

慰めが受け手に与える効果の要因 —半構造化面接による探索的検討—

小川翔大¹⁾ 中澤 潤²⁾

¹⁾東京学芸大学大学院連合学校教育学研究科・博士課程 ²⁾千葉大学・教育学部

Factors of effect on recipient of consolation : Examination by semi-structured interview

OGAWA Shota¹⁾ NAKAZAWA Jun²⁾

¹⁾Doctor Course, The United Graduate School of Education, Tokyo Gakuhei University.

²⁾Faculty of Education, Chiba University

本研究は、認知的評価理論に基づき、慰められた時の感情と関連する認識、並びに、その認識に影響を与える要因を明らかにすることを目的とした。大学生を対象に過去に慰められた体験のインタビューを行い、慰められた時に生じる受け手の認識、それらに影響する要因について探索的検討を行った。その結果、認識の種類は「相手の慰めの意図」、「問題解決への有効性」、「自分の能力への脅威」の3つであった。これらの認識に影響する要因は「相手との親密さ」、「相手の立場」、「出来事の質」、「慰め方」、「出来事の原因帰属」の5つであった。これらの要因が慰められた時の認識を媒介して慰めの受け手の感情に影響を与えるモデルを示した。

The factors which effect on recipient of consolation are examined. University students were interviewed about experiences that he/she received consolation by other people. As a result, cognitive evaluations of recipient were classified into “intention of consolation sender,” “effectiveness of problem solving,” and “threat of one’s ability.” Factors which effect on these cognitive evaluations were classified into “intimacy with sender,” “situation of sender,” “quality of the event,” “way of consolation,” and “recipient’s attributions of problem.” Cognition of recipient of consolation mediate the influence of these factors on recipient’s emotion.

キーワード：慰め (consolation) 感情 (emotion) 認知的評価 (cognitive evaluation) サポート (support)

問 題

慰めは、「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」という情緒的サポートの中の一つに位置づけられる(浦, 1992)。慰めには、ストレスに苦しむ人の気持ちを理解して受容していることを伝えたり、励ましたりする言語的な慰めや、相手に寄り添って肩をたたいたり、共に涙を流すなどの非言語的な慰めがある。慰めによって人が互いに支え合うことは、人々がより良い人間関係を築く上で重要な要素の一つだと考えられる。

しかし、慰めといったサポートは受け手のストレスを緩和する場合もあるが、時として受け手にネガティブな影響を与える場合もある(福岡, 1997)。慰めが受け手にとってネガティブに働く原因の一つは、慰められた時に相手が自分に同情していると評価することである。一般的に、同情を感じる程度の強さは、困難な状況を自分の力では改善できない人を見た時に最も強くなる(Weiner, Graham & Chandler, 1982)。そのため、慰めの受

け手は相手が自分に同情していると評価した場合、相手が同情した原因が自分自身の能力の低さにあると推論しやすい(Weiner, Graham, Stern, & Lawson, 1982)。この推論によって、慰めは受け手に自分の能力の低さを強く認識させ、自尊心を傷つけて抑うつ感情を高めてしまう(Blaine, Crocker, & Major, 1995)。また、自分の能力の低さを強く認識することで、自分は相手より立場が下だとみなすことで、受け手にネガティブな影響を与えることも考えられる。慰めを受ける人はストレスに直面して心理状態が悪い場合が多く、慰めが受け手にとってネガティブに解釈される可能性が高いため、相手にとって効果的な慰め方についてより考慮する必要がある。

先行研究では、これまでに慰め方(Samter, Burleson, & Murphy, 1987)や、相手との親密さと出来事の原因帰属(小川, 2011)の要因が慰めの受け手に与える影響について検討されている。Samter, Burleson, & Murphy (1987)は大学生に落ち込んだ友達を慰める会話を提示して、慰め方の違いで慰めた人の印象が異なるのかを検討した。慰め方は、友達への同情の言葉(かわいそうに思っているなど)、友達の気持ちを理解している共感の言葉(あなたは本当につらいと思うなど)、友達の気持ちを変えさせようとする言葉(他に大切なことがあるよなど)の3つである。その結果、慰めた人が同情と

連絡先著者：小川翔大
Corresponding author :

共感の言葉を用いた時は友達の気持ちを変えさせようとする言葉で慰めた時より好意的に評価された。

小川(2011)は大学生を対象に場面想定法を用いて、ストレスフルな出来事が起きた時に「かわいそうだね、大丈夫?」と同性の人から言われた時の感情を評定させた。その際、同性の人の親密さ(親しい人、あまり知らない人)と、ストレスフルな出来事の原因帰属(内的帰属(自分の能力不足)をした人、外的帰属(自分以外の他者や運)をした人)による感情の違いを検討した。その結果、親しい人からの慰めはあまり知らない人からの慰めよりも喜び感情(嬉しさ、安心など)が高く、反発感情(相手に対する怒り、苛立ち)が低くなった。また、出来事の原因を内的帰属した人は外的帰属した人よりも慰められた時の落ち込み感情(情けない、恥ずかしいなど)が高かった。

