

# 大学生が考える良好なコミュニケーションがもたらす 変化のイメージ

栗田 智未<sup>1)</sup>, 内野 悌司<sup>1)</sup>, 磯部 典子<sup>1)</sup>  
岡本 百合<sup>1)</sup>, 黒崎 充勇<sup>1)</sup>, 三宅 典恵<sup>1)</sup>  
林 マサ子<sup>1)</sup>, 弘津 由<sup>1)</sup>, 二本松美里<sup>1)</sup>  
吉原 正治<sup>1)</sup>

The image of the change that the good communication university students think about brings.

Tomomi KURITA<sup>1)</sup>, Teiji UCHINO<sup>1)</sup>, Noriko ISOBE<sup>1)</sup>  
Yuri OKAMOTO<sup>1)</sup>, Mitsuhaya KUROSAKI<sup>1)</sup>, Yoshie MIYAKE<sup>1)</sup>  
Masako HAYASHI<sup>1)</sup>, Yuki HIROTSU<sup>1)</sup>, Misato NIHONMATSU<sup>1)</sup>  
Masaharu YOSHIHARA<sup>1)</sup>

Key Words : communication, university students, solution-focused approach

## I. はじめに

現代社会において、青年のコミュニケーション能力の低下が指摘されるようになって久しい。大学という教育の場でも、近年、心理学関連の教育などで、人間関係トレーニング、ソーシャルスキルトレーニング、コミュニケーションスキルトレーニングといったものが積極的に試みられている<sup>1,2)</sup>。このような講座が開講されるように、学生のコミュニケーション技能の向上は教育目標のひとつとなってきた<sup>3)</sup>。

広島大学保健管理センター（以下、当センター）においても他者とのコミュニケーションに問題や

悩みを抱えて来談する学生や様々な場面で適切なコミュニケーションをとることが困難な学生の相談は少なくない。大学生のコミュニケーションの問題は学内での生活範囲にとどまらず、家族を含めて身近な人間との意思疎通も難しくなり心理的苦痛を訴える学生もおり、大学生の精神的健康を保つ上で、他者との円滑なコミュニケーションの果たす役割は大きい<sup>4)</sup>。

さらに、大学卒業後に就職するにあたっては社会人として必要な能力のひとつにコミュニケーション能力があり、企業が新卒採用の学生に期待する能力の中で、この力は常に上位に位置づけられる<sup>5)</sup>。大学教育でいかに学生のコミュニケー

1) 広島大学保健管理センター

1) Health Service Center, Hiroshima University

ションスキルを向上させるかは重要な課題で、コミュニケーションの理解と能力向上のための教育プログラムの開発は大学教育の課題ともなっている<sup>5)</sup>。

そもそも大学生のコミュニケーション力はどのようなレベルで、コミュニケーションが上手になることやコミュニケーション(スキル)に自信が持てるということはどういうことなのだろうか。一般的に大学生は上手にコミュニケーションがとれる状態をどのように思い描き、何を期待しているのだろうか。

大学生のコミュニケーション力の向上を図るには、現代の大学生のコミュニケーション行動・意識の実態を調べ、その特徴を明らかにすることで有効な手がかりが得られると思われる。栗田ら<sup>8)</sup>では、「コミュニケーションの取り方」の講義を行い、講義後に出した質問の回答から大学生のコミュニケーションに関する意識について検討するため、Solution-focused approach<sup>6)</sup>(以下、SFA)のスケーリングクエスチョンを用いて、現在のコミュニケーション力の自己評価を行い、その評価が1レベル上がった時の変化についてたずねた。その回答をグラウンデッド・セオリー・アプローチ<sup>7)</sup>を用いて質的に分析した。その結果、個々の回答を分類する10個のカテゴリが抽出された。本研究では、それらのカテゴリをもとに、最も多く回答された内容(カテゴリ)は何か、回答内容に性差はあるか等を検討し、大学生が思い描く良好なコミュニケーションがもたらす変化のイメージの傾向や実態の把握について、自由記述データに基づき量的な分析を加え検討した。

