

【論文】

LINE 要請場面での承諾抵抗方略に対する 抵抗者側の使用可能性と要請者側の評価の検討

岩本 琴実(盛岡市役所)

織田 信男(岩手大学人文社会科学部)

I. 問題と目的

頼み事の内容に差はあれ、他者に頼み事をする事や、他者から頼み事をされることは、日常生活の中で多々見られる光景である。できるだけ他者に協力したいと思うが、すべての頼み事を引き受けるわけにはいかず、仕方なく断らざるを得ない頼み事がある。また、頼み事を断る時には、相手に納得して依頼を諦めてもらうために相応の配慮をして断ることもある。断りの意が正確に伝わり、双方の感情を傷つけないためにはどのような断り方が望ましいのだろうか。そこで本研究では、有効で適切な断り方について検討を行う。

断る際に用いる方略を承諾抵抗方略といい、井邑他(2010b)では、「他者からの承諾獲得の働きかけにより要求されている行動をとらないための行動的な試み」と定義され、深田(2016)は、「他者の望むよう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」と定義した。井邑・深田(2012)によると、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した。井邑他(2010b)により、抵抗方略は「明確拒否」、「自己解決要求」、「代償」、「謙遜」、「非言語的拒否」、「笑いによるごまかし」、「偽装延引」の7因子が抽出された。

深田(2016)は、抵抗方略の効果として、再度の要請を断念させる効果だけではなく、要請者の感情を悪化させず、抵抗者自身の自尊心を傷つける効果や周囲の人々の評価を悪化させる効果をもたないことを指摘した。本研究では、井邑他(2010b)の定義を用い、深田(2016)による抵抗方略の効果より、再度の要請を断念させる効果を「有効性」とし、要請者の感情を悪化させず、抵抗者自身の自尊心を傷つけず周囲の人々の評価を悪化させない効果を「適切性」として用いる。

承諾抵抗方略の研究は様々行われているが、頼み事をした側(要請者)が、断る側(抵抗者)が使用した承諾抵抗方略をどう評価するかに着目した研究が少ない。したがって、抵抗方略の受け手である要請者に及ぼす抵抗方略使用の効果を検討する必要がある。また、頼み事をされる場面は対面だけとは限らず、SNS 上で頼み事をされることもある。そのため LINE 要請場面に着目して、承諾抵抗方略の効果に関する検討を行う意義があると思われる。本研究が検討を行うことは次の2点である。1点目は、LINE 要請場面で使用される承諾抵抗方略

の実態を調査することである。LINE コミュニケーションの特性である、スタンプの使用についても検討を行う。2点目は、抵抗者から承諾抵抗方略とスタンプを組み合わせて断られた場合に、要請者がその断り方の「有効性」と「適切性」をいかに評価するかについて検討することである。

II. 第1研究

1. 目的

承諾抵抗者のLINEにおける要請場面での7つの承諾抵抗方略の使用可能性と使用されているスタンプの収集および使用目的を検討する。

2. 方法

【対象】大学生 103 名（男性 73 名、女性 30 名、平均年齢 19.97、 $SD=1.004$ ）

【調査時期】2020年7月から10月

【手続き】

「あなたは同じ学部の先輩であるAさんに、「レポートの資料集めを手伝って欲しい」とLINEで頼まれました。この頼み事を断りたいと思っていますが、断ると関係が悪くなる可能性があります。」という画像を提示し、いくつかの質問に回答してもらった。また、「先輩から“レポートの資料集めを手伝って欲しい”」と頼まれているLINE要請場면을提示し、Googleフォームで回答を求めた。

【質問紙の構成】

質問紙は①倫理的配慮を含めたフェイスシート(学籍番号・性別・年齢・LINE経験)、②抵抗への認知と感情20項目7件法(井邑, 2011)、③刺激場面の操作チェック6項目5件法(井邑他, 2010a)、④抵抗方策リスト38項目7件法(井邑他, 2010b)、⑤LINEトークの使用実態に関する質問10項目により構成された。

