

実践的なコミュニケーション能力育成プログラムの 設計に向けて

尾 関 智 恵

岡崎女子短期大学研究紀要46号 抜粋

平成25年 3 月25日

実践的なコミュニケーション能力育成プログラムの設計に向けて

尾 関 智 恵*

要 旨

「コミュニケーション能力」は業界を問わず重要性が語られ、就職活動のみならず就業後の現場においてもトップの項目として上げられている。しかし能力の定義が抽象的であり、その総合的な育成には様々な角度からのアプローチが必要である。本稿では「コミュニケーション能力」育成を効果的に行う講座構築のため、対象の状況を想定し適切な質問を作る力の向上を目的としたプレ講座の実施報告をする。講座ではインタビュー結果を読む読者がいる仮定で実践を進め、インタビューの状況以外に読み手を含めた広い意味での他者の想定を要求することで、問題想定力の養成を狙った。試みの結果、単にインタビューへ表面上の質問だけでなく、インタビューの真意を探る質問が大切であると学習者が理解した形跡がみられた。ただし、今回はインタビューが身近な人物であったため、新規の場面で適切な質問作成ができるか、継続的に実施と調査する必要がある。

Abstract

This note reports the lecture created in order to support the power of performing a question suitable as one of communications-skills training methods. The student was instructed to work, taking into consideration the reader who reads an interview report. As a result, the student did some questions which explore a question partner's real intention.

Key Words : 就業力 質問力 問題想定力 インタビュー

1. はじめに

就業に関する問題は以前より散在しているが、近年ますます若年層の就職難・早期離職について懸念が広まっており、将来の経済基盤に係る問題として様々な対策が行われている。就職先選定を簡単な判断に依存した結果 (Tom, 1971) 就職前の認識と大きいギャップが発生する場合や、業務の先にある将来性が読みとれない、人間関係の構築への躓きなどの要因も様々な調査や研究で報告されている (表1)。このような就職後に遭遇する問題は複雑なものが多いが、いくつかは社内や上司への相談や情報収集の方法を変える等で状況を変える事ができる可能性があると思われる。

これまで述べた通り他者との意見交換や相互理解は就業場面において必須スキルであり、円滑な業務遂行のために必要不可欠である。こういった「コミュニケーション能力」と言われる領域は、業界を問わずその重要性が語られているが、場面によって特徴はあるものの総合的な対応能力として捉えられているため抽象的であり、立場や役割によって定義が異なってくる。このような複雑なスキルを育成する

ためには局所的なトレーニングでなく、様々な角度からの継続的なアプローチが必要であろう。

表1：前職離職の理由 (35歳以下対象)

給与に不満
仕事上のストレスが大きい
会社の将来性・安全性に期待が持てない
労働時間が長い
仕事がかつい
仕事が面白くない
職場の人間関係がづらい
キャリアアップするため
昇進・キャリアに将来性がない
会社の経営者や経営理念・社風にあわない

※独立行政法人労働政策研究・研修機構「若年者の離職理由と職場定着に関する調査」(平成19年7月)より上位項目を抜粋。

また、就業後に場当たりに経験を積むことが若年層にストレスをかける原因と考える。初心者として理論を学ぶ際、実践体験しながら試行錯誤する時間を設けることが必要で、その点を考慮して新人研修など就業導入の教育は設計されている。しかし、受講できる人材は限られている (図1)。そのため、できるだけ多くの就業希望者にこのような教育の機

* 岡崎女子短期大学 経営実務学科 講師

会を設ける必要があると考える。したがって在学中にコミュニケーション能力向上を狙った活動を行い、リスクの少ない環境下で繰り返しの実施や失敗を経験することが有用と考える。

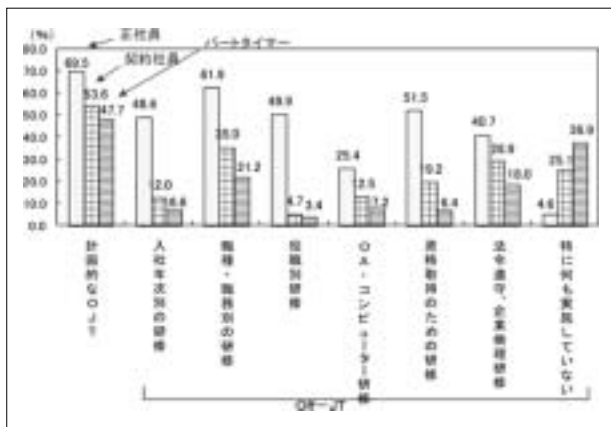


図1：企業内教育の実施状況

※独立行政法人労働政策研究・研修機構「多様化する就業形態の下での人事戦略と労働者の意識に関する調査」(平成18年7月)のデータを基に労働政策担当参事官室にて仮集計したものを引用。