## II. 方法

### 1. 調査に先立つ講義内容

当センターでは、平成17年度より全学対象の教養的教育科目「学生生活概論」(受講生540名)を開講している。「学生生活概論」の第15回「コミュニケーションの取り方」の講義では、円滑な人間関係を築くために必要なコミュニケーションとはどのようなものか、よりよく話を聞く聞き方や相手に伝える話し方について説明した。

相手の話をしっかり聞くことは人間関係を構築する上で大切なポイントであり、相手が聞いてもらったと感じるような聞き方や、きちんと聞こうとしていることが相手に伝わるような聞き方が重要であると説明した。例えば、話を聞く態度や姿勢としてCole,T.<sup>9)</sup>が提唱するFELORモデルの他、傾きや相槌の仕方、質問技法(開かれた/閉ざされた質問、大きな/小さな質問)の特徴と組み合わせについて取り上げた。

次に、自己表現としての「話すこと」に触れ、自分の意見や考え、気持ちをどのように表現するとよいのかを説明した。相手に配慮しつつ、自分の思いや考えを主張するアサーティブな自己表現を提示し、意見や考えの違う人に対して敬遠したり逆に無理に迎合したりしてもよりよい人間関係は作れない、アサーティブな自己表現によって互いに違っている点を分かり合い、それを楽しめるような付き合いができれば人間関係はさらに深まると説明し、相手と自分の両方を大切にしたいコミュニケーションについて、模擬事例を示しながら解説した。

## 2. データ収集

### 1) 調査対象

教養講義「学生生活概論：コミュニケーションの取り方」を受講する大学生。定員540名のところ欠席者を除き、回答者は497名(欠損値を含む)。内訳は男性267名、女性229名、不明1名、平均年齢18.7歳、 $SD=0.86$ )を分析対象とした。

### 2) 調査時期

2009年7月下旬に講義の一部を用いて、集団法による調査を実施した。

### 3) 調査手続

「コミュニケーションの取り方」の講義の最後にA、Bの2つの質問を出した。

A: 現在の自分のコミュニケーション力を10段階(1:まったくできていない~10:十分上手にできている)で評価するとどのくらいですか。

B: Aの数値が1つ上がって今よりも少し上手な、あるいは自分の理想とするコミュニケー

ションに近付けたら、今とは何が違っていると思いますか。どのようなことをしていると  
思いますか。具体的な例や場面を挙げて、で  
きるだけ詳しく説明してください。

以上、AとBの2つの質問についてそれぞれ記  
述させた。

### 3. 分析方法

コミュニケーション力の自己評価に男女間で差  
があるかどうかを検査するため、対応のないt検  
定を行った。

Bの質問に対してどのような内容でいくつ回答  
しているか、グラウンデッド・セオリー・アプ  
ローチ<sup>7)</sup>で抽出されたカテゴリで回答を分類しカ  
ウントした。回答数に男女間で差があるかどうか  
を検査し、各カテゴリ内の男女の回答数の比較は  
 $\chi^2$ 検定を行った。

## Ⅲ. 結果

### 1. コミュニケーション力の自己評価

コミュニケーション力の自己評価について、男  
女別に図1に示した。現在の自分のコミュニケー  
ションを10段階（1：まったくできていない～  
10：十分上手にできている）で評価すると、平均  
値は5.31でほぼ中央に位置し、図1に示すよう  
に概ね左右対称の分布となった。評価は1～10  
まで分布していたが、全体の約半数が自分のコ  
ミュニケーション力は5あるいは6と評価していた。  
男女間で評価の平均値に差があるかを検討したと  
ころ、有意な差は見られなかった ( $t(477) =$   
 $- .24, n.s.$ )。

## 2. カテゴリの内容と記述内容のカウント

### 1) カテゴリの内容

グラウンデッド・セオリー・アプローチ<sup>7)</sup>によ  
る検討の結果、良好なコミュニケーションによ  
ってもたらされる変化は、10のカテゴリに分類され  
た。各カテゴリの内容は次のとおりである。

