

# コミュニケーション能力を育成する講義実践の報告

山崎 裕 正 (アドミッションセンター)

## 1. はじめに

平成18年度「現代的教育ニーズ取組支援プログラム」(現代GP)に本学の「地域連携型キャリア支援センターの新機軸」が採択されたことを契機として、全学共通科目の正課として「キャリア・デザイン」科目群の拡充がおこなわれた。平成19年度には、全学共通科目正課として、前期1科目、前期集中3科目、後期3科目が開設されている。山崎(アドミッションセンター、キャリア支援センター会議委員)は、そのうち後期科目として「キャリア・デザイナー-自己理解とコミュニケーション-」(以下、後期コミュニケーション科目と記す)を担当している。この科目は、主に低学年次生のコミュニケーション・スキルの向上をめざしたものである。現在(2007年12月)、年度途中で進行中であり、その成果等を評価することはできないが、本科目受講生に各講義後、出席確認のために記入を課している「出席表」に記入された「学んだこと」「感想・意見」(自由記述方式)の内容を抽出することで、学生の「コミュニケーション能力」に関する現状をうかがうことができると考えた。

なお、「出席表」の集計にあたっては、内容が自由記述のため、担当教員(山崎)が出席表(カード)に記述されている内容をもとにできるだけ主観を排除して分類したが、完全に客観性が担保された分類・集計でないことを前提としていただきたい。

## 2. 「後期コミュニケーション科目」の概要と受講生の特徴

「後期コミュニケーション科目」は、1年次共通科目として開設しており、受講学生数は172名(正規受講登録者1年生170名および聴講参加の3年生2名)で、学部別の内訳は教育学部37名、法学部17名、経済学部43名、医学部3名(聴講参加の3年生2名を含む)、工学部47名、農学部25名となっている。講義概要は、受講生に簡便なアセスメントを利用して、自分の「パーソナルスタイル」を自覚させた上で、ペア・ワーク方式による対人コミュニケーション・スキルから、グループワークを通してのファシリテーション・スキル、そしてプレゼンテーション・スキルを育成することをめざしている。

1回目講義で受講学生に、自分自身のコミュニケーション能力について、「得意と思っている」か「苦手だと思っているか」を問いかけ挙手してもらったが、「得意」と答えた学生は当日受講生約160名のうち10名程度で、ほとんどの学生が「苦手」と答えている。本講義の受講動機が、自身のコミュニケーション能力を伸ばすことを目的とした学生が多いと考えられることを考慮しても、「コミュニケーションが苦手」だと自覚する学生比率が非常に高いといえよう。

この実践報告の対象となった「後期コミュニケーション科目」初期段階(3回目:2007年10月19日)の講義の展開概要を参考までに記しておく。

## 【参考】＜後期コミュニケーション科目 3回目の講義の進行概要＞

本時は学生2名ずつのペア・ワーク方式でおこない、講義展開に当たっては「パワーポイント・シート」をスライドと同内容のプリントを配布し、「ストップウォッチ」「合図ベル」を使用して、時間管理と「開始・終了合図」をおこないながら実施した。

## 「導入」

- (1) 友人同士で着席している学生の席移動を促し、初対面の学生同士が隣り合って着席させた上で、「隣り合った学生同士で、無言で30秒間見つめ合う」よう指示する。その後、「30秒が長いと感じたか」という質問には、ほぼ全員が挙手した。
- (2) 同じく、隣り合った初対面の学生同士で、90秒ずつの自己紹介を相互にさせる。その後「初対面の人と、黙って見つめ合うのと、90秒話すのではどちらが苦しかったか」という質問には、ほぼ全員が「黙っているほう」に挙手した。  
同時に「90秒で時間が余ったか、不足したか」という質問には、ほぼ半数の学生が「時間が余った」と答えた。
- (3) 「導入」の意図  
「導入」では、「コミュニケーションすることによって自分が楽になる」ということを体験させることで、その後の「コミュニケーション・ワーク」への抵抗感を低減することと同時に、わずか90秒という時間の長さを体験させることを意図した。

