The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	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
Author(s)	渡部, 麻美
Citation	対人社会心理学研究. 2018, 18, p. 155-163
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/70553
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

https://ir.library.osaka-u.ac.jp/

The University of Osaka

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 1), 2)

渡部　麻美(東洋英和女学院大学)

近年、“コミュニケーション力”という言葉が広く一般に使用され、若年者にとって必要な能力であるとみなされている。本研究では、首都圏に在住する 30 歳以上の社会人に“コミュニケーション力”イメージ、“コミュニケーション力”に対する態度、社会的スキルの関連について検討した。社会人はマスメディアを介して“コミュニケーション力”という言葉に接していた。社会人の“コミュニケーション力”イメージは、意思疎通力、全般的交流力、相互理解力、伝達力、会話力、調和力、他者受容力、関係形成・関係維持力、積極性、状況把握力、交渉力の 11 カテゴリに分類された。相互理解力や他者受容力、関係形成・関係維持力を“コミュニケーション力”であると考える回答者は、“コミュニケーション力”の重要性や訓練可能性を高く評価する傾向があった。状況把握力、伝達力、意思疎通力、調和力を“コミュニケーション力”であると考える回答者は、“コミュニケーション力”に対して不信感を抱いていた。全般的交流力、会話力、積極性を“コミュニケーション力”であると考える回答者は、“コミュニケーション力”の重要性や訓練可能性を低く評価していた。社会的スキルの高い回答者は、“コミュニケーション力”を他者志向的な能力であるとみなす傾向があった。

キーワード：コミュニケーション力、社会的スキル、社会人、イメージ、態度

問題と目的

近年、グローバル化した知識経済社会に対応するための新しい能力(松下, 2010)が要求されるようになったことにともない、“コミュニケーション力”という言葉が教育や就業の場面で広く使用されている。2014 年に実施された大学生を対象とする調査では、80%を超える回答者が友人や知人との日常の会話の中で“コミュニケーション力”に接触しており、大学生にとって“コミュニケーション力”が日常的に使用する言葉であることが明らかになった(渡部, 2016)。なお、“コミュニケーション力” 以外に、“コミュニケーション能力”や“コミュ力”、“コミュニケーション・スキル”などの言葉も使用されている(平井, 2009; 中西, 2013)。スキルは訓練によって身につけた技術を意味するが(相川, 2009)、能力は何らかの活動を遂行するもとにある個人内の安定的な傾向性を指す(無藤, 1999)。特に、近年要求されるようになった新しい能力は、態度や価値観、動機などの深層的要素を含むといわれている(松下, 2010)。ただし、日常用語としての“コミュニケーション力”、“コミュニケーション能力”、“コミュ力”、“コミュニケーション・スキル”などの言葉は、相互に代替可能な言葉として使用されている(平井, 2009; 中西, 2013)。本研究では、一般の人が日常で使用するコミュニケーションや対人関係のための能力を表す言葉として、“コミュニケーション力”(communication skills)と表記を統一する。3)

“コミュニケーション力”は、1990 年代までは英語教育の文脈で使用されていたが、2000 年代以降は対人面での能力を含んだ汎用的能力として使用されている(平井, 2009; 渡部, 2015)。心理学領域には、“コミュニケーション力”と類似した概念として、社会的スキル(social skills)がある。小川(2012)は、社会的スキルが想定しているのは全般的な社会的相互作用であるのに対し、“コミュニケーション力”はコミュニケーション場面に限定したものであるため、“コミュニケーション力”を社会的スキルの一側面とみなしている。ただし、日常的な語彙としては、social skills, interpersonal skills, communication skills などの言葉はほとんど区別されずに使用されているとの指摘もある(Hargie, 2006)。

“コミュニケーション力”には学術的に明確な定義が存在せず(小川・矢崎・斎藤, 2008; 小川, 2010)、一般の人々が想定する“コミュニケーション力”の内容もさまざまである。小川(2010)は、大学生に対して“コミュニケーション力”から想起する単語をたずね、「会話」、「笑顔」、「対人関係(人間関係)」、「あいさつ」、「積極性」、「協調性」、「話す(能)力」、「思いやり」が多く挙げられたことを報告している。女子大学生を対象とした渡部(2017)では、大学生が“コミュニケーション力”を「会話・対話力」、「社交性」、「良好な関係構築力」であるとみなしていることが示された。小川(2010)や渡部(2017)の結果からは、大学生が“コミュニケーション力”を積極的な対人コミュニケーションや他者との調和的な関係を実現するための能力であるとみなしているといえる。しかし、何を“コミュニケーション力”とみなすかには、学年や所属学部や職業体験の有無などによって差があることも明らかになっている(小川他, 2008; 小川・矢崎・斎藤, 2009; 矢崎・小川・斎藤, 2009; 小川, 2010)。これ以降、本研究では、個人がどのような能力を“コミュニケーション力”とみなしているのかを、“コミュニケーション力”イメージと呼ぶ。

“コミュニケーション力”は労働や教育などの場面で使用され、その重要性は社会全体で共有されている(平井, 2009)。日本経済団体連合会(2016)による、企業対象の