- ・「聞くスキルを実践する」：講義の中で触れた  
FELORモデルを中心とした話を聞く態度やス  
キルを身に付け実践する。
- ・「会話が弾む」：楽しく会話ができる、話題を広  
げることができる、コミュニケーションを楽し  
むことができる。
- ・「相談にのる」：他者の相談にのる、他者から相  
談を持ちかけられる。
- ・「親しくない人と話す」：知らない人、あまり仲  
良くない人、苦手な人といった普段あまり接す  
ることのない人と話すことや普段話さない人と  
話すことでより多くの人・色々な人と話せる。
- ・「自信がつく」：自分自身に自信がつくという内  
容の他、自分の考え方が変わる、視野が広くな  
る、新たな自分を知ることができる、といった  
自分についての肯定的な変化を含む。
- ・「信頼される」：相手が話しやすくなる、頼られ  
る、よりよい人間関係が築ける、これまでの友  
人関係がより深まるといった他者との関係性の  
深まりや信頼関係の構築について触れられたも  
のはこのカテゴリに含める。
- ・「自己主張できる」：講義の中で触れたアサー  
ションと関連して、自分の言いたいことが言え  
る、断りたい時に断ることができるといった自  
己主張についての内容。
- ・「積極的に行動する」：これまでしたことのない

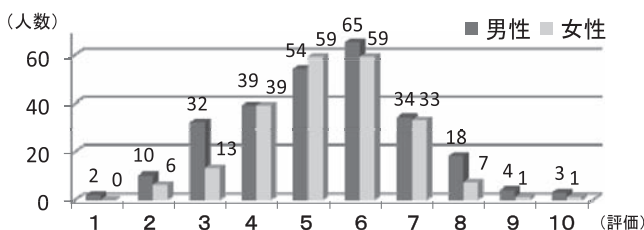


図1 コミュニケーション力の自己評価

ことをする, 新しいことを始める, 積極的な行動を起こすといった内容が含まれる。他にも, 自分から話しかける, 話の輪の中に自ら入って行く等もこのカテゴリに含める。

- ・「友達が増える」: 人脈が広がる, 人との交流や友達が増えると言及したものはこのカテゴリに該当する。
- ・「生活が充実する」: 楽しい生活が送れる, 学生生活が充実するといった日常の生活の充実面について触れられたものはこのカテゴリである。

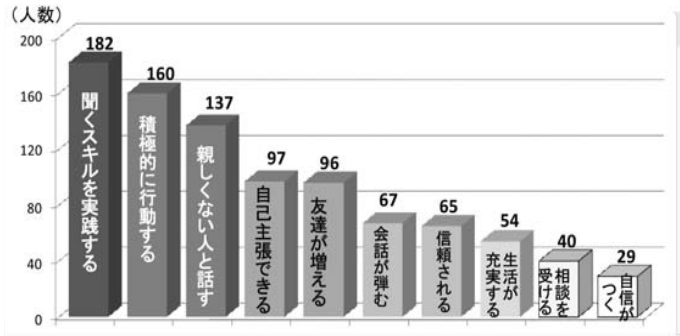


図2 カテゴリの出現度数

## 2) 記述内容のカウント

上記のカテゴリを用いて, Bの質問に対する記述内容を分類しカウントしたところ, 最も多い回答は「聞くスキルを実践する」, 最も少なかったのは「自信がつく」であった(図2)。次に, カテゴリ内の男女比について $\chi^2$ 検定を行ったところ, 「自己主張できる」と「生活が充実する」において有意な差が見られた(図3)。今より少し良好なコミュニケーションが取れるようになると, 女性の方が男性よりも「自己主張できる」と回答した( $\chi^2=11.19, df=1, p<.01$ )。また, 男性の方が女性よりも「生活が充実する」と回答した( $\chi^2=5.41, df=1, p<.05$ )。

