

原 著

## 男子青年が専門家の意見に納得する時 —専門家の性とコミュニケーションの2側面に着目して—

奥野雅子 \*

### When male adolescents reach consensus with experts: focused on experts' sex and the two viewpoints of communication

Masako Okuno

#### Abstract

This study aimed to investigate the effects of an expert's sex, in terms of conversational content and management of communication on attitude change on male adolescents. Questionnaire surveys with male adolescents revealed that, in order to reach consensus, both female and male experts should use less "Fear appeal" than other factors with respect to conversational content and more "Brief response," and "Seriousness" for conversational management. Female experts used more "Harmoniousness," and "Confirmation of agreement" than male experts, and male experts used more "Seriousness" than female experts, when male adolescents recognized they had reached consensus with the experts. Furthermore, it was also suggested that it would be more acceptable for female experts to use "Fear appeal" than for male experts. The results of this study imply that the expert's sex had an impact on male adolescents in terms of not only conversational content but also conversational management of communication on attitude change, and that adolescents adopted an interpersonal distance and position in power relationships depending on whether or not the expert was the same as them.

Key Words: sex, male adolescents, expert, communication on attitude change

#### I 問題と目的

近年、臨床現場では専門家はクライアントの性差やジェンダーに配慮することが求められるようになってきている。特に、ヒューマンケアを行う現場において支援する内容が特有な性に関する問題である場合、専門家はどのように対応すべきなのであろうか。こういった論議は1990年代のアメリカを中心に「性差医療(ジェンダー・センシティブ・メディスン)」という視点から始まった。性差医療では、男女の生物学的性差、男女にみられる特有の疾患や病態、社会的な男女の位置付けなどに配慮し、同性の専門家が関わるという対応が行

われた(天野, 2004)。近年になって、各地で女性専用外来が開設され、更年期障害や婦人科疾患などについて女性医師に相談できる機会が非常に多くなった。さらに最近では、男性特有の疾患に対する男性専用外来も開設され男性医師が担当している。このような同性の専門家が関わるという配慮は、異性の医師に対して自身の性特有の問題を話すことに生理的抵抗感をいだくことが懸念されたことによる。よって、医師は同性の患者のいかなる相談内容でも丁寧に聴くことが求められた。しかし、山本(2006)は、同性という理由で同一性の身体や気持ちがわかるのは幻想であり、同性同

\* 岩手大学人文社会科学部 (Faculty of Humanities and Social Sciences, Iwate University)  
受領 2016.4.27 受理 2016.9.3

士の共感能力や身体知識に還元されるものではないとし、共感能力への期待が高いため逆に失望感も大きくなることを指摘した。

このような経緯により、臨床現場において同性の専門家による対応の優位性は疑問視されるようになった。また、実際のヒューマンケアの現場における支援では専門家が男性か女性のいずれか一方でのみ行っていることも少なくない。たとえば、学校現場のスクールカウンセラー、開業の医師や臨床心理士などが挙げられる。したがって、患者やクライアントの抵抗感を緩和するような配慮を行うためには、支援のあり方を専門家と非専門家の性差のみに帰属して捉えず、性差を踏まえた上で同性、異性のそれぞれの専門家がどのようなコミュニケーションを用いるかといった「コミュニケーション」の視点が必要になる。非専門家に対し専門家が同様のコミュニケーションを行ったとしても、同性か異性かという文脈の違いで異なる印象やメッセージが伝わる可能性がある。よって、専門家の性差とコミュニケーションとの関連性がどのような効果をもたらすかについて明らかにする必要がある。

実際の心理臨床場面においてセラピストとクライアントの性差がどのような影響を与えるかについて、奥野(2015)は臨床心理士20名を対象にインタビュー調査を行った。その結果、面接を行う上で特定の性に対する苦手意識がセラピスト側に存在することを報告した。この苦手意識は当然クライアント側にも存在することが推測される。面接初期の段階で認知される苦手意識はどのように生起し、治療的抵抗や転移・逆転移の事象に関わるかについては力動的領域が着目する観点であるといえる。一方、このような面接初期の抵抗感に対処しようとするセラピストのコミュニケーション行動が、クライアントとの相互作用の中で悪循環を生じさせることで面接プロセスを困難にすることが示唆されている(奥野, 2015)。よって、セ

ラピスト・クライアント関係において悪循環を生起させないコミュニケーションのあり方を検討することが求められる。

臨床現場における専門家と非専門家の関係は、専門家から非専門家への一方向的な影響として認識するのではなく、循環的回帰的な現象として視ることができる(Bateson, 1972; Bateson, 1979; Hoffmann, 1981)。この捉え方は、システム理論(Hall & Fagen, 1956; Bertalanffy, 1968; 長谷川, 1997)、及び「人間コミュニケーションの語用論」(Watzlawick, Beavin & Jackson, 1967)に依拠し、二者をコミュニケーション行動で結びつく一つのシステムとする視点である。このように、二者間のやり取りを相互作用的視座で捉えるとき、コミュニケーションは「内容的側面とマネジメント的側面」(Hasegawa, Kodama & Ushida, 1996)の2側面に分類され、後者に着目することになる。内容的側面とは、まさに話されている内容であり、マネジメント的側面とは、会話の内容とは比較的独立し、その会話自体に影響を与えるコミュニケーションに相当する。後者において用いられる、会話の相互作用過程に影響を与えるものは「マネジメント・コミュニケーション」(長谷川, 1998)と呼ばれ、体や頭の動き、顔の表情などの非言語、言語では相槌が代表的なものである。さらに動詞や名詞、形容詞といった自立語ではなく接続詞や助詞といった付属語的な助辞なども含まれる(長谷川, 2003)。会話のマネジメントは、会話を継続し対人関係を維持する上で必要不可欠であり、会話や対人関係を調整する役割を担うことになる。

