

## 依頼表現の間接性に関する研究<sup>注1)</sup>

——被依頼者の視点から——

中村 真\*・阿久井 香織\*\*

### A Study on Indirect Expressions of Requests

Shin NAKAMURA and Kaori AKUI

#### 要 旨

依頼表現の間接性と依頼にともなうコストの大きさが、被依頼者の態度に及ぼす影響について場面想定法による質問紙実験を行って検討した。その結果、恩恵場面（被依頼者に非がない場面）と修復場面（被依頼者に非がある場面）に共通して、概ね、依頼表現の間接性が高いほど、被依頼者は依頼を承諾し、否定的な感情は低くなり、依頼者に対して好印象を持つ傾向が認められた。これは、依頼者が間接的な依頼表現を使用することによって被依頼者に対して配慮を示すという依頼者の視点に立った研究結果（岡本，1986）と対応するものである。したがって、依頼表現の間接性が被依頼者にも効果的に働いていることが示された。しかし、依頼の履行にともなうコストの大きさと場面の違いによって、この傾向がやや弱まったり、態度の構成要素間の一貫性が減じることが分かった。その原因を考察した上で、今後の研究課題を検討した。

キーワード：依頼表現，間接性，コスト，被依頼者，態度

#### 【問題・目的】

「依頼」とは、話し手（以降は、依頼者とする）が聞き手（以降は、被依頼者とする）に何らかの行為の実行を発話によって求めることである。その際、依頼者は、その行為の実行が自らにとって何らかの直接的な利益や状態の改善をもたらすものと認知している（Searle, 1975; 上野, 1983 ; 岡本, 1986）。

---

\*助教授 社会心理学

\*\*川村学園女子大学大学院人文科学研究科修士課程

一般に、依頼の履行にともなう依頼者は利益 (benefit) を得るが、被依頼者にはコスト (費用・損失) がかかる (Clark, 1985)。そこで、依頼者は、依頼内容や被依頼者との関係性といった依頼状況に応じて、依頼にともなう被依頼者の負担を考慮し、彼らが否定的な感情を持たないように配慮を示そうとする (岡本, 1986)。配慮を示す方法はさまざまであるが、依頼を丁寧に遂行することも一つの手段であると考えられる。依頼の丁寧さ (politeness) には、依頼表現における敬語の使用、付加表現の有無やその配置などが影響を与えるという (e.g. Holtgraves & Yang, 1992 ; 川成, 1991 ; 金, 1996 ; 三井, 1997 ; Okamoto, 1992, *et al.*)。

これらの他に、依頼の丁寧さに影響する要因として、依頼表現の間接性が挙げられる。そもそも、依頼表現のバリエーションは非常に豊富であるが、被依頼者に行為の実行を明示的に強制する程度に差がある (cf. Francik & Clark, 1985 ; Hermann, 1983 ; Leech, 1983)。つまり、依頼表現は直接的なものから間接的なものまで多岐に及ぶものであり、その程度によって分類することができる。Leech (1983) によると、間接性が高い表現ほど、行為の実行を求める程度が弱く、その分、被依頼者に行動選択の余地を与えることになるので、より丁寧であると考えられる。したがって、表現が間接的であるほど、依頼の丁寧さが増すといえる。

実際、依頼者の視点に立った研究 (岡本, 1986) では、依頼の履行にともなう被依頼者のコストが大きいほど、また、被依頼者が疎遠であったり、上位者であるほど、間接的な依頼スタイルを選択する傾向があった。これらの結果は、上述した依頼表現の間接性の効果を裏づけるものである。すなわち、依頼者は、被依頼者の負担の程度を考慮しながら、間接的な依頼表現を使い分けることによって、被依頼者の否定的な感情を緩和しようと試みている。

しかし、この種のコミュニケーションは、本来、依頼者と被依頼者とのあいだの相互関係によって成立するものである。それにもかかわらず、依頼表現の間接性の効果について被依頼者の側から検討した研究はそれほど多くない。はたして、依頼者が間接的な表現を駆使して示した配慮は、被依頼者に効果的に働いているのだろうか。

本研究は、この問題を明らかにするために、場面想定法による質問紙実験を行い、依頼表現の間接性と依頼の履行にともなうコストの大きさが被依頼者の態度に及ぼす影響を検討する。ここでいう態度は、依頼に対する承諾の程度 (行動的側面)、依頼されたときに生じる否定的な感情の程度 (感情的側面)、依頼者に対する印象 (認知的側面) の3要素を指す。

依頼者の視点における研究 (岡本, 1986) で実証された依頼表現の間接性の効果が、被依頼者にも効果的に働いているのであるならば、被依頼者は、間接性の高い依頼表現であるほど①依頼を承諾し、②否定的感情が生起せず、③依頼者に対する印象が肯定的になる、と考えられる。また、この傾向は、依頼の履行にともなうコストが大きい場合ほど顕著になると予測され

る。

なお、依頼といっても依頼者が一方的に利益を求める依頼（恩恵場面）と、依頼者が被依頼者によって引き起こされたネガティブな状態の改善を求める依頼（修復場面）では、依頼の性質自体が異なると考えられる。したがって、ここでは、依頼者が被依頼者からモノを借りる状況を恩恵場面とし、依頼者が以前に被依頼者に貸したモノを返してもらう状況を修復場面として、上述の問題について依頼の性質別に検討を行う。

## 【方 法】

**被験者** 被験者は、川村学園女子大学で共通教育科目の「心理学」を受講している女子大学生195名であった。

**実験日時** 実験は、2001年5月16日の講義時間中に出席者全員を対象に一斉に実施した。

**実験計画** 実験は、依頼の性質（恩恵場面、修復場面）別に依頼表現の間接性（6）×依頼の履行にともなうコストの大きさ（2）の二要因混合計画で行った。依頼表現の間接性を被験者内要因とし、依頼の履行にともなうコストの大きさを被験者間要因とした。

