援助要請行動の意思決定過程の分析^{1,2}

白梅学園短期大学 島田泉³・関西大学 高木修

An analysis of decision-making process in help-seeking behavior

Izumi Shimada (Shiraumegakuen Junior College Counseling Room, Ogawa-cho, Kodaira 187) and Osamu Takagi (Department of Sociology, Kansai University, Yamate-cho, Suita 564)

The purpose of this study was to analyze decision-making process in help-seeking behavior with the information monitoring method. Four simulated situations were prepared in which help became necessary. Eight categories of further situational information were explained, and 67 subjects were asked to indicate which categories of information they would like to see before actually seeking others' help in each of the four situations. The number and categories of information requested, together with their order, were recorded. Also, questions were asked concerning the difficulty, hesitation, and confidence they had felt during the task, and ratings were made regarding how adequate the eight information categories and how real the four situations were. Results suggested that (1) only two steps were taken before a help-seeking decision was made in every situation, and (2) it was made in a fairly fixed pattern in term of the help's possible cost and probable attributions of why it became necessary.

Key words: help-seeking behavior, decision-making process, information monitoring method.

社会心理学の領域における援助行動の研究では援助することを促進する、あるいは抑制する要因が多く解明されてきた。また、従来の研究で解明されてきた諸要因を段階的に図示し、意思決定過程に関するモデルを提案する研究も進んでいる。これらの研究は、援助状況や援助者の動機を類型化した研究（例えば高木、1982、1983 など）と併せて、研究者が個々に取り上げてきた援助行動に関する諸変数を体系化する上で大きな成果をもたらしている。

一方、竹村・高木（1985）は献血や臓器提供といった援助行動について、マイクロコンピュータのディスプレイを用いた情報モニタリング法を開発し、情報探索ストラテジーの時間的推移を解明した。例えば、被験者は意思決定過程の初期に、自分の損失について考慮し、その後、相手の被害の軽減性や個人的な道徳

的義務感を考慮するという傾向の存在を明らかにした。

松井（1990）は、援助行動のモデル化アプローチにおいて焦点となる順序性を、要因間をパス解析等によって分析した統計的因果性に基づく“因果的順序性”と、時間によって変容する認知を分析する“時間的順序性”とを区別した。そして、情報モニタリング法を用いた時間的順序性のアプローチで意思決定過程の分析を行い、援助状況の違いによって、意思決定時に生起する情報検索過程が異なることを立証している。すなわち援助の意思決定にかかわる認知過程が事態の理解と関与の責任性を判断する第1段階と、コストや利得などの分析を行う第2段階に分離されていることを明らかにした。

ところで、援助行動とは対人関係の中での一連の行動であり、援助を与える（help-giving behavior）行動のみにて成り立つものとは言えない。与えられた援助に対しては必ず、その援助を受け、それに応じる（help-receiving and reaction to help）立場がある。また逆に被援助者が能動的に援助を要請する行動（help-seeking behavior）も存在する。それにもかかわらず、従来の研究ではそのほとんどが援助を与える行動のみを研究対象としていた。援助行動を一連の対人行動として考えるならば当然、その行動を全体的な流れの中でとらえるべきである。このような観点から近

¹ 本研究は、青山学院大学文学研究科へ提出した修士論文に加筆・訂正を加えたものである。また本研究の一部は、日本心理学会第58回大会、日本社会心理学会第35回大会で発表された。

² 本研究を行うにあたりまして御指導頂きました青山学院大学文学部能見義博教授には心より御礼を申し上げます。また、本研究で使用したプログラムは松井（1990）で使用されたものを改変したものです。御協力を頂きました聖心女子大学の松井豊助教授に深く感謝致します。

³ 学生相談室。

年の援助行動の研究では、困窮状態に直面した潜在的被援助者が積極的に援助を求める援助要請行動の研究も見られるようになってきた。

相川（1989）や高木（1991）は援助要請行動の意思決定過程を次のようなモデルで示している。まず援助要請行動の意思決定は、直面した問題について、個人の通常の状態との比較が行われ、“(1)問題の存在への気付き”がなされる。次にその問題について、“(2)重要性・緊急性の査定”“(3)自己の能力との関係の査定”がなされ、“(4)援助要請にかかわるコストと利益の大きさに関する査定”が行われ、“(5)適切な援助者はいるか”，更に援助者に直接要請するのか，第三者を介するのか，などといった“(6)援助要請の方略の検討”がなされた上で，意思決定に至るという過程モデルである。

