

## 励ましの言葉の受け取り方に関する一考察

——発話群・発話期待群の比較から——

中野友貴\*・正保春彦\*\*

(2011年9月15日受理)

A Study of the view of encouragement words : A Comparison between speaker groups and receiver groups

Yuki NAKANO and Haruhiko SHOBO

キーワード:励まし, 言葉かけ

落ち込んでいるとき, 弱っているときに家族・友人から励まされた, という経験は誰にでもあるだろう。本研究では, 「励まし」を臨的に捉え, いくつかの場面や対象を設定した談話完成法の質問紙を実施し, 発話期待群の求めている戦略と発話群が用いる戦略を比較検討した。

カイ二乗検定の結果, 性別による用いる戦略の違い, 場面の深刻さ, 相手との心的な距離によっても励ましに用いられる戦略の傾向が変わること, 送り手と受け手と間にギャップがあることが示唆された。特に, 深刻さが高い場面では深刻さの低い場面よりも実際にかける言葉とかけられたい言葉のギャップが大きく, 深刻さが高い場面では, 発話者が実際には励ましたつもりでも受け手は励まされたと感じられない, もしくは話し手が励ましてくれたとは感じても求めている言葉かけではなかったという結果を生じやすくなるということが示唆された。本研究では非言語的アプローチについては検討しなかったが, 特に深刻な場面での非言語的アプローチの重要性を考慮し今後は非言語的な援助の方法・質についても深く研究していくことが必要だろう。

### 問題と目的

困難な状況にある他者に「頑張れ」というような言葉かけをすることはあるだろう。このような言葉かけで励まされたと感じる者もいるが, 逆にその言葉でつらくなるという者もいる。

Brown&Levinson(1987)は, 相手との関係の中での実際の気持ちを重視する概念であるポライトネス理論を提唱した。ここでいうポライトネスとは「円滑な人間関係を確立・維持するための言語と行動」すべてを指す。関山(1998)はこのポライトネス理論背景に, 慰め・励まし表現について, 社

---

\*山梨英和大学大学院人間文化研究科

\*\*茨城大学教育学部附属教育実践総合センター

会変数として場面の深刻さ・改まり (Severity: SV), 自分と相手との心的距離 (Psychological Distance: PD), を考慮してポライトネスに与える影響を調査した。この調査から励ましのストラテジーの 카테고리分類をおこない, 様々な条件下でのストラテジーの使用の特徴を検討した。黒川 (2001)は関山(1998)の研究をふまえ, 励ましにおける話し手と受け手の認識の違いに注目し, 質問紙調査とロールプレイを行った。

これまでの「励まし」の研究は主として言語学の枠組みで行われてきた。しかし, それらの研究はそれぞれに有益な知見はあるものの, 客観的な検証が十分ではない。本研究では臨床心理学的な視点から「励まし」をとらえ, ある関係性の中でのより適切で相手に良い影響を与えることのできる言葉かけを検討し, かつ統計的に検証していくこととする。その際, ただ単にその言葉の適否を判断するのではなく, 状況や関係性などとの相互関係の中でどのような言葉がより励ましとしての役割を果たすのかを検討する。そして「言葉かけ」を通じて, 困難な状況に陥っている人はどのような関わりを求めているかを考察することを目的とする。

なお, 本研究における「励まし」とは関山 (1998) が「慰め・激励」の定義として述べた「何らかの困難や苦勞に直面している者に対し, その困難や苦勞を癒したり, 克服する手助けをすることを目的とした発話行為」と定義する。本研究で「慰め・激励」という言葉を用いず「励まし」としたのは, より包括的な意味合いを持たせるためである。

## 方法

1. 予備調査: 様々な場面設定から深刻さの高い場面 (SV 高), 深刻さの低い場面 (SV 低) を選定するために 2010 年 10 月下旬予備調査を行った。

手続き: 高比良 (1998) の対人・達成領域別ライフイベント尺度における達成尺度・対人尺度のネガティブ項目から 23 項目, 夏目ら (2003) による大学生のストレス評価法 (第 3 報) からストレスの程度が強い項目を 7 項目設定し, これら計 30 項目の深刻さの度合いを 10 件法で評価し得点化してもらった。その結果, 深刻さの高い 3 場面, 深刻さの低い 3 場面を本調査の場面として選出した。対象: 茨城県内 A 大学に通う大学生 52 名 (男性 34 名, 女性 18 名, 平均年齢 20.61 歳, SD=0.48)

