする意図を認知しやすいのだと考えられる。これに対し，悩み場面では親密性の高低による差が大きく，親密性が低い顔見知りからの言葉かけはポジティブ感情が低く評定されていた。これは，心理的援助が生起することが想定されている悩み場面では，相対的に援助者のコストや被援助者の心理的負債が大きくなることが一つの要因としてあげられる。

4-4　困窮者に生起するネガティブな感情

次に，言葉かけによって喚起される，「うっとうしい」や「悔しい」といったネガティブな感情について考察を行う。このような否定的な感情の生起は，親密性の条件間に明確な差はみられず，親密性低群の方が高いといった有意傾向の差のみが確認された。困窮事態で何らかの介入が行われる際，ネガティブな反応が起こりうる時として，菊島（2003）は「事情をよく知らない者からのサポート」を挙げている。本研究における顔見知りの言葉かけはこれにあたると考えられ，状況や困窮者の状態を理解していないままに言葉をかけることは，ネガティブな反応を引き起こしかねないという先行研究と一致した見解を得た。

ペン場面においては，言葉かけがない場合（「無言」）は，言葉がある場合に比べて，ネガティブ感情が高く評定されていた。これに対して，悩み場面は「無言」と他の言葉かけの間に有意差はみられず，「提案」が「援助の表明」「状況確認」「気遣いの表明」に比べてネガティブ感情が高かった。また，「提案」のペン場面と悩み場面を比べると，悩み場面でのネガティブ感情が高く，困窮者が悩みごとを抱えている場面において，第一声で「提案」を行うことは，他の言葉かけや無言でいることに比べて，強い否定的反応が生起される可能性があることが明らかとなった。悩んでいる他者に対して行われる「提案」は，自尊心や意思を尊重したうえで行われている言葉かけであったとしても，どこか他人事のような，突き放した印象を与えてしまいかねないため，注意が必要であると言える。もしくは，同じ「提案」に含まれる言葉かけであっても，直接的な表現ではなく，間接的な表現や言い回しを変えるなどすることによって，ネガティブな感情が喚起される程度が緩和される可能性もある。

困窮者に対して，あえて言葉をかけずに無言でいることについては，ペン場面では，他に比べてネガティブ感情を高く生起させていた。これは，何も言わないことが，「ペンを貸す」という比較的容易な援助行動へのためらいと取られ，「気づいているのに何もしてくれない」ことから，「うっとうしい」「悔しい」といった感情が喚起されたと考えられる。しかし，悩み場面において無言でいることは，「提案」の言葉かけで生じるネガティブ感情よりも有意に低く，援助の意図が分かりにくいものの，ネガティブな感情は生起しにくいことが示唆された。

4-5　個人特性と言葉かけの影響

本研究では，個人特性として共感的関心，視点取得，自尊感情の３つをとりあげ，意図の認知および感情反応との関連を検討した。

友人が言葉かけを行った場合，視点取得と「状況確認」（悩み場面）の意図認知，「無言」（ペン場面）のポジティブ感情との正の相関が有意であった。言葉かけを行ったのが親密性の高い友人であるために，お互いのことを理解しあっており，視点取得が高いことによって，悩み場面における「状況確認」でその意図が認知しやすくなっていることが示唆された。また，ペン場面での「無言」においても，視点取得が高ければ，相手がなぜ無言でいるのかの推測が行われ，「あえて黙って，様子を見てくれている」などといった好意的な解釈によって，ポジティブ感情が喚起されやすくなるのだと考えられる。共感的関心とは有意な相関は見られなかったが，総じて相関係数は低いわけではなく，対象者数を増やすなどして工夫すれば，何らかの結果が得られる可能性が示唆された。

これらに対し，顔見知りが言葉かけを行った場合は，いくつかの変数で，共感的関心との関連が示された。他の言葉かけと比べると意図の認知が低かった「無言」（両場面）や「提案」（悩み）の意図認知と有意な正の相関がみられた。分散分析などから意図の認知が難しいことが明らかとなった，各場面での「無言」や悩み場面の「提案」でも，共感的関心の高さが，認知に何らかの役割を果たしている可能性が示唆された。共

