

職場におけるコミュニケーションが与える影響に関する分析

201011332 中嶋 崇了

経営工学主専攻 指導教員：イリチュ（佐藤）美佳 教授

1. 目的

本研究では職場における上司と部下の理解・信頼関係について、対応分析を用いて明らかにすることを目的とする。

従来の研究では「自分の上司は自分のことを理解してくれていると思うか」というように、部下の上司に対する要望のみを考える研究が多かった [5], [8]。しかし、このような受動的立場からの見方のみではなく、「自分は上司をどの程度理解しているか」というように、部下の上司に対する能動的立場から、両者の関係を調査することは重要と考え、これらを考慮した調査によってデータ収集し、それを元に分析を行った点に、本研究の特色がある。

2. 分析方法

対になる質問項目を作成し、質問紙調査を行った [5]。対になる質問項目とは、例えば「上司はあなたの能力を理解していると思いますか」という項目に対しては「あなたは上司の能力を理解していると思いますか」のようなものである。それらの項目に対して a) よく当てはまる b) ある程度当てはまる c) あまり当てはまらない d) 全く当てはまらないの4段階評価を設定した。質問項目を列挙すれば、

- あなたは、上司と接する際、立場をわきまえて接するようにしていますか。
- あなたの上司は、あなたの抱えている問題や要望を理解していると思いますか。
- あなたの上司は、あなたの能力を理解していると思いますか。
- あなたの業務に問題が発生した際、上司はその解決に向けて力を貸してくれますか。
- あなたの上司は、あなたの業務上の判断に関して、支援をしてくれますか。
- 業務を行う上で、上司と良好な関係を築くためには、あなたはどのような行動をすべきだと思いますか。（自由記述）
- 上司は、あなたと接する際、立場をわきまえて接するようにはしていると思いますか。
- あなたは、上司の要望を理解していると思いますか。
- あなたは、上司の能力を理解していると思いますか。
- 上司の業務に問題が発生した際、あなたはその解決に向けて助力を行うと思いますか。
- あなたは、上司の業務上の判断を信頼していますか。
- 業務を行う上で、上司と良好な関係を築くためには、上

司にはどのような行動をとってほしいと思いますか。
(自由記述)

があげられる。主に印刷、消防、医療、製造業の就労者 140 名を対象に調査を行い、108 名から有効回答を得た。

データの分析には対応分析を用いた。また、独立性の検定として一般化マンテル検定を行った。性別、職業、職種、年齢といった属性に関する質問項目と内容に関する質問項目について、また対になっている質問項目同士について対応分析を行った。

3. 結果と考察

3.1. 職業に関する分析

会社員、公務員、パート・アルバイト等の職業と、各質問項目を用いて対応分析を行った。図 1 は、質問項目 1「あなたは、上司と接する際、立場をわきまえて接するようにしていますか」という質問の選択肢 d) についての対応分析の結果である。この結果から、「会社員」と「選択肢 d) 全く当てはまらない」が近くに位置していることから、「会社員は上司と接する際、立場をわきまえて接するようにはしていない傾向がある」ということがわかる。

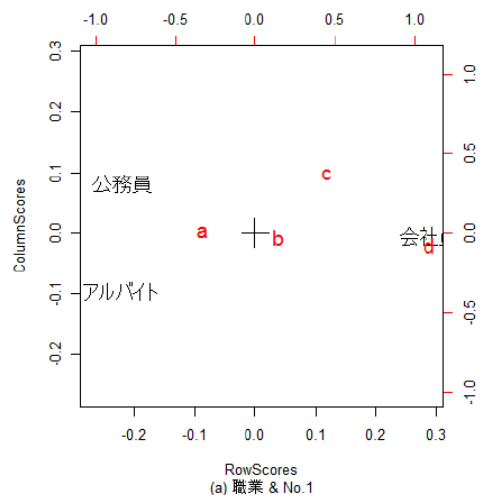


図 1 職業と質問 1 についての分析結果

図 2 は、職業と質問項目 2「あなたの上司は、あなたの

抱えている問題や要望を理解していると思いますか」についての対応分析の結果である。この結果から「パート・アルバイト」は「選択肢 a) よく当てはまる」を選ぶ傾向があり、「パート・アルバイトは上司に自分の抱えている問題や要望を理解してもらえていると感じている傾向がある」ということがわかる。

