

要求方略が使用者の印象に与える影響

—使用者に対する期待を操作した検討—

○川野怜亜¹・平川真²

(¹広島大学教育学部・²広島大学大学院人間社会科学研究所)

目的

要求時に用いる方略 (以下, 要求方略) は, 直接的要求・慣習的間接的要求 (以下, 丁寧な要求)・非慣習的間接的要求 (以下, 間接的要求) の3つに分類されている。順番に, 発話の字義的な意味の通りに解釈される発話・発話の字義的な意味は要求ではないが, 要求と解釈される発話・要求内容を含まない発話である (岡本, 2010)。本研究では, 要求方略の印象に注目する。

ある人物への期待とその人物のコミュニケーション行動の一致や不一致が印象形成に及ぼす影響を検討した Burgoon & LePoire (1993) から, 期待とその後の行動の両方が印象形成に影響すると考えられる。このことから, 期待とその後の行動が一致している場合には, 期待と行動から受ける印象の評価が一段と高まると考えられる。本研究では, このような印象評価の高まりを期待一致効果と定義する。そして, 要求方略の使用者の話し方に関する期待を実験参加者に抱かせ, 期待一致効果が生じるか検討する。

方法

分析対象者 大学生 676 名 (平均年齢 20.7 歳)。

刺激 刺激は, A という参加者の同級生が本を貸してほしいと頼むシナリオであった。シナリオは, 期待 (なし/素直/気遣い/遠回し) と要求方略 (なし/直接的: レポートを書くから, その本貸して/丁寧: レポートを書くから, その本貸してもらえると助かるんだけど…/間接的: 本がないから, レポートがまだ書いていないんだ) を組み合わせた (全 16 種類)。期待は要求方略と対応させた。

手続き まず, シナリオを 1 つ提示し, 期待と要求方略の操作を行った。次に, 従属変数の測定として, 期待と要求方略に対応させた 3 つの特性についての印象を尋ねた。各特性についてそれぞれ 3 項目を用い, 7 件法で測定した。具体的には, 素直さ (項目例: 素直な人; $\alpha = .84$), 他者配慮 (項目例: 気遣いのできる人; $\alpha = .90$), 計算高さ (項目例: かけひき上手な人; $\alpha = .81$) であった。

倫理的配慮 著者の所属機関が設置する倫理審査委員会の承認 (HR-PSY-002041) を受けた。

結果と考察

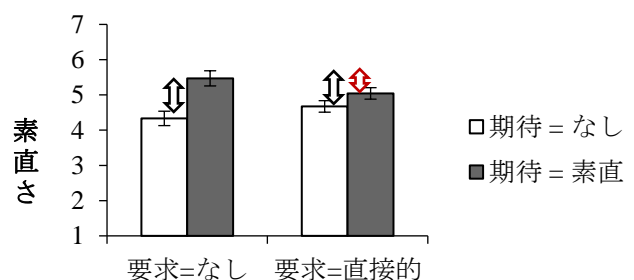
期待一致効果の検討のために, 期待と要求方略を独立変数, 期待と要求に対応した印象 (素直さ, 他者配慮, 計算高さのうち 1 つ) を従属変数とする 2 要因参加者間の分散分析を行った。その結果, 素直さと他者配慮では期待と要求方略の交互作用が有意であった ($ps < .043$)。素直さを従属変数とした際の結果を Figure 1 に示す。期待一致効果とは, 期待の効果 (黒矢印) に加え, 期待と要求方略の一致によって印象評定値が高くなるという交互作用である。しかし, 期待と要求方略の一致は印象評定値を低下させた (赤矢印)。他者配慮においても, この交互作用のパターンが得られた。また, 計算高さでは期待と要求方略の交互作用が非有意であった ($p = .222$)。したがって, 本研究では期待一致効果はどの印象でも生じなかった。

先の 2 要因分散分析では, どの印象でも期待の主効果が有意で, 期待あり条件の方が期待なし条件よりも評定値が高かった ($ps < .002$)。一方, 要求の主効果は非有意で ($ps > .255$), 要求方略は, それに対応した印象の評価を高めていなかった。

期待一致効果が生じなかった原因は, 提示した要求方略にあると考えられる。今回用いた要求方略は要求事項を単に伝えるもので, それに対応した印象を高める効果はなかった。さらに, 提示した要求方略は期待の内容を十分に反映しておらず, 期待一致効果が生じなかった可能性がある。

Figure 1

素直さの印象評定平均値



引用文献

Burgoon, J. K., & LePoire, B. A. (1993). *Human Communication Research*, 20, 67–96.