

## 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ージメントの両側面から——

奥 野 雅 子

The Relationship between an Expert's Sex Difference and Consensus-building  
Communication: from the Viewpoints of Conversational Content and Management

Masako OKUNO

### 問題と目的

#### 1. 性差医療の現状

臨床現場に務める専門家はクライアントを支援する際に性差やジェンダーに配慮する必要がある。近年、これは性差医療（ジェンダー・センシティブ・メディスン）と呼ばれ注目されるようになった。性差医療は、男女の生物学的性差、男女それぞれにみられる特有な疾患や病態、あるいは社会的な男女の位置付けなどに着目し、1990年代にアメリカを中心に始まった。日本では2003年に女性専用外来が開設され女性医師を担当させることで治療に配慮が行われた（天野，2004）。この配慮の理由として女性患者が男性医師に対し女性特有の問題を話すことに生理的抵抗感を抱くという懸念が挙げられる。よって、女性専用外来では女性医師が担当し患者のどんな相談内容にも応じ丁寧な話を聴くことが特徴とされた。ところが、女性医師に対する共感能力への期待が大きなギャップとなり逆に失望感をもたらす結果となったため、患者の満足度を向上させるのは同性の専門家の対応であることが疑問視されるようになった（山本，2006）。

性差医療の現状について、その配慮を専門家と非専門家間の性差のみによる問題として捉えるならば、同性の専門家が対応すれば解決するが、性差をふまえた上で同性・異性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」の視点が抜けていることになる。また、同性と異性の専門家が同様なコミュニケーションを行ったとしても、非専門家が抱く印象や伝わるメッセージ、あるいは満足度が異なるのではないかと推測される。したがって、非専門家に関わる女性あるいは男性の専門家が、それぞれどのようなコミュニケーションを行うかといった、性差とコミュニケーションの関係性を検討する必要がある。

#### 2. インフォームド・コンセントで用いる合意形成コミュニケーション

医療や心理臨床などの臨床現場、あるいは教育現場や産業界においても、専門家が非専門家に対し合意を目的とするコミュニケーションを行うことが多い。これは広義でのインフォームド・コンセントに相当するといえる。インフォームド・コンセントは本来「説明と同意」と訳され、狭義では「医師の説明義務と患者の自己決定権」を意味するが、広義では医療従事者や援助職を含めたさまざまな専門家が自ら有する専門知識を介するコミュニケーションと捉えることができ

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、家族療法の面接場面では介入課題の遂行に納得してもらうこと、“ビデオ撮影に不安を与えず許可をもらうこと”（長谷川, 2003a）などがある。医療では治療方針に合意してもらい服薬コンプライアンスを良好にすることが重要であり（奥野・長谷川, 2007）、教育現場や産業界では教育方針や仕事方針に合意してもらう場面は多く存在する。このように、インフォームド・コンセントは専門家が用いる合意形成コミュニケーションと捉えられ、さまざまな領域で実際行われている。

奥野（2009）は専門家が用いる合意形成コミュニケーションについて質問紙調査を実施し、会話内容と会話マネージメントの両側面からコミュニケーション因子の抽出を行った。会話内容と会話マネージメントに関する説明は後述する。抽出された因子は、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」「相槌」「静止」「言い切り」であることが報告されている（奥野, 2009）。しかし、これらの因子は合意形成コミュニケーションの送り手の立場から検討されたものであり、送り手と受け手の関係性によって合意を目的としたコミュニケーションがどのように変化するかについては検討されていない。そこで、本研究では専門家と非専門家が同性あるいは異性であるかに着目し、性差が合意形成コミュニケーションに与える影響を検討する。

### 3. 合意形成コミュニケーションにおける会話内容と会話マネージメント

専門家が用いる合意形成コミュニケーションは専門家が非専門家に対し一方向的に発せられるものではなく、専門家と非専門家の相互作用や関係性を含めた視座で捉える必要がある。これはコミュニケーションを送り手から受け手への影響という直線的な因果関係として認識するのではなく、循環的回帰的な現象としてみることである（Bateson, 1972; Bateson, 1979; Hoffmann, 1981）。このような円環的認識論では、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）の見解を援用し、送り手と受け手はコミュニケーション行動で結びついた一連のシステムを為す円環的な相互作用過程と捉えている。このような理論的基盤に依拠し、実際に展開されるコミュニケーションの実験場面を設定し、有効なコミュニケーションに関する報告がなされている（奥野, 2008; 奥野・長谷川, 2008）。これらの知見は会話の内容ではなく、会話の相互作用過程に影響を与える「マネージメント・コミュニケーション」（長谷川, 1998）に焦点を当てている。