ところで、臨床現場に勤める専門家は治療や支援の方向性などについて非専門家に納得を得る機会がある。専門家が専門的見解を述べる際、非専門家はネガティブな感情や不安、疑念なども開示しつつ、専門家が提案した選択に同意するかどうかを決定するといった状況はさまざまな領域で実

際に存在する。医療ではインフォームド・コンセントであり、狭義では「医師の説明義務と患者の自己決定権」を意味し、「説明と同意」と訳されている。一方、広義では、医師だけではなく医療や心理臨床などの臨床現場や、教育現場に従事するさまざまな専門家が、自らの専門知識に基づきコミュニケーションのやり取りを非専門家と行った後に、両者が納得して結論に至ることであると捉えられる（奥野, 2007）。たとえば、心理臨床面接では面接契約や心理テストの承諾、介入課題の遂行に納得してもらうことなどがある。また、教育現場や産業界でも教育方針や仕事の方向性に合意が必要となる場面は多い。

態度変容に関しては、社会心理学的立場からは説得に関する研究が多くなされてきた。説得効果に関する研究では、送り手、メッセージ、チャネル、受け手の4要因がその効果を規定すると報告されている（Hovland, Janis & Kelly, 1953）。その中でメッセージ内容では、受け手が送り手の唱導方向と反対の場合は「一面呈示」より「両面呈示」の方が効果的であることが示された（Lumsdaine & Janis, 1953）。また、「恐怖喚起」の使用効果は一義的ではないが、対処方法が実行できると受け手が認識している場合は強い恐怖のほうが有効であることが確認されている（Cho & Witte, 2004）。

さらに、「情報量」の多さは説得効果を高めるが（Snyder, 1974）、受け手の知識を多い場合は、説得の量より質に影響されることが指摘されている（Petty, & Cacioppo, 1984）。

一方、態度変容を目的とするコミュニケーションに着目し、メッセージの内容だけではなくマネージメント的側面からも検討した研究では、「論理的」な会話内容を「言切」表現を用いて伝えることが効果的であることが示唆された（奥野, 2008）。また、態度変容を目的としたコミュニケーション因子を抽出する研究も行われている。奥野（2009）は、先行研究を参考に質問項目を作成し、調査協力者239名を対象にし質問紙調査を行った結果、専門家が用いるコミュニケーションについて、会話内容と会話マネージメントの両側面から以下のような因子を抽出した。会話内容では「論拠数」「恐怖喚起」「両面呈示」「因果関係」、会話マネージメントでは「身振り」「和やか」「真剣」「同意確認」「あいづち」「静止」「言切」であることが報告された。これらの因子と質問項目を表1と表2に示す。奥野（2013）はこれらのコミュニケーション因子の効果について女子青年を対象に検討を行ったところ、専門家の性に関する影響は会話のマネージメント側面においてより多く見出された。また、女性の専門家は女子青年に対して心理

表1 会話内容についての合意形成コミュニケーションに関する質問項目

| 項目                          |                                                                 |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 【論拠数】<br>( $\alpha=.824$ )  | たくさんの説明をした<br>納得してもらうために多くの理由を述べた<br>多くの根拠を述べた<br>多くの情報を話した     |
| 【恐怖喚起】<br>( $\alpha=.760$ ) | 自分の話す通りに行動しなければ、たいへんなことになると話した<br>自分の提案することを実行しなければ、困ることになると話した |
| 【両面呈示】<br>( $\alpha=.577$ ) | 自分が話すことに対して反対意見もあることを話した<br>納得してもらいたいことに対して、反対方向の情報も話した         |
| 【因果関係】<br>( $\alpha=.493$ ) | 原因と結果に結びつけて話した<br>自分のすすめたようにすれば、困難が避けられると話した<br>話したことに矛盾点はなかった  |

表2 会話マネージメントについての合意形成コミュニケーションに関する質問項目

| 項目                          |                                                                                                      |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【身振り】<br>( $\alpha=.889$ )  | ジェスチャーを多く使った<br>話にあわせて身振り手振りが多かった<br>話の内容を手で表現した<br>体を使いながら(動かしながら)話した                               |
| 【和やか】<br>( $\alpha=.776$ )  | 話しているときの表情は笑顔だった<br>言いにくいことを言うときに、笑いながら話した<br>相手の話を聞いているとき、ほほえんでいた<br>「～なんですよ」とやわらかく話した              |
| 【真剣】<br>( $\alpha=.809$ )   | 真剣な表情で相手の話を聞いた<br>真剣な表情で話した                                                                          |
| 【同意確認】<br>( $\alpha=.627$ ) | 「～ですね」「～だよ」と相手に確認した<br>「～ですね」「～だよ」と相手に同意を求めた                                                         |
| 【相槌】<br>( $\alpha=.624$ )   | 相手に対して「はい」「ええ」「うん」「なるほど」などの反応を示す言葉を用いた<br>納得してもらう会話で、相手の話に自分はいづちを打っていた<br>いづちで聞いていることを伝えながら、相手の話を聞いた |
| 【静止】<br>( $\alpha=.626$ )   | 発話の最後に、頭を固定したままで、相手の反応を待った<br>相手の反応を求めるときに、顔は動かさなかった<br>体や頭を動かさずに、じっと相手の話を聞いた                        |
| 【言い切り】<br>( $\alpha=.502$ ) | 発話の最後を「～です」「～だ」と断定した<br>終助詞「ね」「よ」をつけずに、言い切りの表現を用いた                                                   |

