

# 大学におけるコミュニケーションスキル教育の開発研究

宮城 信・文 智暎

# 大学におけるコミュニケーションスキル教育の開発研究

宮城 信・文 智暎\*

## Research of Communication Skill Teaching for University Students

Shin MIYAGI, Jee young MOON

### 摘要

近年、小学校から大学初年次まで、すべての校種でコミュニケーション教育が取り上げられるようになった。しかしながら多くはプレゼンテーションやディスカッション演習といった、狭義の意味での公的な場を意識したコミュニケーション学習が中心となっている。正確性や聞きやすさ以外に、聞き手の気持ちや立場に配慮する必要があるとすれば、これらの形式的な学習だけでは、総合的なコミュニケーション力の涵養には不十分である。

本研究で著者らは、「感謝する」や「頼みごとをする」といった、日常の場でのコミュニケーションの場を取り上げ、スキル育成のための教材の開発と指導法の実践研究を行う。「説明する」「話し合う」など課題ごとに独立した教材を作成し、一回90分で完結する形式の学習法を提案する。学習内容は、前半では問題のある会話例を検証して、不適切なコミュニケーションのあり方を指摘し、自分なりの改善例を考える課題であり、後半ではコミュニケーションスキルの理論化を行う課題である。まとめとして、先の課題の考察を踏まえたロールプレイ演習を行う。本稿では、この概要を示し、教材と実践例を紹介する。また、指導法のポイントや事後アンケートに基づき学生の変容などについても述べる。本研究は、従来のコミュニケーションスキル教育を効果的に実施するための基礎的な力の育成を目指したコミュニケーションスキル教育の開発研究と位置づけることができる。

キーワード：コミュニケーションスキル・トレーニング、ロールプレイ、問題のある会話、教育実践

Keywords：communication skill training, role play, communication of failure, educational practice

## I. 目的

### 1.1 日常のコミュニケーション力

コミュニケーション力は、基礎段階での語彙を中心としたものから、公的な場における運用まで、次の図1のように階層的な連続体を成していると考えられる。

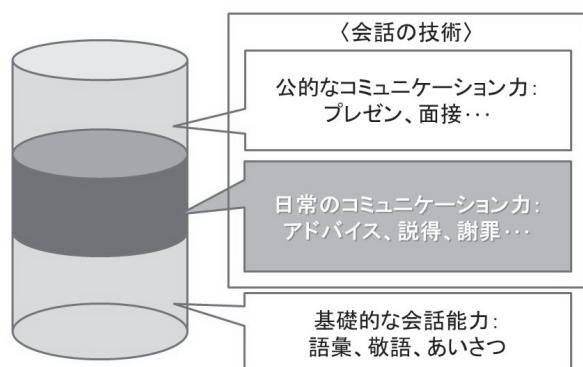


図1 コミュニケーション力の階層図

(宮城 2013 より抜粋)

3層の関係を概説すると、まず「基礎的な会話能力」は、会話での挨拶などの形式的な受け答えや、敬語や伝えたいことを表現できるだけの基礎的な語彙力を指す。次に「公的なコミュニケーション力」は、公的な場でのプレゼン（テーション）やディスカッション、就職試験の面接などでの受け答えを円滑に行うことができる能力である。最後に、本研究で育成を目指している「日常のコミュニケーション力」であるが、前者の知識を後者に活用するための力と捉えている。すなわち、聞き手の気持ちや立場に配慮した適切な発言（ある意味では方略的な発言）ができる能力である。この能力が生かされるのは、謝ったり、頼みごとをしたりする、まさに日常生活の場で、正確に伝わったかどうかはもちろんのこと、聞き手が話し手の発言をどのように受け止めたのかを推察できることが重要になる。聞き手に対する配慮が不足していると、思いの外結果が不調に終わることがある。理詰めで説明しても聞き手を説得できるとは限らない。さらに、実際のコミュニケーションの場面では、声のトーンや身振りなどにも気をつかうことが要求される。

「聞き手の心を動かす伝え方について考える」ことが

\* 聖学院大学 非常勤講師

日常のコミュニケーション力の本質である。そして、本研究では、それらのコミュニケーション力を裏支えている技術が「日常のコミュニケーションスキル」であると位置づけている。

本実践では、様々な状況での課題を取り上げることによって、学生に聞き手に配慮する意識とそれを実際に言葉にして表現する能力、すなわち日常のコミュニケーションスキルを身につけさせることを目的としている。

## 1.2 大学生のコミュニケーション力の現状

近年、校種の違いを問わず教育の現場では、プレゼンやグループディスカッション演習など様々なコミュニケーションスキル育成の取り組みが実施されている。例えば、中高の国語科の授業でも、言語单元、または教材の一つとして、オーラルコミュニケーションの教材が取り上げられている。教員間で連携や様々な取り組みがなされ、大学も高学年になると、多くの学生たちにプレゼンや面接の場にに応じた、公的な場でのコミュニケーションスキルが身につけているように見える。

しかしながら、著者らの見る限り、公的な場でのコミュニケーションスキルが身に付きつつある一方で、私的な日常の場でのコミュニケーションスキルの運用では、未だ学生にいささかの不安が残る。例えば、友だちに仕事を依頼するときの言葉遣いや態度、自分の過失への謝罪の仕方、友人から相談されたときの応答や、落胆している仲間への激励の仕方など、脇で聞いていて言い方を考えれば、もっとうまくいくのに・・・と思わず口を出してしまうこともある。教師に対する言葉遣いにも問題が少なくない（学生自身は配慮すること自体に意識が向いていないように見受けられる）。

授業初日のガイダンスで、著者らは「これまで、たとえば高校までの国語の授業で、どのようにコミュニケーションの技術について学んできたか」と、かならず問うことにしている（複数回答可）。実践（富山大学）では、「ほとんど記憶にない」（45人中26人 58%）、「ディスカッションをやったことがある」（同14人 31%）「意見発表の指導を受けたことがある」（同4人 9%）「そもそもどのようなことを学ぶのかわからない」（同6人 13%）などの回答がよせられた（授業実践の詳細については、IVを参照のこと）。