島田・高木（1994）は，援助要請行動の抑制要因の構造と個人特性とのつながりを状況別に分析した。すなわち，研究対象とする行動を，高木（1982）によって示された“援助コスト”の次元に注目し，潜在的援助者に対して労働の提供を求める行動と，情報の提供を求める行動を日常生活の中で考えられるような状況で設定し，パス解析を用いてそれらの行動を抑制する状況認知要因の構造を明らかにしている。

本研究は，援助要請の意思決定における情報検索の過程を探索的に究明するために，状況認知要因の時間的順序性を情報モニタリング法によって，また，情報検索時および決定時の内的心理状態を質問紙調査法によって明らかにすることを目的とする。

方 法

被験者

大学生72名。但し回答に不備のあるものなどの5名を除外し，最終的に男子28名女子39名，計67名を分析対象とした。

場面設定

島田・高木（1994）は援助要請行動を支える個人特性の一つとして，予備調査の結果から自尊心を挙げている。高木（1991）によると，援助を要請する状況の困窮状態の原因の位置によってそこで生じる援助の意味合いが大きく異なる論じている。すなわち，その状況の原因の位置が本人にあるのか，本人以外にあるのかによって援助を要請する際の自尊心の傷つき方には大きな違いが生じるとしている。つまり，援助を必要とする状況の原因が本人にある場合，自尊心の傷つきは大きく，原因が本人以外にあった場合は自尊心の傷つきは小さいと指摘している。

また，高木（1982）は援助行動を，“社会的規範の指示”，“個人的規範の指示”，“援助コスト”という三

Table 1
設定場面

場面の概要	援助コスト	帰属
1 気分が悪くて道端に座り込む	労働コスト	外的帰属
2 路上で書類を落とし，散乱させた	労働コスト	内的帰属
3 切符の買い方がわからない	時間コスト	内的帰属
4 道を尋ねる	時間コスト	外的帰属

つの次元から特徴づけられるとしている。本研究ではそのうちの一つである援助コスト，特に，援助コストの内容に注目し，これと困窮状態の原因の位置との組合せにより次の4場面を設定した。

場面1 “気分が悪くて道端に座り込む” この場面は援助コストが労働を伴うものであり，場面の特性として，困窮状態の原因が本人以外のところにある，外的な原因位置という性質をもつ。

場面2 “路上で書類を落とし，散乱させた” この場面は，援助が場面1と同様に労働コストを伴うものであり，場面の特性として，困窮状態の原因が本人自身にある，内的な原因位置という性質をもつ。

場面3 “切符の買い方がわからない” この場面は，援助が時間の提供を求めるというものであり，場面の特性として，困窮状態の原因は本人自身にあるという内的な原因位置という性質をもつ。

場面4 “道を尋ねる” この場面は，援助が場面3と同様に時間の提供を求めるというものであり，場面の特性として，困窮状態の原因が本人以外のところにある，外的な原因位置という性質をもつ。

装置と質問票

パーソナル・コンピュータ：日本電気(株)製PC9800シリーズのパーソナルコンピュータにカラーディスプレイを接続して使用した。

プログラム：松井（1990）が使用したコンピュータプログラムを本研究用に改変したものである。練習試行課題と4場面の本試行から構成されており，本試行課題は4種類の初期画面と8種類の副画面から構成されている。初期画面では画面が三つに分割され，援助要請場面の説明文・行動選択肢・情報リストが表示される。場面の説明文にはTable 1で示された4種類の場面が1場面ずつ提示される。なお系列位置効果による選択数の変動，例えば最初に提示される場面ほど情報選択数が多くなる傾向を考慮して提示順序はカウンターバランスをとった。行動選択肢には援助要請と援助非要請の2種類が表示される。情報リストには8種類の情報の概略が一覧表示されている。また，被験者が情報リストを検討せずに情報選択を始めることがな

Table 2
情報リスト一覧

1. 重大か
2. 緊急か
3. 自分で解決できるか
4. 相手にどの程度、負担をかけるか
5. 援助後に生じる心の重荷
6. 援助を頼めそうな人はいるか
7. 相手が自発的に助けてくれないか
8. 周りが助けを求めにくい雰囲気か