これらの要因の他にも、慰めが受け手に与える効果に影響する要因は数多くあると考えられる。しかし、慰めが受け手に与える効果を検討した研究は数が少なく、他にどのような要因があるのか、それらの要因がどのようなメカニズムで慰めの受け手に影響を与えるのかは明らかでない。

また、慰めが受け手に与える効果を判断するために、何を指標に用いるかを考える必要がある。そこで本研究では、慰めが受け手に与える効果の指標として「慰めを受けた時の感情」を取り上げることが有用だと考える。その理由は、感情が人の行動を動機づける基盤であること(高橋, 2007)、ポジティブ感情になることでストレスによって生じた生理的な反応(心拍率の上昇など)が元の状態により早く回復すること、ストレスとなる出来事を前向きに捉え、多面的な情報処理を促すことが示されているためである(レビューとして、山崎, 2006)。

慰めによって生じる受け手の感情の質は、認知的評価理論に基づく出来事や状況に対する認識の仕方(認知的評価)で決定すると考えられている(この理論の研究はLazarus & Folkman, 1984; 三谷・唐沢, 2005など)。そのため、慰めが受け手に与える効果を検討するにあたり、「要因」と「感情」だけでなく、その間を媒介する「認識」も検討することで、慰めが受け手に与える効果のメカニズムの解明につながるだろう。また、慰めは対人的な行為であるため、慰めを受ける出来事やその時の状況の認識だけでなく、慰めをした相手の気持ちや意図に対しても様々な認識が生じると考えられる。そのため、慰めを受けた時にどのような認識が生じているのかを明らかにする必要がある。

以上より、本研究では慰めが受け手に与える効果に影響する要因や、慰められた時に生じる認識や感情の要素を探索的に検討するため、過去に友達から慰められた体験についての半構造化面接を大学生を対象に行う。半構造化面接を行う理由は、「要因」、「認識」、「感情」の各要素を明らかにするための質問だけでなく、面接を通して得られた新たな問いに対して柔軟に対応し、協力者からより深い語りを引き出すためである。また、本調査の対象を大学生にした理由は、人から慰められた体験が心身の急激な発達や環境の変化によって情緒的に不安定になりやすい青年期で多いと予想されるためである。また、

大学生であれば、現在の体験だけでなく中・高校生だった過去の体験を思い出して回答することができ、幅広い時期の体験について調査できるためである。

方 法

調査協力者 大学生22名(男性11名, 女性11名, 平均年齢19.91歳)。

調査時期 2012年6月~8月。

手続き 過去に友達から慰められた体験について半構造化面接を行った。面接に入る前に本調査の趣旨を調査協力者に説明をして承諾を得た。面接の様子はメモを取るとともに、ICレコーダーで会話を記録した。

面接内容 調査協力者に、「過去にあなたがすごく落ち込んだ体験を思い出してください」と教示し、何か思い出せれば、「その時にあなたの友達は、あなたを慰めたり、寄り添ったりするなどの働きかけをしましたか? 話せる範囲で良いので、そのことについて教えてください」と述べ、表1の質問項目を聞きながら体験を語ってもらった。もしも友達以外の人から慰められたならば、その体験を語ってもらった。1つの体験が語り終わった後、他にも思い出せる体験があれば、その体験も語ってもらった。

倫理的配慮 調査対象者には事前に調査内容を伝え、個人の特長がされない形で分析を行うこと、答えたくない内容は回答しなくても良いことを伝えた。その上で、本人の承諾を得てから調査を行った。過去の出来事であっても、慰められた時の体験を語ることは協力者に心理的負担をかける可能性があるため、「最近あった楽しかった事」を面接の最後に聞き、調査対象者を少しでも楽しい気持ちにしてから調査を終了した。

結 果

面接実施時間は1人あたり9~58分、平均時間は20.18分(男性17.81分, 女性22.55分)であった。面接で語られた体験数は1人あたり0~5個、計56個であった。その内、落ち込んでいたが人から慰められなかった体験などを除いた計47個の体験(男性19個, 女性28個)を分析対象とした。慰められた体験が1つも思い出せな

表1 慰められた体験の質問内容

質問内容
・慰めを受けた時期(慰められたのはいつか?)
・慰めを受けた出来事の内容(どんな出来事で慰められたか?)
・慰めてくれた友達の質(どの程度仲が良いのか?)
・相手の慰め方(どのように慰めたか?)
・慰めを受けた時の感情(慰められてどんな気持ちになったか?)
・その感情になった理由(なぜそのような気持ちになったか?)
・自分に辛い事があって落ち込んだ時、友達に慰めてほしいか?(その回答の理由も尋ねた)

かった調査協力者は1名（男性）であった。その調査協力者には、「自分に辛い事があって落ち込んだ時、友達に慰めてほしいか」の質問のみ回答してもらった。

慰められた体験の時期 慰められた体験の時期ごとに語られた体験数を集計した。体験数は、中学生の時が16個（34.04%）、高校生の時が18個（38.30%）、大学生の時が14個（27.66%）であった。

