

大学生のコミュニケーション行動と意識の調査 — コミュニケーションの自己評価を中心に —

栗田 智未¹⁾, 内野 悌司¹⁾, 小島奈々恵¹⁾
岡本 百合¹⁾, 磯部 典子¹⁾, 三宅 典恵¹⁾
仙谷 倫子¹⁾, 林 マサ子¹⁾, 弘津 由¹⁾
二本松美里¹⁾, 吉原 正治¹⁾

Survey of university student's behavior and consciousness regarding communication:
Self-evaluation of communication

Tomomi KURITA¹⁾, Teiji UCHINO¹⁾, Nanae KOJIMA¹⁾
Yuri OKAMOTO¹⁾, Noriko ISOBE¹⁾, Yoshie MIYAKE¹⁾
Michiko SENTANI¹⁾, Masako HAYASHI¹⁾, Yuki HIROTSU¹⁾
Misato NIHONMATSU¹⁾, Masaharu YOSHIHARA¹⁾

Key Words: communication, skill, university students

I. はじめに

現代社会において必要とされる技術（スキル）の1つにコミュニケーション・スキルがある。他者との相互作用の中で暮らしている私たちは、他者と理解し合うために、そして円滑な対人関係を築くためにも、言語的コミュニケーション、非言語的コミュニケーションが不可欠である¹⁾。しかしながら、現代青年の多くはコミュニケーション・スキルが低いと言われ、心理学の分野においても、近年、コミュニケーション・スキルの重要性が指摘されている²⁾。そして、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。

本年度（平成23年度）、本学のピア・サポート・ルーム主催でコミュニケーションセミナーが開講された。セミナー参加者へ参加動機について尋ねたアンケートでは、コミュニケーションの不得手を少しでも克服したいといった内容が多く記述されていた。

このように、コミュニケーションに問題や悩みを抱えて当センターへ来談する学生に限らず、来談しない一般の学生においてもコミュニケーションやその在り方は関心事のひとつであることが窺

1) 広島大学保健管理センター

1) Health Service Center, Hiroshima University

える。

大学生のコミュニケーション力の向上, つまりコミュニケーションのスキルアップを図るには, まず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が必要である。栗田ら^{3), 4)}では, 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を自由記述データに基づき検討した。具体的には, コミュニケーション力が今より少し向上するとどのような状態になるかやどのような変化が起きると想像し考えているかについて調査した。その結果, 現状より少しコミュニケーション力が向上すると, 相手の話をより良く聞くための“スキル”を実践し, 何事にも積極的に行動し, 親しくない人とも話すようになるといったポジティブな変化が起こる, と考えていることが分かった。

本研究では, 引き続き, 大学生のコミュニケーション行動・意識の実態を調査した。大学生の考えるコミュニケーション上手な人とはどういう人なのか, 普段の話の聞き方・態度, アサーションの度合い等について検討した。また, コミュニケーションの講義を行い, 講義前後でコミュニケーション力の自己評価に違いはあるかや講義に対する感想についても検討した。

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ういうものか, より良く話を聞く聞き方や相手に伝える話し方について取り上げた。

まず, はじめに, “聞くこと”について話した。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.⁵⁾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499名(欠損値を含む)。内訳は男性247名, 女性252名を分析対象とした。

2) 調査時期

2010年5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」の講義開始前, 講義中, 講義終了後に以下のA~Fの6つの質問(課題)を出した。

講義開始前

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: コミュニケーションが上手な人ってどんな人ですか。どんなことができる人ですか。自由に記述してください。

講義中

C: 普段のあなたの話の聞き方を自己チェックしてみましょう。不適切な聞く態度(表1)を6つ挙げます。当てはまる番号をいくつでも記入してください。当てはまるものがなかった人は記入し