## 1.3 大学における教材化の意義

大学の授業で、日常のコミュニケーションスキル教育を行うことには、次のような意義が認められる。

### ① 日本語を見直す

多くの学生は、これまでの学校教育の中でコミュニケーションスキルを含め言葉の使い方や伝え方について深く考える機会が少なかった。本実践を通して、コミュニケーションのあり方はもちろんのこと、

母語である日本語そのものを見つめ直す契機を得ることができる。

### ② 実践的なスキルを身に付ける

これまで、学生たちは様々な経験をしてきているので、コミュニケーションの失敗やスキルの必要性を実感したことがあり、自分の経験を踏まえて具体例をあげ、議論をすることができる。また、部活動の指導者や学園祭実行委員など責任ある立場で、習得したスキルを実践で磨くことができる。

### ③ 学術的な視点から考える

高校までの言語教材や言語单元と異なり、コミュニケーションスキル教育を主題に据えることによって、独立した科目として十分な時間を確保することができ、知識や技術を学術的に分析し、体系的に学習することができる。

### ④ 「生きる力」を身に付ける

多くの者にとって、大学は社会に出て行く学習の最終段階である。この段階で社会生活に適応するための十分なコミュニケーション力を身につける必要性（学習の必然性）がある。また本実践における自らのコミュニケーションのあり方を内省する経験は、学生たちの自ら学び考える力の育成に資することが期待される。

## II. 教材の概要

### 2.1 教材・指導法開発の経緯

本研究は、2010年頃から開始され、初期段階では、中学・高校生の学齢の生徒を対象としたロールプレイを応用した日常のコミュニケーションスキルの育成を目指した国語の投げ込み的に利用できる言語教材（または言語单元の補助的な教材）として、開発が進められてきた。著者らによって数年に亘り研究が積み重ねられ、教材の開発・改訂と実践が進むうちに、様々な日常のコミュニケーションを取り込んだまとまった形になり、独立した言語单元として利用できる内容に整ってきた。それに合わせて、高専の国語表現の授業や大学の基礎演習などでも実践が繰り返され、数度の改訂を経て、大学の半期または通年の授業で利用できる教材となった（詳細は、宮城2013などを参照のこと）。

### 2.2 これまでの授業実践

本教材は著者らによって、2011年～2014年の期間で、以下の2校種4校で実践された。

小山工業高等専門学校（国語表現：高専3年生）

聖学院大学（言語学：大学2、3年生）

学習院女子大学（日本文化基礎演習：大学1～4年生）

富山大学（日本語運用基礎論：大学2～4年生）

なお、本教材は、演習形式にしたり、投げ込み教材として使用したりと若干の修正を加えて各校の授業形態に合わせて使用された。実践の概要は以下のようになる。

表1 授業実践の概要

	各年度の授業時数	実施時期	授業内容
小山高専	5	2011-2013	「はげます方法を考える」など5例
聖学院大学	3	2013, 2014	「伝わる説明をする」など3例
学習院女子大学	15	2014	全15例 (3-1を参照のこと)
富山大学	15	2014	全15例 (3-1を参照のこと)

### 2.3 改訂作業

各校での実践後、繰り返し検討を行い、設問の形式や構成などに相当の修正をほどこした。問題のある会話例については、受講した学生にありそうな会話であるか意見を求めながら、言葉遣いや応答の仕方など、問題のある会話例として、真実味がある内容に近づけるよう大幅な修正を行っている。また、本稿の富山大学での実践(および学習院女子大学での実践)にあたり、これまで作成した課題を、受講する学生が系統性をもってスキルの習得を行えるように配慮して、配置し直した。

## Ⅲ. 日常のコミュニケーションスキル教育教材

### 3.1 概要と各教材の位置づけ

本実践での課題は、全15回の授業で以下のように配置される。

- 第1回 ガイダンス
- 第2回 自己紹介をする
- 第3回 説明をする
- 第4回 報告をする
- 第5回 質問をする
- 第6回 話し合う
- 第7回 謝る・感謝する
- 第8回 励ます
- 第9回 薦める・誘う
- 第10回 頼みごとをする
- 第11回 頼みごとを断る
- 第12回 説得する
- 第13回 間をつなぐ(雑談をする)
- 第14回 面接を受ける
- 第15回 まとめ

各課題の学習目標や意義は、以下の通りである。

- ① 思っていることや考えを表現する …… 第1回～第4回\*1
- ② 聞き手へ配慮して表現する …… 第5回～第7回
- ③ 聞き手の気持ちへはたらきかける …… 第8回～第12回

課題は、①～③へと順に難易度が上がっていき、受講者が段階的にコミュニケーションスキルを磨いていくことができるように配置してある。

- ④ 間をつなぐ(雑談をする) …… 第13回  
あまり親しくない人とどうやって話しをすればよいのかや、友だちと話すと何か自分だけ浮いているような気がするのどうしたらよいのか、という要望に応じて設けることにした。間のつなぎ方を理論的に分析し、具体的な方略を一緒に考えていくことによって、学生の雑談をすることに対する苦手意識を多少なりとも解消できたようである。

- ⑤ 面接を受ける …… 第14回  
本稿の位置づけでは、公的な場でのコミュニケーションスキルに属するが、学生生活において、アルバイトや就職試験などで面接を受ける機会が多数あることから、発展的な課題として取り上げることにした。

第15回は、学生たちと学習と実生活の場面での活用についての意見を述べ合い、「学習の振り返り」とした。全15回終了後に、以下の2つの事後課題を課した。(事後課題の詳細についてはVを参照のこと。)

- ・授業内容に関するアンケート
- ・日常のコミュニケーションスキルを題材としたレポート

### 3.2 教材の構成

各回、課題プリントが配布される。プリントは、①レッスン×3 + ②ロールプレイ課題 + ③その他コラムなど、で構成されている(末尾の資料に一回分の課題プリントのを示した)。

#### ① レッスン課題

課題によって多少異なるが、レッスン1, 2は問題のある会話例を提示して、「何が問題なのか(問題発話と理由の指摘)」や「自分ならどう気持ちを伝えるのか(適切な表現の考察\*2)」を自分なりに考えていくという課題である。レッスン3は、各課題の解決法を理論的に分析し、具体的な方略を示しながら、コミュニケーションスキルの育成していく。



