

不適切な援助を受けた場合の被援助者の感情について

松 浦 均 *

問 題

われわれは個人でいるときには、おそらく他者を助ける側の視点で観察していることが多いのではないか。だから人から助けられた経験より人を助けた経験の方が記憶として多く残っており、またそれを鮮明に想起できたりする。ボランティア活動において自分にできることは何かと考えたりするのは、助ける側の立場でものを見ていることを示唆している。このことは、助ける側に回った方が相手に対して優位に立てること、反対に助けられる側に回ると相手に対して弱い立場になり「借り」を作ったような気分になることから、われわれは、できれば助ける側になりたいと暗に考えているのではないか。

しかし、視点を変えれば、誰しもが助けられた経験についても多数持っているはずである。そしてその際、助けられる側に立って援助行動を考えたときに改めて見えてくるものは多い。たとえば、意思の疎通という点から見ると、その援助行動は必ずしも被援助者が望んでいたものではないとか、援助者は被援助者の希望や期待をどれだけ正確に読みとってくれたかという問題があることがわかる。さら被援助者の意図を全て正確に汲み取っても被援助者の援助要請のとおり援助者が行動できるとは限らないし、あるいは援助者の判断で要請以上のことまでして、かえって被援助者を困らせてしまうことも実はたくさんあるだろう。

これらのことを考えると、援助行動が成立したといえるのは援助者が行動を起こした時点ではなく、被援助者にとって援助が適切に完了した（＝完遂した）時点と考えられる。その援助が未完遂であり、結果的に不適切な行動であったと判断できるのは、実は被援助者の側であるともいえる。そういう意味で、援助行動を考えると、被援助者側に立って見た方がその本質がよく見えてくると考えている。これについて、高木（1997）は被援助効果（どのような援助を受け、窮状がどのように回復したか）という概念でこの点を強調しているし、伊東（1996）は援助行動の質的内容の検討を行っている。これらの研究からは、援助行動においては、援助内容の質が問われ、同時に被援助者側の状況改善がなければ援助できたことにはならないということがわかる。従来、援助行動研究は援助者の立場から行われたもの

*人文学部助教授—社会心理学

が圧倒的に多いが、これまで述べてきたように、被援助者の立場から援助行動を眺めてみると、最終的には「援助の適切さ」の問題に突き当たることになる。しかし、援助の適切性に関する研究は、医療場面における介護や看護のなかで取り上げられることはあっても、これまでの社会心理学領域ではほとんど見られない。その意味において本研究は意義のあるものであり、また今後このテーマに関してさらに研究を進めていく必要があると認識している。本研究では、不適切な援助行動を受けた場合の被援助者側の感情について検討するが、想定した事例が援助行動としてどの程度適切であると判断されるかという点に注目していきたい。

ところで、実際に不適切な援助を受けた場合に、被援助者はどのような気持ちになるのだろうか。端的に言えば「複雑な気持ち」ということになる。つまり、不適切な援助であっても相手に対する感謝の気持ちといった肯定的感情を表さねばならないし、結果として助かっていなければ様々な否定的な感情が生起するであろう。さらに肯定的感情と否定的感情が錯綜した不協和状態から来る否定的感情も考えられる。

まず肯定的感情として挙げられるのは、援助者の援助の行為に対する素直な感謝の気持ちである。この気持ちから返礼意識や返報行動が生起すると考えられる。次に、困窮状況からの脱却によって生じる満足感がある。自分自身の気持ちとして一安心という安堵感も同様にあるかもしれない。それから、援助者に対する信頼感などもあるだろう。援助をしてくれるということは困窮者であるこちらに向けられた受容的態度であり、また関与を表した態度である。被援助者側の気持ちとしては相手に対する信頼感が生じると考えられる。

