

視点取得への介入教示がアドバイス産出に与える影響

○真下知子 (京都文教短期大学)

三宮真智子 (大阪大学)

キーワード：コミュニケーション，アドバイス，視点取得

問題と目的

円滑なコミュニケーションを行なうためには、相手に意図が伝わりやすく、かつ受容されやすい言語表現の工夫が不可欠である。そのために重要な役割を果たすのが、相手の視点に立って物事をとらえようとする視点取得である。本研究では、視点取得への介入教示がアドバイス産出に及ぼす影響を検討した。

方 法

実験参加者 京阪地区の女子大学生 114 名 (平均年齢 19.28 歳, $SD=0.45$) が参加者となった。

手続き 集団配布の質問紙実験の形式をとった。所要時間はおおよそ 20 分であった。

倫理的配慮 アンケートの回答は成績に無関係であること、個人が特定されない形で処理されること、自由意志で回答を拒否できることなどを明記した。また、結果に関する内容は学会報告・論文・報告書などに限り公開される場合があることを記載し、同意できた場合は回答を始めるよう依頼した。

設定場面・提示方法 大学生同士のグループワークの場面を設定し、会話形式のシナリオによる書面提示を行なった。

教示と質問内容

他者の視点に立ってその心情を推測させる「相手視点群」と自分自身の視点で他者の言動を評価させる「自己視点群」および統制群を設定した。全群に対して、登場人物に「グループワークを自分だけの考えで進めず、他者の意見を聞く」ようアドバイスする場合、どのような言葉かけをするか、以下の①～④より選択するよう指示した。該当するものがない場合には⑤その他の欄に具体的な言葉かけを記入するよう求めた。なお、選択肢の発話は真下・三宮 (2019) で得られた指示、提案、ヒント、欠点の指摘のそれぞれのカテゴリーに属するものとした。

- ①みんなの意見も聞きなよ
- ②みんなの意見も聞いてみたら？
- ③テーマ、〇〇に決めてよかったのかな？
- ④自分で何もかも決めすぎよ

また、個人特性として、日本語版対人反応性指標 (日道他, 2017) のうち、視点取得に関する 7 項目について 5 件法による回答を求めた。

結果と考察

個人特性 (視点取得) 7 項目の得点を平均して視点取得得点とした (Table 1)。相手視点群、自己視点群および統制群において、視点取得得点の平均値に差があるかを検討するため、対応のない一要因の分散分析を行った結果、差は認められなかった ($F(2, 98) = 1.46, n.s.$)。

Table 1 視点取得得点の平均値 (SD)

相手視点群 ($n=37$)	自己視点群 ($n=32$)	統制群 ($n=32$)
3.11	3.25	3.28
(0.39)	(0.48)	(0.47)

介入教示によるアドバイス表現の違い

各群において選択されたアドバイス表現の件数を Table 2 に示す。全体では、「提案」の表現が最も多く、「ヒント」、「指示」と続き、「欠点の指摘」が最も少なかった。

Table 2 各群におけるアドバイス表現の件数

		相手視点	自己視点	統制	合計
直接表現	指示	6	2	1	9
	提案	29	23	20	72
間接表現	ヒント	1	3	9	13
	欠点の指摘	1	2	0	3
その他	その他	5	3	5	13
合計		42	33	35	110

教示の違いによって、選択されたアドバイス表現の種類が異なるかを調べるため、フィッシャーの検定を行ったところ有意差 ($p<.05$) が認められ、相手視点群で「ヒント」の発話が少なく統制群で多いことが明らかになった。

真下・三宮 (2019) では「ヒント」の表現が行動改善意欲の喚起には最も効果が低いことが示されている。また、平川・深田・塚脇・樋口 (2012) では、間接的要求の使用に利己的な目標があることが示唆されている。これらの先行研究より、相手視点群では、印象管理等の利己的な目標よりも受け手の利益を考え、とるべき行動を明確に伝えようとする直接的な表現の使用が増加したと推測できる。