

## コミュニケーション力養成に関する調査

橋本美香, 長谷川真紀

川崎医科大学 語学教室

(平成27年11月10日受理)

A Survey on Communication Skills Enhancement

Mika HASHIMOTO, Maki HASEGAWA

*Linguistics Department, Kawasaki Medical School  
577 Matsushima, Kurashiki, Okayama, 701-0192, Japan  
(Received on November 10, 2015)*

### 抄 録

大学生に必要な能力として高く要求されているものに、コミュニケーション力がある。現在、この力を養成するためのアクティブ・ラーニングを中心とした授業を行っている。この中でコミュニケーション力が養成されているかを検証するため、コミュニケーション力の測定を授業初回と最終回に実施した。この測定では、「小グループ」、「集会」、「会話」、「スピーチ」の場面についての測定を行った。これに加えて、学生の授業の振り返りを検討し、授業をとおして効果的にコミュニケーション力が養成されているのかについて、検証した。

この結果、コミュニケーションについてのそれぞれの場面での感じ方は、個人差があることが明らかになった。また、コミュニケーションに関する苦手意識があっても、コミュニケーション行動はできていることが、明らかになった。

キーワード：コミュニケーション力, アクティブ・ラーニング, 高等教育, 授業改善

### Abstract

Communication skills are considered to be very important for university students. The measurement of communication skills was conducted at the first and the last lessons of a communication skills enhancement course using an active learning approach, in order to assess its effectiveness. The measurement included four aspects, namely, small group activity, meeting, conversation, and speech. In addition, the students' reflection sheets were analyzed to determine whether their communication abilities were improved through the course. The results show that perceptions on communication in each of the above-mentioned aspects vary between individuals. It is also suggested that communicative actions can be taken, even when challenged by negative attitudes towards communication.

**Key words:** communication skills, active learning, higher education, lesson improvement

## 1. はじめに

近年、大学においては、アクティブ・ラーニングによる主体的な学習が求められている。例えば、文部科学省は、グループ・ディスカッション、ディベート、グループ・ワークなどによる課題解決型のアクティブ・ラーニングを、国際的通用性が問われる知識基盤社会、グローバル社会における高等教育において、日本型の学士課程教育モデルとして推奨している<sup>1)</sup>。

一方で、日本経済団体連合会が行った「大学生に求められる職業意識や知識・能力・素質等」の調査によると、大学生の採用に際して「非常に重視する」との回答が多かったのは、「主体性」、「コミュニケーション能力」、「実行力」、「チームワーク・協調性」となっている。これに対して、最近の大学生に不足していると思われる素質・態度に関しては「主体性」を挙げる回答が最も多く、「職業観」、「実行力」と続く。また、大学生に不足していると思われる能力・知識については、「創造力」を挙げる回答が最も多く、「産業技術への理解」、「コミュニケーション能力」と続いた。企業が重視しているコミュニケーション能力であるが、学生の能力についての評価が低いことが示されている。さらに、大学教育改革に向けて提案されている取り組みのうち、大学に取り組みを強化して欲しいと思うものとして、「教育方法の改善(双方向型、学生参加型、体験活動を含む多様な授業の実施等)」を挙げる回答が最も多い状況となっている<sup>2)</sup>。

実際に、川崎医療短期大学では、ほとんどの学生が医療福祉に関わる分野について学んでおり、チーム医療の重要性からも他職種との連携が必須となっている。医療現場では多職種連携によるチーム医療が行われ、協働が重要視されている。現在、川崎学園では、医療福祉の役割を学ぶ取り組みとして、学園内の4つの高等教育機関(川崎医科大学、川崎医療福祉大学、川崎医療短期大学、川崎リハビリテーション学院)

の新入生が一堂に会し、新入生合同研修会を行っている<sup>3)</sup>。

主体的な学習者を育てる能動的な学習のためには、学生の学習経験や、これまで身に付けている能力・スキルについて、できる限り情報を得た上で学生に合わせて授業を設計することが、高い教育効果を導くことにつながるものである<sup>4)</sup>。

