

琉球大学学術リポジトリ

人事評価面接の会話分析(3)：看護師の成長的サポートに関するケース

| | |
|-------|---|
| メタデータ | 言語: 出版者: 琉球大学法文学部 公開日: 2012-06-26 キーワード (Ja): 人事評価, 面接, 会話分析, ソーシャル・サポート, 医療現場 キーワード (En): 作成者: 井川, 浩輔, 厨子, 直之, Igawa, Kosuke, Zushi, Naoyuki メールアドレス: 所属: |
| URL | https://doi.org/10.24564/0002007174 |

人事評価面接の会話分析 (3) : 看護師の成長的サポートに関するケース*

井 川 浩 輔
厨 子 直 之

1. はじめに
2. IRE連鎖
3. 評価面接の概要
4. 評価面接の実際
5. むすびにかえて

本稿の目的は、看護師の人事評価面接における上司と部下の発話状況が記述されたトランスクリプトについて、教育社会学で用いられているIRE連鎖（「開始—応答—評価」）の枠組みを援用して分析を試みることである。

その結果、「はい/いいえ」で答えられる二者択一式の質問である「閉鎖質問」には、肯定的な表現を用いた質問と否定的な表現を用いた質問の2種類が存在することが確認された。具体的には、前者のタイプとして「肯定的閉鎖質問—同調回答—評価」と「肯定的閉鎖質問—非同調回答—評価」が、後者には「否定的閉鎖質問—同調回答—評価」と「否定的閉鎖質問—非同調回答—評価」というタイプが含まれる。これら4つのタイプは、「閉鎖質問—不安定回答—曖昧評価」という閉鎖質問の基本形が抱える「情報があまりにもリーンで、会話の方向付けが弱い」という問題を解消するうえで有用である。「肯定」や「否定」という仮説的要素を含む質問から会話を開始することによって、閉鎖的質問を用いた評価面接における簡潔性というメリットを享受しながら、面接プロセスの安定性と具体性を確保することに成功する可能性がある。

キーワード：人事評価、面接、会話分析、ソーシャル・サポート、医療現場

1. はじめに

本稿の目的は、人事評価における面接（以下、評価面接）のプロセスを解明することである。具体的な研究課題は、評価面接におけるプロセスの具体的内実、すなわち、評価者と被評価者の会話的相互作用を記述し、例証することである。

その際、分析の視点として、「ソーシャル・サポート (social support)」を用いる。ソーシャル・サポートとは、「ある人を取り巻く重要な他者（家族、友人、同僚、専門家など）から得られるさまざまな形の援助 (support)」(久田、1987、170頁) のことである。本研究の目的に照らし合わせれば、評価面接において上司が部下の仕事上の悩みや課題を解消する会話が挙げられる。そこで、人事評価面接における上司から部下への支援を分析目的とする本稿において注目するのは、ソーシャル・サポートという概念である。その概念は、「成長的サポート」と「感情的サポート」という2つの要素から構成されている(井川、2010)。前者、成長的サポートには、スキル・アップの援助や、成長につながるようなアドバイスが含まれ、後者、感情的サポートは、動揺や落ち込みへの同情や配慮を意味する。

既に別稿において、医療事務における成長的サポートの評価面接場面(厨子・井川、2010)と感情的サポートの評価面接場面(厨子・井川、2011)の内実をそれぞれ描いた。そこで本稿では、我々が医療事務の職場から表出した発見事実を精緻なものにするため、看護師という医療事務とは異なる職種の面接場면을対象に、そこでの会話構造を分析することにしたい。

本研究ではソーシャル・サポートをゆるやかな意味内容をもった感受概念として分析を進めて、その中で下位の概念、すなわち成長的サポートと感情的サポートの意味内容を記述して例証することにする。その際、紙幅の都合上、本稿では成長的サポート、その中でも特に、「閉鎖的発話連鎖」(厨子・井川、2010)に焦点を絞り込み分析を進めることにして、感情的サポートについては稿を改めて検討することにしたい。

上記の目的を達成するために、本稿において用いられる方法は「会話分析 (conversation analysis)」である。本研究では、人事評価の面接プロセスを明らかにするために、評価面接という制度的状況における上司と部下の会話的やりとりを対象に会話分析を行い、評価面接について語る組織メンバーのプラクティスと、その面接プラクティスをとおして、組織メンバーが経験的に示している人事評価面接という制度を記述し、再構成する。

以下では、第2節において会話分析の分析概念について簡単に整理する。第3節では、本稿で用いるデータの収集方法と内容について述べる。第4節では、第2節で整理した分析概念をもとに評価面接における会話の記述と例証を試みる。第5節では、発見事実と今後の課題について整理する。

2. IRE連鎖

通常、会話には流れがあり、そのパターンを見つけ出すことが会話分析の主たる目的である。本稿の目的である上司が部下に提供する成長的サポートの内実を浮かび上がらせるうえで示唆を与えうると考えられるのが、医療事務の評価面接場面(厨子・井川、2010)の分析でも用いた「IRE連鎖」というコンセプトである。