## ②ロールプレイ課題

本教材には、「ロールプレイ」を取り入れている。ロールプレイは、事前に決めた状況・役割に沿って、受講者が自ら考え、その場に適した発話を選択し、問題解決を図るという演習形式である。外国語教育の現場や企業の初任者研修などでよく用いられる。それぞれのロールカードには、工夫して相方とコミュニケーションを取らなければならないやや困難な状況が設定され、問題解決型のロールプレイとなっている。ロールプレイは授業のまとめとして行われるため、進行状況や学生の理解の度合いなどを見極めて2～3人のグループで行ったり、指名して代表者が皆の前でロールプレイを披露したりすることもある<sup>\*3</sup>。ロールプレイ演習終了後は、実演者以外に評価を求めるか、授業者が講評を述べることによって、やりっぱなしで終わらないようにする。

## ③その他

他に次のようなコラムを設けている。

- ・「point!」・・・各レッスンごとに、主に文言の使用についてのアドバイスなどがまとめられている。
- ・「ちょっと一言」・・・各課題の実践場面において注意すべき総体的な内容がまとめられている。

## 3.3 授業の進行

授業は、レッスン1が個人課題、レッスン2がグループ課題（近隣の学生3～4人で取り組む課題）である。いずれの課題も、15分から20分程度で回答するように時間を配分している。個の考察から、集団の討議へと拡大していく学習の場を意識した構成になっている。回答後に数人の学生を指名して考えたことを発表させる。そして、次の図2（実際の板書例）のように、板書してクラス全体で共有化するようにしている。

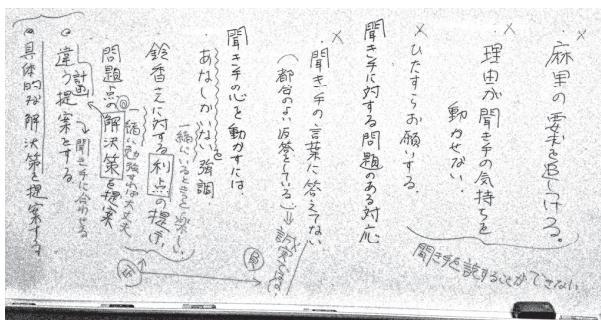


図2 「第10回 頼みごとをする」の板書例

本実践の眼目の一つは、学生が自分のコミュニケーションのあり方を振り返ると共に、同じ状況で他の学生がどのように考え、表現するかを学ぶことにある。提出された様々な意見や考えを共有化することによって、コミュニケーションスキルへの理解がさらに深まることが期待される。また、様々な言い回しを見聞きすることによって、母語である日本語についての興味を喚起すると

いう効用も期待される。

## 3.4 問題のある会話例から考える

公的な場でのコミュニケーションスキルとは異なり、手本となる形式的な言い回しを示すことが困難な日常のコミュニケーションスキルにおいては、当然ながら、完全な正解となる発話を一つに定めることはできない。状況に応じた応答が求められるということは、多くの学生がこれまで受けてきた、「はっきりと、正確に、誠意を持って」伝えるようにするとよいというような指導が、実はなんらコミュニケーションスキルの向上に寄与していないことに気づかされるだけである。

この技術を磨くためには、不適切な応答をできるだけ回避し、聞き手に対する配慮を見せることの積み上げによって、自分なりの会話のパターンを作り上げていくしかない。そのためには、どのような言い方が問題になるのか（聞き手に対する配慮を欠くのか）を多く見聞きしておくこと、または、疑似体験しておくことが有効であると考えられる。そこで本教材では、各回の最初のレッスン1, 2で、日常でよく見受けられる問題のある会話例を提示して、それについて、始めは個人で問題解決に取り組み、最後にはクラス全体で意見を集約するという段階的に理解を深める手法を採用した(3.2①)。次のスクリプトが問題のある会話例の一例である。言葉遣いにくだけた印象を受けるかも知れないが、日常のコミュニケーション力の向上を標榜する以上、できるだけ普段見聞きしそうなやり取りに近づけるようにした。

### 「第8回 励ます」の問題例

直樹くん：最近元気がないよね。どうしたの。  
剛くん：自分バイトやめようかと思って……。  
直樹くん：えっマジで。急にバイトやめたら、店長怒るぜー。  
剛くん：ですよね。まずいっすよね。  
直樹くん：それに、剛、金貯めて夏までにギター買うって言ってたじゃん。  
剛くん：実は単位たくさん落として、それで親がキレちゃって。  
直樹くん：それって自業自得だろ。  
剛くん：はあ。  
直樹くん：そういえば、前に一緒にライブ行くなって約束してたじゃん。  
剛くん：それなんですけど、親がそんな暇あったら勉強しろって……。  
直樹くん：なんでちゃんと単位取ってないんだよ。  
剛くん：何でって言われても……。そー言えば直樹さん上手くやっていますよね。どうやってるんすか。  
直樹くん：普通にやればいいんだよ。

剛くん：いーなー，自分どうしたらいいんスカね。  
 直樹くん：まー困ったらオレに相談しろよ。ともかくライブは行こうぜ，めっちゃ盛り上がるからさ。  
 剛くん：はあ。

#### IV. 実践

本稿では，最新の実践である2014年前期「日本語運用基礎論」（富山大学）をケーススタディとして取り上げる。授業の受講者と実施時期は以下の通りである。

受講者：富山大学 人間発達科学部の学生2～4年生（45名）

実施時期：2014年4月～7月

個人課題，グループ課題，ロールプレイの順で，Ⅲで示したスケジュール通りに全15回の授業実践を行った。毎時間，課題の内容に即したプリントを配布し，個人課題，グループ課題ともに記入欄を設け，そこに書き込む形式とした。また，受講者には，プリントに課題の回答以外にも，自由に書き込んでよいことを伝えた。

