

コミュニケーション教育の意義と方法

藪川 恵理子

コミュニケーション能力が重視される現在、大学におけるコミュニケーション教育はどのように行うべきなのか。授業の実践報告として、2009年と2010年に教育学部人間発達課程の課程共通科目として開講した「コミュニケーション実習Ⅱ」の概要と実習の内容を報告し、コミュニケーション教育の一例を示す。技術習得のみに偏らず、コミュニケーションの基礎も学べるように配慮した。小稿では、実際どのような実習や活動を行ったかを中心に報告する。

キーワード：コミュニケーション、コミュニケーション教育、コミュニケーション能力、実習

1. はじめに

「コミュニケーション能力」ということばはよく聞かれ、企業が採用時に重視する能力でも1位になっている(厚生労働省2004)。1996年時点でコミュニケーション学部を擁するのは1大学、学科を置いているのは9大学である(寺本他1996)。関(2010)でも「社会へ人材を送り出す一歩手前の大学教育において、その能力を十分に養成することが期待されている」としている。ところで、本学教育学部で開講されている授業科目名の中で、「コミュニケーション」を含むものは、平成21年度(2009年)は前期5、後期2、平成22年度(2010年)は前期4、後期1であった。これは本学教育学部においても、学生にとって、また社会人になるために、あるいは教員養成として、「コミュニケーション」について学ぶことが、重要であるという認識に立った上での、カリキュラムであると言えるだろう。

ではその「コミュニケーション」の授業を行う際、何を取り上げ、どのように教えればよいのだろうか。これは、各教員の考えによるところであろう。コミュニケーションの定義は、100以上あるという報告もあるので、その教育法も多岐にわたると考えられる。小稿では、平成21年度、22年度前期に筆者が行った「コミュニケーション実習Ⅱ」の授業実践を報告しながら、コミュニケーション教育の意義と方法について考察を深めたい。

2. 授業の概要と背景

「コミュニケーション実習Ⅱ」は、人間発達科学課程の人間発達科学コースと日本語教育コース双方対象の課程共通科目として、1年生から4年生向けに開講された。2009年度は2年11名、3年13名、4年3名の計27名

が受講した。その中には留学生も2名含まれていた。2年はすべて日本語教育コースの学生で、3年は人間発達6名、日本語教育7名、4年はすべて人間発達科学コースの学生であった。2010年度は2年4名、3年3名、4年4名の計11名で、留学生は1名含まれている。2年と3年は人間発達科学コース、4年は日本語教育コースの学生であった。

教科書としては『対人関係構築のためのコミュニケーション入門 日本語教師のために』(徳井・榎本2006)を用い、適宜他の文献や研究を紹介したり、テキスト以外からも体験学習の教材を取り入れたりした。

北本(1997)では、「本来『コミュニケーション』という行為、あるいは現象が、人間存在そのものの本質的要素であり、その生存にとって必要不可欠なものであることを考えると、その教育のあり方を論じる場合、ある特定の技術習得のみに限定されるのではなく、全体的な人間形成の為の教育の一環としても捉えられるべきではないだろうか」としている。さらに、関(2010)でも「大学教育におけるコミュニケーション教育がスキル向上のための技術教育に特化し、その前段階であるコミュニケーション基礎教育＝理論教育の重要性があまり認知されていないという現実には懸念されるべきことである」と述べている。そこで筆者は、科目名が「コミュニケーション実習Ⅱ」であったため、実習や体験を重視したが、実習だけではそこにどういう意味があるのかが学生にはわかりづらいと考え、先行研究や様々な理論を紹介してから、活動をするという形式にした。また、それぞれの実習についての発表や振り返りだけでなく、毎回授業の最後に質問・意見・感想を書いて提出させ、学生の理解度を押し量ったり、次回質問に答えたりするなど、双方向の授業になるよう心がけた。

上記の理論面は文献に譲るとして、実際に行った実習や体験などの実践例を以下に紹介する。

3. 実習記録

授業で行った活動（教師からの一方向の講義以外のもの。簡単な質疑応答も含む）を、教科書の章立てに沿って以下に示す。

序章

1. コミュニケーションとは

〈クイズ〉「どれがコミュニケーションか」（大橋 2007）

①～⑦の様々な状況・行為からコミュニケーションを選ぶ。

第1章 自己開示とコミュニケーション

〈クイズ〉「パーティの席上、初対面の人に自分について何を話すか」（徳井 2006 と八代 2001 を参考に筆者がアレンジ）

家族、好きな俳優、収入、食べ物の好み、体重、秘密、住所、バイト、血液型など 20 項目から選ぶ。

〈実習〉「話したことのない人と 3 人のグループになり、自己紹介する」（徳井 2006）

自己紹介のあと、どのような話題で話したか、それは相手や文化によって変わるかを話し合い、紙に書かせる。

〈チェック〉「自己開示質問票への記入」（加藤 1977 を中村 1990 より引用）

身体、趣味、学校生活、性格、社会観、友人関係、異性関係についてのそれぞれ 5 項目、計 35 項目を父、母、きょうだい、友人、先生の 5 種類の対象に打ち明けるかどうかを 3 段階で答える。その後、点数化したものをその場で集計する。

