

## コミュニケーション能力の開発 I

福田 洋子\*<sup>1</sup> 前川 昌子\*<sup>2</sup>

## Development of Communication Ability, Part I

Yoko Fukuda\*<sup>1</sup> Masako Maekawa\*<sup>2</sup>

## Abstract

The purpose of this study is to find a suitable method to develop students' communication ability. A two-way approach has been used in *Development Expression, Debate I* and *Debate II* classes for several years.

In a Ministry of Health, Labor and Welfare report on youth employment in 2004, companies indicated that desired qualities were: communication ability, educational basics, a sense of responsibility, an outgoing personality, qualifications, executive ability, and business manners - all at a high level. This confirms that our approach to business education is oriented towards improving the employment prospects of graduates.

This is the first stage of a study which is aimed at improving the communication abilities of students.

## キーワード

コミュニケーション能力、表現力開発、ディベート、YESプログラム、双方向授業形式

## 1 はじめに

厚生労働省は平成15年12月に11,255の企業を対象に、「採用時に重視する能力」などを調査し、1,472社からの回答（回答率13.1%）を得て、その結果を平成16年1月29日に公表している。調査において企業があげた重視する能力は上位より「コミュニケーション能力」「基礎学力」「責任感」「積極的な外向性」「資格取得」「行動力・実行力」「ビジネスマナー」となっている。また、半数以上の企業が採用に当たって重視し、基礎的なものとして比較的短期間の訓練により向上可能と考えられる「コミュニケーション能力、職業人意識、基礎学力、資格取得、ビジネスマナー」を、「若年者就職基礎能力」と厚生労働省は定義している。

\*1 ふくだ ようこ：大阪国際大学短期大学部教授

\*2 まえかわ まさこ：大阪国際大学短期大学部助教授（2006.1.18受理）

また、採用にあたり重視される能力の修得と採用可能性向上との関係を厚生労働省が分析し、「コミュニケーション能力、職業人意識、基礎学力、資格取得、ビジネスマナー」の能力を修得した場合には採用の可能性が60%を超えるであろうと推定している。希望する職業に就きたいと考える若年者にすれば、是非獲得したい能力であろう。これらの能力を身につける教育プログラムとして、同省は「若年者就職基礎能力支援事業」(Youth Employability Support Program-YESプログラム)を提唱している。

同省があげている、「コミュニケーション能力」の定義は大きく3点あり、以下のとおりである。「意思疎通」：自己主張と傾聴のバランスをとりながら効果的に意思疎通ができる。「協調性」：双方の主張の調整を図り調和をはかることができる。「自己表現力」：状況にあった訴求力のあるプレゼンテーションができる。筆者在学中の学生に修得させたい能力の目標と、厚生労働省の規定とはほぼ重なると考えられる。

広辞苑による「コミュニケーション」の定義は、Communication (コミュニケーション)「社会生活を営む人間の間に行われる知覚、感情、思考の伝達。言語・文字その他視覚に訴える各種のものを媒介とする。」である。すなわち「伝達」に関する事柄すべてが含まれる。また、日本コミュニケーション学会における定義は次のとおりである。[コミュニケーション研究とは、「学際的な(interdisciplinary)人間研究」であり、ヒューマン・コミュニケーション研究は「人間の象徴的相互作用の性格、過程と効果の研究」。主な領域として以下の11領域を規定している。

1. 記号体系：人間コミュニケーションにおける言語および非言語的記号の研究。
2. 異文化間コミュニケーション：異なった文化的背景の人たちの間のコミュニケーションの研究。
3. 対人コミュニケーション：1対1および小集団における相互作用の研究で、代表的な例としては、意見対立の発生と制御におけるコミュニケーションの役割、すなわち対立管理。
4. 組織コミュニケーション：組織内で機能している関連行動、技術とシステムの研究。
5. 音声解釈。表現：これは口頭・身体表現として演ずるために文学を研究するもので、作品の批評的分析に基づいた言語および非言語的表現技能の開発である。
6. プラグマティック・コミュニケーション：意思決定に影響を受けたり、決定を促進したりすることを目的とするコミュニケーションの研究。
7. 演説：これは演説と演説家の研究で、講演、選挙、その他の運動の歴史のおよび社会的コンテキストの研究を含む。
8. レトリックとコミュニケーション理論：人間のコミュニケーション経験と行動を解明する原理の研究で、代表的な応用例としてレトリック批評がある。
9. スピーチ・コミュニケーション教育：これは文字どおり教育的コンテキストにおけ