IRE連鎖による分析とは、一連の会話に隠された規則性を「発話者の開始 (Initiation)」、「相

手の応答 (Reply)」、 「発話者の評価 (Evaluation)」 という連鎖構造をもとに読み解く手法である (Mehan, 1979, 1985)。大辻 (2006) によれば、IRE連鎖に着目した会話分析は教育社会学のフィールドで研究蓄積が多く、教育実践における発話の流れを解明するうえで有用であるとされている。したがって、人事評価面接で上司が部下に与える成長的なサポート、つまり部下の達成した点を認めつつ課題を諭す実践が、上司と部下の間で繰り返される会話の中でいかに現れているか、を明らかにしようと試みる本研究においても、IRE連鎖の分析は有益な手法であると考えられる。

IRE連鎖には大きく分けて、2種類のパターンがある (大辻、2006)。1つ目は、「3部IRE連鎖」と呼ばれるものである。「質問→応答→評価」もしくは「質問→応答→謝辞」のように、3つのパートから構成され、会話が終結するパターンである。例えば、「今何時ですか」という質問に対して、回答者が「3時20分です」と答えた場合、「よくできました」や「有り難う」と質問者が発言して会話が終了するケースである。教育場面における3部IRE連鎖では、質問者と回答者の間で、問われている知識について「知っている者—知っている者」の関係があり、知識の「確認」や「復習」といった教育的な行為がメインになる。

2つ目は、「拡張IRE連鎖」と呼ばれるパターンである。質問→応答の単純な連鎖ではなく、適切な応答が出てくるまで、やりとりが続いて1つの連鎖が終わる点に拡張IRE連鎖の特徴がある。例えば、「この物語の名前は何か」という質問に対して、何回か応答が無い状況が続いた後、「お風呂についての話?」、「夕日についての話?」と尋ねる内容を変えてみたり、ヒントを与えたりして、相手の知識量に応じて会話の情報量を変化させながら、回答者に自分で正解を見つけさせる会話パターンである。3部IRE連鎖とは異なり、質問者と回答者の間で問われている知識について「知っている者—知らない者」の関係があり、知識の「探索」や「発見」といった教育的な行為がメインとなる。

これらの教育社会学の先行研究に対して、人事評価面接における上司と部下の発話状況が記述されたトランスクリプトを、IRE連鎖 (「開始—応答—評価」) の枠組みを援用して分析を試みた厨子・井川 (2010) では、次のような事実を確認した。閉鎖的発話連鎖 (「閉鎖質問—薄い回答—薄い評価」) と開放的発話連鎖 (「開放質問—厚い回答—厚い評価」) の2種類の基本パターンが見出された。さらに、それぞれのパターンを実践するうえでは、より多くの情報を引き出すために、「閉鎖質問—薄い回答—薄い評価」の変則ケースと「開放質問—厚い回答—厚い評価」の変則ケースも取り上げた。

このような2つの発話連鎖パターンとそのパターンを実現する際に必要な工夫は、人事評価における面接実践を行ううえで一定の意義を有するものと考えられる。特に、開放的発話連鎖と閉鎖的発話連鎖を組み合わせるという発想は、人的資源管理の「最少有効バラエティ」 (井川・厨子、2008) という観点からも評価できるものである。今日、職場を取り巻く環境は厳しさを増していて、時間に追われる中で膨大な業務をこなしていく必要がある。そのような状況下では、人事評価面接において人を育てるといえるのは至難の業であろう。だからといって、上司である評価者は、多面的な側面からの評価と人材育成の同時達成を怠ってはならない。この同時達成を実現するうえで、開放的発話連鎖と閉鎖的発話連鎖という2つの連鎖タイプを組み合わせ、評価の質を上げつつ評価にかかるコストを下げるということが重要になることが指摘された。

3. 評価面接の概要

本稿で用いるデータは人事評価面接の場面を収めた映像データであり、医療法人A病院（以下、A病院）に所属する医療専門職と医療事務職員を対象に、2008年3月7日に撮影されたものである。

A病院では高齢化率の高い地域医療のニーズに応えるべく、急性期から慢性期、そして在宅・介護にいたるまで、1つの機能に限定しない地域集約完結型の一貫した医療を提供できる体制を整備してきた。調査時におけるA病院の許可病床数は、一般病棟100床、老人保健施設（以下、老健）入所100床、通所60名である。職員数は255名（病院：146名、老健：65名、訪問：9名、本部：29名、理事：6名）である。外来患者1日平均256.3人、入院患者1日平均84.9人、平均在院日数19.5日である。なお、本稿の分析においては、看護師の上司と部下との間で実施された評価面接の映像データのみを用いている。