〈ゲーム〉5 人ずつのグループで、それぞれ三つの自慢話をする。但し、そのうち二つは本当のこと、一つは嘘を話し、他の人はどれが嘘かを当てる。（出典不明）

〈チェック〉「自己監視傾向質問紙に記入」（岩淵・田中・中里 1982 を参考に作成されたものを中村 1990 より引用）

25 の項目について「はい」か「いいえ」で答えたものを点数化し、自己監視傾向の高い性格か低い性格かを各自判定する。

第2章 アイデンティティとコミュニケーション

〈クイズ〉ある会話から A さん、B さんの属性を相互行為分析の観点から見る。（徳井 2006）

〈実習〉「はなし・みる」（サイト「つんつんの体験から学ぼう！」より）

3 人一組で、A と B は与えられたテーマで話し合い、C はその様子を観察してメモを取る。役割を順に交代する。C から観察内容を報告し、3 人で話し合う。自

分の話し方、聴き方に気づき、コミュニケーションを観察するスキルを養う。

〈実習〉「理想の自分の役割」（サイト「つんつんの体験から学ぼう！」より）

4～5 人のグループを作る。最も大事にしたい自分の役割について、課題シートに挙げられた 5 項目に順位をつける。グループのメンバーのそれぞれの順位を表に書き入れ、グループで話し合い、グループの順位を決定して発表する。

〈実習〉「見方を変えれば」（出典不明）

紙に無記名で自分のマイナス面を三つ書く。紙を集め、黒板の半分にそのいくつかを書き出す。それらを肯定的な表現に変えるようにグループで話し合い、まとめた結果を発表する。

第3章 価値観

〈クイズ〉尊敬する人とその理由を書く。2 名以上いた場合はその共通点を考える。（榎本 2006）

〈クイズ〉「とっさの決断」（榎本 2006）

何らかの災害が起こった時、家の中から一つ持ち出せるとしたら、何を持って行くか。それはどのような意味のあるものかを、紙に書いて提出する。書かれたものを教師が紹介し、他の人の価値観を知る手がかりにする。

〈チェック〉五つのグループにはそれぞれ 10 項目、人間の本質や人間と自然、時間、活動、人間についてのが書かれている。個々の項目には a か b が付してある。各グループから最も共感を覚えるものを五つ選び、それらが a か b かを集計して表に記入し、その数を比べる。クラックホーンとストロッドベックが提示した基本的価値志向を探るもの。（樋口 2001）

〈ゲーム〉「価値の序列」（峯可奈子 2008 株式会社創造経営センターのコラムより）

家庭、自由、奉仕、愛、影響、尊敬、信念、美、経済、協同、個性を表す 11 の文に、個人で順位をつけ、他の人と比べる。11 の序列が全く同じになる、同じ価値観を持つ人は日本に 3 人いるという。

〈実習〉「よい教師とは」（采女 2006）

「よい教師」としての資質や、心がけるとよいと思われる事柄が五つ挙げられている。それに順位をつけ、グループで各自の順位を表に記入する。そして話し合い、グループとしての順位をまとめ、発表する。互いに望ましい教師像を伝え合うことによって、教師のあるべき姿について考えるとともに、今の自分を見つめ直す。そしてコンセンサスとは何かを知り、グループで何かを決めるときの一つの方法を学ぶ。

〈チェック〉「自己診断テスト」（橋元 2009）

14 の項目に対し、a、b、c の三つの答えの中から

自分に近いものを選び、最後に a、b、c の数を集計し、視覚タイプ、聴覚タイプ、触覚タイプの内、どれに当てはまるかを知る。

〈クイズ〉「やはり気になる？」(榎本 2006)

もし自分が死んでから、関係ある人々からの「贈る言葉」を聞くことができるとしたら、何と言ってもらいたいかを書く。他の人の言葉と比較し、傾向を探る。

第4章 非言語コミュニケーション

〈チェック〉「就職活動」(榎本 2006)