新卒採用に関する調査では、「選考にあたって特に重視した点」として、“コミュニケーション力”が13年連続で1位となっている。日本の16歳以上の男女における“コミュニケーション力”を重要だと思う人の割合は、すべての世代で90%を超えており、20代では100%に至っている(文化庁, 2017)。

その一方で、“コミュニケーション力”が過剰に重要視されることを疑問視する意見もある。東京工芸大学(2012)による調査では、“コミュニケーション力”が重要視されすぎていると捉える回答者が 75.1%に至っていた。大学生の“コミュニケーション力”に対する態度を明らかにした渡部(2016)では、大学生が“コミュニケーション力”の有用性を認識してはいるが、個人の能力や対人行動のすべてを規定するほどの影響力を持つとは考えていないことが示された。一般向けの“コミュニケーション力”に関する書籍でも、“コミュニケーション力”を個人の先天的資質と捉えることへの疑念(平田, 2012)や対人関係の問題を個人の能力に還元することへの批判(貴戸, 2011)などが示されている。

先述したとおり、すべての人が同じ“コミュニケーション力”イメージを共有しているわけではない。また、全体としては“コミュニケーション力”を重要視する風潮があるなかで、“コミュニケーション力”という概念に否定的な態度を持つ人が存在する。渡部(2017)は、“コミュニケーション力”をどのような能力であるとみなすかという“コミュニケーション力”イメージ、“コミュニケーション力”に対する態度との関連について検討した。その結果、“コミュニケーション力”を「会話・対話力」とみなす大学生は“コミュニケーション力”に否定的な態度を持たなかったが、「良好な関係構築力」とみなす大学生は“コミュニケーション力”が絶大な影響力を持つ能力であると認めながらも、“コミュニケーション力”が安易に使用されることに不信感を示していた(渡部, 2017)。このように、個人のイメージする“コミュニケーション力”の内容によって、“コミュニケーション力”に対する態度が異なると予想される。

“コミュニケーション力”は就職活動に直面する大学生で特に求められる能力であり、大学生は就職活動や学校の授業で“コミュニケーション力”という言葉に接触している(渡部, 2016)。“コミュニケーション力”に関する先行研究の多くは、大学生を対象としている(e.g., 小川他, 2008; 小川他, 2009; 矢崎他, 2009; 小川, 2010; 東京工芸大学, 2012; 渡部, 2017)。これに対して、すでに職業生活を送っている社会人が、どのような機会に“コミュニケーション力”に接触するのかは明らかではない。また、社会人がイメージする“コミュニケーション力”の内容についても検討は十分ではない。それに加えて、社会人の“コミュニケーション力”への態度の構造や、“コミュニケーション力”イメージと態度との関連の様相は大学生とは異なる可能性もある。

そこで本研究では、社会人における“コミュニケーション力”への接触経験、“コミュニケーション力”イメージの内容、“コミュニケーション力”に対する態度の構造を明らかにする。さらに、個人が抱く“コミュニケーション力”イメージと“コミュニケーション力”に対する態度との関連を検討する。

“コミュニケーション力”への態度は、“コミュニケーション力”イメージだけでなく、個人の“コミュニケーション力”の自己評価とも関連すると予想される。太田(2014)は、社会人に対するインターネット調査によって、“コミュニケーション力”の自己評価が高い場合に、“コミュニケーション力”による評価を望ましく考える傾向があることを明らかにした。ただし、“コミュニケーション力”イメージが個人によって異なるのであれば、“コミュニケーション力”を自己評価させた場合、個々人が異なる能力を想定し、その高低を自己評価することになる。一方、“コミュニケーション力”に類似した概念である社会的スキルについては、自己評定式の尺度による測定が盛んに行われてきた(相川, 2009)。“コミュニケーション力”の自己評価に変わる指標として、社会的スキル尺度が使用可能であるならば、共通の測定概念のもとで自己評定の高さを測定することができる。そのためには、一般の人々が自己評価した“コミュニケーション力”の程度と、尺度によって測定された社会的スキルの高さにどのような関連がみられるか確認することが必要である。さらに、“コミュニケーション力”の自己評価が社会的スキルの自己評価と重複するのであれば、社会的スキルの自己評価の高い人は、“コミュニケーション力”に対してポジティブな態度を保持していると予想される。以上より、本研究では、“コミュニケーション力”の自己評価と社会的スキルの自己評価との関連を検討したうえで、“コミュニケーション力”イメージおよび“コミュニケーション力”に対する態度と社会的スキルとの関連についても検討する。

方法

株式会社クロス・マーケティングの調査モニターに対してweb調査が実施された。回答者は、東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県に居住する18歳～69歳の男女1500名(女性796名、平均年齢44.4歳)であった。調査項目は以下の(a)～(f)であった。

(a)個人属性

調査対象者の性別、年齢、回答時点での職業についてたずねた。職業については、1.正社員、2.契約社員・派遣社員、3.パート・アルバイト、4.自営業・自由業、5.専業主婦・主夫、6.その他、7.働いていないから選択するよう