3. 結果

(1)条件刺激場面の操作チェック

回答者は本刺激場面に対して、「相手との親密性($M=3.28, SD=.98$)」、「相手の地位($M=3.79, SD=1.07$)」、「相手の反発($M=2.62, SD=1.07$)」、「抵抗の正当性($M=3.32, SD=1.20$)」、「二者関係への影響($M=3.13, SD=1.20$)」、「頼み事を断る意思($M=3.75, SD=1.10$)」の評定を行った。中央値が3であるため、要請者をある程度親密で地位が高い人と認知し、要請を断っても相手の反発は大きくなく、断る理由の自己正当性を認め、二者関係への影響も考えているが、頼み事を断る意思の強さがある程度高く認知された条件刺激場面であったと示唆される。

また、抵抗者の断りへの認知と感情に性差が認められるかを確認するために、性別(男・女:2)×抵抗者の断りへの認知と感情(7)の二元配置の分散分析を行ったところ、性別と断りへの認知と感情の交互作用、断りへの認知と感情の主効果が認められた($F(4.42, 437.87) = 2.47, p < .05$; $F(4.42, 437.87) = 53.82, p < .01$)。単純主効果検定を行った結果、「要請の重要性」で、男性($M=4.75$)よりも女性($M=5.25$)の方が、頼み事を重要であると認知していることが示された。

(2) LINE による承諾抵抗方略の使用可能性

図1に示す7つの承諾抵抗方略の使用可能性平均について、性別(男・女:2)×承諾抵抗方略(7)の二元配置の分散分析を行ったところ、性別と承諾抵抗方略の交互作用と承諾抵抗方略の主効果が認められた($F(3.51, 354.38) = 7.22, p < .01$; $F(3.51, 354.38) = 92.15, p < .01$)。

単純主効果検定の結果、承諾抵抗方略別に抵抗者の性別を比較したところ、「代償」方略において男性($M=3.62$)よりも女性($M=4.28$)の方が使用する可能性が有意に高いことが示された。一方、「偽装延引」では男性($M=2.47$)よりも女性($M=1.49$)の方が低く、「自己解決要求」でも男性($M=2.51$)よりも女性($M=1.49$)の方が低く、また「笑いによるごまかし」においても男性($M=2.84$)よりも女性($M=2.22$)の方が有意に低いことが示された。

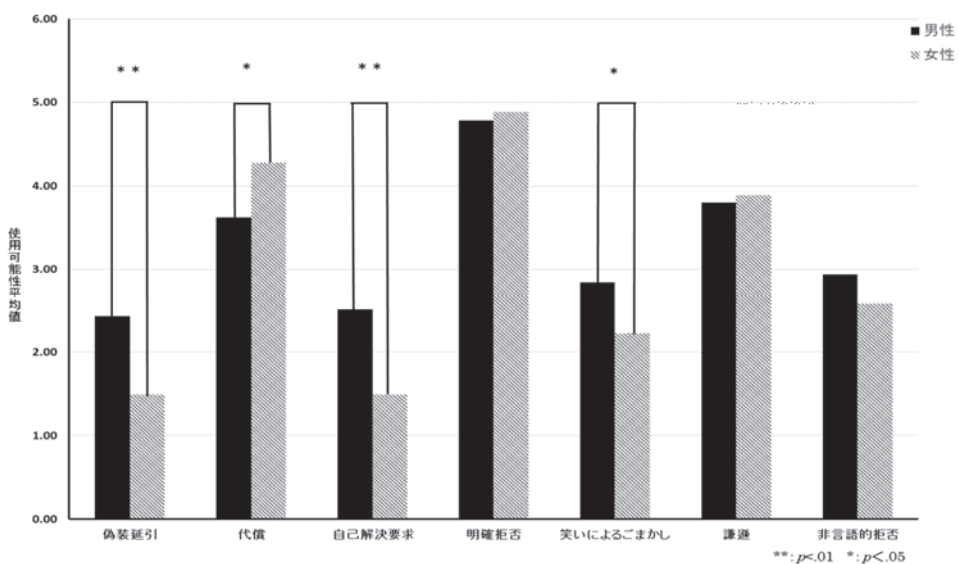


図1 男女別承諾抵抗方略の使用可能性の平均値

つぎに、性別毎に承諾抵抗方略を Bonferroni 法で多重比較し、併せて井邑他(2010b)の対面場面の結果を示した(表1)。各承諾抵抗方略の使用可能性平均は男性では「明確拒否($M=4.18$)」よりも「謙遜($M=3.80$)」「代償($M=3.62$)」は低く、「謙遜」「代償」よりも「非