一方、否定的感情としては、心理的負債感、恩義、援助を受けての申し訳なさ、罪責感、自尊心の脅威と低下、援助者に対する不満感、恥ずかしさ、惨めさなどが挙げられる。

たとえば心理的負債感（西川，1986；相川，1988）は、恩義や返礼義務感（Greenberg & Westcott, 1983）とともに、援助をしてもらうことで借りを作ってしまった気分であり、相手によっては早く何かお返し（お礼）して、借りを返したくなる動機につながるものである。場合によっては、借りが大きすぎて、ずっと長い間恩義を感じ続けることになるし、お返しができないでいると、借りを抱えたままの状態が続き、義務感として強迫的な態度を形成することにもなる。また相手の援助の仕方によっては、申し訳なさや罪責感を感じることもある。極端な例として、溺れている自分を助けてくれた人（援助者）が逆に溺れてしまい亡くなったということがあがあるが、被援助者である自分は助かって、後に残る気持ちとしては罪責感ばかりで、肯定的な感情状態にはなれないだろう。

次に、Nadler & Fisher（1986）による自尊心脅威モデルで説明される自尊心の低下も考えられる。このモデルでは、他者から援助を受けることは自力で問題解決ができないという認識を自分にもたらし、自分や援助者に対し否定的な評価をする可能性を示唆している。自分が惨めになり、恥ずかしいという感情も生起すると考えられる。ただしこの場合でも、援助者が親しい友人である場合などは、自分を好意的に支持してくれる態度の現れとしての援助

行動と理解して相手とその行動を肯定的に評価することもある。この考え方は主に被援助者がこれから援助を受けようとする場合に他者に援助要請を行うかどうかといった局面の心の内を説明している。つまり自分を支持してくれる相手にはそれほど抵抗なく援助要請をすることができるが、自分を支持してくれるかどうかわからない相手や、否定的感情を持っている相手からの援助はできれば受けたくないという抵抗感が生じる。さらに自尊心が脅威にさらされることが予想できるならば、援助要請を遅らせたり、自力での解決を強く動機づけられる。一方で、このモデルは実行された援助に対しても同様に自己脅威的な援助があると説明している。すなわち自己脅威的な援助を受けた場合、被援助者は自己や援助および援助者を否定的に評価し、防衛的に振る舞うと考えている。

最後に、援助者に期待した援助ではなかった場合の不満感は十分に考えられるであろう。不満感を始め、被援助者が否定的感情を直接相手に表明することはなかなかできないし、そういうことは普通はしない。もし否定的感情を表明すると折角の良好な関係が悪化する可能性があるからである。しかし被援助者が、このように錯綜した感情状態にいることは推測に難くない。たとえば介護や看護の場面における患者のように、長期間、被援助の立場を継続しなければならない人が、いつも肯定的感情だけで過ごしているとは思えない。その意味で、様々な否定的な感情を持っていることを明らかにする必要があると感じている。被援助者の立場では面と向かって援助者に物申せない状況を、あぶり出していくことが今後必要と感じている。このような目的で、本研究では、不適切な援助を受けた場合にどのような感情状態を経験しているのか明らかにしようと思う。

方 法

被験者と調査時期 C大学の1,2年生160名(男子81名,女子79名),平成16年10月に授業中に実施した。

質問紙の構成と調査の手続き 4つの想定された援助事例にもとづき、回答者は被援助者の立場で、経験される感情を評定してもらった。4つの想定事例は以下のとおりである。

事例1:怪我をして松葉杖を使っている大学生が、食堂で他者に配膳の援助を受ける。

事例2:建築学を学んでいる学生が図書館で洋書の専門書を探しているときに、他者から援助を受ける。

事例3:飲食店でアルバイトがテーブルの片付けをしているときに、他者から援助を受ける。

事例4:車で通学している大学生が帰り道にパンクして、他者から援助を受ける。

これら4事例は、いずれも被験者である大学生が日常生活のなかで経験し得るものとして設定した。また、援助が適切に完遂した場合と不適切で中途半端に終わっている場合(=援

助完遂度の要因〉、援助者がよく知っている友人の場合と見知らぬ人の場合〈＝援助者との関係性の要因〉が設定された。具体的にいえば事例 1 の基本形は次のとおりである。

大学生の私は、足を骨折する怪我をして、昨日から松葉杖を使って歩いている。学食で順番を待っていると、後ろに並んでいたある学生が、「私が運んであげましょう」と言ってくれた。私は、「大丈夫です。本当に自分でできますから」とその申し出を断ったが、その人が「いいですよ。私が運びますから」と言って、結局全て運んでくれた。私は「どうもありがとうございました」と丁寧に御礼を言った。