2. 本調査: 励ましの言葉かけについて①場面の深刻さ (SV), ②心的距離 (PD), ③話し手のかける言葉と受け手の求める言葉の違い, に焦点を当て質問紙調査を行った。

手続き: 予備調査で選出した場面の深刻さの高・低場面を 3 場面ずつ計 6 場面と, 対象との関係性である心的距離として家族, 友人の 2 つを設定した談話完成法の質問紙を作成した。被験者には深刻な場面に直面している相手にどのような言葉をかけるかという「話し手側」(以下発話群とする), またはもし自分が直面しているとしたらどのように言葉をかけて欲しいかという「受け手側」(以下発話期待群とする) の 2 種類どちらかの質問紙がランダムに割り当てられ, 一方の質問紙に回答を求めた。質問紙の最後で被験者のイメージする家族・友人との関係を, 非常に良い・良い・ふつう・やや悪い・非常に悪いの 5 段階でそれぞれに対し評価してもらったが, 本研究においては両者ともほとんどが良い以上であり, 2 件を除き全ての回答で普通以上であったため, 対象との関係の良さ悪さについては考慮しない事にした。

本研究の質問紙では、被験者が答えやすいようにSV得点の軽いものから質問項目が始まるようにし、かつSV得点の低いものと高いものを交互に設定した。また、その場面を回答者がイメージしてセリフを答えてもらう形式のため、被験者が場面をよりイメージしやすくなるようにと場面を描いたイラストを挿入した。「話し手側」は主語を「自分が」「受け手側」には主語を「家族または友人が」をそれぞれ付け加えた。

#### 項目

- 場面1 (SV 低) 仲間との遊びの計画がつぶれた。
- 場面2 (SV 高) だまされて200万円の借金を負った。
- 場面3 (SV 低) 人前でうまく話せなかった。
- 場面4 (SV 高) バイト先や学校でいじめにあった。
- 場面5 (SV 低) 望んでいたアルバイトにつけなかった。
- 場面6 (SV 高) 大切な人が亡くなった。

対象：茨城県内B大学に通う大学生161人（男性83名，女性78名，平均年齢19.68歳，SD=1.10）

発話群：男性41名，女性39名，平均19.41，SD=1.08，

発話期待群：男性42名，女性39名平均19.94，SD=1.06

### 3. 反応分類基準

言葉かけあり・なしの場合に分類し、言葉かけありの場合は関山（1998）の発話ストラテジー分類を参考に筆者が作成した反応分類基準にしたがって発話（セリフ）内容をⅠ．共感／認める，Ⅱ．視点提示，Ⅲ．忠告，Ⅳ．激励，Ⅴ．援助，Ⅵ．励まし以外の言葉かけに分類した（table1）。なお、どこに属するか不明瞭な発話はゼミ学生3人で協議した上で分類した。また、本研究では1つの場面で二言以上の励ましの発話があった場合、より内容に重きが置かれていると考えられる最後の一言を1つのカテゴリーに分類することとした。

回答の一部が欠損しているものについては、全体の設問の過半数に回答があるものについては、該当箇所を言葉かけなしと分類した。過半数の回答がない場合は、分析から除外した。

## 結果と考察

本研究は言葉かけに注目したため、発話なしの項目を除いて分析することにした。分類基準表にしたがって分類し、条件ごとに整理しカイ二乗検定をおこない、有意差が出た場合は残差分析をおこなった。

### 1. 発話群と発話期待群の個別検討

全体の傾向として、励まし以外の発話、言葉かけなしを除いた発話ストラテジーでは「激励」「共感」「忠告」が多いという結果となった。一方、発話期待群では、全体として「共感」「激励」「援助」の言葉かけを求める傾向が示された。