的な距離である対人距離をやや近く、また、心理的な地位関係を表す対人位置を同等に合わせるように配慮すること、異性である男性の専門家は同性に比べてやや対人距離を離し、専門性を表現して対人位置をやや高く取るよう配慮することが提案されている。以上より、専門家と非専門家の間には、親密性に関する心理的距離と、専門勢力<sup>1)</sup>を認知することで生じる関係性の高低の認知が存在すると考えられる。本稿で用いる心理的指標は、前者を対人距離、後者を対人位置と捉えることにする。

このように、専門家の性に応じて女子青年が認知する適切な対人距離や対人位置をマネージメント・コミュニケーションによって調整できることが考えられる。しかし、非専門家が男性の場合、

専門家の性差によって態度変容を目的としたコミュニケーションにどのように影響するかについては検討されていない。そこで、本研究では、男子青年を対象に質問紙調査を行い、態度変容場面において専門家の性が与えるコミュニケーションへの影響について検討することを目的にする。

## Ⅱ 方法

### 1) 調査協力者

大学生男子102名と対象とした。平均年齢19.68 ( $SD=1.34$ )であった。

### 2) 調査時期

2012年12月から2013年1月。

### 3) 手続き

大学の講義を終了後、調査内容を説明して合意

注1 社会的勢力の5つの要素の一つで、専門的知識や技能を持つことで影響を与える潜在的な力のことである(大坊・安藤, 2001)。社会的勢力は、①正当勢力(行動に影響する正当な権力)、②専門勢力(専門的知識や技能)、③関係勢力(影響者に対して同一視させる力)、④報酬勢力(報酬を与える能力)、⑤強制勢力(罰を与える能力)に分類されている(French & Raven, 1959)

の上、質問紙を配布し回答してもらった。回答に有した時間は約15分であった。

#### 4) 質問紙

「あなたのまわりにいる専門的立場にいる同性の人をひとり思い浮かべてください。たとえば、大学の先生などの教育者、医師や薬剤師などの医療者です。そのような同性の専門家が、あなたに対してある態度を変えてほしいと話をします。相手がどのように話せばあなたは納得しますか？相手の会話の様子について答えてください」と教示し、専門家がどのようなコミュニケーションを行えば納得するかを測定する合意形成コミュニケーション尺度(奥野, 2009)について、「まったくそう思わない」から「とてもそう思う」までの5件法で回答してもらった。また、異性の専門家も同様にひとり想起してもらい、同じ尺度を5件法で回答してもらった。なお、尺度の質問項目の順番はシャッフルされている。異性の専門家に関する質問内容も同じであるが、順番はさらにシャッフルされた。

#### 5) 分析

会話内容と会話マネージメントの各コミュニケーション因子項目をそれぞれ合計し、項目数で除した値を算出し、それらを分析に用いた。

- ① 会話内容に関して、専門家の性(同性／異性)×コミュニケーション因子(論拠数／恐怖喚起／両面呈示／因果関係)の被験者内2要因の分散分析を行った。

- ② 会話マネージメントに関して、専門家の性(同性／異性)×コミュニケーション因子(身振り／和やか／真剣／同意確認／相槌／静止／言切)の被験者内2要因の分散分析を行った。

### Ⅲ 結果

#### 1. 会話内容

会話内容に関して、専門家の性(同性／異性)×コミュニケーション因子(論拠数／恐怖喚起／両面呈示／因果関係)の被験者内2要因の分散分析を行った結果、性差とコミュニケーション因子の交互作用が有意であった( $F(3, 303)=4.84, p<.01$ )。

単純主効果の検定を行った結果、同性において、コミュニケーション因子の単純主効果が有意であった( $F(3, 303)=50.06, p<.001$ )。多重比較の結果、各因子間の関係は、『恐怖喚起<論拠数≒因果関係≒両面呈示』であった。異性においても、コミュニケーション因子の単純主効果が有意であった( $F(3, 303)=21.39, p<.001$ )。多重比較の結果、各因子間の関係は、『恐怖喚起<論拠数≒因果関係≒両面呈示』であった。また、「恐怖喚起」において、性差の単純主効果が有意であり( $F(1, 101)=4.20, p<.05$ )、「因果関係」において、性差の単純主効果が有意傾向であった( $F(1, 101)=2.97, p<.10$ )。この結果を表3と図1に示す。

#### 2. 会話マネージメント

会話マネージメントに関して、専門家の性(同

表3 会話内容因子と性差による各因子得点と分散分析結果

|     |     | 論拠数  | 恐怖喚起  | 両面呈示 | 因果関係  | 主効果      | 交互作用   |
|-----|-----|------|-------|------|-------|----------|--------|
| 同性  | 平均値 | 3.54 | 2.61  | 3.70 | 3.60  | 50.06*** | 4.84** |
|     | SD  | 0.87 | 0.98  | 0.90 | 0.68  |          |        |
| 異性  | 平均値 | 3.47 | 2.82  | 3.58 | 3.47  | 21.37*** |        |
|     | SD  | 0.89 | 1.03  | 0.90 | 0.78  |          |        |
| 主効果 |     |      | 4.20* |      | 2.97† |          |        |