求めた。

(b)“コミュニケーション力”への接触経験

調査対象者が“コミュニケーション力”という言葉に接触したことがあるかをたずねた。「あなたは今までに“コミュニケーション力”、“コミュニケーション力”、“コミュ力”などの言葉を、見たり聞いたりしたことがありますか」と教示し、渡部(2016)の選択肢に、「就職活動のときに、見たり聞いたりしたことがある」を加えた 12 の選択肢(Table1)から、複数選択方式で回答を求めた。

(b)の質問項目のあとに、「これ以降、“コミュニケーション力”、“コミュニケーション能力”、“コミュ力”などの言葉を、“コミュニケーション力”と統一して表記します。“コミュニケーション力”と表記された場合、これらの言葉全部をまとめて指すものとお考えください」と教示して、以下の項目についてたずねた。

(c)“コミュニケーション力”イメージ

調査対象者が“コミュニケーション力”をどのような能力であると考えているかをたずねるために、「“コミュニケーション力”とは、どのような能力だと思いますか。あなた自身の考えをご自由にお書きください」と教示し、自由記述によって回答を求めた。

(d)“コミュニケーション力”の自己評価

調査対象者の“コミュニケーション力”の自己評価をたずねるために、「あなたは自分の“コミュニケーション力”はどの程度だと思いますか。最も近いものをお選びください」と教示し、「非常に高い(7)」～「非常に低い(1)」の7件法で回答を求めた。

Table 1 “コミュニケーション力”への接触経験

接触場面	度数	%
テレビ番組で，見たり聞いたりしたことがある	418	42.40
web 上で見たことがある	371	37.70
新聞や雑誌で見たことがある	354	35.90
本に書いてあるのを見たことがある	352	35.70
友人や知人が使っているのを，見たり聞いたりしたことがある	195	19.80
職場やアルバイト先の上司・同僚が使っているのを，見たり聞いたりしたことがある	187	19.00
家族が使っているのを，見たり聞いたりしたことがある	105	10.70
どんな場面だったか覚えていないが，見るか聞くかしたことがある	99	10.10
学校の先生が使っているのを，見たり聞いたりしたことがある	83	8.40
就職活動のときに，見たり聞いたりしたことがある	77	7.80
その他の場面で見たり聞いたりしたことがある	11	1.10
見たり聞いたりしたことはない	171	17.40
合計	985	100.00

(e)“コミュニケーション力”に対する態度

“コミュニケーション力”という言葉に対してどのような態度を保持しているか測定する“コミュニケーション力”に対する態度尺度(渡部, 2016)を使用した。社会人特有の態度の構造が得られる可能性を考慮し、大学生を対象とした渡部(2016)の因子分析によって精選された後の 25 項目を使用するのではなく、原尺度である 36 項目を使用した。選択肢は「とてもそう思う(6)」～「まったくそう思わない(1)」の 6 件法であった。

(f)社会的スキル

菊池(1988)の社会的スキル尺度(Kikuchi's Scale of Social Skills; KiSS-18)の 18 項目を使用した。選択肢は「いつもそうだ(5)」～「いつもそうでない(1)」の 5 件法であった。

結果

“コミュニケーション力” への接触経験

調査回答者の中から次の 2 つの条件を満たす人を抽出した。第 1 に、年齢が 30 歳以上であること、第 2 に、調査時点での職業について、1.正社員、2.契約社員・派遣社員、3.パート・アルバイト、4.自営業・自由業、5.専業主婦・主夫のいずれかを選択していることである。抽出された回答者は 985 名であった。

985 名の“コミュニケーション力”への接触経験の選択肢ごとの度数を Table1 に示す。

尺度構成

“コミュニケーション力”への接触経験について、「見たり聞いたりしたことはない」以外を選択した 814 名のデータを使用し、これ以降の分析を行った。

“コミュニケーション力”に対する態度尺度の 36 項目について、因子分析(主因子法、プロマックス回転)を行った。固有値の減衰状況から 5 因子解が適当と判断し、再度 5 因子指定で分析を行った。負荷量の絶対値が.40 に満たない項目を削除し、同様の因子分析を再度実施した。3 回目の分析結果を Table2 に示す。第 1 因子は、現代社会における“コミュニケーション力”の重要性と“コミュニケーション力”の意味や必要性が変容することを示す内容であったため、「汎用的重要性」因子と解釈した。第 2 因子は、“コミュニケーション力”という言葉の意味の不確定さや安易な使用状況を示す内容であったため、「不確定性」因子と解釈した。第 3 因子は、“コミュニケーション力”の有無が個人の価値を左右し、社会の人々が“コミュニケーション力”に過剰に反応していることへの否定的態度を示す内容であったため、「過剰要求への不信」因子と解釈した。第 4 因子は、“コミュニケーション力”が後天的に

Table 2 “コミュニケーション力”に対する態度尺度の因子分析(主因子法・プロマックス回転)