日本では就職活動の時、服装、髪型、髪の色、姿勢、歩き方などのようなものが求められているか考える。

〈チェック〉喫茶店やレストランで、恋人とデートする場合、どのような位置に座るかを書く。(榎本 2006)

〈チェック〉仕事場の座席は、部署ごとに机を合わせて「シマ」を作るのと、壁に沿って個人のオフィスとなる小部屋で仕事をするのでは、どちらが快適か、考えを述べ合う。(榎本 2006)

〈チェック〉二人でメジャーを持って対人距離を測る。かなり近寄って話す、かなり離れて話す、心地よい所まで近寄る、それぞれの気持ちを覚え、距離を測る。(八代 2001)

〈チェック〉「タッチング」(八代 2001)

人間の体を 1~17 まで細かく分けた絵を見て、14 歳から今までの間で、異性の友達、同性の友達、親から体のどの部分をタッチングされたかを番号で答える。日本とアメリカの文化の違いを知る。

〈チェック〉「アイコンタクト 1」(コミサロフ 2001)

普段どのような状況で、どれくらい相手の目を見て話しているかを振り返って答える。先生から怒られているとき、仲の良い友人と話しているとき、授業を聞いているとき等。

〈チェック〉「アイコンタクト 2」(コミサロフ 2001)

二人で話をするが、1 回目は相手の目を 30 秒間見つめ続ける。2 回目は相手の目を 2 秒だけ見て話をする。それぞれどのように感じたか、相手はどう感じたかを話し合う。

〈チェック〉「わたしの趣味は…」(榎本 2006)

3、4 人のグループになり、一人が自分の趣味について話す。残りの聞き手はなるべく話者とアイコンタクトを持たないようにする。話者はどう感じたか。逆に話者がアイコンタクトを取らないで話す。聞き手はどう感じたか。

〈チェック〉電話係の日本人女性が、アメリカ人の社員からプロではないとクレームを受ける。日本人社員は女性の対応は丁寧だし、かわいい声で、問題はないという。何が問題かを考える。(山本 2001)

〈チェック〉「時間の感覚」(コミサロフ 2001)

友人を自宅での夕食に招待する。約束の時間が 7 時の時、何時頃に来ることを期待するか。反対に自分が友人宅に 7 時に招待されたら何時に行くか。また、何時以降だと謝る必要があるか。場面が変わり、午後 2 時に取引先との約束がある場合、相手の会社に何時に行くか。それぞれの時間の感覚を比べる。

〈ゲーム〉「ジェスチャー」(奥村 2000)

一人ずつ前に出て、くじで引いたお題で当たるまでジェスチャーをする。

第5章 対人コミュニケーション

〈チェック〉対人コミュニケーションの場面をできるだけ挙げる。(徳井 2006)

〈ゲーム〉「シナリオゲーム」(奥村 2000)

グループごとに与えられた課題に従い、店員と客、教師と保護者など二者のやり取りを忠実に文章化する。グループごとに二者の類似点、相違点、またその理由について話し合う。

〈ゲーム〉「ロールプレイ」(徳井 2006)

B さんを誘ってコンサートに行きたい A さんと、コンサートには興味がないが、A さんとどこかに行きたい B さんになってロールプレイをする。振り返りでは、相手の会話に予測しない発言はあったか、その時どう対応したかについて考え、発表する。

〈実習〉「分かりやすく伝える」(徳井 2006)

花子さんの自宅から大学までの道のりの説明を読み、実際に地図を描いてみる。他の人の地図と比べる。

〈グループワーク〉「伝達トレーニング」(諏訪 2001)

一人が送り手となり、ある図形について誰にも見せずに言葉だけで説明する。他の人はその説明を聞いて図を描く。5 分経過後、送り手は受け手の聞き取り図を確認し、受け手は元の図を確認して、聞き取り図がどれ位似ているかを 0~4 点で自己評価する。メッセージを正確に共有するための条件を、両者で話し合う。同じことをもう一度繰り返し、前回の話し合いの成果を確認する。

〈ペアワーク〉「繰り返しのトレーニング」(諏訪 2001)

二人一組となり、A さんはきのうの朝起きてからの自分を順を追って話す。B さんは無反応で聞く。1 分が経過したところで、第 2 段階では B さんは A さんの一言一言を繰り返す。また 1 分が経過したところで中断して第 3 段階に進み、B さんはいちいち一言を繰り返さず、うなずいたり、相槌を打ったりしながら A さんの話の節目のみ繰り返す。1 分が経過したところで中断し、A さんは何段階目が最も話しやすかったかを B さんに報告する。二人で役割を交替して繰り返す。