**独立変数の操作** ①依頼表現の間接性：岡本（1986）が間接性によって分類した依頼表現を参考にして、それらを筆者二名で検討した結果に基づいて間接性の程度が異なる依頼表現を6水準設定した。間接性が高い順に、「相手事情型」、「意向打診型」、「願望型」、「話し手事情型」、「依頼型」、「命令型」である。

②コスト：依頼の履行にともなうコストの大きさを大小2水準設定した。

**依頼場面の設定** ①依頼者：いずれの条件においても、依頼者は被依頼者（被験者）と同性同学年だが、それほど付き合いのない人とし、それを説明文により教示した（表1）。

②依頼場面：依頼の性質（恩恵場面／修復場面）と依頼の履行にともなうコストの大きさ（大／小）の組み合わせによって4つの依頼場面を設定した（表1）。なお、それぞれの依頼場面に対応する依頼表現は表2に示した通りである。

**従属変数の測定** 依頼に対する聞き手の態度を測定するために以下の従属変数を設けた。①承諾の程度（行動的側面）：依頼を承諾する程度を「非常に引き受けたくない」～「非常に引き受けたい」の7段階尺度によって測定した。

②否定的な感情の程度（感情的側面）：依頼を受けた際に生起する否定的な感情の程度をZuckerman（1960）が開発した感情形容詞チェックリスト（Affect Adjective checklist：AACL）を用いて測定した。具体的には、否定的な感情状態を表す『恐れている』、『絶望的な』、『ぞっ

表1 依頼場面の説明文

<b>依頼場面1 (恩恵場面・コスト小)</b>	
○○さんは、同性・同学年ですが、あなたとはそれほど付き合いはなく、顔見知りである程度です。あなたはこれからある講義を受けようとしています。隣の席に座っている○○さんは筆記用具を忘れてきてしまいました。	
○○さんは、あなたから筆記用具を借りようと思っています。	
<b>依頼場面2 (恩恵場面・コスト大)</b>	
○○さんは、同性・同学年ですが、あなたとはそれほど付き合いはなく、顔見知りである程度です。あなたは、「キネマ」という映画写真集を持っています。この本は現在では手に入らない高価なものです。映画部に所属している○○さんは、大学祭の展示のためにあなたにその本を借りようと思っています。	
<b>依頼場面3 (修復場面・コスト小)</b>	
○○さんは、同性・同学年ですが、あなたとはそれほど付き合いはなく、顔見知りである程度です。大学の図書館で○○さんは、レポートを書いていたあなたに定規を貸してくれました。今度は○○さんが定規が必要になったので、あなたに定規を返してもらおうと思っています。	
<b>依頼場面4 (修復場面・コスト大)</b>	
○○さんは、同性・同学年ですが、あなたとはそれほど付き合いはなく、顔見知りである程度です。○○さんは、以前あなたに「心理学史」という本を貸してくれました。その際、あなたはレポートを書き終えたらすぐ返すと言っていたのですが、返すのを忘れてしていました。○○さんは今日、その本でレポートを書くようにと先生に言われました。	
○○さんはあなたに本を返してもらおうと思っています。	

表2 各依頼場面に対応する依頼表現

<b>依頼場面1に対応する依頼表現</b>	<b>依頼場面2に対応する依頼表現</b>
筆記用具貸せ (命令型)	「キネマ」っていう本貸せ (命令型)
筆記用具貸して (依頼型)	「キネマ」っていう本貸して (依頼型)
筆記用具借りたいんだけど (話し手事情型)	「キネマ」っていう本借りたいんだけど (話し手事情型)
筆記用具貸してほしいんだけど (願望型)	「キネマ」っていう本貸してほしいんだけど (願望型)
筆記用具貸してくれる? (意向打診型)	「キネマ」っていう本貸してくれる? (意向打診型)
筆記用具借りていい? (相手事情型)	「キネマ」っていう本借りていい? (相手事情型)
<b>依頼場面3に対応する依頼表現</b>	<b>依頼場面4に対応する依頼表現</b>
定規返せ (命令型)	「心理学史」の本返せ (命令型)
定規返して (依頼型)	「心理学史」の本返して (依頼型)
定規使うよ (話し手事情型)	「心理学史」の本使うよ (話し手事情型)
定規返してほしいんだけど (願望型)	「心理学史」の本返してほしいんだけど (願望型)
定規返してくれる? (意向打診型)	「心理学史」の本返してくれる? (意向打診型)
定規もういい? (相手事情型)	「心理学史」の本もういい? (相手事情型)

( ) 内は間接性の型を示す

とする』、『おびえた』、『そわそわした』、『びくびくした』、『不安定な』、『緊張した』、『こわい』、『狼狽した』、『心配な』の11項目と肯定的な感情状態を表す『平静な』、『楽しい』、『満足した』、『幸せな』、『うれしい』、『優しい』、『愉快な』、『気楽な』、『落ち着いた』、『思いやりのある』の10項目から成る。これら計21項目それぞれについて自分の気分当てはまると思う項目を複

