

コミュニケーション能力を向上させるには

荒川大地・町田真彦・橋詰倫典
古田貴久

How to Improve Communication Abilities

Daichi ARAKAWA, Masahiko MACHIDA, Tomonori HASHIZUME
and Takahisa FURUTA

コミュニケーション能力を向上させるには

荒川 大地¹⁾・町田 真彦²⁾・橋詰 倫典³⁾
古田 貴久⁴⁾

1) 小山市立小山第二中学校

2) 高崎市立箕郷東小学校

3) 伊勢崎市立伊勢崎第一中学校

4) 群馬大学共同教育学部技術教育講座

(2020年9月30日受理)

How to Improve Communication Abilities

Daichi ARAKAWA¹⁾, Masahiko MACHIDA²⁾, Tomonori HASHIZUME³⁾
and Takahisa FURUTA⁴⁾

1) Oyama Daini Junior High-School, Oyama

2) Misato Higashi Elementary School, Takasaki

3) Isesaki Daiichi Junior High-School, Isesaki

4) Department of Technology Education, Cooperative Faculty of Education, Gunma University

(Accepted on September 30th, 2020)

1. はじめに

近年、多くの大学生が自分のコミュニケーション能力に不安を抱いている。ある全国調査では、75.2%の大学生が自分自身のコミュニケーション能力は低いと答え、92.6%の大学生が自身のコミュニケーション能力を高めたいと答えた(東京工芸大学(2012))。

コミュニケーション能力は、大学生において、社会の中で広く活用でき、かつ、身につけていることを要求されている能力と捉えられている(渡部, 2015, 2017)。また、ストレス解消や心身の健康とも関係があり、コミュニケーション能力の高い人は充実感をもって日常生活を送っている(澤田, 久住, 2019)。

だが、コミュニケーション能力には学術的に明確

な定義がない。研究者はそれぞれ自分自身で定義を決めて研究しているため、様々な定義が存在しているのが現状である(淵田, 2016; 金子, 2017)。「コミュニケーション能力」は、社会人にとっては、日常生活において実際に使用する言葉というよりも、マスメディアを介して見聞きする流行語のような言葉として認識されている(渡部, 2018)とされる一方で、組織内コミュニケーションの先行研究を参照しながら職場でのコミュニケーション能力を定義して、その測定尺度が構成されている(金子, 2017)。

西方(2009)はコミュニケーション能力を「個人が置かれた状況に合わせて、効果的なコミュニケーションが行えるように柔軟に変容できる能力」と定義して、その変容可能性に注目した。渡部(2015, 2017, 2018)は、コミュニケーション能力のイメージを(1)相互理解力や他者受容力、関係形成・関

係維持力、(2) 状況把握力、伝達力、意思疎通力、調和力、(3) 全般的交流力、会話力、積極性などに類型化した。そして、どのタイプと捉えているかによって、コミュニケーション能力は訓練次第で高められるかどうか意見が分かれることを示した。

これらの定義を踏まえると、「コミュニケーション能力」は非常に幅広い状況下で発揮されているものであり、状況によって求められる言動が異なるといえる。このため、コミュニケーション能力を単一の能力と捉えることは容易ではないし適切でもない。

本研究では、これらの先行研究を踏まえて、コミュニケーション能力について、以下のような仮定を設けた。1つ目は、コミュニケーション能力は一枚岩的な単一の能力ではなく、いくつかの要素的な行動の仕方が組み合わさって複合的に構成されるということである。倉元・大坊 (2012) は、その中でも社会的スキルとしての側面に注目して、質問紙法と因子分析によって行動特性を分析している。

2つ目は、コミュニケーション能力は生まれつきのものではなく、コミュニケーションをとる個々の場面において、説明の組み立て方や、相手の様子への反応の仕方、身振り手振りなどの行為・行動のパターンを適切に選択して実施するスキルと定義する。すなわち、コミュニケーション場面でのさまざまな行為・行動や反応の仕方（行動特性）を覚え、それを適切に選択して実行できるように練習することで高めることができる側面に注目する。直井・大対・堀田・本岡 (2019) や西方, (2009) などでは、大学の心理学系の授業を通じてコミュニケーション能力を高めることや行動変容が可能かについて検討されている。

コミュニケーションは相互理解や意思疎通に関わる事柄である。したがって、コミュニケーション能力について検討するならば、ほとんどの先行研究のように本人の自己評価だけをもとにするのではなく、友人や同僚など日常で本人を取り巻く人たちからの評価が必要であろう。小山・川島 (2001) は、コミュニケーション能力の自己評価と他人からの評価の相関が有意である ($r=.32$, $p<.01$) ことを報告して