本研究では、初年次におけるアクティブ・ラーニングの実践によるコミュニケーション力養成の授業を効果的に行うための授業改善に向けて、学生のコミュニケーション力を測定し、検証することを目的とする。

## 2. 研究方法

### 2.1 研究対象

本研究では、平成27年4月17日に開始し同年7月17日に終了した、川崎医療短期大学2015年度前期開講科目「日本語」受講者である1年生52人を対象とする。有効回答は45人であった。

### 2.2 調査期日

調査期日は、平成27年4月17日の初回授業実施時ならびに、最終回の7月17日の2回であり、それぞれ同一の質問項目により実施した。

### 2.3 調査内容

コミュニケーション力の測定については、コミュニケーション不安尺度<sup>5)</sup>の日本語版<sup>6)</sup>を用いた。この尺度は24項目で構成されており、「小グループ」、「集会」、「会話」、「スピーチ」の4つの因子について各6項目となっている。巻末に付録として、測定に使用した質問紙を示す。

集計にあたって、「逆転項目の処理」、「因子別の得点整理」を行っている。逆転項目は、「集会で話をするとき、たいてい落ち着かなくなる」など12項目である。これについては、集計にあたり、「6-(素点)」変換を行っている。例えば、素点が4の場合、逆転した値は2となる。付録では、「\*」を付している項目がそれに当たる。

「小グループ」は、項目番号1～6であり、「小グループの討論に参加するのが好きである」、「小グループの討論に参加している間、たいてい落ち着いている」などである。「集会」は、項目番号7～12である。「集会に参加している間、たいてい冷静でリラックスしている」「集会で話をするとき、たいてい落ち着かなくなる」などである。「会話」は、項目番号13～18であり「会話で意見を述べることをまったく恐れていない」、「会話ではたいていとて冷静でリラックスしている」などである。「スピーチ」は、項目番号19～24であり、「スピーチをすることをまったく恐れていない」、「スピーチをしているときリラックスしている」などである。これらについて、「1：全くそう思う」、「2：そう思う」、「3：どちらでもない」、「4：そう思わない」、「5：全くそう思わない」の5件法で調査した。

これに加えて、「全体」として、これら4つの因子の平均値を示す。「全体」は、各因子の平均値を算出し、その4因子の得点を平均したものを得点とする。

これにより、「小グループ」、「集会」、「会話」、「スピーチ」についての傾向と、これらの因子の総合的な傾向について調査できる。なお、この調査について「コミュニケーションについての調査」と学生には提示している。

#### 2.4 対象授業の内容

コミュニケーション力を高めるためには、「LTD (Learning Through Discussion) 話し合い学習法」が効果的であることがすでに示されている<sup>7)</sup>。しかし、実践にあたって、学生が円滑に話し合うことが難しい場面があることが問題点として指摘されている<sup>8,9)</sup>。これは、学習者が他者と一緒に活動することに対してどのような認識を持っているかによって、学習効果が異なることによるとされている<sup>10)</sup>。

調査対象とした授業では、日本語リテラシー

として「話す力」、「聞く力」の向上を目的としてコミュニケーション技法を学んでいる。授業内では、テキストを使用しながら<sup>11)</sup>、ペアワーク、グループ活動などとおしたアクティブ・ラーニングを取り入れている。これにより、学生が他者と一緒に活動することを円滑にすることを目指している。調査対象とした授業の計画は、表1のとおりである。

表1 授業計画

授業回	内 容
1	コミュニケーションの基本を知ろう
2	コミュニケーションの定義
3	あいさつ
4	自分の話し方を見直そう
5	現在の日本語を考える
6	正しい言葉遣い1：話し言葉と書き言葉
7	正しい言葉遣い2：敬語
8	話す時の心構えを理解しよう
9	プレゼンテーション
10	聞き手を意識した心構え
11	効果的に話す
12	効果的な話の構成
13	効果的な表現力を身につけよう
14	聞くことの重要性
15	各種コミュニケーション場面とポイント