数回答させた。

③依頼者に対する印象（認知的側面）：依頼を受けたときに形成される依頼者に対する印象を林（1991）のパーソナリティー認知の基本3次元を用いてSD法で測定した。具体的には、「個人的親しみやすさ次元」に対応する『感じの悪い－感じの良い』、『近づきがたい－人懐っこい』、『人の悪い－人の良い』、『親しみにくい－親しみやすい』、『意地悪な－親切な』の5項目、「社会的望ましき次元」に対応する『無責任な－責任感の強い』、『軽率な－慎重な』、『軽薄な－重厚な』、『無分別な－分別のある』、『無気力な－意欲的な』の5項目、「力本性次元」に対応する『非社会的な－社会的な』、『消極的な－積極的な』、『恥ずかしがりの－恥しらずの』、『卑屈な－堂々とした』の5項目の計15項目で構成されている。これら15対のSD尺度それぞれについて依頼者に当てはまると思う程度を7件法で回答させた。

**実験冊子の作成** 依頼場面ごとに4つの実験冊子を作成した。各冊子は、1つの依頼場面とそれに対応した6つの依頼表現、および、各従属変数を測定するための尺度から成る。順序効果を避けるために、依頼表現の呈示順序は被験者ごとにランダムにした。

**実験手続き** 被験者に4つの実験冊子のうち1冊を配布し、場面想定法による質問紙実験を行った。実験に先だって、被験者にこの実験の目的を「対人コミュニケーションにおける依頼者と被依頼者の関係について調べようとするものである」と説明した。

まず、被験者は、依頼場面の文章を読んで場面を想定した。次に、その依頼場面に対応した1つの依頼表現を読み、そのように依頼をされたときの承諾の程度、否定的な感情の程度、依頼者に対する印象について回答した。同様に、他の5つの依頼表現についても順次回答した。

## 【結 果】

分析に先だって、まず、否定的な感情の程度を測定するために用いたZuckerman（1960）の感情形容詞チェックリスト（AACL）について、否定的な感情状態をあらわす項目は選択された場合に1点、肯定的な感情状態をあらわす項目は選択されなかった場合に1点として、被験者ごとにその合計得点を求めた。したがって、合計得点が高いほど、否定的な感情状態が生起していることを示す。

次に、依頼者に対する印象を測定した15尺度について、項目間相関係数を算出し、因子分析（主因子法、バリマックス回転）を行った。この場合、被験者は6つの依頼表現についてそれぞれ依頼者の印象を評定したので、便宜的に被験者を195人×6（間接性）＝1170人とみなして分析した。その結果、固有値1以上であること、および、因子の解釈の容易さから3因子

を抽出した（いずれの因子にも寄与しない『うきうきした』、『堂々とした』を除いて分析した結果である）。因子負荷量が.500以上の項目をその因子を構成する要素とみなした。各因子を構成する項目は、第一因子が、『感じのよい』、『社交的な』、『人懐っこい』、『人の良い』、『親しみやすい』、『親切的な』である。第二因子は、『責任感の強い』、『慎重な』、『重厚な』、『恥知らずの（－）』、『分別のある』である。第三因子は、『積極的な』、『意欲的な』である。これらは、林（1991）の3次元と比較してやや相違が見られたが、内容的には、パーソナリティ認知の基本3次元がほぼ再現された。よって、被験者ごとに各因子を構成する項目の平均得点を算出し、以降の分析に用いた。

### 1. 恩恵場面における被依頼者の態度

表3～表7は、恩恵場面における各従属変数の平均と標準偏差を依頼表現の間接性別・コスト別に示したものである。これに基づいて、依頼の履行にともなうコストの大きさ（2）×依頼表現の間接性（6）の二元配置分散分析を①承諾の程度、②否定的な感情の程度、③個人的親しみやすさの程度、④社会的望ましさの程度、⑤力本性の程度、を従属変数として行った。

#### 1) 承諾の程度

分散分析の結果、コストの大きさの主効果は有意であり（ $F(1,97) = 22.19, p < .01$ ）、コストが小さい場合のほうが、大きい場合より承諾の程度が高かった。

間接性の主効果は有意であった（ $F(5,485) = 156.92, p < .01$ ）。多重比較の結果、「相手事情型」と「意向打診型」・「願望型」の間、および、「話し手事情型」と「願望型」の間には有意差がなかったが、それ以外の組み合わせは全て有意差があった。これらを平均値が高い順に並べると、「意向打診型（2）」、「相手事情型（1）」、「願望型（3）」、「話し手事情型（4）」、「依頼型（5）」、「命令型（6）」となる。なお、（ ）内の数字は、間接性の順位を示したものであり、間接性が高いほど順位が上位となる（以降の分析における記載も同様である）。概ね、間接性の高い表現ほど承諾の程度が高くなっている。

表3 恩恵場面における承諾の程度（コストの大きさ・間接性別）

		命令型	依頼型	話し手事情型	願望型	意向打診型	相手事情型	平均
コスト小	M	1.71	4.31	4.83	4.88	5.83	5.94	4.58
	SD	1.32	1.70	1.34	1.51	0.90	0.97	
コスト大	M	1.33	2.98	4.16	4.59	4.47	3.96	3.58
	SD	1.11	1.77	1.63	1.43	1.58	1.57	
平均	M	1.52	3.65	4.50	4.73	5.15	4.95	4.08

コスト×間接性の交互作用が有意であった ( $F(5,485) = 9.34, p < .01$ )。よって、間接性の水準ごとにコストの単純主効果の検定を行った。その結果、「願望型」と「命令型」を除く4つの依頼表現において有意差があり、コストが小さい場合のほうが大きい場合より承諾の程度が高かった。また、コストが大きい場合も小さい場合も、ともに間接性の単純主効果が有意であった。これらを平均値が高い順に並べると、コストが小さい場合は、「相手事情型 (1)」、「意向打診型 (2)」、「願望型 (3)」、「話し手事情型 (4)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となり、間接性の高い表現ほど承諾の程度が高くなっている。これに対して、コストが大きい場合は、「願望型 (3)」、「意向打診型 (2)」、「話し手事情型 (4)」、「相手事情型 (1)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となっている。「願望型」が高く、「相手事情型」が低くなっており、間接性の高さと承諾の程度が一致していない。しかし、他の表現は間接性が高いほど、承諾の程度も高くなっている。