Hasegawa, Kodama & Ushida (1996) によれば、コミュニケーションを「内容的側面」と「マネージメント的側面」に分類している。内容的側面とは、まさに話されている内容であり、マネージメント的側面とは、会話の内容とは比較的独立し、その場のやりとりを指示するコミュニケーションに相当する。会話をマネージメントするとは、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である。具体的に、会話マネージメントで用いられるコミュニケーションは、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り、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が含まれる（長谷川, 2003b）。

以上のことから、本研究ではコミュニケーションの相互影響に着目し、合意形成コミュニケーションについて専門家と非専門家の関係性をふまえ、会話内容と会話マネージメントの両側面から検討を行う。

#### 4. 本研究の目的

本研究では専門家の性差によるコミュニケーションの差異と、非専門家の視点に着目する。これまでの合意を得る目的のコミュニケーションについての研究では、専門家の性差を踏まえてどのようにコミュニケーションを行うことが非専門家にとって効果的なのかについては検討されていない。そこで、本研究では、非専門家の立場から同性・異性の専門家による合意を得るコミュニケーションの違いに焦点を当て、非専門家として女子青年を対象に、同性・異性の専門家が合意を得るためにどのようなコミュニケーションを行えば納得するかについて質問紙調査を行い、会話内容と会話マネジメントの両側面から性差と合意形成コミュニケーションとの関連性について検討することを目的とする。

## 方 法

### 調査対象

大学生女子 231 名を対象とした。平均年齢は 19.10 歳 (SD = 1.40) であった。

### 調査時期

2010 年 1 月から 2011 年 12 月

### 手続き

大学の講義の終了後、調査内容を説明して合意の上、質問紙を配布し回答してもらった。回答に有した時間は 15 分程であった。

### 質問内容

「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。合意形成コミュニケーション尺度を会話内容と会話マネジメントに分けて Table 1 と Table 2 に示す。

### 分析

合意形成コミュニケーション尺度のそれぞれの因子となった下位尺度の合計得点について同性と異性の専門家の間で対応のある t 検定によって比較する。さらに、同性、異性のそれぞれの専門家において、会話内容と会話マネジメントの 2 領域に分けてコミュニケーション因子の合計得点を項目数で除した平均値を一元配置の分散分析によって比較する。

Table 1 合意形成コミュニケーション尺度—会話内容—

項目	
<論拠数>	たくさんの説明をした 納得してもらうために多くの理由を述べた 多くの根拠を述べた 多くの情報を話した
<恐怖喚起>	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 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>	自分が話すことに対して反対意見もあることを話した 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>	原因と結果に結びつけて話した 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 話したことに矛盾点はなかった

Table 2 合意形成コミュニケーション尺度—会話マネージメント—

項目	
<身振り>	ジェスチャーを多く使った 話にあわせて身振り手振りが多かった 話の内容を手で表現した 体を使いながら（動かしながら）話した
<和やか>	話しているときの表情は笑顔だった 言にくいことを言うときに、笑いながら話した 相手の話を聞いているとき、ほほえんでいた 「～なんですよね」とやわらかく話した
<真剣>	真剣な表情で相手の話を聞いた 真剣な表情で話した
<同意確認>	「～ですね」「～だよ」と相手に確認した 「～ですね」「～だよ」と相手に同意を求めた
<相槌>	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 納得してもらう会話で、相手の話には自分はあいづちを打っていた あ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>	発話の最後に、頭を固定したままで、相手の反応を待った 相手の反応を求めるときに、顔は動かさなかった 体や頭を動かさずに、じっと相手の話を聞いた
<言い切り>	発話の最後を「～です」「～だ」と断定した 終助詞「ね」「よ」をつけずに、言い切りの表現を用いた

## 結 果

### 1. 専門家の性差によるコミュニケーション因子の比較

合意形成コミュニケーション尺度のそれぞれの因子の平均値について、同性と異性の間で比較したところ、会話内容については、「恐怖喚起」を同性より異性の専門家が多く用いるほうがクライアントは合意することが示された ( $t(230) = 3.59, p < .001$ )。この結果を Table 3 に示す。

Table 3 同性・異性の専門家の会話内容に関する因子得点 (N = 231)

