

### 依頼に対する回答の仕方が話し手の性格印象に与える影響：回答表現の直接性と間の取り方に注目して

田嶋, 圭一 / KAWAKAMI, Sayoko / TAJIMA, Keiichi / 川上, 紗代子

---

(出版者 / Publisher)

法政大学文学部

(雑誌名 / Journal or Publication Title)

Bulletin of Faculty of Letters, Hosei University / 法政大学文学部紀要

(巻 / Volume)

60

(開始ページ / Start Page)

147

(終了ページ / End Page)

158

(発行年 / Year)

2010-03-10

(URL)

<https://doi.org/10.15002/00006754>

# 依頼に対する回答の仕方が話し手の性格印象に与える影響

— 回答表現の直接性と問の取り方に注目して —

田嶋 圭一・川上 紗代子

## 1. 問題と目的

他者と会話をするとき、相手の立場や心情に配慮しつつ、自分の立場や意向を相手に伝える能力は、円滑なコミュニケーションのためには極めて重要なスキルである。例えば、相手から何らかの依頼を受けたが、その依頼に応えることができず、断らなくてはならないことがある。このように相手の依頼を拒否する場合、相手にある程度不快な思いや残念な思いをさせることは避けられない。しかし、それが最小限に済むように配慮を施すことが、円滑なコミュニケーションのためには不可欠である。

拒否に関しては様々な角度から研究がなされている。相手との上下・親疎の関係と断りの方法との関連について検討したもの（森山, 1990）や、直接的・間接的な対人方略を地域により比較したもの（高井, 2002）などが挙げられる。これらの研究では、拒否によって相手を得るはずであった利益を失わせることから、共通して丁寧な表現の重要性が明らかになっている。これらの研究の多くは、ロールプレイの手法による会話の収集により拒否の特徴をつかもうとするものや、相手との親密度や依頼の重大性などの違いにより拒否の特徴を比較しようとするものである。しかし、拒否の場面において、実際にどのような回答が好まれ、相手に良い印象を与え得るのかを検討した実証的研究は少ない。

では、相手の依頼を断らなくてはならないとき、どのような断り方が相手に肯定的な印象を与えるだろうか？ 本稿では、「回答表現の直接性」と「回答までの問の取り方」に焦点を当てて、この問題を検討する。

まず、「回答表現の直接性」とは、拒否の意図をどの程度直接的にまたは間接的に表現するかを指す。例えば、相手の依頼（例：「その本貸してくれない？」）を断らなくてはならないとき、正面きって直接的な断りの表現（例：「ダメなんだ」）を用いることも可能である。しかし、上述した研究などからも明らかなように、拒否は相手に不利益を生じさせることから、丁寧な表現が重要であるとされている。だとすれば、直接的に断る代わりに、例えば断らなくてはならない理由を述べる（例：「まだ読んでるんだ」）ことで間接的に断るほうが、相手に与える不快感を軽減し、相手に肯定的な印象を与える可能性がある。そこで本研究では、依頼に対して直接的な回答または間接的な回答をする対話を音声刺激として実験参加者に呈示し、印象を評定させることで、回答表現の直接性が話し手の印象に与える影響を検証する。

次に、「回答までの問の取り方」について述べる。これは、依頼に対して回答するまでどの程度時間を空けるか、また時間を空けたとき、その間に「うーん」など何らかの音声を発するか否かということである。言い換えれば、回答において「何を」言うかではなく、「どのように」言うかを問題にし

1) 本稿は、第二著者が2008年度に行った卒業論文研究の一環として収集した実験データを改めて分析し、結果に基づき内容を書き直したものである。

ていると捉えることができる。会話中に発せられる音声には語彙の選択に関わる言語情報以外に、声の抑揚や、話す速度、間（ポーズ）の取り方など、文字化しにくいいわゆるパラ言語情報も豊富に含まれている。従来の研究から、このような情報が音声の印象または話し手の性格印象に影響を及ぼすことが明らかとなっている（内田&中畝, 2004；籠宮ら, 2004）。例えば、講演音声に含まれるポーズの量や頻度が音声の印象に影響を及ぼすことが報告されている（籠宮ら, 2004）。だとすると、依頼に対して回答するとき、回答までにどの程度の間をおくかが、話し手の印象に影響を及ぼす可能性がある。

