

要求表現が拒否表現に及ぼす影響： 言語表現の間接性の観点から

深田博己 宗近真裕子

(広島文教女子大学)

本研究の目的は、要求表現が拒否表現に及ぼす影響を実験的に検討することであった。独立変数は要求表現要因（直接的要求、要求者事情言及型間接的要求、拒否者事情言及型間接的要求）と拒否表現要因（直接的拒否、要求者事情言及型間接的拒否、拒否者事情言及型間接的拒否、代替者提案型間接的拒否）の2要因であった。前者は参加者間要因、後者は参加者内要因であり、従属変数として拒否表現の使用度を測定した。場面想定法を利用した質問紙実験を実施し、以下の結果が得られた。要求表現要因と拒否表現要因の交互作用が有意であった。代替者提案型間接的拒否条件における要求表現要因の単純主効果が有意であり、代替者提案型間接的拒否表現の使用は、拒否者事情言及型間接的要求条件の方が直接的要求条件よりも有意に多かった。また、すべての要求表現条件において、拒否表現要因の単純主効果が有意であり、3種類の要求表現のいずれに対しても、要求者事情言及型間接的拒否表現の使用は、4種類の拒否表現の中で最も少なかった。

キーワード：言語表現、直接的要求、間接的要求、直接的拒否、間接的拒否

問 題

頼み方と断り方の研究

頼み方と断り方に関して、深田（2016b）は、コミュニケーション行動方略として研究されてきた承諾獲得方略（compliance-gaining strategies）と承諾拒否方略（compliance-resisting strategies）の研究領域が存在することを指摘した。そして、深田（2016b）は、承諾獲得方略を“他者を自分の望むように行動させるための一連のコミュニケーション的行動”（p.58）、承諾抵抗方略を“他者の望むように行動させられることに抵抗するための一連のコミュニケーション的行動”（p.58）と定義した。

一方、深田・宗近（2016）は、コミュニケーション的行動を言語行動に限定した場合の頼み方と断り方として、要求・依頼の言語表現と抵抗・拒否の言語表現の研究領域が存在することを指摘した。ここから、頼み方と断り方の研究には、コミュニケーション行動方略レベルでの承諾獲得方略と承諾抵抗方略の研究と、言語表現レベルでの要求表現（expressions of request）と拒否表現（expressions of refusal）の研究という、異なるレベルで頼み方と断り方を扱う研究領域が並存する

ことが明白である。

深田・宗近（2016）によると、承諾獲得方略、承諾抵抗方略、要求表現、拒否表現に関するわが国の先行研究は、承諾獲得方略と承諾抵抗方略の関係を扱った一部の例外（井邑, 2011; 井邑・深田, 2012）を除き、そのほかの研究は全て、頼む側あるいは断る側からの一方向的コミュニケーションの形態で取り上げられてきた。

これに対して、連続的相互作用過程としての頼み方と断り方の重要性を強調した深田・宗近（2016）は、二者間でメッセージが一往復する最小単位の双方向的コミュニケーション研究として 8 つのタイプの研究課題を提案した。その中の 1 タイプが、どのような要求表現がどのような抵抗表現・拒否表現を生じさせるのかを検討する課題である。しかし、現段階では、要求表現が拒否表現に及ぼす効果を検討した先行研究は皆無である。もちろん、どのような拒否表現がどのような要求表現を生じさせるのかという別のタイプの課題、すなわち拒否表現が要求表現に及ぼす効果を検討した先行研究も皆無である。したがって、こうした問題の解明は喫緊の研究課題となる。

なお、要求表現が拒否表現に及ぼす効果を直接検討しているわけではないが、関連する研究の例としては次のようなものが存在する。母子関係の観点から、小嶋（1988）は、母親の依頼・要求に対する子どもの応答を、母親に対する子どもの拒否的認知に注目することによって分析し、小嶋（1991）は、母親の依頼に対する子どもの応答を、拒否的応答に限定して検討している。また、回答の直接性－間接性の観点から田嶋・川上（2009）は、依頼に対してどのような拒否の回答をすれば良い性格印象を与えるのかという問題に取り組んでいるし、ポライトネス（politeness）の観点から Clark & Schunk（1980）は、要求が丁寧になると反応も丁寧になることを見出している。さらに、高井（2002）によると、依頼と断りの状況における直接性－間接性の観点から Takai & Wiseman（2002）は、アメリカ人の方が日本人よりも直接的な依頼を多用し、逆に日本人の方がアメリカ人よりも直接的な断りを多用すると報告している。

要求表現に関する心理学的研究の概要

要求表現に関する心理学的研究を展望した深田（2016a）は、要求表現の「直接性－間接性」が最大の関心事となっていることを示した。要求者の発話の意図（例：お金を貸してほしい）が字義通りに解釈される直接的な要求（例：お金を貸してください）に対して、間接的な要求は、その機能が大きく異なる 2 つのタイプが認められる。第 1 のタイプは定型的な慣習的間接的な要求であり、発話の字義的な意味は、質問（例：お金を貸してくれる？）や話し手の目的説明（例：お金を貸してほしいけど）であるが、発話内容に要求内容を含むため、質問や説明とは解釈されず、要求と解釈される間接的な要求である。第 2 のタイプは非定型的な非慣習的間接的な要求であり、話し手の事情への言及（例：お金のゆとりがないんだ）や聞き手の事情への言及（例：お金のゆとりがある？）のように、発話内容に要求内容を含まないため、あるときは要求と解釈されるが、別のときは単なる事情説明・事情確認と解釈される間接的な要求である。ちなみに、この第 2 のタイプの間接的な要求を、岡本（2010）は「ヒント」と呼んでいる。