第6章 スモールグループ（小集団における）コミュニケーション

〈チェック〉「皆 わかってる？」（榎本 2006）

日頃よく使うことばについて、各自、どれくらいの意味なのかを書き、他の人と比べる。「集合時間にちょっと遅れる」「ランチの値段が高い」「この宿題は結構大変」「すごく偉い人」「発表の準備はなるべく早めに仕上げよう」「とても忙しい」「いつも静かだ」

〈グループワーク〉「話し上手？ 聴き上手？」（榎本 2006）

グループで話し手を一人決める。話し手は他の人があまり詳しくないことを知っている人を選ぶ。話し手は専門用語を使わずに、知識のない人にもいかに理解してもらうかに気を配る。聞き手は積極的に質問や、ことばの確認をしながら、話し手が気持ちよく話せる状況を作るようにし、5分経過したら話し手、聞き手の感想を聞く。

〈チェック〉「グループの中での自分を知ろう」（榎本 2006）

今までやってきたグループ活動での自分の役割を二つ紙に書く。今回授業後半でするグループワークで自分が取りたいリーダーシップを書き、グループワークが始まる前に発表し合う。グループワークの途中で各自が目指したリーダーシップが取れているか確認し合う。

〈グループワーク〉「多いもの勝ち」（榎本 2006）

5～7人のグループを作り、トピックを決める（例：電気代を節約する方法、一日30品目の食事を低予算でする方法、等）ブレインストーミングの手順を確認しながら、10分でできるだけ多くの案を出す。一番多くの案を出したグループの勝ち。次に出た案をカテゴリーに分け、最終的にどの案がいいかを決め、明確な裏付けとともに発表する。

第7章 支援のコミュニケーション

〈ペアワーク〉「共感のトレーニング」（諏訪 2001）

二人一組となり、Aさんは不快に思った体験を思い出し、Bさんに詳しく話す。BさんはAさんの感情を正確に把握し、Aさんの話が終わり次第、把握した感情の種類と程度を日常なことばに置き換えて、「～なのですね」と返す。Aさんはどの程度自分の気持ちを分かってもらえたかを三段階で表し、Bさんに理由も含めて報告する。役割を交替する。

〈ペアワーク〉「明確化のトレーニング」（諏訪 2001）

二人一組となり、Aさんは伝えたいメッセージを一つ決める（人名、地名、四字熟語、諺等）。Aさんはメッセージそのものではなく、メッセージを説明するいくつものことばをBさんに伝える。BさんはAさんの伝えようとしているメッセージを想像し、「～ですか」とAさんに返す。1分経過しても伝わらな

ければBさんに教える。役割を交替する。

〈ペアワーク〉「要約のトレーニング」（諏訪 2001）

二人一組となり、Aさんは長話の話題を一つ決める。AさんはBさんに2分ほどで長話をする。Bさんはメモを取らずに、要点を押さえながら聴き、話が終わり次第、「要するに～ですね」と短く要約する。Aさんは要約に納得できたか否かを、理由も含めてBさんに報告する。役割を交替する。

〈ロールプレイ〉「相談場面を体験しよう」（徳井 2006）

相談場面を相談する側、される側に分かれてロールプレイをする。その後、①傾聴的態度、②反射、③言い換え、④質問、⑤要約化、⑥促しの点について振り返る。

〈グループワーク〉「ファシリテーターのミニ体験」（中村・津村 2003）

ファシリテーター、参加メンバー、観察者の役割を決め、話し合いを始める。話し合い終了後、ファシリテーター、参加者は振り返り用紙に記入、観察者は観察記録を整理、その後ファシリテーターを中心に全員でディスカッションする。

〈グループワーク〉「解決方法は？」（徳井 2006）

ある日本語教室のボランティアのミーティングの問題点についてグループで話し合い、できるだけ多くの原因、解決方法を考える。

4. 学生のレポート

つぎに最終課題として学生が選んだテーマの一覧を示す。課題は授業で取り上げたテーマから二つ選び、授業中の実習等を通して感じたこと、考えたことを交えて自分の考えを述べるというものである。

表：学生がレポートに選んだテーマ

	2009	2010
非言語コミュニケーション	12	4
価値観	8	1
対人コミュニケーション	7	2
自己開示	6	3
スモールグループコミュニケーション	6	5
支援のコミュニケーション	5	3
アイデンティティ	3	1
視線	2	1
傾聴	2	
パーソナルスペース	1	
ファシリテーター	1	
コミュニケーション	1	
グループディスカッション		1
ブレインストーミング		1
合計	54	22