ように、初期画面が提示されてから約 30 秒間ほどのキーを押しても作動しないように設定した。初期画面提示 30 秒後にブザーが鳴りキーが押せることを被験者に知らせる。被験者が情報リストに示された番号のキーを押すと、副画面に切り替わり各情報の内容を説明する文章が提示される。今回の研究はあくまで情報検索過程を調べることが目的であり、検索した情報の内容によって誰もが即座に意思決定をしてしまうような極端な内容であると結果にノイズが生じる恐れがある。そこで各情報の内容は、なるべく、これによって行動意図が左右されないような、中性的なものとした。一例を挙げると、場面 1 “気分が悪くて道端に座り込む” の中の “8. 周りが助けを求めにくい雰囲気か” という情報については “考えている余裕はありません” という内容を表示した。副画面は 6 秒を過ぎると自動的に初期画面に戻る。試行中に行動選択肢のキーを押すと 1 試行が終了する。押されたキーはすべて記録される。情報リストは Table 2 に示す。これは島田・高木 (1994) において選定した援助要請を差し控えさせる原因・動機・理由、すなわち、要請の意思決定時の 15 種類の代表的な状況認知要因を更に大まかにまとめたものである。

試行後質問票：1 場面が終わるごとに質問への回答を求める。情報検索時および決定時の内的心理状態の分析を目的とし、杉本 (1983) を参考にして、(1) 行動を決定する際の困難度 (1=全く感じなかった, 7=非常に感じた) (2) 行動を決定する際の迷い度 (1=全く迷わなかった, 7=非常に迷った) (3) 決定した行動に対する確信度 (1=全く確信していない, 7=非常に確信している) (4) 情報数についての意見 (1=非常に少なすぎる, 7=非常に多すぎる) (5) 課題の現実度 (1=全く現実的でない, 7=非常に現実的) について 7 段階で評定することを求めた。最後に自由記述の欄を設け、研究について気付いたことの記入を求めた。

手続き

調査は、調査者からの趣旨の説明の後、コンピュー

タのディスプレイに表示された教示に従って実施された。被験者は練習課題に答えて反応の仕方を学習し、本試行に移った。本試行では、ディスプレイに表示された各場面の説明文を読み、必要な情報を調べて、2 種類の行動のどちらかを選択するように教示された。教示においては、決定の早さは課題に何ら関係ないこと、普段判断しているように決定して欲しいこと、初期画面が提示されてから約 30 秒間はキーを押しても作動しないので表示されている情報リストの内容をすべて読むこと、情報リストの内容をただ番号順に調べるような情報選択の仕方は避けること、情報は繰り返し調べてもよいし全く調べなくてもよいこと、などを強調した。そして、被験者が行動を選択して一試行が終わるたびに試行後質問票への回答を求めた。本試行は 4 場面について行われ、10 分程度の時間を要した。なお、調査は個別、あるいは 10 人以下のグループで行われ被験者が選択している間、実験者は被験者の質問に対応できるように同室で待機していた。

結果

情報検索回数の分析

Table 3-1 は場面ごとの平均情報選択回数を示したものである。この表を見てみると “気分が悪くて道端に座り込む” 場面において情報選択回数が最も高く、続いて “路上で書類を落とし、散乱させた” 場面、 “道を尋ねる” 場面、 “切符の買い方がわからない” 場面の順に回数が少なくなっている。場面の援助コストと帰属とを繰返しのある被験者内要因とする 2 元配置の分散分析を行った結果、コスト条件 ($F(1, 66) = 41.62, p < .01$) と帰属条件 ($F(1, 66) = 11.05, p < .01$) に有意な主効果が認められた。但し、交互作用は有意でなかった。

つまり、 “気分が悪くて道端に座り込む” や “路上で書類を落とし、散乱させた” の労働コスト条件の場面の方が、場面 3 “切符の買い方がわからない” や “道を尋ねる” の時間コスト条件の場面よりも、情報選択回数が多かった。また、帰属条件では外的原因である “気分が悪くて道端に座り込む” や “道を尋ねる” の場面の方が、内的原因である “路上で書類を落とし、散乱させた” や “切符の買い方がわからない” の場面よりも、情報検索回数が多かった。