いる。本研究では、大学生同士の相互評価をもとに、大学生にとってのコミュニケーション能力を明らかにする。そして、練習によって向上させられる範囲で、どうすればコミュニケーション能力を向上させることができるかを検討した。

2. 研究1：コミュニケーション能力の構成要素の推定

研究1に先立って大学生を対象に予備調査を行ったところ、コミュニケーション能力は単一の能力ではなく、いくつかの要素によって構成されるものであることが示唆された。そこで研究1では、コミュニケーション能力がどのような要素から構成されているかを検討した。

2-1. 対象者と方法

群馬大学の学部学生 (1年生~4年生) にアンケート調査を実施して、101名 (男性46名、女性55名) から有効回答を得た。質問項目は、予備調査で得られたブレインストーミングの結果を参考にして作成した39項目である。各質問項目に対して「友人とコミュニケーションをとる際の行動」としてどの程度自分に当てはまるかを5段階 (「とても当てはまる」、「まあまあ当てはまる」、「どちらともいえない」、「あまり当てはまらない」、「全く当てはまらない」) で自己評価してもらった。

2-2. 結果

得られた回答データを、肯定的な評価から順に5, 4, 3, 2, 1と数値化して平均値と標準偏差を求め、不良項目の確認を行った。天井効果・フロア効果が疑われた6項目を除外した33項目に対して、SPSSを使い、共通性の初期値をSMCとする主因子法・プロマックス回転により因子を抽出した。その結果、5因子解を適当と判断した。このとき、5因子による累積説明率は52%、クロンバックの α 係数は0.86であった。クロンバックの α 係数が0.7を超えた3因子を表1に示す。因子負荷量が絶対値で0.4以上を示した項目の内容を参考にして各因子を命名した。

表1 因子分析で抽出されたコミュニケーション能力の3因子とその質問項目

<p>第Ⅰ因子：相手に寄り添う／思いやり ($\alpha=0.79$)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手の良いところを褒める ・その場にいる全員が楽しめているか気にする ・相手の意見を否定しない ・相手の立場ならどう思うか考える ・相手の話に共感する
<p>第Ⅱ因子：話の内容が魅力的 ($\alpha=0.78$)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・違う視点からものごとを見る ・話の引き出しが増えるよう、様々なことに興味を持つ ・相手の知識に合わせた話し方をする ・自分の意見ははっきり言う ・気の利いた独特な言い回しをする
<p>第Ⅲ因子：社交的・積極的／フレンドリー ($\alpha=0.74$)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・暇なときは、自分から誰かを誘う ・多くの人と関わろうとする ・自分からはあまり挨拶をしない (反転項目) ・笑顔で人と接する ・自分から話題を出す

因子ⅣとⅤは α 係数が0.70に満たなかった。因子Ⅰ～Ⅲを「コミュニケーション能力の構成要素」とし、これらの因子に含まれていた質問項目をその要素に該当する行動とした。

3. 研究2：どのようにすればコミュニケーション能力は高まるのか

研究2では、第1研究で得られた要素(因子)の中で、どの要素がコミュニケーション能力に大きな影響を与えているのか、および、コミュニケーション能力が高い人が心掛けていることはなんであるかを明らかにする。

3-1. 対象者と方法

研究1に参加していない群馬大学の学部学生109名を対象にした。互いに友人である4~6人の友人グループごとに集団的に2つの質問紙調査を実施した。22グループから回答を得た。

最初の質問紙調査では、コミュニケーション場面

で、同じグループの他の人たちは、どのような行動・行為をするかを一人一人について評定してもらった。すなわち、研究1で得られた因子Ⅰ～Ⅲの名前(「相手に寄り添う／思いやりがある」など)をそのままコミュニケーション能力の構成要素の評価項目とし(因子1つが1つの評価項目になる)、さらに「コミュニケーション能力が高い」の1項目を加えた全4項目について、自分以外のグループメンバーがどの程度当てはまるかを研究1と同じ5段階で評価してもらった。以下ではこれを「他者評価」と呼ぶ。

次に、2つ目の質問紙調査として、「あなたが友人と接するとき心掛けていること」について尋ねた。質問項目は、因子Ⅰ～Ⅴに対して因子負荷量が高かった上位3項目ずつの15項目からなる。それぞれの質問に研究1と同じ5段階で回答してもらった。以下ではこれを「自己評価」と呼ぶ。

3-2. 結果

「他者評価」、「自己評価」とともに、5段階の評価を研究1と同じ方法で数値化し、不良項目の確認を行ったが、特に天井効果・フロア効果が疑われる項目はなかった。なお、「他者評価」の4項目は、グループのメンバーがつけた評価の平均値をそれぞれ求めた。