以下に，学生の記入例の一例を示す。

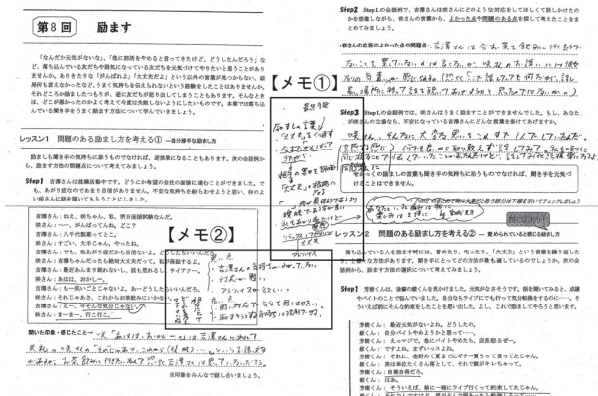


図3 「第8回 励ます」のプリント記入例\*4

図3の【メモ①】，【メモ②】のように，学生たちは，問題のある会話例に傍線を引いたり，コメントを書き込んだり，授業者の授業内容への意見や気がついたことを欄外メモしている。以下，図4，図5に学生のメモの当該箇所を抜粋拡大した。

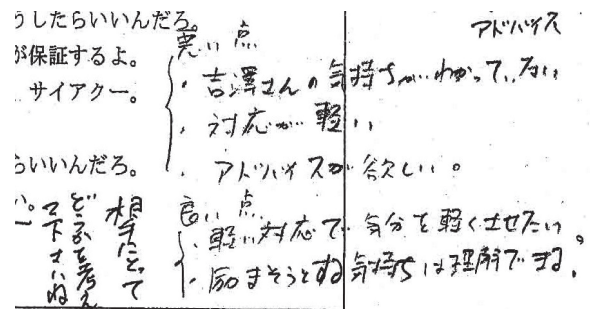


図4 「第8回 励ます」の【メモ①】

図4には，問題のある対応について，学生から出た意見や話し合ったことについてのメモが記されている。

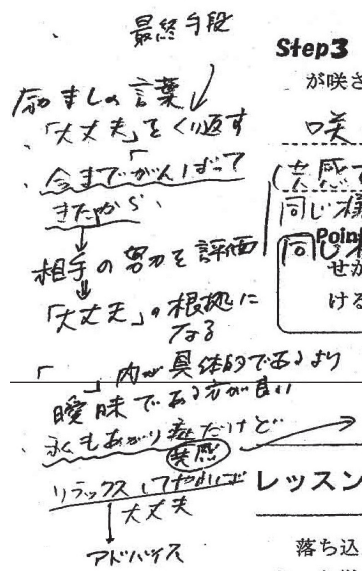


図5 「第8回 励ます」のメモ②

図5には，励まし方の方略や注意点などが，矢印や傍線などを使用して，整理され，授業内容や話し合いの結果が自分なりのまとめとして記されている。このような1例を取っても，このプリントが，設問に回答するだけの教材ではなく，備忘録を兼ねた学習のまとめとして活用されていることが確認できる。毎時間授業終了時にプリントを回収し，授業者が点検した後に返却するようにしている。その際，必要に応じて，課題を解決するための方略や分析についてのフォローアップインタビューを行っている。多くの学生がプリントをファイリングして，気になったところを見直したり，自らのメモを確認したりするなど，ポートフォリオ的な使い方をしているようである（次節「Vの5.1 アンケート調査」を参照のこと）。

#### V. 評価

授業内容について調査する目的で，当該クラスにおい

て、「事後のアンケート」「レポート課題」を課した。

## 5.1 アンケート調査

### 5.1.1 実施状況

全15回の授業終了後に、次のような項目でアンケート調査を行った\*5。

#### アンケート調査用紙の設問

1. 受講してみて、興味をひかれたテーマを3つ選んで記号を書いてください。  
  
ア. 分かりやすい説明   イ. 謝る・感謝する  
ウ. 報告する   エ. 質問する   オ. 話し合う  
カ. 励ます   キ. 薦める・誘う  
ク. 頼みごとをする   ケ. 頼みごとを断る  
コ. 説得する   サ. 間をつなぐ   シ. 面接を受ける
2. もっとも発見があったテーマはどれですか（1と重複してもよい）。
3. それはどのような発見ですか、簡潔に書いてください。
4. この演習のよかった点を簡潔に書いてください。
5. 前期の授業を受けて、「質問の仕方」や「断り方」などの日常のコミュニケーションに対する考え方や技術の変化があったと思いますか（具体的に教えてください）。
6. この演習で不満があった点を簡潔に書いてください。

質問1, 2で学生が選択した課題の内訳は、次の通りであった（表中の番号は、3.1の各回に対応、以下同様）。

表2 興味・発見があった課題

課題名	興味をひかれた	発見があった	計
3. 説明する	12	3	15
4. 報告する	12	3	15
5. 質問する	9	1	10
6. 話し合う	2	0	2
7. 謝る・感謝	9	0	9
8. 励ます	5	1	6
9. 薦める・誘う	11	1	12
10. 頼みごと	7	7	14
11. 断る	13	2	15
12. 説得する	27	12	39
13. 間をつなぐ	12	4	16
14. 面接	16	10	26

興味をひかれた課題では、3題を選択としたため、大きな偏りは見られなかったが、45人中27人（60%）が

「12. 説得する」をあげる結果となった。同様に発見があった課題では、やはり「説得する」をあげる学生が比較的多く（27%）、また「14. 面接（を受ける）」をあげる学生もいた（23%）。質問1, 2の結果を合計すると、先の2課題に注目が集まっていることが分かる。以下、自由記述欄の回答を詳細に見ていく\*6。

### 5.1.2 質問3について

「発見があったこと」の内容については次のような回答があった。

#### ① これまでの自分に対する気づき

- ・ただ、「お願い」と連呼するだけではないということがよくわかった（説得する）
- ・今まで説得する場面は数多くあったが、その中には失敗例のようなものもあった（説得する）
- ・説得するのは非常に難しいということ（説得する）
- ・雑談は、討論や議論ではない、という言葉が頭に残っている（間をつなぐ）