次に、各場面において、決定された行動の内容 (要請するか・要請しないか) 別に被験者を 2 群に分けて平均情報検索回数を算出し、その平均値の差の検定を行った。検定結果は Table 3-2 に示すが、いずれの場面でも有意な差は見られなかった。すなわち、情報検索回数は決定した行動によって相違しないことが示された。

更に各場面において頻繁に選択された情報選択肢の

Table 3-1
場面ごとの平均情報検索回数と標準偏差

	場面 1	場面 2	場面 3	場面 4
Mean	3.70	3.32	2.03	2.55
SD	1.69	2.04	1.65	1.60

Table 3-2
決定行動別に見た情報検索回数

場面	援助要請			援助非要請			F 値
	N	Mean	SD	N	Mean	SD	
1	56	3.66	1.73	11	4.3	1.61	1.17
2	44	3.52	1.95	23	3.1	2.1	1.81
3	62	2.06	1.61	5	1.4	1.14	0.80
4	61	2.67	1.56	6	1.6	1.5	2.26

Table 3-3
各情報選択肢の被選択率^{a)}

情報の概略	場面 1	場面 2	場面 3	場面 4
1. 重大か	50.7 (3)	43.3 (4)	16.4 (4)	25.4 (4)
2. 緊急か	44.7 (4)	52.2 (3)	37.3 (3)	61.2 (2)
3. 自分で解決できるか	82.0 (1)	62.7 (1)	64.2 (1)	59.7 (3)
4. 相手への負担の程度	25.3 (6)	23.9 (7)	8.9 (6)	13.4 (6)
5. 援助後の心の重荷	13.4 (8)	10.4 (8)	5.9 (7)	1.4 (8)
6. 援助を頼めそうな人	70.1 (2)	55.2 (2)	49.3 (2)	62.6 (1)
7. 自発的な援助有無	23.8 (7)	43.3 (4)	0 (8)	7.5 (7)
8. 雰囲気	41.7 (4)	31.3 (6)	16.4 (4)	17.9 (5)

a) 数値は総被験者内の選択者の割合。単位は%，()は場面内での順位

Table 3-4
各場面間の順位相関係数

	場面 1	場面 2	場面 3	場面 4
場面 1	1.00			
場面 2	.80	1.00		
場面 3	.95	.73	1.00	
場面 4	.86	.79	.89	1.00

分析を行った。Table 3-3 は各選択肢が選択された比率を示している。また選択回数が高いものから順位をつけた。選択された回数の多かった情報は、各場面とも、“1. 重大か” “2. 緊急か” “3. 自分で解決できるか” “6. 援助を頼めそうな人はいるか” といったものであった。場面間で選択に何らかの関連性があるかどうかを検討するために、これらの順位についてスピアマンの順位相関係数を算出した (Table 3-4 を参照)。各組合せの相関係数は、すべてにおいて 0.7 を超える非常に高い有意なものであり、特に“気分が悪くて道端に座り込む”場面と“切符の買い方がわからない”場面とは高い相関係数を示していた。その結果、4 場面を通じて頻繁に選択される情報には同様の傾向があると言える。

情報選択順序の分析

各情報がどのような順序で選択されたかを明らかに

するために、松井 (1990) を参考に以下の 3 種類の分析を行った。はじめに、各場面において複数の情報を選択した被験者について、情報選択回数を 2 分して前半と後半に分け、各情報の選択が前半後半のどちらに入るかをカウントした。この際、検索回数が奇数の場合には中央順位の選択肢が集計から除外された。こうして算出された前半と後半の情報検索回数を、2 回以上の情報選択を行った被験者に限って、情報選択肢ごとに集計した。この集計法では、前半の総情報選択回数と後半の総情報選択回数が同一になるはずである。そこで各選択肢について、前半と後半の情報検索回数が同一であるという帰無仮説のもとに、分布の適合度の検定を行った。この検定結果が有意であれば、その選択肢は前半か後半のどちらかに片寄って有意に多く選択されていることを意味する。検定の結果 10% 以下の水準で前半か後半のどちらかに有意に多く選択された情報選択肢が Table 4-1 に示されている。