慰められた相手の種類 慰められた相手の種類を分類した。まず友達については、プライベートでも遊んだり自分の事や悩みについても色々話せるほど仲が良い相手を「親友」、会えば一緒に話したり遊んだりするがプライベートでは連絡をしたり悩み事などを話したりはしない相手を「関係の浅い友達」とした。それ以外の相手は、「家族」、「親しい先輩・後輩」、「嫌い・関わらない相手」、「教師」に分類して、それぞれの体験数を集計した。体験数は、親友が24個（48.94%）、関係の浅い友達が11個（23.40%）、家族が5個（10.64%）、親しい先輩・後輩が4個（8.51%）、嫌い・関わらない相手が3個（6.38%）、教師が1個（2.12%）であった。

慰め方の分類 相手の慰め方の種類はKJ法を用いて分類した。その結果、慰め方の種類は「励ましの言葉かけ」、「共感的な言葉かけ」、「表面的な言葉かけ」、「間接的な働きかけ」、「身体接触」、「その他」の6つに分けられた（表2）。1つの体験の中で複数の慰め方を回答していた場合はそれぞれにカウントした。著者と心理学を専攻する大学院生との慰め方の分類の一致率は87.04%であった。

「励ましの言葉かけ」は、落ち込んだ出来事に対するネガティブな視点を否定し、相手はその出来事を前向きに捉えられるようにする言葉かけである。「共感的な言

葉かけ」は相手の気持ちを理解し、これまでの相手の考えや行動を認めて受容するような言葉かけである。「表面的な言葉かけ」は、冗談交じりで笑いながら話すなど、悪い出来事を軽く捉えている印象を与える言葉かけである。「間接的な働きかけ」は、落ち込んだ出来事に関する事柄を話題には挙げず、あえて普段通りにふるまい、楽しいことをして相手の落ち込んだ気分を紛らわそうとする働きかけである。「身体接触」は、肩をたたくなど、落ち込んだ相手の体に触れることで相手の苦しみを緩和しようとする働きかけである。「その他」は詳しく回答の得られなかった体験や上記に該当しない慰め方である。

感情が生じた理由の分類

慰められた時の感情が生じた理由を分類することで、慰められた時に生じる認識の種類を検討した。その結果、認識の種類は、「相手の慰めの意図」、「問題解決への有効性」、「自分の能力への脅威」、「その他」の4つに分けられた。感情の種類は、小川（2011）の分類を参考に、感謝（安心、ありがたいといったポジティブ感情）、恥（情けない、恥ずかしいといった自分に対するネガティブ感情）、反発（怒りや苛立ちといった相手に対するネガティブ感情）の3種類に分け、それぞれの認識でどの感情が生じるかを表3にまとめた。1つの体験で複数の感情や理由を回答した場合、それぞれの理由にカウントした。著者と心理学を専攻する大学院生との感情の理由の分類の一致率は93.22%だった。

「相手の慰めの意図」は、相手が自分の気持ちを理解して元気づけようとしているか、もしくは、気持ちを理解せず小ばかにしているかの認識である。相手が自分の気持ちを理解して元気づけようとしていると認識した場

表2 慰め方の種類の分類

慰め方の種類	慰め方の回答例	体験数	(%)
励ましの言葉かけ	「大丈夫だよ」「次がんばればいいよ」「そんなに落ち込むことじゃないよ」など	27	(50.00)
共感的な言葉かけ	「みんな一緒だよ」「あなたが頑張っているのをわかってるよ」など	11	(20.37)
表面的な言葉かけ	「『ドンマイ』など簡単に言われた」「適当でうわべだけな感じで言われた」など	5	(9.26)
間接的な働きかけ	「いつも以上に話しかけてくれた」「カラオケに行ってくれた」など	3	(5.55)
身体接触	「肩をたたいた」など	3	(5.55)
その他	上記に該当しないもの	5	(9.26)

表3 慰められた時の感情が生じた理由の分類

理由の種類	理由の解答例	生じる感情	体験数	(%)
相手の慰めの意図	「自分をわかってくれた」「私の事を考えて大切にしてくれた」「『お前に何がわかるんだよ』と思った」など	理解して元気づけようとする：感謝	33	(55.93)
		理解せず小ばかにしている：反発		
問題解決への有効性	「前向きになった」「気持ちが切り替えられた」「(慰めでは)問題は解決しない」など	上手く対処できる：感謝	9	(15.25)
		上手く対処できない：恥		
自分の能力への脅威	「弱い自分を見せたくない」「人に慰められるとみじめになる」など	自分の能力不足を認識：恥	14	(23.73)
その他	無回答など		3	(5.08)

合は感謝が生じていた。一方、相手が自分の気持ちを理解せず小ばかにしていると認識した場合は反発が生じていた。

「問題解決への有効性」は、相手からの慰めによって、自分の中で問題に上手く対処できるようになったかどうかの認識である。慰めによって問題に上手く対処することができたと認識した場合は感謝が生じていた。一方、慰められても問題に上手く対処できないと認識した場合、直面した問題が解決しない事を強く意識することで恥が生じていた。

