OUKA
The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	承諾抵抗方策の使用に及ぼす繰り返し承諾獲得の影響
Author(s)	井邑, 智哉; 深田, 博己
Citation	対人社会心理学研究. 2012, 12, p. 23-29
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/8628
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

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

The University of Osaka

承諾抵抗方策の使用に及ぼす繰り返し承諾獲得の影響

井邑智哉(広島大学大学院教育学研究科)
深田博己(広島大学大学院教育学研究科)

本研究の目的は、要請者が繰り返し承諾獲得を試みた場合に、受け手がどのような承諾抵抗方策を用いて断るのかを検討することであった。(a)承諾抵抗方策の時系列的組み合わせのパターンを検討した結果、65.9%が、1 回目と 2 回目の要請時に異なる承諾抵抗方策を選択していた。組み合わせのパターンは 10 種類を超え、日本において相手の要請を断る際に用いる抵抗方策の時系列的組み合わせには多様なものが存在することが明らかとなった。(b)繰り返し承諾獲得が、抵抗者の使用する承諾抵抗方策因子に及ぼす影響を検討した結果、代償、非言語的拒否、謙遜は 2 回目の要請時に使用される可能性が高く、笑いによるごまかしは 1 回目の要請時に使用される可能性が高いことが明らかとなった。このうち、代償は、拒否への抵抗意識、要請の重要性の認知が影響し、非言語的拒否は要請の重要性の認知が影響を及ぼした結果、2 回目の要請時に使用される可能性が高まることが示唆された。

キーワード: 承諾抵抗方策、承諾抵抗方策因子、時系列的組み合わせ、繰り返し承諾獲得

問題

承諾抵抗方略の概要

われわれは日常生活を送る上で、他者からさまざまな要請をされる。しかし、そのすべてを承諾することは、時間的あるいは能力的に困難である。個人の利益や行動の自由を守るために、望まない要請に対しては断ることが重要である。この断るという行動は、承諾抵抗方略(compliance-resisting strategies: 以下抵抗方略と略記する)として研究されている。抵抗方略とは“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, 2010)である。本研究では、抵抗方略を構成する基本的単位となる行動を抵抗方策と呼び、抵抗方策を組み合わせたものを抵抗方略と呼ぶ。また、抵抗行動を行う者を抵抗者、要請を行う者を要請者とする。

抵抗方略に関する先行研究

抵抗方略に関する研究はこれまで主に、(a)抵抗方略の構造に関する研究(Burroughs, Kearney, & Plax, 1989; 井邑・樋口・深田, 2010; Kearney, Plax, & Burroughs, 1991; McLaughlin, Cody, & Robey, 1980; O'Hair, Cody, & O'Hair, 1991)、(b)抵抗方略使用の規定因に関する研究(廣兼・深田, 2003; 井邑, 2011; 井邑・深田・樋口, 2010; Kearney et al., 1991; Lee, Levine, & Cambra, 1997; McLaughlin et al., 1980; McQuillen, 1986; McQuillen, Higginbotham, & Cummings, 1984; O'Hair et al., 1991; White, Pearson, & Flint, 1989)が行われ、その知見が積み重ねられている。

先行研究の問題点

しかし、これまで検討されてきた方略の構造や、方略使用の規定因に関する研究では、いずれも 1 回限りの要請しか想定されておらず、繰り返し要請された場合にどのような抵抗方策が使用されるのかは分かっていない。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。実際に日常場面では、他者に要請する際、複数回要請を繰り返す場合があることが報告されている(Falbo, 1977; Falbo & Peplau, 1980)。また、繰り返し要請することによって、被要請者の行動に影響を及ぼすことが報告されている(e.g., Cialdini & Ascani, 1976; Freedman & Fraser, 1966; Imai, 1991)。Imai(1991)は、金銭に関する要請において、単に要請するよりも繰り返し要請するほうが相手からの承諾を得られることを示している。また、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)に関する一連の研究では、要請の大きさ(被要請者にとってのコストの大きさ)や同一の要請者かどうかといった特定の条件が揃ったときに、1 回目の要請時よりも、2 回目の要請時に、より承諾が得られることを明らかにしている。