言語的拒否($M=2.94$)」「笑いによるごまかし($M=2.84$)」「自己解決要求($M=2.51$)」「偽装延引($M=2.43$)」は低いことが示された。また、「非言語的拒否」「笑いによるごまかし」は「偽装延引」よりも高いことが示された。つづいて、女性の各承諾抵抗方略の使用可能性平均は「明確拒否($M=4.88$)」「代償($M=4.28$)」「謙遜($M=3.89$)」よりも「非言語的拒否($M=2.58$)」「笑いによるごまかし($M=2.22$)」は低く、「非言語的拒否」「笑いによるごまかし」よりも「自己解決要求($M=1.49$)」「偽装延引($M=1.49$)」は低いことが示された。

表1 男女別承諾抵抗方略の使用可能性の平均値比較

LINE 要請場面	男性	明確拒否	>	謙遜	代償	>	非言語的 拒否	笑いによる ごまかし	>	自己解決 要求	偽装延引
	女性	明確拒否		代償	謙遜	>	非言語的 拒否	笑いによる ごまかし	>	自己解決 要求	偽装延引
対面場面 (井邑他, 2010b)	男性	明確拒否	>	代償	笑いによる ごまかし		謙遜	非言語的 拒否	>	偽装延引	自己解決 要求
	女性	明確拒否	>	代償	謙遜	>	笑いによる ごまかし	非言語的 拒否	>	偽装延引	自己解決 要求

注1)不等号は5%水準で有意であったことを示す

(3) スタンプの使用目的と種類

スタンプの使用目的に関する回答を、KJ法(川喜多,1967)を参考にして分類した(表2)。その結果、自分の思いについて相手により伝えやすくするために使用する「感情と意思の伝達」、会話に彩りを加えるために使用する「会話の装飾」、スタンプが使いやすいという「操作の簡便性」、スタンプを使用したいと思わせる魅力があるため使用する「スタンプの魅力」の4つの大カテゴリーが得られた。また、「感情と意思の伝達」は「感情の伝達」「表情の伝達」「会話の装飾」の3つのカテゴリー、「会話の装飾」は「文章の補足」「雰囲気緩和」「ユーモア」の3つのカテゴリー、「操作の簡便性」は「負担の軽減」「利便性」の2つのカテゴリー、「スタンプの魅力」は「趣向」「好み」の2つのカテゴリーに分類された。

表2 スタンプの使用目的

大カテゴリー	カテゴリー	内容(件数)	計
感情と意思の 伝達	感情の伝達	言葉よりも感情が伝わりやすい(3)/感情が伝わりやすい(2)/ 気持ちの表現(3)/申し訳なさを伝えるため(3)	11
	表情の伝達	表情を伝える(2)	2
	会話の装飾	話を終わらせるため(9)	9
会話の装飾	文章の補足	文面の硬さを和らげる(4)/文字だけだとそっけない・冷たい(2)	6
	雰囲気の緩和	場を和ませる(5)/やりとりに賑わいをみせるため(2)/ 感情を伝えて誤解を避ける(1)	8
	ユーモア	会話を面白くする(2)	2
操作の 簡便性	負担の軽減	文字を打つのが面倒(3)/返信が簡単(3)	6
	利便性	軽い感じで使いやすい(1)	1
スタンプの 魅力	趣向	使いたいスタンプがある(3)	3
	好み	かわいい(2)	2
			50

同様に実際に使用するとと思われるスタンプを収集し、KJ法(川喜多, 1967)を参考にして分類を行った。はじめに「文字あり」「文字なし」によりスタンプを分類し、その後「スタンプの動作や表情」に着目して分類を行った結果、文字の有無にかかわらず「謝罪」を伝える動作や表情を伴うスタンプが最も多いことが確認された。一方、「笑顔」や「好意を伝える」といった肯定的感情を伝え、会話を装飾するスタンプの使用もみられた。

