

承諾拒否方略に関する研究

廣兼 孝信*・深田 博己**

A Study on Compliance-Resisting Strategies

Takanobu HIROKANE and Hiromi FUKADA

Key words : 承諾拒否方略 compliance-resisting strategies, 承諾獲得方略 compliance-gaining strategies

問題および目的

承諾獲得方略 (compliance-gaining strategies) に関する研究は, Marwell & Schmitt (1967)¹⁾ が演繹法的に16方略を抽出したことにはじまり, これまで数多く行われている。これに対して, 承諾拒否方略 (compliance-resisting strategies) に関する研究は, McLaughlin, Cody & Robey (1980)²⁾ が帰納法的に21方略を抽出したことにはじまり, その数は少ない (図1)。

McLaughlin と Cody は, 承諾獲得方略の研究 (Cody & McLaughlin, 1980³⁾; Cody, McLaughlin & Jordan, 1980⁴⁾) をする一方で, 対人交渉の問題を議論する上で承諾拒否方略にも目を向ける必要があると考えた。その後 McQuillen の研究 (McQuillen, Higginbotham, & Cummings, 1984⁵⁾ など) に発展的に受け継がれ, 特に, 承諾拒否方略の使用に関する発達の变化に焦点が当てられている。また別の流れとして, 教室場面における学生・生徒の拒否方略の使用に関する研究が行われ (Kearney, Plax, Smith, & Sorensen, 1988⁶⁾ など), 文化差なども検討されはじめている (Saeki & O'Keefe, 1994⁷⁾ など)。

このように, 数は少ないながらも少しずつ発展している研究領域である。しかし, 承諾拒否方略に関する研究は, とりわけ, わが国では目立った研究がなされていないのが現状である。

McLaughlin et al. (1980)²⁾ が指摘しているように,

依頼する側と依頼される側の関係性に影響を与えるという点では, 承諾拒否方略は承諾獲得方略と同様に重要な問題である。また日常的に見ても, 最初の承諾獲得の試みは成功するよりも失敗することの方が多いため, どのような関係や状況でどのような拒否方略が使用されるのかを明らかにすることは, 承諾獲得方略の研究にも重要な示唆を与えられられる。

そこで本研究では, McLaughlin et al. (1980)²⁾ の研究結果をもとに, わが国における承諾拒否方略の使用に関するパイロット的な調査を試みることにした。

McLaughlin et al. (1980)²⁾ は, 承諾獲得方略の研究報告 (Fitzpatrick & Winke, 1979⁸⁾ など) に基づいて, 承諾拒否方略が次の5つに分類できると考えた。

- (1) 没交渉 (non-negotiation) 弁解もしないでストレートに拒否する方略
- (2) 印象操作 (identify managing) 要求者が無理な要求をしていることを印象づけて間接的に拒否する方略
- (3) 正当化 (justifying) 受け手が拒否して当然であることを主張する方略
- (4) 交渉 (negotiation) 受け手が代替案や妥協案を提案する方略
- (5) 情緒的表現 (emotional appeals) 懇願, 哀願しながら, 直接的に拒否する方略

しかし, 各方略を代表する計20個の具体的な承諾拒否方略についてその使用可能性を調査したところ, 4因子解 (印象操作, 交渉, 没交渉, 正当化) が抽出された (情緒的表現は印象操作に包含されている)。