〈断片1〉から〈断片5〉は、A病院の会議室で収録された評価面接データの一部である。この面接は、「技能評価表」と呼ばれる評価シートにそって、上司が部下の能力・知識のレベルや、仕事への取り組み姿勢を評定する場面である。上司と部下（2人とも女性）が長机に横に並んで座り、2人との距離は約1メートルである。机の上には技能評価表のファイルと評価点を入力するためのパソコンが置いてある。筆者らは2人の向かい側約2メートルの距離の場所に椅子を置いて着席し、ビデオ・カメラ2台で撮影を行った。面接時間は1時間9分に及んだ。分析にあたっては、まず長時間にわたる映像に収められた音声を文字化（トランスクリプト化）した。トランスクリプトは、A4用紙22ページ、文字数は13,181字のデータ量となった。次に、映像と文字データを照らし合わせながら、成長的サポートを表すと考えられる場面を筆者らが互いにピックアップし、2人で一致した場面を取り上げて、その特徴を抽出する方法で分析が進められた。その結果、成長的サポートを表す場面には、4つのパターンがあることが判明した。

以下では、各パターンを示す最も特徴的な場面を取り上げ、それぞれの内実を描いていくことにする。なお、以下で扱う会話諸断片の中の記号、「[]」は発話の重なりを、「h」は笑いを、「(数字)」は沈黙の秒数を、「(.)」は0.2秒に満たない短い沈黙を、「?」は語尾の音が上がっていることを、「()」は聞き取り不能な発話を、「((文字))」は筆者らによる注釈を、それぞれ表している。

4. 評価面接の実際

結論を先取りすると、上司と部下の発話状況が記述されたトランスクリプトをIRE連鎖（「開始—応答—評価」）の枠組みにしたがって分析してみると、「閉鎖質問—不安定回答—曖昧評価」という効率的であるが不安定でもある連鎖に対して、「肯定的閉鎖質問—回答—評価」と「否定的閉鎖質問—回答—評価」という、効率的でもあり安定的でもある2種類のパターンが見出された。また、「肯定的閉鎖質問」と「否定的閉鎖質問」から開始されるパターンそれぞれの「回答」において、「同調回答」と「非同調回答」という会話の安定化・具体化を促進する異なる場面も確認された。すなわち、本会話分析では合計4パターンの成長的サポート、その中でも特に効率的でかつ安定的な面談を可能にする「閉鎖的発話連鎖」を表す発話状況が

識別されたのである。それでは、各断片について見ていくことにしよう。

〔断片1〕 (「閉鎖質問—不安定回答—曖昧評価」の連鎖)

- 01 上司：家族への対応というのは、終末期、やっぱり (.) ね、大変になると思うんで
 02 : すよ (.), これは (.) できていますか?
 03 部下：そうですね (3)。 ((技能評価表を読み上げる)) 心情を理解し、受け止めに
 04 : 対して援助ができる。(2) ん～、しているつもりでも、評価をもらったこと
 05 : がないので、なんとも言いようがないですけど、満点は無理です。半分ぐら
 06 : いにしといてください [(h) 。]
 07 上司： [はい、分かりました (h)。(2) じゃあ、5段階の3ぐ
 08 : らいにしときますね。

断片1は、患者の家族への対応業務がどの程度できるかについて、評価が行われている場面である。この断片の発話の「開始(I)」は、上司の「家族への対応というのは、終末期、やっぱり (.) ね、大変になると思うんですよ (.), これは (.) できていますか?」(01~02) という質問から始められている。この質問は「家族への対応」について、「なぜ、どのように」できているかを尋ねているものではなく、「できていますか?」というその対応の可否をシンプルに確認しているものがあるため、「閉鎖質問」(厨子・井川、2010)と解釈できよう。

これに対する部下の「応答(R)」は、「そうですね (3)。((技能評価表を読み上げる)) 心情を理解し、受け止めに對して援助ができる。(2) ん～、しているつもりでも、評価をもらったことがないので、なんとも言いようがないですけど、満点は無理です。半分ぐらいにしといてください [(h) 。」(03~06)と「不安定回答」になっている。ここで「不安定回答」と解釈した理由は、部下の発した「なんとも言いようがない」や「半分ぐらい」という言葉、また、映像における行動を観察すると確認できる苦笑いともとれる部下の表情に、自分自身がこれまで行ってきたことに対する振り返りにおいて、結果に対する不安な気持ちが表出されているためである。上司の「閉鎖質問」に対する部下の応答は、ユラユラとした冗長的なものになっていると言えよう。

さらに、不安定な特徴を有する部下の「応答」に対する上司の「評価(E)」は、「[はい、分かりました (h)。(2) じゃあ、5段階の3ぐらいにしときますね。】(07~08)と曖昧な「評価」になっている。ここで曖昧な「評価」と位置づける理由は、上司の下した評価結果そのものが「5段階の3」と人事評価において陥りがちであるいわゆる「中心化傾向」(二村、2005)の様相を呈しているためと、その評価結果を上司が表現するに際して「じゃあ」「ぐらいにしときますね」という曖昧な言い回しが用いられているためである。部下の「不安定回答」に続く上司の評価も、「できる/できない」が具体的に示されない曖昧なものになっていた。