「自分の能力への脅威」は、慰めによって自分の駄目な部分を強く意識し、自分の不甲斐なさや弱い部分を人に見られたくないという認識である。この認識をした場合、慰めの受け手には恥が生じていた。「その他」は理由が曖昧なもの、分類できなかったものである。

慰められた時の認識に影響する要因の検討

慰められた時の認識には、慰められた時の相手や状況といった様々な要因が影響すると考えられる。しかし、慰められた時の認識と要因は語りの中で明確に区別することは難しいと考えられる。したがって、慰められた時の認識に影響する要因は、慰められた時の理由を中心に、語られた体験事例の相手や状況といった特徴を一つ一つ概観しながら、事例的に検討していくことにする。慰められた体験事例の一部を表4に示す。その結果、要因の種類は「相手との親密さ」、「相手の立場」、「出来事の質」、「慰め方」、「出来事の原因帰属」の5つに分類された。

相手との親密さ 「相手との親密さ」は、慰めをした相手が自分の事や悩みについて話せるほど仲が良いかどうかの要因である。この要因の理由を詳しく述べた体験は6個であった。例えば、体験Aでは慰められた時に安心した理由を「親友だったから。相手と気持ちが一緒だと思って。だから私のことを理解してくれている」と述べていた。また、体験Bでは親友から慰められた時に嬉しくなった理由を「私のことを考えてくれた。社交辞令みたいな言葉じゃない。(相手は自分を)大切にしてくれている」と述べていた。このように、普段から自分の悩みや気持ちをわかっている親友やよく遊ぶ友達が慰めた場合、相手は自分の気持ちを理解していると認識して感謝が生じていた。一方、体験Cでは、慰められた時に恥や反発を感じた理由を「単にその子が嫌いだから」「何言われても『お前に何がわかるんだよ』と思う」と述べていた。また、体験Dでは、慰められた時に腹が立った理由として「単に馬が合わなかったから」と述べていた。このように、自分の嫌いな相手から慰められた場合、相手は自分のことを理解していないと認識して、反発が生じていた。

相手の立場 「相手の立場」は、ストレスとなった問題に関して、慰めをした相手が自分と同じ状況にいるか、自分よりも望ましい状況にいるかどうかの要因である。この要因の理由を詳しく述べた体験は16個であった。例えば、体験Eでは受験に落ちて慰められた時にありがたいと思った理由を、「仲の良い友達もみんな(受験に)落ちていたから、イラっとはしなかった。みんな同じ状況だから理解してくれている」と述べていた。また、体

験Fでは、慰められて気が楽になった理由を、「1人じゃない、今まで一緒にやってきた仲間がいて…うまく言えないです。支えてくれている感じ」と述べていた。このように、慰めた相手が自分と同じ立場や状況で頑張っていた場合、相手は自分の気持ちを理解していると認識して感謝が生じていた。一方、体験Gでは、受験に落ちて慰められた時に腹が立った理由として、「受験に受かった残り4人に慰められるのは、自分がみじめになるからほっといてほしい」、「上から自分を小ばかにしたように言われた気がした」と述べていた。また、体験Hでは、自分よりテストの結果がよかった友達から慰められて腹が立った理由として、「状況がわかってない人や誠意のない人から言われたら腹が立つ。(教師などの)上に立っている人が上から言う分には良いが、自分が認めていない人から言われると腹が立つ」と述べていた。このように、慰めた相手と自分の立場の違いが明確であり、その立場の違いが正当でない場合は、相手は自分のことを理解せず見下していると認識して、反発が生じていた。

出来事の質 「出来事の質」は、ストレスとなった出来事の問題への対処(解決)のしやすさに関する要因である。この要因の理由を詳しく述べた体験は5個であった。例えば体験Iでは、失恋をして友達から慰められた時に嬉しい気持ちになった理由として、「失恋だと異性の人に自分を否定された気になるが、友達が声をかけると『頑張ろう』と思える。言われたことで、自分が肯定された気になった」と述べていた。体験Iでは、失恋した相手との関係を修復することはできないが、失恋によって傷ついた自尊心を友達からの慰めである程度修復できたと考えられる。慰めによって、受け手は失恋したという問題に対して「頑張ろう」と前向きに対処できるようになったため、感謝が生じていた。これに対して体験Jでは、楽器の演奏で失敗して慰められた時に嬉しさだけでなく落ち込む気持ちもあった理由として、「問題は解決しない。自分の気持ちはすっきりしない」と述べていた。このように、学力や技能といった能力に関する失敗体験では、慰められてもすぐに能力が向上するわけでもなく、失敗した結果も変わらない。そのため、慰めを受けても問題に上手く対処することができず、自分が失敗したという事実をより強く意識して、慰めをした相手への感謝だけでなく自分自身に対する恥も生じていた。