表1 不適切な話の聞き方態度

態度	定義
攻撃的	相手の話なんか聞いてやらないとばかりに睨みつけるような態度で聞く聞き方。
取り繕い	相手の話の内容よりも、相手にしっかり聞いているように見えているかばかりに気を取られている聞き方。
ご機嫌伺い	相手の顔色ばかり窺っていて、肝心なことを聞くことができない聞き方。話し手の不安軽減や安心感を与えようと発言内容に保証ばかりする聞き方。
割り込み	相手の話の途中でその話を遮って、自分の話をし始めてしまう聞き方。
評価解釈	聞かれてもいないことを説教がましく話してしまい、どちらが聞き手なのか分からなくなるような聞き方。話し手の発言内容について、自分の立場や価値観から、相手を評価・判定する聞き方。
診断解釈	ひたすら理屈っぽい受け答えや、相手の行動を説明し理屈付ける聞き方。

E. H. Porter⁶⁾ 及び M. B. Allen, (訳) 出野・菅⁷⁾ を参考に著者が作成。

なくてよい。

D: アサーティブ度チェック^{*}。次の10項目について「はい」、「いいえ」で答えてください。「はい」の数はいくつありましたか。

^{*}平木⁸⁾ 参照。「はい」が多いほどアサーティブ度は高い。

講義終了後

E: 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。

F: 今日の講義の中であなたが特に関心を持ったこと、参考になったことは何ですか。自由に記述してください。

3. 分析方法

課題A, E: コミュニケーション力の自己評価は講義前後で変化があるかを検討するため、対応のある *t* 検定を行った。

課題B, F: 自由記述の回答内容をカテゴリに分類し、集計した。

課題C: 各態度の回答数を集計した。

課題D: 平均値を算出した。

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、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)で評価させた。結果は、講義開始前の平均

値は5.34, 講義後は5.55となり、講義前よりも講義後の方がコミュニケーション力の自己評価は有意に高くなった ($t(496) = -3.71, p < .01, p = .001$) (図1)。

2. コミュニケーションが上手な人とはどんな人か

講義開始前に出した課題B (コミュニケーションが上手な人ってどんな人ですか。どんなことができる人ですか) について、自由記述の内容をカテゴリに分類したところ、12個のカテゴリに集約された(表2)。12個のカテゴリをさらに集約すると、4つのカテゴリにまとめられた。上位の4つのカテゴリでみると、「話すのが上手」が最も多く、大学生にとってコミュニケーションが上手な人とは「話すのが上手な人」であることが示さ

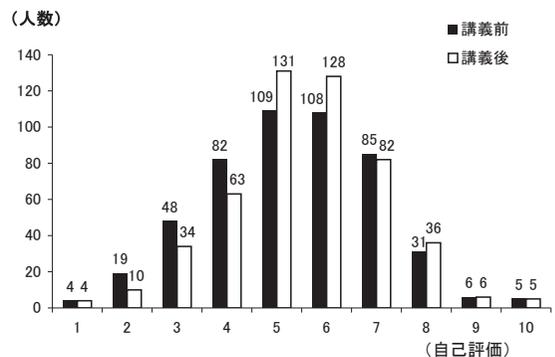


図1 コミュニケーション力の自己評価

表2 コミュニケーションが上手な人はどんな人かのカテゴリ

番号	カテゴリ名	回答数	上位の概念カテゴリ
①	空気が読める人	59	
②	気配り・気持ちの理解ができる人	87	雰囲気作りが上手
③	人を楽ませることができる人	64	
④	居心地良い印象を与える人	56	
⑤	人の話や意見を聞き入れられる人	98	
⑥	聞き上手な人	93	聞くのが上手
⑦	親身になって聞ける人	42	
⑧	話題が豊富で途切れずに話せる人	258	
⑨	誰とでも話せる人	203	話すのが上手
⑩	意見を言える人	106	
⑪	友人が多い人	48	本人の特性・特質
⑫	性格が外向的な人	175	
	合計	1289	

(複数回答)