傍線部のように、これまでの自分のコミュニケーションの仕方を振り返り、問題意識を深めたことが窺える内容の回答が多く見られた。

#### ② 新たに学習したこと

- ・相手の様子をみながら説明すること（説明する）
- ・聞き手に対する共感の必要性（励ます）
- ・相手に不快感を与えないようお願いの仕方（頼みごと）
- ・ラブレターを書くように言葉を選ぶということ（頼みごと）
- ・相手が気持ちの良いこと（頼りにされること）は、相手の能力を認めていることでもあるので、良い交友関係を気づくのに役立つ（頼みごと）
- ・こんな言い方があったんだという発見（説得）
- ・何でもまじめなまほうどおりの解答ではいけないこと（面接を受ける）

授業で学習した、具体的な言い回しやコミュニケーションスキルについての回答が多く見られた。また、傍線部のように課題を達成するためのもっとも基本となる、聞き手への配慮についての回答も見られた。

### 5.1.3 質問4について

「演習でよかった点」については次のような回答があった。

#### ① 教材に関するコメント

- ・悪い例があることで対比ができて、何が良いのか悪いのかがわかりやすかった



- ・普段の一見、何気ない会話を詳しくみていくことで、新たな発見につながった
- ・もっとプリントを見直してみたいと思う

分かりやすい教材であるという回答が多く見られた。また、傍線部のようにプリントが授業の一課題として終わらず、知識を定着させるために活用されていることを窺わせる記述が散見された。

## ② 学習内容に関するコメント

- ・実際に使うことで使える知識になった点
- ・日常でよくある場面で、応用（実際に）できた
- ・問題があったときに授業の内容を思い出して解決できたとき
- ・今までコミュニケーションと言え、言葉遣いや態度ばかり注目され、指導されてきたが、コミュニケーションのそれぞれにどのような目的・意義があり、そこからどうあれば良いかを考えられた点が良かった
- ・しっかりと学ぶ機会が与えられてこなかった日本語の使い方を改めてしっかりと学ぶことができた点
- ・自分達で実際にロールプレイした点
- ・人に教えたくくなるような面白い知識がたくさん詰まっている点

実用性の高さをあげる回答が多く見られた。また、傍線部のようにこれまでのコミュニケーション教育の問題についての意見も述べられた上で、二重傍線のように学習内容そのものへの肯定的な評価もあった。

## ③ 授業の進め方に関するコメント

- ・じぶんで考える時間を与えられた点
- ・いろいろな人の発表を聞いて、人によって注目するところが違い学びが多かった
- ・意見を出して、先生と一緒に深める点

傍線部のように個人からグループ、そしてクラス全体の討議へと展開していく授業のそれぞれの段階への肯定的な評価が多く見られた。

### 5.1.4 質問5について

「考え方や技術の変化」については次のような回答があった。

#### ① 意識の変化

- ・相手の発言の意味などを深く掘り下げようになった
- ・日常のコミュニケーションツールで相手のコミュニケーションとしておかしい、不自然な所ばかりが目が向く様になってしまった
- ・大きな変化はないが、会話の中で“ここはこうした方がよかったのでは”と考えるようになった

- ・ふとした時に思い出して、気にしながら話すようになった
- ・友達と話している時も相手にどの様に伝わっているのだろうと考えるようになった
- ・説得する時、いつも理論立てて話して、それが良いと思っていたが、もっと相手によりそった言い方が良いと気づいた

意識の面でもっとも多く見られたのは、傍線部のような言葉遣いや言い方に注目するようになったという回答である。「～考えるようになった」「気にしながら話す」「もっと相手によりそった言い方」などの記述から、学生たちにおさなりな会話の仕方ではなく、考えながら話すという姿勢が身につけてきたことが分かる。

#### ② 技術の変化

- ・自分の発言についてNGワードが含まれていないか、気をつけるようになった
- ・今まで一方的に話すことが多かったけれど、相手の話も聞けるようになった
- ・あったと思う。断る際により具体的な予定や理由を出すようになった
- ・きつく断るのをやめ、理由などを言ったり考えたりするようになった

技術の面では、傍線部のように各課題ごとにより具体的なコミュニケーションの方略が示され、本学習の内容が知識の習得に終わらず、学生たちが生活の中で実際に使うことができるコミュニケーションスキルとして定着していく変化が見られた。

### 5.1.5 質問6について

「不満があった点」については次のような回答があった。

- ・突然当たるので気がぬけない
- ・人数が10人未満だったら、会話を弾ませながら、より演習らしく取り組めたのではないかと
- ・当てられる人と当てられない人の差が大きい

今回の実践は、これまで最大の受講者数で実施された。多くはなかったが、不満があった点のほとんどが受講者の人数について言及していた。これまでの実践を鑑みると、この授業は、10～20人程度で実施されるのが理想的であると考えられる。

## 5.2 レポート課題

### 5.2.1 実施状況

評価課題として、授業で学習したことの理解度を評価し、学生たちにどの程度のコミュニケーションスキルの



向上が見られるのかを確認するため、次のような事後課題を課した\*7。

### レポート課題の設問

以下のア～シの中から、課題を2つ選択し、①～③の設問に答えなさい。

- ア. 分かりやすい説明   イ. 謝る・感謝する  
ウ. 報告する   エ. 質問する   オ. 話し合う  
カ. 励ます   キ. 薦める・誘う  
ク. 頼みごとをする   ケ. 頼みごとを断る  
コ. 説得する   サ. 間をつなぐ   シ. 面接を受ける

- ① 選択した課題に関して、問題のある会話例（失敗例）を考えなさい。  
② それを修正した成功例を考えなさい。  
③ この項目のポイント、および自分が失敗例・成功例で伝えなかったことをまとめなさい。

学生が選択した課題の内訳は、次の通りであった。

表3 事後レポート課題選択状況

課題名	課題選択数
3. 説明する	3
4. 報告する	12
5. 質問する	4
6. 話し合う	2
7. 謝る・感謝	4
8. 励ます	7
9. 薦める・誘う	9
10. 頼みごと	12
11. 断る	11
12. 説得する	14
13. 間をつなぐ	6
14. 面接	0