さらに、日常会話などに頻繁に現れる「うーん」「えーと」「あのー」といったフィラーと呼ばれる表現は、一見無意味で無用に思われるが、その一方で、フィラーを発することで言い淀み、「努力を相手に見せることで丁寧さをかもしだす」という機能があると主張されている（定延, 2005）。また、依頼に対して即座に拒否を表現するより、フィラーを挿入してから拒否を表現するほうが、その表現から受ける拒否の強さの程度が軽減されることが、小学 5 年生の参加者を対象とした研究から明らかとなった（矢口ら, 2008）。しかし、矢口ら（2008）の研究では、即時的な回答とフィラーを含んだ回答の 2 つを比較したため、後者の音声に対して印象が変化した原因が、フィラーそのものによるのか、それともフィラーが挿入された分、回答までの時間が伸びたことによるのか、不明である。そこで本研究では、会話音声の編集を行い、依頼に対して (1) 即座に回答する場合、(2) 「うーん」といったフィラーを用いて回答まで間をおいた場合の 2 種類の音声に加えて、(3) フィラーを用いずに同じ長さの（無音の）間をおいた場合を音声刺激として作成し、印象評定を求める。もし、フィラーの有無にかかわらず間をおくことが重要であるならば、話し手の性格印象が条件 (2) と (3) で同程度になるはずである。それに対して、もしフィラーそのものが「丁寧さをかもしだす」のに重要であるならば、条件 (1) と (2) に比べ

て条件 (3) のほうが印象がより肯定的になるはずである。

以上をまとめると、本研究の目的は、依頼に対して拒否の回答をする場面において、どのような特徴をもった回答がよい性格印象を与え得るのかを音声刺激を用いて実験的に検証することである。具体的には、回答表現が直接的な場合と間接的な場合とを比較することで回答表現の直接性が性格印象に与える影響を調査する。同時に、回答までの間の取り方に注目し、(1) 即座に回答した場合（fluent 条件）、(2) 数秒の無音の間をおいてから回答した場合（pause 条件）、(3) 先の (2) と同じ長さの間にフィラーを挿入した場合（filler 条件）とでは、印象がどのように変化するかも検討する。予想される結果としては、拒否による相手への悪影響を軽減するために、間接的な表現を用いた場合、そしてフィラーを用いて間をとった場合に、最も好ましい印象を与えると推測される。間接的な表現の使用や回答まで間をおくことは、主として望ましい回答ができない拒否場面において最も有用であると考えられるが、受諾の回答においても、回答表現の直接性や間の取り方が話し手の性格印象に少なからず影響を及ぼすことが想像される。具体的には、受諾の場合は相手の意に沿うことができ間接的な表現を用いる特段の理由がないことから、直接的な表現が好まれると考えられる。また、間をおくより即座に応諾したほうがよい印象を与えると考えられる。

## 2. 方法

### 2.1 実験参加者

東京都内の H 大学に通う学生 41 名（男性 12 名、女性 29 名）が参加した。平均年齢は 20.8 歳（19 歳 - 23 歳）であった。実験参加者は全員、日本語を母語とし、言語障害や聴覚障害などの病歴を持たないことが質問紙の回答により確認された。

### 2.2 調査時期

実験は 2008 年 10 月 23 日～11 月 7 日に実施された。

### 2.3 実験計画

実験は、回答種別（受諾、拒否）、回答表現の直接性（直接的、間接的）、回答までの間の取り方（fluent, pause, filler）の3要因を独立変数とする3要因被験者内計画であった。

### 2.4 音声刺激

本実験では、「人物Aがある依頼をし、人物Bがそれに対して受諾あるいは拒否の回答をする」という短い対話を音声刺激として用いた。人物Aの依頼は一種類のみで、「その本読みたかったんだ！貸してくれない？」であった。それに対す

る人物Bの回答は、受諾と拒否の2種類があり、さらにそれぞれ直接的表現と間接的表現の2種類があったため、計4種類の回答があった。それらは「この本？ いいよ。」（受諾、直接）、「この本？ちゃんと返してよ。」（受諾、間接）、「この本？ ダメなんだ。」（拒否、直接）、「この本？ まだ読んでるんだ。」（拒否、間接）であった。これらの4種類の回答について、3通りの間の取り方の条件を設けた（fluent, pause, filler）。したがって、合計12種類の対話が用意された（表1参照）。