「視線」と「パーソナルスペース」は「非言語コミュニケーション」、「傾聴」は「対人コミュニケーション」、「ファシリテーター」は「支援のコミュニケーション」、「ブレインストーミング」は「スモールグループコミュニケーション」の各章で扱った内容である。それらを各章に含め、章ごとに見ると、2009年度は学生の関心は「非言語コミュニケーション」「対人コミュニケーション」「価値観」にあり、2010年度は「スモールグループコミュニケーション」「非言語コミュニケーション」「自己開示」「支援のコミュニケーション」により多くあったことが分かる。

2009年と2010年の双方の上位に入った「非言語コミュニケーション」は、この授業を受けるまで、コミュニケーションであるとは認識していなかった学生が多かった。コミュニケーションと言うと、言語による情報の伝達ととらえていたようである。しかし実際には、非言語コミュニケーションには身振り、表情、視線、体型、対人距離、衣服、化粧、身体接触、室内装飾と、様々なものが含まれる。それらの説明を受けると、就職活動の時、なぜ黒のスーツを着る人が多いか、染髪していない方がいいのかなどが理解される。そして実際に、聞き手の目を見ないで話したり、聞き手が見ない中で話し続けたり、話しているとき相槌を打ってもらえないことを体験すると、これまでいかに非言語コミュニケーションに助けられてきたかが実感できたようである。また、自然にとっている対人距離も心地よい距離には個人差があり、同じ個人であっても相手によって異なることも実感できたようである。時間の感覚についても人によって異なることが、お互いの発表を通して分かり、それが国や文化が異なるとさらに違いが大きくなることに驚いていた。

5. まとめと今後の課題

以上述べてきたように、筆者はコミュニケーションについて理論、先行研究についての講義ののち、実習で関連項目を体験するという授業を行った。関(2010)で述べているように、「目先のスキルだけに捕らわれるコミュニケーション教育ではなく、より体系的で、かつコミュニケーション基礎教育をベースにした技術教育に発展させていくべきである」というものを目指したつもりである。同じような立場で2010年8月に発行された教科書に中野(2010)がある。このテキストは2部構成で、1部で基礎を学んだ後、2部で就職面接の準備、他者の意見を聞いて評価する、自分と他者の意見を比較する、ディベートの実践などを体験するというように編集されている。今後、学生にとってのコミュニケーション能力とは、何が必要なのかということを吟味し、授業に反映させたい。

【参考文献】

- 采女隆一(2006)「教職課程科目『教職総合演習』での授業実践を通して」『体験学習実践研究』Volume 6, 南山大学人文学部心理人間学科津村研究室
- 大橋理枝・根橋玲子(2007)「コミュニケーションとは—伝えること、伝わること—」『コミュニケーション論序説』放送大学教育振興会
- 奥村訓代(2000)「ノン・バーバルコミュニケーション」『異文化共有論』凡人社
- 北本晃治(1997)「コミュニケーション教育の課題—人間の基本的欲求と内的世界」『帝塚山短期大学紀要』第34号
- 厚生労働省(2004)『若年者の就職能力に関する実態調査』<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2004/01/h0129-3.html>
- 諏訪茂樹(2001)『対人援助とコミュニケーション—主体的に学び、感性を磨く』中央法規出版
- 関久美子(2010)「教養系短期大学におけるコミュニケーション教育の在り方」『新潟青陵大学短期大学部研究報告』第40号
- 津村俊充「つつん体験から学ぼう!」の「体験学習教材公開」<http://www.nanzan-u.ac.jp/~tsumura/kyouzaikoukai/kyouzaikoukai.html>
- 寺本泰輔・深田成子・岩合一男(1996)「大学教育におけるコミュニケーション学の構築に関する試み(1)」『比治山大学現代文化学部紀要』第3号
- 徳井厚子・榎本智子(2006)『対人関係構築のためのコミュニケーション入門 日本語教師のために』ひつじ書房
- 中野美香(2010)『大学1年生からのコミュニケーション入門』ナカニシヤ出版
- 中村和彦・津村俊充(2003)「国際協力におけるファシリテーター・トレーニング」津村俊充・石田裕久編『ファシリテーター・トレーニング 自己実現を促す教育ファシリテーションへのアプローチ』ナカニシヤ出版
- 中村雅彦(1990)「コミュニケーションと自己」原岡一馬編『人間とコミュニケーション』ナカニシヤ出版
- 橋元慶男(2009)『人間関係のワークブック』大学図書出版
- 峯可奈子(2008)「価値の序列」(株)創造経営センターのコラム <http://www.soikei.co.jp/consul/column/kati.htm>
- 八代京子・荒木昌子・樋口容視子・山本志都・コミサロフ喜美(2001)『異文化コミュニケーション・ワークブック』三修社