このケースで、援助が完遂していない場合は、「援助者がお箸を取り忘れ、結局自分が後でお箸を取りに行った」という記述になっている（Appendix 参照）。援助者との関係性の要因については「ある学生」となっているところが「友だち」に変わるということである。このように 1 事例につき 4 通りのストーリーが設定され、調査票はその 4 種のうちの 1 種が入った形で 1 冊子が作成された。

被験者は男女がほぼ同数になるよう、かつランダムにこの 4 条件（条件 A：完遂・友人、条件 B：完遂・見知らぬ人、条件 C：未完遂・友人、条件 D：未完遂・見知らぬ人）に振り分けられ、回答時には他の条件があることを知らずにそれぞれが回答した。

評定項目は以下のとおりである。

援助の適切さの程度：援助者側から見ての適切さの程度、被援助者側から見ての適切さの程度を、それぞれ 7 段階で評定してもらった。

感情の評定：援助事例ごとに以下の 12 の感情について、被援助者の立場から 5 段階で評定してもらった。評定項目は、否定的感情として不満感、迷惑感、痛痒感、自尊心低下、恥辱感、後悔、罪責感、心理的負債感、肯定的感情として返報意識、感謝、満足感、信頼感である。共感性尺度 14 項目：多次元共感測定尺度のうちの視点取得 7 項目と共感的配慮 7 項目。（桜井，1988）7 段階で評定してもらった。

自尊感情尺度 10 項目：ローゼンバーグ（1965）による自尊感情尺度（星野訳）。5 段階で評定してもらった。

結果と考察

援助の適切さについて

まず想定事例における援助行動の適切さをどのように認識したか、適切さの評定結果について Table 1, Table 2, Table 3 に示した。その結果、4 事例とも援助行動の完遂度の主効果

Table 1 各事例における援助の適切さの認知 () 内は標準偏差

	条件 A(n=39) 援助完遂・援助者=友人		条件 B(n=39) 援助完遂・援助者=見知らぬ人		条件 C(n=41) 援助不適切・援助者=友人		条件 D(n=42) 援助不適切・援助者=見知らぬ人	
	援助者側	被援助者側	援助者側	被援助者側	援助者側	被援助者側	援助者側	被援助者側
事例 1	6.00(1.170)	5.18(1.502)***	5.67(1.457)	4.74(1.499)***	5.29(1.453)	5.85(0.823)***	5.17(1.188)	5.21(1.490)
事例 2	5.54(1.189)	4.62(1.549)***	5.51(1.449)	5.38(1.248)	4.51(1.660)	4.15(1.590)	5.12(1.435)	4.15(1.797)*
事例 3	5.29(1.453)	5.85(0.823)***	5.41(1.758)	4.21(1.949)***	4.02(1.891)	4.51(1.583)*	4.31(1.473)	3.98(1.746)
事例 4	6.49(0.970)	6.00(1.395)*	6.23(0.986)	5.62(1.161)***	5.39(1.595)	5.29(1.569)	5.31(1.278)	5.19(1.486)

各条件ごとに援助者側と被援助者側との不適切度認知の差を検定した結果を、被援助者側の数値の後ろに記載した。***p < .001 **p < .01 *p < .05

Table 2 援助者側における援助の適切さの評定値に関する 2 要因分散分析の結果 (F 値)

	援助の完遂度の主効果	援助相手の主効果	交互作用
事例 1	8.365**	ns	ns
事例 2	9.602**	ns	ns
事例 3	55.376***	ns	8.278**
事例 4	26.628***	ns	ns

***p < .001 **p < .01 *p < .05

Table 3 被援助者側における援助の適切さの評定値に関する 2 要因分散分析の結果 (F 値)

	援助の完遂度の主効果	援助相手の主効果	交互作用
事例 1	7.148**	6.306*	ns
事例 2	11.937***	ns	ns
事例 3	9.816***	18.544***	5.025*
事例 4	6.439*	ns	ns

***p < .001 **p < .01 *p < .05

が、援助者側・被援助者側ともに見られた。このことから想定事例における援助行動の適切さに関する操作は妥当であることが示された。

それから完遂度の高い条件 A と条件 B において、事例 2 を除いて援助者側と被援助者側とで適切さの評定（被験者内要因）に有意差が見られた。両条件とも被援助者側の評定が低く、不適切だと判断されていた。完遂度の低い条件 C と条件 D においては援助者側と被援助者側とで大きな差はなかった。また被援助者側からの評定において事例 1 と事例 3 で援助者との関係性の主効果があった。

