

平成 21 年 9 月 15 日現在

研究種目：若手研究 (B)
 研究期間：平成 19 年度～平成 20 年度
 課題番号：19730390
 研究課題名 (和文) 会話スキルトレーニングにおける客体的自覚および知識の効果に関する研究
 研究課題名 (英文) Effects of objective self-awareness and knowledge in conversation skill training.
 研究代表者
 小川 一美 (OGAWA KAZUMI)
 愛知淑徳大学・コミュニケーション学部・准教授
 研究者番号：70345875

研究成果の概要：

半期間の講義という知識提供型の働きかけ、短時間の解説 DVD による知識提供型の働きかけ、自らの会話中の姿を客体視するという経験に着目し、これらが会話スキルに及ぼす効果を実験的に検討した。半期間の講義による働きかけの効果は、解読スキルや記号化スキルの自己評価の高まりなどに見られた。しかし、実験前の個人差も考慮に入れた短時間の知識提供による効果測定では、いずれの変化も確認されなかった。そして、自分の姿の客体視による効果は、「非言語による反応」に対してのみ確認された。

交付額

(金額単位：円)

	直接経費	間接経費	合計
2007 年度	600,000	0	600,000
2008 年度	600,000	180,000	780,000
年度			
年度			
年度			
総計	1,200,000	180,000	1,380,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：心理学・社会心理学

キーワード：対人コミュニケーション、会話スキル、トレーニング、客体的自覚、知識

1. 研究開始当初の背景

(1) 求められるコミュニケーション力

近年、「コミュニケーション能力」や「会話力」という言葉をよく耳にするようになった。たとえば、文部科学省も「子どものコミュニケーション力育成」の必要性を唱えており、また、企業も求める能力や人材として「コミュニケーション能力」「会話力のある人」という表現を使う。しかし、こうした「コミュニケーション能力」や「会話力」とは一体どのようなものであるのか

を明確に概念定義し、育成などに関して検討している研究は少ない。

(2) 社会心理学における対人コミュニケーション研究の現状

コミュニケーションや会話が対人関係の形成や発展、課題達成などに多大なる影響を与えていることは疑いのないことであり、対人コミュニケーションに関するさらなる研究の必要性が叫ばれている (大坊, 1980; 2000 など)。浦ら (1986) が「日常的相互作用過程において、会話が有効かつ重要な役割

を担っていることは疑いのないところである。にもかかわらず、社会心理学で会話そのものが研究対象とされることは少なかった”と指摘して以来長い年月が経つにも関わらず、相川（2000）でも、“社会心理学では言語的コミュニケーションに関する研究は少ない”といった同様の指摘がされている。研究代表者はこれまで、こうした指摘に基づき、二者間会話行動と対人印象や親密化の関係などについて様々な角度から検討を重ねてきた。

2. 研究の目的

(1) 会話スキルの構成概念および測定尺度の検討

近年、コミュニケーション力の必要性が強く問われているが、本研究は、コミュニケーション力との類似概念である会話スキルを向上させるためのトレーニング内容を開発することが目的である。まず、会話スキルの構成概念について検討し、適切な効果測定を実施する為にも、測定尺度を考案する。そのためには、一般的に使用されているコミュニケーション能力や会話力というものの構成概念も整理し、それらとの相違点や共通点はあるのか、さらには、社会的スキルなどとの関係についても、調査等に基づき検討する。

(2) 会話スキルトレーニングの考案

Duval & Wicklund (1972) などが提唱する客体的自覚理論に基づく、自分の会話中の姿を客体視させることは自分の会話行動が適切であるかを確認することになる。よって、自分の姿の客体視を行うことが、会話スキルの向上につながるのかを検討する。自分の会話中の姿を客体視するという経験は日常では多くないため、自らの認知と実際の行動がズレている場合も多くあるだろう。また、本研究で焦点を当てている会話スキルは社会的スキルの一部に位置づけられると思われるが（この点については会話スキル構成概念の検討によって明確にできると考えている）、社会的スキルは認知的側面と行動的側面の両方によって構成されているものである（相川, 1996）。自分の姿を客体視するということは、スキルの認知的側面へ影響を及ぼすのではないだろうか。さらに、本研究では、会話スキル向上には自分の姿を客体視することが効果をもたらすのか、知識提供だけでも十分なのか、さらには、そうした知識提供も行わない統制群を設け、単に初対面の人と会話をしたり会話スキル尺度に回答をするだけでも効果があるのかについて検討を行う。

