

聞き手の応答が話し手に与える好感度を 質問紙によって測定する試み

—確認型応答と反応型応答の心理的効果—

足利短期大学カウンセラー 浅野 良雄
対話法研究所

インターネットなどを介して募集した33名を対象として、聞き手からのタイプの異なる応答が話し手に与える好感度の傾向を測定した。質問紙には、1つの発言文に対して、確認型応答と反応型応答が混在した20の応答文を記載した。好感度の評定では、話し手の心理状態を、聞き手に対する信頼感の有無、話し手の気分の良悪の4種類に設定した。評定尺度は、「いい感じ」から「嫌な感じ」までの4件法とした。その結果、応答に対する好感度は、応答の内容や話し手の心理状態に関わらず、確認型応答の方が反応型応答とくらべて高い傾向にあることが示された。

キーワード：対話法、確認型応答、カウンセリング、傾聴、好感度

目 的

我々は、身近な対人関係の中で、多くの場合、お互いに好感がもてるような発言（応答）を心がけている。しかし、発した言葉が実際どう受け取られるかは、発言の内容だけでなく、お互いの心理状態など、さまざまな条件に左右される。筆者は、対話におけるこれらの現象を研究する一つの手がかりとして、発言に対する聞き手の応答を、「確認型応答」（聞き手が理解した内容が、相手が言いたいことと合っているかどうかを確かめるための応答）と「反応型応答」（確認型応答以外の応答）の2つのタイプに分類している¹⁾。確認型応答は、たとえば、山口²⁾が対人コミュニケーションにおいて重視している「確認」とほぼ同様の行為である。なお、カウンセリングにおける共感、傾聴とも、ほぼ同様の概念とスキルであることが示されている³⁾。

また、「確認型応答」と「反応型応答」とを基本概念としたコミュニケーションスキルである「対話法」は、

さまざまな形で実践と普及活動が行われている。そして、それらの活動から経験的に分かってきた確認型応答の心理的効果を検証するために、それぞれの応答が話し手に与える好感度の測定が試みられた。その結果、確認型応答の好感度が、反応型応答とくらべて、比較的高い傾向にあることが示された¹⁾。しかし、この研究は、対象者が10名と少ないこと、また、話し手の心理状態を任意としているため測定の信頼性に欠ける。

そこで、本研究では、話し手（協力者自身）による仮定の発言に続く聞き手（仮定の相手）からのタイプの異なる応答に対する好感度を、話し手の心理状態を4種類に分けて測定することを考えた。さまざまな感情の中から、なぜ好感度のみを選んだのかというと、一般的に「感情」という概念の狭義な定義は「快—不快」の両極⁴⁾だからである。

本研究の目的は、応答のタイプによる好感度の傾向を質問紙を使った測定によって検証することとした。また、「応答に対する好感度は、応答の内容や話し手

の心理状態に関わらず、確認型応答の方が反応型応答とくらべて高い傾向にある」を仮説とした。

方 法

(1)協力者：インターネットを使った募集に加えて、筆者の知人の紹介で協力を申し出た33名（成人男性12名、成人女性21名）。

(2)期間：2008年1月から4月まで。

(3)手順：一つの仮想の「発言文」に対して、「確認型応答」と「反応型応答」とが混在した、仮想の相手からの20の「応答文」を記載した質問紙を、手渡しあるいはインターネット経由で協力者に送付した。発言文と応答文は先行研究¹⁾と同じ内容とした。

発言文：先日頼まれた仕事なんですけれど、いま忙しくて、なかなか手をつけられないんです。

応答文：

- ①そんなこと言わないでください。わたしも忙しいんですから。
- ②どうすればいいか一緒に考えましょうよ。
- ③予定通りにじゃなくて、困っているようですね。
- ④あなたならできますよ。頑張ってくださいね。
- ⑤お願いした仕事に手をつけられないんですね。
- ⑥いまさら言われても、困りますよ。
- ⑦もう少し待ちますよ。
- ⑧できなければ無理しなくていいですよ。
- ⑨遅れてしまって申し訳ないと思っているんですね。
- ⑩わたしが手伝ってあげましょうか。
- ⑪いま、忙しいんですね。
- ⑫いつ頃までにできそうですか。
- ⑬思っていたより忙しかったんですね。
- ⑭仕事というのは、忙しいくらいがいいんですよ。
- ⑮わたしに手伝ってもらいたいんですね。
- ⑯とにかく早くお願いしますね。
- ⑰仕事の手順を工夫すれば、なんとかかなるのではないですか。
- ⑱お願いした仕事のことが気になっているんですね。
- ⑲仕事が忙しいと大変ですよ。
- ⑳どうして、もっと早く知らせてくれなかったのですか。