感的関心は「他者に関する同情や配慮など他者志向的な感情」（鈴木・木野，2008）であり，自分以外の者の心情に対する敏感さと言い換えることもできる。このことから，一見「わかりにくい」言葉かけや，あまり親しくない顔見知りからの言葉かけであっても，その心情推測において関連している可能性がある。また，喚起される感情との関連については，悩み場面のいくつかの言葉かけにおいて，ポジティブ感情とは正の，ネガティブ感情とは負の相関がみられた。登張（2000）で，共感的関心は，共感性の情動的側面とされる個人的苦痛とは異なり，肯定的な他者志向的感情であることを示しており，本研究の結果はこれに一致しているといえるだろう。

4-6　本研究の意義と課題

これまで困窮者に言葉かけを行うことや，助言をすることは，向社会的行動の一部として位置づけられてきた。しかし，本研究によって，その言葉かけの種類によっては，意図が正しく伝わらず，ポジティブ感情が喚起されないばかりか，ネガティブ感情を喚起する可能性なども示された。受け手と話し手の親密性や，その場面の性質など，さまざまな要因の相互作用で，言葉かけの意図認知や喚起される感情などが影響を受けていることが示唆された。このような困窮者に対する言葉かけについて実証的に検討を行った研究はほとんどなく，本研究は意義深いといえる。

今後の課題としては，実験の対象の拡大があげられる。本研究では女子大学生を対象としたが，男子学生のコミュニケーションについても検討する必要があるだろう。また，同性友人・知人間に限らず，全くの見知らぬ他人への向社会的な言葉かけや，異性間での関係や，「先輩」や「リーダー」など役割が付与されている状態での言葉かけについても焦点を当てることが望まれる。さらに，今後の展開として，松下（2005）が発表したような，困窮者への効果的な言葉かけを学ぶ教材など，本研究の知見を応用したコミュニケーション教育の開発につなげていきたいと考えている。

【引用文献】

相川　充・吉森　護　1995 「心理的負債感尺度の作成の試み」『社会心理学研究』11，1，63-72頁

坂　香里・山村麻予・真下知子・三宮真智子　2013 「大学生における困窮事態の研究(1)―自由記述を通して―」『日本教育心理学会第55回総会発表論文集』200頁

Eisenberg N. & Mussen H. P.　1989　The roots of prosocial behavior in children，Canbridge University Press.（菊池章夫・二宮克美(訳)　1991『思いやり行動の発達心理』　金子書房）

遠藤由美・吉川左紀子・三宮真智子　1991 「親の叱りことばの表現に関する研究」『教育心理学研究』39，1，85-91頁

本田真大・石隈利紀　2008 「中学生の援助に対する評価尺度（援助評価尺度）の作成」『学校心理学研究』8，29-39頁

金子劭榮・田村博久　1998 「思いやり意識の性差と因子構造」『教育工学・実践研究』24，1-14頁

菊島勝也　2003「ソーシャル・サポートのネガティヴな効果に関する研究」『愛知教育大学教育実践総合センター紀要』6，239-245頁

真下知子・三宮真智子・坂　香里・山村麻予　2013 「困窮者に対する言葉かけの収集」『日本教育心理学会第55回総会発表論文集』199頁

松下由美子　2006 「学生がコミュニケーションにおける看護対象者への効果的な言葉かけを学ぶｅラーニング教材の開発」『新潟県立看護大学学長特別研究費平成17年度研究報告』51-57頁

文部科学省　2011 「子どもたちのコミュニケーション能力を育むために～「話し合う・創る・表現する」ワークショップへの取組～　審議経過報告」 コミュニケーション教育推進会議