† $p<.10$  \* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

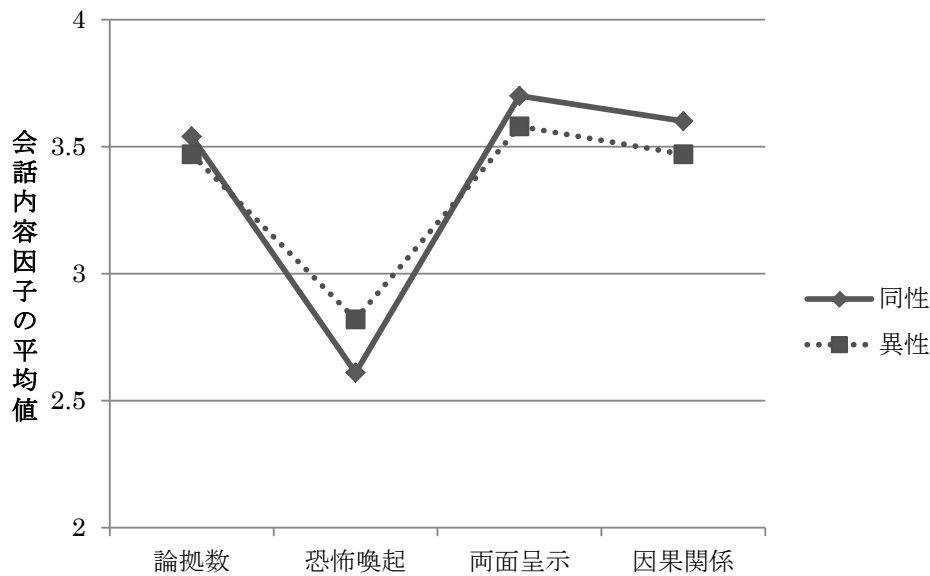


図1 会話内容因子の比較

性／異性) × コミュニケーション因子(身振り／和やか／真剣／同意確認／相槌／静止／言切)の被験者内2要因の分散分析を行った結果, 交互作用が有意であった ( $F(6, 606)=5.77, p<.001$ )。

単純主効果の検定を行った結果, 同性において, コミュニケーション因子の単純主効果が有意であった ( $F(6, 606)=27.65, p<.001$ )。多重比較の結果, 各因子間の関係は, 『言切≒同意確認≒和やか≒静止≒身振り<相槌≒真剣, 言切<身振り』であった。異性においても, コミュニケーション因子の単純主効果が有意であった ( $F(6, 606)=19.63, p<.001$ )。多重比較の結果, 各因子間の関係は, 『言切≒静止≒身振り<和やか≒同意確認≒真剣≒相槌, 言切<身振り, 同意確認<相槌』

であった。また, 「和やか」において, 性差の単純主効果が有意であった ( $F(1, 101)=13.69, p<.001$ )。「真剣」においても, 性差の単純主効果が有意であり ( $F(1, 101)=5.29, p<.05$ ), 「同意確認」においても, 性差の単純主効果が有意であった ( $F(1, 101)=12.45, p<.01$ )。この結果を表4と図2に示す。

#### IV 考察

##### 1. 専門家の性差と会話内容との関連性

性と会話内容因子の交互作用が有意であったことより, 男子青年に対し態度変容を目的として専門家がコミュニケーションを行う場合, 性と用いるコミュニケーションはお互いに影響し合うこと

表4 会話マネジメント因子と性差による各因子得点と分散分析結果

|             |     | 身振り  | 和やか      | 真剣    | 同意<br>確認 | 相槌   | 静止   | 言切   | 主効果      | 交互<br>作用 |
|-------------|-----|------|----------|-------|----------|------|------|------|----------|----------|
| 同<br>姓      | 平均点 | 3.01 | 2.88     | 3.69  | 2.87     | 3.57 | 2.89 | 2.55 | 27.65*** | 5.77***  |
|             | SD  | 0.76 | 0.75     | 0.85  | 0.90     | 0.77 | 0.76 | 0.89 |          |          |
| 異<br>性      | 平均点 | 3.07 | 3.21     | 3.47  | 3.21     | 3.64 | 2.81 | 2.68 | 19.63*** |          |
|             | SD  | 0.85 | 0.85     | 0.88  | 0.91     | 0.73 | 0.78 | 0.86 |          |          |
| 主<br>効<br>果 |     |      | 13.69*** | 5.29* | 12.45**  |      |      |      |          |          |

