

# 大学におけるキャリア教育の重要性

## —コミュニケーション演習授業を通じた人間教育の実践報告—

The Importance of University Career Education:  
A Report on Practices in Humanistic Education  
Through Communication Seminars

田中 まみ  
TANAKA Mami

春川 修子  
HARUKAWA Shuko

In the Department of English Language and Literature of Kyoto Notre Dame University, the exercise courses have been practiced as a part of a career education curriculum since academic year 2008. In this paper, “students' growth” and “changes in their attitudes” were exemplified through observation and evaluation of the lectures. In “social work communication for interaction of minds”, students were able not only to the exchange using language but to experience the communication which could build deeper relationships. In “Japanese language communication for interaction of minds”, students learned the importance of self-expression. Furthermore, they had a sense of assessing the value of things after they accessed much information, and had their view spread. These effects contributed to their job-hunting activities. We hope that interdisciplinary research for aiming at improvement in the educational quality will be kept conducting at the university based on the data obtained at the exercise courses which we had performed. At the same time, we hope that communication education will be applied more broadly and develop more in the near future.

Keywords: human education, social work communication, practical communication approach, broadcast speaking method

### はじめに

大学におけるキャリア教育は、2011年春から文部科学省により義務化され<sup>(注1)</sup>、すべての大学が教育課程の内外を通じて社会的・職業的自立に関する指導に取り組むことになった。京都ノートルダム女子大学の英語英文学科では、2008年からすでにキャリア教育の一環として「接遇のためのコミュニケーション」および「接遇のための日本語」という演習授業を実践している。この演習講義は学生の内的な成長や変化にも働きかけることができ広義な人間教育にも寄与する可能性を明らかにした。講義の実践内容（巻末のシラバス1、2を参照）を中心

に検討し、科目ごとに実践報告する。

## 1. 研究方法

対象者は2～4年次生で、クラス定員は20人、半期15回の授業である。本稿では二つの演習授業を通して「学生の成長」や「意識の変化」について観察し、講義で想起した新しい発見や変化の気づきに着目したエピソードなど学生自らが記述したデータを、エピソード記述法（鯨岡、2005年）を参考にした方法を用いて分析した。

## 2. 接遇のためのコミュニケーション

本稿では、職業教育の一環として位置づけられた講座において、社会的環境と女性の関係性における演習教育として筆者が専門とするソーシャルワーク・社会福祉学という視点を職業教育に取り入れ行った授業の実際の記録であり、今後の講座発展のための授業実施に向けてのプロスペクタスである。田中は、『生活場面の移行を援助するソーシャルワークの事例の研究』（田中：2007）で論じたソーシャルワークコミュニケーションの領域を超えた取り組みを試みており、この演習においては、その原点にある人間観の3つの視点「人の平等と尊厳」「人に対する肯定的理解」「人は社会の中に存在する個人」を意識化し、学生が社会環境の変化にあわせて自己肯定観を用いて演習を通じた体験学習の実際と、変化、成長の過程を報告する。

### 1) 自己を知る

「私は誰？」ワークシートの記入を通じて、自分の属性を知り、自分を主観的に観る視点、客観的に観る視点を持つために行う。社会環境の中から、自分の地域、自分の家族、家族の中の自分を捉えなおす。「わたしは、女性である」「私は大学生である」「わたしは京都の大学に通っている」など客観的に誰から見ても、変わらないことを属性として書き、一方、自分しかわからない情報については、「わたしは、ピアノを習っている」「わたしは和食が好きである」など、趣味から行動や志向にいたるまで、様々な自分に関することを自分で振り返り書くことにより、より深く自分の内面を知っていくことにつながる。

自己覚知とは、自分が見聞きしたこと、触れたこと、体験したことから感じる自分の受け止め方や反応の仕方などで自己を認識することである。

#### (1) 自己覚知「十人十色」ワーク

##### ・自己開示

「私は、一見、○○ですが、実は、××です」に言葉を当てはめる。

自己開示については、「私は一見、ひ弱ですが、実は明るく積極的です。」「わたしは、一見、無口そうに見えますが、実は話し好きです」など、答えの多くは、自分が第三者からどのよう