4. 考察

(1) 承諾抵抗方略の使用可能性

LINE 要請場面での承諾抵抗方略の特徴として、LINE 上では声の抑揚等の非言語コミュニケーションを使用することができず、誤解を避けるために断りの意が直接的に伝わる方略をより使用しやすいことが挙げられる。また、日本文化で特徴的にみられる「謙遜」「笑いによるごまかし」「非言語的拒否」方略に関して、「笑いによるごまかし」と「非言語的拒否」方略は、非言語コミュニケーションを使用して間接的に断るため、使用が控えられる傾向がみられた。

また、方略使用の性差が確認された。図1をみると、男性よりも女性の方が「代償」方略の使用する可能性が高くなることが示された。女性の方が「代償」方略の使用可能性が高くなった理由として、女性の方が男性に比べて、「関係の維持」に努める傾向があるからであると考えられる。杉村(1998)によると、男子は他者との競争、女子は愛着と親和というように関係性の中でも重要な側面が異なる事を指摘しており、女性は「関係の維持」に努める傾向があると指摘した。井邑他(2010b)でも、女性は男性に比べて「代償」や「謙遜」といった相手に配慮するような方略を使用しやすいと指摘しており、女性は断る際に相手を配慮する傾向があると考えられる。頼み事をただ断るのではなく、「代償」方略は他のことで力になる事を約束する、引き受けられる代わりに人を見つけて紹介する方略であり、引き受けられなくても相手の助けになるよう尽力する姿勢をみせるものである。ゆえに、「代償」方略は他の方略と比べて、相手との関係性が壊れにくく、「関係の維持」につながると考えられる。よって、女性は男性に比べて、「関係の維持」に努める傾向があるために「代償」方略を使用する可能性が高くなったと推測できる。

一方、「偽装延引」「自己解決要求」「笑いによるごまかし」の3つの方略は、男性よりも女性の方が各方略の使用可能性が低いことが示唆された。「偽装延引」は相手をだます行動や回答の先延ばしをはかる方略、「自己解決要求」は自己解決の必要性を指摘する方略、「笑いによるごまかし」は笑いによって要請や回答をやむやみにする方略であり、伝わり方によって相手との関係性が壊れる可能性が考えられる。先に述べたように、女性は「関係の維持」に努める傾向があることを鑑みると、これら3つの方略は男性よりも女性の方が使用する可能性が低くなったと推測できる。

(2) スタンプの使用目的と種類

スタンプの使用目的では、「感情と意思の伝達」、「会話の装飾」、「操作の簡便性」、「スタンプの魅力」の大カテゴリーが得られた。須田他(2016)は、使用されているスタンプについて送り手の意図や感情の明確性という観点から 3 つのタイプに分類した。(1)送り手の意図や情報を明確に伝達しているもの(Aタイプ)、(2)情報の伝達はしているが曖昧性の高いもの(Bタイプ)、(3)情報伝達以外の目的で使用されているもの(Cタイプ)である。本調査で得られた、「感情と意思の伝達」は彼らの研究のA及びBタイプに類似し、「会話の装飾」「スタンプの魅力」はCタイプに相当すると考えられる。したがって、本研究においても使用目的の複数性が確認された。

また、スタンプの種類においても、文字の有無にかかわらず「謝罪」を伝える動作や表情を伴うスタンプが最も多いことが確認された。頼み事を断る際には、申し訳なさを伝えるために「謝罪」のスタンプの使用が最も多くなるのだろう。しかし、「好意を伝える」や「笑顔」のスタンプといったポジティブなスタンプがみられた。断る際には、申し訳なさを伝えるネガティブなスタンプだけではなく、ポジティブなスタンプが使用されることが確認された。ポジティブなスタンプにはユーモアがみられ、相手の感情をなだめることができる可能性があるかもしれない。だが、受けとり方によっては、ポジティブなスタンプを非常識であると感じ、相手との関係を悪化させる可能性もある。そこで、「謝罪」を伝えるネガティブなスタンプと「笑顔」のポジティブなスタンプは、「有効性」と「適切性」の評価にどのような影響を与えるのか検討する必要があるといえる。