ところで、こうしたトレーニングの効果は、参加者のトレーニングに対する動機づけや会話に対する意識の高さによって効果が異なってくる可能性が考えられる。そこで、本

研究では、参加者の会話に対する態度や行動レベルの高さも要因に加え、トレーニング内容という条件との交互作用効果についても検討を加える。

3. 研究の方法

(1) 会話スキルの測定

本研究の目的は、会話スキルを向上させるためのトレーニング内容を開発することである。そこで、会話スキルの構成概念について検討し、測定尺度を考案する必要がある。会話スキルの類似概念として、近年、頻繁に耳にする「コミュニケーション力」というものがある。まずは、コミュニケーション力とは具体的にどのような力であるのか、育成可能なものであるのか、もし可能であるならばどのような活動が効果をもたらすのかといった点について議論を行うワークショップを行った。企業のマネージャークラスを対象としたアセスメント・トレーニングプログラム開発や調査活動を行っている研究員、こどものコミュニケーション力向上を目標とした体験プログラムを提供している企業の社員、社会的スキル研究に精通した社会心理学者に話題提供を行ってもらい、討論を行い、それを報告書にまとめた。

続いて、実際にコミュニケーション力を測定するために、知識的側面（TONCK : the Test of Nonverbal Cue Knowledge; Rosip & Hall, 2004）、志向性やモチベーションという側面（会話意識尺度; 斎藤・小川, 2007）、行動的側面（ENDE2; 堀毛, 1994）という複数の側面を捉える尺度を利用した調査研究を実施し、これらの関連性などを検討した。

(2) 知識提供型の働きかけがコミュニケーション力に及ぼす効果

キャリア教育という観点などから、大学生はコミュニケーション力の向上を目指すよう指導されることがある。学生に対する働きかけも多様であり、講義やセミナーといった知識提供型や、体験やトレーニングといった形式もある。そこで、対人コミュニケーションに関する知識を提供する講義に着目し、半期間の講義によってコミュニケーション力の一側面である会話意識や基本スキルがどのように変化するのかを検討した。

①調査時期・手続き・有効回答者数：1 回目の調査は、2008 年 9 月から 10 月にかけて、2 回目の調査は 2009 年 1 月に実施された。いずれも 2 つの私立大学で対人コミュニケーションに関する講義を受講している学生が対象であり、1 回目は講義の初回、2 回目は最終回に実施された。両調査に回答したのは、A 大学生 161 名、B 大学生 141 名の計 302 名（男 33 名、女 268 名）だった。

②調査用紙：2 回共、同様の調査用紙が使用された。「会話意識尺度」：斎藤・小川（2007）

で因子分析の結果最終的に採用された 15 項目について、5 段階で回答を求めた。

「ENDE2」：堀毛(1994)による 15 項目について、5 段階で回答を求めた。「TONCK 日本語版」：著者らが日本語訳したものを使用した。本分析には用いていないため、詳細は割愛する。「個人属性を含む関連項目」。

(3) 客体的自覚状態がコミュニケーション力に及ぼす効果

コミュニケーション力育成のためのトレーニングとして、自分自身で自己の欠点や問題点を発見し、意識化することは効果的であると考えられるため、自分の会話中の姿を客体視させるといふ経験の効果を検討する。