本研究では, この結果に基づき, 14方略 (印象操作

* 広島文化短期大学生活文化学科

** 広島大学教育学研究科

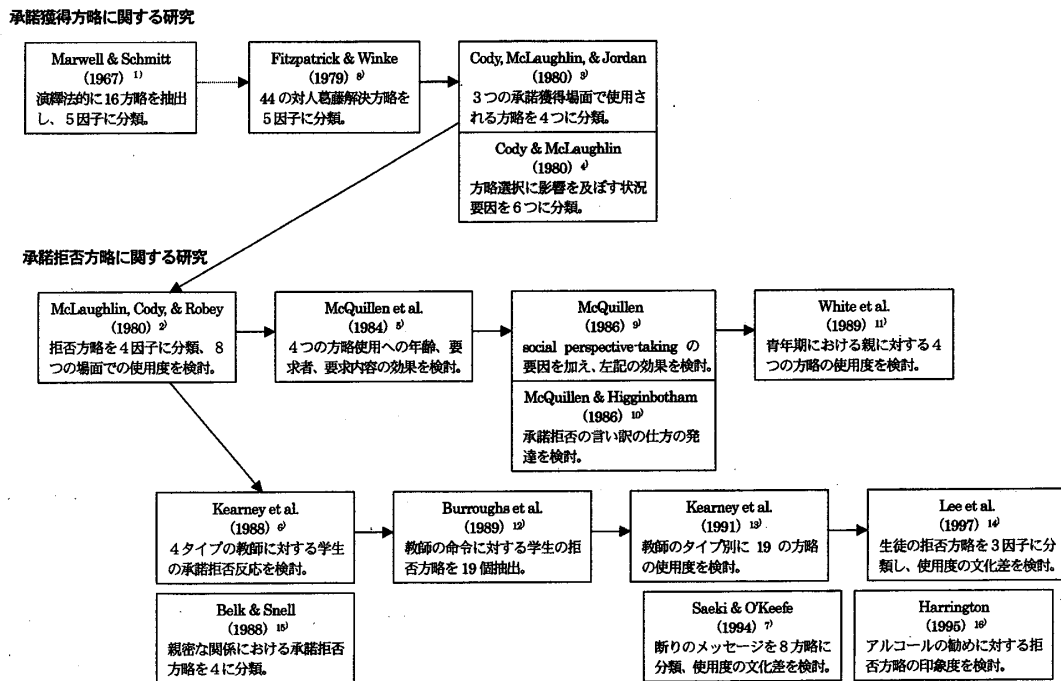


図1 承諾拒否方略に関する研究の流れ

5方略、交渉4方略、没交渉3方略、正当化2方略)について、わが国における使用可能性を検討した。

ついてわかりやすくするためにそれぞれ例を提示し、依頼者が上位である場合は例を丁寧な表現にした。

方 法

結 果

被調査者 大学生81名(男性62名,女性19名)。

状況設定 依頼内容:アルバイト「今週の土曜日のバイトが急に出られなくなったのでかわりに出てくれないか」、引越し「今週の土曜日に引越しをするけど、手伝いがたりないので来てくれないか」の2種類。地位関係(依頼者):上位(アルバイト先の上司またはクラブの顧問)、同位(同年齢のアルバイト仲間または同学年のクラブの仲間)の2種類。親疎関係:親密「個人的な相談に乗ってもらうほどの親しい関係」、疎遠「個人的なつきあいがまったくない相手」の2種類。これらの3つの条件を組み合わせた8状況(2×2×2)を設定した。なお、実際に提示した文章は次頁に示すとおりである。

調査手続き 8つの状況のうち、アルバイトに関する4状況と引越しに関する4状況の中から無作為に1状況ずつを組み合わせ、調査票を作成した。そして、各状況において McLaughlin らの14方略(表1参照)を使用する可能性がどれくらいあるかを5段階(「まったくない」、「少しはある」、「まあまあある」、「かなりある」、「非常にある」)で回答させた。なお、14方略に

サンプル数 全回答162(被調査者81×状況2)のうち、欠損値が含まれていた5つを除き、157の回答を分析対象とした。条件別のデータ数は表2参照。

方略使用可能性の比較 まずの使用可能性に関する回答に対して、「まったくない」~「非常にある」までを1~5の値に変換した。次に、157個のサンプル別に14方略を4つの承諾拒否方略因子にまとめ(印象操作5方略、交渉4方略、没交渉3方略、正当化2方略)、それぞれ平均値を算出した。さらに、その値を用いて、2(依頼内容)×2(地位関係)×2(親疎関係)×4(承諾拒否方略)の3-between・1-withinの分散分析を行った。

その結果、承諾拒否方略要因の主効果のみに有意なF値が得られた($F=59.26, p<.05$)。テューキーのHSD法による多重比較を行ったところ、交渉($M=2.79$)>正当化($M=2.25$)>没交渉($M=1.97$)>印象操作($M=1.72$)の順で使用可能性が高いことが判明した(図2)。しかし、いずれの方略も、平均値が3(「まあまあある」)を下回っていた。

状況ごとの方略使用可能性の比較 4つの承諾拒否方略の使用可能性を比較するために、8つの状況別に

場面1 (アルバイト, 上位, 親密)

あなたはアルバイトを始めて1ヶ月になります。今日その上司から「今週の土曜日のバイトが急に
出られなくなったのでかわりに出てくれないか」と頼まれました。

この上司は45歳の課長で、バイトが終わった後よく食事に連れて行ってくれ、今では個人的な相談に乗ってもらうほどの親しい関係です。

今週の土曜日は何も予定がありませんが、引き受ける気になりません。なんとかとかことわろうと思います。

場面2 (アルバイト, 同位, 親密)