中野友貴・正保春彦　2011 「励ましの言葉の受け取り方に関する一考察：発話群・発話期待群の比較から」『茨城大学教育実践研究』30，13 -25頁

西口利文　1998 「問題場面の児童に対する教師による言葉かけの分類―大学生の回答をもとにして―」『名古屋大學教育學部紀要心理学』45, 141-160頁
Pope, A. W., McHale, S. & Craighead, W. E.　1988　Self-esteem enhancement with children and adolescents. Pergamon Press.（高山巌・監訳　1992『自尊心の発達と認知行動療法』岩崎学術出版社）
桜井茂男　1988 「大学生における共感と援助行動の関係―多次元共感測定尺度を用いて―」『奈良教育大学紀要（人文・社会科学）』37, 149-154頁
三宮真智子　2004 「思考・感情を表現する力を育てるコミュニケーション教育の提案：メタ認知の観点から」『鳴門教育大学学校教育実践センター紀要』19, 151-161頁
妹尾香織・高木　修　2011 「援助・被援助行動の好循環を規定する要因―援助成果志向性が果たす機能の検討」『関西大学社会学部紀要』42, 2, 117-130頁
鈴木有美・木野和代　2008 「多次元共感性尺度（MES）の作成―自己指向・他者指向の弁別に焦点を当てて」『教育心理学研究』56, 4, 487-497頁
高木　修　1987 「順社会的行動の分類」『関西大学　社会学部紀要』18, 2, 67-114頁
竹内史宗　1995 「子どもは「叱り」をどのように感じているか」『教育心理学年報』34, 143-149頁
田村修一・石隈利紀　2002 「中学校教師の被援助志向性と自尊感情の関連」『教育心理学研究』50, 291-300頁
田中あかり・岩立京子　2006 「母親の幼児に対する「言葉かけ」が幼児の共感性に及ぼす影響―ポジティブ感情の共感に注目して―」『東京学芸大学紀要総合教育科学系』57, 63-70頁
谷口淳一　2012 「援助行動の意図性と特定性が好意伝達の可否に与える影響」『対人社会心理学研究』12, 135-141頁
登張真稲　2000 「多次元的視点に基づく共感性研究の展望」『性格心理学研究』9, 1, 36-51頁
山村麻予・坂　香里・真下知子・三宮真智子　2013 「大学生における困窮事態の研究(2)―頻度・困窮度・援助の必要性の観点から―」『日本教育心理学会第55回総会発表論文集』201頁
山村麻予・中谷素之　2012 「児童が考える「思いやり」行動とはどのような行動か―小学生を対象にした自由記述調査から―」『大阪大学教育学年報』17, 31-44頁
横塚怜子　1989「向社会的行動尺度（中高生版）作成の試み」『教育心理学研究』37, 158-162頁
吉川正剛・三宮真智子　2007 「生徒の学習意欲に及ぼす教師の言葉かけの影響」『鳴門教育大学情報教育ジャーナル』4, 19-27頁

【付記】
本研究の一部は日本発達心理学会第25回大会（2014年３月）においてポスター発表されています。

The cognitive and emotive aspects of processing others' utterances when female college students in trouble

YAMAMURA Asayo, MASHIMO Tomoko, BAN Kaori, SANNOMIYA Machiko

Generally speaking, when we see people in trouble, we tend to ask; "Are you OK?" or "May I help you?" The purpose of the present study was to examine how people in trouble recognize others' intentions when providing such utterances, and how these individuals feel toward such utterances. A female college students (N=85) participated in a questionnaire study. Participants were divided into two conditions. In one condition, participants were supposed to be spoken by their close friend (n=43), while in the other condition, by an acquaintance (n=42). We prepared two different situations: the physical help scenario and the mental help scenario. We used five kinds of utterances in each situation. Participants were asked about their cognitions (6 items) and emotions (8 items) in response to each utterance. Results showed that it was easier to understand another's intension to help during the physical help scenario than during mental help scenario. Furthermore, it was more difficult to understand the intention of an acquaintance's utterances. Finally, in a situation which an individual is offering mental help, a close friend's offer to help be more emotionally satisfying.