次に各情報選択肢が最初に選択された比率に関する分析を行った。情報選択を全く行わなかったものを除く被験者について、何人がどの選択肢を何番目に選択したかが集計された。各情報選択肢について、最初に選択された比率 (その選択肢が最初に選択された数/その選択肢が選択された総数) を算出し、他のすべての情報選択肢が最初に選択された比率 (他のすべての選択肢が最初に選択された数/他の情報選択肢が選択された総数) と比較して、比率の差の検定を行った。

Table 4-1
前・後半の検定の結果、有意差が見られた情報選択肢

場面	選択肢の概略	前半	後半	χ^2 値
1	8. 周りが助けを求めにくい雰囲気か	5	19	8.16*
2	3. 自分で解決できるか	24	10	5.76*
3	3. 自分で解決できるか	22	5	10.70**
	8. 周りが助けを求めにくい雰囲気か	2	7	2.8+
4	2. 緊急か	25	12	4.56*
	3. 自分で解決できるか	22	12	2.9+
	8. 周りが助けを求めにくい雰囲気か	2	7	2.8+

+ $p < .1$, * $p < .05$, ** $p < .01$

Table 4-2
最初に有意に多く選択された情報

場面	選択肢の概略	χ^2 値
1	3. 自分で解決できるか	3.8+
2	3. 自分で解決できるか	4.50*
3	3. 自分で解決できるか	32.84**
4	2. 緊急か	4.7*
4	3. 自分で解決できるか	7.68**

+ $p < .1$, * $p < .05$, ** $p < .01$

Table 4-3
最後に有意に多く選択された情報

場面	選択肢の概略	χ^2 値
3	2. 緊急か	3.7+
3	6. 援助を頼めそうな人はいるか	2.7+
4	6. 援助を頼めそうな人はいるか	5.7*

+ $p < .1$, * $p < .05$

比率の差の検定の結果、最初に選択された比率を10%以下の水準で有意に多い情報選択肢がTable 4-2に示す。

更に、各情報選択肢が最後に選択された比率についての分析も行った。最初に選択された比率の分析と同様に、各情報選択肢が行動決定を行う直前に選択された比率が算出され、他のすべての選択肢が最後に選択された比率と比較して、比率の差の検定を行った。この検定の結果、有意に多く最後に選択された情報選択肢がTable 4-3に示されている。

以上の分析の結果、有意な検定結果が得られた情報選択肢を、場面ごとに以下に整理して示す。

場面1 “気分が悪くて道端に座り込む” まず最初には、“3. 自分で解決できるか”について多く選択された。また、“8. 周りが助けを求めにくい雰囲気か”が、特に多数回選択された。

場面2 “路上で書類を落とし、散乱させた” まず

最初には、“3. 自分で解決できるか”について多く選択され、前半後半では前半に有意に多く選択されていた。

場面3 “切符の買い方がわからない” まず最初には、“3. 自分で解決できるか”が多く選択され、しかも前半に有意に多く選択されていた。また後半には“8. 周りが助けを求めにくい雰囲気か”が多く選択され、“2. 緊急か”と“6. 援助を頼めそうな人はいるか”は最後に多く選択されていた。

場面4 “道を尋ねる” まず最初には、“3. 自分で解決できるか”と“2. 緊急か”について多く選択され、それらはともに前半に多く選択された。また後半には“8. 周りが助けを求めにくい雰囲気か”が多く選択され、最後には“6. 援助を頼めそうな人はいるか”が多く選択されていた。

課題試行時の内的心理状態の分析

試行後質問票の各問について回答の傾向を見ていく(Table 5-1)。

困難度 行動の決定にどのくらい難しさを感じたかという問いについては、場面のコストと帰属とを被験者内変数とする2元配置の分散分析を行った結果、コスト条件に有意な主効果が見られた($F(1, 66) = 35.26, p < .01$)。すなわち、労働コスト条件と時間コスト条件では、労働コスト条件の方が課題がより困難であると評定されていた。

迷い度 行動を決定する際にどのくらい迷ったかという問いについても、同様の分散分析の結果、コスト条件に有意な主効果が見られた($F(1, 66) = 28.18, p < .01$)。すなわち、困難度と同様に労働コスト条件の方が課題においていっそう迷いを経験していた。