Bの質問に対していくつの内容で回答しているか, カテゴリを用いて回答数をカウントしたところ, まったく答えられなかった人がいる一方, 最も多く答えた人は7つの内容で回答していた(図4)。全体の約70%は1つあるいは2つの内容で回答していた。男女間で回答数に差があるかを検討したところ, 有意な差が見られた( $t(494)=-2.73, p<.01$ )。男性よりも女性の方が有意に多くの内容を答えていたといえる。

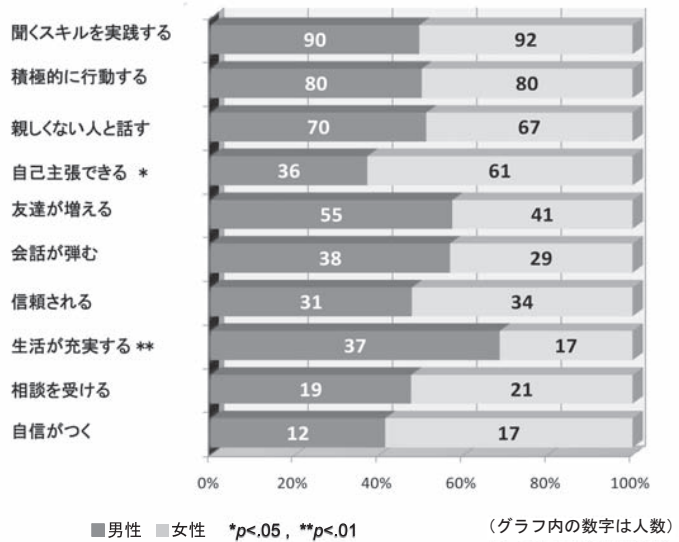


図3 カテゴリ内の男女比較

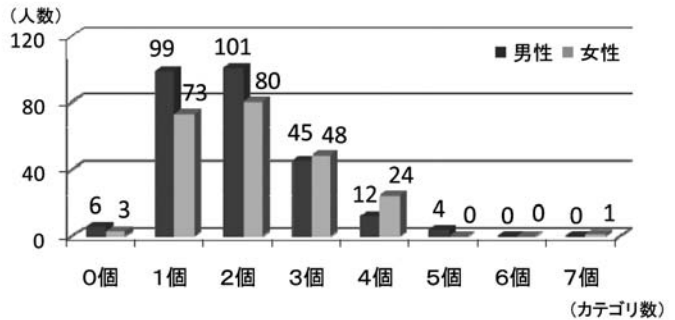


図4 回答数

## IV. 考 察

### 1. コミュニケーション力の自己評価

大学生は自身のコミュニケーション力を5あるいは6と普通並み・標準レベルと自己評価していることが分かった。飯塚<sup>3)</sup>では、学生全般的にコミュニケーションを苦手ととらえている傾向が示されたが、平尾・重松<sup>5)</sup>では、本研究と同じく自己評価で得点化したところ、50点満点で平均値は25.6となり、本研究とほぼ同様の結果であった。本研究でのコミュニケーション力の自己評価が5あるいは6という結果は、概して低くはないといえるだろう。ただ、その評価の背景は複雑と思われる。例えば、コミュニケーションは苦手ではあるがそこそこできていると評価しているのかもしれないし、あるいはコミュニケーションを得意とする場面・相手、苦手とする場面・相手とで評価が大きく乖離しているが、均して5あるいは6という平均的な評価となったのかもしれない。

学生のコミュニケーション力の実態を把握することは必要であるが、現実にコミュニケーション力を評価することはなかなか難しいことである。本研究では自分自身のコミュニケーション力をもどのように思っているのかという意識調査であり、あくまで自己評価であるという点に注意しておきたい。つまり、他者からの印象や行動を評価しているわけではないので、実際にコミュニケーションできるかどうかを確認していない。学生本人が実感するコミュニケーション力の評価である。学生相談に来る学生は何かしらコミュニケーションの問題を自覚し来談するため、それに対応する著者の印象としては、大学生のコミュニケーション力の低下を実感するが、学生一般では、コミュニケーション力はそこそこあるととらえているようである。