なお事例 3 において有意な交互作用が見られたことについては、友人条件ではアルバイト仲間という設定であり、いわば同僚の失敗を援助するという立場上の援助規範があったため、条件 A で被援助者側からの評定の方が高くなったことによるものと考えられる。

12 の感情の評定結果について

事例 1 から 4 までは総合して、各条件の感情に関する評定値および 2 要因の分散分析結果を Table 4 に示した。なお各感情の評定値は最高点が 20 である。

Table 4 各条件において経験された感情の評定値の平均（ ）内は標準偏差

	条件A (n=39)	条件B (n=39)	条件C (n=41)	条件D (n=42)			
感情	援助完遂・友人	完遂・見知らぬ人	未完遂・友人	未完遂・見知らぬ人	完遂度の主効果	関係性の主効果	交互作用
不満感	6.08 (2.169)	7.16 (2.308)	9.24 (3.006)	9.29 (2.680)	42.314***	ns	ns
迷惑感	6.26 (2.769)	8.21 (3.443)	7.83 (2.682)	8.17 (2.921)	ns	5.979*	2.970+
痛痒感	6.00 (2.236)	6.82 (2.594)	7.98 (2.911)	7.71 (3.337)	10.468***	ns	ns
自尊心低下	7.13 (2.648)	7.39 (3.382)	5.90 (2.059)	6.90 (2.567)	4.046*	ns	ns
恥辱感	8.26 (3.424)	9.23 (3.835)	7.20 (3.516)	8.71 (3.624)	ns	4.816*	ns
後悔	6.26 (2.510)	7.41 (2.593)	6.17 (2.783)	6.79 (2.746)	4.474*	ns	ns
罪責感	16.64 (3.025)	15.23 (2.823)	15.12 (3.257)	15.33 (2.972)	ns	ns	ns
負債感	10.56 (4.096)	9.40 (4.005)	8.71 (3.263)	10.58 (4.198)	5.952*	ns	ns
返報意識	15.15 (3.430)	13.79 (4.131)	13.61 (3.114)	12.14 (3.900)	8.075**	6.313*	ns
感謝	18.18 (2.512)	18.10 (1.889)	17.44 (1.911)	17.55 (2.098)	3.773+	ns	ns
満足感	14.79 (3.122)	14.85 (2.231)	12.17 (3.216)	11.55 (2.898)	42.014***	ns	ns
信頼感	16.18 (3.402)	15.36 (3.289)	17.83 (6.312)	16.90 (2.139)	6.123*	ns	ns

***p < .001, **p < .01, *p < .05, + p < .1

その結果、未完遂に終わり不十分な援助であっても、援助を受けたことに対して経験する否定的感情については概して大きな数値ではなかった。一方、肯定的感情は、否定的感情に比べて大きく高い数値を示していた。否定的感情のなかでは、罪責感と負債感の 2 つが大きな値を示していた。分散分析の結果、否定的感情のうち、迷惑感と恥辱感については、援助者との関係性の主効果が見られた。援助者が見知らぬ人の場合にこれらの否定的感情を強く経験することが示された。また罪責感を除くその他の否定的感情では完遂度の主効果が見られた。当然ながら完遂度の低い方が、これらの否定的感情を強く経験している。否定的感情の多くは、援助が完遂しない不適切な場合に経験されるが、感情によっては援助者との関係性も影響すると考えられる。

Table 5 感情についての因子分析結果 因子負荷量

	Factor1	Factor2	Factor3
不満感	0.795	0.181	0.154
返報意識	-0.712	-0.001	0.196
満足感	-0.709	0.009	0.167
感謝	-0.679	-0.245	0.378
迷惑感	0.618	0.503	-0.001
痛痒感	0.588	0.564	0.009
自尊心低下	0.203	0.816	0.010
恥辱感	0.107	0.770	0.142
後悔	0.405	0.752	-0.207
負債感	-0.236	0.696	-0.002
信頼感	-0.002	-0.007	0.888
罪責感	-0.278	0.258	0.538
固有値	4.368	2.141	1.113