要求表現の使い分けの規定因とその影響過程を検討する中で、平川・深田・樋口（2012a）は、間

間接的要求表現が間接度と丁寧度という異なる次元の特徴をもつことを実証した。そして、慣習的間接的要求が直接的要求と同様の機能をもつことから、平川・深田・塚脇・樋口（2012b）は、非慣習的間接的要求に対してのみ、間接的要求という用語を当てている。この立場を踏襲した平川・森永（2013a）と平川（2016）は、「発話内容の中に要求内容を含まない頼み方」を間接的要求と定義し、平川・森永（2013a）は間接的要求と直接的要求の使用に及ぼす状況要因の影響を検討し、平川（2016）は間接的要求の使用効果に及ぼす社会的距離の調整的影響を検討した。

さらに、平川・森永（2013b, 2014）は、非慣習的間接的要求を間接的要求、慣習的間接的要求を丁寧な要求と呼び、直接的要求を含む 3 種類の要求条件を設定した。3 種類の要求表現と 5 つの要求目標の達成との関係を検討した平川・森永（2014）は、間接的要求が直接的要求よりも 4 つの目標達成に優れていること、丁寧な要求が 3 つの目標達成に最も優れていることを実証した。また、間接的要求が要求の意味を曖昧にすることに注目した平川・森永（2013b）は、間接的要求が直接的要求や丁寧な要求よりも被要求者の承諾を自発的援助と解釈される比率を増加させ、被要求者の不承諾を拒否と解釈される比率を減少させることを明らかにした。

本研究では、平川の立場を踏襲し、非慣習的間接的要求を間接的要求と呼ぶことにする。

拒否表現に関する心理学的研究の概要と本研究の立場

拒否表現に関する唯一の心理学的研究が仲（1986）によって報告されている。仲（1986）の研究の前半は、質問紙調査によって拒否表現を収集し分類することを目的とし、研究の後半は、役割演技実験によって、要求者の要求表現に対して拒否者が使用する拒否表現を測定し分析することを目的としていた。拒否表現における文脈的情報の利用とその発達をテーマとする仲（1986）は、間接的要求が行われる状況では、発話やその理解に文脈的情報（要求が成立するための条件に関する情報）が重要な働きをすることから、要求に対する拒否の表現が要求成立のための文脈的情報を利用して作成されるのではないかと考えた。すなわち、要求に対する拒否表現は、要求の文脈的情報を否定することによって作られると仮定した。例えば、要求の背景に、要求の話し手（S）の事情（例：S は辞書を必要としている）がある場合は、それを否定する拒否表現（例：辞書なんか必要ない）が、また、要求の聞き手（H）の事情（例：H は辞書をもっている）がある場合は、それを否定する拒否表現（例：私も辞書を持ってない）が作られる。

小学生、中学生、大学生を質問紙調査の対象とした仲（1986）は、12 あるいは 24 の簡単な拒否課題（例：「本棚の位置を変えるのを手伝ってください」と妹に頼まれた）を作成し、対象者に 3 通り以上の拒否表現を回答するように求め、得られた拒否表現を分類整理した。そして、質問紙調査の結果から、“拒否表現は、相手が仮定している文脈情報をそのまま否定するばかりでなく、そこから帰結される S の行動を述べたり、S の焦点を外したり、S による要求を複数の面から否定するといった、様々な仕方で作られると言えよう。”（p.20）と述べている。また、小学生、中学生、大学生の被験者で同性ペアを作り、4 あるいは 12 の課題について、要求者－拒否者の役割演技をさせ、会話を録音記録する実験を行った。実験結果から、S－H 間でやりとりされる情報は、必ずしも明示的に一致するものでなく、日常の会話では、文脈的な情報がすべて同時に活性化され、利用され

ることが示唆された。

なお、仲（1986）は、調査結果から拒否表現の形式を、①間接的表現のみ（例：今勉強している）、②間接的表現と判断（例：今勉強しているからだめ）、③判断のみ（例：だめ）、④決まり文句とけんか言葉（例：ごめん。シーラナイ）、に4分類している。また、調査と実験の結果から、間接的表現を、①目標（Sが達成を望む行動）、②Sが自分で達成できない状況、③Sの行動、④Hの行動を期待する、⑤X（第三者）が達成できる状況、⑥Xに頼める状況、⑦Xに頼む行動、⑧Hが達成できる状況、⑨Hに頼める状況、⑩Hに頼む行動、⑪Hの行動、⑫SH行動、⑬その他、の13カテゴリーに分類し、さらに41のサブカテゴリーに分類している。