## 「コミュニケーション技法解説と実践」

- (1) 「導入」での体験を振り返り、「挨拶」「声かけ」などの基本的コミュニケーションによって対人関係が円滑になることを、事例をあげながら解説した。
- (2) 「技法解説1」企業等での短いプレゼンテーションや、採用面接などでの自己紹介が2～3分程度が一般的であることを紹介し、その後、基本的話法である「PREP (Point - Reason - Example - Point)」について解説した。
- (3) 次に、隣り合う学生同士でPREP法を意識させながら、「自分のお勧めを紹介」というテーマで2分30秒ずつの会話を相互におこなった。その後、「時間が余ったか、不足したか」の質問には、「時間が余った」と答えた学生は3分の1程度だった。基礎的話法を知ることで、90秒を「長い」と半数が感じていた学生が、2分30秒を「長い」と感じる学生が3分の1程度に減っていた。
- (4) 「技法解説2」次に、対人コミュニケーションにおいて効果的なスキルとして「反射」(うなずき、繰り返し、目を見ながらなど)、「Yes-But法」等があること、および相手に尋ねる際のインタビュー技法(3段階の質問法)を解説した。
- (5) 隣り合う学生同士で、「3段階の質問法」を意識しながら、相手について知りたいことについて3分間ずつインタビューさせた。  
その後、3分間の時間が「長かったか、不足したか」の質問には、「長かった、時間が余った」と答えた学生は更に減り、むしろ「時間が足りなかった、丁度よかった」と答えた学生が大

半に変化した。

「コミュニケーション技法解説と実践」の意図

- (1) 対人コミュニケーションの基礎的技法を実際に運用してみて、コミュニケーションが円滑におこなえることを体感させることをめざした。
- (2) 同時に、初対面の相手とでも、短い会話の手順や技法を実践することで一気に理解し合えることを経験させることができたと考える。

「本講義の振り返り」

本講義でおこなった対人コミュニケーション・ワークは、大学入学時までの段階において日常生活の場面で同種の社会的コミュニケーション経験（初対面の人との挨拶、自己紹介等）のある学生には、非常に基礎的な内容のものである。しかしながら、本学1年生の段階では、このような基本的コミュニケーション機会が充分でない者が多く存在することを前提として、このような基礎的な「導入」をおこなった。

本講義では年度最後に「6～8名のグループで企画をまとめ、プレゼンテーションする」ことを目標としている。今後の講義展開において、グループ内で初対面の複数の他学部生と、深いレベルのコミュニケーションをおこないながら「企画をまとめ」「プレゼンテーション計画を作成し、発表する」という作業の前の、早い段階で「対人コミュニケーション」への苦手意識を払拭することを意図した。講義後の「出席シート」に書かれた学生の「自由記述」からは、本講義での意図が十分に達成できたように感じた。

### 3. 「出席表」内容から見えるもの

#### 3-1. コミュニケーション・ワーク講義を終えての感想・意見から ～初めてで緊張するが、良い経験で将来役に立ちそう～

3回目講義出席者（156名）の出席表の内容から、以下の4項目に該当する「言葉・意見・感想」を記述したものを分類した。一人の出席表が複数の項目に該当する場合は、重複してカウントした。また、内容が4項目のいずれにも該当しないものはカウントしていない。そのため、表1のI～IVに該当する数値の合計は出席学生数とは一致しない。

表1. コミュニケーション・ワークの意見・感想を4つに分類

	内訳→	全体	教育	法	経済	医	工	農
	3回目出席学生数→	156	33	15	41	2	41	24
I	「緊張した、難しい、恥ずかしい」など、これまで同種のコミュニケーション経験が少ないことがうかがえる感想・意見を記したもの	62	17	4	11	0	19	11

Ⅱ	「初めて、良い経験になった」など同種の経験がほとんどなかったことがうかがえる感想・意見を記したもの	19	5	0	7	0	6	1
Ⅲ	「楽しかった、もっとやりたい、次回も楽しみ」など、コミュニケーション・スキル訓練を肯定的に受け止めている意見・感想を記したもの	64	9	5	20	2	18	10
Ⅳ	「この先役立ちそう、社会で必要だ」など、将来の必要性に言及した意見・感想を記したもの	18	3	5	1	2	5	2

出席表に記述されている意見・感想について、4つの分類に該当するものを集計すると、分類Ⅰ（これまで同種のコミュニケーション機会が少なく、苦手である・得意でないとしたもの）が39.7%（62名／156名中）、分類Ⅱ（同種のコミュニケーション経験が始めて・ほとんどなかったとしたもの）が12.2%（19名）であり分類Ⅰと分類Ⅱをあわせると、ほぼ半数の学生が「初対面の人との平易なコミュニケーション」さえ経験が少ない状態であることがうかがえる。一方で、このような経験・スキルを習得することについては、分類Ⅲ（「楽しかった、もっとやりたい、次回も楽しみ」等の意見）が41.0%（64名）、分類Ⅳ（「この先役経ちそう、社会で必要だ」等の意見）が11.5%（18名）で、ほぼ半数の学生がこのようなコミュニケーション・スキル習得の機会を肯定的に捉えていることが見える。