	1	2	3	4	5
第1因子:汎用的重要性　α=.89					
“コミュニケーション力”は仕事をする上で必要だ。	.75	-.08	.02	.07	-.07
“コミュニケーション力”があるかどうかは、その人にとって深刻な問題だ。	.74	.04	-.01	-.12	.05
今の社会において“コミュニケーション力”は特に重要な能力だ。	.74	-.09	.08	-.02	-.08
“コミュニケーション力”は他者と良い関係を保つために必要だ。	.74	-.04	-.08	.07	-.07
“コミュニケーション力”はあらゆる場面で使われている。	.69	-.06	.04	.08	-.13
“コミュニケーション力”の重要性は以前よりも高まっている。	.67	-.01	.03	.01	.03
“コミュニケーション力”には様々な要素がふくまれている。	.60	.10	.07	.26	-.07
“コミュニケーション力”があるかどうかは、人間の価値に直結する。	.56	.24	-.33	-.15	.20
“コミュニケーション力”があれば人生を切り開くことができる。	.55	-.04	-.02	.00	.21
“コミュニケーション力”は、生きていくための最低限の能力だ。	.53	.09	-.12	-.10	.25
相手や状況によって必要な“コミュニケーション力”は変わる。	.53	.02	.24	.08	-.12
今の社会では、“コミュニケーション力”のある人が影響力を持っている。	.48	-.08	.38	-.11	-.02
今は昔よりも高度な“コミュニケーション力”が必要になっている。	.47	-.07	.21	-.03	.24
“コミュニケーション力”は一時的に流行しているだけだ。	-.41	.38	.15	.00	.16
第2因子:不確定性　α=.82					
“コミュニケーション力”という言葉は意味があいまいだ。	.05	.94	-.12	.04	-.08
“コミュニケーション力”という言葉は安易に使われている。	.13	.68	.11	.09	-.14
“コミュニケーション力”という言葉は表面的である。	-.04	.60	.17	.01	-.05
“コミュニケーション力”という言葉はうさんくさい。	-.21	.57	.16	-.01	.02
“コミュニケーション力”はどのような能力なのかわかりにくい。	-.05	.49	.04	-.07	.00
第3因子:過剰要求への不信　α=.80					
今の社会では“コミュニケーション力”が過剰に要求されている。	.07	.04	.70	-.04	-.07
“コミュニケーション力”によって、人間関係が駆け引きのようになる。	.19	.06	.65	-.18	.04
人々は“コミュニケーション力”に振り回されている。	-.04	.20	.62	-.07	.05
今の社会は“コミュニケーション力”のない人を排除している。	.16	.05	.62	-.05	.12
対人関係は“コミュニケーション力”で割り切れるものではない。	-.03	.11	.45	.26	-.12
“コミュニケーション力”がない人の方が信用できる。	-.33	-.02	.42	-.01	.23
第4因子:訓練可能性　α=.62					
“コミュニケーション力”は成長してからでも身につけられる。	.10	.12	-.11	.72	.12
“コミュニケーション力”は訓練することが可能だ。	.20	.03	.00	.67	.25
“コミュニケーション力”は生まれつきの個人の資質で決まる。	.19	.14	.12	-.50	.05
第5因子:測定可能性　α=.71					
“コミュニケーション力”は何らかの方法で測定できる。	.00	-.12	.08	.17	.73
“コミュニケーション力”は数値化することができる。	-.02	-.06	.04	.09	.71
回転後の負荷量平方和	6.09	4.22	3.93	1.86	1.89
因子間相関					
1		-.23	-.03	.23	.22
2			.58	-.05	.10
3				-.03	.12
4					-.29

訓練によって獲得できることを示す内容であったため、「訓練可能性」と解釈した。第5因子は、“コミュニケーション力”が数値などで測定できることを示す内容であったため、「測定可能性」因子と解釈した。

各因子について、|.40|以上の負荷量を示した項目を合計し、各下位尺度得点とした。各下位尺度のクロンバックのα係数を算出した結果をTable2に記す。

社会的スキル尺度(KiSS-18)について、主成分分析を行なった結果、18項目すべてが第1主成分に|.50|以上の負荷量を示した。18 項目を合計し、社会的スキル得点とした。18 項目のクロンバックのα係数はα = .94 であった。

各得点の記述統計量と得点間の相関係数を Table3 に記載する。

Table 3 “コミュニケーション力”に対する態度、社会的スキル、“コミュニケーション力”の自己評価の記述統計量および得点間の相関係数(N=814)

	M	SD	取りうる値の範囲	理論的中間点	汎用的重要性	不確定性	過剰要求への不信	訓練可能性	測定可能性	社会的スキル
汎用的重要性	61.67	8.57	14～84	49.00						
不確定性	17.41	4.08	5～30	17.50	-.24 **					
過剰要求への不信	20.90	4.30	6～36	21.00	.00	.58 **				
訓練可能性	12.81	2.21	3～18	10.50	.21 **	-.09 **	-.13 **			
測定可能性	5.96	1.75	2～12	7.00	.24 **	-.02	.13 **	-.02		
社会的スキル	55.49	10.79	18～90	54.00	.14 **	-.18 **	-.19 **	.24 **	.08 *	
“コミュニケーション力”の自己評価	3.97	1.30	1～7	4.00	.15 **	-.21 **	-.25 **	.24 **	.10 **	.71 **

