

# ポライトネス表現（敬語）がメールカウンセリングの 効果に及ぼす影響の検討（1）

Effects of politeness expressions on web counseling.

須藤 麻衣

跡見学園女子大学大学院  
人文科学研究科臨床心理学専攻

Mai Sudo

Graduate School of Humanities, Division of  
Clinical Psychology, Atomi University

宮崎 圭子

跡見学園女子大学

Keiko Miyazaki

Atomi University

## 要 約

本研究では、メールカウンセリングにおいて、ポライトネス表現である敬語がどのような影響を及ぼすのかを明らかにすることを目的とした。研究対象者は、関東圏内のA学部生254名であった。メールカウンセリングの刺激文3種類（ポライトネス、ややポライトネス、ノンポライトネス）を作成した。作成した刺激文3種類をランダムに配布し、ポジティブ感情尺度（pre/post）（伊藤，2011），SFBT満足感尺度（鈴木，2010），被受容感尺度（鈴木，2005）に回答してもらった。

その結果、「ノンポライトネス」より「ややポライトネス」の刺激文を読んだ人のほうが自信を失う場面が少なかったことが明らかとなった。また、「ノンポライトネス」より「ややポライトネス」の刺激文を読んだ人のほうが、当初の症状・問題以外にも悩むことが少なかったことが明らかとなった。メールカウンセリングにおいて、適度なポライトネス表現が重要であると考察した。

## I. 問題と目的

### 1. メールカウンセリングの動向

メールカウンセリングは、1990年代半ば、インターネットの普及とともに始まった。その相談手法が展開されつつある（秋坂ら，2006）。The Samaritansでは1994年からメールによる相談が導入されている。当初は1ヵ所の相談所のみでの導入であったが、翌年には全国展開となり、2001年には6万件の相談を受けるまでに普及している。アメリカでは1997年に、アメリカオンラインカウンセリング協会（ISMHO：In-

ternational Society for Mental Health Online）が設立されている。その後2005年には、NBCC（the National Board for Certified Counselors）においてもウェブカウンセリングのガイドラインを作成している（NBCC，2005）。同年には、ACA（American Counseling Association）においても、インターネットカウンセリング実践における倫理上の項目をACA Code of Ethicsに掲載している（ACA，2005）。なお日本でも、1997年に日本オンラインカウンセリング協会（JOCA：Japan Online Counseling Asso-

ciation) が設立されている (武藤, 2002)。

上記を概観すると、メールカウンセリング利用は徐々に増えていることが見て取れる。そのため、メールカウンセリングにおける研究の重要性も増していくことが考えられる。特に、効果的なメールカウンセリングの展開への研究は、重要な研究テーマの1つであろう。

## 2. ポライトネスに関する研究

### 1) ポライトネスとは

ポライトネスの定義については諸説ある。概ね、「円滑なコミュニケーションのために話者が相手に示す心配り」という点では一致しているようだ (宮本・小寺, 2004)。文化庁 (1997) は、「ポライトネス理論」は、相手の顔を立てるための表現の工夫や調節など、多くの言語に見られる普遍的な現象を扱うものであるとした。また、Helen (2002) の提唱した「ラポール維持管理のストラテジー」によると、ラポール (親愛感情) を維持することがポライトネスであると述べている。

#### (1) 滝浦 (2008) による研究

滝浦 (2008) によれば、最もよく引用されるBrown&Levinson (1987) の理論があり、その理論では、ポライトネスに関する概念の1つに、ポジティブ・フェイス (積極的面子) とネガティブ・フェイス (消極的面子) がある。滝浦によれば、ポジティブ・フェイスとは、他者に受け入れられたい・よく思われたいという他者評価の欲求を顧慮するもので、相手との距離を縮めようとする、表現の共感性が特徴である。滝浦は、例として、相手をほめる、一致や共感できる点を見出そうとする、相手の小さ