あなたはアルバイトを始めて1ヶ月になります。今日そのバイト仲間から「今週の土曜日のバイトが急に
出られなくなったのでかわりに出てくれないか」と頼まれました。

この人はたまたまた同時期にバイトに入って知り合った同年齢の人で、バイトが終わった後よく一緒に食事に行き、今では個人的な相談に乗ってもらうほどの親しい関係です。

今週の土曜日は何も予定がありませんが、引き受ける気になりません。なんとかとかことわろうと思います。

場面3 (アルバイト, 上位, 疎遠)

あなたはアルバイトを始めて1ヶ月になります。今日その上司から「今週の土曜日のバイトが急に
出られなくなったのでかわりに出てくれないか」と頼まれました。

この上司は45歳の課長で、バイト中にたまに仕事の話をするだけで、いまだに個人的なつきあいがまったくない相手です。

今週の土曜日は何も予定がありませんが、引き受ける気になりません。なんとかとかことわろうと思います。

場面4 (アルバイト, 同位, 疎遠)

あなたはアルバイトを始めて1ヶ月になります。今日そのバイト仲間から「今週の土曜日のバイトが急に
出られなくなったのでかわりに出てくれないか」と頼まれました。

この人はたまたまた同時期にバイトに入って知り合った同年齢の人ですが、同じ日にバイトをすることがあまりないので、いまだに個人的なつきあいがまったくない相手です。

今週の土曜日は何も予定がありませんが、引き受ける気になりません。なんとかとかことわろうと思います。

場面5 (引越, 上位, 親密)

あなたは新しいクラブに入部して半年になります。今日クラブの顧問の先生から「今週の土曜日に
引越しをするけど、手伝いがたりないので来てくれないか」と頼まれました。

この先生は45歳の教授で、クラブが終わった後よく食事に連れて行ってくれ、今では個人的な相談に乗ってもらうほどの親しい関係です。

今週の土曜日は何も予定がありませんが、引き受ける気になりません。なんとかとかことわろうと思います。

場面6 (引越, 上位, 疎遠)

あなたは新しいクラブに入部して半年になります。今日クラブの顧問の先生から「今週の土曜日に
引越しをするけど、手伝いがたりないので来てくれないか」と頼まれました。

この先生は45歳の教授で、これまでに1回顧問の印鑑をもらいに行っただけで、いまだに個人的なつきあいがまったくない相手です。

今週の土曜日は何も予定がありませんが、引き受ける気になりません。なんとかとかことわろうと思います。

場面7 (引越, 同位, 親密)

あなたは新しいクラブに入部して半年になります。今日クラブの仲間から「今週の土曜日に引越し
をするけど、手伝いがたりないので来てくれないか」と頼まれました。

この人はたまたまた同時期に入部して知り合った同学年の人で、クラブが終わった後よく一緒に食事に行き、今では個人的な相談に乗ってもらうほどの親しい関係です。

今週の土曜日は何も予定がありませんが、引き受ける気になりません。なんとかとかことわろうと思います。

場面8 (引越, 同位, 疎遠)