\* $p<.05$  \*\* $p<.01$  \*\*\* $p<.001$

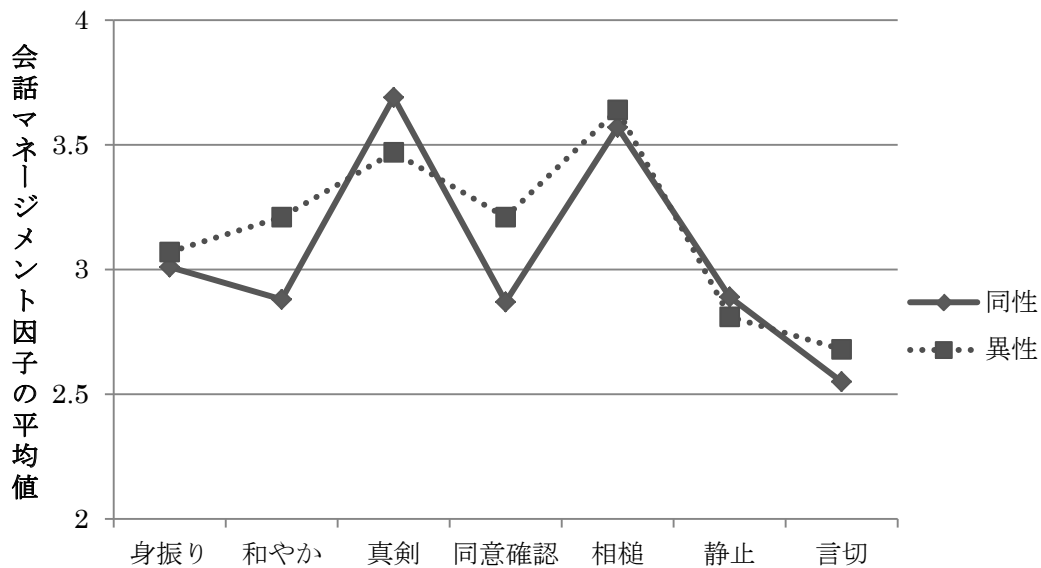


図2 会話マネージメント因子の比較

が示された。

単純主効果の検定より、同性の専門家は“自分の話す通りに行動しなければ、たいへんなことになる”などの質問項目を有する「恐怖喚起」を他のコミュニケーション因子に比較して少なく用いることで態度変容が得られやすくなることが示唆された。異性の専門家でも、同様に「恐怖喚起」を他のコミュニケーション因子に比較して少なく用いることが有効であることが示された。しかし、「恐怖喚起」において、性の単純主効果が有意であったことより、異性より同性である男性の専門家のほうが「恐怖喚起」を少なく用いる必要性が推察される。したがって、同性、異性の専門家は両者とも恐怖を喚起するようなコミュニケーションを用いないようにすることが態度変容には効果的といえるが、同性である男性の専門家よりは異性である女性の専門家を使用するほうが男子青年には許容される可能性がある。相手に恐怖を喚起させることは、前述した質問項目が示すように、専門的見解を伝えて恐怖感をもたらし相手をコントロールする意図がふくまれる。よって、専門勢力に関する関係性を相手より高くし、それを認知してもらうためのコミュニケーションである

といえる。専門家が異性の場合に同性の場合と比べて受け入れられる可能性はあるとしても、同性の専門家は「恐怖喚起」を使用しないことが望ましいことが考えられる。この結果は、奥野(2013)による女子青年を対象とした調査結果と一致する。これらの結果より、会話する非専門家が男子、女子青年のいずれであっても、専門家と同性の場合は、専門性を相手より勢力関係を高くするようなコミュニケーション(ワンナップポジション)で表現することによってライバル関係が引き起こされるリスクが予測される。こうなると態度変容はなされにくくなるため、このような対立関係を予防するといった意識を持つことも重要になるのではないかと考えられる。一方、従来の説得研究では、恐怖喚起の効果に関する結果は一義的ではないが、対処方法が実行できると受け手が認識している限り、弱い恐怖より強い恐怖のほうが効果的であり(Cho & Witte, 2004)、脅威の深刻さ、脅威の生起確率、対処行動の効果が大きければ、効果は高まるとされている(Rogers & Mewborn, 1976)。本研究の結果を鑑みると、非専門家である男女の青年が恐怖を深刻に認知せず、恐怖への対処行動の実行に動機付けられていないことが推

察できる。

さらに、「因果関係」について、性の単純主効果が有意傾向であったことより、異性より同性である男性の専門家のほうが、“原因と結果に結びつけて話した”などの質問項目を有する「因果関係」を用いて話すことが有効であることが予想される。よって、男子青年に対して男性の専門家は女性の専門家よりも「因果関係」を用いて論理的な説明を行うことで効果が上がる可能性がある。

## 2. 専門家の性差と会話マネージメントとの関連性

性と会話マネージメント因子の交互作用が有意であったことより、男子青年に対し態度変容を目的として専門家がコミュニケーションを行う場合、性と用いるコミュニケーションはお互いに影響し合うことが示された。

単純主効果の検定より、同性と異性の専門家は両者とも、「相槌」の使用や“真剣な表情で相手の話を聞く”などの質問項目を有する「真剣」な雰囲気で会話を進めることを他のコミュニケーション因子に比べて多く行うことが、男子青年の態度変容に効果的であることが示唆された。また、異性である女性の専門家は同時に“話しているときの表情は笑顔である”などの質問項目を有する「和やか」な雰囲気で行うこと、“「～ですね」「～だよ」と相手に確認した”などの質問項目を有する「同意確認」を使用することで、男子青年の態度変容が得られやすくなることが推測される。「和やか」は友好的でリラックスした雰囲気であるため心理的距離が近くなり、「同意確認」は相手に積極的に応答を求め相手の意思を尊重する態度になるため心理的距離は近く、対人位置が同等か低い姿勢となる。「同意確認」の際に用いるコミュニケーションについては「情報のなわ張り理論」(神尾, 1992)を援用することができる。その理論によれば、話し手と聞き手の間には情報のなわ張りが存在し、話し手が文末表現に終助詞「ね」を用い

