

令和 6 年 6 月 18 日現在

機関番号：34506

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2021～2023

課題番号：21K01691

研究課題名（和文）解決志向コミュニケーションの測定と効果に関する実証研究

研究課題名（英文）Empirical Study of The Solution-Focused Communication

研究代表者

北居 明（Kitai, Akira）

甲南大学・経営学部・教授

研究者番号：30278551

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 3,200,000円

研究成果の概要（和文）：本研究では、日本の職場における解決志向と問題志向のコミュニケーションの程度を測定するための尺度開発を行った。この尺度を用い、日本の組織においてさまざまな実証研究を行った結果、解決志向は1on1ミーティングにおける部下のワーク・エンゲイジメントの向上、フォロワーシップの発揮、心理的安全性の醸成を媒介としたワーク・エンゲイジメントの促進といった効果を確認することができた。

また、日本においても解決志向コーチングが自己効力感の向上やネガティブ感情の抑制において有効であることが実証された。解決志向のスキルや考え方を身に着けるための研修も行い、その結果、参加者の解決志向スキルの向上が見られた。

研究成果の学術的意義や社会的意義

わが国の組織における解決志向の効果については、これまで実証研究はほとんどなかったが、今回の研究によって解決志向と問題志向の比較研究が可能になり、解決志向が相対的に有効であることが実証された。また、解決志向コーチングについても、これまでは海外の学生を対象とした研究が大部分であったが、日本の学生や社会人に対しても有効であることが示された。

解決志向は、人間ではなく問題に焦点を当て、欠陥ではなく可能性に着目するところに特徴がある。したがって、ハラスメントに悩む教育機関や企業組織において今後解決志向のスキルや考え方が普及していけば、良好な関係を構築しつつ、問題解決に結びつけられることが期待できる。

研究成果の概要（英文）： In this study, we developed a scale to measure the degree of solution-focused and problem-focused communication in the Japanese workplace through a review of previous studies. As a result of various empirical studies conducted in Japanese organizations using the developed scale, it was confirmed that solution-orientation is effective in improving subordinates' work engagement in 1-on-1 meetings, demonstrating followership, and promoting work engagement mediated by psychological safety in the workplace.

In addition, we conducted research on solution-focused coaching with Japanese students and working adults. The results demonstrated that solution-oriented coaching is effective in improving self-efficacy and suppressing negative emotions in Japan as well. Training for solution-focused communication skills and ways of thinking was also conducted, and its effectiveness was investigated. The results showed that participants' skills improved.

研究分野：経営学

キーワード：解決志向 問題志向 コミュニケーション ワーク・エンゲイジメント 心理的安全性 フォロワーシップ

様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19 (共通)

1. 研究開始当初の背景

ビジネス現場における解決志向の有効性は、海外では確認されていたものの、日本における研究はまだほとんどない状態であった。また、組織における解決志向と問題志向のコミュニケーションの程度を比較・測定する尺度も開発されておらず、実証研究が進んでいない一因となっていたと考えられる。

2. 研究の目的

日本の組織における解決志向と問題志向コミュニケーションの効果を実証研究するための測定尺度を開発し、わが国における解決志向の有効性を検証する。また、解決志向のコーチングや研修を通じ、解決志向による介入の効果を検証し、日本の組織に解決志向のスキルや考え方を広めていく方法についても検討する。

3. 研究の方法

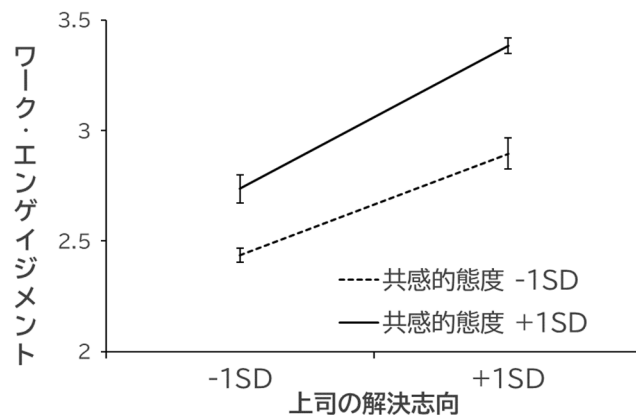
- (1) 解決志向 / 問題志向コミュニケーション尺度を用いた定量的研究：比較的短時間で回答可能な尺度を開発し、日本の組織における実証研究を試みる。特に、ワーク・エンゲイジメントやフォロワーシップに対する効果を検証する。
- (2) 解決志向コーチングを用いた介入研究：日本の学生や社会人を対象に、短時間（約 40 分）のワークを通じ、解決志向と問題志向のコーチングの効果を比較する。参加者が抱える問題に対する自己効力感や問題に対する理解度、および肯定的感情と否定的感情に対する影響について検証する。
- (3) 解決志向スキルを身につける研修を通じた介入研究：企業組織および医療組織を対象に、解決志向のコミュニケーションスキルを習得するための数日間の研修を行い、その効果を検証する。