あなたは新しいクラブに入部して半年になります。今日クラブの仲間から「今週の土曜日に引越し
をするけど、手伝いがたりないので来てくれないか」と頼まれました。

この人はたまたまた同時期に入部して知り合った同学年の人ですが、クラブにあまり出てこないで、いまだに個人的なつきあいがまったくない相手です。

今週の土曜日は何も予定がありませんが、引き受ける気になりません。なんとかとかことわろうと思います。

表1 調査で使用した承諾拒否方略の例（アルバイト場面での同位の依頼者に対して）

1. 次の例のように、簡単にことわる。（簡単な拒絶：没交渉）
例：「出られないよ。」
2. 次の例のように、譲歩（条件つきで引き受ける）案を出す。（譲歩案の提示：交渉）
例：「午前中だけなら出られるけど。」
3. 次の例のように、驚いた振りをして相手に悪いと思わせる。（驚嘆の気持ちの伝達：印象操作）
例：「えー、急に出てくれなんてひどいじゃない。」
4. 次の例のように、引き受けない方がどれくらい自分にとって利益になるか説明する。（拒否に伴う利益の説明）
例：「この土曜日にバイトがなければ、たまっているレポートの宿題が全部片づくのだけど。」主張：正当化
5. 次の例のように、いやな気持ちになることをわからせる。（傷心への理解：印象操作）
例：「急に出てこいと言われるのは、すごくいやだ。」
6. 次の例のように、話し合いの余地がないことを伝える。（話し合いの拒否：没交渉）
例：「土曜日にバイトするつもりはないよ。」
7. 次の例のように、頼む理由を説明するように求める。（説明の要求：交渉）
例：「なぜだれか出ないとイケないの。」
8. 次の例のように、自分の方から頼みごとをしたことがないと言う。（自分との比較による非難：印象操作）
例：「こちらからなにか頼んだことはないよ。」
9. 次の例のように、引き受けると自分にとって悪い結果が起こることを説明する。（承諾に伴う不利益の説明）
例：「土曜日にバイトすると、試験勉強ができなくて、来週の月曜日の試験に失敗すると思う。」明：正当化
10. 次の例のように、頼まないように懇願する。（要求取り下げの嘆願：印象操作）
例：「どうしても出られない。わかってよ。」
11. 次の例のように、引き受ける義務がないことを伝える。（義務がないことの主張：没交渉）
例：「出ないとイケない理由はないよ。」
12. 次の例のように、妥協（お互いにゆずりあえる）案を出す。（妥協案の提示：交渉）
例：「出られないので、ほかの人をさがそうか。」
13. 次の例のように、相手に分別がないと思わせる。（無分別さの強調：印象操作）
例：「そんな急に出てくれなんて、ふつう頼まないよ。」
14. 次の例のように、お互いにもう少し時間をかけて話し合う（考える）ことを提案する。（話し合いの提案：交渉）
例：「だれか出られる人がいないですか。どうしてもいなければ考えてみるよ。」

文末の（ ）内は、方略名および方略因子名

表2 状況別方略使用可能性の平均値の比較

内容	地位	親疎	n	承諾拒否方略の因子			
				交渉	正当化	没交渉	印象操作
バイト	上	親	21	<u>2.87</u>	≡ 2.60	≡ <u>2.05</u>	≡ <u>1.80</u>
〃	〃	疎	16	2.88	> 2.10	≡ 2.09	≡ 1.75
〃	同	親	21	2.74	> 2.12	≡ 1.83	≡ 1.65
〃	〃	疎	20	<u>2.70</u>	≡ 2.30	≡ 2.28	≡ <u>1.68</u>
引越	上	親	19	2.82	≡ 2.61	> 1.75	≡ 1.64
〃	〃	疎	21	2.77	> 1.93	≡ 1.67	≡ 1.65
〃	同	親	19	<u>2.62</u>	≡ 2.05	≡ <u>1.95</u>	≡ <u>1.83</u>
〃	〃	疎	20	<u>2.90</u>	≡ 2.33	≡ <u>2.18</u>	≡ <u>1.78</u>

「>」の前後および ≡ と ≡ の間に5%水準で有意差有り

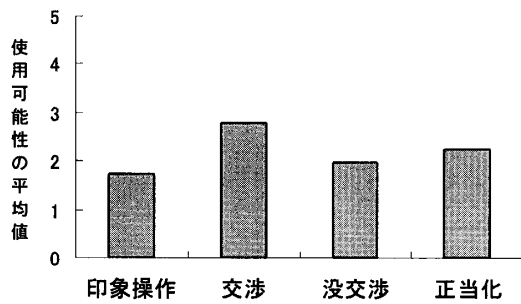


図2 4つの承諾拒否方略の使用可能性

1-within の分散分析を行った。その結果、すべての状況において有意なF値が得られた。平均値の比較ではすべての状況において交渉、正当化、没交渉、印象操作の順であったが、チューキーのHSD法による多重比較を行ったところ、方略因子間の差の様相に違いが見られた(表2)。

考 察

McLaughlin et al. (1980)²⁾ が見いだした4つの承諾拒否方略の使用可能性について、「交渉」、「正当化」、「没交渉」、「印象操作」の順で高いことが判明した。「交渉」とは妥協案や譲歩案などを提示する方略であり、直接断ることが苦手と言われる日本人向きの方略といえるかもしれない。これに対し、「印象操作」は相手の情緒に訴えて無理な要求であることをわからせる方略であり、演じることが苦手と言われる日本人には不向きな方略といえるかもしれない。