- るコミュニケーションの研究。
10. 音声科学：話す行動と聞く行動の生物学的、音韻論的、音声学および物理学的な諸相の研究。
  11. その他：言語学、心理学、経営学、政治学、外国語教育に関係したコミュニケーションの研究。

本学では、大学・短期大学を問わず、秘書・実務教育がスタートした当初より「ことば」に関する教育を重視してきた。加えて秘書・実務教育関連科目では「双方向授業形式」による対話や討論を重視した授業を実施している。その目的は、「話す」、「聴く」などの体験により他者とむきあうことで、自己表現しつつよりよい「人間関係」を構築できるようになることである。特に「音声コミュニケーション」と「対面コミュニケーション」の能力開発を対象として、「ディベート演習Ⅰ・Ⅱ」、「国語表現法」、「表現力開発」などの科目を中心に実施してきた。本稿では、次の章で大阪国際女子大学（現大阪国際大学）での「ディベート演習Ⅰ・Ⅱ」の授業内容を紹介し、三章では企業現場での最近の実践例を紹介する。そして、四章で今後の課題について論述する。

## 2 「表現力開発」科目群

平成9年度から同15年度まで、「国際コミュニケーション学科」の学科専門科目に、「国語表現法」、「ディベート演習Ⅰ」、「ディベート演習Ⅱ」からなる、「表現力開発」科目群が開講。その特色は、「日本語で自分自身を的確に表現する技術と、ディベート演習を通じた論理的な思考力、交渉力を開発すること」にある。また、周辺科目群として、「コミュニケーションの基礎理解」科目群があり、これらは「コミュニケーション概論」、「バーバルコミュニケーション」、「ノンバーバルコミュニケーション」、「異文化間コミュニケーション」からなり、その特色は、相互理解のためのコミュニケーションの基本的知識を身につけさせることにある。「表現力開発」科目群のなかでも、「ディベート演習Ⅰ・Ⅱ」は、音声コミュニケーション、対面コミュニケーションを軸として、教員・学生、学生・学生間の双方向授業で少人数制。ブレインストーミングを多用し、ロジカルシンキングを心がけさせた。前述の日本コミュニケーション学会が規定している11領域の要素がすべて含まれており、「ディベート」の授業がコミュニケーション能力向上に適していることが確認できる。授業内容を記述する前に、「ディベート」の定義をここで改めて記しておく。

ディベートとは、「あるひとつの論題について、肯定側と否定側に別れ、一定のルールに従って行われ、最後に審判によって勝敗が下される知とことばのゲームである。」

以下に、ディベート演習2科目の概観を記す。なお、「ディベート演習Ⅱ」の受講生には「ディベート演習Ⅰ」を履修済であるか、並行して受講するよう指導。

「ディベート演習Ⅰ」主に3回生への開講 通年2単位 (26回～28回)

テーマ：論理的に思考する能力、有用な情報を収集・分析・活用する能力を身につける。自分の意見を持ち、水泳やスキーなどと同様に、ディベート技術の基礎を修得する。社会人として必要なパブリックスピーキング（人前での話し方を学ぶ。理論を学び演習（試合）を実施することにより、論理的かつ客観的に考えることを習慣づける。時事問題など、幅広い分野の論題を扱い知識を深める。授業概要：①ディベートの基礎知識②ディベートのための準備③ディベートのプロセス④論理の構築⑤ディベートの構成⑥演習（試合）複数回実施⑦主な反則行為⑧審判の基礎⑨演習（試合）複数回実施

科目名：「ディベート演習Ⅱ」主に4回生への開講通年2単位 (26回～28回)