注) **p<.01, *p<.05

Table 4 “コミュニケーション力"イメージの自由記述の分類

カテゴリ	回答例	度数	%
意思疎通力	・相手の心情を察し言葉を使って意思疎通をはかる力 ・周囲の人たちとの意思疎通を上手にできる	164	20.40
全般的交流力	・可不足なく人と交流できる能力 ・人と円滑に関わる能力	101	12.60
相互理解力	・他人と分かり合える力 ・相手を理解し，自分を理解してもらえる能力	100	12.40
伝達力	・相手に自分の考えを言葉で伝える力 ・必要な情報を正確に伝える力	83	10.30
会話力	・相手の話を膨らませて，会話を長続きさせる力 ・言葉のキャッチボールが出来るかどうか	82	10.20
調和力	・周りの人たちとの空気をよんで，うまく調和できること ・協調性	67	8.30
他者受容力	・相手の気持ちを汲み取る能力 ・相手の立場や考え方を慮って尊重し，対応する能力	47	5.80
関係形成・関係維持力	・色々なタイプの人とうまく人間関係を築くことのできる能力 ・人脈を作ることができる能力	45	5.60
積極性	・待っているのではなく自分から話しかける ・初対面の人とすぐ打ち解ける	45	5.60
状況把握力	・状況に応じた言動をとれること ・洞察力	38	4.70
交渉力	・他者との交渉力 ・人との折衝の能力	15	1.90
その他	・気持ちよく社会で生きるための能力 ・嘘をつくこと	17	2.10
合計		804	100.00

“コミュニケーション力” イメージの分類

“コミュニケーション力”イメージについての自由記述回答を、心理学を専攻する大学生 3 名と筆者が分類した。「わからない」などの 10 件の回答を除く、804 件の回答が分類された。1つの回答に複数の内容が含まれる場合は、最初に記入されている内容を基準に分類を行った。その結果、“コミュニケーション力”イメージの自由記述は 11 のカテゴリに分類された(Table4)。第 1 のカテゴリは、他者と相互に意思疎通するための能力を意味する「意思疎通力」であった。第 2 のカテゴリは、他者と関わりつきあうための総合的な能力を意味する「全般的交流力」であった。第 3 のカテゴリは、他者と理解し合うための能力を意味する「相互理解力」であった。第 4 のカテゴリは、自分の考えを他者に発信し、伝えるための能力を意味する「伝達力」であった。第 5 のカテゴリは、話したり聞いたりするといった、円滑な会話および対話をするための能力を意味する「会話力」であった。第 6 のカテゴリは、周囲と協調するための能力を意味する「調和力」であった。第 7 のカテゴリは、他者の気持ちを汲み取り、受け入れる能力を意味する「他者受容力」であった。第8のカテゴリは、他者との関係を構築し、維持するための能力を意味する「関係形成・関係維持力」であった。第 9 のカテゴリは、どんな相手とでも自ら積極的に関わろうとする姿勢を意味する「積極性」であった。第 10 のカテゴリは、そのときの

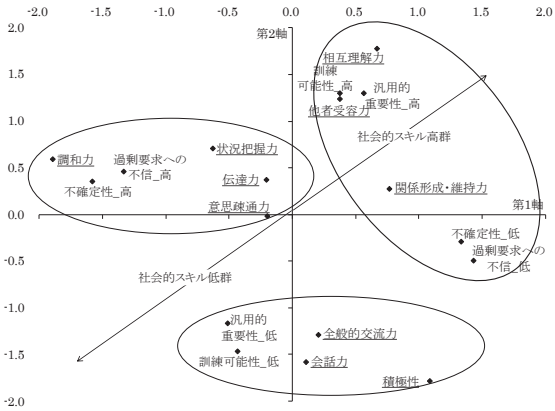

Figure 1 “コミュニケーション力”イメージと“コミュニケーション力”に対する態度のカテゴリスコアおよび社会的スキル高群・低群のサンプルスコア

注)下線を引いたカテゴリは、“コミュニケーション力”イメージのカテゴリである。円で囲まれた範囲は同一クラスタであることを示す。

状況を適切に判断するための能力を意味する「状況把握力」であった。第 11 のカテゴリは、他者との間で問題を解決したり、折り合いをつけたりする能力を意味する「交渉力」であった。11 のカテゴリにあてはまらない回答は「その他」とした。

次に、分類を行った学生とは異なる 2 名の大学生が自由記述回答を読み、個々の自由記述が 11 のカテゴリのいずれに当てまるか判断した。2 名の一致率は 74.4%であった。一致しなかったカテゴリについては、筆者を交えた協議によって、最終的に該当すると考えられるカテゴリを決定した。各カテゴリの自由記述回答の件数を Table4 に示す。

“コミュニケーション力”イメージと態度および社会的スキルとの関連

“コミュニケーション力”イメージの自由記述回答と“コミュニケーション力”に対する態度および社会的スキルの関連を明らかにするために数量化Ⅲ類を行った。数量化Ⅲ類を行うに先立ち、自由記述回答のカテゴリのうち、回答件数が少数であった「交渉力」と「その他」をこの分析から除外した。その結果、“コミュニケーション力”イメージのカテゴリは、意思疎通力、全般的交流力、相互理解力、伝達力、会話力、調和力、他者受容力、関係形成・関係維持力、積極性、状況把握力の 10 カテゴリに集約された。“コミュニケーション力”に対する態度の各下位尺度については、平均値を基準に高低の 2 値に変換した。