2. 目的

上述をふまえ、在学中に効率的なコミュニケーション能力向上を実現する90分の実践講座の構築をしたい。その効用や過程をある程度事前に調査するため、プレ講座として実施及び情報収集する試みを行った。今回は質問作成に関する能力向上を狙った授業デザインを行い、どのような道具立てで実施したか報告する。また、現在分析している範囲で経過についてまとめる。

(1)コミュニケーションの仕組み

コミュニケーションとは他者がいることで成立する。対象に情報を伝達すること、対象から伝えられた情報をもとに応答することを繰り返す事で情報を共有し、互いの理解を深めていくというのが一般的な見解である。情動に関する情報も含まれるが、今回は情報の伝達を主に考える。

情報を互いに伝達し合うには、単に情報を提示するだけでは難しく、対象の知識の状態を想定する事が必要であろう。そして情報共有のためには受け取った情報に不明な部分があれば理解をするために仮説を立て、確認や質問を追加する必要も出てくる。この互いに想定を行い自分の仮説を確かめる活動は、適切な質問を作成する必要がある、質問は対象の状況も想定した上で用意される方が効果的であると考える。

(2)質問作成力の育成

社会人はこういった質問作成の経験が学生より多く、成功・失敗などの反応や結果を得る機会が多いため効果的な質問を作成しやすいと考える。また常に新規課題に関わる事が多く、状況を読み取り成果を出す必要もある事も影響している可能性がある。従って多様な状況想定を行う必要がある質問作成の機会を活動として与える事で質問作成力の向上が図れるのではないかと考えた。この試みではこれら仮説について検証をするため、実際にプレ講座という形で実践活動を行い、その実施状況及びその後の能力向上を追跡している。

3. インタビュー力養成講座について

(1)目的

この講座では、コミュニケーション能力を支える要因の一つである質問作成力の向上を目的とし、インタビュー活動のなかで質問作成を繰り返し行う状況を作る事で能力向上を図る。学習者に対しては「インタビューの個性を読み手に伝えられるような記事作成のための質問をしてください」ということを全体の活動を通して要請した。

(2)講座のデザイン

本実施へのプレ講義という位置づけとし、学習者の細やかな状況や情報収集が目的のため少人数クラスを対象とした。教授者1名およびTA1名によって運営を行った。限られた時間で効果的な経験を得るため、コミュニケーションの仕組み及びインタビュー手法の一般論について理論を学んだ上でインタビュー実践を行った。

講座は90分で構成され、そのうち前半60分は「インタビュー手法」に関する座学の講義を行ない、理解定着のためインタビューに関する知見を概念地図で作成する活動も要請した。学習や実践の区切りには自身および学習者間で互いに活動を振り返るモニタリングの時間を用意した。残った時間30分を講義でふまえた内容をもとに実際にインタビューを実施する活動を行った。インタビュー実施時はビデオカメラ1台及びICレコーダを使用し、3名1グループとして2グループが教員及び実験アシスタントにインタビューを行った。最後に講座内の内容を現場実践へつなげるよう誘導を行い、何が学べたかの自己評価と感想を収集した。

(3) 講座で利用する資料およびツール

講座において前半の座学ではインタビュー手法に関する知識習得を目的としたので、単に理論を聞き流すだけでなく、実際に考えを書き起こしたりグループ内で話し合いをしたりなど(図2)、知識習得状況をモニタリングできるような教材を用意した。具体的にはインタビュー手法に関する概要や方法論を示した資料や知識定着を促す活動をすすめるためのワークシート、概念地図を作成するための作業用紙及び付箋紙を用意した。概念地図(図2)については、グループ活動を進める上で認識違いが後半に明るみに出た場合、それまでの活動や成果に影響がでてきてしまうため、これを避ける為に共通認識を構築する作業として実施している。