Ⅲ. 第 2 研究

1. 目的

第 1 研究の結果より男女ともに使用可能性平均が最も高かった「明確拒否」方略文章において、「謝罪」または「笑顔」のスタンプが付加されるか否かで、要請者側の「有効性」と「適切性」の評価が異なるかを検討する。

2. 方法

【対象】大学生 98 名（男性 41 名、女性 55 名、性不明 2 名、平均年齢 21.30、 $SD=1.193$ ）

【調査時期】2020 年 12 月

【実験計画】独立変数は「明確拒否方略のみ (34 名)」、「明確拒否方略+謝罪スタンプ (34 名)」、「明確拒否方略+笑顔スタンプ (30 名)」の個体間要因とした。

【手続き】

提示場面は第 1 研究と同じ「後輩に“レポートの資料集めを手伝って欲しい”と頼み、承諾抵抗方略を用いて断られる」下記の画像のうち 1 つを提示し、Google フォームにて

下記の質問に対し回答を求めた。

【質問紙の構成】

質問紙は倫理的配慮を記した①フェイスシート(学籍番号・性別・年齢・LINE 経験)、②要請者の認知と感情 15 項目 7 件法(井邑, 2011)、③操作チェック 5 項目 7 件法(井邑他, 2010a)、④要請者の断りへの認知に関する質問 11 項目(日下, 2017)により構成された。

3. 結果

(1)条件刺激場面の操作チェック

提示場面に対し、回答者の認識を 7 件法で確かめ、各条件刺激場面の平均値と標準偏差を算出した(表 3)。各項目について一元配置分散分析を行った。全ての項目で有意な差は認められず、回答者はどの条件でもおおむね等しい認知をしていたことが確認された。

表 3 条件刺激場面の平均値と標準偏差

		相手との 親密性	相手の地位	相手の反発	抵抗の 正当性	二者関係への 影響
方略のみ	<i>M</i>	5.79	3.71	1.68	5.74	2.56
	<i>SD</i>	1.17	2.02	1.27	1.56	1.52
方略+謝罪	<i>M</i>	5.50	3.68	1.53	6.12	2.56
	<i>SD</i>	1.16	1.68	1.05	1.23	1.64
方略+笑顔	<i>M</i>	5.55	4.19	1.65	5.45	2.77
	<i>SD</i>	1.18	1.54	1.05	1.55	1.73
全体	<i>M</i>	5.62	3.85	1.62	5.78	2.63
	<i>SD</i>	1.17	1.76	1.12	1.46	1.61

(2)有効性と適切性の評価

条件間(明確拒否方略文章のみ、明確拒否方略文章+謝罪スタンプ、明確拒否方略文章+笑顔スタンプ)で、有効性と適切性の評価について、一元配置分散分析を行ったが、有効性の評価に有意な差は認められなかった。

それに対して適切性の評価については有意な差が認められた($F(2, 96) = 4.20, p < .05$) (図 2)。多重比較の結果、「方略のみ($M=4.20$)」条件と「方略+謝罪($M=4.95$)」条件の間に 5%水準で有意な差がみられ、「方略+謝罪」条件の方が「方略のみ」条件より適切性の評価が高いことが示された。また、「方略+謝罪」条件と「方略+笑顔($M=4.25$)」条件の間に 10%水準で有意な傾向がみられ、「方略+謝罪」条件の方が「方略+笑顔」条件より適切性の評価が高いことが示された。