慰め方 「慰め方」は、落ち込んだ相手を慰める方法についての要因である。この要因の理由を詳しく述べた体験は5個であった。体験Kでは、友達に「Kは頑張ってたよ」と言われたことに対して、Kは「頑張ったけど結果は残せてないから同じじゃん。自分じゃ納得できない」と述べていた。また、体験Lでは「大丈夫だよ」、「頑張ろう」と言われたことに対して「『頑張れ』と言われても『頑張ってるよ』と思ってしまう。『大丈夫だよ』というのでも『何が大丈夫だよ』と思ってしまう」と述べていた。このように、失敗した結果を今後挽回することができない出来事で「大丈夫だよ」、「頑張れ」などの「励ましの言葉かけ」を受けた時、受け手は「何も大丈夫ではない」、「頑張ってもしょうがない」と認識し、問題が解決しないことをより強く意識して恥が生じていた。

慰めが受け手に与える効果の要因

表4 慰められた体験事例の内容と感情が生じた理由の一部（全47体験中15体験を抜粋）

体験	内容
A (女性20歳)	大学生の時、大学の友達と気が合わないという事で落ち込んでいる時、親友は「私も一緒だから」と言って慰めてくれた。感情：安心した。理由：(慰めてくれた相手が)親友だったから。相手と気持ちが一緒だと思って。だから私のことを理解してくれている。
B (女性21歳)	高校生の時、大学受験ですべて落ちてしまった。その時、中学生の時から親友が「来年頑張ればいいよ」「次があるよ」と言ってくれた。感情：嬉しかった。理由：私のことを考えてくれた。社交辞令みたいな言葉じゃない。(相手は自分を)大切にしてくれている。大切な存在だと思ってきている。
C (女性20歳)	高校生の時、模試の結果が悪くて落ち込んでいたら、仲良くない友達に「次頑張ればいいよ」と言われた。感情：恥もあったし、怒りもあった。理由：単にその子が嫌いだから。こんな奴に慰められている自分は駄目だと思った。何を言われても「お前に何がわかるんだよ」と思う。
D (男性18歳)	高校生の時、部活で失敗して、ウマの合わない部員に慰められた。感情：腹が立った。理由：ただ単にその友達とウマが合わなかった。部活のメンバーはみんなが共同体だから、本当にピンチになった時はそういう友達でも安心するかもしれない。自分の固定観念で性格があわないと思っているが、ちょっと違う一面を見たいと思うかもしれない。
E (女性21歳)	中学生の時、推薦入試に落ちてしまい、学校に帰って話している時に仲の良い友達や先生の前で泣いてしまった。友達は「大丈夫だよ」と肩をたたきながら慰めてくれた。感情：ほっとするものもあったが、しょうがない自分で頑張るしかない。後でありたいと思った。理由：仲の良い友達もみんな(受験に)落ちていたから、イラっとはしなかった。みんな同じ状況だから理解してくれている。自分の駄目な部分を見られている気がするし、推薦で落ちたくらいで泣いていると思われるのがいやだ。
F (男性18歳)	高校生の時、囲碁の大会で簡単なミスで負けて落ち込んでいたら、ずっと一緒にやってきた部活の友人(親友)が「ドンマイ」などの声掛けをしてくれた。感情：気が楽になった。理由：くやしきはぬぐえないけど気は楽になった。1人じゃない、一緒にやってきた仲間がいて…うまく言えないです。支えてくれている感じ。
G (女性20歳)	中学生の時、受験した同級生5人の内、自分だけが落ちて、その受験に合格した男子(関係の浅い友達)に「頑張りなよ」と慰められた。感情：腹が立った。理由：受験に受かった残り4人に慰められるのは、自分がみじめになるからほっとしてほしい。受験の当事者に言われるのがいや。ふふん、みたいな。上から自分を小ばかにしたように言われた気がした。(受験をしていない)他の人から「残念だったね」と言われるのは良い。(慰められて嬉しいかどうかは)自分の状況と相手の関係によると思う。
H (男性21歳)	高校生の時、テストで2番になってしまい落ち込んでいると、テストが1番の友達(関係が浅い友達)から「次があるよ」と言われた。感情：腹が立つ、イライラする。理由：(相手は自分を)小ばかにしてくる。状況がわかってない人や誠意のない人から言われたら腹が立つ。(教師などの)上に立っている人が上から言う分には良いが、自分が認めていない人から言われると腹が立つ。優秀な人に的確なアドバイスをいただけるならありがたい。ぜんぜん違う人に上から言われるとイライラする。友達なので特にその励ましで相手のことを嫌いにはならないが。
I (男性19歳)	高校生の時に、失恋して落ち込んでいたら、すごく仲の良い友達(親友)が自分の話も交えながら慰めてくれた。感情：嬉しかった。理由：問題は解決していないので傷は癒えないが、友達と連帯感などを感じた。失恋だと異性の人に自分を否定された気になるが、友達が声をかけると「頑張ろう」と思える。言われたことで、自分が肯定された気になった。人間関係では傷ついた気持ちが良くなると思う。相談する中で新しい価値観などが、友達によって構成される。
J (女性20歳)	高校生の時、部活(吹奏楽部)の大会が終わった後に、先生から演奏についてきつく言われて泣いた。仲の良い部活の友達(親友)が「あなたが頑張っているのはわかっている」「みんな(うまく演奏が)できないから」と言ってくれた。感情：受け入れられているのは嬉しいが落ち込む気持ちもある。理由：それで問題は解決しない。自分の気持ちはすっきりしない。すごく仲良くしてくれた友達だったから慰めてくれて当然であるし、聞いてほしいしそういう時には声をかけてほしい。だから、(友達に)受け入れてもらえていることは嬉しい。友達も同じ立場だったし、先生に言われた場面も見てたから、すごく共感してくれた。急に泣いてしまったので、心配してくれていたと思う。慰められると自分は駄目だと思ってしまう。みんな同じ立場なのに一人だけ泣いてしまった、弱音を吐いたということがダメだと思う。問題は解決しないし、まわりを困らせているのもわかる。でも1人で抱えるよりは頑張れる。部活をやめなかったのは仲間がいたからだと思う。
K (女性20歳)	高校生の時、空手の全国大会の団体戦で勝てなかった。同じ部員(親友)から「Hは頑張ってたよ」と言われた。感情：相手の気持ちは嬉しいけど、心は慰められなかった。情けない。理由：頑張ったけど結果は残せてないから同じじゃん。自分では納得できてないから。慰められることに対して、いい思いはなかった。(自分は)部長でひっぱっていかなくちゃいけないのに、部員に言われるのはいい気分じゃない。
L (女性21歳)	大学生の時、内容は詳しく言えないが、友達(関係の浅い友達)から「大丈夫だよ」「頑張ろう」「次頑張ろう」と一人の人から言われた。感情：いらっとした。理由：慰められるのが好きじゃない。余計なことを言われたくない。「頑張れ」と言われても「頑張ってるよ」と思ってしまう。「大丈夫だよ」というのも「何が大丈夫だよ」と思ってしまう。自分の中だけで解決したい。自分の事だから人にはわからないと思ってしまうから。どんなに仲が良くてもそう思ってしまう。弱いところは人に見せたくない。
M (女性20歳)	高校生の時、自動車免許の学科試験に落ちて落ち込んでいると、親友から「次があるよ」「そんなに悩む事じゃない」と言われた。感情：ほっとした。(自分は)大丈夫かなと感じた。理由：「次がある」と言われて「そうか」と納得した。友達に慰めてもらった方が前向きになる。
N (男性19歳)	高校生の時、大学受験に失敗して、仲の良い友達(親友)に「次があるよ」と言われた。この時は周りに他の友達もいた。感情：多少楽になった気持ちもある分、重たく感じる分もある。理由：一浪しても次、成功すればいいと思っていたので、「次があるよ」と言われると(気持ちが)良くなった。でも、次失敗したらどうしよう。言われると自分で考えてしまう。友達に失敗した自分を見られたくない。周りの体裁が気になる。自分への見られ方が気になる。
O (男性21歳)	中学生の時、最後のサッカー大会のPKで自分が外して負けてしまった。仲の良いチームメイト(親友)が肩をたたきながら「しょうがない」と言ってくれた。感情：後で考えると嬉しく思うけど、申し訳ない気持ちがある。理由：自分が決めていれば勝っていたので、慰められると逆に自分がダメだと思う。相手に心配させたり気を遣わせているというのがまずいんだと思う。でも、その友達は(声をかけてくれて)いいやつらだと思う。友達だから(自分の気持ちが)わかる。