なお、紙数の都合により、多重比較および単純主効果の検定における自由度、F値、有意確率の掲載を省略する（以降の分析も同様である）。

## 2) 否定的感情の程度

分散分析の結果、コストの大きさの主効果は有意であり ( $F(1,97) = 15.56, p < .01$ )、コストが小さい場合のほうが、大きい場合より否定的感情の程度が低かった。

間接性の主効果は有意であった ( $F(5,485) = 54.17, p < .01$ )。多重比較の結果、「相手事情型」と「話し手事情型」・「願望型」の間、および、「話し手事情型」と「願望型」の間に有意差がなかったが、それ以外の組み合わせは全て有意差があった。これらを平均値が低い順に並べると、「意向打診型 (2)」、「相手事情型 (1)」、「願望型 (3)」、「話し手事情型 (4)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となる。概ね、間接性の高い表現で依頼されたときほど、否定的感情の程度が低くなっている。

表4 恩恵場面における否定的感情の程度（コストの大きさ・間接性別）

		命令型	依頼型	話し手事情型	願望型	意向打診型	相手事情型	平均
コスト小	M	12.27	9.85	9.52	9.79	8.52	8.71	9.78
	SD	2.70	2.00	1.67	2.02	1.68	1.51	
コスト大	M	12.96	11.33	10.55	9.96	9.92	10.84	10.93
	SD	2.90	2.13	1.96	1.78	1.92	1.79	
平均	M	12.62	10.59	10.04	9.88	9.22	9.78	10.36

コスト×間接性の交互作用が有意であった ( $F(5,485) = 4.43, p < .01$ )。よって、間接性の

水準ごとにコストの単純主効果の検定を行った。その結果、「願望型」を除く5つの依頼表現において有意差または傾向差があり、コストが小さい場合のほうが大きい場合より否定的感情の程度が低かった。また、コストが大きい場合も小さい場合も、ともに間接性の単純主効果は有意であった。これらを平均値が低い順に並べると、コストが小さい場合は、「意向打診型 (2)」、「相手事情型 (1)」、「話し手事情型 (4)」、「願望型 (3)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となる。概ね、間接性の高い表現で依頼されたときほど、否定的感情の程度が低くなっている。一方、コストが大きい場合は、「意向打診型 (2)」、「願望型 (3)」、「話し手事情型 (4)」、「相手事情型 (1)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となっている。「相手事情型」が高くなっており、間接性の高さと否定的感情の程度が一致していない。しかし、他の表現では間接性が高いほど、否定的感情の程度が低くなっている。

### 3) 依頼者の個人的親しみやすさ

分散分析の結果、コストの大きさの主効果は有意でなかった ( $F(1,97) = 0.49, p > .10$ )。

間接性の主効果は有意であった ( $F(5,485) = 146.46, p < .01$ )。多重比較の結果、「相手事情型」と「意向打診型」の間、および、「話し手事情型」と「依頼型」の間に有意差がなかったが、それ以外の組み合わせは全て有意差があった。これらを平均値が高い順に並べると、「意向打診型 (2)」、「相手事情型 (1)」、「願望型 (3)」、「話し手事情型 (4)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となる。概ね、間接性の高い表現で依頼されたときほど依頼者に対する個人的親しみやすさが高くなっている。

表5 恩恵場面における個人的親しみやすさの程度 (コストの大きさ・間接性別)

		命令型	依頼型	話し手事情型	願望型	意向打診型	相手事情型	平均
コスト小	M	1.88	3.81	3.80	3.92	4.63	4.76	3.80
	SD	0.77	1.18	0.92	1.03	0.88	0.70	
コスト大	M	1.90	3.50	3.83	4.26	4.59	4.30	3.73
	SD	0.71	1.15	1.02	0.77	0.75	0.74	
平均	M	1.89	3.66	3.82	4.09	4.61	4.53	3.77

コスト×間接性の交互作用が有意であった ( $F(5,485) = 2.90, p < .05$ )。よって、間接性の水準ごとにコストの単純主効果の検定を行った。その結果、「相手事情型」において有意差が、「依頼型」において傾向差があり、コストが小さい場合のほうが大きい場合より個人的親しみやすさの程度が高かった。また、「願望型」において傾向差があり、コストが大きい場合のほうが小さい場合より個人的親しみやすさの程度が高かった。コストが大きい場合も小さい場合



も、ともに間接性の単純主効果は有意であった。これらを平均値が高い順に並べると、コストが小さい場合は、「相手事情型 (1)」、「意向打診型 (2)」、「願望型 (3)」、「依頼型 (5)」、「話し手事情型 (4)」、「命令型 (6)」となる。概ね、間接性の高い表現で依頼されたときほど、依頼者に対する個人的親しみやすさが高くなっている。一方、コストが大きい場合は、「意向打診型 (2)」、「相手事情型 (1)」、「願望型 (3)」、「話し手事情型 (4)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となっており、概ね、間接性の高い表現で依頼されたときほど、依頼者に対する個人的親しみやすさが高くなっている。