に見えているかを客観的に捉え直していることがわかる。これは、自分を語る前に客観的に自己を知るワークシートを記入することにより、自分について、より客観的な自分を言語化する前に、文字にすることで自分自身の中に、自己イメージの確立を助ける目的で行ったのだが、加えて豊かな発想につながった。

## (2) 自己覚知「自分の樹」ワーク

今、あなたは、どんな樹ですか？どんな樹になりたいですか？という質問に対して学生がイメージできるように下記の図を描いて説明した。

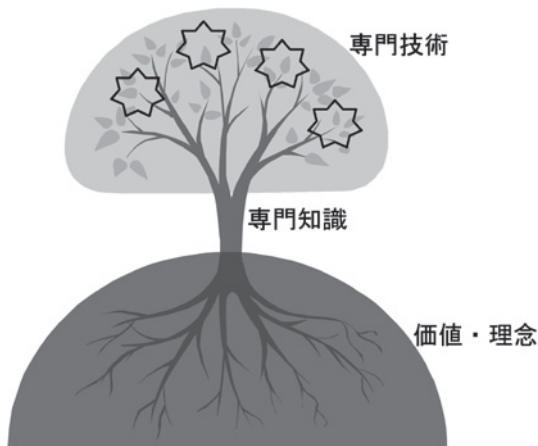


図2. 自分の樹作りモデル図

今の自分を知った上で、自分の樹を描くことについては、  
 専門技術→豊かに茂る葉、  
 専門知識→ゆるぎない太い幹  
 価値・理念→大地にしっかりと広がる根をイメージする作業である。

自己覚知演習によって、自分に問いをたて自分の今を意識化し、自分の未来をイメージすることに繋がった結果を受けて、筆者が作成したモデル図を学生に提案した。



図3-1. 人との関係性の問いモデル図



図3-2. 空間軸の中での問いモデル図

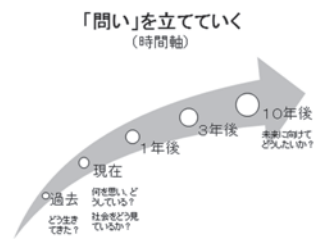


図3-3. 時間軸の中での問いモデル図

## 2) 自分の価値を知り伝える

### (1) セッションの目的

- ・個人の考え方や思考に違いを認め、個人の考え方や感情のパターンを探求する方法としてイメージを使うことを紹介する。
- ・2人ワークでは、自分と隣の人の価値観の違いなど、体感することを目的として行った。今までに生きてきたあなたの人生の中で、一番大切にしている思い出の品物を描いてくださ

いというテーマの二人一組ワークでは、Aさんが語り手としてBさんが聴き手となり、次にBさんが語り手となりAさんが聴き手となった。自分が語り手となって思い出を語っていたときの内なる感情を文字にしてもらったところ、「嬉しさや幸せを感じて笑顔がでた」「聴いてもらっているという満足感からもっと伝えたい気持ちになった」など、前向きな気持ちになり、聴き手となったときの感想は「気持ちが伝わってきて、嬉しい気持ちになった」と答える学生が多かった。これらのワークを通じて、「聴いてもらっている」という気持ちが「もっと伝えたい」という気持ちを高め、共有する思いを実感したという感想が寄せられた。そして、自分の価値が言葉を作り、言葉により印象も変わってくるということが理解でき、対話の中で「聴く」立場と「伝える」立場、そして学生自身は、「交流すること」「理解すること」を体験した。

### 3) グループ合議

#### (1) セッションの目的

- ・問題解決能力がそれぞれにあることを知る
- ・人それぞれの意見を尊重し、お互いを認め合う。

KJ法<sup>(注1)</sup>を用いて、一つのテーマを設定して、用紙に自分の意見を書く、グループを4～5名単位にわけて模造紙に張り付けて行く作業をする、一人10パターン以上の意見を書いたことによりグループには、50以上の答えが集まり、それをKJ法を使い、分類していく。