これに対して、例えば体験Mでは、相手に「次がある」と言われた時に、「そうか」と納得してほっとしていた。他にも、体験Nでは、受験に失敗した時に「次があるよ」と言われて気持ちが楽になった理由を、「一浪しても次、成功すればいいと思っていたので、「次がある」と言われると（気持ちが）良くなった」と述べていた。これらは、相手の慰めによって自分の中の問題に対する視点がポジティブな方向へ変化して、問題に上手く対処できるようになった例である。このように、今後失敗を挽回できるような出来事で「励ましの言葉かけ」を受けた時は、「自分は大丈夫なんだ」、「まだ頑張れる」と考えて感謝が生じる場合もあった。

出来事の原因帰属 「出来事の原因帰属」は、ストレスとなった出来事が起きた原因がどこにあるかという原因の所在についての要因である。ストレスとなった出来事の原因がどこにあるかを詳しく述べた体験は4個であった。例えば、体験Oではサッカー大会のPKを外して落ち込んでいる時に慰められ、申し訳ない気持ちになった理由として、「自分が決めていれば勝っていたので、慰められると逆に自分がダメだと思う」と述べていた。また体験Jでは、慰められて落ち込んだ理由として、「みんな同じ立場なのに一人だけ泣いてしまった、（自分だけ）弱音を吐いたということがダメだと思う」と述べていた。このように、ストレスとなった出来事の原因が自分にある場合、慰めを受けた時に自分は慰めをした相手や周りの人よりも劣っていると強く認識して、恥が生じていた。