まず、他者評価と自己評価の相関係数を求めた。すなわち、参加者の間で、他人から見て、各人がコミュニケーション能力の各要素(研究1で抽出された因子)をどの程度発揮しているか(「他者評価」と、「友人と接するとき心掛けていること」(「自己評価」)のSpearman相関を調べた(表2)。その結果、「社交的・積極的／フレンドリー」と「相手に寄り添う／思いやり」の2つの相関が有意であった。したがって、この2要素については、自己評価は一定の客観性を認めうる。

表2 コミュニケーション能力の構成要素ごとに心掛けている行動

コミュニケーション能力の構成要素 (他者評価)	心掛けている行動 (自己評価)	自己評価と他者評価の相関
話の内容が魅力的	ジェスチャーを交えて話す	0.14
社会的・積極的/ フレンドリー	暇なときは、自分から誰かを誘う	0.46**
	ジェスチャーを交えて話す	
	多くの人と関わろうとする	
相手に寄り添う/ 思いやり	自分からはあまり挨拶をしない(反転項目)	0.23*
	相手の良いところを褒める	
	嫌なことがあっても表に出さない	
	相手の意見を否定しない	

注：*： $p < 0.05$ ，**： $p < 0.01$

次に、項目「コミュニケーション能力が高い」を従属変数、コミュニケーション能力の構成要素I～IIIを独立変数とした重回帰分析を行った。決定係数(R^2)は0.78であり、モデルは有意であった($F=126.8$, $p < 0.01$)。

研究1で得られたコミュニケーション能力の3つの構成要素のうち、「話の内容が魅力的」と「社会的・積極的/フレンドリー」がコミュニケーション能力に対して正の影響を示した($p < .01$)。標準化偏回帰係数(β)を比べたところ、「社会的・積極的/フレンドリー」がコミュニケーション能力に最も大きな影響を与えていることが明らかになった($\beta=0.80$)。

「相手に寄り添う/思いやり」は有意ではなかった($p=0.26$)。本研究では友人同士のグループで調査を行ったため、参加者はすでに遠慮のいらぬ関係にあるためと考えられる。そのため、参加者たちの間では「相手に寄り添う/思いやり」の自己評価と他者評価はおおむね一致するが、コミュニケーション能力の評価にはほとんど影響しないと考えられる。

4. 考察

重回帰分析の結果、コミュニケーション能力の向上に関連する構成要素(因子)は、「話の内容が魅

力的」と「社会的・積極的/フレンドリー」であった。また因子分析の結果は、「相手に寄り添う/思いやり」もコミュニケーション能力の一部であることを示している。

「社会的・積極的/フレンドリー」について高い評価を受けた人は、「暇なときは、自分から誰かを誘う」、「ジェスチャーを交えて話す」、「多くの人と関わろうとする」、および「自分から挨拶をする」の4つの行動を心掛けていることが明らかになった。以上のことから、「社会的・積極的/フレンドリー」な人だと認められるには、話しかけられたり誘われたりするのを受け身で待っているのではなく、自ら誘いかけて能動的に人と関わろうとする意識をもって実践することが有効であろう。

「話の内容が魅力的」に関連する行動は「ジェスチャーを交えて話す」であった。この行動は、研究1(因子分析)では「印象的な話し方」に関する項目であり、一見すると話の内容とは関係がない。今回の結果は、人間は話し手の身振りを含む印象や雰囲気によって、話の内容が魅力的だと感じている可能性を示している。その一方で、予備調査によって、「話の内容が魅力的」に該当する行動と判断された「違う視点からものごとを見る」、「話しの引き出しが増えるよう、様々なことに興味を持つ」、「相手の知識に合わせた話し方をする」は、コミュニケーション能力が実際に高いとされた人たちが心掛けている事項ではなかった。この理由として考えられることは、研究2では、参加者に自分が意識的に心掛けている度合いを答えてもらったので、コミュニケーション能力が高いとされる人たちは、これらのことを意識的に心掛けずに実践しているためかもしれない。

「相手に寄り添う/思いやり」は、コミュニケーション能力を目的変数とする重回帰分析が有意ではなかった。本研究では友人同士の参加者を対象に調査を行なったため、参加者は既に遠慮のいらぬ関係にあったと考えられる。そのため、「相手に寄り添う/思いやり」は有意にならなかったと考えられる。研究1で行った因子分析では、「相手に寄り添う/思いやり」もコミュニケーション能力の構成要

素である結果が得られている。そのため、「相手の良いところを褒める」、「嫌なことがあっても表に出さない」、「相手の意見を否定しない」の3つの行動は、距離感がある相手と良好な人間関係を築くときには意識すべき行動であると考えられる。