#### 4) 依頼者の社会的望ましさ

分散分析の結果、コストの大きさの主効果は有意でなかった ( $F(1,97) = 0.005, p > .10$ )。間接性の主効果は有意であった ( $F(5,485) = 112.42, p < .01$ )。多重比較の結果、「意向打診型」と「話し手事情型」・「願望型」の間、および、「話し手事情型」と「願望型」の間に有意差がなかったが、それ以外の組み合わせは全て有意差または傾向差があった。これらを平均値が高い順に並べると、「願望型 (3)」、「意向打診型 (2)」、「話し手事情型 (4)」、「相手事情型 (1)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となる。「願望型」が高く、「相手事情型」が低くなっており、間接性の高さとの社会的望ましさの程度が一致していない。しかし、他の表現では、間接性の高い表現で依頼されたときほど依頼者に対する社会的望ましさが高くなっている。

表6 恩恵場面における社会的望ましさの程度 (コストの大きさ・間接性別)

		命令型	依頼型	話し手事情型	願望型	意向打診型	相手事情型	平均
コスト小	M	1.91	3.16	3.70	3.85	3.95	3.93	3.42
	SD	0.84	0.88	0.83	0.91	0.84	0.48	
コスト大	M	1.85	2.93	4.06	4.16	4.00	3.46	3.41
	SD	0.76	0.97	0.83	0.79	0.84	0.78	
平均	M	1.88	3.05	3.88	4.01	3.98	3.70	3.41

コスト×間接性の交互作用が有意であった ( $F(5,485) = 4.14, p < .01$ )。よって、間接性の水準ごとにコストの単純主効果の検定を行った。その結果、「相手事情型」において有意差があり、コストが小さい場合のほうが大きい場合より社会的望ましさの程度が高かった。また、「話し手事情型」において有意差が、「願望型」において傾向差があり、コストが大きい場合のほうが小さい場合より社会的望ましさの程度が高かった。コストが大きい場合も小さい場合も、ともに間接性の単純主効果は有意であった。これらを平均値が高い順に並べると、コストが小さい場合は、「意向打診型 (2)」、「相手事情型 (1)」、「願望型 (3)」、「話し手事情型 (4)」、

「依頼型 (5)」, 「命令型 (6)」となる。概ね、間接性の高い表現で依頼されたときほど依頼者に対する社会的望ましさが高くなっている。一方、コストが大きい場合は、「願望型 (3)」, 「話し手事情型 (4)」, 「意向打診型 (2)」, 「相手事情型 (1)」, 「依頼型 (5)」, 「命令型 (6)」となっている。「願望型」と「話し手事情型」が高く、「相手事情型」が低くなっており、間接性の高さと社会的望ましさの程度が一致していない。しかし、「依頼型」と「命令型」のように、間接性が低い場合は社会的望ましさも低くなっている。

### 5) 依頼者の力本性

分散分析の結果、コストの大きさの主効果は有意でなかった ( $F(1,97) = 0.67, p > .10$ )。

間接性の主効果は有意であった ( $F(5,485) = 26.07, p < .01$ )。多重比較の結果、「意向打診型」と「依頼型」・「命令型」の間、「話し手事情型」と「願望型」の間に有意差がなかったが、それ以外の組み合わせは全て有意差または傾向差があった。これらを平均値が高い順に並べると、「相手事情型 (1)」, 「依頼型 (5)」, 「意向打診型 (2)」, 「命令型 (6)」, 「願望型 (3)」, 「話し手事情型 (4)」となる。間接性の高さと依頼者の力本性の程度には関連性が見られない。

コスト×間接性の交互作用が有意でなかった ( $F(5,485) = 1.69, p > .10$ )。

表7 恩恵場面における力本性の程度 (コストの大きさ・間接性別)

		命令型	依頼型	話し手事情型	願望型	意向打診型	相手事情型	平均
コスト小	M	4.53	4.91	4.24	4.25	4.82	5.08	4.64
	SD	1.13	1.24	0.94	0.92	0.81	0.79	
コスト大	M	4.84	5.13	3.99	4.18	4.88	5.39	4.74
	SD	1.13	0.90	0.88	1.00	0.87	0.99	
平均	M	4.69	5.02	4.12	4.22	4.85	5.24	4.69

## 2. 修復場面における被依頼者の態度

表8～表12は、修復場面における各従属変数の平均と標準偏差を依頼表現の間接性別・コスト別に示したものである。これに基づいて、依頼の履行にともなうコストの大きさ (2) × 依頼表現の間接性 (6) の二元配置分散分析を①承諾の程度、②否定的な感情の程度、③個人的親しみやすさの程度、④社会的望ましさの程度、⑤力本性の程度、を従属変数として行った。

### 1) 承諾の程度

分散分析の結果、コストの大きさの主効果は有意でなかった ( $F(1,94) = .002, p > .10$ )。

依頼表現の間接性に関する研究

間接性の主効果は有意であった ( $F(5,470) = 73.00, p < .01$ )。多重比較の結果、「話し手事情型」と「願望型」の間に有意差がなかったが、それ以外の組み合わせは全て有意差または傾向差があった。これらを平均値が高い順に並べると、「相手事情型 (1)」、「意向打診型 (2)」、「願望型 (3)」、「話し手事情型 (4)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となる。間接性の高い表現ほど承諾の程度が高くなっている。

表8 修復場面における承諾の程度 (コストの大きさ・間接性別)

		命令型	依頼型	話し手事情型	願望型	意向打診型	相手事情型	平均
コスト小	M	2.94	4.73	5.67	5.33	5.81	6.27	5.13
	SD	2.27	1.77	1.28	1.76	1.24	0.91	
コスト大	M	3.21	4.54	5.23	5.69	5.92	6.10	5.12
	SD	2.27	1.93	1.37	1.45	1.17	1.09	
平均	M	3.07	4.64	5.45	5.51	5.87	6.19	5.12