本研究の位置づけ

これらのことは、抵抗方略の研究を行う上で、2 つの示唆を与える。まず、第 1 点目は方略の構造に関する示唆である。抵抗方略研究の主要な関心は、抵抗方策の組み合わせに向けられてきた。どのような抵抗方策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、最適な抵抗方策因子を抽出する研究が行われてきた(e.g., McLaughlin et al., 1980)。しかし、抵抗方策の組

み合わせには、これ以外に、他者から複数回要請された場合に生じる、抵抗方策の時系列的な組み合わせが存在することが示唆される。本研究では、抵抗方略を時系列的な抵抗方策の組み合わせという側面から捉え、どのような時系列的組み合わせが日常場面で使用されているのかを明らかにしていく。Fineley & Humphreys(1974)は、他者を説得するために有効な方法を明らかにする上で、人が日常場面で使用している方法を調べることが有益であると述べている。本研究では、抵抗方策の時系列的組み合わせを検討することで、相手の要請を断る上で有効な方法を提案できる可能性がある。なお、因子分析などによって抽出され、これまで抵抗方略と呼ばれていたものは、概念上の区別のため、本研究では抵抗方策因子と呼ぶ。

次に、第 2 点目は、要請者の繰り返し承諾獲得が抵抗方策因子に及ぼす影響に関する示唆である。これまで、1 回限りの要請に焦点を当て、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)が抵抗方策因子に及ぼす影響を検討した研究が存在する(井邑, 2011; McQuillen et al., 1986; White et al., 1989)。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。なお、本研究では、概念を統一するために、因子分析などによって抽出され、先行研究で獲得方略と呼ばれていたものを獲得方策因子と呼ぶ。

要請の繰り返しは、獲得方策因子の一つである単純要請の一種として位置づけられる(今井, 2005)。しかし、繰り返し要請をされた場合に、抵抗方策因子にどのような影響を及ぼすかを検討した研究は見当たらない。今井(1996)は、要請の繰り返しは要請者の熱意を相手に示すことによって相手からの承諾を得やすくなる場合(例: 三顧の礼)と、下手をすると「しつこい人間だ」と相手にネガティブな印象を生じさせる場合とがある諸刃の剣的な手段であると指摘している。抵抗方策因子への影響という観点から考えると、相手から複数回要請されることで、要請者の熱意や要請を引き受けることの重要性を感じる場合と、反対に、しつこい要請者というネガティブな感情が生じる場合があり、どのような認知、感情が生じるかによって、その後の抵抗方策因子に及ぼす影響が異なると考えられる。井邑(2011)は、他者から要請された際に、抵抗者に生じる認知反応(拒否への抵抗意識、承諾の否定的評価、拒否にともなう不利益、要請の重要性、承諾にともなう利益)と感情反応(ネガティブ感情、ポジティブ感情)を明らかにした。本研究では、要請者が承諾獲得を試みた回数が抵抗方策因子に及ぼす影響について、その影響を媒介するものとして抵抗者の認知、感情を用いて、その一連の過程について検討していく。

目的

以上の議論から、本研究では、要請者が繰り返し承諾獲得を試みた場合に、どのような抵抗方策が使用されるのかを明らかにすることを目的とする。この目的を達成するために、(a)抵抗方策の時系列的組み合わせ、(b)要請者が承諾獲得を試みた回数が抵抗方策因子に及ぼす影響を検討する。

方法

実験計画

2(承諾獲得を試みた回数) × 7(抵抗方策因子)の実験参加者内計画を立てた。要請者が承諾獲得を試みた回数要因は、1回と2回の2水準とした。抵抗方策因子要因は、日本における抵抗方策因子を明らかにした井邑・樋口・深田(2010)の 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)を使用する 7 水準とした(Table 1 参照)。

実験参加者

大学生 98 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、91 名(男性 55 名、女性 36 名、平均年齢 19.6 歳、SD = 2.1)から有効回答(有効回答率 92.8%)を得た。