「はじめに」で述べたように、「コミュニケーション能力」は実体的な定義がないにも関わらず、多くの大学生が自分のコミュニケーション能力に不安を抱いている。このことは、「コミュニケーション能力」は、いまの大学生が特に不安を感じている、社会的スキルのある側面を言い当てていると言えよう。すなわち、今の大学生が、友人関係やアルバイト先などの社会的交流場面で、どのような不安や苦痛を感じているかを反映していると考えられる。同時に、大学生が対人交流の場面で、自分がどのような接し方をして欲しいと望んでいるかは似通っており、それが「コミュニケーション能力」の高い人という理想像に現れているとも考えられる。直井・大対・堀田・本岡（2019）は、大学での友人関係の特性に注目し、短時間で終わるコミュニケーションとは異なった良好な人間関係を開始・維持したいという気持ちがあることを指摘している。

その観点から今回の結果を見ると、上に挙げられた行動の項目は、今の大学生から見た対人的交流場面の様子を具体的に表していると言える。すなわち、いまの大学生は、自分から積極的に働きかける人、話の内容が魅力的な人をコミュニケーション能力が高い人と感じるようである。また、身振り手振り（ジェスチャー）を交えると、話の内容が魅力的に感じられるようである。

5. 結論

本研究では、210名の大学生を対象に、彼らが考えるコミュニケーション能力について調査し、対人関係でどのような行動をとればコミュニケーション能力が高いと見なされるかを調べた。因子分析の結果、「相手に寄り添う／思いやり」、「話の内容が魅力的」、および「社交的・積極的／フレンドリー」の3つの因子がコミュニケーション能力の構成要素

として抽出された。参加者同士の相互評価でコミュニケーション能力が高いとされた人が意識的に心掛けている行動として、「ジェスチャーを交えて話す」、「暇なときは、自分から誰かを誘う」、「相手の良いところを褒める」などがあることが分かった。これらを普段の人間関係の中で実践することでコミュニケーション能力を高めることができると期待する。

文献

- 大坊郁夫（2001）対人コミュニケーションの社会性. 対人社会心理学研究, 1: 1-6. <https://doi.org/10.18910/10003>
- 淵田隆史（2016）技能あるいは能力としてのコミュニケーション考. 目白大学人文科学研究, 12: 235-242.
- 藤本 学, 大坊郁夫（2007）コミュニケーション・スキルに関する諸因子の階層構造への統合の試み. パーソナリティ研究, 15(3): 347-361.
<https://doi.org/10.2132/personality.15.347>
- 金子敦子（2017）働く場のコミュニケーション能力評価尺度の比較検討. Global Studies, 1: 85-91.
- 根橋玲子（2009）日本人のコミュニケーション能力定義の試みと大学におけるコミュニケーション教育への応用. 明治大学人文科学研究紀要, 61: 213-234.
<http://hdl.handle.net/10291/7040>
- 小山慎治, 川島浩美（2001）コミュニケーション能力の評価：評価者と尺度の文化的要因に関する実態調査. 異文化コミュニケーション研究, 13: 15-29.
- 倉元俊輝, 大坊郁夫（2012）大学生のコミュニケーション・スキルの特徴に関する研究: ENCOREsを用いた検討. 対人社会心理学研究, 12: 149-156.
- 後藤 学, 大坊郁夫（2003）大学生はどんな対人場面を苦手とし得意とするのか？コミュニケーション場面に関する自由記述と社会的スキルとの関連. 対人社会心理学研究, 3: 57-63. <https://doi.org/10.18910/3698>
- 直井愛里, 大対香奈子, 堀田美保, 本岡寛子（2019）大学教育におけるコミュニケーションスキルトレーニングの検討. 近畿大学教育論叢, 30(2): 25-36.
- 西方かしい（2009）コミュニケーション教育と自己変容能力. 国際経営・文化研究, 13(2), 111-122.
- 澤田幸子, 久住 武（2019）大学生の対面コミュニケーション能力に影響を及ぼす要因. 心身健康科学, 15, 1: 13-

23.

東京工芸大学 (2012) . 全国の大学生コミュニケーション調査 調査結果 http://www.t-kougei.ac.jp/static/file/university-student_communication.pdf

渡部麻美 (2015) 大学生の“コミュニケーション力”に対する態度の探索的検討. 東洋英和女学院大学 人文・社会科学論集, 33 : 75-92.

渡部麻美 (2017) 大学生による“コミュニケーション力”イメージと態度の関連. 東洋英和女学院大学 人文・社会科学論集, 35 : 35-49.

渡部麻美 (2018) 社会人における“コミュニケーション力”イメージと態度との関連. 対人社会心理学研究, 18 : 155-163. <https://doi.org/10.18910/70553>