### 3-2. コミュニケーション・ワーク講義に満足しているか ～講義への高い満足度～

コミュニケーション能力については、2004年厚生労働省「若年者の就業能力に関する実態調査」、2006年ダイヤモンド社調査「企業人事担当者が採用時に重視する能力」など種々の調査等結果からも最も重視される能力要素のひとつであり、学生が企業等社会で活躍する際に不可欠な能力であることは学生を含めて広く認知されつつある。しかしながら大学入学前までの段階で、コミュニケーション・スキルを向上させる機会がないまま「苦手」意識を持っている学生が非常に多いことも事実である。そのギャップを埋めるコミュニケーション・スキル・トレーニングをおこなっている本講義に対して、受講学生の評価を「出席表」の内容から、①満足している（良い気づきや肯定的な意見・感想を記したもの）、②不満（否定的な意見・感想を記したもの）、③不明（自由記述内容からは肯定的・否定的かが判別できないもの）の3つにすべてを分類した（表2参照）。

本講義後の感想・意見からは、担当教員がチェックするというバイアスが存在するということを前提としても、Ⅰ. 肯定的に捉える意見を記した学生が受講生156名中123名（受講学生の78.8%）で非常に多く、Ⅱ. 否定的な意見を記した学生はわずか1名（同0.6%）、Ⅲ. 「出席表」に記述された内容からは肯定的か否定的か判別できない学生が32名（同20.5%）であった。この結果からもわかるように、本講義のような基礎的コミュニケーション・スキルを向上させるための教育科目への学生の満足度は非常に高いと言えよう。

表2. 講義への意見・感想から「肯定的・否定的・判別できない」ものに分類

	内訳→	全体	教育	法	経済	医	工	農
	出席学生数→	156	33	15	41	2	36	23
I	肯定的意見 (満足度高い)	123	26	13	31	2	36	23
II	否定的意見 (満足度低い)	1	0	0	1	0	0	0
III	判別できないもの	32	7	2	9	0	5	1

注：すべての「出席表」を内容によって3つの分類にわけた。

#### 4. 補足資料～自由記述の意見・感想の中から特徴的なもの（抜粋）～

まとめの最後に、「出席表」に書かれた受講生の「感想・意見」のうち、特徴的なものを列記した。表記については、明らかな誤字以外は、できるだけ学生が記述した原文のままとしている。

##### □教育学部

- ・ペアワークで知らない女子と話したのは、めちゃくちゃ緊張した。ただ、上手くコミュニケーションをとろうと努力してみたら、絶対話せるきっかけは作れるものだとも思った。(中略)機会を有効に利用して、ここでしかない経験ができればと思う。<男子>
- ・自分は話すのは苦手だと思っていたが、意外と楽しく会話ができたので少しだけ自分に自信がついた。<男子>
- ・初対面の他学部の人とワークをやりました。目を見ながら、90秒自己紹介、好きなものをすすめる、どれも新鮮で、でも楽しくできた。改めて、伝えたいことをうまく伝えることの難しさを実感しました。<女子>
- ・コミュニケーションが鍛えられたと思う。あまりうまく話せなかったが、話し方のパターンがあることを知れてよかった。<女子>
- ・ここまで深く自己紹介や質問について考えたことがなくて驚きと発見の連続でした。教育学部なので本当に役に立ちました。今度は大人数での自分の売り出し方も学びたい。<女子>
- ・先生の言っている手順で自己紹介したり、インタビューしたりしていると初対面の人とでも徐々に話せるようになったり、話し下手で人見知りの私でも少しは話せるようになったと思う。
- ・自分を知ってもらうこと、相手を知ることは簡単そうで難しいと実感した。コミュニケーション力を高めるには、相手の表情やしぐさを読みとったり、自分の話す口調やスピード、大きさなどに配慮しながら話を進めていくことが大切なのだと考えた。<女子>
- ・コミュニケーション力というのは大事なことだとあと感じました。コミュニケーション力は、今から将来にかけていつでも大切になるものです。この授業を通してコミュニケーション力をつけていきたい。<男子>