テーマ：論理的に思考する能力、および表現する能力を高める。人間的な幅を広げ国際的なセンスを身につける。多くの演習（試合）を実施することでディベートの技術を確立し、工夫することで創造性を加味する。また、試合の審査を経験することで客観的な判断基準と表現方法を学ぶ。授業概要：①ディベート全体の振り返り②データの収集と活用③ルールの確認④判定基準⑤コメントにおける注意点⑥演習（試合）複数回実施⑦プレゼンテーションとパフォーマンス⑧創造性（個性）の表現⑨演習（試合）複数回実施

「ディベート」と聞いただけで、相手を打ち負かさんがために口角泡を飛ばす様子を想像することが多いようであるが、決してそうではない。試合（狭義の「ディベート」）部分を取り上げられることが多いためであろうが、実際に試合のための準備を始めると学生は「ディベート」の全容を理解する。授業に参加することより、問題発見能力、問題解決能力を身につけ、正確で効率的な意思決定を行えるようになる。具体的には、以下のような7つの効果が期待できると学生には説明する。①情報収集・活用・発信能力、②客観的分析能力、③論理的思考能力、④自己表現（発表）能力、⑤傾聴能力、⑥バランスの取れた考え方（多方向の視点）、⑦論題に関する正確で豊富な知識、などである。

広義の「ディベート」のプロセスは、(1)問題の存在 (2)論題の設定 (3)情報の収集 (4)議論の構築 を経て (5)試合 (6)審査・判定 (7)講評 という流れが一般的である。(1)から(3)まではクラス全体で実施し、(4)の議論構築・準備にはチームごとに別れ、通常3コマ(90分x3)で実施。チームは4名から6名。試合、審査・判定、講評は通常1コマで実施。

本稿は「ディベート教本」ではないので、「コミュニケーション能力」に係わる部分に焦点をあてる。試合および準備においては、「聴いては話す」、「話しては聴く」というチームワークが必要である。そもそも、ディベートはコミュニケーションの5つの技術といえる「読む」、「書く」、「話す」、「聴く」、「考える」、これらすべての技術を必要とする。そして、この5つの技術を身につけるには訓練が必要である。特に「聴く」ことの訓練は、知識の導入としてだけでなく、人間に対する忍耐と理解の精神を養う。「聴く」、つまり

相手の話集中し、相手の意見、反応、結論、判断、感想などを、自分を無にして受け入れる。自らの感情・判断・批判をいれずに集中して最後まで聴く、そして、自分の考えを述べる。試合の録音録画は可能ではあるが、ライブで受け取り・発する言葉はその時一回限りのものである。

企業社会で経営者たちの多くが社員に関して持つ悩みは、指示・命令が正確に伝達されないことだという。先に示した厚生労働省の調査結果と合致する。ノースウェスタン大学のリー博士の研究によれば、一つの話が人から人へ伝えられるとき、その伝達過程では以下のような3つのミスが起こりやすいことが判明している。(1) 欠落 (omission)、(2) 付加 (addition)、(3) 歪曲 (distortion) である。これらのミスが発生する確率をできるだけ低くすることにより、正確なコミュニケーションが可能となる。もちろん、話し手である経営者たちも以下のような点に注意が必要である。教育者としての教員にも同様のことが当てはまる。

- ① 伝える事柄の概要と所要時間を示す
- ② ゆっくり丁寧に話す
- ③ 整理して順序良く話す
- ④ 図を使用したりジェスチャーを交えたり視覚に訴える
- ⑤ きき手が理解したか確認する
- ⑥ 重要な部分は強調する
- ⑦ 最後にまとめをする
- ⑧ 項目を多くしない (一度には、3～5項目が望ましいとされている)
- ⑨ 文書と口頭によるものを併用する

「ディベート」は、このような点を克服する訓練ともなる。なぜか、ディベートは双方向による、言葉のキャッチボールで成り立っているからである。以下に、「ディベート演習」2科目を受講した学生の主な感想(平成12年度)を紹介する。