しかし、現段階のコミュニケーション力で十分であるとか満足しているかという点、そういうわけではないようである。それは、自己評価のコミュニケーション力が1レベル上がるとどのような変化が起こるかを尋ねる質問に、ほとんどすべての学生から回答を得ることができたことから示唆

されるといえよう。

### 2. コミュニケーション力が1レベル上がると得られる変化

#### 1) カテゴリ

自己評価のコミュニケーション力が1レベル上がるとどのような変化が起こるかを尋ねた質問に対する自由記述の内容は、10個のカテゴリに集約されたが、すべて肯定的な内容であり、多くは具体的な行動レベルでの内容であった。これは、本研究で用いた『現在の自分のコミュニケーション力の評価が1つ上がって…自分の理想とするコミュニケーションに近付いたら、…どんなことをしていると思いますか』という質問が、SFAのミラクルクエスションの要素を含んだスケールングクエスションであることに由来するためと考えられる。SFAの質問は、質問の前提が『理想のコミュニケーションに近付いたら』と肯定的であるため、考え方の肯定化が生じ、肯定的な回答を促すことになる。さらに、SFAの質問は認知と行動面の側面に働きかける効果がある<sup>10)</sup>ことから、行動面の変化に関する回答が多く得られたと考えられる。

得られたカテゴリの内容に関連して、小川<sup>11)</sup>では、学生に対し『コミュニケーション力』と聞いて思い浮かぶ単語を自由記述させたところ、多い順に「会話」、「笑顔」、「対人関係（人間関係）」、「挨拶」、「積極性」、「協調性」、「話す力」、「思いやり」、「ジェスチャー」、「聞く」であった。本研究結果と比べると、大学生が考えるコミュニケーション力の向上の結果もたらされる変化の内容と重なる部分が多く、やはり多様であることが示された。

#### 2) コミュニケーションスキルの実践

カテゴリを用いて記述内容を分類したところ、最も多い回答は「聞くスキルを実践する」であった。コミュニケーション力が1レベル上がる、つまり今より少し良好なコミュニケーションがとれるようになるということは、聞くスキルをはじめとするコミュニケーションスキルの向上、直接的

にはコミュニケーションスキルの獲得を意味していると考えられる。現代の若者はコミュニケーション欲求を持っていながら、スキル不足で悩んでいる<sup>3)</sup>と指摘されるように、コミュニケーションの重要性を理解し、コミュニケーションスキルを強く求めていると推測される。そのため、良好なコミュニケーションがとれるようになると「聞くスキルを実践する」が最も多くなったのであろうと考えられる。

また、カテゴリの「聞くスキルを実践する」や「自己主張できる」は講義内容に直接結び付く内容である。コミュニケーション力が1レベル上がったなら、「聞くスキルを実践する」とはFELORモデルをはじめとした聞く態度や姿勢、傾き・相槌の仕方、質問技法を実際に生活場面で実行しているということであり、「自己主張できる」はアサーティブな自己表現をこれまでよりも実践できるということである。このような講義内容を反映したカテゴリが得られたということは、講義にある一定の効果があったといえるであろう。

### 3) 苦手なコミュニケーションの克服

本研究では、コミュニケーション力が1レベル向上したら、「親しくない人と話す」、「積極的に行動する」が上位を占めていた。後藤・大坊<sup>1)</sup>や飯塚<sup>3)</sup>によれば、大学生が一般的に苦手とするコミュニケーション場面は、初対面の相手、話が合わない相手、普段接することの少ない相手とのコミュニケーションを取らなければならない場面であることが指摘されている。大学生は、初対面の人物との出会い、特にその後の関係性が長期的に見通される人との出会いにおいて、多くの戸惑いや不安を共通して経験しており、また、顔見知り程度の相手など、挨拶すべきか敬語を使うべきか迷ったり、どの程度打ち解けて接しているのか迷ったりするような関係の相手とのコミュニケーションに対しても苦手意識があるという<sup>1)</sup>。本研究結果をその報告に基づいて検討すると、今よりもコミュニケーション力が向上したら積極的に普段あまり接することのない人や普段話さないような「親しくない人と話す」ことをしたり、そのよ