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策を使用する可能性を回答してもらった。また、複数の抵抗方策の中で最も使用すると思うものを 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)、抵抗方策の測定(抵抗方策リスト)、その他の変数の測定はすべて小冊子によって行った。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、資料集めの手伝いを頼まれるというものであった(1 回目の要請)。そして、1 回目の要請を断ったが、再度同じ相手から要請される場面を設定した(2 回目の要請)。要請者の用いる獲得方策因子には、理由提示や資源提供、情動操作などさまざまな種類があるが(e.g., 今井, 2005)、本研究では、繰り返し承諾獲得が抵抗方策因子に及ぼす影響のみを検討するために、1 回目の承諾獲得の試みも 2 回目の承諾獲得の試みも、同一の獲得方策因子(単純要請)を用いた。②抵抗方策の測定: 井邑・樋口・深田(2010)の抵抗方策リスト短縮版を使用した。ただしこのリストは、相手から1回要請された際に使用される抵抗方策を因子分析によって分類したものであり、2 回目の要請時に特徴的に使用される抵抗方策が分析過程で除外された可能性がある。そこで、本研究では、呈示した場面で 21 個の抵抗方策(7 種類の抵抗方略 ×3 項目)と井邑・樋口・深田(2010)の分析過程で除外

Table 1 抵抗方策の使用可能性得点の平均(*SD*)、および承諾獲得を試みた回数条件間の比較結果

抵抗方策因子と抵抗方策	1回目の抵抗 *M*（*SD*）	2回目の抵抗 *M*（*SD*）	*t* 検定 （*df* = 90）
偽装延引			
・その場では答えを保留し，その後その話題に触れないようにする。	2.4(1.4)	2.2(1.3)	1.4
・回答を先延ばしにして相手があきらめるのを待つ。	2.4(1.4)	2.4(1.3)	0.1
・その場では曖昧に返事をしておいて，その後その人と顔を合わせないようにする。	2.1(1.2)	2.0(1.2)	1.2
代償			
・今度何か埋め合わせをすることを約束して断る。	2.6(1.6)	3.8(1.9)	5.3 ***
・今度は可能な限り力になることを約束して断る	3.5(1.7)	4.2(1.8)	3.5 **
・他に役に立てることがあれば協力することを約束して断る。	3.8(1.5)	4.3(1.8)	2.8 *
自己解決要求			
・安易にほかの人を頼るべきではないことを伝えて断る。	2.4(1.4)	2.5(1.6)	0.4
・自分で解決することの重要性を伝えて断る。	2.7(1.4)	2.7(1.6)	0.2
・他の人を頼ると自分のためにならないことを伝えて断る。	2.4(1.3)	2.5(1.5)	0.7
明確拒否			
・引き受けることはできない事を伝える。	4.5(1.7)	4.5(1.7)	0.1
・率直に断る。	4.2(1.6)	4.5(2.0)	1.9
・引き受けることは無理であることを伝える。	4.2(1.5)	4.4(1.8)	1.1
笑いによるごまかし			
・笑いながら冗談っぽく断る。	3.5(1.6)	2.7(1.8)	5.2 ***
・話を茶化して，その頼み事をなかったことにする。	2.8(1.7)	2.1(1.2)	4.3 ***
・笑ってごまかす。	2.7(1.6)	2.6(1.7)	1.2
謙遜			
・自分ではかえって迷惑をかけてしまうことを伝えて断る。	2.9(1.5)	3.4(1.8)	3.1 **
・その頼み事はとても自分なんかでは力になれないことを伝えて断る。	3.0(1.7)	3.5(1.8)	2.1 *
・自分には引き受けるだけの能力がないことを伝えて断る。	3.0(1.6)	3.6(1.8)	3.6 ***
非言語的拒否			
・「ちょっと…」と言って沈黙し，相手が察してくれるのを待つ。	2.9(1.6)	3.3(1.7)	2.4 *
・断りたいという気持ちを表情や素振りで表す。	3.6(1.5)	3.7(1.7)	1.1
・頼み事に対して難色を示し，相手に気づいてもらう。	3.3(1.5)	3.6(1.6)	2.1 *
その他			
・そのような頼み事を非難して断る。	1.9(1.5)	2.1(1.5)	1.5
・その頼み事を引き受ける義務がない事を伝えて断る。	2.1(1.4)	2.5(1.7)	2.1 *
・その頼み事は他の人でも出来ることを指摘して断る。	2.8(1.3)	2.9(1.5)	0.6
・頼み事を引き受けることが出来ない事を謝って断る。	4.3(1.8)	4.8(1.8)	2.4 *
・さりげなく話題を変えて，回答を求められないようにする。	2.2(1.4)	2.2(1.4)	0.1