※太字が確認型応答。

協力者は、「もしも、あなた（協力者）が話し手の立場だったら」という想定で、仮想の相手からのそれぞれの「応答文」に対する「好感度」を、評定基準に従って記入した。なお、対話が行われたときの条件や心理状態は次の4種類とし、次の順序で回答させた。

条件A：信頼している相手から言われた場合。以下「信頼」と略記。

条件B：苦手な相手から言われた場合。以下「苦手」と略記。

条件C：気分が良いときに言われた場合。以下「気分が良い」と略記。

条件D：気分が悪いときに言われた場合。以下「気分が悪い」と略記。

なお、ここに示された条件以外、たとえば、仮想の相手との立場関係や依頼された仕事の内容などは各協力者が自由に想定していいが、すべての応答文に対して同一の条件で評定するよう教示した。評定の記入後、質問紙の送付と同様の方法で返送してもらった。

(4)評定基準：本測定における心理的効果の測度は、応答文に対する「好感度」（なんとなくいい感じ）に限定した。評定尺度は、「いい感じ」4点、「どちらかといえばいい感じ」3点、「どちらかといえば嫌な感じ」2点、「嫌な感じ」1点とする4件法とした。評定値の中間は2.5点である。

(5)結果の解析：各条件と各応答文ごとに評定値の合計を協力者の人数（33人）で除したものを平均値とした。結果の集計と検定には、基本解析ソフトとしてMicrosoft社のExcel 2004 for Mac、アドインソフトにはStatcel⁵⁾を使用した。

結果と考察

(1)好感度の平均値の検定

20の応答文、ならびに4つの条件における好感度を比較するために、それらの平均値の差が統計学的に有意であるかどうかを検定した。

信頼・苦手・気分が良い・気分が悪い、それぞれにおける各応答文間の平均値の差を検討するために、一元配置分散分析を行った。その結果、すべてにおいて差が有意であった ($p < .05$)。

つぎに、応答文ごとに、信頼と苦手の間、気分が良いと気分が悪いの間における平均値の差を検討するために、対応のあるt検定を行った。その結果、すべてにおいて差が有意であった ($p < .05$)。

(2)信頼と苦手における好感度の違い

信頼している相手からの応答文ごとの平均値を図1と図2に示す。

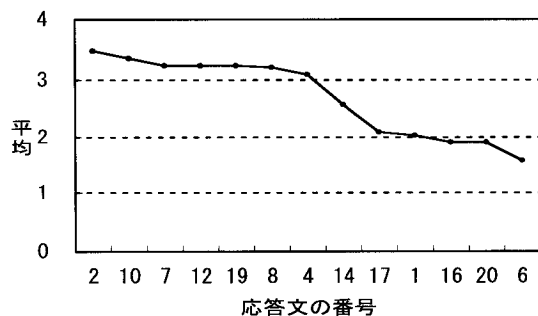


図1 信頼している相手からの反応型応答

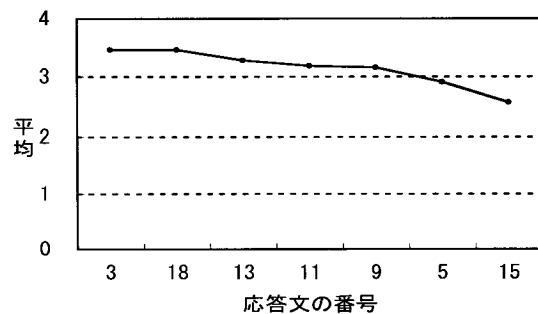


図2 信頼している相手からの確認型応答

信頼している相手からの応答の場合、反応型応答では、2.5点以上の応答が61.5%であったが、確認型応答では100%であった。このことから、信頼している相手からの応答では、確認型応答の方が、好感度が高い傾向にあることが示された。