ところで、本研究での直接的拒否と間接的拒否の区分の仕方は、基本的に直接的要求と間接的要求（非定型的な非慣習的間接的要求）の区分の仕方と同じ基準を使用する。すなわち、拒否者の発話の意図（例：お金を貸すのは断りたい）が字義通りに解釈される直接的拒否（例：お金は貸せないよ）に対して、間接的拒否は、非定型的な非慣習的間接的拒否であり、拒否者の事情への言及（例：手持ちのお金に余裕がなくて）や要求者の事情への言及（例：アルバイトをしたら）のように、発話内容に拒否内容を含まないため、あるときは拒否と解釈されるが、別のときは単なる事情説明・事情確認と解釈される間接的拒否表現である。

なお、日常場面では、要求する側が間接的要求を使うとき、聞き手の側が要求と解釈しない場合には、聞き手は承諾や拒否の返答をしない。聞き手の側が要求と解釈する場合に初めて、承諾あるいは拒否の返答をすることになる。本来、間接的要求に対する拒否表現の研究は、様々な間接的要求表現の背後にある要求者の意図を聞き手がどのように解釈するのか、その際に要求者の意図を要求と解釈する割合はどの程度なのか、さらには、これに対応して承諾、拒否、承諾・拒否とは無関係な反応の3タイプに大分類される聞き手の返答の出現割合を検討する形が自然である。しかし、研究の効率性を重視する先行研究（平川、2016；平川・森永、2013a, 2013b, 2014；平川他、2012a, 2012b）では、要求者が要求意図をもっていることを前提とした場面設定のもとに、要求者が要求意図を表現に直接組み込まない間接的要求表現の規定因や効果を検討してきた。本研究は、先行研究の方法を踏襲するので、厳密に言えば、要求者の要求意図を聞き手が理解している場合の、間接的要求を扱っていることになる。

要求表現と拒否表現の関係に関する課題と本研究の目的

要求表現の研究（平川、2016；平川・森永、2013a, 2013b, 2014；平川他、2012a, 2012b）は、直接的要求に比較した間接的要求の特徴を解明する形で展開してきた。これに対し、拒否表現の研究（仲、1986）は、直接的要求と間接的要求に対する拒否表現のタイプとしての直接的拒否と間接的拒否に焦点化した形をとっていなかった。また、深田・宗近（2016）は、基本的な研究形態として要求表現と拒否表現の関係の解明を挙げているが、実際には、応用的な研究形態の1つとしての要求表現と承諾抵抗方略の関係を実験的に検討している。この研究では、間接的要求は、直接的要求に比べて、明確な拒否方略と笑いによるごまかし方略の使用を減少させ、間接的要求であっても、話し手の事情に言及する間接的要求と聞き手の事情に言及する間接的要求では拒否者の使用する抵抗方略

が大きく異なることを見出した。

したがって、言語表現の直接性－間接性の次元から、要求者の要求表現が拒否者の拒否表現に及ぼす影響を検討することが重要な課題であると理解できる。本研究の目的は、要求者の直接的要求と間接的要求が拒否者の直接的拒否と間接的拒否の使用に及ぼす影響を解明すること、すなわち、要求表現が拒否表現に及ぼす影響を言語表現のレベルで解明することである。

その際、間接的要求の種類としては、深田・宗近（2016）で直接的要求との機能の違いおよび相互の機能の違いが証明された2種類の間接的要求（要求者の事情に言及する間接的要求と拒否者の事情に言及する間接的要求）を用いる。また、間接的拒否の種類に関しては、仲（1986）の間接的拒否表現の分類を参考に間接的拒否表現の仮尺度を作成し、この仮尺度を構成する項目を因子分析することによって得られた因子を間接的拒否の種類とする。

方 法

実験計画と実験参加者

実験計画 実験参加者を拒否者の側に立たせた要求－拒否場面を設定し、場面想定法を利用した質問紙実験を計画した。直接的要求、話し手の事情に言及する間接的要求（以下、要求者事情言及型間接的要求と表記）、聞き手の事情に言及する間接的要求（以下、拒否者事情言及型間接的要求と表記）の3水準から成る要求表現要因と、間接的拒否の種類に直接的拒否を加えた拒否表現の種類を水準とする拒否表現要因との2要因分析計画であった。拒否表現要因のうち、間接的拒否の種類は、本研究で用いる間接的拒否表現の仮尺度を因子分析して得られる3因子を指す。要求表現要因は参加者間要因、拒否表現要因は参加者内要因であり、結果的に、3×4の混合要因計画となる。

従属変数として、直接的拒否表現と間接的拒否表現の使用度を、行動意思の概念に近い使用可能性から測定した。

実験参加者 実験参加者は女子大学生120人（平均年齢は20.2歳、 $SD=1.17$ ）であり、3つの要求表現条件に40人ずつ無作為に配置された。無作為配置の手続きは、質問紙実験の材料である質問紙の無作為配置によって行った。なお、元々の参加者は130人であったが、回答に不備のあったものを削除し、1条件あたりの参加者数をそろえるために、合計10人分のデータを削除した。