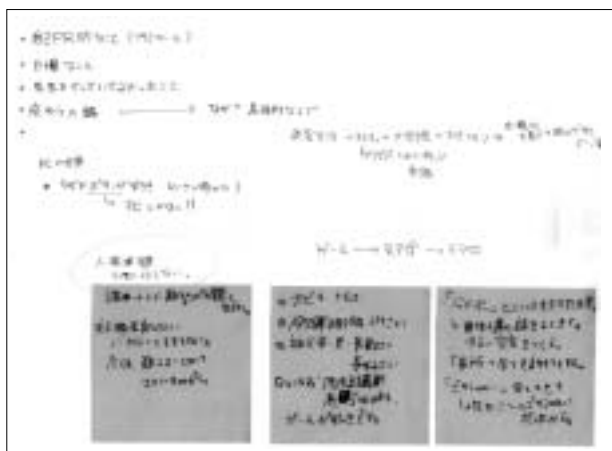


図2：インタビュー手法についてまとめた概念地図

後半の実践では、実際のインタビューの際用いるであろう記録機材としてビデオカメラとICレコーダを用意し、メモ等学習者自身が必要と思うものについても利用を許可した。

(4) 講座中のデータ収集について

講座中の学習活動の様子をできるだけ把握するため、上記(3)で使用した教授者・TA・学習者全員に開始5分前から終了5分後までICレコーダを身につけてもらい発話記録を行った。

4. 実施結果(経過報告)

今回の試みは2012年度後期、経営実務科2年生の専門ゼミナール、(尾関ゼミ6名)に対し2012年10月11日に実施した。時間は90分で前半60分ほどを座学のインタビュー手法について概論を講義し、後半30分で実際にインタビュー実践を行った。インタビュアーは学生3名1グループで行い、インタビュイーは社会人としての立場で受けるという設定で、教

員とTAがそれぞれのグループで実施を行った。

この結果、実施については時間内に終わる事ができ、インタビュー実践についても学習者自身が事前講義で得た知識を使おうとした事と、同時に使いこなせないなど困難さを体感したという結果がワークノートから見られた。実際にあったコメントを提示すると、講座開始直後に行った「インタビューとはどういうものか」という質問に応えるワークシートで「他の人の話、秘密、プロフィールなど、まだ知らない話、中身の濃い話を聞き出す」と回答していた学習者は、講義最後に行ったワークシートで同様の質問に対し「答えてもらった事から質問を広げる事が大切。相手が答えやすい(理解しやすい)質問がいい(具体的に聞く)。あいづちを打つ、共感する、否定しない。」といったような、単に質問をすれば答えが得られるというのではなく、やり取りを繰り返す事で大切な情報が得られるという事を理解している様子が見られた。

5. まとめと今後の展望

今回は本実施を設計するためにプレ講座を設計し実施した。講座デザインで目的とした「インタビューの個性を読み手に伝えられるような記事作成のための質問をしてください」という意図について、提出されたワークシートから理解をしている様子うかがえるが、実際のインタビュー実践の際の質問作成にはつなげられていない。これは、インタビューという手法の特性や目的を伝える事を中心とし、インタビュイーの考えなど内側にある情報を引き出すためのテクニックだけの指導にならないようにしたことが影響していると考ええる。問題は意図が分かった上でどのように質問作成という知的活動の質向上を図れるかという部分である。従って次回の本実施の際には今回支援が十分でなかった部分である理論から実践へのつなぎ方についてデザインし直す必要があると考える。

本稿は経過報告としてワークシートのみ報告にとどまっている。記録された発話、動画、概念地図の作成過程、これらがどのように作用し合って作り上げられたかについて更なる分析をすすめる、質問作成力向上のための仕組みや主題であるコミュニケーション能力向上のための育成講座もしくはプログラム構築へとつなげていきたい。

文献

(1)Tom, V. R. The role of personality and

- organizational images in the recruiting process. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6, 573-592. (1971).
- (2)労働政策研究・研修機構 (2007). 若年者の離職理由と職場定着に関する調査
- (3)労働政策研究・研修機構 (2006). 多様化する就業形態の下での人事戦略と労働者の意識に関する調査
- (4)厚生労働省 若者雇用関連データ
<http://www.mhlw.go.jp/topics/2010/01/tp0127-2/12.html>
- (5)西田豊明, インタラクションの理解とデザイン, 岩波書店,(2005).
- (6)佐伯胖 (監修) 渡部信一 (編), 「学び」の認知科学辞典,大修館書店, (2010).
- (7)Jean Lave and Etienne Wenger, 状況に埋め込まれた学習,産業図書, (1993).
- (8)稲垣佳世子 波多野誼余夫,人はいかに学ぶか,中公新書, (1989).
- 最後に、プレ講座実施にあたってTAとして協力していただいた平川誠氏 (中京大学) に感謝の意を述べたい。