因子	性	平均値	標準偏差	t 値
論拠数	同性	14.39	2.48	1.51
	異性	14.13	3.09	
恐怖喚起	同性	5.37	1.77	3.59***
	異性	5.77	1.95	
両面呈示	同性	7.42	1.42	1.50
	異性	7.28	1.57	
因果関係	同性	10.79	1.82	1.15
	異性	10.65	1.95	

\*\*\* p < .001

次に、会話マネジメントでは、「身振り」「和やか」「相槌」を異性より同性の専門家が多く用いるほうがクライアントは合意することが示された（順に  $t(230) = 3.36, p < .01$  ;  $t(230) = 2.45, p < .05$  ;  $t(230) = 2.98, p < .01$ ）。逆に、「真剣」「言い切り」は同性より異性の専門家が用いるほうがクライアントは合意する結果となった（順に  $t(230) = 7.59, p < .001$  ;  $t(230) = 4.85, p < .001$ ）。なお、「静止」は同性より異性の専門家が用いるほうがクライアントは合意する傾向にあることも示された（ $t(230) = 1.90, p < .10$ ）。同性・異性のコミュニケーションの間では、会話内容より会話マネジメントのほうに差異が示される因子が多かった。これらの結果を Table 4 に示す。

Table 4 同性・異性の専門家の会話マネジメントに関する因子得点 (N = 231)

因子	性	平均値	標準偏差	t 値
身振り	同性	12.38	2.93	3.36**
	異性	11.77	3.24	
和やか	同性	12.79	2.86	2.45*
	異性	12.38	3.23	
真剣	同性	6.64	1.41	7.59***
	異性	7.48	1.67	
同意確認	同性	6.86	1.76	1.39
	異性	6.68	1.88	
相槌	同性	11.67	2.19	2.98**
	異性	11.28	2.42	
静止	同性	8.41	2.35	1.90 t
	異性	8.68	2.43	
言い切り	同性	5.10	1.49	4.85***
	異性	5.64	1.76	

†p<.10 \*p<.05 \*\*p<.01 \*\*\*p<.001

## 2. 同性、異性の専門家におけるコミュニケーション因子間の比較

### (1) 会話内容

一元配置の分散分析の結果より、同性の専門家が用いるコミュニケーションの会話内容因子の主効果は有意であった ( $F(3, 690) = 140.65, p < .001$ )。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。異性の専門家が用いるコミュニケーションの会話内容因子の主効果も有意であった ( $F(3, 690) = 70.58, p < .001$ )。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。この結果を Table 5 と Fig. 1 に示す。

Table 5 会話内容因子の比較

		論拠数	恐怖喚起	両面呈示	因果関係	F 値
同性	平均点	3.60	2.69	3.71	3.60	140.65***
	標準偏差	0.62	0.88	0.71	0.61	
異性	平均点	3.53	2.89	3.64	3.55	70.58***
	標準偏差	0.77	0.98	0.78	0.65	

\*\*\* p &lt; .001

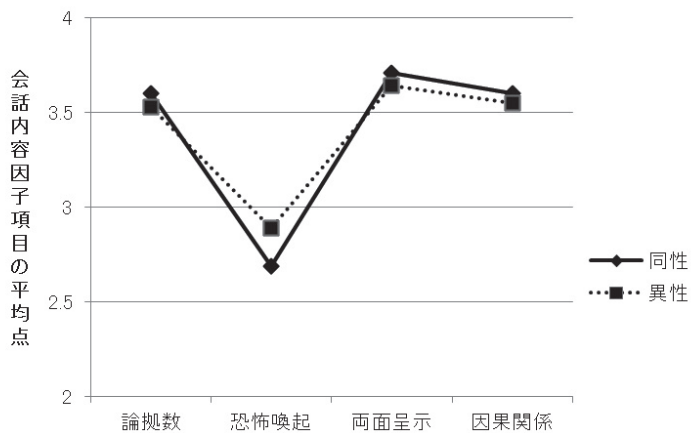


Fig. 1 会話内容因子の比較

## (2) 会話マネジメント

一元配置の分散分析の結果より、同性の専門家が用いるコミュニケーションの会話マネジメント因子の主効果は有意であった ( $F(6, 1380) = 95.06, p < .001$ )。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≒真剣≒同意確認<相槌, 身振り<真剣, 身振り<同意確認, 和やか<同意確認』であった。異性の専門家が用いるコミュニケーションの会話マネジメント因子の主効果も有意であった ( $F(6, 1380) = 63.66, p < .001$ )。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, 身振り<真剣, 言切り<和やか』であった。この結果を Table 6 と Fig. 2 に示す。