音声刺激は次の手順により作成された。まず、2名の大学生（ともに女性、年齢は22歳）にそれぞれ人物A、人物Bを演じさせ、音声対話を収録し

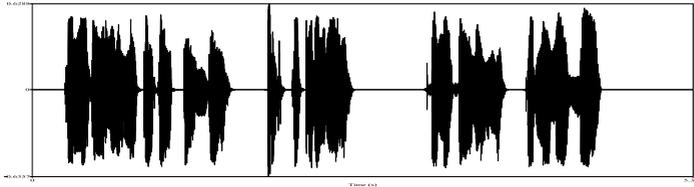
表1 実験で使用された対話

呈示条件		役	台詞
受諾	直接	fluent	A その本読みたかったんだ！貸してくれない？
			B この本？いいよ。
		pause	A その本読みたかったんだ！貸してくれない？
			B この本？（無音休止区間）いいよ。
		filler	A その本読みたかったんだ！貸してくれない？
			B この本？（フィラー「んー」を含む休止区間）いいよ。
	間接	fluent	A その本読みたかったんだ！貸してくれない？
			B この本？ちゃんと返してよ。
		pause	A その本読みたかったんだ！貸してくれない？
			B この本？（無音休止区間）ちゃんと返してよ。
		filler	A その本読みたかったんだ！貸してくれない？
			B この本？（フィラー「んー」を含む休止区間）ちゃんと返してよ。
拒否	直接	fluent	A その本読みたかったんだ！貸してくれない？
			B この本？ダメなんだ。
		pause	A その本読みたかったんだ！貸してくれない？
			B この本？（無音休止区間）ダメなんだ。
		filler	A その本読みたかったんだ！貸してくれない？
			B この本？（フィラー「んー」を含む休止区間）ダメなんだ。
	間接	fluent	A その本読みたかったんだ！貸してくれない？
			B この本？まだ読んでるんだ。
		pause	A その本読みたかったんだ！貸してくれない？
			B この本？（無音休止区間）まだ読んでるんだ。
		filler	A その本読みたかったんだ！貸してくれない？
			B この本？（フィラー「んー」を含む休止区間）まだ読んでるんだ。

【fluent 条件】

←---A (全刺激共通) ---→      ←-----B-----→

「この本読みたかったんだ。貸してくれない?      この本? ダメなんだ。」

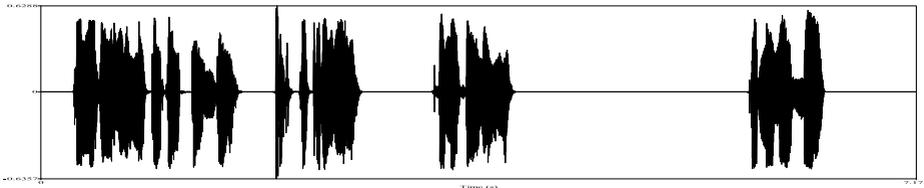


無音休止区間 (140ms)

【pause 条件】

←---A (全刺激共通) ---→      ←-----B-----→

「この本読みたかったんだ。貸してくれない?      この本?      ダメなんだ。」

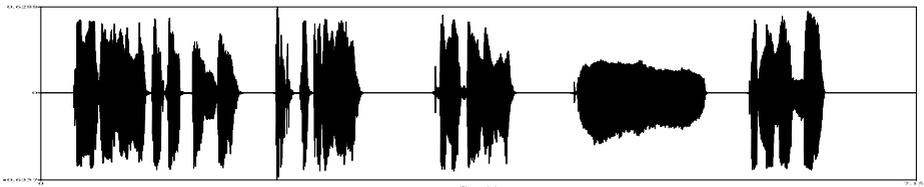


無音休止区間 (1800ms)

【filler 条件】

←---A (全刺激共通) ---→      ←-----B-----→

「この本読みたかったんだ。貸してくれない?      この本?      んー      ダメなんだ。」



フィラーを含む休止区間 (1800ms)

図 1 拒否場面×直接表現における各条件の音声波形

た。録音はボイスレコーダーを用い、防音室で行われた。収録した対話は、表1の対話のうち、filler「んー」が含まれている4種類であった。これらを原音声とし、表1の残りの対話を以下の方法により作成した。なお、回答種別、問の取り方の違い以外の要因が実験参加者による評定を左右しないよう、人物Aの発話は全ての対話において同一の音声を用いた。

上述した filler 条件の原音声から、フィラーを含む休止区間全体（人物Aの音声の終端から人物Bの音声の始端までの間隔）をそのまま長さを変えずに無音の休止区間に変えたものを pause 条件として保存した。次に、原音声から休止区間部分を切り取り、そのぶん長さを短縮したものを fluent 条件として保存した。この操作を回答種別（受諾、拒否）×回答表現の直接性（直接的表現、間接的表現）の4条件の filler が入った原音声に対して行い、計12種類の音声刺激を作成した。fluent 条件における休止区間長は140 ms、pause 条件、filler 条件における休止区間長は1800 msであった。例として、直接的な拒否（「ダメなんだ」）を含む原音声および波形編集により作成した音声の波形を図1に示す。これら一連の操作には音声学ソフト Praat を用いた。