このような断片1に描かれる「閉鎖質問—不安定回答—曖昧評価」という連鎖は、厨子・井川(2010)の発見事実に鑑みると、「閉鎖的発話連鎖」に内包される課題を提示しているという点において、非常に興味深いものである。厨子・井川(2010)において確認された「閉鎖質問—薄い回答—薄い評価」という一問一答的な会話構造を有する「閉鎖的発話連鎖」には、発話の流れが簡潔なため、面接において短時間で白黒をつけた評価を行えるメリットがあった。このような利点は、多忙を極める医療専門職にとって一定の評価に値するものと言えよう。

しかしながら、一問一答的な構造だけでは、その会話構造を構成するそれぞれの要素（例えば、「開始」）に含まれる情報があまりにもリーンなため、会話の方向付けが弱くその安定性を欠き、結果として発話の流れが簡潔で具体的にならない場合がある可能性が、断片1のケースにおいて示された。「閉鎖的発話連鎖」において情報があまりにも少ない現象は、厨子・井川（2010）においても指摘した点であるが、そのような情報の少なさが、「不安定回答」やひいては曖昧な「評価」を誘発することについてまで、その文脈において言及するには至らなかったのである。

そこで、「閉鎖的発話連鎖」に内包される課題を解決するためには、会話において何らかの工夫が必要になろう。結論を先取りすれば、「閉鎖質問」においてなんらかの仮説的要素（肯定性、否定性）を含めれば、発話の簡潔性と安定性、さらには具体性をも併せ持つ拡張IRE連鎖を実現する可能性がある。以下では、「閉鎖的発話連鎖」の基本構造を持ちながらも、少し変則的な会話を展開して、その構造的欠陥を克服しようとする場面を見ていくことにしよう。

〈断片2〉（「肯定的閉鎖質問—同調回答—評価」の連鎖）

- 01 上司：麻薬・劇薬の管理、これは完璧にできてますよね。
- 02 部下：これは、はい。
- 03 上司：[正確に、
- 04 部下：[はい、できている。

断片2は、麻薬・劇薬の管理に関する人事評価面接の場面であり、会話の流れとしては断片4の後のやり取りにあたる。

この断片の発話の「開始(I)」は、上司の「麻薬・劇薬の管理、これは完璧にできてますよね。」(01)という質問から始められている。上司はこの質問においては、「麻薬・劇薬の管理」ができるか否かという「閉鎖質問」に続けて、意図的に「これは完璧にできてますよね」という肯定的な要素を加えている。このような「閉鎖質問」に肯定性を含めた発話をここでは、「肯定的閉鎖質問」と呼ぶことにしたい。

この上司が発した特徴的な「肯定的閉鎖質問」に対して、部下の「応答(R)」は「これは、はい。」(02)という力強いものであった。上司の肯定的な質問に対して、部下も肯定的な回答を行っている。このような上司の主張に自分の発言を一致させたと解釈できる発話を、本稿では「同調回答」と表現することにしよう。また、断片1における部下の「応答」である「そうですね(3)。(技能評価表を読み上げる) 心情を理解し、受け止めに対して援助ができる。(2) ん～、しているつもりでも、評価をもらったことがないので、なんとも言いようがないですけど、満点は無理です。半分ぐらいにしといてください[h]。」(03~06)と比較すると、ここでの回答は明確なものであることが窺える。

IRE連鎖の「開始—応答—評価」という基本的な枠組みに従えば、この後に続く上司発話は「評価(E)」ということになるが、断片2では「[正確に、」(03)という上司の発話の途中から、部下が「[はい、できている。」(04)という回答を行っており、変則的なパターンとして会話が終了している。

以上で見てきたように、断片2の発話は「肯定的閉鎖質問—同調回答—評価」という連鎖となっている。基本は可否を尋ねる（その意味では可否のどちらに話が転がるか予測が難しい）

閉鎖質問であっても、その後に肯定的な内容を加味することで、会話をどちらかの方向に振り向けることができていた。このような「肯定的閉鎖質問」において方向付けを可能にしていた「仮説（ここでは肯定的仮説）」の存在が、部下の安定的な「同調回答」に繋がっていたと考えられるのではなからうか。断片2のケースでは、「評価」については部下自身が上司の考えを自ら代弁しており、人材育成や人事評価において重要になる結果の共有はスムーズに行えているものと推測できる。また、限られた時間の中で評価面接を進めざるを得ない看護師の職場において、時間という貴重な資源の効率的な配分を実現するうえで、質問に内包された仮説の存在は一定の効果が見込まれるものと思われる。

ここで注意が必要なことは、「肯定的閉鎖質問」に対して「同調」することが必ずしも重要ではないということである。次の断片3に示されるように、たとえ「非同調」的な回答であっても、質問において内包された「仮説」は、発話連鎖の安定性に対して機能するのである。