Table 6 会話マネジメント因子の比較

		身振り	和やか	真剣	同意確認	相槌	静止	言切	F 値
同性	平均点	3.09	3.20	3.32	3.43	3.89	2.80	2.55	95.06***
	標準偏差	0.73	0.72	0.71	0.88	0.73	0.78	0.74	
異性	平均点	2.94	3.10	3.74	3.34	3.76	2.89	2.82	63.66***
	標準偏差	0.81	0.81	0.83	0.94	0.81	0.81	0.88	

\*\*\* p &lt; .001

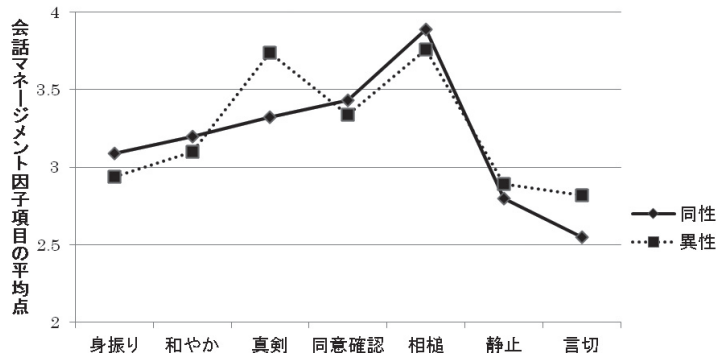


Fig. 2 会話マネジメント因子の比較

## 考 察

### 1. 専門家の性差による合意形成コミュニケーション

女子青年をクライアントとし合意を得る目的で専門家がコミュニケーションを行う場合、同性と異性の専門家が用いるコミュニケーションでは効果が異なることが示唆された。

まず、会話内容では、“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「恐怖喚起」を用いることが、クライアントの合意を得る上で同性より異性の専門家のほうが有効であることが示唆された。次に、会話マネジメントでは、“ジェスチャーを多く使う”などの「身振り」を用いることや、“話しているときの表情は笑顔である”などの「和やか」な雰囲気会話すること、“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る”などの「相槌」を使用することが、クライアントの合意を得る上で異性より同性の専門家のほうが有効であることが示唆された。逆に、同性より異性の専門家が用いることが合意を得る上で有効なコミュニケーションは“真剣な表情で相手の話を聞く”などの「真剣」な雰囲気を作ることや“発話の最後を‘～です’‘～だ’と断定する”などのように語尾を「言い切り」表現にすること、“体や頭を動かさずにじっと相手の話を聞く”などのように行動を「静止」することであった。

以上の結果を総合すると、専門家が合意を目的にする場面では、女性の専門家は非専門家と対人距離を近くして和やかでリラックスした雰囲気会話を行うことが効果的であり、逆に男性の専門家は対人距離をやや遠くして真剣でやや緊張した雰囲気会話を行うほうが有効であると考えられる。さらに、男性の専門家は女性の専門家に比べて「恐怖喚起」を用いることで効果が向上する結果から、男性の専門家は女子青年より対人位置をやや高くするほうが合意効果を期待できることになる。これは、専門的立場である男性に対して、女子青年は専門的勢力を高く認知するため、従来の女性の性役割的行動が引き出されるのではないかと考えられ、女子青年が男性の専門家に対し相補的に関わるのが推測される。

### 2. 同性、異性の専門家それぞれにおけるコミュニケーション因子間の比較

前項では同性、異性の専門家の合意形成コミュニケーションの差異について考察を行ったが、ここでは同性、異性のそれぞれの専門家が用いるコミュニケーションの因子間比較を行うことに

よって効果的なコミュニケーション因子を検討したところ、会話内容より会話マネージメントの因子間のほうに性差による違いがみられた。

一元配置の分散分析の結果から、合意形成コミュニケーションの会話内容では、同性、異性の専門家が共に「恐怖喚起」を他の因子より少なく用いることが効果的であることが示唆され、会話内容因子の大小比較についてはほぼ同様の結果が得られたと考えられる (Fig. 1 参照)。対応のある  $t$  検定の結果によると、「恐怖喚起」が同性より異性の専門家が用いることが有効という差異が得られたが、会話内容全体から比較すると影響力は少ないことが示されたといえる。したがって、他のコミュニケーション因子に比べて「恐怖喚起」を多く使用することは効果的とはいえず、異性の専門家が使用する際は同性の専門家よりも女子青年には許容されることが推測される。