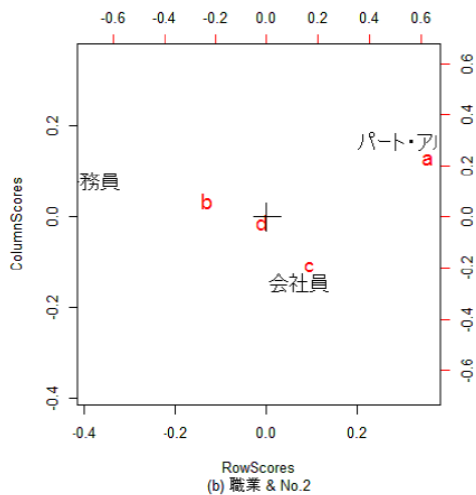


図2 職業と質問 1 についての分析結果

3.2. 対になる質問項目同士の分析

対になる質問項目を用いて対応分析を行った。図3は、質問項目 1「あなたは上司と接する際、立場をわきまえて接するようにしていますか」と質問項目 7「上司はあなたと接する際、立場をわきまえて接するようにしていると思いますか」の対について対応分析を適用した結果である。

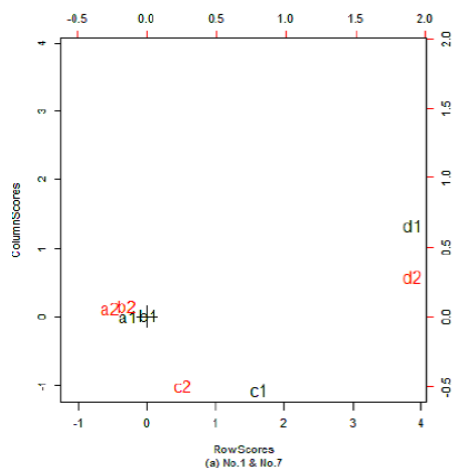


図3 質問 1 と質問 7 についての分析結果

この結果から、質問 1 と質問 7 において a1 と a2、b1 と b2、c1 と c2、d1 と d2 がそれぞれ近い位置にあるため、「上

司と接する際に立場をわきまえるようにしている人は、上司も自分と接する際に立場をわきまえていると感じている傾向がある」ということがわかる。この傾向は、他の対応する質問項目同士でも確認することが出来た。

4. まとめ

本研究では、職場における上司と部下の理解・信頼関係についてアンケート調査に基づいて調査した。従来は部下の上司に対する受動的な立場から調査が行われていたが、能動的立場からの見方を加え、双方向的関連性に着目して研究を進めた。アンケート調査の分析の結果、上司と部下との関係には、互いに同調する傾向があることがわかった。例えば、「自分が上司に理解・信頼してもらえていると感じている人は、自分も上司を理解・信頼していると感じている」という傾向があるということがわかった。そのため、互いに理解・信頼し合い、上司と良好な関係を築けていると感じるためには、自分が上司を理解し、信頼しようとするのが有効であると考えられる。

5. 参考文献

- [1] Everitt, B., *An R and S-Plus Companion to Multivariate Analysis*, Springer, 2005
- [2] Hayashi, C., *On the Prediction of Phenomena from Qualitative Data and the Quantification of Qualitative Data from the Mathematico-Statistical Point of View*, *Annals of the Institute of Statistical Mathematics*, vol. 3, pp. 69-98, 1951
- [3] Lebart, L., Morineau, A., Warwick, K.M., *Multivariate Descriptive Statistical Analysis: Correspondence Analysis and Related Techniques for Large Matrices*, Wiley, 1984 (邦訳増補：大隅 昇, ルバール, モリノウ, ワーウィック, 馬場 康維, 記述的多変量解析法, 日科技連出版社)
- [4] Nishisato, S., *Multidimensional Nonlinear Descriptive Analysis*, Chapman, Hall, CRC, 2007
- [5] Paglis, L.L., Green, S.G., *Both Sides Now: Supervisor and Subordinate Perspectives on Relationship Quality*, *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 32, pp. 250-276, 2002
- [6] 大久保直樹, MCMC 法の I × J 分割表への適用:一般化マンテル検定と相関検定, *応用統計学*, vol.29, pp. 131-139, 2000
- [7] 中村 永友, *多次元データ解析法 (R で学ぶデータサイエンス 2)*, 共立出版, pp. 119-142, 2009
- [8] 松本 友一郎, 上司との付き合いに関する部下の心理的反応, *産業・組織心理学会第 21 回大会発表論文集*, pp. 119-122, 2005
- [9] 柳井 晴夫, *多変量データ解析法*, 朝倉書店, 1994