#### 2.5 調査結果

初回と最終回で、学生の点数にどのくらいの変化が現れたかを以下の図1に示した。この図から、変化なしと5点以上の伸びを示した学生が多く見られることが読み取れる。10点以上上がった学生が「小グループ」では2名、「集会」では1名、「会話」については、2名存在する。一方で、10点以上上がった学生は、「小グループ」3名、「集会」6名、「会話」10名、「スピーチ」7名、「全体」3名となっている。

また、全項目で点数が上昇したのは10人であり、一方で全項目点数が下降したのは6人であった。

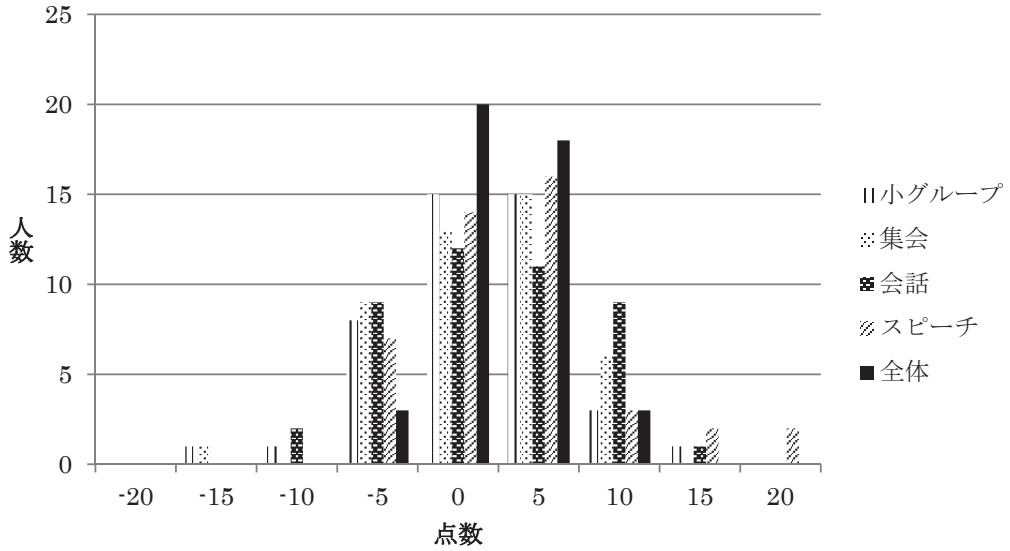


図1 授業開始時と授業終了時におけるコミュニケーション不安尺度測定結果

さらに、これらの平均点は、表2のとおりである。授業前と授業後と比較すると、「小グループ」は0.9点、「スピーチ」は0.2点上昇し、「集会」は0.1点下降、「会話」、「全体」の項目については、変化は見られなかった。

表2 「コミュニケーション不安尺度」平均点

	授業前	授業後	授業後－ 授業前
小グループ	2.8	3.7	0.9
集会	3.2	3.1	-0.1
会話	2.9	2.9	0
スピーチ	3.5	3.7	0.2
全体	3.1	3.1	0

2.6 授業の振り返りシートの検討

5件法の得点では、大きな変化は見られないが、授業それぞれの振り返りでは、学生の気づきが多く示されている。

第4回と第13回の授業では、実際に自分の話しているところを動画で撮影し、それについて学生本人が振り返るという作業をそれぞれ実施した。以下の表3は、第13回のタイムテーブルである。

この授業の中では、話し方、内容について、グループ内で相互チェックを実施している。また、話している様子を自身のスマートフォンで映像に残し、これを各自でチェックさせ、振り