苦手な相手からの応答文ごとの平均値を図3と図4に示す。

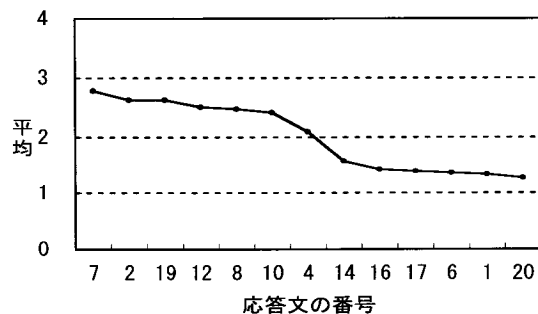


図3 苦手な相手からの反応型応答

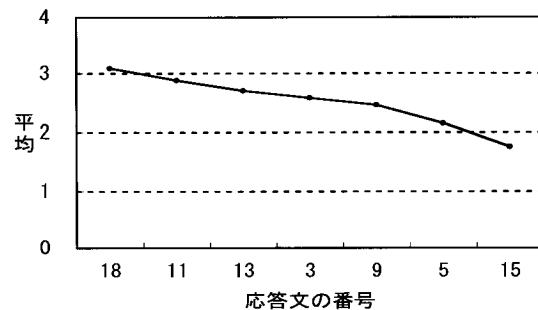


図4 苦手な相手からの確認型応答

苦手な相手からの応答の場合、反応型応答では、2.5点以上の応答が30.8%であったが、確認型応答では57.1%であった。このことから、苦手な相手からの応答であっても、確認型応答の方が、好感度が高く保たれる傾向にあることが示された。

(3)気分が良いときと悪いときにおける好感度の違い

気分が良いときの応答文ごとの平均値を図5と図6に示す。

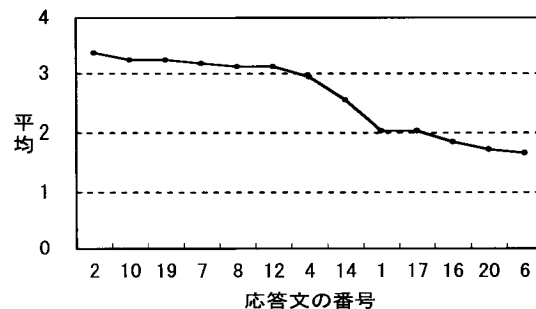


図5 気分が良いときの反応型応答

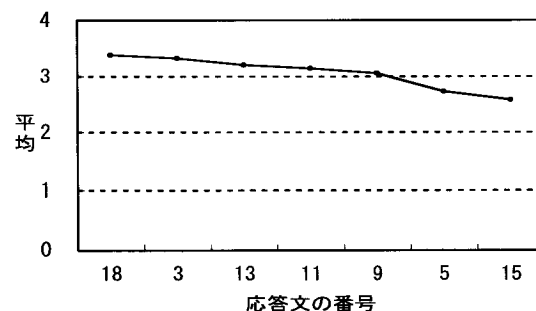


図6 気分が良いときの確認型応答

気分が良いとき、反応型応答では、2.5点以上の応答が61.5%であったが、確認型応答では100%であった。このことから、気分が良いときの応答では、確認型応答の方が、好感度が高い傾向にあることが示された。

気分が悪いときの応答文ごとの平均値を図7と図8に示す。

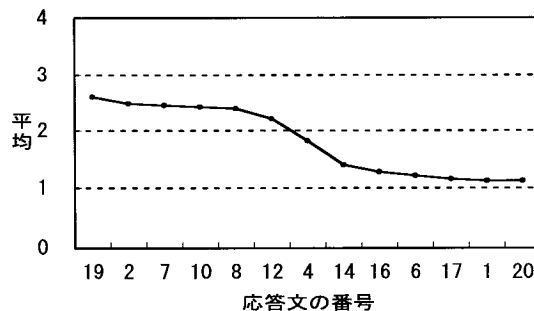


図7 気分が悪いときの反応型応答

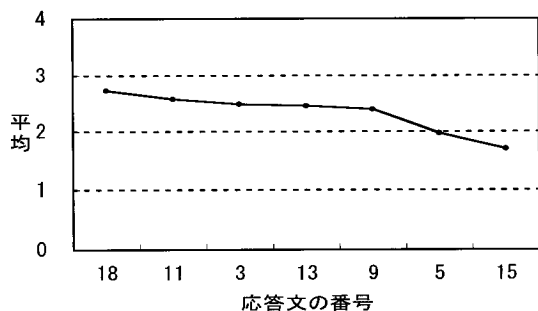


図8 気分が悪いときの確認型応答

気分が悪いときの応答の場合、反応型応答では、2.5点以上の応答が7.7%であったが、確認型応答では28.6%であった。このことから、気分が悪いときの応答であっても、確認型応答の方が、好感度が高く保たれる傾向にあることが示された。