- ・ 論理的な思考力、相手を納得させるプレゼンテーション能力(アピール、話し方など)、情報の整理、分析力などを修得できた。
- ・ 発言することの大切さと責任感を学んだ。
- ・ 自分の役割に対しての責任感を試合の準備・試合中に感じた。
- ・ ディベートを学ぶ以前と今では、言葉に注意すること、また自分の発言に対してそれらがどれほど重要なかがわかった。今後の授業での発表や面接などの機会にディベートで学んだことを考えたい。
- ・ 論理的に思考し、表現する能力を身につけ、意思決定の訓練に役立ちそうだ。
- ・ 言葉を正しく使うことで、部下を導くリーダーシップ能力を養うと思う。
- ・ 「ディベート」は言語能力を飛躍的に向上させる技術だ。
- ・ 相手の意見を客観的にきく技術を養い、自分自身を客観的に見ることができるようになる。

なった。新しい自分を発見できた。

- ・ いろいろな人の意見をきくことにより、さまざまな意見を吸収し、自己実現の助けになった。今後人の話をきくときに、その考えに左右されずに、自分らしさを見つけ出したいと思う。
- ・ 人前で論理的に話すことが苦手な授業を受けた。かつては主観的な意見が多かったが現在は客観的に物事を見よう、そして、疑問を持つようとしている。

就職活動年次生であることにも起因するであろうが、コミュニケーション能力のみならず人間的な成長が多く見られた。なお、平成12年度受講者数は演習Ⅰ：48名、演習Ⅱ：12名であった。

### 3 参加型研修の例

平成17年8月に「平成17年度 主任研修」として、福岡市で以下のような研修が実施された。

- 目的：(1)主任としての心構えと、職務を遂行する上で必要な知識を習得する。  
(2)政策形成能力育成の重要性を理解し、主任として必要な政策形成能力を高める。

研修対象者：平成17年度3級昇任者および平成16年度本研修未修了者の合計210名

研修日程：4日間（最終日は、チームごとに市長候補を立て、新しい福岡市政の政策公開討論会を実施し評価を受ける）

4日間研修の、1日目の午後2時間半と2日目午後に「論理的思考力をつける（ディベート）」研修として、簡単なディベート解説、試合の準備および試合を実施した。今回のディベート研修そのものが持つ直接的な目的としては①相手の話をよく聴く②議論をかみ合わせる。まさに、「コミュニケーション能力」を高めるための研修であった。各クラス24名で、クラスを4チームに分け、各チーム6名とし、3名の講師がそれぞれのクラスを担当。同じ内容の研修を3回に分け、210名全員に実施した。論題はあらかじめ準備されており、①「学校は週休1日制に戻すべし」、②「テレビにおける暴力表現を規制すべし」、③「公共施設内はすべて完全禁煙にすべし」の3題が用いられた。

研修では、特に、今何が論点となっているのか、そのことについて相手チームはどのように述べているのか、自分たちの意見との相違はどこなのか、など「話す」、「聴く」、「考える」、ことへの集中を要求した。また、チーム内での「意見交換」を十分に実施することにも注意を促した。このことにより、すべての試合において、両チームが同じ土俵の上で議論することが可能となった。以後の住民サービスなどにおいて、研修期間に得た知

識・技術が活用されていることを期待するものである。

#### 4 今後の課題

以上述べてきたように、「コミュニケーション能力」は、仕事や生活に欠かせない能力である。しかし、現状では、「話す」、「聴く」、「考える」などの「コミュニケーションのための技術を明確に意識して学ぶ機会」があまりにも少ない。日常生活の中で、自然にこれらは身につけるものと考えられてさえている。「書く」、「読む」の2つを加えた、コミュニケーション技術の5つをより具体的な形で指導・訓練する授業が、今後ますます求められるであろう。筆者は、大阪国際女子大学紀要22号—1（1996）で、実務教育では学生が社会で活躍するときに必須条件となるであろう、少なくとも次の3つの能力を教育目標とすべきであると指摘した。それらは、1）自己分析力、2）問題発見・解決能力、3）コミュニケーション能力である。再びこれを確信するものである。