実験手続きと実験材料

実験手続きの概要 質問紙実験は「断り表現に関する調査」というタイトルの質問紙によって実施した。質問紙は、要求－拒否場面として、友人から引越しの手伝いを頼まれる場面（以下、引越し場面と略記）と友人からお金を借りたいと頼まれる場面（以下、借金場面と略記）の2場面を設定した。引越し場面は、平川の一連の研究（平川, 2016; 平川他, 2012b; 平川・森永, 2013a, 2013b, 2014）や深田・宗近（2016）で使用された場面であり、借金場面は平川・森永（2013a, 2013b, 2014）で使用された場면을修正した場面であった。

各参加者は、同一の要求表現条件を示す引越し場面と借金場面の2場면을連続して提示された。

ただし、場面の提示順序効果を相殺するために、引っ越し場面を先行させ、借金場面を後続させる順序と、借金場面を先行させ、引っ越し場面を後続させる順序の2種類の質問紙を作成し、カウンターバランスを図った。

従って、作成した質問紙は、3種類の要求表現条件と2種類の場面提示順序の組み合わせから成る6種類であり、これら6種類の質問紙を各20人の参加者に無作為に配付した。

質問紙の構成 質問紙は、A4版で7枚の片面印刷であり、1枚目の表紙に続いて、2枚目が引っ越し場面あるいは借金場面のシナリオ提示、3枚目と4枚目が24項目の拒否表現測定尺度、5枚目が2枚目とは別の場面のシナリオ提示、6枚目と7枚目が24項目の拒否表現測定尺度であった。

表紙には、“この調査は、「他者から頼みごとをされたとき、どのような表現を使って断るのか」について調べるものです。”という全体的な教示のほかに、回答は強制ではないことなどを伝達する回答上の注意のほかに、年齢記述欄や研究実施者に関する情報が記載してあった。

場面設定 引っ越し場面は、参加者が、同性同学年で同じ学科のあまり付き合いのない友人から引っ越しの手伝いを頼まれる仮想場面を設定した。借金場面は、同様に同性同学年で同じ学科のあまり付き合いのない友人からお金を貸してと頼まれる場面を設定した。そして、その友人の頼みを断りたいと思っている場合、どのような表現を使って断る可能性があるか、行動意思レベルで尋ねた。

要求表現要因の操作 要求表現要因は、友人が頼む際の言語表現の違いによって操作した。引っ越し場面については、直接的な要求条件では「来週の日曜日に引っ越しするから、手伝って」、要求者事情言及型間接的要求条件では「来週の日曜日に引っ越しするけど、人手が足りなくて…」、拒否者事情言及型間接的要求条件では「来週の日曜日に引っ越しするけど、時間空いてる？」と、友人が言ったという仮想場面を設定した。

また、借金場面については、直接的な要求条件では「来週、買いたいものがあるから、お金を五千元貸して」、要求者事情言及型間接的要求条件では「来週、買いたいものがあるんだけど、お金が足りなくて…」、拒否者事情言及型間接的要求条件では「来週、買いたいものがあるんだけど、お金にゆとりある？」と、友人が言ったという仮想場面を設定した。

拒否表現尺度 拒否表現尺度は、場面別に、2項目の直接的拒否表現尺度と、仲（1986）の間接的拒否表現の分類カテゴリーを参考に、22項目の間接的拒否表現尺度を作成した。各場面の拒否表現尺度項目の内容は、共通の分類カテゴリーに基づいて作成した。2項目の直接的拒否表現尺度と、因子分析の結果から最終的に分析に使用することになる15項目の間接的拒否表現尺度の項目内容を表1に示した。

各要求表現条件で、合計24項目の拒否表現をそれぞれどの程度使用するかについて、「全く用いない」（1点）、「たまに用いる」（2点）、「ときどき用いる」（3点）、「よく用いる」（4点）の4段階での評定を求め、使用得点とした。

結 果

拒否表現尺度の因子構造

場面共通の因子構造を求めるため、場面別の拒否表現尺度項目に関する使用得点のデータを延べデータとして扱い、240 人分のデータとして処理した。

直接的拒否表現尺度の内的整合性 使用得点に関して、拒否表現尺度の 2 項目間の内的整合性を検討するためにクロンバックの α 係数を算出したところ、.818 という高い α 係数が得られ、項目間の内的整合性が証明された。そこで、2 項目の合計得点を項目数の 2 で割った値を直接的拒否得点とした。

間接的拒否表現尺度の因子構造 間接的拒否表現尺度 22 項目の使用得点に関して、主因子法による因子分析を行ったところ、固有値と寄与率の減衰状況から、3 因子解（累積寄与率 46.81%）が妥当であると判断した。そこで、3 因子解を指定し、各因子に .50 以上の負荷量を示し、他の因子の負荷量との差が .20 以上であることを基準に、主因子法・プロマックス回転による因子分析を行い、基準に該当しない項目をその都度削除しながら、4 回の因子分析を繰り返した。なお、3 回目の因子分析の結果、第Ⅰ因子の中に意味的に第Ⅱ因子に属する項目が 1 項目混入していたので、概念的な整合性を優先させ、この項目を恣意的に削除した。その結果、間接的拒否表現に関して、表 1 に示すパターン行列が得られた。3 因子構造であることが解明され、15 項目 3 因子の間接的拒否表現尺度を作成することができた。