一方、合意形成コミュニケーションの会話マネージメントでは、同性と異性の専門家では異なる様相がうかがえる (Fig. 2 参照)。合意形成のために「相槌」や「同意確認」を用いることが同性、異性ともに効果的であることが示されたが、異性の専門家は同時に「真剣」な雰囲気でも話を進めることが有効であり、逆に同性の専門家は「和やか」な雰囲気をつくることが望ましいと考えられる。「和やか」は質問紙の項目より笑顔表情が随伴することによって会話マネージメントを行うことであるが、逆に「真剣」は笑顔表情が伴わないことを意味する。このような性差による「和やか」と「真剣」のコミュニケーション因子の使用における相異点は、対応のある  $t$  検定の結果からも裏付けられる。また、同性の専門家にとって文末に「言い切り」表現を使用することは他のコミュニケーション因子に比べて最も少なく使用することが効果的と示唆されるが、異性の専門家についてはいえなかった。この結果から、女子青年にとって同性の専門家が他のコミュニケーション因子に比べて「言い切り」表現を多く用いることは対人距離を遠くすることになるため、合意効果を抑制する可能性がある。一方、異性の専門家は対人距離をやや遠くするほうが有効であるため、異性の専門家による「言い切り」表現の使用は比較的受け入れられることが考えられる。

さらに、コミュニケーション因子の性差間とそれぞれの性におけるコミュニケーション因子間の比較から、「身振り」が異性より同性の専門家が用いるほうが有効であることが性差間比較の結果から示唆されていたが、同性の専門家は他のコミュニケーション因子に比べて多く使用することが望ましいとはいえなかった。また、「相槌」は異性より同性の専門家が用いるほうが有効であることが性差間比較の結果から示唆されていたが、他のコミュニケーション因子に比べて両方の専門家が多用することが望ましいといえる。よって、「相槌」のような会話を維持するために必要なコミュニケーションは性差の影響を受けないことが考えられる。

### 3. 会話マネージメントによる専門家のジェンダー表出

本研究の結果から、合意形成のためには専門家の性差によってコミュニケーションを変化させることの有効性が示唆されたといえる。専門家が用いる合意形成コミュニケーションには会話内容と会話マネージメントがあり、前者は何を伝えるかを示し、後者はその内容をどのように伝えるかという、言語・非言語のメタコミュニケーション的なやり取りが含まれる。専門家の性差によるコミュニケーションの違いは会話マネージメントのほうに表出されることが示されている。

それでは、会話マネージメントを変化させることで専門家の性差によるコミュニケーションの違いが何を意味するのであろうか。専門家によるコミュニケーションはジェンダー表現として相



手に受け取られることが考えられる。ジェンダーとは生物学的性に対し、社会や文化によって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）。さらに、ジェンダーには“パーソナリティや価値観であるという見方”（Bem, 1974）と、“行動であるという視点”（West & Zimmerman, 1987）がある。後者を長谷川（2005）は「空間的ジェンダー」と呼び、今ここに展開されているコミュニケーションの中に女性性、男性性が表出すると捉えた。したがって、ジェンダー表出は生物学的性とは別次元であり、“表現される女性性や男性性はコミュニケーションの相互作用過程で周囲や環境との相互影響によって変化する”（長谷川, 2005）ことになる。

女性、男性のジェンダー表出としてどのようなコミュニケーションの特徴があるかについて実証的研究が行われてきた。女性が多く用いるコミュニケーションは、視線を向け（Exline, 1963; Exline, Gray & Schuette, 1965）、うなずきを用い（奥野, 2012）、相槌を打ち（Fishman, 1983）、丁寧に婉曲表現を使用することであるが（Lakoff, 1975）、一方、男性は発言時間が長く（内田, 1993）、女性の発言に割り込み（Zimmerman & West, 1975）、直接的主張的な表現を用いることが報告されている（中村, 2002）。これらのコミュニケーションの特徴を合意形成のコミュニケーション因子に適用すれば、「和やか」「同意確認」「相槌」は女性が、「言い切り」は男性が多く用いるコミュニケーションであるといえる。したがって、これらを使用することが前者は女性的、後者は男性的な表現がなされることになる。また、「真剣」に関しては「和やか」と反対の雰囲気と捉えると、やや男性的なジェンダー表出として受け取られることが予想される。以上のことから、女子青年に対し合意を得るために女性の専門家は女性性の表出を特徴的に行い、男性の専門家は女性的な表現と男性的に表現の両方を用いることで効果が向上する可能性が考えられる。