注1）右欄の数値は*t*値。$^{***}p < .001$, $^{**}p < .01$, $^{*}p < .05$

された5項目の計26項目(Table 1 参照)について、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。また、26 の抵抗方策のうち、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。抵抗方策は、1 回目と 2 回目の要請時にそれぞれ回答を求めた。③抵抗者の認知と感情の測定: 井邑(2011)が作成した、抵抗者の認知尺度、感情尺度を用いた。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。ただし、井邑(2011)で抵抗方策因子に影響を及ぼさなかったポジティブ感情は測定しなかった。抵抗者の認知と感情についても、1 回目と 2 回目の要請時にそれぞれ回答を求めた。

結果

抵抗方策の使用可能性

26 個の抵抗方策の使用可能性得点の平均と標準偏差を算出し、Table 1 に示した。また、それぞれの抵抗方策使用可能性得点に関して1回目と2回目の要請時の差を *t* 検定によって比較した結果を併せて示した。Table 1 より、2 回目より 1 回目の要請時に使用可能性が高い抵抗方策は 2 個、逆に、1 回目より 2 回目の要請時に使用可能性が高い抵抗方策は 10 個、1 回目と 2 回目の要請時の使用可能性に差がない抵抗方策は 14 個であることが判明した。

抵抗方策の時系列的組み合わせ

1回目と2回目の要請時に、抵抗者が最もよく使用すると選択した抵抗方策の組み合わせと、その選択人数を Table 2 に示した。組み合わせとして、①同一方策選択: まったく同じ方策を選択、②類似方策選択: 同じ抵抗方策因子に属する異なる方策を選択、③異方策選択: 抵抗方策因子も異なるまったく別の方策を選択、という 3 つに

Table 2 抵抗方策の選択パターンとその人数

	抵抗方策因子	人数	計（%）
同一方策選択	その他（謝罪）	12	24(26.3%)
	非言語的拒否	4	
	笑いによるごまかし	3	
	明確拒否	2	
	代償	2	
	謙遜	1	
類似方策選択	明確拒否	4	7(7.6%)
	代償	2	
	謙遜	1	
異方策選択	明確拒否→代償	10	60(65.9%)
	その他（謝罪）→代償	8	
	笑いによるごまかし→代償	4	
	明確拒否→謝罪	4	
	代償→謝罪	3	
	謝罪→非言語的拒否	3	
	自己解決要求→非言語的拒否	3	
	代償→明確拒否	3	
	笑いによるごまかし→明確拒否	2	
	代償→謙遜	2	
	謙遜→明確拒否	2	
	笑いによるごまかし→非言語的拒否	2	
	その他少数意見（1人）	14	

分類した。抵抗方策の時系列的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 65.9%と最も多かった。このことから、1 度要請を断った後に、再度要請された場合、2 回目は 1 回目とは抵抗方策因子も異なる抵抗方策を選択するものが多いといえる。このうち、主要なものを見ると、明確拒否、謝罪、笑いによるごまかし→代償(22 人)、明確拒否、代償→謝罪(7 人)となることが分かった。このため、2 回目に代償方策因子に属する方策や謝罪を選択したものが 50.5%と半数を占めていた。これらのことは、1 回目の要請時には明確に断ったり、笑ってごまかしたりしていても、相手から再度要請された場合には、相手への譲歩や配慮を代償や謝罪という形で示すといえる。

抵抗方策の時系列的組み合わせには多様なものが見られた。主要なものは、①謝罪の連続使用(13.1%)、②明確拒否と代償の組み合わせ使用(10.9%)、③謝罪と代償の組み合わせ使用(8.7%)であった。なお、井邑・樋口・深田(2010)の分析過程で除外された抵抗方策のうち、謝罪は、使用可能性が高く、選択人数も多かった。今後抵抗方策に関する研究を行う際には、この項目も測定する必要がある。

抵抗方策因子の使用可能性

井邑・樋口・深田(2010)で提出された 21 個の抵抗方策を 7 つの抵抗方策因子にまとめ、抵抗方策因子ごとの使用可能性の平均と標準偏差を算出したものを Table 3 に示した。各抵抗方策因子のクロンバックの信頼性係数を算出したところ、いずれの変数も $\alpha s > .72$ であり、概ね満足できる値であった。

Table 2 抵抗方策因子の使用可能性の平均(*SD*)