「今の若者は？」というテーマで、「おしゃれである」「ITに強い」「体が弱い」「朝が弱い」「根気がない」など、多様な意見が用紙に記入され、それらをグループの中で開示して、合計にすると40枚～50枚の用紙になったものを同じような種類に分類し、その分類したカテゴリー別に、分類項目名をつけていく。「身体関係」や「生活状況」「趣味」などに分類され、40～50の小さな意見が4～5ほどの項目に分けられた、そのグループでの作業の過程の中でお互いが意見を出し合い認め合う光景が見られた。学生の感想には「初めてKJ法を使ったが、みんなの意見と一見違うように見えても話し合いの中で意味が近かったり、とても深く考えることができた」「皆のアイデアの多さが自分一人では出てこない新しい発想に繋がるのが体験できた」「アイデアを組み合わせたり、いろいろな意見を便乗結合することにより、効率的に良い案を出すことができることを実感した」など寄せられた。ここでもブレインストーミング<sup>(注2)</sup>の批判厳禁の約束が生かされ、批判される心配がなく、自由に自分の意見をいうことができるという安心感があったという意見が多く聞かれた。グループ合議については、「聴く」「伝える」という二者の交流から進化して、3名以上のグループの中で、「聴いた」言葉を「問い返したり」「賛成したり」する反応する言葉を使いながら交流をより深めていくことができた。「対話すること」の実験を試みて、相手の肯定的な問い返しや受け答えがより深い人間関係の「対話」へのスタートとなる演習となった。

#### 4) 交流のはじまる効果的な質問～「閉ざされた質問」と「開かれた質問」～

閉ざされた質問は、話し手が「はい」か「いいえ」か、あるいは、短い言葉で答えられるような聞き方をするものである→(例) 昨日の映画は、楽しかったですか？

開かれた質問は、話し手に多様な言葉での返事が促される→(例) 昨日の映画は、どのような内容でしたか？

閉ざされた質問は、話し手と聞き手の関係が十分に深まっていくときに、話し手には負担にならないように会話を始めるきっかけとなる反面、閉ざされた質問が続くと交流が深まっていけない。開かれた質問に関していうと、閉ざされた質問に対して、積極的な自己表現を用いるので交流がより深まってゆくことに繋がる。このように質問は、その仕方によって、聞き手に必要な情報を得たり、話し手の表現を促したりして会話を生み二者の関係を作っていくことになる。この演習を受講した学生の感想は、「閉ざされた質問をされたときには、もっと話したいのと言う気持ちが残ったが、開かれた質問をされたら、自分のことをより深く語ろうとのびやかな気持ちになった」「開かれた質問で交流が始まったという実感が持てた」などであり、自己開示に影響してゆくことを体験した。開かれた質問をすると、より深く回想をしながら表現することが示された。この様に繰り返し質問に答えながら、自己の情報を整理し伝えることに加え、状況により閉ざされた質問と開かれた質問を使い分けることができるようになった。

#### 5) 考 察

本稿では、実施した演習講座の中からトピックを解説した。リーマンショックなどの世界的恐慌の経済悪化に伴い、多くの学生が苦難の就職戦線を強いられる状況が起り、学生自身にも気持ちが落ち込むなどの否定的な言葉がふえ、そのために新たに講義の中で自尊感情を大切にするという「アサーション」の中でのアサーティブな表現を取り入れた演習を試みた。それまで自分の意見を伝えることに拒否的だった学生には、自分の意見も大切な意見であるという思いが芽生えたり、就職試験の結果を受けてからまた新しい人生の取り組みが始まることを自覚し、自分で自分を励ますことができるようになったりなど、具体的な変化がみられた。それは感情が他の人とも同じように価値あることだと信じ、表現する権利があると信じることであり、アサーティブな表現を用いることにより、望むことを得るだけでなく、現実的な妥協案に至ることもあり攻撃的にならずに十分な自尊感情の上に成り立つということが体感できた。

