

学びや成長の支援を目的とした自律的な集団の成長

【研究目的】

本研究は、学びや成長を支援することを目的とした自律的な集団の成長を、Gibb の懸念の低減という観点から捉え、その要因を明らかにすることを目的とする。

学びや成長を支援することを目的とした自律的な集団とは、メンバー間での支援を目的とした、取り組むべきタスクが明確に存在せずメンバーが主体となって活動するグループのことを示す。近年、日本では、このような集団をつくる取り組みが多く見受けられる。このような集団では、メンバーの主体的な関与が前提となるため、関係性や相互作用の質が十分に向上しない限り、支援や学びには繋がりにくい。したがって、このような集団が上述したような成長を遂げるための、特徴的な要因が存在すると考えた。

【研究方法】

研究の対象は、A 大学 B ゼミに所属する 3、4 年生 4、5 人で構成されるバディズである。バディズは、上述したようなグループの一つである。同意を得られた B ゼミに所属する学生 17 名を対象に、質問紙による予備調査を三回行い、各バディズにおける集団の成長の程度を測定した後、特に成長の大きいバディズへのインタビュー調査を通して、その成長の要因について質的に検討した。

予備調査では、集団の成長を Gibb 理論に基づく尺度項目を用いて把握し、バディズ別・時点別・懸念別の平均値を算出した。その結果、成長の大きかった二つのバディズのメンバーである 7 名を対象にインタビューを行った。得られた逐語データは、事例研究法により分析した。

【結果と考察】

本研究で見出されたことは、以下の通りである。

まず、Gibb の理論に沿って述べる。インタビューの結果、学びや成長を支援することを目的とした自律的な集団の成長の要因として、①上級生の連携と包摂（初期の受容懸念の低減）、②雑談・自己開示や指名・フィードバック等による発言機会の形成（データの流動的表出懸念の低減）、③前年事例の共有、場面分離などの目的に沿った機会設計（目標形成懸念の低減）、④主導の移行と仲間であることの再確認（社会的統制懸念の低減）が見受けられた。また、インタビューを行った二つのバディズに共通して、懸念が一つずつ解消されていくのではなく、複数の懸念の低減が互いに影響されながら循環している様子がうかがえた。

以上のことは、バディズだけでなく、は学びや成長を支援することを目的とした自律的な集団一般に当てはまる。よって、このような集団の成長にとって重要なことは、Gibb の四つの懸念の低減が循環するような具体的な関わりと、初期には経験のあるメンバーが場を支えつつも、時間の経過とともに役割や主導権を柔軟に共有していくことであると考えられる。これらは、大学のピア・サポート制度や学習コミュニティ、さらには学校や職場におけるメンタリングやピア・グループの設計・運営においても有用であると考えられる。

学習塾における学生アルバイトおよび社員の情報共有の促進を目指した アクションリサーチ

【研究目的】

今回筆者が学習塾 T に対して、情報共有の改善を目指す取り組みを行う必要があると考えた理由は、対象校舎における学生アルバイトと社員間の情報共有がうまく機能していないことであった。学習塾 T では、情報共有がうまく機能していないことにより、業務の進行の遅延やミスが起っていた。そこで、情報共有に関する取り組みを行い、その取り組みによって情報共有の過程とスタッフの意識にどのように影響し、変化していくのかを明らかにすることを目的とした。

【研究方法】

学習塾 T に所属する社員 2 名と、学生アルバイト 8 名に対し、アクションリサーチを実施した。はじめに、現状把握のための事前インタビュー調査を行い、その結果を社員と学生アルバイトに対し、共有するためにフィードバック・ミーティングを行った。結果の共有の後、社員 1 名と共に、アクションの計画を行った。その後、情報共有の改善のための取り組みを 4 つ実施した。具体的には、1 つ目のアクションでは「引継ぎ表へ重要度と期限を記載する取り組み」、2 つ目のアクションでは「情報共有マニュアルを作成し、共有する取り組み」、3 つ目のアクションでは「終礼(口答でその日の業務の進捗や生徒情報の共有をする場)を実施する取り組み」、4 つ目のアクションでは「定着していない日々の業務についての話し合いの取り組み」を行った。全てのアクションの実施後、事後インタビュー調査を行った。事後インタビュー調査によって得られた質的データは、M-GTA によって分析した。