それから 12 の感情を事例 1 から 4 まで総合して因子分析を行った（主因子法，プロマックス回転）。その結果，3 因子が抽出された。結果を Table 5 に示した。第 1 因子は，不満感，返報意識，満足感，感謝，迷惑感，痛痒感によって構成され，《援助行為に対する満足度》の因子と考えられる。第 2 因子は，自尊心低下，恥辱感，後悔，心理的負債感で，《援助による自己評価の低下》の因子と考えられる。第 3 因子は喜びと罪責感で，《援助相手に対する敬意》の因子と考えられる。

共感性・自尊感情との関連について

援助を受けたときに経験される感情が，個人特性の変数とどのように関係しているか相関分析により検討した。結果を Table 6 に示した。

まず共感性との関連を見ると，多次元共感測定尺度における「視点取得」との相関では，返報意識と正の相関，迷惑感と負の相関があった。「共感的配慮」との相関では，不満感，迷惑感と負の相関が，罪責感，満足感，返報意識，感謝，信頼感では正の相関があった。共感性が高いほど肯定的感情の多くを経験し，否定的感情の一部においては経験されないことが明らかになった。自尊感情は罪責感において負の相関が見られただけであった。

この他，各感情どうしの関連については，多くの感情間で高い相関が見られたが，結果としては先の因子分析の因子構造で説明されるものと同じと考えてよいので，割愛する。

Table 6 各変数、および各感情における相互相関 相関係数

	視点取得	共感的配慮	自尊心	不満感	迷惑感	痛痒感	自尊心低下	恥辱感
視点取得		*			*			
共感的配慮	0.188			*	**			
自尊心	0.032	0.051						
不満感	-0.145	-0.239	0.049		***	***	***	*
迷惑感	-0.171	-0.205	-0.049	0.508		***	***	***
痛痒感	-0.068	-0.074	-0.064	0.559	0.628		***	***
自尊心低下	-0.123	-0.04	-0.055	0.321	0.440	0.544		***
恥辱感	-0.123	0.11	-0.095	0.192	0.373	0.381	0.638	
後悔	-0.119	-0.12	-0.078	0.408	0.613	0.618	0.649	0.555
罪責感	-0.03	0.175	-0.222	-0.109	-0.048	0.031	0.107	0.170
負債感	-0.087	-0.038	-0.037	0.034	0.199	0.225	0.397	0.377
返報意識	0.327	0.383	0.062	-0.407	-0.423	-0.299	-0.189	-0.119
感謝	0.142	0.338	0.074	-0.447	-0.491	-0.473	-0.258	-0.202
満足感	0.072	0.238	0.011	-0.508	-0.298	-0.298	-0.020	-0.058
信頼感	-0.087	0.267	-0.015	0.022	-0.057	-0.021	0.047	-0.094

	後悔	罪責感	負債感	返報意識	感謝	満足感	信頼感
視点取得				***			
共感的配慮		*		***	***	**	***
自尊心		*					
不満感	***			***	***	***	
迷惑感	***		*	***	***	***	
痛痒感	***		*	***	***	***	
自尊心低下	***		***	*	***		
恥辱感	***	*	***	***	*		
後悔			***	***	***	*	
罪責感	-0.040		*	**	*	*	*
負債感	0.311	0.187					
返報意識	-0.280	0.247	0.125		***	***	
感謝	-0.517	0.217	-0.018	-0.407		***	***
満足感	-0.227	0.204	0.082	0.393	0.447		*
信頼感	-0.192	0.219	0.096	0.138	0.280	0.190	

***p < 0.001 **p < 0.01 *p < 0.05

まとめ

本研究では、不適切な援助を受けた場合の複雑な感情状態の様相について検討した。その結果、否定的感情については、罪責感がもっとも高く、被援助者における援助者よりも相対的に弱い立場であるがゆえに感じる第一の感情が如実に表明されていた。また罪責感については援助が完遂しているかどうか、援助者との関係性にかかわらず感じていた。次は負債感