〈断片3〉 「肯定的閉鎖質問—非同調回答—評価」の連鎖

- 01 上司：家族、患者家族への指導 (3)、疾病理解への援助とカウンセリング、日常生活
 02 : 活の指導。これは (2) どうでしょうか？ (10) たぶん、正しく丁寧に指導
 03 : ができてると思うんですけども。[実際が
 04 部下： [実際に、このカウンセリングみたいに時
 05 : 間をとって (2) っていうようなことはないですね。
 06 上司：これは (3) したことがないということで (3)。これはすごく難しいね、評
 07 : 価が難しいです、これ。(6) 記録はたぶんね、あま[り。
 08 部下： [あの、たとえば、まあ (2)
 09 : 何っていうのかな、(4) 退院に向けての不安とかね、一人住まいだから、帰
 10 : った後の生活の不安とか、そういうことを相談されて、(.) 色んな (.) 何て
 11 : 言うの、福祉？関係のことを話をして、相談員とかケアマネさんと話をして、
 12 : その不安をできるだけ取り除くような方向に持っていくっていうようなこと
 13 : はするけれど、それを実際に記録っていうのは、よっぽどその患者さんに何
 14 : かしら不安材料あるとか (.) なければ記録はとっていないので。
 15 上司：(4) これは難しいですね。でも、一応援助っていうね、形ではやってらっし
 16 : ゃると思うので、記録ということに関して、(1) ちょっと点数を引きますね。

断片3は、患者家族の指導に関連する業務が適切に行えるか否かを確認している人事評価場面である。指導業務には、相談業務やその結果を記録する業務が含まれ、断片3は、そのスキル・レベルをチェックしようとした場面である。会話の流れとしては断片1の後のやり取りにあたる。

この断片の発話の「開始(I)」は、上司の「家族、患者家族への指導 (3)、疾病理解への援助とカウンセリング、日常生活の指導。これは (2) どうでしょうか？ (10) たぶん、正しく丁寧に指導ができてると思うんですけども。[実際が」(01~03) という質問から始められている。この質問の前半部分は、「家族、患者家族への指導 (3)、疾病理解への援助とカウンセリング、日常生活の指導」という保有スキルを確認するための各項目から構成される要素と、「これは (2) どうでしょうか？ (10)」という各項目の可否を確認するための要素から構成さ

れ、「閉鎖質問」であると判断できる。

「どうでしょうか？」という内容だけに着目すると、質問は一見「開放質問」（厨子・井川、2010）のようにも見受けられる。しかし、質問の後半部分において、「たぶん、正しく丁寧に指導ができてと思うんですけども。」と発言されていることから、「できる／できない」について確認している質問であると推測できよう。

また、後半の同じ部分「正しく丁寧に指導ができてと思う」という内容から、断片2と同様、肯定的な仮説を含めた「肯定的閉鎖質問」であると言えよう。

ここで興味深いのは、これに続く部下の「応答(R)」と上司の質問のやり取りである。断片2では、上司の「肯定的閉鎖質問」の直後に部下の「はい」という「同調回答」が続いていたが、断片3では、上司の発話の途中から「実際に、このカウンセリングみたいに時間をとって(2) っていうようなことはないですね。」(04~05) という回答が発せられている。このような上司の主張に対して自分の発言を不一致させたと解釈できる部下の発話を、本稿では「非同調回答」と表現することにしよう。

断片2のパターンに従えば、「肯定的閉鎖質問」に対応するのは「同調回答」になるはずであるが、ここで部下によって述べられていることは、自分が実施できていない相談業務に関する具体的レベルである。ただ単に「できていない」ということを伝えているのではなく、「何ができていないか」についても端的に示していると言えよう。

このような部下の回答に対して、上司は「これは(3) したことがないということで(3)。これはすごく難しいね、評価が難しいです、これ。(6) 記録はたぶんね、あま[り。](06~07) というように、前半部分で部下の自己評価に対して一定の「評価(E)」を行いつつも、後半部分で更なる部下の内省を「記録」というキーワードを提示することで促進している。これは、部下の明確な「非同調回答」によって触発されたものと解釈できよう。

この会話から、「開始→応答→評価」という基本パターンが崩れ始め、拡張IRE連鎖へと移っていくが、次の部下の「応答(R)」においても、「[あの、たとえば、まあ(2) 何っていうのかな、(4) 退院に向けての不安とかね、一人住まいだから、帰った後の生活の不安とか、そういうことを相談されて、(.) 色んな(.) 何て言うの、福祉？関係のことを話をして、相談員とかケアマネさんと話をして、その不安をできるだけ取り除くような方向に持っていくっていうようなことはするけれど、それを実際に記録っていうのは、よっぽどその患者さんに何かしら不安材料あるとか(.) なければ記録はとっていないので。」(08~14) という内省が導き出されている。

このような部下の具体的な「応答」に対して、上司は「(4) これは難しいですね。でも、一応援助っていうね、形ではやってらっしゃると思うので、記録ということに関して、(1) ちょっと点数を引きますね。」(15~16) という、「援助」と「記録」にポイントを絞り込んだ明確な「評価(E)」を実現している。

以上、人事評価面接の「開始」において「肯定的閉鎖質問」という肯定的な仮説を用いることで、安定的で具体的な「応答」を実現するケースについて、断片2と断片3の場面をもとに見てきた。断片2や断片3は偶然に起こったケースである可能性があるため、「仮説」を用いた質問が常に安定的で具体的な応答につながるとは限らない。そこで、「否定的な仮説」を用いた場合においても同様な効果が得られるのかについて、断片4と断片5において検討することにする。