表3 第13回目授業計画

	内 容	時間配分
導入	実習の流れ、進め方の説明	10分
	各自、スピーチの準備「最近感動したこと」	10分
	自己紹介の発表(スマートフォンで動画撮影)	10分(各1分×人数)
実習	他者評価シートの記入	10分(各2分×人数)
	振り返りシートの記入	10分
	話し合い(感想)	10分

返りシートを書かせている。第13回の授業のスピーチにおける自由記述の内容を分類すると表4の結果となった。この内容から、自分自身で話すことについて、評価が高いことが窺える。

表4 第13回 スピーチに関する自由記述

項 目	人数 (複数回答含む)
落ち着いて話せた	14
大きな声で話せた	9
目線を上げて、聞き手を見ながら話せた	8
話をきちんとまとめられた	8
ジェスチャーができるようになった	6
話し方を意識できた	6
話のスピードが適当だった	4
笑顔で話せた	3
時間配分を考えられた	2
慣れてきた	2

さらに、第4回と第13回の授業の中で、コミュニケーション行動についてチェックさせている<sup>11)</sup>。チェックさせた内容と、学生各自の授業での回答数、第4回と第13回の授業を比較し、行動できると答えた数の変化を以下の表5に示した。有効回答数は、38名である。

この結果、「5. 自分から周囲に働きかけ、場を仕切るのが得意だ」の項目では、行動ができるようになったという変化は見られなかった。また、「19. 自分の意見に反対されても、冷静に受け止められる」の項目については、初回に比べてできていないという学生が4名増えている。これは、先述の「コミュニケーション不安尺度」の結果と同様に、感情については、講義によって変化が見られなかったことを表している。この他の「働きかける力」、「コミュニケーション技術」、「状況把握力と臨機応変さ」、「気持ちを受け止める力」、「コミュニケーション行動全般」のジャンルについては、行動ができるようになったという学生が増えていることが読み取れ

る。さらに、「コミュニケーション不安尺度」において、全項目スコアが上昇した10名の第4回の平均点は、30点満点中14.4点、第13回の平均点は20点であった。一方、「コミュニケーション不安尺度」全項目スコアが下降した6名については、第4回の平均点が30点満点中18.6点、第13回が20.5点であった。

## 5. 考察

まず、「コミュニケーション不安尺度」の調査によって、学生によって感じ方が異なっていることが明らかになった。

この調査においては、「好きである」、「嫌いである」、「落ち着いている」、「神経質である」、「リラックスしている」という点について、「小グループ」、「集会」、「会話」、「スピーチ」の因子について、問うている。この結果、初回と最終回の授業の調査で、平均点を見ると全体として、ほとんど変化がない学生が多く見られた。しかし、「小グループ」は、平均が授業後に3.7点と0.9点上昇、また「スピーチ」が、授業後に3.7点と0.2点上昇している。「集会」の平均点が3.1点、「会話」の平均点が2.9点であること比較すると、学生自身の感じ方も「小グループ」、「スピーチ」については、好感触であるといえる。これは、アクティブ・ラーニングを取り入れることにより、小グループでの活動やスピーチの苦手意識克服に役立っていることが要因であると考えられるのではないだろうか。これに対して、「集会」、「会話」については、授業をとおして意識されなかったといえるだろう。

一方で、コミュニケーション行動については、「コミュニケーション行動のチェック表」からも、コミュニケーションの行動ができるようになってきている学生が増えていることから、授業実施前よりもできることが多くなっていることが明らかになった。授業の中では、例えば動画で自分の話しているところを撮影し、実際に自分

