

助成研究題目

対人コミュニケーション場面における自己効力感尺度の開発
ビジネスマナー・コミュニケーションスキル自己効力感尺度の検討

調査目的

近年、就労者の離職率上昇とともに、就労者の職場における人間関係のストレスが重大な問題となっている。多くの就労者が職業上のストレスを抱え、その一番の原因が職場における対人関係にある。就労者にコミュニケーション力を求める声が高まる中、どのようなコミュニケーションがベストであるかについて、一概に言うことはできない。コミュニケーションスキルに関して、主観的に「できる」と実感している程度（自己効力感）については、測定が可能かつ容易であり、コミュニケーションスキルに関する自己効力感の上昇は、対人不安の低減に効果があると指摘されている(小野ら, 2008)。本研究では、ビジネスマナーにおけるコミュニケーションスキルに注目する。ビジネスマナーにおけるコミュニケーションスキルは、社会で働く人たちにとって基本的なコミュニケーションスキルである。文部科学省後援『ビジネス能力検定（B検）ジョブパス』の試験内容には、基礎としてビジネスマナーも含まれている。一部の大学においては、在学中に『ビジネス能力検定（B検）ジョブパス』取得を支援する動きもみられる。このように、ビジネスマナーは、身に付けるべきコミュニケーションスキルであると広く普及されながら、その主観的な効力に関する先行研究は少ない。

本研究では、ビジネスマナー・コミュニケーションスキル自己効力感尺度開発へ向けて、ビジネスマナーにおけるコミュニケーションスキルの質的な理解を深めることを目的にインタビュー調査を行った。また、インタビュー調査の結果をもとに、ビジネスマナーにおけるコミュニケーションスキル自己効力感尺度を作成し、検討を行った。

調査方法

インタビュー調査

被面接者: ビジネスマナーの講座を担当する研修講師 20 名 (企業内研修講師 2 名, 研修会社勤務研修講師 18 名)。

2015 年 4 月～5 月。インタビューは筆者事務所応接室で行い, 方法は半構造化面接で, 1 件に当たり 20 分～40 分であった。質問項目は, (1) 担当しているビジネスマナー研修で取り上げているビジネスマナーの起源について研修参加者へ説明しているか否か, その理由。(2) 担当しているビジネスマナー研修で取り上げているビジネスマナーの起源について, 自身が知っているか否か。(3) 具体的な研修内容について。(4) 研修で習得するビジネスマナーは仕事の場で役立つと思うか否か, その理由。(5) 研修で習得するビジネスマナーは仕事以外の場でも役立つと思うか否か, その理由。

質問紙調査 1.

インタビュー調査の質問項目 (3) の内容から, KJ 法を用いて整理したビジネスマナーにおけるコミュニケーションスキル項目と, 文部科学省後援『ビジネス能力検定 (B 検) ジョブパス』の公式テキストである一般財団法人職業教育・キャリア教育財団監修「2015 年版 ビジネス能力検定公式ジョブパス 3 級公式テキスト」で取り上げられているビジネスマナー項目を基に, ビジネスマナー研修講師 6 名でグループワークを行い検討し, ビジネスマナーにおける基本的なコミュニケーションスキルを選定し, ビジネスマナー・コミュニケーションスキル自己効力感尺度を作成した。作成した尺度は, 第一回質問紙調査として, 私立大学の公開講座受講生 33 名を対象に実施し, 他尺度との検討を行った。

結果・考察 1.

インタビュー調査と質問紙調査の結果, ビジネスマナーの起源に関して, 講師も受講生も把握していない状態で研修が実施されている傾向があること, ビジネスマナー・コミュニケーションスキル自己効力感と一般性自己効力感について有意な正の相関関係 ($r=0.38$) が見られることが示された。

質問紙調査 2.

第一回質問紙調査の結果を日本パーソナリティ心理学会，日本心理学会にて発表し，広く意見や指摘を受けた上で，第二回質問紙調査を行った。ビジネスマナー・コミュニケーションスキル自己効力感尺度と一般性自己効力感尺度に加え，日本語版 Ten Item Personality Inventory 尺度を使用した。対象は，百貨店の従業員，生活協同組合職員，他，最終的には 10 団体，1000 名を予定している。

結果・考察 2.

2016 年 3 月 1 日現在，200 名ほどのデータを収集した。ビジネスマナーの起源に関して，講師も受講生も把握していない状態で研修が実施されている傾向があること，ビジネスマナー・コミュニケーションスキル自己効力感と一般性自己効力感について有意な正の相関関係が見られること，日本語版 Ten Item Personality Inventory 尺度の神経症的傾向の高い被験者で，ビジネスマナー・コミュニケーション尺度の値が高い者は，一般性自己効力感が高く，対人苦手意識が低いという傾向が示された。以上の結果を日本社会心理学会，日本産業ストレス学会にて発表し，広く意見や指摘を受けた。その一つには，男女別の分析も必要ではないかとの指摘があった。今後は，予定数までデータ収集を続けるとともに，男女別の分析も含め，ビジネスマナー・コミュニケーションスキル自己効力感尺度の検討を続け，その次の段階として，ビジネスマナー・コミュニケーションスキル自己効力感尺度を用いて，ビジネス・マナーコミュニケーションスキルトレーニング前後の自己効力感の変化を検討し，ビジネス・マナーコミュニケーションスキルの主観的効果について明らかにしたい。また，作成したビジネスマナー・コミュニケーションスキル自己効力感尺度を日本パーソナリティ心理学会ホームページにて公開し，広く意見を求めたいと考えている。

最後に，この度，私の調査に奨学金を給付してくださった，故川上宏先生とそのご家族，関係者の皆様に，心から感謝申し上げます。

引用文献

小野真嗣・大野裕史・久保義郎（2008）. 大学生の対人不安に対する社会的スキル訓練効果の維持 日本行動療法学会大会発表論文集一般社団法人日本認知・行動療法学会，34，212-213 .