Table 1 ストラテジー反応分類基準表

言葉かけあり	<b>I. 共感/認める (認める/共感する)</b>	
	定義・概念 規定	相手の困難や苦勞に同情する, 相手の事実を認め受容する対応をする。また, 相手を心配し, 相手の話を深く聞くというスタンスをとり, 相手の困難を相手自身が受け入れ認めることを助ける。
	具体例	「それは大変だったね」 「つらいね」「そうなんだ…」
	<b>II. 視点提示 (周囲に目を向け安心させる)</b>	
	定義・概念 規定	その事柄に対する自分の見方を伝えたり, 経験からの例をあげ, 相手に対して自らを開示することによって, 相手の苦しみを相対的に和らげる。
	具体例	「私も～ということがあったよ!」「私にはあなたが必要だよ」
	<b>III. 忠告 (忠告する)</b>	
	定義・概念 規定	客観的なコメントやアドバイス, 注意を与える。相手に具体的な対策や行動を指示する。そのことで相手が困難から回復できるようにする。
	具体例	「警察にいこう」「消費者センターには行った?」
	<b>IV. 激励 (元気づける)</b>	
	定義・概念 規定	相手の感情という側面に訴える内容で, 相手の困惑を軽減させようとする。相手に元気になってほしいという旨を伝えることで, 相手が心理的に困難から回復することを助ける。
	具体例	「頑張れ」「負けるな」「そういう時もあるよ」「気にするなよ」 「ドンマイ」「大丈夫だよ」「次があるよ」
	<b>V. 援助 (手助けを申し出る)</b>	
	定義・概念 規定	相手に協力する旨を表明する。相手に対して, 自分ができるところを示すことによって相手が心理的, 行動的にも回復することを援助する。
具体例	「私にできることがあったら何でも言ってね」 「いつでも相談に乗るよ」「一緒に～しよう」 「一緒に遊びに行こう」	
<b>VI. 慰め以外の発話</b>		
定義・概念 規定	話題を変える, 冗談にするなど発話はするものの上記の励ましに入らないものをここにすべて含める。	
具体例	「バカだなー」「なんでそんなことしたの?」「あなたがなにか相手に嫌われることをしたんじゃないの?」	
言葉かけなし	定義・概念 規定	言葉かけをしない趣旨を回答しているもの。
	具体例	話題に触れない (でほしい) 何も言わない (でほしい) 何も言えない 普通に接する (ほしい) 黙ってそばにいる (ほしい)

性別ごとにストラテジーを比較すると, 発話群では男性のほうが励まし以外(1%水準)の発言をしやすく, 女性のほうが「共感(5%水準)」「援助(1%水準)」の言葉かけをしやすいという結果が示さ

れた (Table2)。発話期待群も男性の方が励まし以外の発言を求め (1%水準)、女性の方が「共感 (5%水準)」を求めるといった結果が示された (Table3)。

場面の深刻さについて、SV 低場面と SV 高場面で比較検討したところ、発話群/発話期待群共に、SV 低場面では「激励」の言葉かけが非常に多く、一方 SV 高場面では「激励」は顕著に減少することが示されている。さらに、「共感」「忠告」の言葉かけは SV 高場面のほうが増加するという結果が示された (全て 1%水準, Table4, 5)。心的距離では PD 家族・PD 友人で比較検討したところ、発話群では家族より友人に対しては「援助」「励まし以外」 (1%水準) の言葉かけをするという結果が示され (Table6)、発話期待群では友人より家族から「忠告」を求める結果となった (Table7)。以上から、発話群・発話期待群共に場面の深刻さや対象によって使用ストラテジーを変化させている、または求めるストラテジーが変化することが示唆される。

Table2：発話群の性別とストラテジー

		1共感	2視点提	3忠告	4激励	5援助	6その他	合計
男	度数	82	13	80	135	20	67	397
	期待度数	94.4	18.7	72.1	131.8	30.1	49.8	397.0
	調整済み	-2.1*	-1.9	1.5	.5	-2.8**	3.8**	
女	度数	100	23	59	119	38	29	368
	期待度数	87.6	17.3	66.9	122.2	27.9	46.2	368.0
	調整済み	2.1*	1.9	-1.5	-.5	2.8**	-3.8**	
合計	度数	182	36	139	254	58	96	765

\*\* 1%水準 \* 5%水準

Table3：発話期待群の性別とストラテジー

		1共感	2視点提示	3忠告	4激励	5援助	6その他	合計
男	度数	127	31	61	107	69	27	422
	期待度数	143.4	38.9	55.8	98.8	66.1	18.9	422.0
	調整済み残差	-2.4*	-1.9	1.1	1.3	.6	2.7**	
女	度数	153	45	48	86	60	10	402
	期待度数	136.6	37.1	53.2	94.2	62.9	18.1	402.0
	調整済み残差	2.4*	1.9	-1.1	-1.3	-.6	-2.7**	
合計	度数	280	76	109	193	129	37	824