〈断片4〉 (「否定的閉鎖質問—同調回答—評価」の連鎖)

- 01 上司：看護基準・手順の整備と見直し、(4) どうでしょうか、これは？業務の遂行、
02 : 企画・運営、これは年間いつにしようかとか、そういうのは決めてないです
03 : よね？計画立ててないですよ？
04 部下：立ててないですね。新しいことがあったら、その時は中の分は新しく見直し
05 : ては(.) してるけれど、全体は定期的にするのは、してないですね。
06 上司：(4) してもらったほうが良いかもしれないので、一応、最低限度はできてい
07 : るということで、しますね。

断片4は、看護師の配置基準や看護実践の方法に関する整備と改訂がどの程度できるかについて、人事評価が実施されている場面である。この断片の「開始(I)」は「看護基準・手順の整備と見直し、(4) どうでしょうか、これは？業務の遂行、企画・運営、これは年間いつにしようかとか、そういうのは決めてないですよ？計画立ててないですよ？」(01~03) という上司の質問から開始される。この質問の特徴は、「はい/いいえ」で回答可能な閉鎖質問である点は断片3と同じであるが、質問の仕方が「~ではないですよ」と否定疑問になっていることである。こうした否定的な仮説を含む閉鎖質問を、先ほどの肯定的閉鎖質問と対比させる形で「否定的閉鎖質問」と呼ぶことにする。

上司の質問に対する部下の「応答(R)」は、「立ててないですね。新しいことがあったら、その時は中の分は新しく見直しは(.) してるけれど、全体は定期的にするのは、してないですね。」(04~05) とできていない事実を端的に答えている。つまり、ここで部下の回答は、「同調回答」と解釈することができる。

もちろん、この断片だけで判断することには留意が必要であるが、人事評価の効率的な運用を促す工夫として否定的閉鎖質問も有用であり、興味深いパターンの1つとして捉えられる。というのも、実際、この後に続く上司の「評価(E)」は「(4) してもらったほうが良いかもしれないので、一応、最低限度はできている」(06~07) と、非常にリーンなものとなっているからである。ただし、無駄がない回答だからといって、断片1のように曖昧な評価に陥っているというわけでもない。04~05のターンで新しいものが出てきたら見直しはするが、定期的には行っていない事実が部下によって語られ、結果的に管理職として最低限度のことしかできていないことの気づきを与えている。このように、否定的な仮説を用いた断定的な質問からスタートする対話を展開することで、発話の流れが簡潔でありながらも、安定的かつ具体的な評価を実現し、部下の現状を明確にして成長を促すことにも成功しているものと思われる。

以上のことから、断片4は、「否定的閉鎖質問—同調回答—評価」というIRE連鎖に即したパターンとして示すことができる。

〈断片5〉 (「否定的閉鎖質問—非同調回答—評価」の連鎖)

- 01 上司：現任者の教育 (3)。現任者(.) 今いる者に対する教育ということですよ。段
02 : 階別教育の立案・実施・評価。これは、いまできてないですよ、ほとんど。
03 部下：できてないですね。(11) 到達目標を理解、理解まではできても教育が。(10)
04 : 教育の意味がちょっと分からないんだけど。

- 05 上司：(3) 勉強会。(3) これ、ちょっと付けにくいな、これ。
 06 部下：あなたはこれがどうのこうのだから、これでいきなさいよというようなこと
 07 :は言ってますね。
 08 上司：(5) こちらへんは、まあ管理職として(2) できてる部分ですよ。自己啓
 09 :発じゃない以上ね。勉強しようよとかいうのも。(3) こういう指導はベスト
 10 :ではないにしても、できてますよね。コミュニケーションをとりながら。(h)
 11 :まだ、ちょっと1年なんで、(3) 3段階のチョイ上にしときますね。
 12 部下：努力中としてください (h)。

断片5は、人材育成に関する業務のうち、現任者に対する指導がどの程度できるかについて、人事評価が実施されている場面である。この断片の「開始(I)」は「現任者の教育(3)。現任者(.) 今いる者に対する教育ということですよ。段階別教育の立案・実施・評価。これは、いまできていないですよ、ほとんど。」(01~02)という上司の質問から開始される。すなわち、この質問も断片4と同様に、「できている／できていない」の二者択一式で、かつ否定疑問形であることから、「否定的閉鎖質問」と判断できる。

こうした上司の質問に対して、部下は「できてないですね。」(03)と「応答(R)」し、一瞬上司の「できていない」という認識を認める。しかし、その後、11秒のシンボリックな沈黙が続き、「到達目標を理解、理解まではできても教育が。」(03)と発話を始め、さらに10秒の沈黙後に、「教育の意味がちょっと分からないんだけど」(04)と、始めの上司の前提を受容することを留保する回答で終わっている。推測の域を脱しないが、会話の中で10秒と11秒の合計21秒の沈黙と、「分からないんだけど」とこだけ敬語を用いていないことから、上司の質問に含められる否定的な評価に部下は憤りを感じていることが読み取れる。したがって、ここでの回答は、「非同調回答」のケースとみなせる。