第Ⅰ因子は、頼む前に先に荷物をまとめてみたら（頼む前にアルバイトをしてみたら）、自分でできないの？（自分で何とかならないの？）など、6 項目全てが要求者側の事情に言及する内容の項目であったので、要求者事情言及因子と命名した。第Ⅱ因子は、私は役に立たないから（私はお金に余裕がないから）、疲れるから、ちょっと（手持ちが心細くなるから、ちょっと）など、5 項目全てが拒否者側の事情に言及する内容の項目であったので、拒否者事情言及因子と命名した。第Ⅲ因子は、ほかの人に頼めない？（ほかの人に頼めない？）、ほかに手伝える人がいるんじゃない？（ほかに借りられる人がいるんじゃない？）など、4 項目全てが拒否者以外の人の存在を指摘する内容の項目であったので、代替者提案因子と命名した。

15 項目の間接的拒否表現尺度全体と各因子の内的整合性を検討するために α 係数を算出したところ、尺度全体では .811、第Ⅰ因子では .803、第Ⅱ因子では .779、第Ⅲ因子では .814 の α 係数が得られ、尺度と各因子の内的整合性が高いことがおおむね証明された。

間接的拒否得点に関しては、各因子に属する項目の合計得点を項目数で割った値を各因子の得点とした。

補足分析：直接的拒否を加えた拒否表現尺度の因子構造 補足的な分析として、間接的拒否表現尺度項目として確定された 15 項目に直接的拒否表現尺度の 2 項目を加えた合計 17 項目の使用得点に関して、同様の因子分析（主因子法・バリマックス回転）を行った。その結果、間接的拒否表現尺度と全く同一の 3 因子に、新たに直接的拒否表現項目の 2 項目が第Ⅳ因子として加わる形の 4 因子構造が得られた。ただし、第Ⅰ因子の項目 3 と第Ⅱ因子の項目 22 については、負荷量が .460 と .349 であり、.50 以上という基準を満たさなかった。

表 1 間接的拒否表現項目に関する因子分析の結果（主因子法、プロマックス回転）

項目番号と項目内容	I	II	III
第Ⅰ因子：要求者事情言及因子			
21 頼む前に先に荷物をまとめてみたら／頼む前にアルバイトをしてみたら	.79	-.11	-.06
2 自分でできないの？／自分でなんとかならないの？	.69	.07	-.01
24 そんなことも一人でできないの？／それくらいのお金も工面できないの？	.68	-.21	-.02
17 ひとりでやれば／自分で工面してみたら	.61	.15	.05
10 ひとりでもできるでしょう／自分で稼げるでしょう	.57	-.06	.14
3 そういう態度はよくないよ／そういう態度はよくないよ	.53	.18	-.09
第Ⅱ因子：拒否者事情言及因子			
5 私は役に立たないから／私はお金に余裕がないから	-.17	.74	.05
20 疲れるから、ちょっと／手持ちが心細くなるから、ちょっと	-.03	.70	.06
13 怪我をしたら困るから／自分のお金が足りなくなったら困るから	.11	.70	-.10
1 私には時間がないから／私にはお金がないから	-.10	.56	-.03
22 そういうの苦手だから／お金の貸し借りは苦手だから	.22	.54	.03
第Ⅲ因子：代替者提案因子			
18 ほかにの人に頼めない？／ほかにの人に頼めない？	-.06	-.03	.83
12 ほかに手伝える人がいるんじゃない？ほかに借りられる人がいるんじゃない？	.11	-.04	.73
23 ほかにの人に頼んで／ほかにの人に頼んで	.10	.07	.69
4 ほかのひとの方が役に立つはずだよ／ほかの人なら借りられるはずだよ	-.12	.02	.65
因子間相関			
I		.32	.32
II			.27
直接的要求			
8 手伝えないよ／貸せないよ			
19 手伝いはできないよ／貸すことはできないよ			

以上のことから、15 項目 3 因子の間接的拒否表現尺度と 2 項目の直接的拒否表現尺度は 17 項目 4 因子の拒否表現尺度としても使用できることが確認できた（17 項目の $\alpha = .842$ ）。その場合、負荷量が基準に満たない 2 項目を削除した 15 項目 4 因子の拒否表現尺度として用いる方法もある。

引越し場面における拒否表現に及ぼす要求表現要因と拒否表現要因の効果

分析の概要 引越し場面における要求表現条件別、拒否表現条件別の拒否表現使用得点の平均と標準偏差を算出し、表 2 に示した。なお、拒否表現要因に関しては、直接的拒否表現尺度を直接的拒否条件、要求者事情言及因子を要求者事情言及型間接的拒否条件、拒否者事情言及因子を拒否者事情言及型間接的拒否条件、代替者提案因子を代替者提案型間接的拒否条件と呼ぶ。

拒否表現使用得点に関する要求表現要因と拒否表現要因に基づく二元配置の分散分析（1 要因が対応のない、1 要因が対応のある 3×4 の分散分析）を行った。その結果、要求表現要因の主効果（ $F(2, 117) = 2.49, p < .10$ ）が有意傾向、拒否表現要因の主効果（ $F(3, 351) = 36.80, p < .001$ ）が有意、要求表現要因と拒否表現要因の交互作用（ $F(6, 351) = 2.40, p < .05$ ）が有意であった。交互作用が有意であったので、主効果の意義は小さくなるが、参考までに紹介する。