抵抗方策因子	1回目の要請時	2回目の要請時
偽装延引	2.3(1.1)	2.2(1.1)
代償	3.3(1.3)	4.1(1.6)
自己解決要求	2.5(1.2)	2.6(1.4)
明確拒否	4.3(1.3)	4.4(1.6)
笑いによるごまかし	3.0(1.3)	2.5(1.4)
謙遜	2.9(1.4)	3.5(1.6)
非言語的拒否	3.2(1.2)	3.6(1.3)

抵抗方策因子の使用実態を明らかにするために、2(承諾獲得を試みた回数) × 7(抵抗方策因子)の 2 要因の分散分析を行った。主効果や交互作用効果がみ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(有意水準を 5%に設定)を行った。分析の結果、承諾獲得を試みた回数要因と抵抗方策因子要因の交互

作用($F(6, 540) = 14.3$, $p < .001$)が有意であった。代償、笑いによるごまかし、謙遜、非言語的拒否の抵抗方策因子において承諾獲得を試みた回数要因の単純主効果が有意であり(順に、 $F(1, 90) = 23.7$, $p < .001$; $F(1, 90) = 28.7$, $p < .001$; $F(1, 90) = 13.9$, $p < .001$; $F(1, 90) = 5.8$, $p < .05$)、代償、謙遜、非言語的拒否は 2 回目の要請時に使用される可能性が高く、笑いによるごまかしは 1 回目の要請時に使用される可能性が高いことが明らかとなった。また、1 回目の要請時と 2 回目の要請時それぞれにおいて、抵抗方策因子要因の単純主効果が有意であった(順に、 $F(6, 540) = 27.0$, $p < .001$; $F(6, 540) = 35.8$, $p < .001$)。いずれの要請時においても、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

繰り返し承諾獲得の影響を媒介する抵抗者の心理過程を以下の 2 ステップから検討した。

Table 3 抵抗者の認知、感情の平均(*SD*)

	1回目の要請時	2回目の要請時
拒否への抵抗意識	3.6(1.4)	4.6(1.5)
承諾の否定的評価	4.3(1.1)	3.9(1.1)
拒否に伴う不利益	3.6(1.0)	3.6(1.1)
要請の重要性	3.8(1.2)	4.6(1.3)
承諾に伴う利益	2.9(1.1)	2.9(1.3)
ネガティブ感情	2.1(1.2)	2.7(1.2)

(a)要請者が承諾獲得を試みた回数を独立変数、抵抗者の認知 5 変数と感情 1 変数を従属変数とする t 検定を行なった(Table 4)。各変数のクロンバックの信頼性係数は、 $\alpha s > .70$ であり、概ね満足できる値であった。分析の結果、拒否にともなう不利益と承諾にともなう利益を除く 4 変数において、有意差(ts (90) > 3.71, ps < .001)が見られた。拒否への抵抗意識、要請の重要性、ネガティブ感情は 1 回目よりも 2 回目の要請時に高くなるが、承諾の否定的評価は 1 回目よりも 2 回目の要請時に低くなることが分かった。

(b)1 回目の要請時と 2 回目の要請時において、抵抗者の認知と感情が抵抗方策因子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、抵抗方略因子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、生起した事象やそれを取り巻く状況に対する認知が、経験される感情の質を決定すると論じられるため、認知から感情へのパスを仮定した。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、GFIs > .95, AGFIs > .89, RMSEAs < .06 と許容できる適合度が示された。

最終モデル(Table 5)を見ると、抵抗方策因子に対して抵抗者の認知と感情の説明率(R^2)が、1 回目の要請時も 2 回目の要請時も有意であったのは、代償と非言語的拒否であった。代償は、1 回目($M = 3.3$, $SD = 1.3$)よりも 2 回目($M = 4.1$, $SD = 1.6$)の要請時に使用される。これは、代償の使用に正の影響を及ぼす拒否への抵抗意識と要請の重要性が 1 回目よりも 2 回目の要請時に高く認知されることの影響と考えられる。また、非言語的拒否は 1 回目($M = 3.2$, $SD = 1.2$)よりも 2 回目($M = 3.6$, $SD = 1.3$)の要請時に使用される。これは、非言語的拒否の使用に正の影響を及ぼす要請の重要性が、1 回目よりも 2 回目の要請時に高く認知されることの影響と考えられる。しかし承諾の否定的評価からは説明できない。