表5 コミュニケーション行動チェック表

	設 問	「Yes」と答えた人数		
		①第1回	②第13回	②-①
働きかける力	1 自分からいつも明るくあいさつをしている	19	28	9
	2 苦手な人でも、何とか笑顔で話しかけられる	27	30	3
	3 初対面の人でも積極的に話しかけられる	14	16	2
	4 人と話をするのが好きである	33	34	1
	5 自分から周囲に働きかけ、場を仕切るのが得意だ	10	11	1
	6 自分の意見や思いを素直に相手に伝えられる	17	29	12
	7 相手に関係なく自分の考えや意見を伝えようとしている	16	19	3
	8 気になることは質問しないと気がすまない	18	22	4
	9 物事をポジティブにとらえようとしている	20	24	4
コミュニケーション技術	10 話す前に内容を整理して、組み立ててから話している	16	16	0
	11 話の目的を、いつも確認してから話すようにしている	12	18	6
	12 あなたの話し方はわかりやすいと周囲からよく言われる	4	10	6
	13 自分の考えを誰に対しても粘り強く説明できる	13	19	6
	14 どうしても伝えたいことは、最後に念を押すようにしている	22	33	11
状況把握力と臨機応変さ	15 相手に応じた言葉遣い、敬語、適切な表現ができる	25	31	6
	16 相手をよく見て、反応を確かめながら話すようにしている	37	35	-2
	17 場が沈んだときは、自分から盛り上げようとしている	19	27	8
	18 突然、「話して」と言われても話ができる	9	17	8
	19 自分の意見に反対されても、冷静に受け止められる	32	29	-3
受けとめる力 気持ち	20 見た目で人を判断したり決めつけたりしないようにしている	25	30	5
	21 なるべく相手の立場になって物事を考えるようにしている	35	35	0
	22 相手の感情や気持ちを素直に受け止められる	33	33	0
	23 相手の良いところに気づき、素直に口に出してほめられる	27	34	7
	24 自分が間違っているとわかったら、素直に謝ることができる	31	35	4
	25 相手の態度や表情、口調に配慮して話を聞いている	35	36	1
	26 相手と喜びや悲しみを分かち合おうとしている	34	35	1
行動全般	27 話すだけ聞くだけでなく、バランス良く会話しようと思っている	24	33	9
	28 とっさの場面でも話せる得意の話題をいくつかもっている	2	15	13
	29 世の中の移り変わり、流行には敏感だ	7	12	5
	30 新聞やニュースから、世の中の動きを常に情報収集している	6	18	12

が思っているほど、相手には緊張していることが伝わらないことについて、客観的に観察する練習をしている。先述の表4に示した振り返りの内容からも、スピーチについて自信がついていることも窺えた。

このことにより、「好きである」、「嫌いであ

る」、「落ち着いている」、「リラックスしている」、「神経質である」ということと、授業の中で学んでいるコミュニケーション技法を身につけることは、必ずしも一致しないことを学生は授業の中で学んでいると考えられる。

また、「コミュニケーション不安尺度」でスコ

アが上がった学生は、「コミュニケーション行動チェック」の平均点が5.4点上昇した。一方で、スコアが下がった学生は、平均点がわずかに1.9点上昇した。このことから、「コミュニケーション不安尺度」で、スコアが上がった背景には、できなかったコミュニケーション行動ができるようになったという認識があると考えられる。一方で、スコアが下がった背景には、コミュニケーション行動ができるようになったという認識がないことがあると考えられる。そのため、すべての学生がコミュニケーション行動をできるようになったと認識させることが、コミュニケーションが好きである、リラックスして行えるという感覚が持てることにつながるのではないだろうか。

そのためには、学習者のレベルに応じた「コミュニケーション行動チェック」が必要になると考える。外国人のための日本語教育では、「ヨーロッパ言語共通参照枠 (Common European Framework of Reference for Languages : CEFR)」をもとに、JF日本語教育スタンダードとして、日本語の教え方、学び方、学習成果の評価法を考えるためのツールを作成している。JF日本語教育スタンダードでは、言語によるコミュニケーションを言語能力と言語活動ととらえ、図式化し、「Can-do」で習熟度を示している。このような習熟度別の「コミュニケーション行動チェック」を作成することにより、現在のチェック表のレベルを明示することにより、すでにコミュニケーション行動が取れている学生も、「コミュニケーション不安尺度」の因子について、スコアが上昇することにも繋がるのではないかと考える。また、JF日本語教育スタンダードがCEFRに準じていることから、国際化の流れの中で、グローバルスタンダードとしての「コミュニケーション行動チェック」ができるものとする。