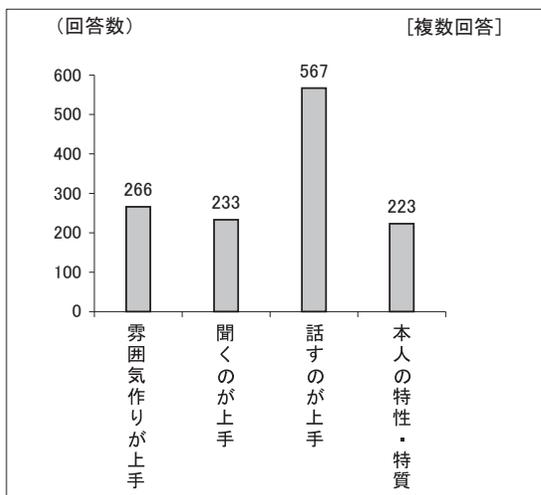


図2 コミュニケーションが上手な人はどんな人か (上位の概念カテゴリ)

れた (図2)。

3. 講義で関心を持ったこと・参考になったこと

講義終了後に出した課題F (今日の講義の中であなたが特に関心を持ったこと、参考になったことは何ですか) について、自由記述の内容をカテゴリに分類したところ、10個のカテゴリに集約された (図3)。それを講義内容のテーマ「聞くこと」・「話すこと」で分類すると、「聞くこと」に関する内容が「話すこと」に関する内容よりも多かった。

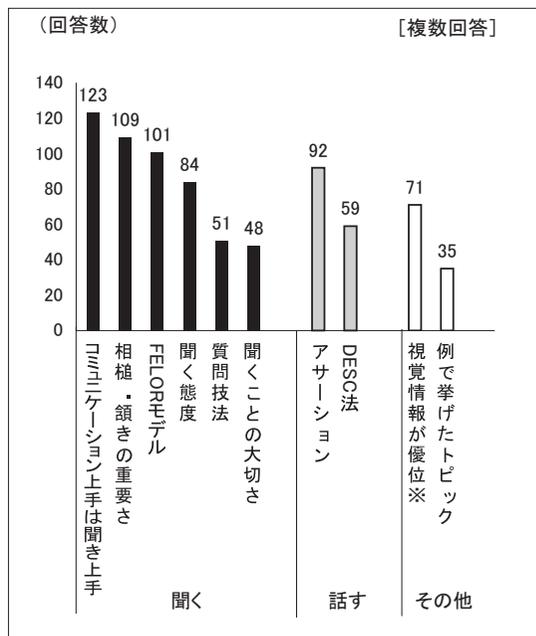


図3 講義で関心を持ったこと・参考になったこと

*聞く態度の重要性について説明する際、視覚情報の影響力の大きさ (アルバート・メラビアン の法則: 話し手が聞き手に与える印象には3つの要素があり、それぞれの影響力を具体的な数値に表した法則。言語情報7%, 視覚情報55%, 聴覚情報38%となり、視覚情報が最も大きく、非言語的コミュニケーションが与えるインパクトや影響力は大きい) について触れた。

4. 不適切な話の聞き方

講義中に出した課題C（普段のあなたの話の聞き方を自己チェックしてみましょう。不適切な聞く態度を6つ挙げます。当てはまる番号をいくつでも記入してください。当てはまるものがなかった人は記入しなくてよい）について、各不適切な態度について集計したところ、最も多かったのは「取り繕い」の態度であった（図4）。

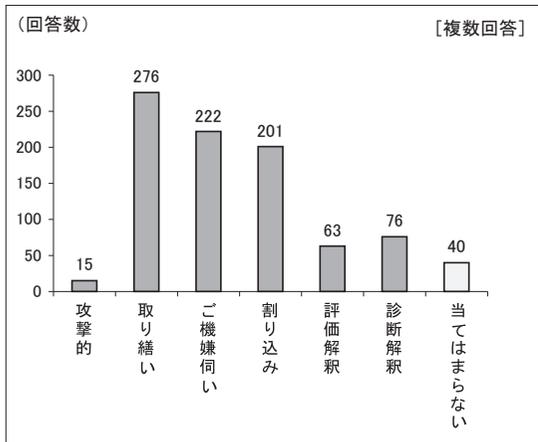


図4 不適切な話の聞き方態度の回答数

5. アサーティブ度チェック

講義中に出した課題D（次の10項目について「はい」、「いいえ」で答えてください。「はい」の数はいくつありましたか）について、自身のアサーションの程度について自己評価を集計したところ、「はい」の数の平均値は6.4であった（図5）。