Table4 : 発話群における場面の深刻さ (SV) とストラテジー

			1共感	2視点提示	3忠告	4激励	5援助	6その他	合計
場面	SV低	度数	87	26	58	224	21	26	442
		期待度数	105.2	20.8	80.3	146.8	33.5	55.5	442.0
		調整済み残	-3.1**	1.8	-4.2**	12.0**	-3.5**	-6.5**	
	SV高	度数	95	10	81	30	37	70	323
		期待度数	76.8	15.2	58.7	107.2	24.5	40.5	323.0
		調整済み残	3.1**	-1.8	4.2**	-12.0**	3.5**	6.5**	
合計	度数	182	36	139	254	58	96	765	

Table5 : 発話期待群における場面の深刻さ (SV) とストラテジー

			1共感	2視点提	3忠告	4激励	5援助	6その他	合計
場面	SV低	度数	80	22	32	169	71	22	396
		期待度数	117.5	22.7	42.9	114.5	76.3	22.1	396.0
		調整済み残差	-6.5**	-.2	-2.8**	9.5**	-1.1	.0	
	SV高	度数	117	16	40	23	57	15	268
		期待度数	79.5	15.3	29.1	77.5	51.7	14.9	268.0
		調整済み残差	6.5**	.2	2.8**	-9.5**	1.1	.0	
合計	度数	197	38	72	192	128	37	664	

Table6 : 発話群におけると心的距離 (PD) とストラテジー

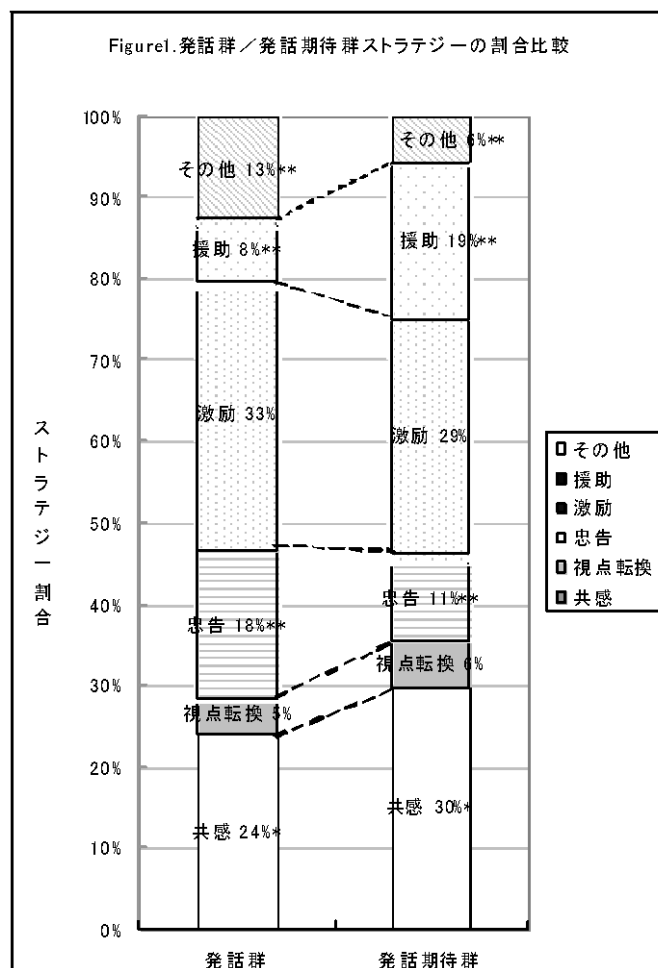
			1共感	2視点提示	3忠告	4激励	5援助	6その他	合計
PD	家族	度数	77	13	73	127	16	64	370
		期待度数	88.0	17.4	67.2	122.8	28.1	46.4	370.0
		調整済み残差	-1.9	-1.5	1.1	.6	-3.3**	3.8**	
	友人	度数	105	23	66	127	42	32	395
		期待度数	94.0	18.6	71.8	131.2	29.9	49.6	395.0
		調整済み残差	1.9	1.5	-1.1	-.6	3.3**	-3.8**	
合計	度数	182	36	139	254	58	96	765	