な変化に気づく、愛称や内輪言葉を使う、冗談を言うといったものを挙げている。ネガティブ・フェイスとは、他者に邪魔されたくない・踏み込まれたくないという自己決定の欲求を顧慮するもので、相手の領域に踏み込むことを避けるようにする表現の敬避性が特徴である。滝浦は、ポジティブ・ポライトネスとネガティブ・ポライトネスは、どの言語形式を使うかだけでなく、内容をどう表現するかによっても伝達されると述べている。さらに滝浦は、ポライトネスの表現方法の中に敬語が含まれることや、ポライトネスは、敬避的な方向性だけでなく、それとは反対の共感的な方向性も持った二面的な概念であるということに言及している。

#### (2) 宇佐美 (2002) による研究

宇佐美 (2002) は、「ポライトネス理論」は、実際の「言語使用場面」における「対人関係調節機能」、すなわち「そういう話し方をされて心地よいかどうか」という「実際の人の気持ち」を重視した概念であると述べている。

ポライトネス理論 (Brown and Levinson, 1987) には、ポジティブ・フェイス (positive face) とネガティブ・フェイス (negative face) がある。宇佐美によると、ポジティブ・フェイスとは、他者に理解されたい、好かれたい、称賛されたいという「プラス方向への欲求」とされる。また、ネガティブ・フェイスとは、称賛されないまでも、少なくとも、他者に邪魔されることや、立ち入れたくないという「マイナス方向に関わる欲求」として捉えられるという。宇佐美は、ここでいう「ネガティブ」は決して「否定的な」という意味で

はないことを強調している。ポライトネス理論では、2つのフェイスを脅かさないように配慮することが「ポライトネス」であるとされている。

### (3) 山岡 (2015) による研究

山岡 (2015) は、今日まであまり研究に進んでいない「言葉」に焦点を当てた。山岡は京都における旅館とホテルのもてなしで使用されている、もてなし言葉を代表する「接客敬語」の実態を調査し、ホスピタリティ・マネジメントの側面から接客敬語について研究を行った。山岡 (2015) の研究でいう接客敬語とは、固定的フレーズによるビジネス的、サービスの感覚を持つ丁寧語とは異なり、より深いもてなしの心をこめた複合的な敬語、ないしは敬語システムを指している。山岡 (2015) は、マネジメント論的にみた接客敬語のもつトータルの性格からくる使用敬語の丁寧度が、接客者と客との客層によって異なる距離感の伸縮や関係作りに有効とする観点に基づくものであるとした。山岡 (2015) は最近では「丁寧な接客で相手の位置を高めることが上等のもてなし」という考えが広がっていることを指摘し、丁寧型敬語が乱用され、ときには誤った二重敬語や丁寧すぎる敬語の使用によって、慥慥無礼になるケースも現れてきているとした。山岡 (2015) は、いつの時代にも、接客敬語は使う側の論理や都合でなされるべきではなく、客のニーズに合わせた確かな使用が求められていると考察した。

### (4) 吉岡・早野・徳田・三浦・本村・相澤・田中・宇佐美による研究 (2008)

吉岡ら (2008) は、患者と医師が情報を共有し、ラポールに基づく協力関係を築

き、患者満足度が高く安全で信頼される医療を実践する上で、効果的なポライトネス・ストラテジーを明らかにすることを目的として研究を行った。吉岡ら (2008) は、ポライトネス・ストラテジーは、医療コミュニケーションにおいて、特に患者・家族と医療従事者が良好な関係を築くのに効果的なコミュニケーションスキルであるということに言及している。

吉岡ら (2008) の研究によれば、患者に対する敬語については、「丁寧語『～です、～ます』を使うだけで十分だ」と回答した患者が5割いた。その理由として、何でも話せる・相談できる雰囲気・関係になるという声や、敬語を使いすぎると他人行儀になるから、過剰な敬語は不安感を増幅するという声が多かった。このことから吉岡らは、敬称「さま」や二重謙譲などの過剰な敬語は、良好な協力関係の構築には逆効果であると述べている。敬称「さん」や簡素な敬語の使用については、敬意を表すと同時に、気さくに親しみやすく接することで相手との心理的距離を縮める働きかけであることに言及している。過剰な敬語を避けるこのような敬語回避はポジティブ・ポライトネス効果を生むと述べている。また、敬語回避はポジティブ、ネガティブ両面のポライトネス・ストラテジーとして働き、ラポールに基づく協力関係の構築に効果的であるとしている。医療面接にふさわしい敬語については、対等な関係の相互尊重に必要な最小限の敬語であるとした。また、患者参加型の意味決定を目指す主体的な患者ほど、ラポール構築に役立ち、ポジティブ・ポライトネス効果もある簡素な敬語を期待していると述べている。