“コミュニケーション力”イメージの 10 カテゴリと 2 値に変換した“コミュニケーション力”に対する態度の 5 つの各下位尺度を用いて数量化Ⅲ類を行なったところ、“コミュニケーション力”に対する態度の測定可能性は高低のいずれも原点付近に布置された。そのため、測定可能性を除いて再び数量化Ⅲ類を行なった。2 回目の数量化Ⅲ類の結果、第 1 軸の固有値は 0.30、第 2 軸の固有値は 0.26 であった。第 1 軸と第 2 軸のカテゴリスコアを用いてクラスタ分析(Ward 法)を行なったところ、3 つのクラスタが抽出された。Figure1 に、第 1 軸と第 2 軸のカテゴリスコアのプロットと 3 つのクラスタを示す。第1のクラスタには、相互理解力、他者受容力、関係形成・関係維持力、訓練可能性高、汎用的重要性高、不確定性低、過剰要求への不信低がまとまった。第 2 のクラスタには、状況把握力、伝達力、意思疎通力、調和力、過剰要求への不信高、不確定性高がまとまった。第3のクラスタには、全般的交流力、会話力、積極性、汎用的重要性低、訓練可能性低がまとまった。

社会的スキル得点について平均値より低い回答者を低群、高い回答者を高群とし、各群の第 1 軸と第 2 軸のサンプルスコアの平均値を算出した。その値を 10 倍し、ベクトル表記で Figure1 に示した。社会的スキル高群は第1のクラスタ方向に布置され、社会的スキル低群は第 2 クラスタと第 3 クラスタの間の方向に布置された(Figure1)。

考察

本研究の回答者である 30 歳以上の社会人の 80%以上は、“コミュニケーション力”という言葉を見たり聞いたりした経験を有していた。“コミュニケーション力”に接触したメディアとして多く選択されていたものは、テレビ、web、新聞・雑誌、本であった。大学生を対象とした渡部(2016)では、99%を超える回答者が“コミュニケーション力”への接触経験を持ち、「友人や知人が使っているのを、見たり聞いたりしたことがある」が最も多く選択されていた。ほぼすべての大学生が“コミュニケーション力”への接触経験を持ち、日常的な会話の中で“コミュニケーション力”という言葉を使用しているのに対して、社会人にとって“コミュニケーション力”は誰もが接触したことがあるというほどの身近な言葉ではないことがうかがえる。社会人にとって“コミュニケーション力”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と考えられる。

本研究の因子分析では、大学生を対象とした渡部(2016)とは部分的に異なった構造が見られた。第 2 因子の不確定性と第 5 因子の測定可能性のそれぞれには、渡部(2016)とほぼ同様の項目が高い負荷量を示しており、この 2 つは大学生と社会人で共通した内容の因子であると考えられる。第1因子の汎用的重要性は、渡部(2016)の「汎用性」と「絶対性」を合わせた内容となっており、現代の日本の社会における“コミュニケーション力”の持つ重要性が反映された因子であるといえる。第3因子の過剰要求への不信は、渡部(2016)の「要求過剰性」の項目のほかに、人々が“コミュニケーション力”に振り回されていることを示す項目や、“コミュニケーション力”によって人間関係が駆け引きのようになることを示す項目が高い負荷量を示し、より否定的な意味合いの強い内容となっている。第4因子の訓練可能性は、渡部(2016)ではみられなかった因子である。社会人では職業経験を積むことで、どのように“コミュニケーション力”を身につけるかという問題意識が生じ、その問題意識が態度の一次元となったものと推測される。

“コミュニケーション力”イメージの自由記述において、度数の多かったカテゴリは意思疎通力、全般的交流力、相互理解力であった。本研究の対象となった社会人は、他者と関わり、意思や感情をやり取りするための能力を“コミュニケーション力”であると捉えている。これらの 3 カテゴリに続いて度数が多かったカテゴリは伝達力と会話力であり、自己の意見や感情を相手に伝えることや会話の上手さを“コミュニケーション力”と捉える層も存在する

ことが示された。それに続いて、調和力や他者受容力といった、発信型ではなく受信型の能力を“コミュニケーション力”であるとみなす意見も確認された。関係形成・関係維持力や積極性、状況把握力は、渡部(2017)の大学生の回答でも同様のカテゴリが得られている。さらに、度数は少なかったが、大学生ではみられなかった交渉力が見出された。交渉力は、職業生活における、意見や利害が一致しない相手とのやり取りの経験に基づいて挙げられたと推測される。以上から、発信または受信のいずれかの能力を“コミュニケーション力”としてイメージする回答者もいるものの、多くの回答者は自己と他者の双方向の意思や言葉のやり取りをするための能力を“コミュニケーション力”と捉えていることが明らかになった。大学生が自らすすんで他者と関わり、会話をスムーズに進められることを良好なコミュニケーションであると考える(渡部, 2017)のに対し、社会人は対人場面における自己の行動の様態ではなく、行動の結果、お互いの伝えたいことが伝わったかどうかを重視していると推測される。