コスト×間接性の交互作用は有意でなかった ( $F(5,470) = 1.33, p > .10$ )。

2) 否定的感情の程度

分散分析の結果、コストの大きさの主効果に有意な傾向があり ( $F(1,94) = 3.58, p < .10$ )、コストが小さい場合のほうが、大きい場合より否定的感情の程度が低かった。

間接性の主効果は有意であった ( $F(5,470) = 34.32, p < .01$ )。多重比較の結果、「相手事情型」と「意向打診型」・「話し手事情型」の間、および、「意向打診型」と「話し手事情型」・「願望型」の間に有意差がなかったが、それ以外の組み合わせは全て有意差または傾向差があった。これらを平均値が低い順に並べると、「話し手事情型 (4)」、「相手事情型 (1)」、「意向打診型 (2)」、「願望型 (3)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となる。「話し手事情型」が低くなっていることを除いては、間接性の高い表現で依頼されたときほど、否定的感情の程度が低くなっている。

表9 修復場面における否定的感情の程度 (コストの大きさ・間接性別)

		命令型	依頼型	話し手事情型	願望型	意向打診型	相手事情型	平均
コスト小	M	13.38	11.52	9.27	10.63	10.00	9.54	10.72
	SD	3.00	2.56	2.22	2.32	2.39	1.37	
コスト大	M	13.02	11.42	10.63	10.79	10.69	10.88	11.24
	SD	3.04	2.15	1.87	1.77	1.86	1.83	
平均	M	13.20	11.47	9.95	10.71	10.34	10.21	10.98

コスト×間接性の交互作用が有意であった ( $F(5,470) = 3.13, p < .01$ )。よって、間接性の水準ごとにコストの単純主効果の検定を行った。その結果、「話し手事情型」と「相手事情型」において有意差があり、コストが小さい場合のほうが大きい場合より否定的感情の程度が低かった。また、コストが大きい場合も小さい場合も、ともに間接性の単純主効果は有意であった。これらを平均値が低い順に並べると、コストが小さい場合は、「話し手事情型 (4)」、「相手事情型 (1)」、「意向打診型 (2)」、「願望型 (3)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となる。「話し手事情型」が低くなっていることを除いては、間接性の高い表現で依頼されたときほど、否定的感情の程度が低くなっている。一方、コストが大きい場合は、「話し手事情型 (4)」、「意向打診型 (2)」、「願望型 (3)」、「相手事情型 (1)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となっている。「話し手事情型」が低く、「相手事情型」が高くなっており、間接性の高さとな否定的感情の程度が一致していない。しかし、他の表現では間接性が高いほど、否定的感情の程度が低くなっている。

### 3) 依頼者の個人的親しみやすさ

分散分析の結果、コストの大きさの主効果は有意でなかった ( $F(1,94) = 0.16, p > .10$ )。

間接性の主効果は有意であった ( $F(5,470) = 107.86, p < .01$ )。多重比較の結果、「意向打診型」と「話し手事情型」・「願望型」の間、および、「話し手事情型」と「願望型」の間に有意差がなかったが、それ以外の組み合わせは全て有意差があった。これらを平均値が高い順に並べると、「相手事情型 (1)」、「話し手事情型 (4)」、「意向打診型 (2)」、「願望型 (3)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となる。「話し手事情型」が高くなっているが、概ね、間接性の高い表現で依頼されたときほど依頼者に対する個人的親しみやすさが高くなっている。

表10 修復場面における個人的親しみやすさの程度 (コストの大きさ・間接性別)

		命令型	依頼型	話し手事情型	願望型	意向打診型	相手事情型	平均
コスト小	M	1.85	3.22	4.62	3.73	4.06	4.81	3.72
	SD	0.74	0.90	1.05	1.03	1.10	0.92	
コスト大	M	2.01	3.25	3.75	4.23	4.16	4.64	3.67
	SD	0.94	0.96	1.07	1.13	0.90	0.94	
平均	M	1.93	3.24	4.19	3.98	4.11	4.73	3.69

コスト×間接性の交互作用が有意であった ( $F(5,470) = 5.83, p < .01$ )。よって、間接性の水準ごとにコストの単純主効果の検定を行った。その結果、「話し手事情型」において有意差があり、コストが小さい場合のほうが大きい場合より個人的親しみやすさの程度が高かった。

また、「願望型」において有意差があり、コストが大きい場合のほうが小さい場合より個人的親しみやすさの程度が高かった。コストが大きい場合も小さい場合も、ともに間接性の単純主効果は有意であった。これらを平均値が高い順に並べると、コストが小さい場合は、「相手事情型 (1)」、「話し手事情型 (4)」、「意向打診型 (2)」、「願望型 (3)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となる。「話し手事情型」が高くなっているが、概ね、間接性の高い表現で依頼されたときほど、依頼者に対する個人的親しみやすさが高くなっている。一方、コストが大きい場合は、「相手事情型 (1)」、「願望型 (3)」、「意向打診型 (2)」、「話し手事情型 (4)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となっており、概ね、間接性の高い表現で依頼されたときほど、依頼者に対する個人的親しみやすさが高くなっている。

#### 4) 依頼者の社会的望ましさ

分散分析の結果、コストの大きさの主効果は有意であり ( $F(1,94) = 4.34, p < .05$ )、コストが大きい場合のほうが小さい場合より社会的望ましさの程度が高かった。

間接性の主効果は有意であった ( $F(5,470) = 54.78, p < .01$ )。多重比較の結果、「意向打診型」と「相手事情型」・「話し手事情型」・「願望型」の間、および、「相手事情型」と「願望型」の間に有意差がなかったが、それ以外の組み合わせは全て有意差があった。これらを平均値が高い順に並べると、「願望型 (3)」、「相手事情型 (1)」、「意向打診型 (2)」、「話し手事情型 (4)」、「依頼型 (5)」、「命令型 (6)」となる。「願望型」が高くなっているが、概ね、間接性の高い表現で依頼されたときほど、依頼者に対する社会的望ましさが高くなっている。