## (5) 宮崎・梅澤・松本 (2017) による研究

宮崎ら (2017) は、首都圏のEAPが行なっているメールカウンセリングで、終結に至った300通を対象に研究を行なった。宮崎ら (2017) は、対面式のカウンセリングにおいて、従来からクライアントの精神的健康度に応じて、自然と表現を変えていたという。宮崎ら (2017) の研究は非対面であり、かつ産業領域のため成人以上が対象となることが殆どである。メールカウンセリングにおいてはテキスト (本文) のみがコミュニケーションの媒介物となる。宮崎ら (2017) は、ノンバーバル情報のない、しかもクライアントが成人となる産業領域でのメールカウンセリングにおいては、適切な「敬語」の使用がクライアントのレポート形成、被共感性に一定の効果を持つことが示唆されたと考察している。

以上より本研究の目的は、メールカウンセリングにおいて、ポライトネス表現である敬語が、カウンセリングの効果にどのように影響を及ぼすかを検討することである。

## II. 方法

### 1. 調査期間、調査対象者およびその手続き

2017年5月中旬に、関東圏内の私立X女子大学学部生254名 (M: 18.34歳, SD: 0.52歳) を対象に調査を行なった。調査は質問紙にて行ない、授業中に一斉配布一斉回収を行なった。その際、カウンセラー返信文3パターンが無作為に配布されるように配慮した。調査に対する合意に関しては、質問紙に本研究の趣旨と同意について

説明した文書を添付し、質問紙の提出をもって研究への同意とした。回答はいずれも無記名で行われた。

## 2. 質問紙の内容

### 1) フェイスシート

学年、学科、年齢、SNSの使用頻度、クライアントの立場としてのカウンセリング経験の有無、X大学の学生相談室の存在の認識の有無等をたずねている。

### 2) 刺激文

#### (1) 予備調査

作成した刺激文 (カウンセラー返信文) 3種類 (ポライトネス、ややポライトネス、ノンポライトネス) がそれぞれメールカウンセリングの刺激として適切であるかどうかを判断することを目的として、予備調査を行なった。作成した刺激文について、臨床心理学専攻教員1名・大学院生2名で妥当性を確認した。その後、2017年4月下旬に修正したものを大学院生2名 (女性)・大学生2名 (女性、外国語専攻・経済学専攻) に検討してもらった。

それらをもとに、最終的に失恋が主訴のクライアントの送信文と、条件別 (ポライトネス・ややポライトネス・ノンポライトネス) で作成したカウンセラー返信文3種類を作成した。その際、臨床心理学専攻教員1名・大学院生2名で最終的な検討を行なった。

#### (2) 本調査

“以下の文章は、あるクライアントさんがY市内にある民間のXカウンセリングセンターの心理カウンセラーへ送った相談メールです。あなたがこのクライアント (鈴木花子さん) さんになったつもりでお

表1 本調査刺激文<ポライトネス>

<ポライトネス>  
 …(省略)…相手を好きでいる気持ちや会いたくて苦しい気持ちがひしひしと伝わってきております。…(省略)…鈴木様にとって彼はとても大きな存在でいらっしゃるんですね。…(省略)…好きだからこそ断り続けることはとてもおつらいことであつたのではないかと想像いたします。…(省略)…彼に嫌われてしまうのではないかと思うと、断りづらくなつたんですね。…(省略)…今日までいたのはとてもおつらかつたでしょう。…(省略)…本当に苦しいことと想像いたします。