であり、これも従来の援助行動研究で取り上げられてきた援助を受けたことによる心理的負債感（相川，1988 他）を強く感じていた。負債感は、数字だけ見ると、相手が友人のときに援助が完遂した場合と、相手が見知らぬ人で援助が未完遂のときに高く、交互作用が出てくる可能性がないとはいえない結果であったが、松浦（1992）の返報行動の結果と同じ傾向が見られるといってもよい。

本研究では合計 12 の感情を取り上げたが、因子分析の結果、3 因子が抽出され、3 つの大きなグループに分けられることが示された。基本的には、援助行動に関する結果としての満足感や不満感、自分のなかの意識の問題としての自尊心の低下や負債感、相手との関係性において感じる信頼感や罪責感ということである。今後の援助行動研究において、とくに感情面の検討を行う場合、この 3 つの感情領域に整理されたことは有効に働くと考えられる。

最後に、各感情と個人差変数との関連は、とくに否定的感情との関連については見いだせなかった。被援助者の立場において否定的感情を生起する要因としての個人差変数については、今後さらに検討が必要であると考えている。

引用文献

- 相川充 1988 心理的負債に対する被援助利益の重みと援助コストの重みの比較 心理学研究, 58, 366-372。
- Greenberg, M. S., & Westcott, D. R. 1983 Indebtness as a mediator of reactions to aid. In J. D. Fisher, A. Nadler & B. M. DePulo (Eds.) *New directions in helping*. Vol. 1. Recipient reaction and aid. New York: Academic Press, 85-112.
- 伊東秀章 1996 援助行動の質 —援助の質の高さと関連する性格特性とジェンダー—実験社会心理学研究, 36, 262-272。
- 松浦均 1992 援助者との関係性が被援助者の返報行動に及ぼす効果 名古屋大学教育学部紀要（教育心理学科）第 39 巻, Pp. 23-32。
- Nadler, A. & Fisher, J. D. 1986 The role of threat to self esteem and perceived control in recipient reactions to aid: Theory development and validation. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, Vol. 19. Academic Press.
- 西川正之 1986 返礼義務感に及ぼす援助意図性, 援助成果, および援助出費の効果 心理学研究, 57, 214-219。
- Rosenberg, M. 1965 *Society and the adolescent self-image*. Princeton Univ. Press.
- 桜井茂男 1988 大学生における共感と援助行動の関係—多次元共感測定尺度を用いて—奈良教育大学紀要, 37, 149-154。
- 高木修 1997 援助行動の生起過程に関するモデルの提案 関西大学社会学部紀要, 29(1), 1-21。

Appendix 本研究の調査票で用いた想定事例

事例 1 条件 A（援助完遂・友だち）

大学生の私は、足を骨折する怪我をして、昨日から松葉杖を使って歩いている。学食で順番を待っていると、後ろに並んでいた友だちが、「どうしたの、怪我したの？ 私が運んであげる」と言ってくれた。私は、「大丈夫だよ。本当に自分でできるから」とその申し出を断ったが、その友だちは「いいよ、いいよ。運んであげるから」と言って、結局全て運んでくれた。私は「どうもありがとう」と御礼を言った。

事例 1 条件 B（援助完遂・知らない相手）

大学生の私は、足を骨折する怪我をして、昨日から松葉杖を使って歩いている。学食で順番を待っていると、後ろに並んでいたある学生が、「私が運んであげましょう」と言ってくれた。私は、「大丈夫です。本当に自分でできますから」とその申し出を断ったが、その人が「いいですよ。私が運びますから」と言って、結局全て運んでくれた。私は「どうもありがとうございました」と丁寧に御礼を言った。

事例 1 条件 C（援助未完遂・友だち）

大学生の私は、足を骨折する怪我をして、昨日から松葉杖を使って歩いている。学食で順番を待っていると、後ろに並んでいた友だちが、「どうしたの、怪我したの？ 私が運んであげる」と言ってくれた。私は、本心は手伝ってくれると助かると思っていたが、「大丈夫だよ。自分でできるから」とその申し出を断った。その友だちは「いいの、ほんとに大丈夫なの」と言って、結局運んでくれなかった。私は友だちの気持ちに対して「ありがとう」と御礼を言った。