要求表現要因の主効果 要求表現要因の主効果が有意傾向であったので、Holm 法による多重比較の検定（有意水準を 5% に設定。以下同様）を行ったところ、拒否表現使用得点は、拒否者事情言及型間接的要求条件の方が、直接的要求条件や要求者事情言及型間接的要求条件よりも、有意に高かった。

表 2 引っ越し場面における要求表現条件別、拒否表現条件別の拒否表現使用得点の平均（SD）

拒否表現条件 要求表現条件	拒否表現条件				全 体
	直接的拒否	要求者事情 間接的拒否	拒否者事情 間接的拒否	代替者提案 間接的拒否	
直接的要求	1.71 (0.72)	1.24 (0.42)	1.62 (0.37)	1.55 (0.61)	1.53 (0.58)
要求者事情間接的要求	1.81 (0.93)	1.11 (0.25)	1.80 (0.61)	1.76 (0.68)	1.62 (0.73)
拒否者事情間接的要求	1.86 (0.98)	1.27 (0.47)	1.86 (0.61)	2.13 (0.94)	1.78 (0.84)
全 体	1.80 (0.89)	1.21 (0.40)	1.76 (0.55)	1.81 (0.80)	1.64 (0.73)

拒否表現要因の主効果 拒否表現要因の主効果が有意であったので、同様の多重比較の検定を行ったところ、拒否表現使用得点は、要求者事情言及型間接的拒否条件の方が、他の 3 条件（直接的拒否条件、拒否者事情言及型間接的拒否条件、代替者提案型間接的拒否条件）よりも有意に低かった。

要求表現要因と拒否表現要因の交互作用 要求表現要因と拒否表現要因の交互作用が有意であったので、拒否表現条件別に要求表現要因の単純主効果の検定を行った。その結果、代替者提案型間接的拒否条件における要求表現要因の単純主効果（ $F(2, 117) = 5.78, p < .01$ ）が有意であった。多重比較の検定結果によると、拒否者事情言及型間接的要求条件の方が直接的要求条件よりも、代替者提案型間接的拒否表現使用得点は有意に高かった。しかし、要求者事情言及型間接的要求条件での代替者提案型間接的拒否表現使用得点の値は、拒否者事情言及型間接的要求条件と直接的要求条件の使用得点の中間であり、どちらの条件との間にも有意差は見られなかった。また、直接的拒否条件、要求者事情言及型間接的拒否条件、拒否者事情言及型間接的拒否条件のいずれにおいても、要求表現要因の単純主効果は有意ではなかった。

要求表現条件別に拒否表現要因の単純主効果の検定を行った。その結果、直接的要求条件、要求者事情言及型間接的要求条件、拒否者事情言及型間接的要求条件の 3 条件全てにおいて、拒否表現要因の単純主効果（ $F(3, 351) = 6.09, p < .001$; $F(3, 351) = 16.66, p < .001$; $F(3, 351) = 18.85, p < .001$ ）は有意であった。多重比較の検定結果によると、いずれの要求表現条件においても、要求者事情言及型間接的拒否条件の方が他の 3 条件（直接的拒否条件、拒否者事情言及型間接的拒否条件、代替者

提案型間接的拒否条件)よりも、拒否表現使用得点は有意に低かった。

借金場面における拒否表現に及ぼす要求表現要因と拒否表現要因の効果

借金場面における要求表現条件別、拒否表現条件別の拒否表現使用得点の平均と標準偏差を算出し、表3に示した。拒否表現使用得点に関して、上記と同様の二元配置の分散分析を行った。その結果、拒否表現要因の主効果 ($F(3, 351) = 84.02, p < .001$) のみが有意であった。多重比較の検定の結果、拒否表現使用得点は、①直接的拒否条件と拒否者事情言及型間接的拒否条件で最も高く、②代替者提案型間接的拒否条件で次に高く、③要求者事情言及型間接的拒否条件で最も低く、これら①②③の条件間にはそれぞれ有意差が認められた。

表3 借金場面における要求表現条件別、拒否表現条件別の拒否表現使用得点の平均 (SD)

拒否表現条件 要求表現条件	直接的拒否	要求者事情 間接的拒否	拒否者事情 間接的拒否	代替者提案 間接的拒否	全 体
直接的要求	2.49 (1.03)	1.48 (0.64)	2.46 (0.67)	1.56 (0.67)	2.00 (0.80)
要求者事情間接的要求	2.60 (1.11)	1.35 (0.49)	2.73 (0.75)	1.69 (0.70)	2.09 (0.99)
拒否者事情間接的要求	2.54 (1.00)	1.52 (0.54)	2.61 (0.77)	1.79 (0.82)	2.11 (0.93)
全 体	2.54 (1.05)	1.45 (0.57)	2.60 (0.74)	1.68 (0.74)	2.07 (0.94)