## 2.5 評定項目

話し手の性格印象の評定には、林（1978）の特性形容詞尺度20項目を使用した。評定項目は次の通りである（「\*」=逆転項目）：“人のわるい\*” “ひとなつつこい” “心のひろい” “責任感のある” “恥しらずの” “沈んだ\*” “感じのよい” “親しみやすい” “自信のある” “親切な” “気長な” “意欲的な” “きちんとした” “堂々とした” “希薄な” “慎重な” “社交的な” “にくらしい\*” “なまいきな” “消極的な\*”。

本実験では収録した原音声以外に波形編集を施した音声刺激も用いた。編集作業によって音声の自然性が損なわれたかどうかを確認するための項目を設けた。自然性の評定には、内田（2005）が実験で自然性の評定に用いた、“自然な” “わかり

やすい” “はっきりした” “聞き取りにくい（逆転項目）” の4項目を使用した。

これら2系列の評定項目について、それぞれ項目をランダムな順序に並べ替えた評定用紙を作成した。

## 2.6 手続き

実験は1～5名の実験参加者に対する個別実験であった。実験参加者は防音室へ入室し着席したのち、実験者より実験の説明と実験参加が強制でないことを説明された。同意した参加者は、質問紙の表紙に目を通し、性別・年齢を記述するよう指示された。

実験の音声刺激に登場する人物Aと人物Bとの関係を実験参加者間で統一させるため、2者の関係を“特別に親しくはない友人関係、授業で顔を合わせるが、2人きりでは遊びに行かないような関係”と設定し、実験開始前に実験参加者に説明した。

音声刺激はスピーカーを用いて呈示された。各試行では、1つの対話音声は2回呈示された。実験参加者は、対話音声を聞き終わった後、人物Bを対象として性格印象評定項目の内容について“1（全くあてはまらない）”から“5（非常によくあてはまる）”までの5段階で評定するよう求められた。また、再び同じ対話を聞き終わった後、音声の自然性に関する評定項目についても同様に、“1（全くあてはまらない）”から“5（非常によくあてはまる）”までの5段階で評定するよう求められた。全員が回答を終えた後、次の試行に進んだ。実験参加者は各試行につき性格印象評定20項目、自然性評定4項目の評定を行い、計12試行を行った。音声刺激の呈示順序については、受諾または拒否のいずれかの回答種別の6条件の刺激をランダムに呈示したのち、もう一方の回答種別の6条件の刺激をランダムに呈示した。これは、受諾と拒否とでは、もともと性格印象に差が生じる可能性があると考えられるためである。しかし、本実験では受諾と拒否との性格印象評定の違いを検証することを主な目的とはしていないため、受諾と拒否

の対話を別々にまとめて呈示することにした。さらに、実験参加者が同じ回答種別（受諾または拒否）における回答表現の直接性の違いや間の取り方の違いに集中しやすくするため、受諾と拒否の対話をまとめて呈示することにした。全試行終了後、実験参加者は内観を自由記述で紙面上に回答した。実験全体の所要時間は約 20 分であった。

### 3. 結果

#### 3.1 音声刺激の自然性の分析

まず、音声刺激によって自然性が異なるか否かを分析した。各音声刺激に対する自然性評定項目の得点の平均値と標準偏差を表 2 に示す。

音声の自然性の評定得点について、回答種別（受諾, 拒否）、回答表現の直接性（直接的, 間接的）、

表 2 各条件における自然性の評価得点の平均値および標準偏差（SD）

	音声刺激の種類											
	受諾						拒否					
	直接			間接			直接			間接		
	fluent	pause	filler	fluent	pause	filler	fluent	pause	filler	fluent	pause	filler
平均	4.18	3.95	3.96	4.14	3.95	3.93	4.01	3.98	3.88	4.17	3.95	4.17
(SD)	0.79	0.68	0.85	0.62	0.83	0.53	0.79	0.70	0.86	0.72	0.73	0.54
n=41	Max=5											

表 3 話者の性格印象評定項目についての因子分析結果

項目番号	項目内容	因子 1	因子 2	共通性
2.	ひとなつこい	0.874	-0.107	0.776
8.	親しみやすい	0.866	0.190	0.786
10.	親切な	0.851	0.180	0.756
7.	感じのよい	0.846	0.162	0.742
3.	心のひろい	0.797	0.025	0.636
1.	人のわるい*	0.786	-0.188	0.653
17.	社交的な	0.725	0.057	0.529
11.	気長な	0.669	-0.199	0.487
18.	にくらしい*	0.640	-0.230	0.462
19.	なまいきな*	-0.610	0.358	0.494
6.	沈んだ*	0.518	0.326	0.375
15.	軽薄な*	-0.486	-0.097	0.246
14.	堂々とした	0.227	0.753	0.618
9.	自信のある	-0.030	0.731	0.536
12.	意欲的な	-0.020	0.705	0.498
5.	恥知らずの	-0.069	0.682	0.469
20.	消極的な*	0.183	0.662	0.471
13.	きちんとした	-0.019	0.635	0.404
4.	責任感のある	-0.310	0.501	0.347