今後の友達からの慰めの必要性

「自分に辛い事があって落ち込んだ時、友達がいたら慰めてほしいか」と尋ねた結果、「はい」は11名、「いいえ」は2名、「場合による」は7名、その他は2名であった（表5）。回答した人数の割合に違いがあるかを検討するために、 χ^2 検定を行った。その結果、人数の偏りは有意であった（ $\chi^2(3)=10.36, p<.05$ ）。ライアン法による多重比較の結果、「はい」の方が「いいえ」とその他よりも回答した人数が多かった。したがって、落ち込んだ時には友達から慰められたいと考える人が多いと言える。さらに男女間でも χ^2 検定を行ったが、回答した人数の偏りはみられなかった。

「はい」と回答した11名の理由をみると、「ほっとかれるのはさみしい」「どんな場合でも声をかけてほしい」など、相手が友達であれば落ち込んだ時に慰めてほしい

と考えていた。「いいえ」と回答した2名の理由をみると、「人に気遣いとかはされたくない。嬉しくは思うけど相手がどう思っているかを気にしてしまう」、「人に弱いところを見せたくない、相手に自分の失敗を知られたくない」など、自分に対する相手の評価を脅威に感じていた。「場合による」と回答した人の理由は、「極度に落ち込んでいた場合はまず自分の中で気持ちを整理したいから」が4名、「出来事の内容による」が2名、「相手との親密さによる」が1名であった。「その他」は、「わからない」、「どっちでもいい」であった。

考 察

慰め効果のモデル

慰められた時の認識の種類は「相手の慰めの意図」、「問題解決への有効性」、「自分の能力への脅威」の3つ、それらの認識に影響する要因は「相手との親密さ」、「相手の立場」、「出来事の質」、「慰め方」、「出来事の原因帰属」の5つであった。「相手との親密さ」と「相手の立場」は「相手の慰めの意図」に、「出来事の質」と「慰め方」は「問題解決への有効性」に、「出来事の原因帰属」は「自分の能力への脅威」にそれぞれ影響していた。以上の結果を踏まえ、様々な要因が慰めをした相手や慰めを受けた状況に対する認識を媒介して、慰めの受け手の感情に影響を与えることを示したモデルを図1に示す。

「相手の慰めの意図」の認識は、受け手に感謝が生じるか、反発が生じるかを分けるため、慰めが受け手にとってポジティブに働くか、ネガティブに働くかを分ける最も重要な認識だと言える。「相手との親密さ」は、小川（2011）の研究でも感謝と反発を分ける要因であることが明らかであり、本研究の結果と一致している。

「問題解決への有効性」の認識では、慰めによって不安が解消されて問題に上手く対処できたと認識すれば感謝が生じ、慰めでは問題は解決できないと認識すれば恥が生じていた。しかし、「慰め方」の要因では、同じ慰め方であっても慰めが受け手にポジティブに働く場合もあればネガティブに働く場合もあった。島津（2002）は対処（コーピング）の特性について、「コーピングとは安定した特性でなく、状況によって変化する動的なプロセス」と述べており、今後は状況的要因である「出来事の質」と「慰め方」が、どのように相互作用して慰めの受け手の認識や感情に影響を与えるのかを検討する必要があるだろう。

「自分の能力への脅威」の認識では、慰めによって自分自身の能力が脅威にさらされたと認識した場合に恥が

表5 友達からの慰めの必要性の回答人数 (%)

	はい	いいえ	場合による	その他
男性	4 (36.36)	1 (9.09)	5 (45.45)	1 (9.09)
女性	7 (63.64)	1 (9.09)	2 (18.18)	1 (9.09)
全体	11 (50.00)	2 (9.09)	7 (31.82)	2 (9.09)

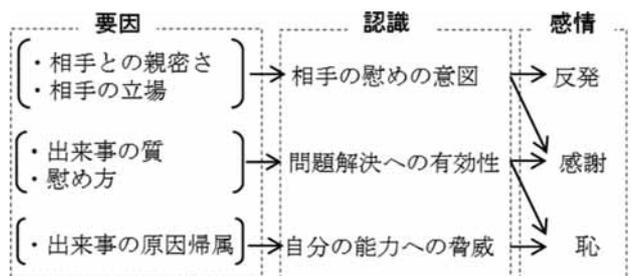


図1 慰め効果のモデル

生じていた。これは小川 (2011) の結果と一致している。しかし、小川 (2011) では「出来事の原因帰属」による有意な差はみられたが、その効果量は分析を行ったすべての出来事で小さかった ($\eta_p^2 = .01 \sim .02$)。本研究でも、「出来事の原因帰属」の要因に関する理由を述べた体験が4つと少なかったことを踏まえると、「出来事の原因帰属」の要因や「自分の能力への脅威」の認識が、慰められた時の恥の感情に与える影響は比較的小さいと考えられる。