【結果と考察】

本研究で見いだされたことは、今回のアクションリサーチにおいて、フィードバック・ミーティングや、定着していない日々の業務についての話し合いなどの他者の考えを知る機会を設けたことにより、業務に対する意識の変化に良い影響を与えることができた点である。フィードバック・ミーティングにて、現状について同じ認識を持っている他者、または、自身が認識していない課題の把握がされ、定着していない日々の業務についての話し合いにおいて、社員と学生アルバイト間、または、学生アルバイト同士で改善意識の共有がされたことで、状況の改善への意欲が上がったと考えられる。

今後の研究課題としては、取り組みの短い期間による実施があったが、定着に向けた長期的な取り組みの効果を検討することである。定着していない業務に関する意識の統一は、一人一人の認識を共有したうえで、業務が定着し、どのような変化が見られるのか明らかになるまで時間が必要である。そのため、業務が定着したと言える長期的な期間を設けて取り組みの実施をすることが必要である。

ノルマが課せられるアルバイトの自己成長やスキルアップに対する動機づけが 継続意欲に及ぼす影響

【研究目的】

筆者がアルバイトとして働いているアパレルショップではスタッフに対してノルマが課されており、それを理由に辞めていくアルバイトが多く、新人の離職率が問題となっている。

しかし、筆者のアルバイト先で働いていたスタッフの中には、大学を卒業するまでの3年ほど勤め続けた学生がおり、その方に立ち話的にアルバイトを続けていた理由について尋ねたところ、接客を通じ会話に対する苦手意識をなくしたいという動機づけがあったことが判明した。つまり、ノルマが課される環境下であっても、そのような自己成長に対する動機づけがあれば、長期間の継続に繋がるのではないかと考えた。

そこで、本研究では、ノルマのある小売業界で長期間継続しているアルバイトの継続要因について、特に自己成長やスキルアップに対する動機づけに着目し、ナラティブ分析を用いて検討することを目的とする。

【研究方法】

本研究では、ノルマが課される小売業界でアルバイトとして1年半以上アルバイトを継続している方を対象に、インタビュー調査を実施した。インタビューでは、対象者が自身の経験を時系列で語るよう、はじめに、アルバイトをはじめたきっかけやノルマがあると知ったときの印象について尋ねた。次に、アルバイトに慣れてきたころにノルマに対してどのような認識の変化が起きたか、最後に自己成長やスキルアップはあったかについて尋ねた。その後、インタビュー調査で得られたデータを逐語化し、ナラティブ分析を用いて分析した。

【結果と考察】

分析の結果、対象者3名のうち1名には、スキルアップや自己成長への動機づけが見られたが、他2名には見られなかった。このことから、ノルマがある中でのアルバイトの長期勤務には、自己成長やスキルアップに対する動機づけが必ずしも必要ではないということが明らかになった。

しかし、自己成長に対する動機づけがあった対象者も、自己の内面的成長というより、課題達成での側面の自己成長に対する動機づけが働いており、課題や業務から離れた自己成長を目的としてアルバイトを継続している対象者はいなかった。

このことから、ノルマが課されているアルバイトの継続要因として、同じ自己成長であっても、自己の内面的な成長に対する動機づけより、目の前の課題や目標を達成できるようにする動機づけのほうが、継続意欲に繋がりやすい可能性が示唆された。ただし、今回のインタビュー調査の対象者は3名と限られており、調査対象者を増やした検討を行う必要がある。

中高一貫女子校出身者が共学の大学への進学後に感じるギャップ およびその乗り越え方の検討

【研究目的】

女子校は、女子のみで構成される安心感の中で、個性を尊重し合う自由な人間関係が築かれやすい環境である。一方、共学の大学は、性別を超えた多様な価値観や文化が交差する場であり、女子校で形成された価値観や行動様式が、男女が混在する対人関係や集団活動の場面において、ズレを生じさせることもある。その結果、女子校から共学の大学へと進学した女子学生にとって、この環境の変化は、学問的適応に加えて、社会的・心理的な戸惑いや課題を伴う可能性があると考えられる。