N=492

\*逆転項目

間の取り方 (fluent, pause, filler) の3要因の分散分析を行った。その結果、各要因の主効果および要因間の交互作用は、いずれも有意でなかった。

### 3.2 話し手の性格印象評定項目についての因子分析

話者の性格印象に関する20項目について、重みなし最小二乗法、バリマックス回転による因子分析を行った。結果を表3に示す。その結果、固有値1以上の基準で2因子を抽出した。各因子については、因子負荷量が一方の因子で0.4以上、もう一方の因子で0.3未満の項目を採用した(削除項目16.“慎重な”)。第1因子は、“ひとつつつこい”や“親しみやすい”“親切的な”“感じのよい”といった項目の因子負荷量が高いことから、「個人的親しみやすさ」因子(12項目、 $\alpha = 0.836$ )と名付けられた。第2因子には、“堂々とした”や“自信のある”“意欲的な”といった項目の因子負荷量が高いことから、「社会的望ましさ」因子(7項目、 $\alpha = 0.845$ )と名付けられた。

### 3.3 回答種別、回答表現の直接性、回答までの間の取り方の効果

回答種別、回答表現の直接性、および回答までの間の取り方の違いが話し手の性格印象のどのよ

うな影響を及ぼすのか検証するため、「個人的親しみやすさ」因子および「社会的望ましさ」因子それぞれに関連する項目(表2参照)の評定得点の平均値を算出し、その平均得点が条件によってどのように変化するかを分析した。

#### 3.3.1 「個人的親しみやすさ」因子

図2に、「個人的親しみやすさ」因子の平均得点とSDを音声刺激の条件ごとに示す。図2を見ると、条件によって平均得点がおよそ2.0から4.0まで変化しているのが分かる。図2のデータに対して、回答種別(受諾, 拒否), 回答表現の直接性(直接的, 間接的), 回答までの間の取り方(fluent, pause, filler)を被験者内要因、「個人的親しみやすさ」因子の平均得点を従属変数とする反復測定分散分析を行った。その結果、回答種別 [ $F(1,40)=50.09$ ,  $p<.001$ ], 直接性 [ $F(1,40)=128.95$ ,  $p<.001$ ], 間の取り方 [ $F(2,80)=33.53$ ,  $p<.001$ ]の主効果がいずれも有意であった。また、回答種別×直接性 [ $F(1,40)=316.59$ ,  $p<.001$ ], 回答種別×間の取り方 [ $F(1,40)=185.42$ ,  $p<.001$ ], 直接性×間の取り方 [ $F(2,80)=31.87$ ,  $p<.001$ ]の一次の交互作用、ならびに回答種別×直接性×間の取り方 [ $F(2,80)=11.71$ ,  $p<.001$ ]の二次の交互作用がいずれも有意であった。

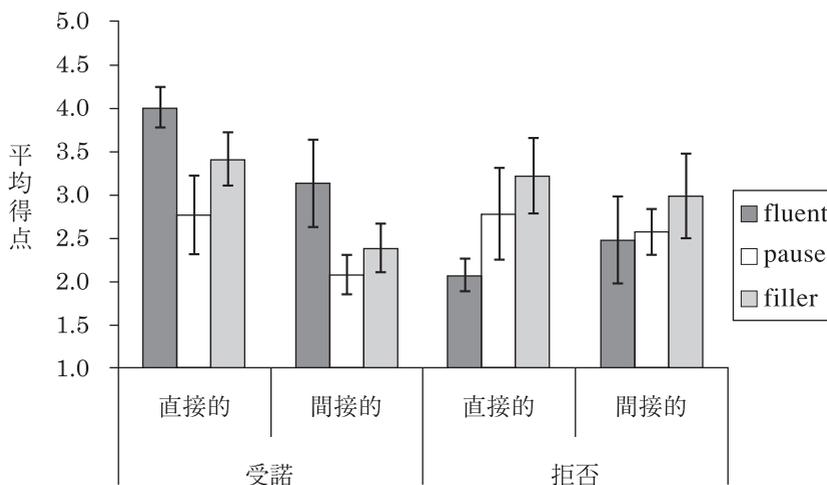


図2 刺激ごとの「個人的親しみやすさ」の平均得点

二次の交互作用が有意だったので、回答種別（受諾、拒否）と直接性（直接的、間接的）の各水準の組み合わせごとに間の取り方の単純・単純主効果の検定を行った。その結果、すべての組み合わせにおいて間の取り方の効果が0.1%水準で有意であった。そこで、組み合わせごとにRyan法による多重比較を行ったところ、次の不等式で示される有意差が5%水準で確認された。直接的受諾（「いいよ」）および間接的受諾（「ちゃんと返してよ」）：fluent > filler > pause；直接的拒否（「ダメなんだ」）：filler > pause > fluent；間接的拒否（「まだ読んでるんだ」）：filler > pause = fluent。