考察

本研究の目的は、要請者が繰り返し承諾獲得を試みた場合に、どのような抵抗方策が使用されるのかを明らかにするために、(a)抵抗方策の時系列的組み合わせ、(b)繰り返し承諾獲得が抵抗方策因子に及ぼす影響を検討することであった。

抵抗方策の時系列的組み合わせ

1 回目と 2 回目の要請時に使用される抵抗方策の組み合わせパターンを検討した結果、異なる方策を組み合わせて使用する者が全体の 65.9%と最も多かった。このことは、抵抗者は、要請者との相互作用の中で、さまざまな

Table 5 抵抗者の認知と感情から抵抗方策因子への有意なパス

説明変数	目的変数									
	ネガティブ感情		代償		笑いによるごまかし		謙遜		非言語的拒否	
	1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目	1回目	2回目
拒否への抵抗意識			.37 **	.30 **						
承諾の否定的評価	.19 *	.37 **							.27 **	.30 **
要請の重要性			.23 *	.33 **			.28 **	.19 *	.21 *	.37 **
ネガティブ感情					.19 *	.23 **	.30 **	*ns*	.25 **	*ns*
R^2	.04	.14 **	.30 **	.34 **	.04	.05	.17 **	.04	.20 **	.20 **

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

方策を使い分けていることを示している。しかし、その組み合わせパターンは10種類を超えており、最も選択されていた謝罪の連続使用であっても、全体の13.1%程度であった。獲得方策の時系列的組み合わせが、およそ5種類からなることから考えると(井邑・平林・深田・樋口, 2010)、日本人の抵抗方策の時系列的組み合わせには、大半の人が使用するような特定のパターンが存在していないといえる。辰巳(2005)によると、日本人は断ることが下手であり、無理をして要請を引き受けることからさまざまな負担が生じ、却って人間関係を悪化させることがある。本研究で、抵抗方策の時系列的組み合わせに複数のパターンが見られたことは、日本人が相手の要請を断る際に、どのように断ればいいのかを明確にわかっておらず、断り方を模索していることを反映していると解釈できる。

抵抗方策因子に及ぼす繰り返し承諾獲得の影響過程

本研究の結果から、要請者が承諾獲得を試みる回数は、抵抗者が使用する抵抗方策因子に影響を及ぼし、代償、謙遜、非言語的拒否は2回目の要請時に使用される可能性が高く、笑いによるごまかしは 1 回目の要請時に使用される可能性が高いことが分かった。これらの結果から、相手からの要請を 1 度断った後に、再度同じ相手から要請された場合には、笑ってごまかすことは控えられ、その代わりに代替案を提案したり、謙遜や非言語的拒否などを用いたりすることで、相手に与える負担を軽減すると解釈できる。

また、影響が見られた方策因子のうち、代償と非言語的拒否への影響は、拒否への抵抗意識、承諾の否定的評価、要請の重要性といった認知によって媒介されることが明らかとなった。代償や非言語的拒否の方策因子は 1 回目よりも 2 回目の要請時に使用されるが、これは再度要請された場合に、もう一度断ることに抵抗を感じたり、またその要請が相手にとって重要であると認知したりするためにこのような結果になることが示唆された。今井(1996)は、要請を繰り返すことで、相手に熱意を示し、承諾を得やすくなると述べているが、本研究ではこれに近い結果が得られたといえる。すなわち、複数回要請されることによって、その要請の重要性を汲み取り、断らざるを得ないとしても、単に断るのではなく、相手に配慮するような代償や非言語的拒否が使用されるといえる。

今後の課題

今後の課題は、以下の2点である。まず、第1点目は、要請者の用いる獲得方策因子が抵抗方策の時系列的組み合わせに及ぼす影響を検討することである。本研究では、繰り返し承諾獲得の影響のみを検討するために、獲得方策因子の一つである単純要請に絞って検討した。しかし、要請を要請者と被要請者の相互作用と捉えた場合、要請者の行動、すなわちどのように要請されるかということが、被要請者の行動に影響を及ぼすと考えられる。今井(2005)は、獲得方策因子として5種類(単純要請、理由提示、資源提供、正当要求、情動操作)を挙げているが、これらに応じて、抵抗者がどのように抵抗方策の時系列的組み合わせを行うのかを検討していく必要がある。