るとき、そのなわ張りが聞き手側にある場合か同一であるとされている。つまり、男子青年に対する女性の専門家は男性の専門家より、全体のコミュニケーションの印象として対人距離を近くし、対人位置を同等か低くするような関わりが有効であることが考えられる。しかし、女性の専門家は友好的で和やかであることのみが効果的なわけではなく、「真剣」な雰囲気をつくることによるある種の緊張感も必要になる。「和やか」は質問紙の項目内容について前述した通り、笑顔表情が随伴することによって会話の雰囲気を柔らかくすることであるが、逆に「真剣」は笑顔表情が伴わないことを意味する。したがって、女性の専門家が親しく和やかな姿勢を示すとともに、問題解決をしようとする真剣な姿勢を示すことが、男子青年には効果的であると考えられる。女性の専門家は男性の専門家に比べて、有効なコミュニケーションは複雑になるため、心理的距離や会話の雰囲気を、より意識して行う必要があるのではないかと考えられる。

一方、「相槌」のような相手の話を聴く姿勢は専門家が同性異性に関わらず重要であるため、性差における差異は示されなかったといえる。しかし、「真剣」については、性の単純主効果が有意であったことより、異性より同性である男性の専門家のほうが「真剣」な雰囲気を作ることが男子青年の態度変容には有効であることが予想される。よって、男性の専門家には和やかさでなく、ある種の緊張感が求められることがうかがえる。また、女子青年に対する結果では「真剣」は異性である男性の専門家のみで有効性が示されたため(奥野, 2013)、クライアントの性に関係なく男性の専門家特有の効果的なコミュニケーションの特徴と考えられる。逆に、女性の専門家特有であるコミュニケーションの特徴として、「和やか」で柔らかな雰囲気が効果的であるといえる。以上より、青年期の男女は専門家に対して性役割を特定のコミュニケー



ションの側面で求めていることが推察できる。

### 3. 臨床への示唆

実際の臨床場面では専門家が男性か女性であり、非専門家も男性か女性であることを考えると、4通りの組み合わせが存在する。本研究の結果より、非専門家が男性である場合、専門家の性によって異なるコミュニケーションの取り方をすることが態度変容場面では効果的であると予想される。また、何を話すかという会話内容だけではなく、どのように話すかという会話マネジメントへの配慮を行うことが有効であると考えられる。非専門家が男子青年である場合、真剣な雰囲気をつくり相槌を打ちながら話すことが専門家の男女を問わず重要であることが示されたが、女性の専門家であれば和やかに同意確認をしながら会話を進めることが態度変容場面で求められることになる。このように、非専門家に対して異性の専門家である場合、コミュニケーションのあり方に配慮する要因が増えて複雑になること、また、それらに配慮することでコミュニケーションの効果が向上することになる。

一方、非専門家が女子青年である場合は、女性の専門家は心理的距離を近く、和やかでリラックスした雰囲気会で会話を進め、男性の専門家は専門性を表現することで対人位置を高くし、心理的距離をやや遠く、真剣で緊張した雰囲気会で会話をすることが効果的であることが示唆されている（奥野, 2013）。専門家の男女を問わず真剣な雰囲気を求める男子青年と比較すると、女子青年は女性の専門家には真剣な雰囲気よりも和やかでリラックスして会話をすることが望ましいことになる。したがって、女子青年の場合は、対人距離や対人位置を調整するために専門家の性差によって異なるコミュニケーションを行うことが必要であり、男子青年の場合は専門家の性差による有効なコミュニケーションは共有されていることになる。

ただし、前述したが、男子青年に対して異性である女性の専門家は、和やかな雰囲気と同時に真剣な姿勢を伝えるコミュニケーションを用いることで対人関係を調整する必要があると考えられる。以上から、非専門家が男性、女性のいずれかであっても、専門家からみて異性である場合には用いるコミュニケーションに関して、より工夫をすることが望ましいといえる。

これまでの心理臨床において、性差がセラピストとクライアントの関係にどのように影響を与えるかについては関心を寄せられてきた。特に、力動的領域では性差が転移や逆転移に影響することも考えられる。精神分析的心理療法では転移性治療を維持するための介入（藤内, 2005）や、逆転移感情の扱い方（早川, 2001）なども報告されている。また、性差による面接への影響は精神分析家だけではなく、他の心理療法をオリエンテーションにもつ臨床家も同様に向き合うことが求められるテーマである。そこで、実際の心理臨床面接においてセラピストとクライアントの性差に関する問題が生起し面接がうまくいなくなるプロセスが報告されている。そのプロセスではセラピストが特定の性に対し苦手意識を持ち、クライアントとの面接が停滞することを予防しようと対処するコミュニケーションが悪循環を生起させることが示唆されている（奥野, 2015）。ただし、特定の性に苦手意識を持つことが問題なのではなく、その上で用いるコミュニケーションがクライアントとの間で悪循環になることが面接を停滞させている。よって、セラピストはクライアントの性をどのように意識しているのかを俯瞰し、その面接の展開を阻害しないようなコミュニケーションを選択していく姿勢が重要になるといえる。

このように男女の専門家が非専門家との性差に配慮しながらコミュニケーションを選択することは専門家自身のジェンダー表現であるといえる。ジェンダーとは生物学的性に対し、社会的文化的