数量化Ⅲ類の結果によれば、“コミュニケーション力”を相互理解力や他者受容力、関係形成・関係維持力のいずれかであると考える回答者は、現代社会における“コミュニケーション力”の有効性を高く評価していた。また、このクラスタでは、“コミュニケーション力”は曖昧な概念で過剰に要求されているとは認識されておらず、訓練次第で身につけられるものだとみなされていた。このクラスタの人にとって、コミュニケーションがうまくいくことはお互いの意見や感情を理解し、良好な関係が維持されることであるため、その実現に貢献する“コミュニケーション力”に対して否定的な態度を持ちにくいのであろう。

“コミュニケーション力”を状況把握力、伝達力、意思疎通力、調和力のいずれかの能力であるとみなす回答者は、“コミュニケーション力”を意味が曖昧な概念であると考え、“コミュニケーション力”が過剰に求められる風潮に否定的な態度を示した。状況把握力や調和力はいわゆる「空気を読む」行動のための能力に該当する。自ら積極的に働きかけたり、発信したりすることを指しているわけではないため、具体的にどのような行動をするための能力なのかが、わかりにくいことから、否定的な態度が導かれると推測される。また、伝達力や意思疎通力は、自分の意見を押し通すことを想起させ、そのような高圧的な行動を起こす能力が要求されることに対して、好意的な態度は示されにくいと考えられる。

“コミュニケーション力”を全般的交流力、会話力、積極性のいずれかであるとみなす回答者は、“コミュニケーション力”が現代社会において影響力を持つとはみなしておらず、訓練によって身につくとも考えていなかった。自由記述の内容から、全般的交流力や会話力は快活で良好な関係を築いたり、会話をスムーズに進めたりする力を想定していると考えられる。これらの力は、関係の初期や会話場面といった、限られた場面で使用される力であるため、個人の社会生活全般を左右するほどの影響力があるとは考えないのであろう。また、このクラスタの人は、“コミュニケーション力”を生得的な力であるとみなしており、円滑な関係形成や会話は生来の素質を持った人のみが実現できるものと考えている可能性がある。

大学生対象の調査(渡部, 2017)では、“コミュニケーション力”を「良好な関係構築力」であると考える回答者は、“コミュニケーション力”を不確かなものだとみなす一方で、絶対的な影響力があることも認めるという、アンビバレントな態度を有していた。しかし、本研究において、関係形成・関係維持力を“コミュニケーション力”であると考える回答者は、“コミュニケーション力”を不確かなものだとみなすことは少なく、現代社会を生きる上で重要性の高い能力であると認識していた。渡部(2017)の「良好な関係構築力」は、相手と親しくなり、楽しい関係性を築く力を示していたが、本研究の関係形成・関係維持力の自由記述には、価値観の異なる人との関係形成や苦手な人との関係維持が含まれていた。社会人は職業経験を積むことによって、多様な人々との関係を形成し維持する具体的な方法に関する知識を獲得し、その有効性を実感していると推測される。

社会的スキルの高さは、相互理解力や他者受容力、関係形成・関係維持力といった、他者志向的なイメージと結びついていた。社会的スキル得点の高い回答者は、コミュニケーションが自分だけではなく相手によっても変化し得るものであると認識していることが推察される。また、社会的スキル得点の高い回答者は、自分の対人行動によって他者から肯定的な反応を得ているため、そのような行動を実現するうえで役立つ“コミュニケーション力”を、社会生活を送る上で有意義な力であるとみなしているのであろう。今後は実際の対人場面での成功経験と、“コミュニケーション力”イメージや“コミュニケーション力”に対する態度との関連について検討することが求められる。

“コミュニケーション力”の自己評価と社会的スキル得点との間には、強い正の相関があった。この結果から、“コミュニケーション力”の自己評価に代わる指標として、社会的スキルの尺度を使用することの妥当性が示されたと考えられる。さらに、“コミュニケーション力”の自己評価と“コミュニケーション力”に対する態度の下位尺度得点の相関と、社会的スキルと“コミュニケーション力”に対する態度の下位尺度得点の相関の様相も類似していた。これらの結果は、小川(2012)の指摘するとおり、“コミュニケーション力”が社会的スキルの一側面であることを反映しているものと推測される。したがって、心理学における社会

的スキルの概念は、一般の人の“コミュニケーション力”イメージと重複しており、本研究で示された社会人の“コミュニケーション力”に対する態度は、一般の人々が社会的スキルという概念に向ける態度でもあるといえる。

引用文献

相川 充 (2009). 新版人づきあいの技術—ソーシャルスキルの心理学— サイエンス社.

文化庁 (2017). 平成28年度「国語に関する世論調査」の結果の概要 http://www.bunka.go.jp/tokei_ hakusho_shuppan/tokeichosa/kokugo_yoronchosa/pdf/h28_chosa_kekka.pdf (2017.10.26 閲覧).

Hargie, O. (2006). Skills in theory: communication as skilled performance. In Hargie, O. (Ed.) *The handbook of communication skills. 3rd ed.*, London: Routledge. 7-36.

平井 智尚 (2009). 「コミュニケーション能力」を批判することの困難さ—メディア・テクストの分析を足がかりとして— 慶應義塾大学大学院社会学研究科紀要, *67*, 113-129.