事例 1 条件 D（援助未完遂・知らない相手）

大学生の私は、足を骨折する怪我をして、昨日から松葉杖を使って歩いている。学食で順番を待っていると、後ろに並んでいたある学生が、「私が運んであげましょう」と言ってくれた。私は、本心は手伝ってくれると助かると思っていたが、「大丈夫です。自分でできますから」とその申し出を断った。するとその人は「そうですか。ほんとに大丈夫ですか」と言って、結局運んでくれなかった。私はその人の気持ちに対して「どうもありがとうございました」と丁寧に御礼を言った。

事例 2 条件 A（援助完遂・友だち）

建築学を専攻している私は、研究レポートを作成するため大学図書館でメモを片手に洋書の専門書を探していた。なかなか見つけることができず、かなりの時間うろうろしていると、たまたま同じフロアにいた同じ学科の友だちが、「何を探してるの。手伝ってあげるよ。そのメモを見せて」と言ってきた。私は「いや、これは自分で探すから」と一旦は断ったが、その友だちが「メモを見せて」と言うのでメモを見せた。「ああ、この本ならあっちの通路に

あるんだよ」と別の通路に連れて行ってくれて、目的の本は見つかった。私は「どうもありがとうございます」と御礼を言った。

事例 2 条件 B（援助完遂・知らない相手）

建築学を専攻している私は、研究レポートを作成するため大学図書館でメモを片手に洋書の専門書を探していた。なかなか見つけることができず、かなりの時間うろうろしていると、同じフロアにいた先生らしき人が、「本を探しているのですか。手伝ってあげましょう。そのメモを見せて」と言われた。私は「いえ、本当に自分で探しますから」と一旦は断ったが、その人が「そのメモを見せてごらん」と言うのでメモを見せた。「ああ、この本なら、あっちの通路にあるですよ」と別の通路に連れて行ってくれて、目的の本は見つかった。私はその人に「どうもありがとうございました」と丁寧に御礼を言った。

事例 2 条件 C（援助未完遂・友だち）

建築学を専攻している私は、研究レポートを作成するため大学図書館でメモを片手に洋書の専門書を探していた。なかなか見つけることができず、かなりの時間うろうろしていると、たまたま同じフロアにいた同じ学科の友だちが、「何を探してるの。手伝ってあげるよ。そのメモを見せて」と言ってきた。私は「いや、本当にこれは自分で探すから」と断った。するとその友だちは「じゃあ、がんばって自分で見つけてね」と言うので、友だちの最初の気持ちに対して「ありがとう」と言った。結局、その後、随分探してみたが目的の本は見つからなかった。

事例 2 条件 D（援助未完遂・知らない相手）

建築学を専攻している私は、研究レポートを作成するため大学図書館でメモを片手に洋書の専門書を探していた。なかなか見つけることができず、かなりの時間うろうろしていると、同じフロアにいた先生らしき人が、「本を探しているのですか。手伝ってあげましょう。そのメモを見せて」と言われた。私は「いえ、本当に自分で探しますから」と断った。するとその人は「そうですか。じゃあがんばって自分で見つけてください」と言うので、その人の最初の気持ちに対して「ありがとうございました」と御礼を言った。結局、その後、随分探してみたが目的の本は見つからなかった。

事例 3 条件 A（援助完遂・同僚）

ファミリーレストランでバイトをしている私は、お客さんが帰った後のテーブルの後かたづけをしているときに、お盆にお皿やコップを乗せずぎて、バランスを崩して、床に全部落としてしまった。急いで拾って片づけていると、同じバイトのウェ이터の人が「手伝ってあげるよ」と言ってくれた。私は「いいです。自分でやりますから」と断ったが、そのウェ이터は「大変そうだから」といって手伝ってくれた。私は「本当に、どうもありがとうございます」と御礼を言った。

事例 3 条件 B（援助完遂・知らない相手）

ファミリーレストランでバイトをしている私は、お客さんが帰った後のテーブルの後かたづけをしているときに、お盆にお皿やコップを乗せすぎて、バランスを崩して、床に全部落としてしまった。急いで拾って片づけようとしたら、隣のテーブルのお客さんが「手伝いましょう」と言ってくれた。私は「いえ、私が悪いのですから。本当に結構です」と断ったが、お客さんは「大変でしょう。手伝いますよ」といって手伝ってくれた。私は「本当にどうもありがとうございます」と丁寧に御礼を言った。