うな人たちに自分から話しかけたり、話の輪の中に入っていきような「積極的に行動する」という苦手なコミュニケーション相手・場面を克服し、相手に対して適切に振る舞えるようになると考えているのだろう。加えて、たった1レベルコミュニケーション力が向上した状態を尋ねているのに「生活が充実する」という漠然としたとても大きな変化を思い描いていることからしても、コミュニケーションは大学生にとっていかに重要なスキルであるかを物語っているといえる。

### 4) 性差

今より少し良好なコミュニケーションが取れるようになると、男性は「生活が充実する」、女性は「自己主張ができる」ようになると答えていた。また、回答数の結果からは、男性より女性の方が回答数が多く、回答内容が豊富であることが示された。「生活が充実する」といったやや曖昧なぼんやりとしたイメージなのに比べ、「自己主張ができる」は現実的・具体的なイメージである。“コミュニケーションが上手になったら”という仮定を受け入れ、イメージを膨らませ空想して答えなければならないのが、SFA 質問である。本研究結果からは、SFA 質問には、男性よりも女性の方が具体的なイメージを膨らませて答えやすいのではないかと推測されるが、性差についてはさらに詳細かつ十分な検討が必要である。

### 3. 今後の課題

大学生一般のコミュニケーションの意識について、コミュニケーション力の自己評価と良好なコミュニケーションがもたらす変化のイメージを検討した。本研究では、「コミュニケーションの取り方」の講義後にコミュニケーション力を自己評価させ、調査を行っていることから、自由記述では講義内容を踏まえた記述が含まれている。それは、講義内容が十分理解された結果であるともいえるが、講義内容の影響を受けた結果であるともいえる。従って、講義前後でコミュニケーション力の自己評価を測定し変化はあるか、良好なコミュニケーションがもたらす変化について講義前

後で違いがあるかなど、比較し検討することが必要である。

## 引用文献

- 1) 後藤学, 大坊郁夫: 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, 2003.
- 2) 黒川マキ, 林徳治: 大学生を対象としたオーディエンス教育の実践。年会論文集 (日本教育情報学会), 25:362-363, 2009.
- 3) 飯塚一裕: 大学生のコミュニケーション意識について—テキストマイニングによる分析—。愛知教育大学研究報告, 59:49-53, 2010.
- 4) 風間雅江: 大学生におけるコミュニケーション手段の選好とシャイネスとの関係。人間福祉研究 (北翔大学), 12:51-60, 2009.
- 5) 平尾元彦, 重松政徳: 大学生のコミュニケーション能力とキャリア意識。大学教育 (山口大学教育機構), 4:111-121, 2007.
- 6) Berg, I. K.: Family based services: A solution-focused approach. New York: W. W. Norton. & Company, Inc, 1994. (磯貝希久子(監訳) 家族支援ハンドブック—ソリューション・フォーカスト・アプローチ。金剛出版, 1997.)
- 7) Strauss, A. L., & Corbin, J. M.: *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage., 1990.  
(ストラウス A. L., コービン J. M., 南裕子 (監訳) 質的研究の基礎—グラウンデッド・セオリーの技法と手順—。医学書院, 1999)
- 8) 栗田智未, 内野悌司, 磯部典子, 他: コミュニケーションについての大学生の意識調査—良好なコミュニケーションがもたらすものとは?—。総合保健科学, 26:71-78, 2010.
- 9) Cole, T.: Kids helping kids, Peer resources. Canada, 1999. (バーンズ亀山静子・矢部文 (訳) ピア・サポート実践マニュアル 川島書店, 2002.)
- 10) 定金浩一: 進路カウンセリングとしてのブリーフ・カウンセリング。進路指導研究, 17: 1-8, 1996.
- 11) 小川一美, 矢崎裕美子, 斉藤和志: 学生にとっての「コミュニケーション力」とは (1)。日本心理学会第73回大会発表論文集。p.154, 2009.