Table7：発話期待群における心的距離(PD)とストラテジー

			1共感	2視点提示	3忠告	4激励	5援助	6その他	合計
PD	家族	度数	90	17	56	100	38	17	318
		期待度数	94.3	18.2	34.5	92.0	61.3	17.7	318.0
		調整済み残差	-.7	-.4	5.4**	1.4	-4.6**	-.2	
	友人	度数	107	21	16	92	90	20	346
		期待度数	102.7	19.8	37.5	100.0	66.7	19.3	346.0
		調整済み残差	.7	.4	-5.4**	-1.4	4.6**	.2	
合計	度数	197	38	72	192	128	37	664	

2. 発話群・発話期待群の比較検討

発話群・発話期待群の出現ストラテジーを比較検討したところ「共感」「忠告」「援助」「励まし以外の言葉かけ」に有意差が認められた(Table8)。場面の深刻さ(SV)ごとに比較検討すると、SV低場面では、発話群は発話期待群が求めるよりも「忠告」「激励」(共に5%水準で有意)の言葉かけをする結果が示されたことに対し、発話期待群は発話者に「援助」の言葉かけを求めるという結果(1%水準)が示された(Table9)。一方、SV高場面では発話群は発話期待群が求めるよりも「忠告」「励まし以外の発話」の言葉かけをするという結果(1%水準)が示されたことに対し、発話期待群は発話者に「共感」「援助」の言葉かけを求める結果(1%水準)が示された(Table10)。また、場面の深刻さで発話群/発話期待群を比較検討した際、SV低場面では「忠告」「激励」「援助」という3つのストラテジーで有意差が見られたものの、SV高場面では「忠告」「励まし以外の発話」「共感」「援助」という4ストラテジーで有意差が見られ、発話群/発話期待群間のストラテジーの数値の差も大きいものであった。



つまり、深刻さが高い場面では深刻さの低い場面よりも実際にかける言葉とかけられたい言葉のギャップが大きいといえ、深刻さが高い場面では、発話者が実際には励ましたつもりでも、受け手は励まされたと感じられない(もしくは話し手が励ましてくれたとは感じて、求めている言葉

かけではなかった)という結果を生じやすくなるということが示唆される。PD 家族・PD 友人という心的距離ごとによる比較では、場面の深刻さによる比較ほど発話群／発話期待群の間に大きな差は見られなかったが、困難な状況におかれた時発話群が実際におこなうとするよりも発話期待群は家族から「共感」や「援助」の言葉かけをされることを求めている、友人からは「援助」の言葉かけを強く求めているという傾向が示された (Table11, 12)。

Table8 : 発話群／発話期待群のストラテジーの比較分析

			1共感	2視点提示	3忠告	4激励	5援助	6その他	合計
方向	発話群	度数	182	36	139	254	58	96	765
		期待度数	202.9	39.6	113.0	238.8	99.6	71.2	765.0
		調整済み残差	-2.5*	-.9	3.9**	1.7	-6.6**	4.5**	
	発話期待群	度数	197	38	72	192	128	37	664
		期待度数	176.1	34.4	98.0	207.2	86.4	61.8	664.0
		調整済み残差	2.5*	.9	-3.9**	-1.7	6.6**	-4.5**	
合計	度数	379	74	211	446	186	133	1429	

Table9 : 発話群／発話期待群における深刻さが低い(SV低)条件でのストラテジー比較

			1共感	2視点提示	3忠告	4激励	5援助	6その他	合計
SV低	発話群	度数	87	26	58	224	21	26	442
		期待度数	88.1	25.3	47.5	207.3	48.5	25.3	442.0
		調整済み残差	-.2	.2	2.4*	2.3*	-6.1**	.2	
	発話期待群	度数	80	22	32	169	71	22	396
		期待度数	78.9	22.7	42.5	185.7	43.5	22.7	396.0
		調整済み残差	.2	-.2	-2.4*	-2.3*	6.1**	-.2	
合計	度数	167	48	90	393	92	48	838	

Table10 : 発話群／発話期待群における深刻さが高い(SV高)条件でのストラテジー比較

			1共感	2視点提示	3忠告	4激励	5援助	6その他	合計
SV高	発話群	度数	95	10	81	30	37	70	323
		期待度数	115.9	14.2	66.1	29.0	51.4	46.5	323.0
		調整済み残差	-3.6**	-1.7	3.0**	.3	-3.2**	5.5**	
	発話期待群	度数	117	16	40	23	57	15	268
		期待度数	96.1	11.8	54.9	24.0	42.6	38.5	268.0
		調整済み残差	3.6**	1.7	-3.0**	-.3	3.2**	-5.5**	
合計	度数	212	26	121	53	94	85	591	