①実験の流れ・条件

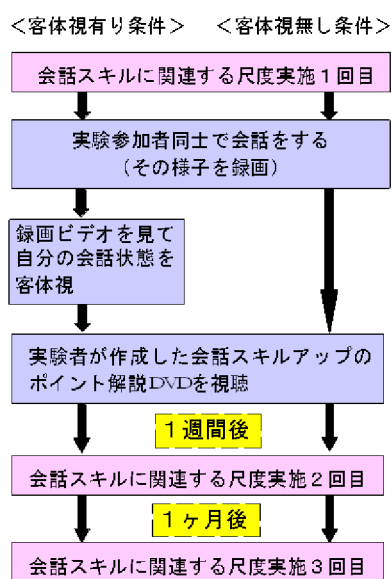


図1 実験の流れ

②実験参加者：女子大学生 40 名を、ランダムに客体視有り条件と客体視無し条件に分け、初対面の 2 人 1 組で実験を実施した。会話時間は 5 分であった。

③測定内容：「会話スキル尺度」(Spence, 1980)。「基本的な会話スキル」「聴くスキル」「話の内容」「話し方の質」「声の質」「非言語による反応」「基本的な非言語スキル」の 7 側面であった。

(4) 個人特性を考慮した知識提供型の効果

(3) の課題として、参加者の個人的な特性や事前のコミュニケーション力の高さによってトレーニングの効果が異なる可能性が指摘された。そこで、聴き手としてのコミュニケーションに限定するものの、事前の聴く態度の適切さに着目し、聴くスキルに関する知識を提供されることの効果を検討した。

①実験参加者・実験の流れ：聴く態度得点(田邊・小川, 2008)の高い者 16 名、低い者 14 名をランダムにペアにした。最初に、感情状態の評定などを実施し、その後、2 人で自由に会話を行ってもらいその場面を録画した。

続いて、約 5 分間の聴くスキルに関する解説 DVD を視聴させた(知識提供)。その後、改めて会話をさせ、最後に感情状態の測定などを行った。

②第三者評定：聴くスキルについて第三者による評定を実施した。1 人の実験参加者に対し 3 名ずつの評定者が、Spence (1980) の会話スキル尺度を参考に作成された評定項目

(15 項目)に基づき、実験参加者の聴くスキルを 5 段階で評定した。3 名の平均値をそれぞれの参加者の聴くスキル得点とした。

4. 研究成果

(1) 会話スキルの測定

ワークショップの結果、本研究で向上を目指しているものは会話スキルと呼ばれるものよりも広範なコミュニケーション力であるということが示唆された。コミュニケーション力とは、「人が他者との間で相互の認知と感情を交換するために用いる言語的・非言語的行動の遂行レベル」と定義することができる。その特徴の 1 つは、コミュニケーション力は認知、感情、行動の 3 つ全てが関わる力であるという点である。

そこで、本研究でも、行動面である会話スキルのみならず、知識的側面、志向性やモチベーションという側面、行動的側面という複数の側面からコミュニケーション力を多角的に捉えることが有益だと考え、調査研究を実施した。斎藤・小川(2007)は、会話という事態に対する意識や、より積極的な関心を示す個人差である「会話意識」というものを提案している。これは、コミュニケーション力の志向性という側面として考えられる。そして、堀毛(1994)は対人コミュニケーション全般にかかわる能力を示す概念として基本スキルというものを示し、記号化、解読、統制という 3 次元からなる ENDE2 という尺度で測定を試みている。ENDE2 を利用することで、自己評定ではあるが、コミュニケーション力の行動的側面の一部を測定することができる。また、非言語コミュニケーションに関する知識を測定する TONCK (the Test of Nonverbal Cue Knowledge; Rosip & Hall, 2004) は、知識的側面の一部が測定可能である。こうした尺度を用いることによって、トレーニングの効果測定を行うことが可能であることが示唆された。

しかし、今後の課題として、複数の既存尺度の組み合わせによってではなく、コミュニケーション力を直接的に測定できる尺度を考案することで、構成概念との対応の明確化や利便性の向上が可能になると考えられた。そこで、現在も、コミュニケーション力を測定する尺度作成を続けている。