しかし、これまでの先行研究では、女子校出身者が共学の大学に進学した際に、どのようなギャップを感じ、どのような過程を経て乗り越えていくのかについては、十分明らかにされていない。

そこで本研究では、中高一貫女子校出身者を対象にインタビューを行い、得られたデータを分析することで、共学の大学に進学した際に経験するギャップをどのように捉え、それをどのように乗り越えていくのかを明らかにすることを目的とする。

【研究方法】

中高一貫女子校を卒業した後に共学の大学に入学し、ギャップを感じた経験をもつ女子学生4名を対象に、45～60分程度の半構造化インタビュー調査を実施した。インタビューの録音を逐語化した記録をもとに、ナラティブ分析の手法を用いて分析を行った。

【結果と考察】

本研究では、女子校出身者が共学の大学に進学した際、性別による役割分担や対人関係などに関してギャップを経験することが明らかになった。こうしたギャップに対して、対象者は周囲に無理に適応するのではなく、自身の価値観に合った人間関係やコミュニティを選択したり、必要に応じて自己主張を行うことで対処していた。また、異性との関わりに対する不安についても、授業や部活動など日常的な接触を通じて、徐々に軽減していく過程がみられた。さらに、多様な他者との関わりを通して、自らの価値観を見直し、再構築していく姿勢が対象者に共通して確認された。

これらの結果から、女子校出身者は共学進学後に一時的な戸惑いやギャップを経験するものの、その過程で自己理解を深め、新たな価値観を受け入れながら、柔軟に環境に適応していくことが明らかになった。また、先行研究では女子校出身者は固定的役割意識を持ちやすいと指摘されていたが（山本，2008）、本研究ではその指摘とは異なる結果が見出された。すなわち、女子校という環境が性役割意識を一様に強めるわけではなく、むしろ、女子校ではすべての役割を女子が担うことが前提となっていて、性別による役割分担という発想を女子校出身者がもっていないために、大学入学後に男子学生がリーダーになりやすいことにギャップを感じることを示唆された。

被服の購入意思決定に時間を要する消費者の熟慮プロセスの検討

【研究目的】

本研究の目的は、被服購買において慎重に比較・検討を行う「熟慮型消費者」が、どのような心理的プロセスを経て購入決定に至るのかを、段階的な意思決定の観点から明らかにすることである。被服は、機能的価値に加えて審美性や自己表現性、社会的評価といった象徴的価値を強く伴う製品であり、その購買行動は他の製品カテゴリーと比べて複雑である。先行研究では、被服購買に影響する要因は多く指摘されてきたものの、それらが意思決定のどの段階で、どのように作用しながら最終判断へと収束していくのかについては十分に整理されてこなかった。そこで本研究では、被服購買に特有の熟慮的な判断プロセスを段階構造として捉え、内的思考の流れを明らかにすることを目的とした。

【研究方法】

本研究では、被服購買において比較検討に時間をかける傾向をもつ 20 代女性 10 名を対象に、半構造化インタビューを実施した。調査では、過去の被服購入経験を想起してもらいながら、認知から購入決定に至るまでの過程について詳細な語りを得た。得られた逐語データは、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ (M-GTA) を用いて分析し、概念の生成、カテゴリー化、概念間の関連づけを通じて、被服購買における意思決定プロセスを構造化した。なお、Howard & Sheth の消費者行動モデルは、インタビュー質問項目を構成する際の理論的参照枠として位置づけ、購買行動を段階的に把握する視点を与えるものとして用いた。

【結果と考察】

分析の結果、被服購買における意思決定プロセスは、「①認知」「②心理的影響」「③評価と比較」「④購入決定」の四段階から構成される多段階的プロセスとして整理された。この段階構造は、Howard & Sheth の消費者行動モデルが想定する、外部刺激への接触から内的判断を経て購買反応に至る過程と概ね対応しており、M-GTA によって生成された概念群も同モデルの段階構造と一定の共通性を示していた。具体的には、オンラインや店舗での情報収集に関する概念は「注意・知覚」の段階と、試着を通じた感情的反応や自己イメージとの照合は「態度形成」や「動機づけ」の段階とそれぞれ重なっていた。