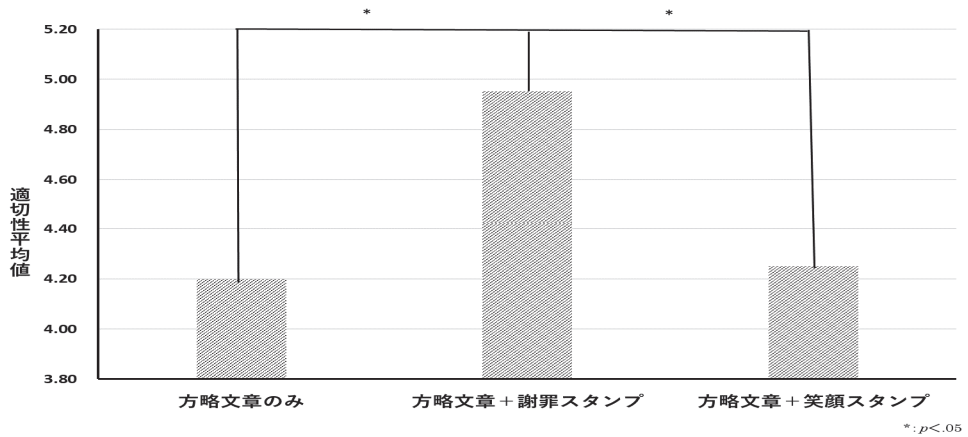


図2 各条件の適切性の平均値

(3)性差について

性別の要因で回答が明確な対象者のみを選び改めて有効性の得点について、性別(男・女: 2)×各条件(方略文章のみ・方略文章+謝罪スタンプ・方略文章+笑顔スタンプ: 3)の二元配置の分散分析を行ったが性別、各条件の主効果、交互作用は認められなかった。

適切性の得点(図3)についても、性別(男・女: 2)×各条件(方略文章のみ・方略文章+謝罪・方略文章+笑顔: 3)の二元配置の分散分析を行ったところ、性別と各条件の交互作用と各条件の主効果が認められた($F(2, 90) = 2.73, p < .10$; $F(2, 90) = 3.36, p < .05$)。そこで、Bonferroni法による単純主効果検定を行った結果、女性では「方略文章のみ ($M=4.18$)」「方略文章+笑顔 ($M=3.98$)」よりも「方略文章+謝罪 ($M=5.15$)」の得点が有意に高かった($F(2, 90) = 5.01, p < .01$)。また、「方略+笑顔」では、男性($M=4.98$)よりも女性($M=3.98$)の得点が有意に低かった($F(1, 90) = 4.61, p < .05$)。各条件の主効果の多重比較は、図3の結果とほぼ等しい結果であった。

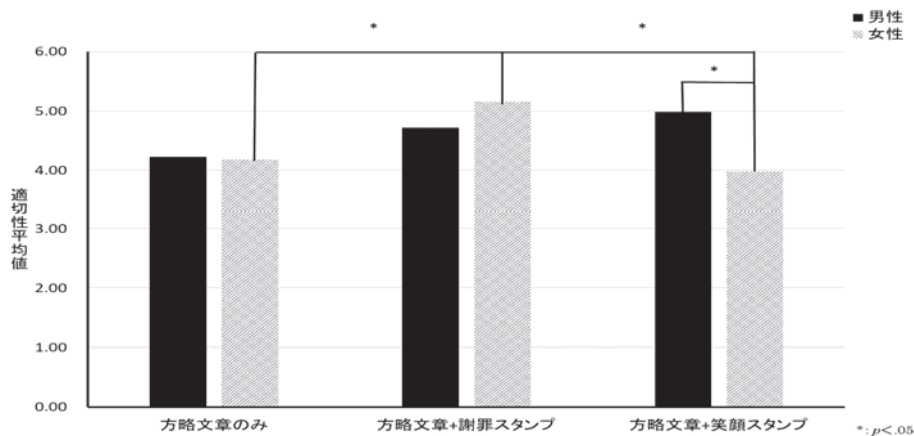


図3 男女別各条件の適切性の平均値

4. 考察

(1) 要請者側の有効性と適切性の評価

本研究で設定した場面では、LINE 上で頼み事をされた際、明確な拒否方略の文章に謝罪のスタンプを加えて断ると「方略文章のみ」と「方略文章+笑顔スタンプ」よりも適切性の評価が高くなることが示された。有効性の評価を著しく下げることがないため、「明確拒否方略文章+謝罪スタンプ」を組み合わせた方略は効果的であることが示唆された。このことから、状況に即したスタンプの効果として、「相手の感情を悪化させない効果(適切性)」がみられることが明らかとなった。また、本研究で、回答者は「相手との親密性($M=5.62$)」が高いと認知していた。相手との関係性が良好な場合、スタンプを使用されたことに不快感をあまり抱くことなく、適切性を高めることにつながったのかもしれない。「方略文章のみ」条件よりも「方略文章+笑顔スタンプ」条件では、笑顔のスタンプが頼み事を断るという場面に適していないため、適切性の評価が「方略文章のみ」よりも低いと予想していたが、適切性の評価に有意な差がみられなかった。相手との関係性が良好な場合、笑顔のスタンプを好意的に受け取るために、適切性の評価に影響を与えなかったのかもしれない。