専門家が用いる合意形成コミュニケーションにおけるジェンダー表現の選択は、専門家の生物学的性と同一方向あるいは反対方向のいずれでも可能である。臨床場面でクライアントとの合意形成にうまく至らないという場合は、専門家のジェンダー表現がクライアントとの相互作用過程で悪循環に陥っていることもあるだろう。このような問題に対し専門家のジェンダー表出のバランスを男性的から女性的へ、あるいは女性的から男性的へ変化させることで解決を促すことがクライアント支援の一助になる可能性を本研究が示唆したといえるだろう。

#### まとめと今後の課題

本研究では専門家の性差と合意形成コミュニケーションの関連性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、合意効果を促進するためには専門家の性差に応じて会話マネージメントを変化させることの有効性が示唆された。

今後の課題として、本研究は女子青年のみを対象に行っているため、男性を調査対象者として専門家の性差によるコミュニケーションの差異を検討する必要がある。また、想定する専門家の年齢を特定していないため、今後は専門家と非専門家の年齢要因や個が所有する性役割感などのジェンダーも考慮に入れ、さらに検討することが望まれる。

実際のコミュニケーションは言語と非言語が同時に進行する多チャンネルで行われ、特に非言語表現は無意識で使用されているといえる。したがって、意識されたもののみが抽出される質問紙調査では限界があるため、実際に専門家と非専門家間で展開される会話場面を分析対象とし、

コミュニケーションの多チャンネルを同時に検討する必要もあるだろう。

## 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一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*. NY: 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*. NY: 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.
- 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.
- Exline, R. V., Gray, D. & Schuette, D. (1965). Visual behavior in a dyad as affected by interview contact and sex of respondent. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1, 201-209.
- Fishman, P. (1983). Interaction: the work women do. In Thorne et al. (eds.) *Language, Gender, and Society*. NY: Praeger.
- Hall, A. D. & Fagen, R. E. (1956). Definition of system. *General Systems Yearbook*, 1, pp.18-28.
- 長谷川啓三 (1997). 家族内パラドクス—逆説と構成主義— 彩古書房
- 長谷川啓三 (1998). 家族療法と治療言語—コミュニケーションのマネジメント側面について 家族療法研究, 15(3), 175-179.
- 長谷川啓三 (2003a). メタ・コミュニケーションとしての臨床心理面接の組み立て 臨床心理学 第3巻 第3号 316-320.
- 長谷川啓三 (2003b). 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). ソリユーション・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.
- 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)
- 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.
- Lakoff, R. (1975). *Language and Woman's place*. NY: 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)
- 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 (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, 581, 177-195.
- 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, 141-153.
- 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, 122, 82-97.
- 奥野雅子・長谷川啓三 (2007). 薬剤師が行うインフォームド・コンセントに関する一考察 日本薬学会東北支部大会講演要旨集 59.

- 奥野雅子・長谷川啓三 (2008). カウンセリング場面における説得的コミュニケーションの文末表現が受け手の態度に及ぼす影響—終助詞“ね”に着目した実験的研究— 産業カウンセリング研究, 101, 12-21.
- 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., Beavin, J. & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication : A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. NY : 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*, 12, 125-151.
- Zimmerman, D.H. & West, C. (1975). Sex roles, interruptions and silences in conversation. In Thorne & Henley (eds.) *Language and Sex*. MA: Newbury House.
- 山本清香 (2006). 女性外来に未来はあるか—社会学的分析から分かったこと— 性差と医療 3(5), 551-556.

### Summary

The purpose of this study was to investigate the relationship between an expert's sex difference and consensus-building communication from both the viewpoints of conversational content and management. Questionnaire surveys toward female adolescence revealed that female experts used more "Gesture", "Harmoniousness" and "Brief response" than male and that male experts used "Fear appeal", "Seriousness" and "No sentence-final particle" than female when female adolescence recognized they reached consensus with experts.

The results of one-way analysis of variance suggested that, in the viewpoint of conversational content, both female and male experts used less "Fear appeal" than other factors. It also suggested that, in the viewpoint of conversational management, female experts used more "Brief response" and "Confirmation of agreement" and male experts used more "Brief response" and "Seriousness" than other factors. The results of this study showed that female and male experts used the same conversational content but different conversational management in order to reach consensus. It also revealed that both experts should choose their own gender expressions because conversational management involved them.

Keywords : sex difference, consensus-building communication, conversational content, conversational management, expert, gender expression

[2012. 9. 27 受理]