確信度 選択した行動がベストの決定であるかどうかという問いについては、2元配置の分散分析の結果、コスト条件に有意な主効果が見られた($F(1, 66) = 9.40, p < .01$)。すなわち、時間コスト条件の方に高い確信度が見られた。

情報の量 検索できる情報数が多すぎるか、それと

Table 5-1
試行後質問票の平均値と標準偏差

	困難度	迷い度	確信度	情報数	現実度
場面 1	3.68(1.57)	3.83(1.64)	5.25(1.33)	4.23(1.15)	4.85(1.45)
場面 2	3.47(1.70)	3.55(1.77)	5.20(1.42)	4.28(1.04)	4.71(1.52)
場面 3	2.17(1.49)	2.37(1.50)	5.82(1.30)	4.64(1.22)	5.68(1.52)
場面 4	2.58(1.51)	2.68(1.58)	5.58(1.22)	4.47(.95)	5.76(1.42)

も少なすぎるかという問いについては、2元配置の分散分析の結果、コスト条件に有意な主効果が見られた($F(1, 66) = 6.79, p < .05$)。全体的に評定値は中央の“どちらとも言えない”から“やや多すぎた”という回答に傾いていた。呈示した情報数は8項目であり、4場面を通して平均選択回数が2回から3回ぐらいであることを考えればこの数が多すぎたと評定するのは当然の結果であろう。その中でも時間コスト条件で特にその傾向が見られたことになる。

現実度 この課題がどのくらい現実的に思われたかという問いについて、2元配置の分散分析の結果、コスト条件に有意な主効果が見られた($F(1, 66) = 36.97, p < .01$)。すなわち、時間コスト条件の場面3と場面4の方が評定値が高く、現実に近い場面であると評定されていた。しかし、全体を通して比較的高い評定を得ていたため、本研究で用いた場面が想定場面として適切であったと解釈される。

次に決定行動による内的心理状態の差異を場面ごとに見ていく。

場面1“気分が悪くて道端に座り込む”では、現実度を除いたすべての項目で有意な差が見られた(Table 5-2)。つまり“援助要請をしない”と決定した者は“援助要請をする”と決定した者に比べ、行動の決定により難しさを感じ、迷っていた。またその決定行動に対する確信度は低く、更に提示された情報数が少ないと感じていた。これらの結果から、この場面では援助要請をしないことを決定しながらも、行動決定の手がかりに自信がもてずに、不安を感じている者の姿が浮き彫りにされている。

場面2“路上で書類を落とし、散乱させた”では、すべての項目において“援助要請をする”と決定した者の方が高い評定値を示す傾向があったが、有意な差ではなかった(Table 5-3)。

場面3“切符の買い方がわからない”では、各項目の中で唯一、決定行動についての確信度においてのみ有意差が認められた(Table 5-4)。つまり“援助要請をする”と決定した者は“援助要請をしない”と決定した者に比べ、決定行動に対する確信度が高かった。

場面4“道を尋ねる”も場面3と同様に、決定行動についての確信度においてのみ有意差が認められた(Table 5-5)。すなわち、“援助要請をする”と決定し

Table 5-2
決定行動別に見た内的心理状態
場面1“気分が悪くて道端に座り込む”

場面	援助要請 ^{a)}		援助非要請 ^{b)}		F 値
	Mean	SD	Mean	SD	
(1) 困難度	3.51	1.5	4.54	1.5	4.07**
(2) 迷い度	3.64	1.6	4.81	1.2	4.95*
(3) 確信度	5.41	1.3	4.45	1.2	5.04*
(4) 情報数	4.42	1.0	3.27	1.2	10.51**
(5) 現実度	4.85	1.4	4.81	1.7	0.01

^{a)} $N = 56$, ^{b)} $N = 11$

* $p < .05$, ** $p < .01$

Table 5-3
決定行動別に見た内的心理状態
場面2“路上で書類を落とし、散乱させた”

場面	援助要請 ^{a)}		援助非要請 ^{b)}		F 値
	Mean	SD	Mean	SD	
(1) 困難度	3.50	1.5	3.43	1.9	0.02
(2) 迷い度	3.59	1.6	3.47	2.1	0.05
(3) 確信度	5.43	1.1	4.78	1.7	3.26
(4) 情報数	4.34	0.9	4.17	1.1	0.38
(5) 現実度	4.77	1.5	4.60	1.5	0.01