Table11：発話群／発話期待群比較のPD家族のストラテジー

			1共感	2視点提示	3忠告	4激励	5援助	6その他	合計
家族	かける	度数	77	13	73	127	16	64	370
		期待度数	89.8	16.1	69.4	122.1	29.0	43.6	370.0
		調整済み残差	-2.3*	-1.2	.7	.8	-3.7**	4.8**	
	かけら れたい	度数	90	17	56	100	38	17	318
		期待度数	77.2	13.9	59.6	104.9	25.0	37.4	318.0
		調整済み残差	2.3*	1.2	-1.7	-1.8	3.7**	-4.8**	
合計	度数	167	30	129	227	54	81	688	

Table12：発話群／発話期待群比較のPD友人のストラテジー

			1共感	2視点提示	3忠告	4激励	5援助	6その他	
友人	かける	度数	105	23	66	127	42	32	395
		期待度数	113.0	23.5	43.7	116.7	70.4	27.7	395.0
		調整済み残差	-1.3	-1.1	5.2**	1.7	-5.5**	1.2	
	かけら れたい	度数	107	21	16	92	90	20	346
		期待度数	99.0	20.5	38.3	102.3	61.6	24.3	346.0
		調整済み残差	1.3	.1	-5.2**	-1.7	5.5**	-1.2	
合計	度数	212	44	82	219	132	52	741	

### 3. 時間軸と方向性からの発話ストラテジーの検討

以上の考察は結果をストラテジーごとに解釈したものである。本研究ではこれらのストラテジーをさらに、時間軸と自分と相手との方向性という関係から、今回の結果を再度整理して検討を行った。

時間軸である現在（ここでは、過去が存在するうえでの現在と考える）・未来を行に、方向性である相手・自分を列にとりクロス表を作成した。本研究において、発話群の立場から、困難な相手を励ますストラテジーとその効用を心的態度から考えると table13 のように示される(カッコ内は発話期待群から見た時のもの)。Table13 の「Ⅰ.相手に共感する」とは、相手の内的世界に目を向けて共感し認めることで相手がその問題を受け入れたり、向き合うことを促す効果があると考えられる。

「Ⅱ.異なる視点を提示する」とは、現在起こっている事象に関する話し手の見方や考えを伝え、間接的に受け手の視点の提示や視点の拡張を期待するものである。言い換えると、広い視点でまわりをみられるようになる助けをすることである。これはエクステンドということもできるだろう<sup>1)</sup>。

「Ⅲ.相手に忠告する」とは、問題についてその解決方法を第三者的な視点からアドバイスすることである。「Ⅳ.激励する」とは、忠告が行動的なアドバイスであるのに対し、主観的かつ情緒的に相手を励まし、元気づけ回復させようとするものである。忠告する、激励する、というストラテジー

一はどちらも相手の状態を前進させようとするアプローチである。その中でも言葉の上のみの助言という形をとり、言葉かけをした本人の行為は伴わない援助であるという点で類似していると判断し、同じカテゴリーに分類した。「V. 援助する」とは、話し手自らが何らかの行為によって受け手の状態を改善することを実現させようとする戦略である。相手の問題に対処し前進的变化を促すという点では、Ⅲ忠告、Ⅳ激励と同様であるが、話し手自らが相手に対して何らかの行為をしようとする(または、する意思を伝える)点で異なる。なお、これらⅢ.忠告、Ⅳ.激励、Ⅴ.援助を総称してアドバンスといえる。「Ⅵ.その他」の言葉かけはこの表には含まれない。

Table13 時間軸と方向性からの発話戦略の整理

時間軸 方向	現在の理解を広げる (現在の相手の状況を認める)	未来へと進める (状態を改善させる)
相手に (相手から)	I. 共感する(共感される)	Ⅲ. 忠告する(忠告される) Ⅳ. 激励する(激励される)
自分が (自分が)	Ⅱ. 異なる視点を提示する (新しい視点で物事を見る)	Ⅴ. 援助する(援助される)