考 察

本研究で得られた結果の特徴と解釈

本研究は要求表現と拒否表現の関係を解明しようと試みるものであった。

拒否表現の構造 間接的拒否表現の構造を因子分析によって検討したところ、要求者事情言及因子、拒否者事情言及因子、代替者提案因子の3因子構造が得られ、3因子15項目から成る間接的拒否表現尺度を作成することができた。そして、2項目の直接的拒否表現を加えると、直接的要求、要求者事情言及型間接的要求、拒否者事情言及型間接的要求、代替者提案間接的要求の4因子17項目（あるいは2項目減の15項目）から成る拒否表現尺度としても成立することが確認できた。

このように拒否表現は、直接的拒否表現と間接的拒否表現に大きく2分類され、さらに間接的拒否表現は、要求者の側の事情に言及する形での間接的拒否表現、拒否者の側の事情に言及する形での間接的拒否表現、代替者を提案する形での間接的拒否表現に3分類されることが解明された。

要求表現の種類と拒否表現の種類が拒否表現の使用に及ぼす影響 要求者が引越しの手伝いを要求するときに、拒否者がその要求を拒否する場面において、要求表現の種類と拒否表現の種類が拒否表現の使用に及ぼす影響は以下の通りであった。

要求者が拒否者側の事情に言及する間接的な表現（「時間空いてる？」）を用いて要求する場合の方が、直接的な表現（「手伝って」）を用いて要求する場合や要求者側の事情に言及する間接的な表

現（「人手が足りなくて…」）を用いて要求する場合よりも、拒否者は拒否表現を全体的に多く使用する（要求表現要因の主効果）。すなわち、拒否者は、自分自身の事情に言及する形で間接的に要求されると、拒否の気持ちを要求者に伝えるのに多くの表現を利用していることが分かる。要求者から自分（拒否者）の事情に触れながら要求される状況は、拒否者にとって、断りにくい状況であるため、拒否表現を多く使用しなければならないのか、あるいは断りやすい状況であるため、多くの拒否表現を使用することが可能であるのか、という相反する解釈が成り立つが、どちらの解釈が妥当であるかについては現段階では判断が困難であると言わざるを得ない。

拒否者が要求者側の事情に言及する間接的な表現を用いて拒否する場合の方が、直接的な表現を用いて拒否したり、自分自身の事情に言及する間接的な表現を用いて拒否したり、自分の代替者を提案する間接的な表現を用いて拒否したりすることよりも少ない（拒否表現要因の主効果）。すなわち、要求者からの要求を拒否する場合には、拒否者は、要求者の側の事情に触れるような間接的拒否表現を避けていることが分かる。拒否者にとって、相手（要求者）の事情に触れながら断ることは、相手（要求者）から反発を招きかねないリスクの高い拒否表現であると解釈される。

さらに重要な結果として、要求表現要因と拒否表現要因の交互作用効果が見出された。要求者が拒否者の事情に言及する間接的な表現を用いて要求をする場合の方が、直接的な表現を用いて要求する場合よりも、拒否者は代替者を提案する間接的な表現を用いて拒否することが多い（代替者提案型間接的拒否条件における要求表現要因の単純主効果）。拒否者にとって、「ほかの人に頼めない？」などといった代替者を提案する断り方は、要求者から「時間空いてる？」と自分（拒否者）の事情に触れる形で要求される場合には使用しやすい拒否表現であり、要求者から「手伝って」と直接的に要求される場合には使用しにくい拒否表現であることが判明した。

交互作用効果を別の角度からみると、要求者がどのような要求表現を用いて引っ越しの手伝いを求める場合でも、拒否者は、直接的な表現を用いて拒否したり、拒否者自身の事情に言及する間接的な表現を用いて拒否したり、代替者を提案する間接的な表現を用いて拒否したりすることに比べて、要求者側の事情に言及する間接的な表現を用いて拒否することが最も少ない（各要求表現条件における拒否表現要因の単純主効果）。このことは、拒否者にとって、「頼む前に荷物をまとめてみたら」などといった要求者の側の事情に触れるような形の断り方が、要求者の反発を招くリスクの高い拒否表現であるため、最も使用しにくい拒否表現となっていると解釈される。

借金場面の結果と問題点 借金場面では、要求者がどのような要求表現を使用するかに関わらず、拒否者は、直接的な表現を用いて拒否することや自分自身の事情に言及する間接的な表現を用いて拒否することが最も多く、代替者を提案する間接的な表現を用いて拒否することが次に多く、要求者の事情に言及する間接的な表現を用いて拒否することは最も少なくなる。しかし、借金場面の結果については信頼性に問題が存在する。方法のところでも述べたように、直接的な要求条件では「お金を五千元貸して」と金額を具体的に示したが、要求者事情言及型間接的・要求条件では「お金が足りなくて…」、拒否者事情言及型間接的・要求条件では「お金にゆとりある？」と不足する具体的な金額やゆとりを期待する具体的な金額を表示しなかった。こうした言語表現の具体性の差異が実験操作に混入してしまったため、借金場面の結果は参考程度にしかない。本来の実験操作は、要求