また本研究では、体験E、体験J、体験N、体験Oのように、慰められた時に感謝と恥の両方の感情が生じている例や、体験Cのように恥と反発の両方を感じている例があった。このことから、慰められた時に生じる3つの認識は独立しており、それぞれの認識が同時に生じた場合に異なる感情が併存して生じると考えられる。すなわち、慰められた時の感情は単にポジティブ感情かネガティブ感情のどちらかに分かれるのではなく、相手の気持ちは嬉しいが慰められる自分は情けないといった複雑な感情が生じることもあると言える。今後は、本研究で明らかになった要因、認識、感情の関連を実証的に検討することで、慰めの受け手に与える複雑な効果を解明することができるだろう。

本研究の限界

本研究では慰めを受けた時の認識や感情に影響する個人内要因は明らかになっていない。自分が落ち込んだ時に友達に慰めてほしいかの質問で、「はい」と回答している人が半数以上であったが、「いいえ」と回答している人もわずかにいた。これは、自尊心の高さや安定性といった個人差によるものだと考えられる。脇本 (2008) は、自尊心が高く不安定な人は、自己にとって否定的な情報に敏感になり、自我脅威となる援助要請などを避けることを示している。つまり、自尊心が高く不安定な人は、慰めを受けることを避け、自分で問題を解決するように試みるため、どんな場合でも友達に慰めてほしくないという回答したのだろう。今後はこのような個人差に影響する要因の検討も行っていく必要があるだろう。

また、極端に落ち込んでいる時には慰めを受けたくないという回答もみられた。本研究は調査協力者が話せない体験については無理に話さなくてよいと伝えてあったため、調査協力者はプライバシーに関わる深刻でひどく落ち込んだ出来事はほとんど語らなかった。今後は慰めの受け手のストレスの大きさや、出来事の重要性などの要因も検討していく必要があるだろう。

さらに、中学生、高校生、大学生の時期では友人関係の質が発達的に変化している。青年期では、同調的な友人関係から相互に認め合う友人関係へと発達的に変化しており (榎本, 2003; 落合・佐藤, 1996)、友人に対する意識や期待が異なれば、友人から慰められた時の認識や感情は異なると考えられる。特に、中学生や高校生は友人に対する劣等感を強く感じる時期でもあり (高坂, 2008)、親しい友人から慰められた時でもより強く反発を感じる可能性もある。この点についても、検討する必要があるだろう。

付記 本論文の一部は、日本教育心理学会第55回大会で

発表したものです。調査にご協力いただいた大学生の皆様に深く感謝申し上げます。

引用文献

- Blaine, B., Crocker, J., & Major, B. (1995). The unintended negative consequences of sympathy for the stigmatized. *Journal of Applied Social Psychology*, 25, 889-905.
- 榎本淳子 (2003). 青年期の友人関係の発達的变化—友人関係における活動・感情・欲求と適応—. 風間書房
- 福岡欣治 (1997). ソーシャルサポート研究からみた対人関係のポジティブな側面とネガティブな側面について. 対人行動学研究, 15, 37-43.
- 高坂康雅 (2008). 自己の重要領域からみた青年期における劣等感の発達的变化. 教育心理学研究, 56, 218-229.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer. (本明 寛・春木 豊・織田正美 (訳) (1991). ストレスの心理学—認知的評価と対処の研究— 実務教育出版)
- 三谷信広・唐沢かおり (2005). 感情の生起における認知的評価次元の検討—実証的統合を通して—. 心理学研究, 76, 26-34.
- 落合良行・佐藤有耕 (1996). 青年期における友達とのつきあい方の発達的变化. 教育心理学研究, 44, 55-65.
- 小川翔大 (2011). 他者の同情によって生じる感情—出来事の原因帰属と相手との親密さによる感情の違い—. 教育心理学研究, 59, 267-277.
- Samter, W., Burleson, B.R., & Murphy, L.B. (1987). Comforting conversations: The effects of strategy type on evaluations of messages and message producers. *The Southern Speech Communication Journal*, 52, 263-284.
- 島津明人 (2002). 心理学的ストレスモデルの概要とその構成要因. 小杉正太郎 (編) ストレス心理学—個人差のプロセスとコーピング— (pp. 31-58). 川島書店
- 高橋恵子 (2007). 感情の心理学とは. 高橋恵子・河合優年・仲真紀子 (編) 感情の心理学 (pp. 9-21). 放送大学教育振興会
- 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
- 脇本竜太郎 (2008). 自尊心の高低と不安定性が被援助志向性・援助要請に及ぼす影響. 実験社会心理学研究, 47, 160-168.
- Weiner, B., Graham, S., & Chandler, C.C. (1982). Pity, anger, and guilt: An attributional analysis. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 8, 226-232.
- Weiner, B., Graham, S., Stern, P., & Lawson, M.E. (1982). Using affective cues to infer causal thoughts. *Developmental Psychology*, 18, 278-286.
- 山崎勝之 (2006). ポジティブ感情の役割: その現象と機序. パーソナリティ研究, 14, 305-321.