このような「コミュニケーション行動チェッ

ク」を作成することを今後の課題としたい。

#### 4. まとめ

今回の調査は医療系短期大学での実施であったが、医療系の教育技法としてのアクティブ・ラーニングとしてTBL（チーム基盤型学習）が提唱されている<sup>12)</sup>。これは、120名程度のクラスサイズにおける教育方法である。このようなクラスサイズでの学習にあたって、自律的に協同学習をしなければ、クラス運営が成り立たない。TBLにおける円滑な学習のためにも、学生のコミュニケーション力を把握し、向上させるための取り組みが効果的な学習につながるといえよう。今後の課題として、TBLでの協同学習に向けた、初年次教育におけるコミュニケーション力の養成を目指した授業のカリキュラムの作成を目指したい。

一方で、この調査は、1年生前期の授業の中で実施していることから、入学前つまり高等学校までの教育で、どのようなコミュニケーション力を養成しているかについても認識しておく必要がある。

文部科学省は、2010年に文部科学省副大臣主催のコミュニケーション教育推進会を設置し、2011年度には、審議経過報告として「子どもたちのコミュニケーション能力を育むために～「話し合う・創る・表現する」ワークショップへの取組～」を策定している。この中でも、子どもたちは気の合う限られた集団の中でのみコミュニケーションを取る傾向があることを課題とし、学校教育の中で、「自己とは異なる他者を認識し、理解すること」、「他者認識を通して自己の存在を見つめ、思考すること」、「集団を形成し、他者との協調、協働が図られる活動を行うこと」、「対話やディスカッション、身体表現等を活動に取り入れつつ正解のない課題に取り組むこと」のできる場を、意図的、計画的に設定する必要があるとしている。また、高等学校

については、青少年のコミュニケーション能力の育成と人間関係の確立は重要であり、他者の言葉や意見に耳を傾けながら、自分でしっかりと考え自分の言葉で適切に表現できる力、様々な集団の中において望ましく円滑な人間関係を築く力を身につけることが求められている<sup>13)</sup>。これらのことから、大学入学時までの教育においても、コミュニケーション能力を養成することの重要性が明らかであるが、一方で教育方法などについて、課題があることが読み取れる。

高等教育においても、グローバル人材育成推進会議の中間取りまとめによると、「グローバル人材」の3つの要素のうちの「要素I」として、「語学力・コミュニケーション能力」を挙げている。そして、グローバル人材の育成及び活用に向けた問題を、高校関係者、大学関係者、企業関係者、保護者など多くの関係者が、同時並行的に連動して具体的方策に取り組むことが不可欠であると提言している<sup>14)</sup>。

現在、語学力・コミュニケーション力を向上させるための取り組みとして、岡山県NIE推進協議会において、小学校、中学校、高校の教員との連携を取ることに努めている。このような小学校、中学校、高校関係者との連携による取り組みも生かし、コミュニケーション力の向上にも引き続き取り組んでいきたい。