心理的に構成された性であり（伊藤・國信，2004），生物学的性の社会的意味付けである（青野・森永・土井，1999）。また，“ジェンダーはパーソナリティや価値観である”（Bem, 1974）という見方と“ジェンダーの行動的側面”（West & Zimmerman, 1987）に焦点を当てる捉え方がある。専門家によるジェンダー表現を配慮していくことは後者の視点である。長谷川（2005）は「空間的ジェンダー」という概念を提唱し，ジェンダー表現が生育歴で決定されるものではなく，今ここに展開されるコミュニケーションの中に男性性，女性性が表出されると述べた。それらのジェンダー表現が周囲や環境との相互影響によって変化し得るというシステム論的立場である。一方，これまで報告されてきた性差によるコミュニケーションの特徴を鑑みると（Exline, 1963; Lakoff, 1975; 内田, 1993; 中村, 2002），女性は対人距離が近く対人位置を相手より低く，男性は対人距離が遠く対人位置を相手より高くする傾向がある。これまで女性が多く用いてきた前者のコミュニケーションを女性的表現，男性が多く用いてきた後者のコミュニケーションは男性的表現と捉えられている。しかし，専門的立場である個人が非専門家に対して会話を行う状況では，空間的ジェンダーを特定の生物学性で多用される表現に必ずしも一致させる必要がないのではないかと考えられる。態度変容を目的にした場合は男女の専門家が共に女性的表現の使用を女性の非専門家に対し控える必要性も示唆されていた（奥野, 2012）。一方，男子青年を非専門家とした場合，男女の専門家は共に男性的表現とされるワンナツプなコミュニケーションを使用しない配慮が必要になるといえる。さらに，男性の専門家は女性的表現とされる友好的なコミュニケーションに偏らないよう意識することも求められる。専門家によるジェンダー表現は生物学的性に影響を受けつつも患者やクライエント支援，学生指導のためにも配慮できるコミュニケーションを，専門家自身が主体的に選択

していくことが重要であるといえるだろう。

#### 4. まとめと今後の課題

本研究では専門家の性が男子青年に与える態度変容に関するコミュニケーションについて，会話内容と会話マネージメントの両側面から検討を行ったところ，納得してもらうように配慮するためには性差に応じて会話内容やマネージメントを変化させることが有効であると推測された。

しかし，本研究による質問紙調査の結果がそのままヒューマンケアの現場における専門家と非専門家の関係に敷衍できるとはいえない。本質問紙調査の場面設定のような専門家が相手に態度変容を求める状況については，その緊急性や重要性の程度が臨床場面によって異なることが考えられる。たとえば，教育者が授業を欠席する学生に態度を改めてほしい場合や，医師が化学療法を拒否する患者に治療を受け入れるよう態度を変えてほしい場合などが挙げられ，回答者が想定した専門家によって納得するコミュニケーションが変化することが推察される。つまり，本研究の結果には，回答者が選択した態度変容の内容によって影響されたことが考えられる。よって，本研究の場面設定は，あくまでも専門家と非専門家の間で見解が異なる際に態度変容プロセスを始動させる上で，どのようなコミュニケーションに配慮をするかといった観点に限定されるといえる。また，態度変容に至る展開には多くの要因が関与していることが推測されるため，今後は専門家と非専門家の年齢要因を考慮に入れて検討を行う必要がある。また，専門家が用いるコミュニケーションについて専門家の性差だけではなく，専門家自身の性役割感などのジェンダー観に関する要因との関連性にも着目して検討を進めることが望まれる。

本研究は質問紙調査を用いて検討したが，コミュニケーションを捉える上で意識されたもののみが抽出されるという限界がある。しかし，コミュ

ニケーションは無意識的に行われる側面もあり、特に非言語コミュニケーションにおいてはそういった比重が大きいといえる。よって、今後は専門家と非専門家が実際に行っている会話場面を分析対象にし、言語と非言語が同時に進行する多チャンネルで行われているコミュニケーションを検討することが求められるだろう。

## 付記

研究にご協力いただいた調査協力者の皆様に心より感謝申し上げます。本論文は、文部科学省科学研究費補助金(基盤研究(C)研究課題番号22530732)の助成を受けた研究結果の一部である。

