

ボランティアグループの共通理解過程の研究 — メンバーの発話と社会的同一性との関連に注目して —

難 波 久美子

I. 目的

本研究は、ボランティア活動を組織として行なう場合に起こると考えられる問題について、既存のボランティア団体の観察を通じて検討することを目的とする。研究1では、メンバー個人の意図・関心と、組織のマネジメントや構造、組織行動が必ずしも一致しないという点に注目する。研究2、3では、スタッフというボランティアのプロがいてメンバーを指導し、上下関係が生じてしまう、という問題と、メンバーの中にリーダーとフォロワーが生じ、ボランタリズムが一様でなくなるという問題に関して検討する。あるチームの実際のミーティングでの話し合いの様子と、ミーティングの中での役割を通じて検討する。

II. 研究1

目的 社会的同一性とボランティア活動のパフォーマンスとの関連を検討した。まず、社会的同一性に影響を与える要因を検討するために、時間の流れに沿った変化を検討した。

方法 ボランティア活動をしている18から25歳の大学生・短期大学生・専門学校生の男女52名を対象とした。調査は1999年6月から10月に行なった。Karasawa (1991) で得られた集団のメンバーシップへの同一性 (IDg) と他の集団メンバーへの同一性 (IDm) という2因子を参考に、2因子 (IDg, IDm), 各3項目からなる社会的同一性測度を構成した。IDgの項目は、「○○(チーム名)のリーダーだと言われるのは気分が良い」、「○○にすることにプライドを持っている」、「○○のリーダーであることを意識している」、IDmは、「親しい友だちのほとんどは○○の人だ」、「○○には考えや行動に影響を受けた人がいる」、「○○には自分の生活にとって大切な人がいる」である。「全く当てはまらない」を1、「非常に良く当てはまる」を6として、自分に当てはまる程度を示す1から6の数値に○印をつけるように求めた。

結果と考察 得点の変化より所属チームへの社会的同一性が時期により異なると考えられた。また、メンバーシップに対する同一性とメンバーへの同一性の相関が一旦無相関になった後、有意な強い相関を示した。これは、無相関になった時期、他のチームとの比較が起きたと考えられ、その後、メンバー間の関係が深まっていることを

示している可能性が示唆された。次に、 α 係数が比較的安定しているメンバーシップへの同一性と、パフォーマンスとの関係を検討した。その結果、メンバーシップへの同一性得点のチーム平均の高いチームは、高いパフォーマンスをあげる可能性が示された。そのため、ボランティアのような参加の程度にばらつきのある集団のパフォーマンスは、メンバーの社会的同一性によってある程度予測できることを示していると考えられる。このことから、組織として活動する際に、ボランティアをする側のカテゴリー化の状態を十分に考慮してマネジメントを行なう必要があるといえるだろう。

III. 研究2

目的 メンバーが、所属チームに対してカテゴリー化するための情報を提供できる場であるミーティングに注目した。ミーティングの中でも、「ねらい」を共通理解するための話し合い過程に注目した。この過程では、「ねらい」を一方向的に聞くのではなく、自分のやりたいことを主張し、活動に反映させるための場でもある。そのため、多くのチームのメンバーシップに関する情報を得る場になると考えられる。そこでまず、ミーティングでどのような集団決定のための討議が行なわれているのか記述する。

方法 観察は1999年7、9、10月の活動のための「ねらい」について話し合っているミーティングで行なった。7、10月は2時間、9月は3時間の話し合いであった。ボランティア活動を行なっている18から25歳の大学生・短期大学生・専門学校生の男女12名、組織職員2名から成るチームAを対象とした。ミーティングへの参与観察は基本的に討議には加わらず、求められた時のみ中立的な意見を返すよう努めた。ミーティング中はメモを取り、8ミリビデオカメラ(2台)による録画と、ミニディスク(1台)による録音を行った。

結果と考察 ミーティングの流れにそって、内容から話題をまとめ、話し合いの流れを記述した。その結果、月ごとにテーマとなる活動内容は異なるが、話し合いの流れを構成する共通のステップが存在した。このステップは討論による学習の中で提案されているステップと対応していた。このことから、特に指導やトレーニングがないにもかかわらずチーム独自の構造化された話し合いが

持たれていることが分かった。

IV. 研究3

目的 次にミーティング内で得られる情報の一つとしてメンバーの役割に注目した。相互作用分析の κατηγοリーを援用して、発話量を分析することで、ミーティング内に見られるメンバーの役割を検討した。

方法 観察は9月例会のためのミーティングの第2回目に行なった。質問紙調査は9月の活動の直前のミーティングで配布し、活動の当日に回収した。調査・観察対象は研究2に同じ。質問紙では、9月のミーティングが円滑に進む役割を果たしたと思う5名（以内）のメンバー名をあげるように求めた。

結果と考察 各メンバーの総発話量にメンバー間の偏りが見られた。ミーティング内で役割を持つメンバーの発話量が多い。このことから、スタッフ、プランナーという役割を持つことで発話が促進され、話し合いが進められていることが示唆された。また、ミーティング中では定まった役割がないメンバーの中にも、発話量の多いメンバーが存在した。その中でも、他のメンバーからミーティングが円滑に進む役割を果たしていると選択されているメンバーの一人に焦点を当て、発話のパターンの特徴を検討した。その結果、このメンバーはミーティング

でチーム全体の理解を助けるような発話を行っていることが分かった。社会的同一性理論では、自己カテゴリー化の過程の結果が自己のステレオタイプ化をもたらすとしている。このことは、働きかけられたメンバーが、次は、そのような働きの見られる集団に自己をカテゴリー化することによって、同様の働きかけを他のメンバーに行うという、良い循環が形成される可能性を示唆している。つまり、チームAのミーティングは、活動のための情報伝達だけではなく、ボランティアを組織として行う場合に起こり得る対人的な問題点を軽減する働きをしていると考えられる。

V. 総合考察

以上より、組織ボランティアで継続的なサービスを提供し続けるためには、ボランティア組織に参加するメンバーはボランティア活動に多様な関わりをする（個人によりカテゴリー化のされ方が異なる）ものであるという前提をふまえ、その多様な関わりを容認し、それに合わせたパフォーマンスの把握をすることが必要であると考えられる。また、他者に関わろうとする態度から発している他のメンバーへの働きかけがミーティングの中で必要であるといえるだろう。