第2点目として、抵抗方策の時系列的組み合わせの効果を検討していく必要がある。本研究では、時系列的組み合わせのパターンの中で主要なものを明らかにすることで、相手からの要請を断るために効果的な組み合わせを提案しようと試みた。しかし、組み合わせのパターンは 10 を超え、最も使用されるものでも全体の 13.1%程度であった。この結果からは、断る際の効果的な組み合わせを提案することはできない。そのため、今後の研究では、要請者を実験対象者として、どのような時系列的組み合わせを用いて断られた場合に、再要請可能性が低くなるのか、あるいは相手に対して悪い印象を抱かず、関係を継続していこうと思うのかを直接検討していく必要がある。

引用文献

Burroughs, N. F., Kearney, P., & Plax, T. G. (1989). Compliance-resistance in the college classroom. *Communication Education*, **38**, 214-229.

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.

Falbo, T. (1977). Multidimensional scaling of power strategies. Journal of *Personality and Social Psychology*, **35**, 537-547.

Falbo, T., & Peplau, L. A. (1980). Power strategies in intimate relationship. *Journal of Personality and Social Psychology*, **38**, 618-628.

Fineley, G. E., & Humphreys, C. A. (1974). Naive psychology and the development of persuasive appeal in girls. *Canadian Journal of Behavioral Science*, **6**, 75-80.

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.

廣兼孝信・深田博己 (2003). 承諾拒否方略に関する研究 広島文化短期大学紀要, **33/34/35** (合併号), 31-36.

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

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―ホワイトカラーへの産業・組織心理学からの提言― 北大路書房 pp.39-55.
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 (2011). 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― 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), **60**, 153-162.
井邑智哉・深田博己・樋口匡貴 (2010). 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 (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.
井邑智哉・平林奈津子・深田博己・樋口匡貴 (2010). 承諾獲得方略の使用可能性―承諾獲得方策の時系列的組み合わせ― 広島大学心理学研究, **10**, 47-52.
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 誠心書房 pp.55-78.
Kearney, P., Plax, T. G., & Burroughs, N. F. (1991). An attributional analysis of college students' resistance-decisions. *Communication Education*, **46**, 29-43.
Lee, C. R., Levine, T. R., & Cambra, R. (1997). Resisting compliance in the multicultural classroom. *Communication Education*, **46**, 29-43.
McLaughlin, M., Cody, M., & Robey, C. (1980). Situational influences on the selection of strategies to resist compliance-gaining attempts. *Human Communication Research*, **7**, 14-36.
McQuillen, J. (1986). The development of listener adapted compliance-resisting strategies. *Human Communication Research*, **12**, 359-375.
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.
O'Hair, M. J., Cody, M. J., & O'Hair, H. D. (1991). The impact of situational dimensions on compliance-resisting strategies: A comparison of methods. *Communication Quarterly*, **39**, 226-240.
辰巳 渚 (2005).「断る！」作法 宝島社
White, K. D., Pearson, J. C., & Flint, L. (1989). Adolescents' compliance-resistance: Effects of parents' compliance strategy and gender. *Adolescence*, **24**, 595-621.

Effects of repeated compliance-gaining strategy on the use of compliance-resisting strategies

Tomoya IMURA (*Graduate School of Education, University of Hiroshima*)
Hiromi FUKADA (*Graduate School of Education, University of Hiroshima*)

The compliance-resisting strategies that are used when a person is faced with repeated request were investigated, by examining combinations of time-series patterns of such strategies. Results indicated that 65.9% of participants choose different strategy when refusing the first, compared to the second request. Moreover, a total of over 10 time-series combinations were observed, indicating that various strategies are used in Japan, when refusing a repeated request. Examining the effects of repeated compliance-gaining strategy on the use of compliance-resisting strategies indicated that the likelihood of using a strategy of compensation, nonverbal refusal, and modesty at the second request was higher than at the first request. The likelihood of cheating by laughter at the first request was higher than at the second request. Using a strategy of compensation was affected by the cognition of resistance to the refusal and the importance of the request, whereas nonverbal refusal was affected by the cognition of the importance of the request.

Keywords: compliance-resisting strategy, compliance-resisting strategies, time-series combination, repeated compliance-gaining strategy.