事例 3 条件 C（援助未完遂・同僚）

ファミリーレストランでバイトをしている私は、お客さんが帰った後のテーブルの後かたづけをしているときに、お盆にお皿やコップを乗せすぎて、バランスを崩して、床に全部落としてしまった。急いで拾って片づけていると、同じバイトのウェイターが「手伝ってあげるよ」と言ってくれた。私は「いいです。自分でやりますから」と断ったら、そのウェイターは「ほんとにいいの」といって、結局手伝ってくれなかった。私は、その人の気持ちに対して「どうもありがとう」と御礼を言った。

事例 3 条件 D（援助未完遂・知らない相手）

ファミリーレストランでバイトをしている私は、お客さんが帰った後のテーブルの後かたづけをしているときに、お盆にお皿やコップを乗せすぎて、バランスを崩して、床に全部落としてしまった。急いで拾って片づけようとしたら、隣のテーブルのお客さんが「手伝いましょう」と言ってくれた。私は「いえ、私が悪いのですから。本当に結構です」と断ったら、お客さんは「そうですか。ほんとにいいですか」といって、結局手伝ってくれなかった。私は、お客さんの気持ちに対して「どうもありがとうございます」と丁寧に御礼を言った。

事例 4 条件 A（援助完遂・友だち）

私は、車で通学しているが、大学の駐車場を出てしばらくしたところで、タイヤがパンクしていることに気づいた。車を止めて一人でタイヤの交換作業をしていると、通りがかった友だちの車が止まってくれた。「どうしたの？ パンクしたの？ タイヤの交換は一人では大変だろう。手伝うよ」と言ってくれた。私は、「大丈夫だよ。タイヤ交換くらい自分でできるし。何とかなるから」といってその申し出を断った。友だちは、「でも、ほんとに大変でしょ、手伝うよ」と言って、最後まで全部の作業を手伝ってくれた。私は作業が終わって「どうもありがとう」と御礼を言った。

事例 4 条件 B（援助完遂・知らない人）

私は、車で通学しているが、大学の駐車場を出てしばらくしたところで、タイヤがパンクしていることに気づいた。車を止めて一人でタイヤの交換作業をしていると、通りがかった 1 台の車が止まってくれた。「どうしたのですか？ パンクですか。タイヤの交換は一人では大変でしょう。手伝いましょう」と言ってくれた。私は、「いえ、大丈夫です。タイヤ交換

は自分でいつもやっていますから」といってその申し出を断った。その人は、「でも、本当に大変でしょう。私が手伝いましょう」と言って、最後まで全部の作業を手伝ってくれた。私は作業が終わって「本当に助かりました。どうもありがとうございました」と丁寧に御礼を言った。

事例 4 条件 C（援助未完遂・友だち）

私は、車で通学しているが、大学の駐車場を出てしばらくしたところで、タイヤがパンクしていることに気づいた。車を止めて一人でタイヤの交換作業をしていると、通りがかった友だちの車が止まってくれた。「どうしたの？ パンクしたの？ タイヤの交換は一人では大変だろう。手伝うよ」と言ってくれた。私は、「大丈夫だよ。タイヤ交換くらい自分でできるし。何とかなるから」といってその申し出を断った。友だちは、「そうか、じゃあ気を付けてね」と言って、結局、手伝ってくれなかった。私は、友だちの気持ちに対して「どうもありがとう」と御礼を言った。

事例 4 条件 D（援助未完遂・知らない人）

私は、車で通学しているが、大学の駐車場を出てしばらくしたところで、タイヤがパンクしていることに気づいた。車を止めて一人でタイヤの交換作業をしていると、通りがかった1台の車が止まってくれた。「どうしたのですか？ パンクですか。タイヤの交換は一人では大変でしょう。手伝いましょう」と言ってくれた。私は、「いえ、大丈夫です。タイヤ交換は自分でいつもやっていますから」といってその申し出を断った。その人は、「そうですか。じゃあ、気を付けてくださいね」と言って、結局、手伝ってくれなかった。私はその人の気持ちに対して「どうもありがとうございました」と丁寧に御礼を言った。

(2006 年 10 月 20 日 受理)