平田 オリザ (2012). わかりあえないことから—コミュニケーション能力とは何か— 講談社.

堀毛 一也・橋本 剛・磯 友輝子・小川 一美・大坊 郁夫 (2011). Well-being を高めるためのコミュニケーション力ー社会的スキルの研究ー 対人社会心理学研究, 11, 1-33.

経済産業省 (2006). 社会人基礎力に関する研究会—中間取りまとめ— http://www.meti.go.jp/policy/ kisoryoku/chukanhon.pdf (2018.02.09 閲覧).

貴戸 理恵 (2011). 「コミュニケーション能力がない」と悩むまえに 岩波書店.

菊池 章夫 (1988). 思いやりを科学する 川島書店

松下 佳代(編著) (2010). 〈新しい能力〉は教育を変えるか—学力・リテラシー・コンピテンシー— ミネルヴァ書房.

無藤 隆 (1999). 能力 中島 義明・安藤 清志・子安 増生・坂野 雄二・繁桝 算男・立花 政夫・箱田 裕司(編) 心理学辞典 有斐閣, p.677.

中西 満貴典 (2013). 言説としての「コミュニケーション能力」の諸言表—支配的言説の脱構築のための予備的研究— 岐阜市立女子短期大学研究紀要, *62*, 9-15.

日本経済団体連合会 (2016). 2016年度新卒採用に関するアンケート調査結果の概用 http://www. keidanren.or.jp/policy/2016/108_gaiyo.pdf (2017.10.26 閲覧).

小川 一美 (2010). 大学生にとってのコミュニケーション力とは 電子情報通信学会技術研究報告.Hcs,ヒューマンコミュニケーション基礎, *109*(457), 17-18.

小川 一美 (2012). コミュニケーション力とは 大坊郁夫(編) 幸福を目指す対人社会心理学—対人コミュニケーションと対人関係の科学— ナカニシヤ出版, pp.211-212.

小川 一美・矢崎 裕美子・斎藤 和志. (2008). 大学生がイメージする「コミュニケーション力」と職業に対する志向性—愛知淑徳大学生を対象として— 愛知淑徳大学コミュニティ・コラボレーション, *2*, 31-41.

小川 一美・矢崎 裕美子・斎藤 和志 (2009). 学生にとっての「コミュニケーション力」とは(2)—インターンシップ研修による変化— 日本教育心理学会総会発表論文集, *51*, 546.

太田 昌志 (2014). コミュニケーション能力によって評価することを誰が望ましいと考えるか 日本教育社会学会大会発表要旨集録, *66*, 90-91.

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 https://www.t-kougei.ac.jp/static/file/university-student_communication.pdf (2017.10.26 閲覧).

渡部 麻美 (2015). 新聞記事における“コミュニケーション能力”の出現頻度と使用法 日本社会心理学会第56回大会発表論文集, 342.

渡部 麻美 (2016). 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 人文・社会科学論集, *33*, 75-92.

渡部 麻美 (2017). 女子大学生における"コミュニケーション力"イメージ"−コミュニケーション力"に対する態度との関連 日本パーソナリティ心理学会第26回大会発表論文集, 86.

矢崎 裕美子・小川 一美・斎藤 和志 (2009). 学生にとっての「コミュニケーション力」とは(3)—保育実習経験による違いの検討 日本教育心理学会総会発表論文集, *51*, 547.

註

1) 本研究は、2014年度東洋英和女学院大学研究助成を受けて実施された。分析にあたって、東洋英和女学院大学(当時)の石田百合恵さん、市川里紗さん、井上明日香さん、大畑友季さん、髙橋万葉香さんにご協力いただきました。深く感謝いたします。

2) 本研究の一部は、日本パーソナリティ心理学会第25回大会および日本社会心理学会第58回大会において発表された。

3) 本研究における“コミュニケーション力”の英訳語については、経済産業省(2006)や堀毛・橋本・磯・小川・大坊(2011)に準じた。渡部(2016)においても同様の訳語が使用されている。

Relationship between image of and attitude toward "communication skills" in workers

Asami WATANABE (*Toyo Eiwa University*)

In recent years, communication skills have become necessary for young people and are widely and commonly used. This study investigated the relationship between the image of and attitudes toward communication and social skills in workers older than 30 years and living in a metropolitan area. The results revealed that workers had been exposed to the phrase "communication skills" through mass media. The workers' images of communication skills could be classified into 11 categories: ability to understand intentions, general interaction ability, mutual understanding ability, transmission ability, agreeing ability, receptivity to others, conversational ability, ability to form and maintain relationships, activeness, ability to understand situations, and negotiating ability. Participants who regarded communication skills as mutual understanding ability, receptivity to others, or the ability to form and maintain relationships tended to regard communication skills' importance and trainability as high. By contrast, participants who regarded communication skills as the ability to understand situations, transmission ability, the ability to understand intentions, or agreeing ability tended to have a distrust of these skills. Participants who regarded communication skills as general interaction ability, conversational ability, or activeness tended to regard their importance and trainability as low. Furthermore, people with high social skills tended to regard communication skills as other-directed ability.

Keywords: communication skills, social skills, workers, image, attitude.