## 引用文献

- 青野篤子・森永康子・土井伊都子(1999). ジェンダーの心理学—「男女の思い込み」を科学する— ミネルヴァ書房
- 天野恵子(2004). 性差に基づく医療とは—性差医学の概念と米国における発展. ホルモンと臨床, **52**, 3-10.
- Bateson, G. (1972). *Step to an ecology of mind*. New York: Brockman Inc. (佐藤良明(訳)(2000). 精神の生態学 改訂第2版 新思索社)
- Bateson, G. (1979). *Mind and Nature*. New York: Brockman Inc. (佐藤良明(訳)(2001). 精神と自然—生きた世界の認識論— 新思索社)
- Bertalanffy, L. V. (1968). *General System Theory—Foundation, Development, Application*. New York: George Braziller. (長野敬・太田邦昌(訳)(1973). 一般システム論—その基礎・発展・応用 みすず書房)
- Bem, S. L. (1974). The measurement of psychological androgyny. *Journal of Counseling and Clinical Psychology*, **42**, 155-162.
- Cho, H. & Witte, K. (2004). A review of fear-appeal effects. In J.S.Seiter & R.H.Gass (Eds.), *Perspective on persuasion, social influence, and compliance gaining*. Boston, MA:Pearson Education. pp223-238.
- 大坊郁夫・安藤清志(2001). 社会的影響 現代心理学入門4 社会心理学 岩波書店 pp.77-94.
- Exline, R. V. (1963). Exploration in the process of person perception:Visual interaction in relation to competition, sex, and need for affiliation. *Journal of Personality*, **31**, 1-20.
- French, J. R. P., Jr. & Raven, B. H. (1959). The bases of social power. In D. Cartwright(Ed.). *Studies of social power*. Michigan: University of Michigan Press.
- Hall, A. D. & Fagen, R. E. (1956). Definition of system. *General Systems Yearbook*, **1**, pp.18 - 28.
- 長谷川啓三(2003). コミュニケーションのマネジメント側面. 東北大学大学院教育学研究科臨床心理相談室紀要, 創刊号 3-9.
- 長谷川啓三(2005). ソリューション・バンクーブリーフセラピーの哲学と新展開 金子書房
- Hasegawa, K., Kodama, M., & Ushida, Y. (1996). Interactinal gestures. MRI International Conference in Vienna, Manuscript.
- 早川すみ江(2001). 引きこもりの青年が動きだすまで—逆転移性ひきこもりへの気づき—. 精神分析研究, **45** (2), 181-187.
- Hoffman, L. (1981). *Foundation of Family Therapy*. NY: Basic Books Inc. (亀口憲治(訳)(2006). 家族療法の基礎理論—創始者と主要なアプローチ— 朝日出版社)
- Hovland, C. I., Janis, I. L. & Kelly, H.H. (1953). *Communication and persuasion:Psychological studies of opinion change*. New Haven,CT: Yale University Press. (辻正三・今井省吾(訳)(1960). コミュニケーションと説得 誠信書房)

- 伊藤公男・國信潤子(2004). 女であることの損・得, 男であることの損・得 伊藤公男・樹村みのり・國信潤子著 女性学・男性学—ジェンダー論入門—, 有斐閣アルマ pp.1-17.
- 神尾昭雄(1990). 情報のなわ張り理論—言語の機能的分析. 大修館書店. pp.60-78.
- Lakoff, R. (1975). *Language and Woman's place*. New York:Harper & Row. (かつえ・秋葉・れいのるず・川瀬裕子(訳)(1985). 言語と性—英語における女性の地位. 有信堂高文社)
- Lumsdaine, A. A. & Janis, I. L. (1953). Resistance to "counterpropaganda" produced by one-sided and two-sided "propaganda" presentations. *Public Opinion Quarterly*, **17**, 311-318.
- 中村桃子(2002). ことばとジェンダー 勁草書房
- 奥野雅子(2007). クライアントの自律性を援助する インフォームド・コンセントを再構成する試み—クライアントと専門家の相互作用に着目して—, 東北大学大学院教育学研究科臨床心理相談室紀要, **5**, 31-41.
- 奥野雅子(2008). 会話内容と文末表現の合意効果への影響力. 家族心理学研究, **22**(2), 141-153.
- 奥野雅子(2009). 送り手が認識する合意を得るコミュニケーション—質問紙調査による検討から—, 東北大学大学院教育学研究科研究年報, **58**(1), 177-195.
- 奥野雅子(2012). 合意を目的とするコミュニケーションに及ぼす空間的ジェンダーと性の影響. ヒューマン・ケア研究, **12**(2), 82-97.
- 奥野雅子(2013). 専門家の性差と合意形成コミュニケーションとの関連性—会話内容と会話マネジメントの両側面から—, 安田女子大学紀要, **41**, 71-81.
- 奥野雅子(2015). 心理臨床面接における性差とジェンダーに関する問題生起のプロセス. ヒューマン・ケア研究, **15**(2), 88-102.
- Petty, R. E. & Cacioppo, J. T. (1977). Forewarning, cognitive responding, resistance to persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology*, **35**, 645-655.
- Rogers, R. W. & Mewborn, C. R. (1976). Fear appeals and attitude change: Effects of a threats' noxiousness, probability of occurrence, and the efficacy of coping response. *Journal of Personality and Social Psychology*, **34**, 54-61.
- Snyder, C. R. (1974). Why Horoscopes are true: The effects specificity on acceptance of astrological interpretations. *Journal of Clinical Psychology*, **30**, 577-580.
- 藤内栄太(2005). パニック障害を主訴とする女性との精神分析的な精神療法過程—転移性治療をめぐって—. 精神分析研究, **49**(1), 76-81.
- 内田伸子(1993). 会話行動にみられる性差. 日本語学, **12**(6), 156-168.
- Watzlawick, P., Bavelas, J.B. & Jackson, D.D. (1967). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. New York: W.W.Norton & Company. (山本和郎(監訳)(1998). 人間コミュニケーションの語用論—相互作用パターン, 病理とパラドックスの研究—二瓶社)
- West, C. & Zimmerman, D.H. (1987). Doing gender. *Gender and Society*, **1**(2), 125-151.
- Zimmerman, D.H. & West, C. (1975). Sex roles, interruptions and silences in conversation. In Thorne & Henley (Eds.) *Language and Sex: Difference and dominance*. MA: Newbury House, pp.105-129.
- 山本清香(2006). 女性外来に未来はあるか—社会的分析からわかったこと. 性差と医療, **3**(5), 551-556.