表 11 修復場面における社会的望ましさの程度 (コストの大きさ・間接性別)

		命令型	依頼型	話し手事情型	願望型	意向打診型	相手事情型	平均
コスト小	M	2.53	3.55	3.95	4.08	3.98	4.12	3.70
	SD	0.91	0.65	0.74	0.85	0.71	0.45	
コスト大	M	2.92	3.75	3.90	4.27	4.16	4.19	3.87
	SD	1.06	0.65	0.74	0.99	0.73	0.45	
平均	M	2.73	3.65	3.93	4.18	4.07	4.16	3.78

コスト×間接性の交互作用は有意でなかった ( $F(5,470) = 0.95, p > .10$ )。

#### 5) 依頼者の力本性

分散分析の結果、コストの大きさの主効果は有意でなかった ( $F(1,94) = 0.71, p > .10$ )。

間接性の主効果は有意であった ( $F(5,470) = 5.42, p < .01$ )。多重比較の結果、「相手事情型」と「意向打診型」・「願望型」の間、および、「願望型」と「意向打診型」・「話し手事情型」・

「依頼型」・「命令型」の間に有意差があった。これらを平均値が高い順に並べると、「意向打診型 (2)」, 「命令型 (6)」, 「話し手事情型 (4)」, 「依頼型 (5)」, 「相手事情型 (1)」, 「願望型 (3)」, となる。間接性の高さや依頼者の力本性の程度には関連性が見られない。

表 12 修復場面における力本性の程度 (コストの大きさ・間接性別)

		命令型	依頼型	話し手事情型	願望型	意向打診型	相手事情型	平均
コスト小	M	4.63	4.50	4.78	3.92	4.85	4.87	4.59
	SD	1.18	0.88	0.94	1.08	0.93	0.85	
コスト大	M	4.85	4.79	4.65	4.54	4.87	4.33	4.67
	SD	1.10	0.79	0.86	1.11	0.70	0.82	
平均	M	4.74	4.65	4.72	4.23	4.86	4.60	4.63

コスト×間接性の交互作用が有意であった ( $F(5,470) = 4.58, p < .01$ )。よって、間接性の水準ごとにコストの単純主効果の検定を行った。その結果、「相手事情型」において有意差があり、コストが小さい場合のほうが大きい場合より力本性の程度が高かった。また、「願望型」において有意差があり、コストが大きい場合のほうが小さい場合より力本性の程度が高かった。コストが大きい場合も小さい場合も、ともに間接性の単純主効果は有意であった。これらを平均値が高い順に並べると、コストが小さい場合は、「相手事情型 (1)」, 「意向打診型 (2)」, 「話し手事情型 (4)」, 「命令型 (6)」, 「依頼型 (5)」, 「願望型 (3)」となる。「相手事情型」と「意向打診型」を除いては、間接性の高さや依頼者の力本性の程度に関連性がみられない。一方、コストが大きい場合は、「意向打診型 (2)」, 「命令型 (6)」, 「依頼型 (5)」, 「話し手事情型 (4)」, 「願望型 (3)」, 「相手事情型 (1)」となっており、間接性の高さや依頼者の力本性の程度には関連性が見られない。

## 【考 察】

### 1. 恩恵場面における被依頼者の態度

主効果の結果から、恩恵場面においては、概して、依頼表現の間接性が高いほど、被依頼者は依頼を承諾する程度が高く、否定的な感情の程度が低く、依頼者に対する個人的親しみやすさが高くなった。すなわち、被依頼者は、間接的な表現で依頼されることによって、依頼の履行にともなう否定的な感情が減じられ、依頼者に対する親しみやすさが増すとともに、依頼を承諾するものと思われる。これは、依頼の履行にともなう被依頼者の負担に配慮を示そうとす

る依頼者の心理（岡本，1986）に対応するものである。依頼者の意図した通りに，依頼表現の間接性が被依頼者に効果的に機能していることを示唆する。

しかし，この傾向は依頼の履行にともなうコストの大きさによって，様相がやや異なる。コストが小さい場合は，間接性の高さに応じて被依頼者の態度も肯定的になる。これに対して，コストが大きい場合には，間接性が最も高い「相手事情型」で承諾の程度がやや低くなり，否定的感情の程度がやや高くなった。そして，間接性が三位の「願望型」で承諾の程度が最も高く，否定的感情がやや低くなった。間接性×コストの交互作用が有意になった原因もここにあると思われる。つまり，コストの大きな依頼にともなう被依頼者の負担感，間接的な表現で依頼されれば減じるというだけではなく，誠意を込めてお願いされることによって最も緩和されることを示唆している。これに呼応するように，依頼者の社会的望ましさの程度は，コストが小さい場合を除いて，「願望型」において最も高くなっている。被依頼者は，自らに大きな負担がかかるような依頼を受ける際には，依頼者に誠実な対応を求めているものと考えられる。

コストが大きな依頼場面で依頼者が「願望型」の表現を用いる傾向は，岡本（1986）の研究の一部で確認されており，この傾向に関する依頼者—被依頼者間の対応関係について継続して検討する必要があると思われる。