社会的な変化に合わせて学生のおかれている状況が変化することにより、特に、人生に関わるキャリア教育や、人間教育の場面では、常に社会状況にあわせて講義を変化させるという意義も深いと考察できる。「接遇のためのコミュニケーション」では、人間としての存在を問うスピリチュアルな領域への視座なしには、技術としてテクニックが一人歩きするという危うさを持っていることを念頭におき技術に偏るのではなく、知識の集積によって成り立つコミュニケーションの広がりを持たせるために、例えば、京都の歴史や歴史上の人物から先人の生き方を学ぶことなどもトピックとして扱い、学生の関心の広がりにも寄与することを目指してきた。

講義を通して学生の多くが情報の伝達という手段のコミュニケーションをより深め、コミュニケーションは、人と人との間の関係性、共同性を打ち立てる大切な働きであることを実感し、お互いに人としてそれぞれの価値観の世界に住んでいる人が自己開示し、価値を共有し、感情を共有することを理解したという結果が得られた。演習の中では、一貫して「価値観」を基軸となるものとした。これは精神科医の神谷美恵子が18才から21才までを人間性の開花する青年後期として位置づけ、価値を選ぶ重要な年齢であるということ述べている。「シュブランガーは、青年の自分の性質に従って価値を選び出す、といていくつかの有名な類型をつくりだしたが、「自分の性質に従って」ということは、いいかえれば、「身に合った」ということであろう。性質とはこの年齢までにすでに出来上がってしまっているものだが、少なくとも青年時代はもっとも純粋に価値を追い求め、これに従って生きようとする時代である。こういう青年たちのいるおかげで社会もたえず新鮮な生命を保ち続けることができるのである。もろもろの価値の中から何をもっとも大切なものとして選び出すかによって、青年のこれからの一生の心の旅の内容は決定づけられてくるであろう」（神谷：1974：113）そして、田中の事例研究では人との関係の中から引き出される力について述べている。「人は人と共に生き、人によって力を引き出され、そして人によって、その生を生ききることを確信した。」（田中：2007：48）演習講義においても、講義をする側と受講する学生側の関係性の中で、学生の潜在的な力に働きかけ、その力に、講義をする側も潜在的な力を引き出されることが実感でき、その交流の中でも「言葉」を「聴く」「伝える」ことは多様な価値と共有することができる重要な意味を持っていることが演習講義の結果から得ることができた。

このようにコミュニケーションは人と人が出逢い、人格が交わるということであり、人間がコミュニケーションにおいて、肯定する心の交流の手段となってゆくことに繋がっていくことが演習の実際から検証することができた。社会的な変化の中で生きる人間個人としてソーシャルワークコミュニケーションの持つ人間理解を今後もさらに展開・応用していきたいと考えている。そして同時に今後、学生自らがこの演習で体得した技術を日常生活に生かし、この「接遇のためのコミュニケーション」が相互補完的に発展することを期待して報告を終わる。

### 3. 接遇のための日本語～プラクティカル・コミュニケーション～

表記の演習授業は、就職に必要な社会常識・知識を学ぶとともに、普遍的な対人コミュニケーション力や、自分自身や事象などをわかりやすく説明し表現するプレゼンテーション力、人の心を動かし感動を共有するパブリックスピーキング力、面接コミュニケーション力などを育成することを目的として行われた。これらの「伝える」能力は就職面接に必要なスキルであり、能力育成は就職面接のためだけにとどまらず、総合的な人間力向上にもつながる重要な能力であると言える。授業の中では、この「伝える能力育成」を総合的に「プラクティカル・コミュニケーション・アプローチ」と表現している。コミュニケーションの定義は数多くあり、近年

注目されている「具体的で多様な日常の実践ととらえる視点（板場：2003：392）」や、「会話においてのコミュニケーションとは相手の価値観に影響を受けながら常に多様に変化していく過程の事で、その過程においての変化に自然に対応していく能力がコミュニケーション能力である（Harukawa：2012：53）」などもその中に挙げられる。この演習授業は、このようなコミュニケーションの定義に裏付けられたプラクティカル・コミュニケーション・アプローチを通して、文科省の説明するキャリア教育<sup>(注1)</sup>の根幹をなす重要なツールである「正しい日本語とコミュニケーション」を、知識・実践両面から指導するものである。