近年注目されているソーシャル・サポート研究において、ソーシャル・サポートの種類は、大まかに道具的サポートと情緒的サポートの2種類に分類できるとされる(浦,1992)。道具的サポートとは、何らかのストレスに苦しむ人にそのストレスを決定するのに必要な資源を提供したり、その人が自分でその資源を手に入れることができるような情報を与えたりするような働きかけのことである。問題解決に介入するという形の直接的なサポートと、解決の手助けになる情報を与えるという間接的なサポートがあるとされている。一方、情緒的サポートとは、ストレスに苦しむ人の傷ついた自尊心や情緒に働きかけてその傷を癒し、自ら積極的に問題解決に当たれるような状態に戻すような働きかけのことである。

本研究の分類では、Ⅲ.忠告は間接的な道具的サポート、Ⅴ.援助は直接的な道具的サポート、Ⅰ.共感、Ⅳ.激励、Ⅴ.援助の一部が情緒的サポートに含まれると考えられる。Ⅴ.援助が道具的サポートと情緒的サポートのどちらにも分類されたのは、「一緒に～しよう」「私が～するね」というような援助の言葉かけは直接的に問題介入を行う発言であるが、「何かあったら何でも言ってね」という援助の言葉かけは、いつでもあなたの助けになるようなことをするよという意思表示であり問題介入というよりは相手の情緒面を支える効果があると考えられるためである。

以上の分類に従って、本研究の中では最も臨床現場の援助の状況と近いであろう、深刻さが高い(SV 高)場面の戦略を、発話群と発話期待群ごとに整理したのが Figure2, 3 である。