## 参考文献

- 1) 文部科学省：大学教育部会の審議のまとめについて(素案)。http://www.mext.go.jp/b\_menu/shingi/chukyo/chukyo4/015/attach/1318247.htm (閲覧日：2015年9月11日)
- 2) (社)日本経済団体連合会。産業界の求める人材像と大学教育への期待に関するアンケート結果。https://www.keidanren.or.jp/japanese/policy/2011/005/ (閲覧日：2015年9月11日)
- 3) 医療、福祉の役割学ぶ。山陽新聞。2015年4月12日。
- 4) 中山留美子：アクティブ・ラーナーを育てる能動的学修の推進におけるPBL教育の意義と導入の工夫。21世紀教育フォーラム8：13-21, 2013
- 5) McCroskey, J. C. : An introduction to rhetorical communication, 4th edition. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. 1982
- 6) 安永 悟：実践・LTD話し合い学習法。ナカニシヤ出版。2006
- 7) 安永 悟：教育実践LTD話し合い学習法を中心とした授業の展開。大学と教育39, 4-18, 2005
- 8) 峯島道夫：協同学習を取り入れた大学での英語授業。中部地区英語教育学会紀要43：281-286, 2014
- 9) 安永 悟：協同による大学授業の改善。教育心理学年報48, 163-172, 2009
- 10) 長濱文与, 安永 悟：大学生の協同作業に対する認識の変化。人間関係研究9：35-42, 2010
- 11) ウイネットプレゼンテーション学研究会：コミュニケーション技法, 自分を大きく見せる話し方, ウイネット, 2011
- 12) 三木洋一郎, 瀬尾宏美：新しい医学教育技法「チーム基盤型学習(TBL)」, 日本医科大学医学会雑誌7：20-23, 2011
- 13) コミュニケーション教育推進会議審議経過報告：子どもたちのコミュニケーション能力を育むために ～「話し合う・創る・表現する」ワークショップへの取組～, http://www.mext.go.jp/b\_menu/houdou/23/08/\_icsFiles/afield\_file/2011/08/30/1310607\_2.pdf (閲覧日:2015年10月3日)
- 14) 文部科学省：高等学校学習指導要領解説 特別活動編, 東山書房, 2006
- 15) 経済産業省グローバル人材育成推進会議：http://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/san\_gaku\_kyodo/sankol-1.pdf (閲覧日：2015年10月3日)



## 付録

[問] 以下の項目は、いろいろな場面でのコミュニケーションについて、あなたがどのように感じているかをお聞きします。あなたの気持ちを聞かせてください。項目ごとに当てはまる気持ちを次の番号(1～5)のなかから1つ選んでマークシートに書いて下さい。

1：全くそう思う 2：そう思う 3：どちらでもない  
4：そう思わない 5：全くそう思わない

1. 小グループの討論に参加するのが嫌いである。\*
2. 小グループの討論に参加している間、たいてい落ち着いている。
3. 小グループの討論に参加している間、緊張したり神経質になったりする。\*
4. 小グループの討論に参加するのが好きである。
5. 初対面の人と小グループで討論すると、緊張したり神経質になったりする。\*
6. 小グループの討論に参加している間、冷静でリラックスしている。
7. 集会に参加しなければならないとき、たいてい神経質になる。\*
8. 集会に参加している間、たいてい冷静でリラックスしている。
9. 集会で発言を求められるとき、とても冷静でリラックスしている。
10. 集会で意見を発表するのが怖い。\*
11. 集会で話をするとき、たいてい落ち着かなくなる。\*
12. 集会で質問に答えるときとてもリラックスしている。
13. 初対面の人との会話に参加している間、とても神経質になる。\*
14. 会話で、意見を述べることをまったく恐れていない。
15. 会話ではたいていとても緊張したり神経質になったりする。\*
16. 会話ではたいていとても冷静でリラックスしている。
17. 初対面の人と会話している間、とてもリラックスしている。
18. 会話で意見を述べるのが怖い。\*
19. スピーチをすることをまったく恐れていない。
20. スピーチをしている間、体の各部分が緊張したり堅くなったりする。\*
21. スピーチをしている間、リラックスしている。
22. スピーチをしているとき、思考が混乱してしまう。\*
23. スピーチを目前に控えて自信をもっていられる。
24. スピーチをしている間、非常に神経質になり、実際に知っていることも忘れてしまう。\*

項目番号に付した\*は逆転項目を示す。