ただし、非同調的な回答といっても、部下はネガティブな感情を表出しただけではないことに注目したい。なぜなら、「あなたはこれがどうのこうのだから、これでいきなさいよというようなことは言ってますね。」(06~07)という部下の発言にあるとおり、技能評価項目に書かれている「教育」の意味を部下は把握したうえで、現在の技能レベルを理解することに至っているからである。断片5でも、否定的な仮説的質問からスタートすることによって、評価の簡潔性を担保しつつ、部下の育成効果を含んで面接を効率的に行う工夫が窺える。最終的に、「まだ、ちょっと1年なんで、(3) 3段階のチョイ上にしときますね。」(11)という、シンプルな「評価(E)」で締めくくられている。

以上のことから、断片5は「否定的閉鎖質問—非同調回答—評価」という拡張IRE連鎖パターンとして示すことができる。

5. むすびにかえて

「忙しい日常業務の中で、質の高い人事評価をいかに短時間で行うことができるか」というテーマは、管理職が抱える重要課題の1つであることは、誰しも否定しえないだろう。こうした課題に対する実務上の関心が高いなかで、評価面接の内実を描いた研究が思いのほか少ないのが実情である。本研究では、人事評価面接における具体的な展開プロセスを厚く記述し、分析し

た点に貢献があるといえるが、第1節で述べたように、特に本稿のオリジナリティは、前稿で明らかにした「閉鎖的発話連鎖」に肯定的なものと否定的なものが見出した点に求められる。

具体的には、人事評価面接における上司と部下の発話状況が記述されたトランスクリプトを、教育社会学で用いられているIRE連鎖（「開始—応答—評価」）の枠組みを援用して分析を試み、閉鎖質問の基本形とそれを肯定的な表現と否定的な表現に変化させた2つのパターンが確認された。第1に、「閉鎖質問—不安定回答—曖昧評価」（断片1）である。この発話連鎖は短時間で終結し最も効率的であるが、会話の方向付けが弱く、評価面接の安定性を欠くというデメリットを併せ持つ。そのため、第2に、「肯定的閉鎖質問」と「否定的閉鎖質問」という仮説的要素を含む質問から開始して、評価の安定性と具体性を確保するパターンが有効となりうる。これには、部下の回答が同調的か非同調的かに応じて、「肯定的閉鎖質問—同調回答—評価」（断片2）と「肯定的閉鎖質問—非同調回答—評価」（断片3）、「否定的閉鎖質問—同調回答—評価」（断片4）と「否定的閉鎖質問—非同調回答—評価」（断片5）、という4つのパターンがあることが示された。

ここで注意すべきことは、上司の質問に対して部下が「同調／非同調」のいずれで応答するかが重要というわけではなく、暗に評価結果を含んだ質問にはっきりとした意思表示を引き出す質問が、簡潔な面接となる閉鎖質問からスタートするケースにおいてこそ、評価の納得性を高めるうえで、より必要になってくることである。

本稿で分類した、4つの発話連鎖パターンとそのパターンを実現する際に必要な工夫は、人事評価における面接実践を行ううえで一定の意義を有するものと考えられる。特に、知識経済下のもとプレイング・マネジャーと呼ばれる管理業務と専門業務を同時に遂行する管理職が増え、彼（彼女）らは多忙を極めている今日（井川・厨子、2008）、評価時間の短縮につながる閉鎖的発話連鎖の有効性はますます高くなると考えられる。しかし、時間の短縮化が行われても、評価のクオリティを下げることはあってはならない。時間という貴重な資源の効率的な配分を実現しつつ、質問に仮説を内包させることで、部下はダイレクトかつ具体的な回答をしやすくなり、時間と質の両方を追求した評価面接を実現することが可能になることが、本稿の分析結果から示唆されうる。

次に、今後の課題は、次の2点に集約することができる。第1に、冒頭で触れたように、看護師の評価面接を事例に取り上げ、ソーシャル・サポート概念の中の「感情的サポート」にまつわる場面の特徴を描くことである。既に医療事務のケースでは成長的サポートと感情的サポートが提供される評価面接の場面を分析しているが（厨子・井川、2010；厨子・井川、2011）、同じように看護師のケースでも描写を試み、共通点や相違点を明らかにすることが課題として残されている。

第2に、映像データの定性分析である。今回は、人事評価面接の場面を収録し、その音声データを中心に分析を行った。しかし、映像には言語情報だけでなく、表情やしぐさといった非言語情報も多分に含まれている。部下の発した言葉だけを見れば、評価結果に対して受容しているケースであったとしても、部下が笑顔であるか、怪訝な表情かによって、評価結果の納得度は異なる。音声データに映像データを組み合わせることで、面接場面における上司と部下のやり取りの真実により迫ることが可能となる。これらの残された課題については、稿を改めて検討することにしたい。