そもそも、人間が生物である以上、その言語行動が機器のごとく正確であるはずは無い。言語矯正の権威であるウインデル・ジョンソン博士によると、人間の感覚神経は対象物として刺激したもののすべてではなく、一部にしか反応しえないということである。何かをよく見たと思っても、実はその対象物の一部しか見ていないということである。「全体のある部分だけを摂取するという感覚神経の機能」—人間の限界といえよう。刺激は、人間の脊髄の中を通っている神経の最下部、神経系、脳、筋肉の隅々までの末梢神経に伝わる。ところが、人間は一人ひとりが独自のフィルターを持っており、判断をするとき、意見や考えを発表するときには、常にそのフィルターでの変容を経た後に発信している。それ故、「コミュニケーション能力」の5つの技術の開発と発展には、常に客観性を保つ訓練が欠かせないのである。

日本の大学・短期大学における教育としての「コミュニケーション能力開発」を考えるとき、アメリカでの軌跡が何らかの範を示すと考えられる。日本キャリアデザイン学会発行の、「キャリアデザイン研究Vol.1」に「米国の大学におけるキャリアセンターの事業内容に関する実態分析」として、「コミュニケーション能力」に関連する記述がある。これは、2004年11月4日から13日の間、ワシントン州立大学、ボストン大学、ノースイースタン大学、ペンシルベニア州立大学を訪問し、11項目の質問に関する回答をまとめたもので、立命館大学行政研究・研修センター次長並びに専任研究員、近森節子氏と同大学キャリアセンター課長補佐、石野貴史氏による。以下のように、現在の日本における大学教育の課題をまとめており興味深い。

[調査を通じてあらためて見えてきた課題は、学生の進路・就職支援を前進させるためには、大学における教育方法の改革に取り組むことが急務であるという確信である。米国では1970年代の急激な社会変化の中で教育改革に取り組み、職業教育や進路指導の充実が全

国的に展開された経緯がある。(中略)雇用側が求める人材ニーズについて言えば、訪問した各大学より、「問題解決能力」「積極性」「協調性」に加えて、「読み書き能力」「話す力」「コミュニケーション能力」「プレゼンテーション能力」「人間関係における能力」との答えを得た。]

これらは、期せずして第一章で紹介した、厚生労働省による「企業が重視する能力」の調査項目とほぼ重なる。教育界でも第三者評価が導入され、グローバル化が進んだこともあり、各大学は教育力、競争力の強化に努めている。正規科目の中で学生にこれらの「能力」をいかにして修得させるかが最も大きな課題であると筆者は考える。本学でも、コミュニケーションにおける5つの技術の修得・訓練を目指す科目をバランスよく配置する必要がある。大学は、社会からの評価をまさに受けつつある。

#### 参考文献

- 1) ニコラス・ルーマン村上純一訳：2004「社会の教育システム」東京大学出版会
- 2) 平木典子：2003「カウンセリングとは何か」朝日選書586
- 3) 日本教育カウンセラー協会編：2004「教育カウンセラーテキスト中級・初級」図書文化社
- 4) 斉藤美津子：1972「話し言葉の科学」サイマル出版社
- 5) 斉藤美津子：1972「聞き方の理論」サイマル出版社
- 6) 奥富正孝：1992「コミュニケーションさえうまくいけばマネジメントは必ず成功する」産能大学出版部
- 7) 日本キャリアデザイン学会編：2005「キャリアデザイン研究Vol.1」日本キャリアデザイン学会
- 8) 前川昌子、福田洋子：1996「実務教育」としての「秘書教育」、大阪国際女子大学紀要22号—1
- 9) 福田洋子：2004「This is the Debate」演習教科書
- 10) 厚生労働省ホームページ「若年者の就職能力に関する実態調査」結果

#### 註

- 1) 本文中の「福岡市平成17年度主任研修」については、その内容公表に関して、福岡市職員研修センターに承認いただいたことを記し、謝意を表します。
- 2) この研究は平成17年度大阪国際大学特別研究（学術助成）の序章とするものです。