4. 研究成果

- (1) Kitai and Shimada (2022)：この研究では、日本の職場で適用しやすい、信頼性と妥当性のある解決志向・問題志向コミュニケーション尺度を開発することを目的とする。解決志向と問題志向を測定する 2 因子尺度は、すでに先行研究で提案されており、信頼性と妥当性が確認されている。しかし、これは比較的サンプル数の少ない (N=183) 研究に基づくものであり、データは 1 社から収集されたものであったため、内部同質性が高かった。本研究では、多くの企業から抽出した 500 人以上の回答者を対象に、オンライン・アンケートのデータを用いてこの尺度の信頼性と妥当性を検証した。
- (2) 大伴, 北居 (2023)：本研究は、エンタテインメント企業における内部監査部門が外部の研究者と共同し、コロナ禍において、通常の内部監査業務の枠を広げ、社員のウェルビーイングに着目した内部監査活動を行なった事例研究である。2 年間にわたる内部監査活動の中で、ウェルビーイングに関する提言を行い、提言を実現するために、各部門と連携を取り、社内でのコミュニケーション活動である 1on1 ミーティングの仕組みをさらに浸透させていった。その結果、1 年後には、入社歴の浅い社員において、1on1 ミーティングに対する満足度が向上し、主観的な幸福感が向上する傾向が確認された。
- (3) 北居, 大伴 (2023)：本研究では、ある医療法人に所属する主任クラスを対象とした管理職研修の機会を利用し、解決志向コミュニケーションスキルの習得ならびに組織への浸透を目的とする。本稿は全 3 回の介入のうち、初回の介入効果に関する研究である。受講者 29 名の研修に対する満足度や解決志向の理解度はおおむね向上したが、一方で課題も残した。今後の介入はさらに実践的な解決志向スキルを習得し、受講者が現場で応用できるようデザインする必要がある。
- (4) Kitai, Shimada, Tagoo and Otomo (2023)：本研究では、日本の大学生とビジネスパーソンを対象に、解決志向の質問と問題志向の質問の相対的な影響を比較した。研究 1 では日本の大学生 118 人が、研究 2 では会社員 36 人が参加した。研究 1 では、解決志向のアプローチの方が、自己効力感を高め、否定的感情を軽減する効果が高かった。研究 2 でも、自己効力感を高め、否定的感情を減少させるという点で、解決志向アプローチの方が優れていた。

(5) 古田, 北居 (2023) : 本研究では、上司と部下の 1 on 1 ミーティングにおいて、解決志向コミュニケーションがワーク・エンゲイジメントに与える影響ならびに、上司の共感的態度による調整効果を分析した。ソフトウェア開発技術者 (N=1073) を対象とした質問票調査の結果、解決志向と共感的態度は、部下のワーク・エンゲイジメントを促進していたが、問題志向は影響が見られなかった。さらに、共感的態度の調整効果も有意であり、上司が共感的態度をもって解決志向コミュニケーションを図る場合、部下のワーク・エンゲイジメントへの効果はより大きくなることが明らかになった (図 1)。

図 1 解決志向と共感的態度の交互作用



- (6) Nishinobo (2024) : 本研究の目的は、職場における解決志向 / 問題志向コミュニケーションが日本の非管理職のフォロワーシップ行動にどのような影響を与えるかを実証的に明らかにすることである。約 300 名の非管理職を対象とした質問票調査を行い、分析の結果、以下の 2 点が明らかになった。第一に、解決志向コミュニケーションは、フォロワーシップ行動のあらゆる次元にプラスの影響を与えていた。第二に、解決志向コミュニケーションは、フォロワーシップの能動的行動と配慮的行動に対し、問題志向よりも強い影響を与えていた。
- (7) Kitai, Tagoo, Otomo and Shimada (2024) : この研究では、Kitai, Shimada, Tagoo and Otomo (2023) の研究結果について、その効果量を先行研究と比較した。分析の結果、解決志向が否定的感情と自己効力感に与える効果は中程度だったが、肯定的感情に与える効果は最低レベル (研究 1 : 12 研究中 11 位、研究 2 : 12 研究中 12 位) だった。一方、問題志向についても否定的感情と自己効力感に与える影響は中程度だが、肯定的感情に与える影響は最低レベル (研究 1 : 9 研究中 8 位、研究 2 : 9 研究中 9 位) であることが明らかになった。この研究結果が得られた理由として、解決志向が日本ではまだなじみがないこと、日本人は肯定的感情を抑制して表現する傾向があること、またアジア人の傾向と言われている防衛的悲観主義の影響について議論した。
- (8) 多湖, 北居, 島田 (投稿中) : この研究では、解決志向 / 問題志向コミュニケーションが心理的安全性を媒介にして、ワーク・エンゲイジメントに与える影響を分析した。質問票調査 (N=417) の結果、解決志向コミュニケーションは心理的安全性を促進していた。また、解決志向コミュニケーションはワーク・エンゲイジメントを直接促進する効果も見られた。さらに、心理的安全性は、ワーク・エンゲイジメントを促進する効果が見られた。一方、問題志向コミュニケーションは、心理的安全性を抑制していた。
- (9) 大伴, 北居 (投稿中) : 本研究は、エンタテインメント企業における内部監査活動の一環で行われた従業員研修の機会を利用して、解決志向コミュニケーションスキルの習得を目的とする全 3 回の介入効果に関する事例研究である。研修を通じた介入の結果、参加者 9 名の解決志向の習熟度を表す解決構築の平均値は増加し、各参加者が受講に際して設定した自らの目標に関する目標達成スコアも向上した。また、研修後の従業員ヒアリングから解決構築が増加した従業員とそうでない従業員とを比較することで、解決志向研修効果の高い従業員の特徴 (Small, Specification, Strength) を見出した。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計5件（うち査読付論文 4件/うち国際共著 0件/うちオープンアクセス 5件）