一方で、被服購買においては、感情的評価と合理的判断が明確に分離されて進行するわけではなく、「可愛い」「自分に似合う」といった感性的評価が「②心理的影響」以降の複数段階にわたり繰り返し作用していた。また、「③評価と比較」の段階では、素材や価格、着回しといった合理的検討が中心となるものの、感性的評価も保持されたまま判断が進められていた。さらに、「④購入決定」においては、これらの要素が統合される形で最終判断が行われており、被服購買の意思決定は、段階構造を持ちながらも、感性と熟慮が相互に影響し合いながら進行するプロセスであることが示唆された。

教育ボランティア活動における積極的関与と継続要因の検討

【研究目的】

本研究の目的は、参加以前から参加に至るまでの要因を含め、大学生が教育ボランティア活動を継続する際に感じている魅力や、その継続を支える要因を明らかにすることである。加えて、活動を継続する過程で生じる葛藤の内容を明らかにし、それらの葛藤がどのように生起し、どのように対処・克服され、積極的な関与へと至ったのかを質的に検討することを目的とした。

【研究対象者・研究手法】

本研究の対象者は、教育ボランティア団体に所属している大学生である。継続的に活動を行なっているボランティアに所属しており、グループで活動を行う教育系ボランティア団体に所属している方を対象にインタビューをした。また、教育ボランティアに積極的に関与し続ける要因を明らかにするため、3年以上ボランティア活動に携わっている方に限定をした。3名を対象に、60分程度のインタビュー調査を実施した。インタビューは対象者の許可を得て録音をした後、逐語に起こし、ナラティブ分析を行なった。

【分析結果・考察】

本研究の結果から、教育ボランティア活動を継続する大学生は、参加当初の動機や関心対象の違いに応じて、活動の中で異なる葛藤や揺らぎを経験していることが明らかになった。これらの葛藤は、活動への不満や自己評価の揺らぎ、不安として表出していたが、必ずしも活動離脱に直結するものではなかった。

むしろ、安心感のある人間関係や、活動の中で役割を担う経験を通して、葛藤の意味づけを再構成し、自身の存在意義や活動価値を見出していく過程が確認された。特に、他者から受け入れられる経験は、活動への心理的な安全性を高め、主体的に関わろうとする動機の形成を支えていた。

また、役職の経験や、後輩を迎え入れる上級生としての立場を担うといった役割経験は、負担や不安を伴い、葛藤の要因となっていた。一方で、その役割を引き受け、自分なりに意味づける過程を経ることで、活動継続や積極的関与を促進する契機へと転じていた。さらに、活動を継続した大学生は、最終的に活動の価値を自らの内にとどめるのではなく、後輩や子どもなど次世代へと引き渡そうとする段階へ移行しており、こうした関わりが団体内における「自分が関わる意味」として認識されていたことが示された。

学生団体のオンラインミーティング改善を目指したファシリテーター・トレーニングの効果

【研究目的】

筆者が長期インターンシップ先として所属する、あるキャリア支援カフェの店舗 A では、スタッフへのファシリテーション・スキル育成制度がなく、今後のオンラインミーティングの運営に課題があると感じていた。この課題に対して、今後も効果的な話し合いをするうえでの必要な知識やファシリテーション・スキルを学び、そこで学んだ知識やファシリテーション・スキルをオンラインミーティングで実践する必要があると感じた。ファシリテーションの実施や、先行研究は多くあるが、学生団体におけるオンラインミーティングを対象とし、ファシリテーター・トレーニングによる影響について検討した研究は見当たらなかった。そこで、本研究では学生団体である店舗 A を対象にオンラインミーティングの活性化を目指したファシリテーター・トレーニングを実施し、その影響を明らかにすることを目的とした。

【研究方法】

本研究では、店舗 A に所属している学生計 10 名のスタッフを対象に、診断型組織開発の流れに基づいたアクションリサーチを行った。同意が得られたスタッフに事前グループインタビュー調査を行い、店舗 A にある課題を明確にした。調査で得られたデータはカウント法で分析し、筆者の指導教員からの指導を受けながらアクション計画とフィードバック・ミーティングの実施を行った。その後、2 回のファシリテーター・トレーニングを実施した。1 回目では、ミニ講義と問題解決実習を実施した。2 回目では、ミニ講義とプロセスに焦点を当てたふりかえりを実施した。最後に、一連の取り組みの影響を明らかにするために、アクション参加経験者である計 6 名のスタッフを対象に事後インタビュー調査を行い、得られたデータを M-GTA を用いて分析した。