レポートはこれまでの学習内容から2つ選択して、課題（失敗例と成功例）を作成するというものである。

### 5.2.2 考察と事例

レポートを集計すると、「4. 報告する」「10. 頼みごとをする」など4つの課題が比較的多く選択されるという結果になった。「14. 面接」は、先のアンケート調査では、学生にとって興味があり発見がある課題ではあったが、関連する経験が乏しく、課題作成には適さなかったようである。提出されたレポートのほとんどで学習内容を踏まえての失敗例（あるいは成功例）が作成できており、本実践の学習内容が学生にアウトプット可能な知識としてある程度定着していることを窺わせる結果となった。

もっとも選択者が多かった「12. 説得する」の中から、学生が作成した課題の一例を以下に紹介する。

### 学生が作成した「12. 説得する」の会話例

#### ア. 失敗例

- D君「なあE君明日提出の数学の宿題でわからない部分があるから今日の放課後教えてよ。」  
E君「僕も今日はやらなきゃいけない勉強があるし…」  
D君「そんなこと言わずにさ。こんなこと頼れるのは頭のいいEだけなんだよー。だからお願いい!」  
E君「そんなこと言われても…君の宿題を教えるメリットなんて僕にはないからなあ。」  
D君「一生のお願いだから! お願いします!!」  
E君「えー」  
D君「ケチだなー。こんなにお願いしてるんだからちょっとは教えてくれてもいいじゃないか。」

#### イ. 成功例

- D君「なあE君明日提出の数学の宿題でわからない部分があるから今日の放課後教えてよ。」  
E君「僕も今日はやらなきゃいけない勉強があるし…」  
D君「そうだよなーEも忙しいよなー。じゃあさ明日の朝学校で教えてよ。それが無理だったらメールでわからないところ送るからちょっと返事くれないかな? 時間はそんなにかけさせないようにするよ。」  
E君「そこまで言うなら明日の朝学校で教えてあげるよ。」  
D君「わーい。ありがとう。やっぱりEは頼りになるよ!」

#### ウ. ポイント・例で伝えなかったこと

実は説得をする場合お願いを繰り返すだけではそれほど効果はない。失敗例ではD君は自分の都合しか考えていなくて、E君はお願いを聞いてあげようという気持ちには到底ならないだろう。しまいにはE君に対して悪口を言っている。成功例では相手の気持ちを考えて「そうだよなーEも忙しいよなー。」という言葉を使っている。そのことによりE君はD君が自分の都合も考えてくれているのだと思う。さらにD君がE君に選択肢を与えることによりE君は自分で決めているつもりになる。しかし、実はE君はD君に範囲を決められ選ばれているのだ。その上、一回説得を断っていることから罪悪感が心に残っており二回目の説得は成功しやすくなる。相手が出来る範囲での依頼をすることが説得するうえで大切である。

傍線部のように、話例の中に、様々なコミュニケーション

ンの問題（主に聞き手に対する配慮や会話の方略に関するもの）がうまく取り込まれている。また、日常生活の中で実際に遭遇しそうな状況が描かれており、まさに本研究で注目している日常のコミュニケーション力が問われる場面である。次に成功例を見てみると、波線部のようにどのような表現で応答するとよいのか、具体的に述べている。さらに、この会話例では、二重傍線部の記述から窺われるように学習した言い回しを形式的にたまたまかけているのではなく、聞き手の心情を察しながら会話を組み立てていることが分かる。ここで指摘されているスキルは、授業で取り扱ったものが多いが、特に二重傍線部の内容については、詳しい解説はしていない。これは、習得したコミュニケーションスキルを実際の場面で使用するとどのような効果が期待されるのかについて述べたものであり、これらの記述から、この学生が失敗例および成功例を創作する過程で、聞き手がどのように話し手の発話を受け止めるであろうかということに配慮した結果、すなわちコミュニケーションの中で明確な聞き手意識を有していることの証左とすることができる。

## VI. おわりに

### 6.1 学生の変容

授業に対する学生たちの意見の述べ方や、ロールプレイでの発話や態度など、また、事後課題の内容を著者ら分析・整理した結果、全15回の授業が終了した後の学生のコミュニケーション力について技術や考え方に以下のような変容があったと考えられる。

#### ① 発話形式レベルでの変容

授業を通して、またはグループやクラス全体での討議の中で、これまでの抽象的な指導に代わって状況に対応できる様々な具体的な表現を学習することができた。

#### ② 発話意識レベルでの変容

問題のある会話例の考察や、ロールプレイ演習を繰り返すことによって、自然に配慮や察しなどの聞き手意識をもつことができるようになった。

#### ③ 会話の方略レベルでの変容

事後のレポート課題を作成することによって、会話全体を俯瞰的に見るメタ的な視点を経験し、コミュニケーションスキルを活用することによって、おぼろげながらも会話の展開をコントロールしようとする意識を持てるようになった。

これらの日常のコミュニケーションスキルが順調に熟達していけば、本稿の教材で課題として取り上げられなかった困難な状況に陥ったとしても、学生達が適切な応答ができるようになることが期待される。

### 6.2 今後の課題

本稿での実践では、本研究が志向する日常のコミュニケーションスキルを育成するという目的を十分に達成することができたと評価できる。ただし、学習による学生の変容の評価に関しては、十分に客観的な検証がなされていない部分もあり、測定の方法に関しても改善が必要である。そして、本研究で使用したテキストは、継続的に修正を行い、完結したコミュニケーションスキル育成教材としての完成を目指していく。今後は、図1で示した下層の語彙的な会話能力をどのように取り込み、そして上層の公的なコミュニケーション力のさらなる熟達へと連絡していくのが喫緊の課題となる。