(4)個々の応答文ごとの傾向

反応型応答では、4つの条件に共通して、「2,7,8,10,12,19」が上位6位以内にあった。一方、「1,6,16,17,20」が下位5位以内にあった。このことから、反応型応答では、好感度が高い応答と低い応答とに、ある程度の偏りがあると考えられる。また、グラフの形から、好感度が高低に2分される傾向のあることがうかがえる。

確認型応答では、4つの条件に共通して、「5,9,15」が下位3位以内にあった。このことから、確認型応答であっても、好感度が常に低い傾向にある応答があることが分かった。また、確認型応答では、反応型応答と比較して好感度の変化がなだらかであることがグラフからうかがえる。

(5)全体の傾向

これまでの結果から、反応型応答も確認型応答も、話し手が信頼している相手よりも苦手な相手、話し手の気分が良いときよりも気分が悪いときに、応答への好感度が低下することが示された。しかし、話し手の心理状態に関わらず、確認型応答の方が反応型応答よりも好感度が高く保たれる傾向にあった。これは、浅野による研究結果¹⁾と、ほぼ同様であった。これらの結果から、「応答に対する好感度は、応答の内容や話し手の心理状態に関わらず、確認型応答の方が反応型応答とくらべて高い傾向にある」との仮説がほぼ支持されたと考える。

また、本研究の結果をカウンセリングの面接に当てはめるなら、カウンセラーへの信頼が十分に構築されていない段階や、クライアントの気分が良くない瞬間には、反応型応答よりも確認型応答を使うことが有効であることが示唆される。これは、傾聴や共感的な応答を重要とするカウンセリングの原則と一致するもの

である。

限界と課題

日常の対話における我々の発言や応答は多様であるため、本研究で用いた例文が、必ずしも確認型応答と反応型応答の心理的効果を分析するために妥当であるという保証はない。その一つの理由は、文の内容や話し手（協力者）が想定した状況（コンテキスト）によっては、好感度の低い確認型応答や好感度の高い反応型応答もあるため、それらの割合によって平均値が変化するからである。また、本研究では、一種類の発言文のみを用いたため、測定結果が一般的な傾向を示しているという保証はない。したがって、本研究の結果は、確認型応答と反応型応答がもつ傾向を知るための一つの試みにとらえることが妥当であろう。今後、より妥当性の高い発言文と応答文を検討し、さらに多様な心理状態を想定した測定を試みることにより、応答のタイプによる好感度の違いを、より厳密に検証していく必要がある。なお、聞き手の応答が話し手に与える心理的効果は、必ずしも好感度だけではないため、ほかの測度を使った測定も検討する必要がある。さらに、質問紙による主観的な測定だけでなく、生体反応を指標とした感情の客観的な測定も今後の課題としたい。

参考文献

- 1) 浅野良雄.対話における確認型応答の心理的効果.北出亮ほか.日本コミュニケーション学会創立35周年記念論文集.日本コミュニケーション学会,2006:13-23.
- 2) 山口真人.コミュニケーションのプロセスと留意点.津村俊充・山口真人(編).人間関係トレーニング.ナカニシヤ出版,1992:79-87.
- 3) 浅野良雄.カウンセラーの態度と技法を確認型応答という概念から考察する試み.足利短期大学研究紀要,2008;28:61-66.
- 4) 濱治世.感情・情緒(情動)とは何か.濱治世ほか.感情心理学への招待-感情・情緒へのアプローチ-.サイエンス社,2001:1-62.
- 5) 柳井久江.エクセル統計.オーエムエス,1998.

※

※

The measurement of speaker' feeling caused by listener's response by questionnaire method
—The psychological effect of confirmative response and reactive response—
Yoshio ASANO