参考文献

- Blumer, H. (1969) *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall (後藤将之 訳『シンボリック相互作用論—パースペクティブと方法—』勁草書房、1991年) .
- Cohen, S., L. G. Underwood, & B. H. Gottlieb (2000) *Social Support Measurement and Intervention: A Guide for Health and Social Scientists*, New York: Oxford University Press (小杉正太郎・島津美由紀・大塚泰正・鈴木綾子 監訳『ソーシャルサポートの測定と介入』川島書店、2005年) .
- Flick, U. (2002) *An Introduction to Qualitative Research*, 2nd ed., London: Sage Publication (小田博志・山本則子・春日 常・宮地尚子 訳『質的研究入門—「人間の科学」のための方法論—』春秋社、2002年) .
- 福岡欣治 (2000) 「ソーシャル・サポート内容およびサポート源の分類について」『日本心理学会第64回大会発表論文集』、144頁。
- 久田 満 (1987) 「ソーシャル・サポート研究の動向と今後の課題」『看護研究』第20巻第2号、170-179頁。
- 井川浩輔 (2010) 「ソーシャル・サポートとパフォーマンスの関係—職務満足・組織コミットメントのメディエーター効果—」『経済研究』(琉球大学) 第80号、41-51頁。
- 井川浩輔・厨子直之 (2008) 「ナレッジワーカーの人的資源管理に関する予備的考察」『経済研究』(琉球大学) 第75号、203-240頁。
- Mehan, H. (1979) *Learning Lessons: Social Organization in the Classroom*, Cambridge Mass. : Harvard University Press.
- Mehan, H. (1985) "The Structure of Classroom Discourse," T. A. Van Dijk(ed.) *Handbook of Discourse Analysis*, Vol. 3(Discourse and Dialogue), London: Academic Press, pp. 119-131.
- 日本質的心理学会『質的心理学会フォーラム』編集委員会 編 (2009) 『質的心理学会フォーラム』第1号、日本質的心理学会。
- 二村英幸 (2005) 『人事アセスメント論—個と組織を生かす心理学の知恵—』ミネルヴァ書房。
- 西阪 仰 (1997) 『相互行為分析という視点—文化と心の社会学的記述—』金子書房。
- 大辻秀樹 (2006) 「Type M: 『学ぶことに夢中になる経験の構造』に関する会話分析からのアプローチ」『教育社会学研究』第78集、147-168頁。
- Psathas, G. (1995) *Conversation Analysis: The Study of Talk-in-Interaction*, Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications (北澤 裕・小松栄一 訳『会話分析の手法』マルジュ社、1998年) .
- Sacks, H., E. A. Schegloff & G. Jefferson (1974) "A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation," *Language*, Vol. 50, Issue 4, pp. 696-735.
- 佐藤郁哉 (2006) 『フィールドワーク—書を持って街へ出よう—』(増訂版) 新曜社。
- 鈴木聡志 (2007) 『会話分析・ディスコース分析—ことばの織りなす世界を読み解く—』新曜社。
- Vaux, A. (1988) *Social Support: Theory, Research, and Intervention*, New York: Praeger.
- 山田富秋 (1999) 「会話分析を始めよう」好井裕明・山田富秋・西阪 仰 編著『会話分析への招待』世界思想社、1-35頁。

好井裕明 (1999) 「制度的状況の会話分析」 好井裕明・山田富秋・西阪 仰 編著『会話分析への招待』世界思想社、36-70頁。

好井裕明・山田富秋・西阪 仰 編著 (1999) 『会話分析への招待』世界思想社。

厨子直之 (2010) 「ナレッジワーカーのソーシャル・サポート・職務満足・組織コミットメント・組織市民行動・離職に関する実証分析」『研究年報』(和歌山大学) 第14号、469-486頁。

厨子直之・井川浩輔 (2010) 「人事評価面接の会話分析 (1) : 医療事務の成長的サポートに関するケース」『経済理論』(和歌山大学) 第358号、35-57頁。

厨子直之・井川浩輔 (2011) 「人事評価面接の会話分析 (2) : 医療事務の感情的サポートに関するケース」『経済理論』(和歌山大学) 第360号、113-135頁。

脚注

* 本調査研究は、文部科学省科学研究費基盤研究 (C) 「人事プロフェッショナルの多技能化に関する実証的研究：人的資源の全体最適化に向けて」(研究代表者：井川浩輔、課題番号：23530478) ならびに、文部科学省科学研究費基盤研究 (C) 「人事制度の複雑性の克服に関する実証研究—知識経済におけるポスト成果主義の探求—」(研究代表者：厨子直之、課題番号：21530387) の助成を受けたものである。最後になりましたが、調査に快くご協力くださいましたA病院の皆様にご心より御礼申し上げます。今回の調査にあたり、多職種の方への長時間にわたるインタビューにご快諾いただいただけでなく、詳細な内部資料をご提供くださいました。個人の特定化を避けるために、ここにお一人ずつのお名前を挙げることはできませんが、重ねて感謝いたします。いうまでもなく、ありうべき誤謬は全て筆者らの責任に帰属します。