【結果と考察】

分析の結果から、ファシリテーター・トレーニングの影響として、主に 2 点が挙げられた。1 点目は、スタッフ自身が現状のオンラインミーティングのプロセスと向き合うことで、話し合いの難しさを再認識し、より良くしたいという思いに繋がっていた。この思いは、本研究の一連の取り組みに対する参加意欲にも影響しており、効果的な結果が見られた要因でもあった。2 点目は、スタッフが「ファシリテーション」や「プロセス」というものを初めて認識したり、働きかけをするという実践から学び、「ファシリテーション」や「プロセス」の重要性を感じることに繋がっていた。特に、多くのスタッフが重要であると考えたものはタスクに関連するプロセスだった。以上のことから、一連の取り組みを経て、現状のオンラインミーティングをスタッフ自身が見つけ直すことと、ファシリテーター・トレーニングを行うことで、オンラインミーティングに関して、スタッフに必要・重要なことは何かを考えるきっかけになっていたと考えられる。

スターバックスのアルバイトに対する接客の質向上を目指した取り組みの影響

【研究目的】

目標設定やフィードバックの有効性については多くの研究が蓄積されているものの、その多くは企業の正社員を対象としたものであり、学生アルバイトを対象に両者を併用した効果を検討した研究はほとんどみられない。スターバックスのように学生アルバイトが店舗運営の中核を担う業態において、この点は重要な研究上の空白であり、本研究の第一の意義である。さらに、対象店舗 A では、スターバックスにおける接客文化の核心である、「コネクト（顧客とのつながり）」が十分に実践されておらず、顧客との会話の少なさや期待を超えるサービスの不足といった課題が確認されていた。また、接客行動を支えるスタッフ間の相互支援やフィードバック文化も十分に機能しているとはいえなかった。

以上を踏まえ、本研究では、店舗 A を対象に、目標設定と相互のフィードバックおよび称賛を促進する取り組みを導入し、それが接客の質およびフィードバック文化にどのような変化をもたらすのかを明らかにすることを目的とした。

【研究方法】

店舗 A のアルバイト 20 名を対象にアクションリサーチを実施した。事前に質問紙調査を行い、その結果を踏まえて、接客の質向上を目的とした 3 段階のアクションを計画・実施した。具体的には、日々の目標設定と振り返りの共有、カスタマーサービスコミットメントに基づく具体的な行動の明確化、ならびに異なる客層への声かけを促進する取り組みである。全てのアクション終了後に事後質問紙調査およびインタビュー調査を行い、量的データは HAD を用いて分析し、質的データは事例分析を行った。

【結果と考察】

分析の結果、接客の質およびフィードバックに関する指標全てにおいて有意な向上が認められた。笑顔や感謝表現といった基礎的な接客行動に加え、顧客一人ひとりとの関係構築を意識した行動が促進されたことが示された。また、インタビュー調査の分析結果から、日々の目標設定と振り返りが、接客時の判断基準を明確にし、次の行動を具体化する役割を果たしていたことが示された。これにより、行動の実行可能性が高まり、接客行動の質的向上に寄与していたと考えられる。さらに、称賛を可視化する取り組みによって、スタッフ間で肯定的フィードバックを共有する文化が形成され、フィードバック行動のばらつきが低減したことが質問紙調査の分析結果から示唆された。

以上より、学生アルバイトを対象とした場合においても、目標設定とフィードバックを組み合わせる介入は、接客の質の向上に寄与する可能性が示された。一方で、取り組み期間の短さといった課題も残されており、今後は長期的な実践を通じた効果の検討が求められる。