## 文献

- 生田少子 (1997) 「ボライトネスの理論」『言語』26-6, pp.66-71, 大修館書店
- 井出祥子 (2006) 『わきまへの語用論』大修館書店
- 大淵憲一 (2010) 『謝罪の研究 釈明心理とはたらき』東北大学出版会
- 岡本真一郎 (2010) 『ことばの社会心理学』第4版, ナカニシヤ出版
- 岡本真一郎 (2013) 『言語の社会心理学』中公新書
- 熊谷智子 (1995) 「依頼のしかた 一国研岡崎調査のデータから」『日本語学』14-10, pp.22-32, 明治書院
- 出口知史・伊東明 (2011) 『「困った人」の説得術』日本経済新聞出版社
- 野田尚史・森口稔 (2004) 『日本語を話すトレーニング』ひつじ書房
- 堀田秀吾 (2014) 『なぜ、あの人の頼みは聞いてしまうのか? 一仕事に使える言語学』ちくま新書
- 宮城信 (2013) 「ロールプレイを応用した国語表現の授業 一うまいアドバイスの仕方を考える」『言語教育実践 イマ×ココ』創刊号, pp.34-39, ココ出版
- 宮城信・文智暎(未刊)「聞き手へ配慮した日常のコミュニケーションスキル育成テキスト」
- 三宅和子・野田尚史・生越直樹 (2012) 『「配慮」はどのように示されるか』ひつじ書房
- 武藤清栄 (2003) 『誰とでも無理なく話せる雑談力』明日香出版社
- 森篤嗣・牛頭哲宏 (2010) 『小学生のための会話練習ワーク』ココ出版
- 森篤嗣・豊田誠 (2010) 「日本語教育の方法を応用した話し言葉教育の試み 一ロールプレイを用いた高等学校国語科の授業一」『教育実践学論集』11, pp.97-106, 兵庫教育大学
- 森山卓郎(1990)「断り」の方略 一対人関係調性とコミュニケーション」『言語』19-8, pp.59-66, 大修館書店
- 山田敏弘 (2013) 『その一言が余計です 一日本語の「正しさ」を問う』ちくま新書

## 註

- \*1 第2回～第5回については、松崎史周氏（日本女子体育大学）が作成した教材である。他の回とバランスを取るため、一部修正して実践に使用した。
- \*2 もちろん適切な表現を一つに限定することはできない。自分なりに理由を明確にした配慮が見られる発言を考えると課題である。当然教師の評価もそれに従う。
- \*3 ロールプレイ実践については森・豊田 2012 や宮城 2013 を参照のこと。特に宮城 2013 は本実践の教材を利用した実践で、実際の授業の様子や学生の反応などが示されている。本研究の趣旨をより深く理解する助けとなる。
- \*4 図3の【メモ①】、【メモ②】は、後の説明のため、著者ら書き加えた。全4頁のプリントには、その他にも多数のメモや図などが書き加えられていた。
- \*5 回答者1名が質問2を空欄で提出したため、選択数

の合計が44となっている。

- \*6 以下、学生がアンケートで回答した内容は、誤字・脱字、文の乱れも含めてそのまま引用した。また、以下の引用例の傍線類は、著者らが便宜的に附した。
- \*7 受講者45名中未提出者が3名いたので、5.2の分析は42名分のデータで行った。

## 付記

本稿は、科学研究費学術研究基金助成金（平成25～27年度 挑戦的萌芽研究「問題例の評価から始める発展的なコミュニケーションスキル指導法の研究」：課題番号25590276、研究代表者：宮城 信）の研究成果の一部である。

（2014年9月1日受付）

（2014年10月8日受理）

資料「第10回 頼みごとをする」の課題プリント(表)

第10章 頼みごとをする

簡単な仕事だからと友だちに気軽に頼んだら、そっけなく断られたことがありませんか、そんなときは、頼み方にもうひと工夫必要なのかもしれません。本章では聞き手が引き受けてくれやすい頼み方について学んでいきましょう。

レッスン1 問題のある頼み方を考える① 一目上の人に頼みごとをする

大学では先生など目上の人に頼みごとをする機会が少なくありません。そんな時は、どのように頼めばよいのでしょうか。皆さんもすぐに社会人になるのですから、失礼のない頼み方を身に付けていきましょう。

会話例

(状況)：吉沢さんは田中先生にレポートの内容について質問をしたいと思っています。先生は「質問のあるときはいつでも聞きに来ていいですよ」とおっしゃっていたので、さっそく先生のところへ質問に行きました。

- 吉沢さん：田中先生、こんにちは。吉澤です。
- 田中先生：ああ、こんにちは。どうしました。
- 吉沢さん：レポートのことです。
- 田中先生：……ああ、「日本語学概論」のレポートですか。
- 吉沢さん：はい、実はレポートを書くことかと思ったんですけど……
- 田中先生：ちょっと待ってください、これから会議があるので明日の午後に来てくださいか。
- 吉沢さん：えっ、明日はバイトがあるので無理です。ちょっとだけいいのでお願いします。
- 田中先生：分かりました。では5分だけ。どんなことですか。
- 吉沢さん：レポートの資料としてどのような本がお薦めですか。
- 田中先生：前回の授業の始めに3冊紹介しましたよ。
- 吉沢さん：すみません、遅刻したので聞いていないんです。今週中にレポートを仕上げたいので、今教えてもらえませんか。

Step1 聞いた印象、気づいたことをまとめましょう。

.....

.....

※ 印象をみんなで話し合います。

Step2 吉沢さんの言葉には、どのような問題があると思いますか。気になる言葉を抜き出し、問題点を整理しましょう。

- ・(言葉) → (問題点)
- ・(言葉) → (問題点)
- ・(言葉) → (問題点)

資料「第10回 頼みごとをする」の課題プリント(裏)

ちよっぴー君 頼みごとをするときに一番大事な言葉

「あなただから頼んだ」とか、「手助けがなければ困る」と言われると、聞き手は少し照れくさいですが、良いことをしたという充実感が得られるでしょう。頼みごとをするときは、聞き手の助けがどれほど役立つかを伝えることも大事です。

Practice 次のような頼みごとをしたいと思います。引き受けてもらえるよううまく頼みましょう！

1. 友だちに「テストに遅刻しないように、明日の朝電話で起こしてほしい」と頼む。
2. 後輩に「午後から一緒に新歓コンパの買い出しにつき合ってほしい」と頼む。
3. 先生に「すでに締め切った授業のレポートを受け取ってほしい」と頼む。

Point!