表2 本調査刺激文<ややポライトネス>

<ややポライトネス>  
 …(省略)…相手を好きでいる気持ちや会いたくて苦しい気持ちが伝わってきました。…(省略)…鈴木さんにとって彼はとても大きな存在なんですね。…(省略)…好きだからこそ断り続けることはつらかつたですね。…(省略)…彼に嫌われちゃうんじゃないかって思って断りづらくなつちゃうよね。…(省略)…今日までいたのはつらかつたと思います。…(省略)…本当に苦しいよね。

表3 本調査刺激文<ノンポライトネス>

<ノンポライトネス>  
 …(省略)…相手を好きでいる気持ちや会いたくて苦しい気持ちがひしひしと伝わってきたよ。…(省略)…鈴木さんにとって彼はとても大きな存在なんだね。…(省略)…好きだからこそ断り続けることはつらかつたよね。…(省略)…彼に嫌われちゃうんじゃないかって思って断りづらくなつちゃうよね。…(省略)…今日までいたのはつらかつただろうね。…(省略)…本当に苦しいよね。

読みください。”という教示文のもと、作成されたクライアント送信文を刺激文として提示した。その後、“先ほどの相談メールに対して、Y市内にある民間のXカウンセリングセンターの心理カウンセラーから以下のような返信が来ました。”という教示をし、作成された刺激文(表1～3)を提示した。

### 3) 測定尺度

#### (1) ポジティブ感情尺度

伊藤(2011)によって作成された。第1因子「快適さ」、第2因子「健全な闘争」、第3因子「共感」、第4因子「素朴な安らぎ」の4つの下位尺度からなる、計33項目。「そう思わない」～「そう思う」の5件法で回答を求めた。ポジティブ感情尺度に関しては、刺激文を読む前と後に2度回答してもらった。尺度の信頼性は確認されている。

#### (2) SFBT(Solution Focused Brief Therapy) 満足感尺度

鈴木(2010)によって作成された。ソリ

表4 ポジティブ感情尺度(伊藤, 2011)

<第1因子: 快適さ>	
項目23	楽しい - 苦しい
項目24	幸福な - 不幸な
項目27	陽気な - 陰気な
項目26	なごやかな - きゆうくつな
項目5	愉快な - 不愉快な
項目22	のんびりした - せっかちな
項目29	気持ちの良い - 気持ちの悪い
項目1	明るい - 暗い
項目11	満足な - 不満な
項目14	面白い - つまらない
<第2因子: 健全な闘争>	
項目12	強い - 弱い
項目13	積極的な - 消極的な
項目8	勇敢な - 臆病な
項目15	たくましい - 弱々しい
項目19	しっかりした - たよらない
項目20	社交的な - 非社交的な
項目7	希望に満ちた - 絶望的な
<第3因子: 共感>	
項目30	思いやりのある - わがままな
項目33	包み込むような - はねつけるような
項目31	感じのよい - 感じの悪い
項目16	やさしい - こわい
項目21	責任感のある - 無責任な
項目32	親しみやすい - 親しみにくい
項目6	親切な - 不親切な
項目18	信頼できる - 不信な
<第4因子: 素朴な安らぎ>	
項目4	大切な - どうでもいい
項目3	暖かい - 冷たい
項目9	良い - 悪い
項目10	穏やかな - 激しい



表5 SFBT満足感尺度（鈴木，2010）

<p>＜第1因子：環境リソースへの気づき＞          困ったときにひとりで悩まなくなった          自分は周囲から孤立していると感じた*          いろいろなところに助けてくれそうな人がいる          ことに気づいた          自信を失う場面があった*          家族に相談できるようになった          当初の症状・問題以外にも悩むことが増えた*          ひとりでがんばっていた気がした*</p>
<p>＜第2因子：カウンセラーとの一体感＞          カウンセラーの話を素直に受け止めることができた          カウンセラーが自分のことのように共感してくれた          カウンセラーがとても親身になってくれた          カウンセラーと対立する場面があった*          カウンセラーを信頼していた          お互いのことを尊重し合って話し合うことができた</p>
<p>＜第3因子：自己リソースへの気づき＞          気づけなかった自分の良さを引き出してもらった          症状・問題をそれほど困難に感じなくなった          自分のことが、面接を通して好きになれた          自分のできていること、できないことの整理がつけられた          自信を失う場面があった*</p>
<p>＜第4因子：効果的な改善＞          カウンセリングに期待していた自分の目標が達成された          いち早く症状・問題が改善した          事態が改善するまで多くの時間を費やした*          自分が当初予測していなかった効果があげられた</p>