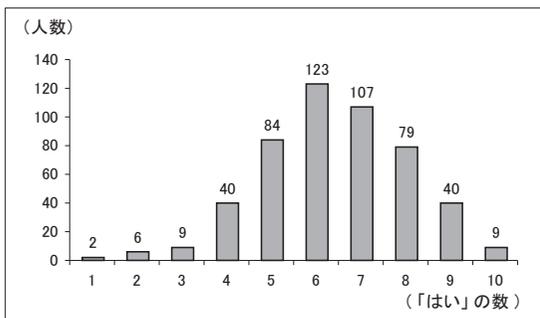


図5 アサーティブ度チェック

IV. 考 察

1. コミュニケーションが上手な人とは

大学生にコミュニケーションが上手な人とはどんな人かを尋ねると、12個のカテゴリが抽出された。そのカテゴリ内容は、畑中・松井⁹⁾の結果といくつか類似点がみられた。畑中・松井⁹⁾は、会話が上手な人について面接調査をしたところ、「即時処理」、「内的状態の考慮」、「周囲の状況の考慮」、「親密化志向」、「会話進展志向」といった特徴があることが分かった。それらは、本研究で得られたカテゴリと部分的に一致している。例えば、「周囲の状況の考慮」は『空気が読める』、「内的状態の考慮」は『気配り・気持ちの理解ができる』、「会話進展志向」は『話題が豊富で途切れずに話せる』等である。このことから、大学生がコミュニケーションの上手な人として挙げた内容は、コミュニケーションが上手な人の実際の特徴を部分的にはあるが、よくとらえていると言えるであろう。

また、コミュニケーションが上手な人について尋ねたところ、回答数は1,289あり、単純計算で1人当たり2、3回答したことになる。これは、コミュニケーションが上手な人の特徴は単一的ではなく、複数の要素があると考えていることを示している。本研究結果では「話すのが上手」の回答数が最も多かったことから、「話すのが上手」が必須で「聞くのが上手」、「雰囲気作りが上手」、「性格が外向的」が付加される形かもしれない。

コミュニケーション力は、個人の特性や特定の技能であるだけではなく、周囲や状況との相互作用の中で社会的判断の能力でもある¹⁰⁾。従って、コミュニケーションは聞く・話すだけではなく、相手との関係性やその場の雰囲気等の判断も重要である。本調査で得られたカテゴリを見ると、その点について大学生は十分理解していることが窺えた。

2. コミュニケーションの自己評価

大学生にとってコミュニケーションが上手な人とは「話すのが上手」な人であり、「話す」ことをコミュニケーションにおいて重要視していた。

しかし、講義では、「話す」ことよりもコミュニケーションの前提はまず聞くことにあり「聞く」ことの大切さを取り上げた。そのことから、講義で関心を持ったこと・参考になったこととして、「話すこと」よりも「聞くこと」の内容が多くなったと考えられる。そして、この講義の趣旨は、後に述べるが、講義後のコミュニケーション力の自己評価にも反映されたと考えられる。

講義前のコミュニケーション力の自己評価は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）で平均値は5.34であった。普通並み・標準レベルと自己評価し、栗田⁴⁾や平尾・重松¹¹⁾と同様の結果であった。飯塚¹²⁾では、学生全般にコミュニケーションを苦手とらえている傾向が示されている上、学生相談現場で対応する著者の印象としては、学生のコミュニケーション力低下を実感している。しかし、本調査では、学生自身は、コミュニケーション力はそこそこある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満足しているかという点、そうではないといえる⁴⁾。

講義後のコミュニケーション力の自己評価は、講義前に比べ高くなった。これは、講義後の感想の「コミュニケーション上手は聞き上手」に表されるように、講義で聞くことの大切さを知り、話すことがコミュニケーション力と考えていた学生にとって、話すことは苦手だが聞くことならできていると評価したためではないかと考えられる。

