

## 現業管理者のコミュニケーションスキル評価手法

宮地由芽子 村越暁子 畠山直

本研究では、職場内のコミュニケーションの促進のために、乗務員から相談を受けやすい現業管理者の態度・行動を整理し、34項目から5つの評価尺度の評価値を算出する方法を作成しました。また、職場内コミュニケーションの促進に向けた動機付けを促進する評価結果の効果的なフィードバック方法についても検討を行ないました。さらに、MS-Excelを用いて、評価チェックシートに回答すると、フィードバック情報が提示されるフィードバックシート(図)を作成しました。

モニター調査を実施した結果、モニターの9割以上に各シートの操作性やフィードバック内容のわかりやすさに対

する肯定的評価がみられ、また、9割に今後の改善への動機づけがみられることを確認しました。

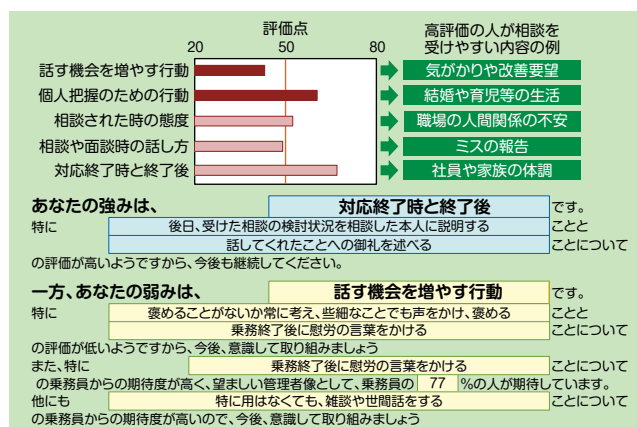


図 フィードバックシートの出力例