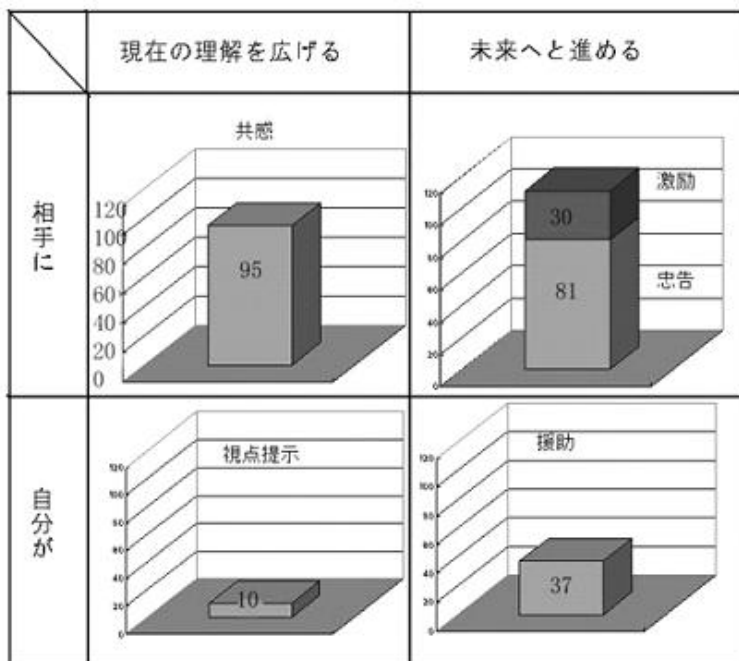


Figure2 SV高場面での発話群ストラテジー

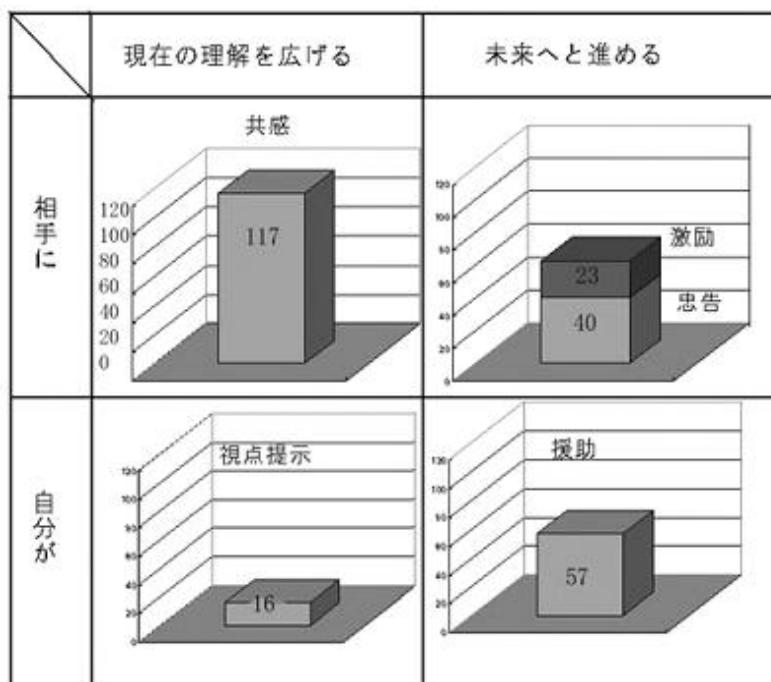


Figure3 SV高場面での発話期待群ストラテジー

これらの図から、深刻さの高い場面(SV 高)において発話群よりも発話期待群においてクロス表の右上の忠告・激励を含むセルの値がより少ないことが見て取れる。これは、相手を未来へ進めよう

とする行為が、発話期待群にはあまり求められていないことを示していると考えられる。一方、共感、視点提示のセルを含む、「現在の理解を広げる」という縦の行はどちらも発話群よりも発話期待群の値のほうが大きく、特に共感セルはより好まれる傾向があることがうかがえる。発話群との比較ではなく、発話期待群のストラテジーだけを見ても、共感セルの値はどのセルよりも高く、共感的関わりが深刻な困難な場面では求められていることを示唆している。このような結果が示されたのは、「相手に関して、あるいは自分自身の、現在の理解を広げる」(エクステンドする)という働きが、ロジャーズ(1979)の言う<いまここに>という概念と近い側面があるからではないかと筆者は考える。カウンセリングを受けるクライアントは、心理的に深刻さが高い場面におかれていることが多い。そのため、クライアントの状態を前に進める前に、「現在」という時間軸の中で聴き、受容することによって、クライアントの世界が広がり、その後自然と前に向かって歩きだせるようになるということがあるのかもしれない。

また、本研究において、Figure2,3の「自分が現在の理解を広げる」「自分が未来へと進める」という視点提示、援助のセルも発話群より発話期待群の値が高い結果となった。共感セルと比べるとその値は大きいものではないが、援助セルの値は発話期待群のFigure3の中では二番目に高い。本研究のように相手との関係が良いという前提があるとき(良い関係が作られているとき)は道具的・情緒的サポートのどちらの効果も持ち、忠告・激励のようにただ単に言葉の上だけのサポートではなく、実際に手を貸してくれるというような援助的なサポートも困難な場面におかれている相手に対して有益であることが示唆されている。

### 今後の課題

本研究において、励ましの言葉かけが社会変数により変化するという結果が認められた。しかしながら、本研究を通して、困難な場面が深刻になればなるほど非言語的な励ましを求める者・する者が増加するという結果が示され、改めて非言語的なアプローチの重要性を感じた。そのため、対人援助場面における励ましについて研究するためには、非言語的アプローチの重要さも考慮し、非言語的な援助の方法・質についても一層研究していくことが必要だろう。

### 注

- 1) エクステンド・アドバンスに関しては絹川(2002)を参照のこと。

### 引用文献

Brown, P. and Levinson, S. 1987 *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.

- 絹川友梨. 2002. 『インプロゲーム-身体表現の即興ワークショップ-』 晩成書房. 107-108.
- 黒川直美. 2001. 「日本語における「励まし」の特徴と問題点」『横浜言語と人間研究会』5 月例会研究報告.
- 夏目誠・大江米次郎. 2003. 「大学生のストレス評価法(第3報)―大阪樟蔭女子大学の学生を対象に―」『The Human Science Research Bulletin』 No.2, 93-105.
- 関山健治. 1998. 「日本語の『慰め・激励』表現に見られる Politeness Strategy―話者の性別と社会変数による影響・大学生の場合―」『白馬夏季言語学会論文集』 第9号, 11-17.
- 高比良美詠子. 1998. 「対人・達成領域別ライフイベント尺度」『心の健康をはかる：適応・臨床』 心理測定尺度集3, サイエンス社.
- Rogers,C.R.,1979. “*The foundation of a person-centered approach*” In Rogers,C.R., 1980. *A way of being*.pp.129-130,Houghton Mifflin. (畠瀬直子監訳. 1984. 『人間尊重の心理学―わが人生と思想を語る』 創元社, 112.)
- 浦 光博. 1992. 『支えあう人と人―ソーシャル・サポートの社会心理学―』 サイエンス社.