

ワークショップにおけるコミュニケーション不安と納得度の関係についての分析

名古屋工業大学大学院 学生会員 ○島田 壮一郎

名古屋工業大学大学院 正会員 秀島 栄三

1. はじめに

地域の課題を解決するために多様な住民が協働しあうことが望まれる。それによって地域における協働の場で多様な住民が関わることによって参加者間の関係性は複雑になる。そのような状況でワークショップを行うと、発言することを恐れたり恥ずかしく思ったりするようなコミュニケーション不安を感じる可能性がある。それによって積極的に発言できず参加者の納得度が低くなる可能性がある。本研究では実験を通じてワークショップにおいて参加者がコミュニケーション不安を持つかを明らかにし、コミュニケーション不安と参加者の納得の度合いとの関係を明らかにし、その関係性からワークショップにおけるコミュニケーションの働きについて考察する。

2. ワークショップ実験の概要

ワークショップの参加者がどのようなコミュニケーション不安を持つかを測定するためにワークショップを行った。「名古屋で私たちが出来ること」と題して名古屋市の施策に対して自らの仕事や学業、趣味などを通じてどのように関われるかを議論する。ワークショップは18名の参加者で行い、1グループ4～5人×4グループで行う。さらに各テーブルにファシリテーターを1人ずつ置く。本稿におけるファシリテーターは、議論の進行を管理する役目を担う人物を指し、その働きをファシリテーションと呼ぶこととする。

ワークショップのスケジュールはアイスブレイク、「名古屋市総合計画 2023」¹⁾についての情報提供、グループワーク、全体発表とした。また、ワークショップの開始前と開始後にアンケートを行った。コミュニケーションに対して感じている不安や本実験内で感じているコミュニケーション不安がワークショップの結果ややり方などに納得できるかを明らかにしたい。そのために、参加者自身が定常的に感じている不安を表す特性的コミュニケーション不安およびある場においてコミュニケーションに対して感じている不安を表す状態コミュニケーション不安を測定し分析を行う。開始前には特性的コミュニケーション不安を測るためのPRCA-24のアンケート²⁾³⁾を、開始後には状態コミュニケーション不安尺度²⁾及び納得度についてのアンケートを行った。

3. アンケート分析

(1) アンケートの集計結果

各アンケートの結果を表1に示す。PRCA-24の結果は小グループの値の平均は19.3、集会の値の平均は16.7、会話の値の平均は17.2、スピーチの値の平均は15.2、合計の値の平均は69.2となった。特性コミュニケーションの値の平均は55.2である。それぞれの納得度の値の平均は結果への納得度が4.3、自分の意見に関する納得度が7.5、時間配分に対する納得度が11.1、情報の提供についての納得度が7.3、他参加者に対する納得度が8.3であった。McCroskeyの定めた基準³⁾によると、コミュニケーション不安の高い参加者は8名、特性コミュニケーション不安の低い参加者は3名であった。状態コミュニケーション不安尺度がとても低い参加者は8名、中程度の参加者は4名であった。

(2) 分析の方針

式(1)に示す重回帰式をもとにワークショップの参加者が持つコミュニケーション不安と参加者の納得度との関係について分析する。説明変数はPRCA-24で求めた小グループ討論、集会、会話、スピーチの値と状態コミュニケーション不安の値を用いる。目的変数は納得度の合計、結果に対する納得度、自発的参加に対する

キーワード ワークショップ、コミュニケーション不安、ファシリテーション

連絡先 〒466-8555 名古屋市昭和区御器所町 都市基盤計画分野研究室 TEL 052-735-5586

表 1 アンケート結果

変数	小グループ (n=18)	集会 (n=18)	会話 (n=18)	スピーチ (n=18)	全体 (n=18)	状態コミュニケーション (n=18)	結果に対する納得度 (n=18)	自発的参加に対する納得度 (n=18)	時間配分に対する納得度 (n=18)	情報の提示に対する納得度 (n=17)	他参加者への納得度 (n=17)	納得度合計 (n=17)
n	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	17
平均	19.3	16.7	17.2	15.9	69.2	55.2	4.3	7.5	11.1	7.3	8.3	39.5
SD	5.5	6.5	6.7	7.7	25.3	24.1	0.6	1.8	2.6	2.6	2.3	5.4

納得度、時間配分に対する納得度、情報の提示に対する納得度、他参加者への納得度ごとに分析を行う。

$$y_n = \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + \beta_5 x_5 + \alpha \quad (1)$$

ここで、 y_n :納得度の値、 x_i :各コミュニケーション不安の値、 α, β_i :係数を示す。

(3) 分析の結果

分析の結果、ワークショップの結果に対する納得度と状態コミュニケーション不安の値、時間配分に対する納得度と小グループ、スピーチにおけるコミュニケーション不安の値と状態コミュニケーション不安の値および納得度の合計と状態コミュニケーション不安の値において統計的な有意性が見られたことからコミュニケーションを円滑に行うことでワークショップについての内容についての納得度だけではなく時間配分のようなワークショップの方法についての納得度についても変化することが分かる。

4. ワークショップにおけるコミュニケーションの働き

参加者のコミュニケーション不安と納得度の関係からワークショップにおけるコミュニケーションの働きについて考察する.

状態コミュニケーション不安はワークショップの結果に対する納得度，時間配分に対する納得度，納得度の合計値と負の関係があることからワークショップにおいてコミュニケーションを円滑に行うことで意見をワークショップの結果が納得できるものになると考えられる．またコミュニケーションを行うことによって時間配分を考慮して議論を行うことが出来るのではないかと考えられる．

小グループのコミュニケーション不安は時間配分に対する納得度と正の関係があることから小グループでのコミュニケーション不安が低い参加者はグループワークにおいてコミュニケーションに積極的になることで時間に関して物足りなさを感じていると考えられる。そのため、ファシリテーターはグループワークの議論を時間内に的確にまとめる能力が求められる。

5. おわりに

ワークショップにおいてコミュニケーションが行いやすい場であることで時間配分に対する納得度も高くなることから限られたスケジュールのワークショップであってもコミュニケーションが円滑に行える場を作ることによって納得度を高めることが出来ると考えられる。また、小グループでのコミュニケーション不安が低い参加者であっても時間配分についての納得度が低いことがあり議論が得意な参加者がいる場合でもファシリテーターが議論を俯瞰してまとめる能力を持っているとよい。

参考文献

- 1) 名古屋市長総合計画2023の策定に向けた取り組み. [Online]. Available: <http://www.city.nagoya.jp/shisei/category/66-9-3-0-0-0-0-0-0-0.html>. [Accessed: 07-Mar-2020].
- 2) 近藤真治, ヤンインリン: コミュニケーション不安の形成と治療, ナカニシヤ出版, 1996.
- 3) J. C. McCroskey: Self-report measurements, *Avoiding communication: Shyness, reticence, and communication apprehension*, pp. 81-94, 1984.