アルバイト・パートのみで運営する飲食店における スタッフの当事者意識を高めることを目指した取り組みの影響

【研究目的】

筆者が所属している飲食店 A では、2 点の課題があった。1 点目は、スタッフの業務に対する理解が不足していることによって、様々な業務を行うことができる、経験のあるスタッフに負担がかかっていたことである。理解不足な業務について、スタッフ自ら理解を深めようという気持ちが低く、長い間理解不足な状態が続いてしまっていた。2 点目は、飲食店 A における全体での情報共有が機能していなかったことである。そのため、業務を行う上で混乱やミスに繋がっていた。

そこで、本研究では飲食店 A に対し、業務理解の向上と情報共有の活性化を促進する一連の取り組みを行い、一連の取り組みが当事者意識に及ぼした影響や店舗の運営への影響を明らかにすることを研究の目的とした。

【研究方法】

本研究では、飲食店 A に勤務しているアルバイト・パート 16 名を対象に、診断型組織開発の「OD Map」に沿って一連の取り組みを行った。はじめに、データ収集のために質問紙調査を行い、データを分析して対象者に提示した。次に、提示したデータを基にアクション計画を立てた。アクションは筆者が作成したチェックリストを用いた業務理解の向上と、ライングループでの情報共有の活性化を目指した取り組みを約 1 か月間実施した。最後に、評価としてインタビュー調査を行い、得られた質的データについて M-GTA を用いて分析した。

【結果と考察】

分析結果について考察を行ったところ、業務理解の向上と情報共有の活性化を促進する一連の取り組みが及ぼした影響は、以下の 2 点であった。

1 点目は、当事者意識の向上と理解不足な業務の解消である。チェックリストによって、自分自身の理解できている業務と理解不足な業務が可視化された。そのため、課題を自分事として捉え、理解を深めようという意識の高まりが見られた。そして業務への理解度の向上に繋がった。

2 点目は、情報共有の活性化による運営の円滑化である。ライングループでの情報共有を行うことが習慣化されたことにより、日々の業務への理解度や定期的に行われるキャンペーンやイベントへの理解度が向上した。そのため、業務の中での混乱やミスが減少し、スムーズな運営へと繋がった。

これら二点が見出されたことにより、業務理解の向上と情報共有の活性化を促進する一連の取り組みがスタッフの当事者意識を高め、理解不足な業務の解消や相互支援の形成を促進する効果があったと言える。さらに、運営の円滑化といった部分に対して良い影響を与えることができたということが明らかになった。

自治体における組織開発の成功要因と阻害要因の検討

【研究目的】

本研究の目的は、自治体組織が抱える構造的課題に対し、組織開発（OD）が及ぼす影響を「成功要因」と「阻害要因」の両面から検討することにある。自治体は、部署間が分断された「デパート型組織（田尾，1988）」や、職員が自律性を欠く「組織人（関，2014）」化といった問題を抱えている。本研究では、こうした制約下において、対話を通じた関係性への介入がいかんにして組織変革を促進し、また何がその妨げとなるのか、その実践的プロセスを明らかにすることを試みた。

【研究方法】

自治体における組織開発の実践経験と成功実績を有する実務家3名を対象に、半構造化インタビュー調査を実施した。得られた質的データについて、事例研究法により分析を行った。

【結果と考察】

分析の結果、自治体特有の壁を乗り越えるための「成功要因」と、変革を停滞させる「阻害要因」が明らかになった。

成功要因として、第一に行政課題への「翻訳」が挙げられる。組織開発を「若手離職防止」等の具体的課題として再定義することで、保守的な組織から活動の「大義名分」を獲得していた。第二に「オフサイト（日常から離れた場）」の設計である。役職の鎧を脱いで対話する場が、組織を繋ぎ、職員を能動的な「価値創造の主体」へと変容させていた。

一方で阻害要因として、多層的なステークホルダーによる合意形成コストの高さや、定期的な人事異動による「組織の記憶のリセット」が浮き彫りとなった。特に、数年かけて築いた信頼関係や改革のノウハウが、職員の入れ替わりによって組織内に受け継がれず途切れてしまうことが、変革を阻む強固な障壁となっていた。

以上の通り、自治体における組織開発は人事異動などの構造的な阻害要因を抱えつつも、職員間の「関係性」を耕すことで、前例踏襲に縛られない組織体質を作る上で極めて有効な手法であることが示された。