また、回答種別（受諾、拒否）と間の取り方（fluent, pause, filler）の各水準の組み合わせごとに直接性の単純・単純主効果の検定を行った。その結果、受諾の回答では、3種類の間の取り方いずれにおいても直接的表現（「いいよ」）のほうが間接的表現（「ちゃんと返してよ」）より有意に得点が高かった。拒否の回答では、休止区間によって結果が異なった。すなわち、pause条件およびfiller条件では直接的表現（「ダメなんだ」）のほうが間接的表現（「まだ読んでるんだ」）より有意に得点が高かったが、fluent条件では間接的表現のほうが高かった。

### 3.3.2 「社会的望ましさ」因子

図3に、「社会的望ましさ」因子の平均得点とSDを音声刺激の条件ごとに示す。図3を見ると、条件によって平均得点がおおよそ2.3から4.2まで変化しているのが分かる。図3のデータに対して、回答種別（受諾、拒否）、回答表現の直接性（直接的、間接的）、回答までの間の取り方（fluent, pause, filler）を被験者内要因、「社会的望ましさ」因子の平均得点を従属変数とする反復測定分散分析を行った。その結果、直接性 [F(1,40)=32.77, p<.001]、間の取り方 [F(2,80)=87.15, p<.001] の主効果が有意であった。また、回答種別×直接性 [F(1,40)=83.18, p<.001]、直接性×間の取り方 [F(2,80)=27.88, p<.001] の一次の交互作用、ならびに回答種別×直接性×間の取り方 [F(2,80)=5.88, p<.01] の二次の交互作用が有意であった。

二次の交互作用が有意だったので、回答種別（受諾、拒否）と直接性（直接的、間接的）の水準の組み合わせごとに間の取り方の単純・単純主効果の検定を行った。その結果、すべての組み合わせにおいて間の取り方の効果が0.1%水準で有意であった。そこで、組み合わせごとにRyan法による多重比較を行ったところ、次の不等式で示される有意差が5%水準で確認された。直接的受諾

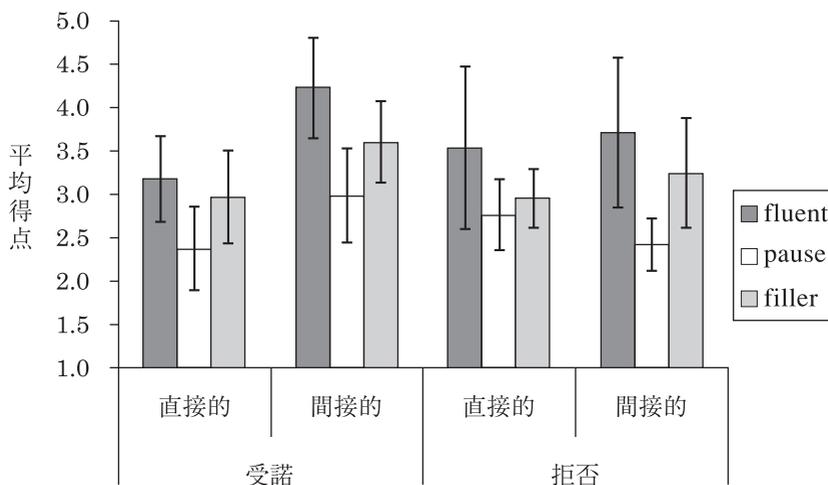


図3 刺激ごとの「社会的望ましさ」の平均得点

(「いいよ」) : fluent = filler > pause ; 間接的受諾 (「ちゃんと返してよ」) および間接的拒否 (「まだ読んでるんだ」) : fluent > filler > pause ; 直接的拒否 (「ダメなんだ」) : fluent > filler = pause。

また、回答種別 (受諾, 拒否) と間の取り方 (fluent, pause, filler) の各水準の組み合わせごとに直接性の単純・単純主効果の検定を行った。その結果、受諾の回答では、3種類の間の取り方いずれにおいても間接的表現 (「ちゃんと返してよ」) のほうが直接的表現 (「いいよ」) より有意に得点が高かった。拒否の回答では、間の取り方によって結果が異なった。すなわち、pause 条件では直接的表現 (「ダメなんだ」) のほうが間接的表現 (「まだ読んでるんだ」) より有意に得点が高かったが、filler 条件では間接的表現のほうが高かった。fluent 条件では直接性による差は有意ではなかった。