(2) 知識提供型の働きかけがコミュニケーション力に及ぼす効果

①半期間の講義前後で、会話意識の因子分析結果を比較した。講義前では相手の内面を推量するという会話に対する意識や相手の非音声的側面（しぐさや視線）への意識を中心に第Ⅰ因子が構成されており、第Ⅱ因子は相手のパラ言語の側面に対する意識がまとまっていた。しかし、講義後になると、第Ⅱ因子がパラ言語と非音声的側面に対する意識で構成されていた。つまり、講義後はパラ言語的側面への意識の向き方と非音声的側面への意識の向き方が類似するようになったと考えられる。対人コミュニケーションに関する学術的な知識提供の際は、メッセージを言語コミュニケーションと非言語コミュニケーションに分類し、その非言語コミュニケーションの中に非音声的側面とパラ言語的側面が存在するという解説をすることが多く、実際に今回の両講義でもそのような解説がなされていた。したがって、こうした知識内容が意識の向き方に影響を与えた可能性が考えられる。

②ENDE2の各下位尺度得点について講義前後の比較を行ったところ、解読と記号化において1%水準で有意な差が見られ、講義後の得点の方が高かった（「解読」講義前 $M=3.42$, $SD=0.71$; 講義後 $M=3.52$, $SD=0.62$; 「統制」講義前 $M=3.63$, $SD=0.66$; 講義後 $M=3.66$, $SD=0.62$; 「記号化」講義前 $M=3.31$, $SD=0.76$; 講義後 $M=3.43$, $SD=0.78$ ）。つまり、対人コミュニケーションに関する知識を獲得することによって、解読スキルや記号化スキルの自己評価は高まるものの、場面や相手に応じて意志や感情をうまくコントロールしながら人とつきあう統制スキルに対する自己評価は変化するとは言えない。また、下位尺度間の相関から、講義前は解読と統制および記号化の間に有意な正の相関 ($r=.15$, $p<.05$; $r=.22$, $p<.001$)、統制と記号化の間には有意な負の相関関係が確認された ($r=-.13$, $p<.05$)。しかし、講義後は解読と統制および記号化の間の有意な正の相関は確認されたものの ($r=.24$, $p<.001$; $r=.33$, $p<.001$)、統制と記号化の間には有意な相関関係は示されなかった ($r=-.08$, ns)。堀毛 (1994)でも統制と記号化は負の相関関係が確認されたことから、統制スキルと記号化スキルが、感情表出あるいは感情露呈に関するコントロールの上手さという軸における両極のものと考えられてしまっている可能性が指摘された。しかし、本研究で知識獲得後に両者の負の相関関係が消滅したことから、適切な記号化とは何かや、単に感情を抑えるのではなく状況に応じて感情をうまくコントロールするとはどういうことかなどに関する知識を得ることで、統制と記号化は相反するものではないという認識につながる可能性が示唆された。

③会話意識と ENDE2 の関係を確認したところ、講義前は解読スキルのみが会話意識得点と正の相関を示したが、講義後になると統制スキルと会話意識の第Ⅱ因子以外全てにおいて正の相関関係が見られた。知識獲得前に比べて獲得後は統制スキル以外の得点はいずれも上昇しており、会話に対する意識、解読や記号化スキルの自己評価のいずれかが高くなる人はその後も同様に高くなったと考えられる。統制スキルは知識提供という働きかけでは刺激されにくいようだが、平均値によると1回目から他のスキルよりも得点が高いことから、知識獲得前から統制に関する自己評価は高く、知識を獲得しても大きく上昇することはないということかもしれない。

ただし、本調査では統制群が設けられていないため、得られた結果が大学生活における時間的な変化の効果なのか、講義という働きかけの効果なのかは断定できないという課題が残された。