□法学部

- ・知らない人と話すのはすごく緊張したけれど、とてもよい機会ができた。これから社会に出たときに面識のない人と多く出会うと思うので、この経験を役立てたいと思った。〈男子〉
- ・人と話せてよかった。就職のためだけでなく、今後の人生のためにも、このような授業には参加していきたい。〈女子〉
- ・自分は他人とはあまり出会う機会がなければ話さない人間なので、良き機会を与えてくれてありがとうと言いたい。〈男子〉

□経済学部

- ・私は初対面の人と話すのはすごく苦手なので、今日の授業はとても心配でした。(中略)自己紹介を90秒でするといわれたときは時間が余ると思ったけど、先生の言った方法でやると時間が足りないくらいでびっくりした。この授業でしっかりコミュニケーション力をつけたいと思った。〈女子〉
- ・今日は意味のある授業、実生活に役立つ授業を受けられ、吸収できたと思う。もっとテクニックを知れば、円滑に人と関わっていけそうな気がする。〈女子〉
- ・自己紹介、インタビューと進むにつれて気持ちが楽になり、話も弾んだ。上手にコミュニケーションを取ることで、こんなにも早く仲良くなれるものだと驚いた。でも、自分にはまだまだコミュニケーションの能力はまだないと感じたのでこれからトレーニングを積んでいきたい。〈女子〉
- ・はじめは、初対面の人と話すなんて絶対無理と思っていましたが、やってみると意外に話すことができました。(中略)自分の思うことをただひたすら述べるだけでなく、相手の反応も見ながら時間もしっかりと計りながら、臨機応変に対応しなければならいと思った。〈女子〉
- ・初対面の人と話をするのは大変だと思いました。でも、話さないのはさらに気まずいのだと分かりました。〈男子〉

□医学部

- ・日常生活でも実践できる内容なので普段からおこなってみたいと思いました。〈女子〉
- ・学部講義から少し離れて、患者さんとのコミュニケーションに活かせる内容ですごく興味深かった。〈女子〉

□工学部

- ・知らない人の意見や考えを聞くということで、自分とは違った意見を考える機会になった。自己紹介に90秒という時間を与えられたとき、思った以上に長く感じて途中で終わってしまった。〈男子〉
- ・知らない人と見つめ合ったり話したりするのは、最初はとてもはずかしかったです。でも話していくうちにすぐ慣れて楽しくなりました。(中略)授業ではいつも自分で考えて静かに先生の話聞いてノートをとるといものばかりなので、このような「人と関わる」「相手のことを考える」「自分の気持ちや意見を伝える」という授業はとても身近に感じられて楽しかったです。〈女子〉
- ・会話をするときは、どちらか一方が一方的に話をして、もう一方がうなずくだけでは本当の会話にはなっていないことがわかった。今まで人と話すのに、相手の気持ちを意識したり、流れを意識したことがなかったので、会話することがこんなに大変なことだとは思わなかった。〈男子〉

- ・自己紹介は何を話してよいのか全然思い浮かばなかった。コミュニケーションをとるのは難しいと改めて思った。日常会話で、本当に仲の良い人以外では、あまり自分の意見を言っていないのに気づいた。〈女子〉
- ・最初は少し空気が重かったけど、だんだんと慣れてくると時間が足りなくなってきました。自分は初対面の人とはうまく会話が続かないほうなので不安はめっちゃあったけど、今日のワークでその不安もなくなりました。〈男子〉
- ・すごいおもしろい授業だった。今まで受けた中で一番ドキドキした授業だった。(男子)

□農学部

- ・この授業で学んだことはこれから色々ところで役に立つと思います。そういえば本当にそうだ！って思えることがたくさんあります。改めて言葉で言ってもらえて意識できるようになりました。〈女子〉
- ・初対面や友達の友人というシチュエーションがよく起こりうる日常の中で、今まであまり関わらないようにしている自分がいた。しかし、この経験で前向きな行動を起こす楽しさを発見することができよかった。〈男子〉
- ・初対面の人と話す難しさを改めて感じた。意外と自分のことというのは紹介しにくく、自分が生きてきた20年間で90秒で話さえすればいいのに、それさえ難しいことに多少驚きを感じてしまった。なかなかこうやって改めて自己紹介する機会も少ないので、いい経験になったと思う。〈男子〉