#### 4. 考察

本研究では、依頼に対して受諾または拒否の回答をする際、どのような特徴をもった回答がよい性格印象を与え得るのか検証することを目的とした。対話の音声刺激を編集し、間の取り方が異なる音声を刺激として実験を行った。音声の編集作業によって音声の自然性が損なわれる可能性があったため、自然性の評定も求めた。その結果、刺激によって自然性が有意に異なることはなかった。したがって、音声刺激の編集作業によるアーチファクトはないものと考えられる。

実験で得られた回答データに対して因子分析を行った結果、話し手の性格印象には「個人的親しみやすさ」と「社会的望ましさ」の2つの因子が関与していることが見出された。以下では各因子について考察を加える。

##### 4.1 個人的親しみやすさ

個人的親しみやすさについては以下のことが明らかとなった。依頼を受諾する場合は、直接・fluent 条件で最も得点が高かった。それに対して、

依頼を拒否する場合は、同じ直接・fluent 条件で逆に最も得点が低かった。つまり、依頼を受諾する場合は即座に回答するのが最も親しみやすいのと感じられるのに対して、依頼を拒否する場合は即座に回答すると最も親しみが持てないと感じられることを意味する。

また、個人的親しみやすさは回答時の間の取り方の影響を受けることが明らかとなった。受諾では fluent > filler > pause の順に得点が高かった。つまり、即座に承諾するのが最も親しみやすいと感じられる。それに対して、無音の間を空けるのが最も親しみが持てないと感じられる。間を空けるのなら「うーん」のようなフィラーを用いたほうが好ましいようである。一方、拒否では filler > pause > fluent の順に得点が高かった。つまり、filler を用いて相手に配慮している姿勢を示すのが最も親しみやすいと感じられるようである。一方、filler 条件に比べると pause 条件は得点有意に低いことが明らかとなった。すなわち、拒否を表現するときは単に間を空けるだけでなく、その間を「うーん」といったフィラーで埋めることで、より親しみやすい回答ができることが示唆された。この結果は、フィラーには相手に対して努力を見せて丁寧さを示す機能があるという主張 (定延, 2005) を支持する結果といえる。

さらに、個人的親しみやすさは回答表現の直接性の影響も受けることが明らかとなった。受諾の場合は、直接的表現 (「いいよ」) のほうが間接的表現 (「ちゃんと返してよ」) より親しみやすいと感じられる。一方、拒否の場合は回答の間の取り方によって異なる結果となった。即座に断る場合 (fluent 条件) は間接的表現 (「まだ読んでるんだ」) のほうが直接的表現 (「ダメなんだ」) より好まれるが、無音の間をおいた場合 (pause 条件) やフィラーを用いた場合 (filler 条件) は、意外にも直接的表現のほうが間接的表現より若干好まれる傾向にあるようである。この結果は、拒否において間接的表現を用いることで丁寧さを示す重要性を指摘した過去の研究を部分的にのみ支持するものである。同時に、この結果は、間を適切に取れば、

表現そのものが直接的であっても間接的であっても親しみやすさに大差は生じないことを示唆している可能性もある。

#### 4.2 社会的望ましき

社会的望ましきについては以下のことが明らかとなった。まず、社会的望ましきとは回答時の間の取り方の影響を受けることが明らかとなった。具体的には、fluent > filler > pause の順に得点が高かった。この傾向は、回答の種別や回答表現の間接性に関係なく全ての条件において確認された。つまり、依頼を受諾する場合も拒否する場合も、直接的な表現を用いる場合も、間接的な表現を用いる場合も、社会的に最も望ましいと感じられるのは即座に回答することである。

また、回答表現の直接性も社会的望ましきに影響を与えることが明らかとなった。受諾では、意外にも間接的受諾（「ちゃんと返してよ」）のほうが直接的受諾（「いいよ」）より社会的には望ましいと感じられるようである。一方、拒否では、間の取り方によって直接性の効果が異なる。すなわち、フィラーを発して間をとった場合、間接的表現（「まだ読んでんだ」）のほうが社会的に望ましいと感じられるのに対して、無音の間をとった場合は、直接的表現（「ダメなんだ」）のほうが望ましいと感じられる。回答表現の直接性と回答までの間の取り方とは独立していないようである。

#### 4.3 おわりに

以上の結果から、拒否においては個人的に親しみやすいと感じる回答（フィラーを伴う回答）と、社会的に望ましいと感じる回答（即時的な回答）とが一致しないことが明らかとなった。間をおかずに即座に回答することが、回答の内容を問わず、社会的には模範的な行動なのかもしれない。しかしその一方で、相手と良好な関係を維持するためにはそのような規範からは逸脱した、より丁寧な受け答えをする傾向にあることが示唆される。このことは、現代日本社会の二面性を反映している可能性がある。つまり、一方では、社会のグロー