なお，依頼者の力本性については，依頼表現の間接性との関連性が認められず，承諾の程度や否定的感情の程度との対応関係もなかった。

## 2. 修復場面における被依頼者の態度

主効果の結果から，修復場面においては，概して，依頼表現の間接性が高いほど，被依頼者は依頼を承諾する程度が高く，否定的感情の程度が低く，依頼者に対する個人的親しみやすさや社会的望ましさが高くなる，という傾向があった。そもそも，修復場面は望ましくない事態を引き起こした原因が自分自身にあるので，被依頼者は依頼に応じなくてはならない。とはいえ，依頼者は過去に立ち戻ることなく，依頼時点での被依頼者の負担を考慮して間接的な依頼表現を用いるという（岡本，1986）。この結果は，依頼の履行にともなう被依頼者の負担に配慮を示そうとする依頼者の心理に呼応するものであり，被依頼者はたとえ自らに責任があっても，依頼者に配慮を求めていることが示唆された。

しかし，被依頼者の態度を構成する要素間には一貫性が認められなかった。すなわち，間接性の高さが第四位の「話し手事情型」が否定的感情の程度において最も平均が低くなっており，個人的親しみやすさの程度においては2番目に平均が高くなっている（コストが大きい場合を

除く)。この結果は、元々、被依頼者の行為に起因するネガティブな状態の緩和を依頼者が被依頼者に求める、という修復場面の性質によるものと思われる。自らに責任があるだけに、被依頼者は、自らの事情に配慮された「相手事情型」よりも、むしろ、依頼者の事情による主導的な依頼方式である「話し手事情型」で依頼されたほうが、否定的な感情が緩和されやすく、依頼の理由をストレートに述べる依頼者に対して親しみがわくのだと思われる。また、間接性の高さが第三位の「願望型」で依頼された場合に、依頼者の社会的望ましさが最も高くなっていることから、依頼者は自らに責任があるといっても、依頼であるからにはそれなりの誠実さを依頼者に求めているのだと考えられる。このように、修復場面の被依頼者の心理は複雑かつ繊細であると推測され、間接性の効果は、態度を構成する要素間で様ではない。この点については、さらに継続して検討していく必要がある。

なお、依頼者の力本性については、依頼表現の間接性との関連性が認められず、承諾の程度や否定的感情の程度との対応関係もなかった。

### 3. 総合的考察

本研究によって、依頼者が間接的な依頼表現を用いることによって示した被依頼者への配慮が、概ね、被依頼者にも効果的に機能していることが実証された。すなわち、恩恵場面と修復場面に共通して、被依頼者は間接的な表現で依頼されることによって、依頼の履行にともなう否定的な感情が減じられ、依頼者に対する印象が好意的になるとともに、依頼を承諾する傾向があるといえる。

しかし、依頼の履行にともなうコストの大きさと場面の違いによって、依頼表現の間接性の効果の表われ方が様でなかったり、被依頼者の態度の構成要素間の一貫性が減じることも分かった。これらの結果は、依頼場面における被依頼者の態度が複雑で繊細な様相を呈していることを示唆するものである。被依頼者は、間接性に加えて、コストの大きさや依頼場面に応じたきめ細やかな配慮の示し方を依頼者に求めていると予測される。

依頼者—被依頼者間のコミュニケーションにおける呼応関係を考慮に入れながら、その詳細な仕組みを実証的に検討する必要がある。

## 【文 献】

- Clark, H. H. 1985 Language use and language users. In G. Lindzey & E. Aronson *Handbook of Social Psychology*, 3rd ed., Vol. 2, *Special Fields and Applications*. New York, Random House.
- Francik, E. P. & Clark, H. H. 1985 How to make requests that overcome obstacles to compliance. *Journal of*



## 依頼表現の間接性に関する研究

*Memory and Language*, **24**, 560–568.

林 文俊 1991 対人認知 宮沢秀次・二宮克美・大野木裕明（編）自分のできる心理学，第15章，ナカニシヤ出版，74–77.

Hermann, T. 1983 *Speech and Situation: A Psychological Conception of Situated Speaking*. Berlin, Springer-Verlag.

Holtgraves, T., & Yang, J.-N. 1992 Interpersonal underpinnings of request strategies: General principles and differences due to culture and gender. *Journal of Personality and Social Psychology*, **62**, 246–256.

川成美香 1991 依頼表現の丁寧度に関する談話語用論的分析，日本女子大学紀要，文学部，**40**，37–50.

金 河守 1996 日本語の要求表現におけるストラテジー ——話し手による受け手考慮の側面から——筑波応用言語学研究，**3**，91–102.

Leech, N. 1983 *Principles of Pragmatics*. London : Longman.

三井久美子 1997 「依頼」のフレームの明示性について 日本語・日本文化研究 大阪外国語大学日本語講座，**7**，235–245

岡本真一郎 1986 依頼の言語的スタイル，実験社会心理学研究，**26**，47–56.

Okamoto, S. 1992 Expressions of request in the Japanese language: Requesters' considerations for requestees' costs. *The Japanese Journal of Experimental Social Psychology*, **31**, 211–221.

Searle, J. R. 1975 Indirect speech acts. In P. Cole, & J. L. Morgan (Eds.) *Syntax and Semantics*, 3, *Speech acts*. New York, Academic Press.

上野田鶴子 1983 命令と依頼，水谷 修・中村 明・野村雅昭（編）講座日本語の表現3，話しことばの表現，筑摩書房.

Zuckerman, M. 1960 The development of an affect adjective checklist for the measurement of anxiety. *Journal of Consulting Psychology*, **24**, 457–462.

注1) 本稿は，第一筆者の指導のもとに第二筆者が川村学園女子大学に提出した2001年度卒業論文（「依頼表現の間接性が聞き手の承諾・感情・印象に及ぼす効果」）の一部を再分析し，加筆・修正したものである。本稿の一部は，日本社会心理学会第44回大会において発表した。