^{a)} $N = 44$, ^{b)} $N = 23$

Table 5-4
決定行動別に見た内的心理状態
場面3“切符の買い方がわからない”

場面	援助要請 ^{a)}		援助非要請 ^{b)}		F 値
	Mean	SD	Mean	SD	
(1) 困難度	2.08	1.3	3.40	2.4	3.74
(2) 迷い度	2.33	1.4	2.80	1.9	0.43
(3) 確信度	5.98	1.1	3.80	1.9	15.97**
(4) 情報数	4.59	1.2	5.20	1.3	1.11
(5) 現実度	5.67	1.5	5.80	0.8	0.02

^{a)} $N = 62$, ^{b)} $N = 5$

** $p < .01$

Table 5-5
決定行動別に見た内的心理状態
場面 4 “道を尋ねる”

場面	援助要請 ^{a)}		援助非要請 ^{b)}		F 値
	Mean	SD	Mean	SD	
(1) 困難度	2.54	1.4	3.00	1.8	0.49
(2) 迷い度	2.63	1.5	3.16	2.0	0.59
(3) 確信度	5.71	1.1	4.16	0.9	10.08**
(4) 情報数	4.50	0.9	4.17	0.9	0.68
(5) 現実度	5.78	1.4	5.50	1.0	0.21

a) $N=61$, b) $N=6$

** $p<.01$

た者は“援助要請をしない”と決定した者に比べ、決定行動に対する確信度が高かった。

但し、この結果に関しては、要請率の違いにおいていくぶん不安定である。今後はサンプルを増やして更に検討をすることが必要である。

考 察

本研究では、2種類の研究法に基づき援助コストの内容と困窮状態の原因の位置の組合せによる場面別に、援助要請にいたる意思決定過程の特徴を見てきたが、いくつかの分析によって条件間での有意差が明らかになった。

情報検索回数の分析において、平均情報検索回数はコスト条件間では、労働コスト条件の方が時間コスト条件よりも有意に多かった。また、帰属条件間では、外的原因の方が内的原因よりも有意に多かった。なお、この結果には設定状況のもつ“援助コスト”と“困窮状態の原因の位置”以外の属性、例えば求める援助行動の明瞭性、つまり何をしてもらいたいのかははっきりしているのか否か、というような属性も影響していることが推察され、今後の課題として残される。

試行後質問票による内的心理状態の分析結果においては、コスト条件間の差がかなり顕著に見られた。すなわち、行動決定の困難度、迷い度は労働コスト条件の方が高く、逆に、決定行動の確信度、情報の量では時間コスト条件の方が高かった。更に設定場面の現実度では時間コスト条件の方が高かった。

従来の援助行動の研究では何人かの研究者が援助行動の分類を試みてきた。その中で、Bar-Tal (1976) は、日常生活場面に見られる援助場面を緊急場面と非緊急場面に分けて定義している。本研究で取り扱われた労働コスト条件の場面はどちらかと言えば緊急場面に、時間コスト場面は非緊急場面に対応すると考えられる。従って時間コスト条件を低コスト非緊急場面として考えるならば、情報検索回数と内的心理状態の分

析で得られた結果から、時間コスト条件の場面において行われる意思決定過程はスクリプトによる情報処理過程と関連して考えることが可能であろう。

竹村・高木 (1985) はスクリプトの定義を Abelson (1981) から引用し、“ステレオタイプ化された事象系列についての概念的表象であり、一連の出来事がある文脈で生起すると期待されるもの”と規定している。Langer, Blank, & Chanowitz (1978) は日常生活における多くの社会的行為はスクリプト化されており、出会った情報の構造がスクリプト化された行動に関する情報と一致している場合、自動的にその行動が生じると主張している。更に、これらの認知過程は思考を働かせない (mindless) 行動と考える。

この理論を時間コスト条件下の援助要請行動に適用すれば、潜在的援助要請者は場面の状況について少ない情報の中から困窮状態、つまり援助要請が必要なことを認知し、それが自分自身の既有的知識構造と一致すればすぐにスクリプト化された援助要請行動を開始する。すなわち気軽にものを尋ねるのである。時間コスト条件での行動は労働コスト条件での行動よりも探索情報数が少なく、行動決定の困難度、迷い度が低い。逆に、決定行動の確信度や、設定場面の現実度が高い。つまり、時間コスト条件下では数少ない情報量の中から、確信のもてる意思決定をしていると考えられる。このような結果から、明らかにスクリプトによる情報処理が行われていたと考えられよう。