者事情言及型間接的要求条件では「五千元ほどお金が足りなくて…」、拒否者事情言及型間接的要求条件では「五千元ほどお金にゆとりある？」と操作すべきであった。

今後の課題

要求表現が拒否表現に及ぼす影響に関する研究は緒に就いたばかりであり、今後の課題が山積している状況である。

本研究の結果から、要求と拒否の場面によって拒否表現に及ぼす要求表現の影響が異なることも予想できるので、多様な場面を使用し場面差を検討する必要がある。

また、本研究では、拒否表現条件に影響を及ぼす要因として、メッセージ要因に属する要求表現要因のみを取り上げたが、要求表現要因と交互作用する可能性のある要求者の要因（例：親密度、社会的地位）、拒否者の要因（例：承諾に伴うコスト、拒否に伴うコスト）、関係性の要因（例：同性－異性関係、対人関係への影響の有無）、状況要因（例：他者存在の有無、事態の緊急性）などを取り上げることによって、要求表現と拒否表現の関係を詳細に検討する必要がある。

さらに、本研究では、要求表現要因が拒否表現要因に及ぼす効果のみを検討したが、拒否者の認知、感情、動機といった拒否者側に生じる心理過程を媒介変数として測定することによって、そうした効果の生起過程を解明していかなばならない。

引用文献

Clark, H. H., & Schunk, D. H. (1980). Polite responses to polite requests. *Cognition*, **8**, 11-143.

深田博己 (2016a). わが国における間接的要求に関する心理学的研究の展望 広島文教女子大学心理学研究, **2**(2), 1-23.

深田博己 (2016b). わが国における承諾抵抗方略に関する研究の展望 対人コミュニケーション研究, **4**, 57-80.

深田博己・宗近真裕子 (2016). 承諾抵抗方略の使用に及ぼす間接的要求の効果 対人コミュニケーション研究, **4**, 19-34.

平川 真 (2016). 社会的距離が間接的要求の使用効果に及ぼす影響 対人コミュニケーション研究, **4**, 35-46.

平川 真・深田博己・樋口匡貴 (2012a). 要求表現の使い分けの規定因とその影響過程：ポライトネス理論に基づく検討 実験社会心理学研究, **52**, 15-24.

平川 真・深田博己・塚脇涼太・樋口匡貴 (2012b). 自己-他者配慮的目標が間接的要求の使用に及ぼす影響 心理学研究, **82**, 532-539.

平川 真・森永康子 (2013a). 間接的要求の使用に及ぼす状況要因の影響 対人コミュニケーション研究, **1**, 39-53.

平川 真・森永康子 (2013b). 要求という行為を曖昧にすることの意味～「遠回しな要求の承諾」は「自発的な援助」として解釈される～ 日本グループ・ダイナミックス学会第 60 回大会発表

論文集, 22-25.

- 平川 真・森永康子 (2014). 間接的要求によって使用者の目標は達成できるか 対人コミュニケーション研究, **2**, 19-30.
- 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 (2012). 承諾抵抗方略の使用に及ぼす繰り返し承諾獲得の影響 対人社会心理学研究, **12**, 23-29.
- 小嶋明子 (1988). 母親の依頼・要求に対する子どもの応答分析—母親に対する拒否的認知から— 明治学院論叢(明治学院大学), **428**, 35-55.
- 小嶋明子 (1991). 母親の依頼に対する子どもの拒否応答—対人リスク評価の発達の検討— 明治学院論叢(明治学院大学), **482**, 109-133.
- 仲 真紀子 (1986). 拒否表現における文脈情報の利用とその発達 教育心理学研究, **34**, 111-119.
- 岡本真一郎 (2010). ことばの社会心理学 [第4版] ナカニシヤ出版
- 田嶋圭一・川上紗代子 (2009). 依頼に対する解答の仕方が話し手の性格印象に与える影響—回答表現の直接性と間の取り方に注目して— 法政大学文学部紀要, **60**, 147-158.
- 高井次郎 (2002). 依頼および断りの状況における直接的・間接的対人方略の地域比較 名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要 心理発達科学, **49**, 181-190.
- Takai, J., & Wisemann, J. (2002). Direct and indirect communication strategies in refusal and requesting: A cross cultural comparison of the effects of situational and relational factors. Paper presented at the 2002 Conference of the International Communication Association, Seoul, Korea, July 16, 2002.

Effects of request expressions on refusal expressions: From the viewpoint of indirectness of verbal expressions

Hiromi FUKADA (Hiroshima Bunkyo Women's University)

and

Mayuko MUNECHIKA (Hiroshima Bunkyo Women's University)

This study investigated the effects of direct- and indirect-request expressions on direct- and indirect-refusal expressions. Independent variables were request expressions (direct request, indirect request referring to requester's situation, and indirect request referring to refuser's situation) and refusal expressions (direct refusal, indirect refusal referring to requester's situation, indirect refusal referring to refuser's situation, and indirect refusal proposing an alternative person). The former was a between-subjects factor and the latter was a within-subjects factor, and the degree of using refusal expressions was measured as dependent variables. The experiment was conducted by using questionnaires, and the following results were obtained. There was a significant interaction effect between request expressions and refusal expressions. The indirect request referring to refuser's situation produced a greater use of indirect-refusal expressions proposing an alternative person than the direct request did. Each of three request conditions produced the least use of indirect-refusal expressions referring to requester's situation among the four types of refusal expressions.

Key words: verbal expressions, direct request, indirect request, direct refusal, indirect refusal.