ューション・フォーカスト・ブリーフセラピーへの満足感を測定している尺度であるが、心理療法一般にも当てはまる項目と判断した。そのためメールカウンセリングにおける満足感を測定すると推定し、一部文言の修正をして採用した。第1因子「環境リソースへの気づき」、第2因子「カウンセラーとの一体感」、第3因子「自己リソースへの気づき」、第4因子「効果的な改善」の4つの下位尺度からなる、計22項目。「そう思わない」～「そう思う」の5件法で回答を求めた。尺度の信頼性、妥当性ともに確認されている。

### （3）被受容感尺度

鈴木（2005）によって作成された。第1成分にて全て同方向で、負荷量も0.40以上の質問項目からなり、単因子としてまとまりが良いことが確認されている。計7項目5件法の質問紙を、本研究のために多少の文言の変更を加えたものを使って評定した。「そう思わない」～「そう思う」の5件法で回答を求めた。

### 3. 調査手続き

上述の質問紙を図1の調査手続きのように実施した。

表6 被受容感尺度（鈴木，2005）

被受容感尺度（鈴木，2005）	今回使用されたもの
私は周りから受け入れられていると思う	私はカウンセラーから受け入れられていると思う
私は周りから大切にされていると思う	私はカウンセラーから大切にされていると思う
みんなあたたかいところで私をむかえいれてくれるように思う	カウンセラーはあたたかいところで私をむかえいれてくれるように思う
私は周りから理解されているように思う	私はカウンセラーから理解されていると思う
私は優しい人に囲まれて1人ではないと思う	私はやさしいカウンセラーがいるので1人ではないと思う
私の考えや感じを何人かの人は分かってくれると思う	私の考えや感じをカウンセラーは分かってくれると思う
私は人と繋がっていると思えている	私はカウンセラーと繋がっていると思えている

- ←フェイスシート
- 学年, 学科, 年齢,
- SNS, ブログ, メール, LINE,
- PCメールの更新・返信・閲覧の程度
- クライアントの立場としてのカウンセリング経験の有無
- 本学の学生相談室の存在の認識の有無
- ←ポジティブ感情尺度 (pre)
- ←刺激文
- 主訴「失恋」のクライアント送信文
- 条件別 (ポライトネス, ややポライトネス, ノンポライトネス) 返信文どれか1種類
- ←ポジティブ感情尺度 (post)
- ←SFBT満足感尺度
- ←被受容感尺度
- ←自由記述

図1 調査手続き

#### 4. 倫理的配慮

本研究は、本学倫理委員会にて承認を得た (受付番号: 17003)。

### Ⅲ. 結果と考察

#### 1. 3つの刺激文の差の検討

##### 1) ポジティブ感情尺度 (pre/post) による二要因の分散分析 (混合計画) の結果

刺激文を独立変数に、ポジティブ感情下位尺度を従属変数にして二要因の分散分析 (混合計画) を行なった。その結果、すべてにおいて交互作用は見られなかった。主

効果は快適さ、共感、素朴な安らぎにおいて見られた (表7)。刺激文を読む前と読んだ後では、快適さと素朴な安らぎが0.1%水準で、メール相談文を読む前より読んだ後のほうがよりポジティブであったことがわかった。また、共感が1%水準で、メール相談文を読む前より読んだ後のほうがよりポジティブであったことがわかった。

