

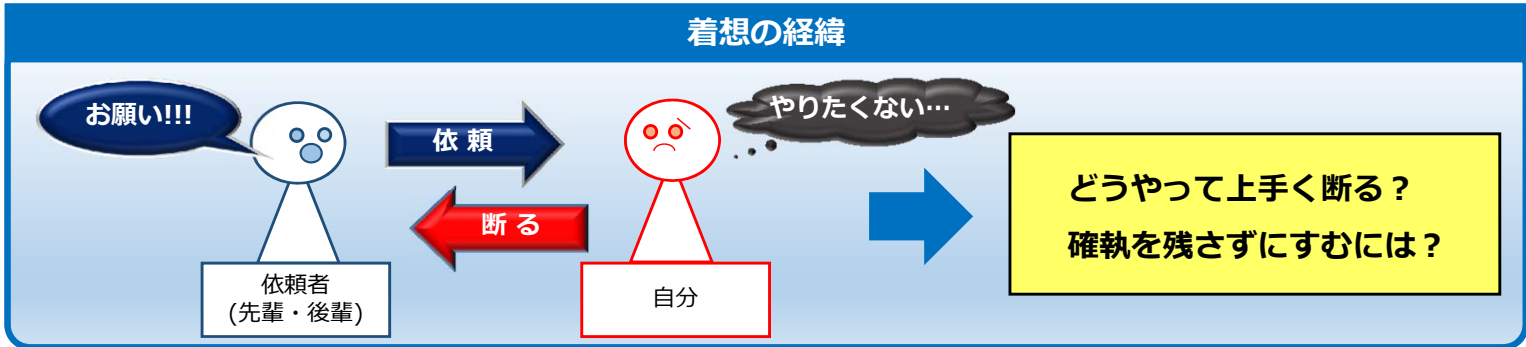
引き受けたくない依頼をどう断る？

—上手に断る能力とは—

承諾抵抗方略に関する検討—依頼者の地位と情動コンピテンスを考慮して—

後藤ゆかり・山本亜由・吉田智菜

着想の経緯



承諾抵抗方略の選択に影響を及ぼす要因

承諾抵抗方略 (= 依頼の断り方) の種類

「明確拒否」「非言語的拒否」「代償」「謙遜」「自己解決要求」「笑いによるごまかし」など(井邑・樋口・深田,2010)

1. 依頼者の地位 (井邑他,2010)

直接的に伝える[明確拒否]: **高地位 < 低地位**

間接的に伝える[非言語的拒否]: **高地位 > 低地位**

2. 情動コンピテンス

意味: 感情機能に関する自己効力感。(森口,2009)

⇒ 情動コンピテンスの高い人ほど、良好な人間関係を形成することが出来る。(野崎,2014)

★依頼を断る際には・・・

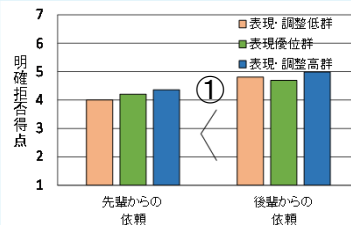
その時に感じた不快な感情を調整することや、調整した感情をその場に合わせて上手く表現できることが重要では？

⇒自己領域の「**情動の表現**」「**情動の調整**」に注目

結果

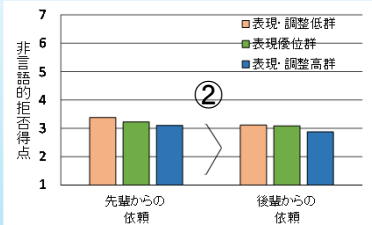
明確拒否

① **先輩**場面よりも**後輩**場面で明確拒否が使用される。



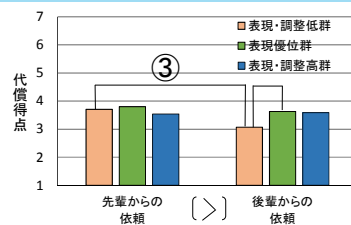
非言語的拒否

② **後輩**場面よりも**先輩**場面で非言語的拒否が使用される。



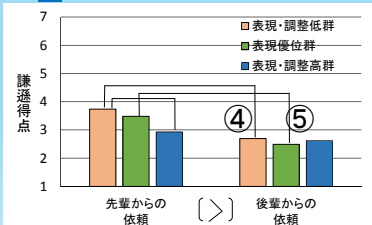
代償

③ **表現・調整低群**では、**先輩**場面に比べて、**後輩**場面のほうが用いにくい。



謙遜

④ **表現・調整低群**で、**先輩**場面より**後輩**場面より使用が少ない。
⑤ **表現優位群**で、**先輩**場面より**後輩**場面より使用が少ない。



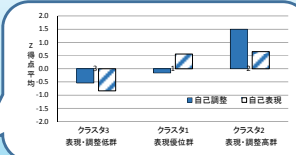
目的

不都合な依頼をされた時、どのように断るのか、以下の2つの要因を考慮して検討する。

1. 依頼者の地位(先輩・後輩)

2. 情動コンピテンス

⇒以下の3群に分けて検討



①表現・調整低群	「自己表現」、「自己調整」がともに 低い
②表現優位群	「自己調整」は平均程度だが、「自己表現」が 高い
③表現・調整高群	「自己表現」、「自己調整」がともに 高い

方法 (質問紙調査)

1. 対象者: 本学の学生2~4年生153名 (平均年齢 = 20.1歳, SD = 0.90)

【例:先輩からの依頼】
同じサークルの同性の嫌いな先輩が、よく頼みごとをしてくる。
ある日の帰宅前、この先輩から、先輩が担当の作業の手伝いを頼まれた。手伝えば帰りは遅くなるが、手伝う時間はある。しかし先輩一人でも明日の夕方には充分に間に合う作業であるため、断りたい。

2. 質問紙の構成

a. 承諾抵抗方略の測定

- (1) 仮想依頼場面の提示
依頼者: 同性の**先輩**の場合および**後輩**の場合
- (2) 依頼の断り方(承諾抵抗方略短縮版: 井邑他,2010)
「明確拒否」「非言語的拒否」「代償」「謙遜」「自己解決要求」「笑いによるごまかし」、7件法

b. 情動コンピテンスの測定: 野崎・子安(2015)

自己領域の「**情動の表現**」「**情動の調整**」、5件法

まとめ

- 全体として、**後輩**に対しては、はっきりと断ろうとする傾向があることがわかった(①・②)。
 - ただし、相手を配慮した断り方については、**情動コンピテンス (自己表現) の効果**がみられ、これが低い場合は、相手が低地位の場合に配慮した断り方をしにくいことがわかった(③・④)。
- 特に謙遜については**自らの情動表現も調整もできる**ことが重要であることがわかった(⑤)。

相手の地位によらず、丁寧な「断り方」をできるかどうかは、「**自己表現**」能力が重要であり、自己を低めた断り方にはさらに「**情動調整**」能力が重要な役割を果たしていると考えられる。