(3) 客体的自覚状態がコミュニケーション力に及ぼす効果

会話スキル得点に対する、客体視の有無（客体視有り・無し）と測定時期（実験前・実験1週間後・実験1ヶ月後）による2要因分散分析を実施した。その結果、客体視の有無の効果が見られたのは「非言語による反応」得点のみであった（図2）。交互作用傾向が確認され ($F(2, 64)=2.43$, $p<.10$)、客体視有り条件では、実験1ヶ月後は実験前および実験1週間後よりも有意に得点が高かった。一方、客体視無し条件では、実験前と実験1週間後にのみ有意差が見られ、実験1週間後の方が得点が高かった。また、実験1ヶ月後では、客体視条件の有意差が見られ、客体視有り条件の方が無し条件よりも得点が高いことが明らかになった。しかし、その他の各下位尺度では客体視の有無の効果は認められず、時期の主効果のみが確認された。つまり、客体視させるかどうかに関わらず、実験前よりも実験後1週間および1ヶ月後の方が得点が高くなるという結果であった。

ただし、本実験では、統制群を設けていない点や、参加者の個人特性などを考慮していないという点などが課題として残された。

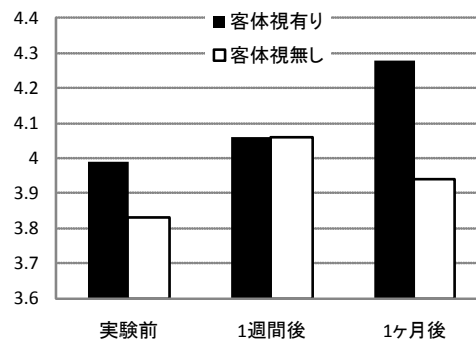


図2 非言語による反応得点

(4) 個人特性を考慮した知識提供型の効果

聴くスキル得点に対して、参加者の聴く態度の適切さ（高群・低群）と測定時期（実験前・実験後）による2要因分散分析を実施した。その結果、交互作用 ($F(1, 28) = 1.430, ns$) もいずれの主効果も有意ではなかった（聴く態度の適切さ主効果 $F(1, 28) = 0.280, ns$; 時期の主効果 $F(1, 28) = 1.236, ns$ ）。つまり、もともと聴く態度が適切である人もそうでない人も、約5分間という短い解説DVDによる知識提供では、聴くスキルという行動面への影響は期待できないという結果であった。

課題として残されているのは、約5分間という短さが知識提供として不適切であるかどうかの検討、参加者の満足感やスキルの自己認知得点での変化の検討などがある。さらに、本実験では聴き手としてのコミュニケーションに限定して実験を行ったが、より全般的なコミュニケーション行動を取りあげトレーニングの効果を検討していく必要もある。

5. 主な発表論文等

（研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線）

〔学会発表〕（計3件）

- ① 小川一美、磯友輝子、木村昌紀 「コミュニケーション力に関する多面的測定の試み—講義による知識提供が会話意識および基本スキルに及ぼす影響—」 日本社会心理学会第50回大会・日本グループ・ダイナミックス学会第56回大会合同大会、2009年10月11日、大阪大学
- ② 小川一美 「会話スキルトレーニング開発のための探索的研究—客体的自覚状態が会話スキルに及ぼす影響—」 第20回対人社会心理学フォーラム、2007年7月14日、大阪大学
- ③ 小川一美、斎藤和志、相川充、小方真、小野祐輝 「コミュニケーション力について考える」 日本グループ・ダイナミックス学会第54回大会、2007年6月17日、名古屋大学

〔その他〕

- ① 小川一美、斎藤和志、相川充、小方真、小野祐輝 「コミュニケーション力について考える—日本グループ・ダイナミックス学会第54回大会ワークショップ報告書—」 新協和印刷株式会社、2008年、25ページ

6. 研究組織

(1) 研究代表者

小川 一美 (OGAWA KAZUMI)

愛知淑徳大学・コミュニケーション学部・准教授

研究者番号：70345875

(2) 研究分担者

なし

(3) 連携研究者

なし