バル化によって、個人主義が日本人にも浸透し、従来の他者思いのコミュニケーション習慣から、自己主張的なコミュニケーション・スタイルへと移行しているのかもしれない（高井, 2002）。しかし、他方では、対人行動に対する、文化の最も深層の部分に潜在する価値観はそう簡単には変化しないことが想定される（Stewart & Bennett, 1989）。ゆえに、依頼された時に即座に回答をすることが、“堂々とした”“自信のある”“意欲的な”など、社会的に望ましい回答として評価される一方、拒否のように相手に不利益をもたらす状況では、相手を気遣い、配慮のある回答を工夫することが、“ひとなつっこい”“親しみやすい”“親切な”“感じのよい”など、親しみやすい回答として一定の評価を得るのだと考えられる。

今後の課題としては、回答の種類を拡張し、今回採用した間接的表現以外にも、「来週まで待って」のような代案の提示など、様々な種類の表現について検討し、間の取り方との相互作用を調査する必要がある。また、「依頼+回答」だけでなく、例えば要求に関わる表現を検討するなど、異なる場面の検討も必要であろう。さらには、間の取り方やフィラーの有無以外に、フィラーの種類を操作したり、声の抑揚や音声の速度を操作したり、他のパラ言語的な特徴についても、対話における話し手の印象にどのような影響をもたらすのか、検討する必要がある。このような知見を蓄積することで、より円滑な対人コミュニケーションへの手掛かりが得られることが期待できる。

## 引用文献

- 林 文俊 (1978). 対人認知構造の基本次元についての一考察 名古屋大学教育学部紀要 (教育心理学科), 25, 233-247.
- 籠宮隆之・山住賢司・楨洋一・前川喜久雄 (2004). 講演音声に対する印象評定尺度の作成と分析 第3回話し言葉の科学と工学ワークショップ講演予稿集, 47-52.
- 森山卓郎 (1990). 断りの方略: 対人関係調整とコミュニケーション 『言語』, 19(8), 59-66.
- 定延利之 (2005). 『ささやく恋人, りきむレポーター』 岩波書店, 12-43.
- Stewart, E. C. & Bennett, M. (1989). American cultural patterns: A cross-cultural perspective. Yarmouth, MN: *Intercultural Press*.
- 高井次郎 (2002). 依頼および断りの状況における直接的・間接的対人方略の地域比較 名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要, 49, 181-190.
- 内田照久 (2005). 音声の発話速度と休止時間が話者の性格印象と自然なわかりやすさに与える影響 教育心理学研究, 53, 1-13.
- 内田照久・中畝菜穂子 (2004). 声の高さと発話速度が話者の性格印象に与える影響 心理学研究, 75, 397-406.
- 矢口幸康・五十嵐拓也・宮本孝子・田嶋圭一 (2008). 児童における間接的拒否表現の理解についての検討 ―表現に付随するフィラーやその韻律の特徴が理解に与える影響の検討も含めて― 日本心理学会第72回大会発表論文集, 932.

## How a speaker's manner of responding to a request affects the impression of the speaker: The effects of directness and delay in response

TAJIMA Keiichi and KAWAKAMI Sayoko

The present study investigated how impressions about the personality of a speaker are affected by the way he or she responds to a request in spoken dialogues. Short spoken dialogues in Japanese were recorded in which one person makes a request and the other either complies with the request or refuses it. The responses to the request (e.g., "Can I borrow your book?") were expressed in one of two ways: directly (e.g., "Sure.") or indirectly (e.g., "Don't forget to return it."). Furthermore, the dialogues were edited so that the responses were uttered: (1) immediately following the request, (2) following a silent pause, or (3) following a filled pause (filled with a filler expression such as "umm"). Japanese listeners were asked to rate the personality impression of the respondent with respect to a set of adjectives. When factor analysis was carried out on the listeners' ratings, two main underlying factors were obtained: "friendliness" and "social desirability". Further analyses revealed the following results. To give a "friendly" impression, compliance to a request is best expressed directly without pause. However, refusal of a request is best expressed after a filled pause, presumably to convey to the requester that the respondent deliberated over the response. As for social desirability, the most socially desirable way to respond is to respond immediately without pausing, regardless of whether one can comply with the request or has to refuse it. Results suggest that impressions about a speaker are affected by various factors pertaining to what the speaker says as well as how he or she says it; these factors include the degree of directness of response, whether or not the speaker pauses before responding, and whether the pause is filled or silent.