また、多く選択される情報や行動決定に至る情報選択順序には場面を通じて一定のものが見られた。選択順序の分析では冒頭で紹介した相川 (1989) や高木 (1991) の仮説モデルの検証を試みたのであったが、結果としては“重要性・緊急性・自己の能力との関係の査定”といった問題への査定から“適切な援助者はいるか”、“周囲の雰囲気”といった自他の関係について情報を求めるという2段階の認知過程があり、それが一定程度スクリプト化されるものと考えられる。その過程からズレが生じるのは潜在的援助要請者である被験者自身と対象 (潜在的援助者、もしくは状況) との間に何かしら特殊な関係があるときである。本研究で設定した場面では情報リストの内容が極端でなく中庸であったため、そうした特殊な関係が生じにくかったことが考えられる。

以上のように本研究の結果は、援助要請行動に関する研究の基礎資料として位置づけられるであろう。

援助要請行動は実際の臨床場面で見られる受療行動という文脈でとらえることも可能である。すなわち、精神的な問題の発生を認知してから、実際に専門家である援助者を求めて相談機関を訪れるまでにクライアントである援助要請者は、さまざまな葛藤の経験を含む意思決定過程を経ている。また、そのような来談までの意思決定は、ある程度、どのような専門相談機関

かによって異なることが予想される。精神保健にかかわる専門相談機関には、学生相談室、職場の社員相談室、開業心理相談室をはじめとする各種心理相談室や神経科・心療内科の外来クリニック、総合病院そして単科の精神病院といった医療機関、各都道府県や市町村に認置されている児童相談所や教育センター、精神保健福祉センター等さまざまな種類がある。しかしいずれの相談機関にせよ、“なぜ、この時期に、この相談機関に来談したのか”という問題が、アセスメント時においてクライアントの主訴や病態等を理解する上で非常に重要な意味をもつ。各専門相談機関が固有にもつ来談抑制要因と、明らかに他者の助けが必要だと認知しているにもかかわらず助けを求めないという対人行動の特徴を把握することは、社会心理学者のみならず相談機関の現場に立つ、心理臨床をはじめとするさまざまな職種の臨床家にとっても重要な問題であろう。

今後は更に、研究対象を臨床場面にも広げ、さまざまな相談機関における援助要請意思決定を検討することが必要と思われる。

引用文献

- Abelson, R. P. 1981 Psychological status of the script concept. *American Psychologist*, **36**, 715-729.
- 相川 充 1989 援助行動 大坊郁夫・安藤清志・池田謙一（編著）社会心理学パースペクティブⅠ 個人から他者へ 誠信書房 Pp. 291-311.
- Bar-Tal, D. 1976 *Prosocial behavior*. Washington, D. C.: Hemisphere Publishing Corporation.
- Langer, E. J., Blank, A., & Chanowitz, B. 1978 The mindlessness of ostensibly thoughtful action: The role of “placebic” information in interpersonal interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, **36**, 635-642.
- 島田 泉・高木 修 1994 援助を抑制する要因の研究Ⅰ：状況認知要因と個人特性の効果について 社会心理学研究, **10**, 35-43.
- 杉本徹雄 1983 ブランド選択環境が購買意志決定過程に及ぼす効果 広告科学 No. 9, 127-138.
- 高木 修 1982 順社会的行動のクラスターと行動特性 年報社会心理学, **23**, 137-156.
- 高木 修 1983 順社会的行動の動機の構造 年報社会心理学, **24**, 187-207.
- 高木 修 1991 向社会的行動における「自己」の機能 関西大学社会学部紀要, **22**, 109-127.
- 竹村和久・高木 修 1985 順社会的行動の意思決定過程の分析 社会心理学研究, **1**, 35-44.
- 松井 豊 1990 援助行動の意思決定における情報探索過程の分析 実験社会心理学研究, **30**, 91-100.

——1995. 1. 10 受稿, 1995. 5. 6 受理——