全15回の講義の中で、春川の経歴の一つであるアナウンサーとして自ら考案した訓練メソッドなどを取り入れ、人前で話すことに焦点を当て実践的にトレーニングを行ってきた。また、単に口頭でのアウトプット能力の技術向上だけでなく、話す内容に深さや幅を出せるように、また社会の動きにも敏感に反応できるように、新聞などメディアからの「情報の取り入れ方」も合わせて指導した。

学生は、当初、不安や能力不足を嘆く記述を多く書いていたが、授業も後半に入ると、日本語運用能力やスピーチ・コミュニケーション能力の向上が学生自身にもはっきり実感できるようになり、明らかに以前より自信をもった態度を表す学生も半数以上いた。授業内容を項目ごとに説明し考察する。

### 1) 発音発声法

通常、特に若い女性の声は細く小さく聞こえにくい。これは「自信がなく消極的で判断力が低い」印象をもたれる恐れがあり、就職面接や実際に仕事をするうえではマイナス評価になり得る。それを改善するため、プロのアナウンサー養成メソッドを取り入れ、腹式呼吸の発声法や口のあけ方・動かし方などの発音法を毎回指導した。学生は初回に早くも壁に当たるが、最終回には、ほとんどの学生が腹式呼吸での発声法のコツを体得するようになった。また発音の指導では、比較的発音しづらい「さ行」や「ら行」を、母音を意識させながら集中的に矯正することで、発話全体が聞き取りやすくなった。学生の多くに「声の大きさやトーンに気をつけて話すことは大切」との認識が出てきたことは、前向きな意識の変化である。

### 2) 日本語運用

学生の母語である日本語は難読漢字も多く音読み・訓読みもあり、また様々な活用や例外的変化も多いため複雑である。授業では、日本語運用能力を向上させるために、プリントを配布しての講義や、授業内での小テストを繰り返し、運用能力は“知識”という土台の上にこそ成り立つものであることを徹底させた。「間違っていて覚えていた言葉もたくさんあったが、きちんと覚えなおすとともに新しく知った言葉はしっかり身につけて積極的に使っていきたい。」と前向きに意欲を見せていた。

### 3) 新聞活用術

新聞活用術では、学生にとって日頃あまり馴染みのない新聞を活用することで、信頼度の高い新聞からの情報を取り入れ、社会情勢に敏感になることを目的とした。個々に新聞からニュースを拾い短くまとめ、わかりやすく人に「伝える」練習を行い、最後に必ずそのニュースについて自分なりのコメントもつけるよう指示した。これは日々の知識・情報の蓄積だけに留まらず、面接時の的確な応答や、企業リサーチのためにも重要な演習である。新聞を読むことは社会人として必要不可欠であり、情報の蓄積はビジネスコミュニケーションにおいても大きな役割を果たすので、初歩的な新聞の読み方からニュースの選び方、話の構成に至るまで「自分が理解したうえで人にわかりやすく伝える」スキルを丁寧に指導した。「宿題がきっかけで今までほとんど読まなかった新聞やニュースを見るのが身についた。」「世の中の動きが分かりたくさんのことを知ったので、いろんな職業の可能性が広がった。」など国内外の動きを捉えることで社会人に一歩近づいた満足感を感じ、より社会への参加意識が高まった。

### 4) 敬 語

文部科学省 HP (1998) によると、敬語は小学校の国語の授業において種類や働きなどが説明され、中学3年生からは文法などを学ぶ。しかし実際に運用するレベルに達していない学生がほとんどである。つまり基本的な敬語の知識はあり、また無意識のうちに日常生活やメディアなどで耳にする機会もあるものの、自分自身が意識して実際に使う機会が少ないため身につかないのが現状である。学生も「絶対に正しい敬語を話せるようになりたい。」と敬語に対して強い意気込みを表わしていた。講義で改めて文法を学ぶと「正しいと思っていた敬語が間違っていたことを知りショックだった。」「尊敬語と謙譲語を混同して覚えていた。」と、改めて真摯に敬語と向き合う必要性を認識したようだった。