しかし、各方略の使用可能性の平均値が全般的に低かった。最も高かった「交渉」で2.79という値(「少しはある」と「まあまあある」の中間)である。このことは、4方略以外に日本人特有の承諾拒否方略が存在していることを示唆しているかもしれない。今後は自由記述法を用いるなどによって、それを見いだしていく必要があろう。

一方、4つの方略の使用可能性は、依頼内容、地位関係、および親疎関係によって影響を受けると予測したが、いずれの要因の効果も見いだせなかった。この理由としても、McLaughlin et al. (1980)²⁾ の方略が日本人向きでない可能性が考えられるが、日本人が状況に関係なく特定の断り方(「交渉」)を好んで使用していると考えられることもできる。また、本研究における被調査者(大学生)が状況によって方略を変化させることをしない層であったとも考えられる。さらには、方略使用に影響を与えるもっと別の要因(たとえば、要

求のコスト、依頼者と拒否者の性の組み合わせ、両者の関係の継続性など)が存在している可能性もある。

今回はパイロット的な調査であった。今後は、日本人特有の承諾拒否方略があるのか、どんな要因が承諾拒否方略の選択を規定しているのかなどを解明していく研究を継続していく必要がある。

引用文献

- 1) Marwell, G., & Schmitt, D. R. 1967 Dimensions of compliance-gaining behavior: An empirical analysis. *Sociometry*, 30, 350-364.
- 2) 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.
- 3) Cody, M. J., McLaughlin, M. L., & Jordan, W. J. 1980 A multidimensional scaling of three sets of compliance-gaining strategies. *Communication Quarterly*, 28, 34-46.
- 4) Cody, M., & McLaughlin, M. 1980 Perceptions of compliance-gaining situations: A dimensional analysis. *Communication Monographs*, 47, 132-149.
- 5) 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* (pp. 747-762). Beverly Hills, CA: Sage.
- 6) Kearney, P., Plax, T. G., Smith, V. R., & Sorensen, G. 1988 Effects of teacher immediacy and strategy type on college student resistance. *Communication Education*, 37, 54-67.
- 7) Saeki, M., & O'Keef, B. J. 1994 Refusals and Rejections: Designing messages to serve multiple goals. *Human Communication Research*, 21, 67-102.
- 8) Fitzpatrick, M., & Winke, J. 1979 You always hurt the one you love: Strategies and tactics in interpersonal conflict. *Communication Quarterly*, 27, 3-11.
- 9) McQuillen, J. 1986 The development of listener-adapted compliance-resisting strategies. *Human Communication Research*, 12, 359-375.
- 10) McQuillen, J., & Higginbotham, D. 1986 Chil-

- dren's reasoning about compliance-resisting behaviors. In M. L. McLaughlin (Ed.), *Communication yearbook 9* (pp. 673-690). Beverly Hills; CA: Sage.
- 11) White, K. D., Pearson, J. C., & Flint, L. 1989 Adolescents' compliance-resistance: Effects of parents' compliance strategy and gender. *Adolescence*, 24, 595-621.
- 12) Burroughs, N. F., Kearney, P., & Plax T. G. 1989 Compliance-resistance in the college classroom. *Communication Education*, 38, 214-229.
- 13) Kearney, P., Plax T.G., & Burroughs, N. F. 1991 An attributional analysis of college students' resistance decisions. *Communication Education*, 40, 326-342.
- 14) Lee, C. R., Levine, T. R., & Cambra, R. 1997 Resisting compliance in the multicultural classroom. *Communication Education*, 46, 29-43.
- 15) Belk, S. S., & Snell, W. E. 1988 Avoidance strategy use in intimate relationships. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 7, 80-96.
- 16) Harrington, N. G. 1995 The effects of college students' alcohol resistance strategies. *Health Communication*, 7, 371-391.

Summary

This is the pilot study on compliance-resisting behavior in Japan. This study investigated the effects of situational variables on the likelihood of use of the four types of the strategies to resist compliance-gaining attempts: identity managing, negotiation, justifying, and non-negotiation.

Subjects rated the strategies on the probability to use them to resist complying in each of eight situations which varied systematically in the level of agent-target intimacy (high or low), the age of agent-target (elder or same), and the agent-target's request (changing a part-time job or helping a moving).

Results of ANOVA, 2(intimacy) × 2(age) × 2(request) × 4(strategy), showed only the main effect of the strategy. The results showed that the negotiation comes first, then justifying, non-negotiation, and finally identity managing to order the likelihood of the use of the four types.