しかし、聞くことはできていると自己評価したにもかかわらず、不適切な聞く態度を約9割以上の学生が身に覚えがあると回答している。この矛盾は何か。不適切な態度について、多い回答は『取り繕い』や『ご機嫌伺い』であった。相手の顔色ばかり窺い、気を遣いすぎて話を聞いている人が多いといえる。この点について、現代青年の友人関係の特徴が関係しているのではないか。現代青年は、友人関係において、互いを傷付けないように互いの内面に踏み込まないように気を遣いながら関わり、表面的に円滑な関係を志向する傾向が指摘されている¹³⁾。よって、『取り繕い』や『ご機嫌伺い』のような聞く態度をとってしまいやす

いのであろう。

一方、『取り繕い』や『ご機嫌伺い』はアサーション力不足ともとらえられる。アサーティブ度チェックでは、10項目中「はい」の数は平均6.4個であり、決してアサーティブ度が高いとは言えない。相手と違う意見でもはっきり伝えられない、自分の考えを相手に伝えられないのも、相手を傷付けないで自分も傷付かないような人間関係にとどまろうとする大学生の対人関係のもち方が映し出されていると思われる。

本研究でのコミュニケーションに関する自己評価の結果を青年期の発達課題と照らし合わせて考えてみる。青年期にある大学生が自己同一性の確立と拡散の発達課題の段階にあることを考慮するならば、この結果は、自己の存在意義やそれに対する肯定的な意識の低さによるもの、コミュニケーション場面における自己の存在の不安定性を示すもの、自己同一性拡散によって生じている状態を示している、といったようなことが考えられるであろう。

V. 結 語

本研究では、大学生のコミュニケーション行動・意識の実態について、大学生の考えるコミュニケーションが上手な人とはどのような人なのか、普段の話の聞き方・態度、アサーションの度合い、コミュニケーション力の自己評価等について検討した。大学生にとってコミュニケーションが上手な人とは、話すのが上手な人であると考えている一方、聞き上手や雰囲気作りを上手にこなす側面も重要であると考えていた。

また、コミュニケーションの講義を聞いて、話すことよりも聞くことがコミュニケーションの前提となり大切であることを知り、話すのは苦手だが聞くことならできていると自己評価していた。しかし、相手の顔色を見ながら聞く傾向やアサーティブな自己表現のしにくさ等があり、大学生の対人関係のあり様が窺えた。

本研究から、コミュニケーションと対人関係のあり方は関連し影響を与えあう可能性が示唆された。よって、大学生のコミュニケーション力のス

キルアップを図るには、対人関係のもち方やその意識に十分配慮しつつ働きかけるような、大学生という発達段階を考慮した教育・プログラムが必要なのであろうと思われる。

文献

- 1) 牧野幸志：中学生を対象としたコミュニケーション・スキル訓練の開発（1）－中学生のコミュニケーション・スキル，精神的健康の性差，学年差の検討－，経営情報研究，17：1-16，2009.
- 2) 藤本学，大坊郁夫：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，15：347-361，2007.
- 3) 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.
- 4) 栗田智未，内野悌司，磯部典子他：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．総合保健科学，27：65-71，2011.
- 5) 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.)
- 6) Porter, EH: Introduction to therapeutic counseling. Boston. Houghton Mifflin., 1950.
- 7) Allen, MB: Listening : the forgotten skill.NY. Wiley, 1995. (出野誠・菅由美子 (訳) : ビジネスマンの聞く技術., ダイヤモンド社, 2007.)
- 8) 平木典子：アサーショントレーニング さわやかな『自己表現』のために., 日本精神技術研究所, 1993.
- 9) 畑中美穂，松井豊：会話行動の意思決定過程－会話の上手さの観点による探索的検討－. 対人社会心理学研究，3：29-37，2003.
- 10) 小山慎治，川島浩美：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，13：15-29，2001.
- 11) 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.
- 12) 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.
- 13) 岡田努：現代大学生の「ふれ合い恐怖的心性」と友人関係の関連についての考察. 性格心理学研究，10：69-84，2002.