1. 著者名 Kitai Akira, Shimada Yoshimichi	4. 巻 6
2. 論文標題 Testing the Reliability and Validity of the Solution-Focused vs Problem-Focused Communication Scale in a Workplace Setting	5. 発行年 2022年
3. 雑誌名 Journal of Solution Focused Practices	6. 最初と最後の頁 81-95
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） 10.59874/001c.75025	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -
1. 著者名 大伴宗弘、北居明	4. 巻 7
2. 論文標題 社員のウェルビーイングを考慮した内部監査部門の事例研究 1 on 1ミーティングの浸透を図る全社的な取り組みを通して	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 組織開発研究	6. 最初と最後の頁 1-20
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -
1. 著者名 北居明、大伴宗弘	4. 巻 2
2. 論文標題 解決志向コミュニケーションスキル向上を目的とした介入の短期的効果 看護職・介護職を対象に	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 甲南大学全学共通教育センター紀要	6. 最初と最後の頁 189-205
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -
1. 著者名 Kitai Akira, Shimada Yoshimichi, Tagoo Masahiro, Otomo Munehiro	4. 巻 7
2. 論文標題 Can a Solution-Focused Coaching Approach Go Beyond the Ocean and Campus? Comparing Solution and Problem-Focused Approaches for Japanese Students and Business People	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 Journal of Solution Focused Practices	6. 最初と最後の頁 1-13
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） 10.59874/001c.91027	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

1. 著者名 Nishinobo Minoru	4. 巻 8
2. 論文標題 How Does Solution-Focused Management Influence Followership Behavior in Japan?	5. 発行年 2024年
3. 雑誌名 Journal of Solution Focused Practices	6. 最初と最後の頁 1-17
掲載論文のDOI (デジタルオブジェクト識別子) 10.59874/001c.91020	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている(また、その予定である)	国際共著 -

[学会発表] 計4件(うち招待講演 0件/うち国際学会 3件)

1. 発表者名 Akira KITAI and Yoshimichi SHIMADA
2. 発表標題 RELIABILITY AND VALIDITY OF SOLUTION-FOCUSED AND PROBLEM-FOCUSED COMMUNICATION SCALE IN WORKPLACE
3. 学会等名 INTERNATIONAL CONFERENCE ON BUSINESS, ECONOMICS AND INFORMATION TECHNOLOGY (国際学会)
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 古田克利・北居明
2. 発表標題 上司の解決志向と部下のワーク・エンゲイジメントの関係 上司の共感的態度の調整効果に着目して
3. 学会等名 日本キャリア・カウンセリング学会第28回大会
4. 発表年 2023年

1. 発表者名 Akira KITAI, Masahiro TAGOO, Munehiro OTOMO and Yoshimichi SHIMADA
2. 発表標題 The Effect Size Comparison of Solution- and Problem-Focused Approaches for Japanese Students, Businessperson, and Other Region Students
3. 学会等名 INTERNATIONAL CONFERENCE ON BUSINESS, ECONOMICS AND INFORMATION TECHNOLOGY (国際学会)
4. 発表年 2024年

1. 発表者名 Minoru NISHINOBO
2. 発表標題 How does solution-focused management influence followership behavior?
3. 学会等名 International Psychological Applications Conference and Trends (国際学会)
4. 発表年 2024年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
研究分担者	多湖 雅博 (Tagoo Masahiro) (00784159)	京都文教大学・総合社会学部・講師 (34320)	
研究分担者	古田 克利 (Furuta Katsutoshi) (20612914)	立命館大学・テクノロジー・マネジメント研究科・教授 (34315)	
研究分担者	島田 善道 (Shimada Yoshimichi) (50824447)	大阪学院大学・経営学部・准教授 (25101)	
研究分担者	西之坊 穂 (Nishinobo Minoru) (80780163)	摂南大学・経営学部・准教授 (34428)	

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8 . 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------