(2) 性差について

有効性の評価については性差がみられなかったが、適切性の評価には性差がみられた。「方略文章+笑顔スタンプ」条件に対する適切性の評価は、男性に比べて女性の方が低くなることが示された。榎本(1999)によると、女子は交流、共有を意識した「友人との信頼感」や「友人にどう思われているか」について男子より強く感じる事が指摘されている。女性はどのような意図で送られているかを推測することや自分ならそのスタンプを送るかどうか、またどう思われるかを想像するために、笑顔のスタンプが状況に適していないと判断し、適切性を低く評価したのかもしれない。

IV. 総合考察

(1) 要請場面での承諾抵抗方略の使用実態

承諾抵抗方略は、①明確拒否、②代償、謙遜、③非言語的拒否、笑いによるごまかし、④自己解決要求、偽装延引の順に使用可能性が高いことが示唆された。LINE 要請場面での承諾抵抗方略の特徴として、LINE 上では非言語コミュニケーションを使用することができず、誤解を避けるために断りの意が直接的に伝わる方略をより使用しやすいことが挙げられる。また、日本文化で特徴的にみられる「笑いによるごまかし」「非言語的拒否」方略に関して、非言語コミュニケーションを使用して間接的に断る方略は使用が控えられる傾向がみられた。さらに、方略使用可能性の性差が確認され、女性は「関係の維持」志向が強く男性に比べて「代償」方略を使用しやすい傾向がみられた。また、「偽装延引」「自己解決要求」「笑

いによるごまかし」の3つの方略において、男性よりも女性の方が各方略の使用可能性が低くなることも示唆された。

(2) スタンプの効果

本研究で設定した LINE 上で頼み事をされた際、女性では明確拒否方略に謝罪のスタンプを加えて断ると適切性の評価が高くなることが示された。有効性の評価を著しく下げることもないため、明確拒否方略と謝罪のスタンプを組み合わせた方略は効果的であることが示唆される。一方、明確拒否方略に笑顔のスタンプを加えても有効性と適切性の効果は認められなかった。この組み合わせは、親密な関係性がかかなり高い場合にのみ効果があるのかもしれない。

LINE 上で頼み事をされた場合に、文字だけでなくスタンプで「詫びる」意を示すことで、相手の感情を悪くさせずに断れることが示唆された。頼み事を断る場面で、スタンプの使用は控えることが多いが、断りの意を伝えながら適切性を高めることに寄与することを考慮すると、相手との親密度が高い場合等状況に即したスタンプの使用可能性が示唆される。

<引用文献>

- 榎本淳子(1999). 青年期における友人との活動と友人に対する感情の発達的变化 教育心理学研究, 47, 180-190.
- 深田博己(2016). 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.
- 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, 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.
- 井邑智哉・深田博己・樋口匡貴(2010a). 承諾抵抗方略の使用に及ぼす基本 5 要因の影響 広島大学院教育学研究科紀要, 59, 109-118.
- 井邑智哉・樋口匡貴・深田博己(2010b). 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.
- 川喜多二郎(1967). 発想法-創造性開発のために 中公新書
- 日下美緒梨(2017). 承諾抵抗方略別の有効性と適切性の評価の検討-承諾抵抗者と要請者の立部の違いに着目して- 岩手大学人文社会科学部人間文化課程行動科学コース特別研究報告書(未刊行)
- 須田康之・大関達也・菊池康介・高山美畝・山我拓也・施 姍・丁 冉月(2016). LINE スタンプを用いたコミュニケーションの特質 兵庫教育大学研究紀要, 49, 1-8.
- 杉村和美(1998). 青年期におけるアイデンティティの形成: 関係性の観点からのとらえ直し 発達心理学研究, 9(1), 45-55.