仲の良い友だちでも気を付けて、自分勝手な頼みごとをしていないか、もう一度考えましょう。

→ Point! のまとめで特に大事だと思う部分をチェックしましょう。

レッスン3 頼みごとが受け入れられやすくなる表現

頼みごとをするときは、たとえ簡単な手伝いであっても聞き手に軽くはない負担をかけることになります。聞き手の心の準備をうながす前置きや、手伝ってくれた後の感謝など、言葉にして伝えることを忘れないようにしましょう。

会話例

(状況)：映さんに引越しの手伝いを頼まれた直樹くんは、さっそく雄二くんと一緒に手伝いに行ってくれるように、頼みに行きます。でも、やはり雄二くんはどこか納得していないようです。

1. 直樹くん：あっ、雄二。ちょうどよかった。明日の夕方、映んちの引越しを手伝うことになってさ。
- 雄二くん：えっ、夜、僕んち来るって言ってなかったけ。
- 直樹くん：だからさー、2人で一緒に引越し手伝いに行こうって。
- 雄二くん：えー、僕もやることになってるの。なんでやらなきゃいけないの。
- 直樹くん：その場のノリで、そうなったんだ。雄二も映に頼まれたら断れないだろ。
- 雄二くん：まあ、映ちゃんに頼まれたら断りにくいけど……。
- 直樹くん：じゃ、いいいな。明日5時に映んち集合な。

会話例1では、雄二くんは十分に納得してくれませんでした。それに対して、直樹くんが次の会話例2のように頼めば、雄二くんは気持ちよく引き受けてくれるのではないのでしょうか。

2. 直樹くん：あっ、雄二。ちょうどよかった。実は、①明日のことで頼みがあるんだけど。
- 雄二くん：えっ、明日は僕んち来るでしょ。
- 直樹くん：それなんだけど、雄二の家に行く前に、時間空いてない？
- 雄二くん：うーん、ちょっとくらいならなんとかなるかな。
- 直樹くん：実はさ、映に引越しの手伝い頼まれちゃってさ。悪いんだけど一緒に行ってくれないかな。
- 雄二くん：えー、引越しの手伝い、まあ、映ちゃんに頼まれたら断れないよな。仕方ないか。
- 直樹くん：やった、サンキュー。②ほんとお助かったよ、今度なんかあったら必ず手伝うからさ。
- 雄二くん：まあ、いいよ。どうせマダシ。
- 直樹くん：じゃ、明日5時に映んち集合な。

Point!

目上の人に頼みごとをするときは、時間や相談内容を明確に伝えて都合を先に確認するようにしましょう。

→ Point! のまとめで特に大事だと思う部分をチェックしましょう。

話し合おう!

レッスン2 問題のある頼み方を考える② 友だちに頼みごとをする

日常生活では、よく友だちにちょっとした頼みごとをすることがあると思います。仲の良い友だちだからといって、なんでも気軽に頼んでいませんか。

会話例

(状況)：映さんは、明日引越しをします。自分たちだけでやろうと思い、手伝ってくれる友だちを探していました。ちょうどそこに直樹くんが通りかかったので、さっそく手伝いを頼みました。

- 映さん：直樹さー、明日夜ヒマあるよね。
- 直樹くん：まあ、ヒマっちゃヒマだけど。
- 映さん：明日さ、私、引越しすんの。手伝ってよ。
- 直樹くん：……まあ、行けたら行くわ。
- 映さん：ありがとね。じゃ明日あたしんち集合で。
- 直樹くん：あと、誰が来るの。
- 映さん：えっ、直樹と吉澤ちゃんだけでよ。重い家具とかお願いね。
- 直樹くん：えっ、それってオレ結構辛くね。
- 映さん：まー、そう言わず来てよ。夕ごはん作るからさ。
- 直樹くん：仕方ねえなあ。
- 映さん：5時集合でいい？
- 直樹くん：えっ、その時間、雄二の家に行く約束してるんだけど。
- 映さん：ラッキー。じゃ、雄二も連れてきてよ。
- 直樹くん：えっ、マジで。
- 映さん：うん。じゃ、よろしく!

Step1 会話例の映さんの頼み方には、いろいろな問題があります。言葉や内容にどのような問題点があるのか、近くの人と話し合って、考えをまとめましょう。

(話し合いメモ)

○ 映さんの頼み方の問題点

Step2 どのような言葉で頼めば、引き受けてもらえると思いますか。映さんの立場で、具体的な言葉を考えながら、まとめましょう。

Step1 会話例2では、直樹くんの言葉から雄二くんの心の負担を軽くするような配慮が感じられます。①前置きの言葉と②感謝の言葉それぞれのはたらきについて考えをまとめましょう。

① 前置きの言葉のはたらきについて

② 感謝の言葉のはたらきについて

Point!

頼みごとをするときは、聞き手の心の負担を減らせるよう、前置きや感謝の気持ちを言葉にすることを忘れないようにしましょう。

→ Point! のまとめで特に大事だと思う部分をチェックしましょう。

レッスン4 ロールプレイに挑戦!

では、次の①～③のような状況で、引き受けてもらえるように頼んでみましょう。

(ロールプレイ①)

A：あなたは喫茶かえでバイトをしています。明日の夜、郷里の幼なじみがこちへ出てきます。もう3年ぶりなので是非会いたいと思います。しかし、明日は17時から22時までバイトのシフトが入っています。バイト仲間のBさんに、バイトのシフトを変わってくださるように頼んでみましょう。

B：バイト仲間のAさんにバイトのシフトを変わってくださるように頼まれました。予定を確認すると、明日の夜は姉と買い物に行くことになっています。断ろうかと思いましたが、それほど急ぎの用事ではないので、無理をすれば延期することもできそうです。

(ロールプレイ②)

A：あなたが語学研修でお世話になったオーストラリアの友人が日本に遊びに来ます。日本では、日光東照宮や華厳滝を見学したいそうです。ところが、あなたは一度も日光へ行ったことがなく、調べると車の方が便利そうです。誰か、友だちのBさんが日光へ行ったことがあると言っていました。Bさんに案内を頼んでみましょう。

B：友だちのAさんから、車で友だちの日光の案内をしてほしいかと頼まれました。ドライブが好きなんで、引き受けてもかまわないと思いますが、3年前のことなので道をはっきりとは覚えていません。しかも、その時は波瀾に巻き込まれ、ヘトヘトになって帰宅したことを覚えています。もうあんな思いはしたくありません。