#### 2) SFBT満足感及び被受容感による一要因の分散分析の結果

SFBT満足感・被受容感を従属変数にして一要因の分散分析を行なった。しかし、SFBT満足感尺度の4つの下位尺度および、被受容感尺度で有意差は見られなかった。

#### 3) SFBT満足感及び被受容感の各質問項目における一要因の分散分析

2)で結果が得られなかったため、SFBT満足感及び被受容感尺度の各質問項目を従属変数にして一要因の分散分析を行なった。

一要因の分散分析の結果、質問項目19, 25において、3群の平均値の差が有意であることが明らかとなった (表8)。そのため、その後の検定を行った。その結果、質問項目19「自信を失う場面があった (※逆転項目)」において、5%水準で有意に、

表7 ポジティブ感情尺度の二要因の分散分析 (混合計画) の結果

従属変数	主効果			交互作用
	ポラ・ややポラ・ノンポラ	前・後		
快適さ	F (2,216) = 0.83	n.s.	F (1,216) = 45.01 ***	F (2,216) = 0.65 n.s.
健全な闘争	F (2,217) = 0.58	n.s.	F (1,217) = 0.63 n.s.	F (2,217) = 0.60 n.s.
共感	F (2,218) = 1.76	n.s.	F (1,218) = 12.27 **	F (2,218) = 0.33 n.s.
素朴な安らぎ	F (2,215) = 2.03	n.s.	F (1,215) = 25.01 ***	F (2,215) = 0.48 n.s.

(\*\*; p<.01    \*\*\*; p<.001)

表8 各質問項目における分散分析

		平均値 (標準偏差)			F値	有意確率	多重比較
		ポライトネス	ややポライトネス	ノンポライトネス			
SFBT満足感	質問項目1	3.68(0.99)	3.59(0.92)	3.46(0.98)	0.99	0.38	
	質問項目2	3.57(1.18)	3.81(1.00)	3.59(1.27)	1.30	0.28	
	質問項目3	2.66(1.01)	2.56(0.96)	2.75(1.03)	0.90	0.41	
	質問項目4※	2.92(0.97)	2.83(1.01)	2.93(1.12)	0.23	0.80	
	質問項目5	2.98(1.02)	2.91(0.91)	2.87(1.13)	0.23	0.80	
	質問項目8	3.41(1.20)	3.39(1.08)	3.35(1.10)	0.05	0.95	
	質問項目10	2.87(1.16)	2.84(1.01)	2.89(1.04)	0.07	0.93	
	質問項目11	2.92(1.25)	2.88(1.01)	3.10(1.10)	0.98	0.38	
	質問項目12	3.14(1.06)	3.18(0.97)	3.34(1.11)	0.81	0.45	
	質問項目13	2.90(1.07)	2.85(0.94)	3.02(1.11)	0.70	0.50	
	質問項目15※	3.59(1.19)	3.68(1.19)	3.47(1.20)	0.74	0.45	
	質問項目16	3.11(1.06)	3.31(0.89)	3.28(1.03)	0.87	0.42	
	質問項目17	2.94(1.01)	2.88(0.89)	3.02(1.08)	0.47	0.63	
	質問項目18	2.68(1.11)	2.45(0.97)	2.75(1.16)	2.00	0.13	
	質問項目19※	3.32(1.10)	3.45(1.00)	2.96(1.10)	4.99	0.01	ノンポラ<ややポラ*
	質問項目21※	3.52(0.95)	3.52(0.90)	3.48(0.95)	0.05	0.95	
	質問項目23	2.52(0.97)	2.64(0.99)	2.81(0.97)	1.64	0.20	
	質問項目25※	3.56(0.89)	3.57(0.92)	3.25(0.97)	3.23	0.04	ノンポラ<ややポラ†
	質問項目26	3.63(0.96)	3.80(0.91)	3.64(1.12)	0.82	0.44	
質問項目27	3.40(0.94)	3.48(0.89)	3.48(1.00)	0.18	0.84		
質問項目28	3.21(0.92)	3.50(0.89)	3.40(1.03)	1.90	0.15		
質問項目29※	2.60(1.02)	2.48(0.91)	2.70(1.07)	1.12	0.32		
被受容感	質問項目6	3.95(0.87)	3.84(0.97)	3.74(1.05)	0.86	0.43	
	質問項目7	3.43(1.21)	3.67(0.86)	3.53(1.12)	1.14	0.32	
	質問項目9	3.35(1.18)	3.46(0.88)	3.47(1.14)	0.29	0.75	
	質問項目14	3.29(1.02)	3.27(0.92)	3.25(1.20)	0.02	0.98	
	質問項目20	3.05(1.08)	3.21(0.96)	3.26(1.06)	0.82	0.44	
	質問項目22	3.67(0.88)	3.63(0.85)	3.40(1.08)	2.00	0.14	
	質問項目24	3.40(0.86)	3.49(0.89)	3.38(1.08)	0.37	0.69	

※：逆転項目

注：\*p&lt;.05, †p&lt;.10

条件3 (ノンポライトネス) より条件2 (ややポライトネス) のほうが高かった。また、質問項目25「当初の症状・問題以外にも悩むことが増えた (※逆転項目)」において、10%水準で有意に、条件3 (ノンポライトネス) より条件2 (ややポライトネス) のほうが高い傾向が認められた。

上記の結果から、山岡 (2015)、吉岡ら (2008) の研究で指摘されていた、丁寧でかつ親しみのある敬語使用が有効であるということと同様な結果が得られた。メールカウンセリングにおいても、適度な敬語、適度なポライトネスを用いることが有効であるということが示唆された。

また、今回の調査対象者は女子大学生 (平均年齢18.34歳) で若く、敬語に慣れ

親しんでいないことが想定される。「ややポライトネス」と「ノンポライトネス」の間に、有意な差がみられたものの、「ポライトネス」に有意差は見られなかった。有意差がみられなかったことに対して拡大解釈をすることは厳に慎まなければならないが、若い女子大生である本調査対象者には、非常に丁寧な敬語での対応に違和感を覚えたのかもしれない。これについての検証は今後の課題であるだろう。

## 謝辞

本論文を作成するにあたり、質問紙の配布、回答にご協力くださった皆様に厚く御礼申し上げます。



## 引用文献

- 秋坂真史・渡辺めぐみ・志井田美幸・木村正治・志井田孝 (2006). 携帯メール・カウンセリングによる引きこもり・不登校生徒に対する臨床心理学的研究. 教育医学, 51 (4), 291-299.
- Brown, Penelope & Levinson, Stephen C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press.
- 文化庁 (1997). 国語施策・日本語教育: 国語施策情報: 第21回国語審議会: 第5回総会: 次第・議事要録 第1委員会における論議の概要.  
<[http://www.bunka.go.jp/kokugo\\_nihongo/sisaku/joho/joho/kakuki/21/sokai005/02.html](http://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/sisaku/joho/joho/kakuki/21/sokai005/02.html)> (2017年12月18日)
- 宮本節子・小寺美佳 (2004). 携帯メールにおけるジェンダー意識: ポライトネス・ストラテジーの観点から. 姫路工業大学環境人間学部研究報告, 6, 127-137.
- 宮崎圭子・梅澤志乃・松本桂樹 (2017). メールカウンセリングにおける効果的方略 (1). 日本心理臨床学会第36回大会発表論文集, 725.
- 宮崎圭子・梅澤志乃・松本桂樹 (2017). メールカウンセリングにおける効果的方略 (2). 日本心理臨床学会第36回大会発表論文集, 726.
- 武藤清栄・渋谷英雄 (2006). メールカウンセリング その理論・技法の習得と実際. 川島書店.
- Oatey, Helen S. (2000). *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures*. The Continuum Publishing Company.
- 滝浦真人 (2008). ポライトネス入門. 研究社.
- 宇佐美まゆみ (2002). ポライトネス理論と対人コミュニケーション研究. 日本語教育通信, 42, 6-7.
- 山岡祥子 (2015). 京都の宿泊施設 (旅館・ホテル) における接待敬語の現状と課題. 平安女学院大学研究年報, 16.
- 吉岡泰夫・早野恵子・徳田安春・三浦純一・本村和久・相澤正夫・田中牧郎・宇佐美まゆみ (2008). 良好な患者医師関係を築くコミュニケーションに効果的なポライトネス・ストラテジー. 医学研究, 39 (4), 251-257.