アウトプットを中心にした授業展開の中では、より実践的な敬語が身につくようにきめ細かな発話指導を行った。

例えば、

- (1) 練習問題では、答えを書くだけでなく必ず大きな声で口頭発表する。
- (2) 講師が「基本動詞」を学生に伝え、学生はその基本動詞を尊敬語や謙譲語に変えて口頭で発表する。(例：基本動詞「話す」⇒尊敬語「お話しになる」、謙譲語「申す」)
- (3) 一連の他者の動作を「敬語の話し言葉で描写」する。
- (4) (3)の上級者用演習で、ドラマや映画の中の人の動作を「話し言葉の敬語で描写」する。

など、あくまでも発話中心の「使える敬語」を意識したワークを行い、学生一人一人に丁寧な指導を実践した。((3)(4)を以下「BS メソッド (ブロードキャスト・スピーキング・メソッド)」と表記する。)

敬語演習を受けて「授業のプリントを自宅でも学習して成長していきたい。」「社会人として



美しい敬語を使い目上の方にも良い印象を与える女性になりたい。」など、社会人として人間として美しい話し言葉が重要であることを強く感じ、今後も継続的に学習を続けることを決意した記述が多く見られた。

「BS メソッド」については、「人の動きを瞬時に敬語で表すのはとても難しく頭の中での整理がうまくできなかった。」「動きに対してどの動詞を選び、それをどのように表現するのか迷った。」など、初の体験となる「インプットされた知識をスムーズに発話としてアウトプット」する実践演習への取り組みの難しさを痛感したようだった。しかし、同時に彼女たちはこの訓練法がいかに効果的であるかということも実感できたため「実際の動作を敬語で表現する授業はとても分かりやすく自分のためになった。」「実際見た動きを瞬時に敬語に変えられるよう日常生活の中でも練習していきたい。」「この授業はとても有意義であると思う。」と高く評価していた。

#### 5) プラクティカル・コミュニケーション・アプローチ

授業では、言語でのコミュニケーションだけでなく、身振り手振りやアイコンタクトなどの非言語コミュニケーションに至るまで「伝えること」について、総合的にプラクティカル・コミュニケーション・アプローチとして指導を行った。スピーチ・コミュニケーションの中から(小池生夫編：2003：416-427)プレゼンテーション、パブリックスピーキング、インタビューなどを取り上げ、これらの要素が入ったテーマを課題として毎回スピーチを行った。また企業面接でよく行われるグループ・ディスカッションも模擬演習として取り入れ、実際に学生が疑問に思ったことをテーマにディスカッションする機会も設けた。

スピーチでは、まず、自分に興味のない人にまで興味を持たせるような話し方をしなければ人は最後まで話を聞いてくれない」ということを認識させ、構成を工夫することでインパクトを有効に与えることもできると学生に指導した。例えば、ライフプランやキャリアを語るときには「何歳で何をしたいからそのために今これをする、というように逆算する方法で計画立てスピーチを構成した。」というように、講師の指導に忠実で的を射た内容を語る学生も多かった。またテーマに沿い、キャリアプランについての指導も行ったが「キャリアプランの中に他者の言葉や方法を真似て、それを自分なりにアレンジする方法を聞いたが、とても大切だと思った。」など、今後のスピーチに役立てようとする学生も多かった。また、スピーチには順序立てて論理的に説明し聞き手の共感を得るような話し方や構成が必要であるため、プレゼンテーション力とパブリックスピーキング力が求められる。よいスピーチのためには「日頃から話のネタを意識してみつける。」こと、内容の濃いスピーチにするためには「自分が話す内容についてよく調べ深く知る。」ことが重要なポイントということに学生も気が付いたようだった。

#### 6) 面接コミュニケーション

面接コミュニケーションスキルは、それぞれが持っている背景や経験が違うので、一人ひと

り違った指導が必要である。実践で生かせるように、面接のマナーから質問に対する答え方、身だしなみ、立ち振る舞い、具体的な準備、こころ構えにまでも言及し細かく指導を行ってきた。

面接は短い時間の中でいかに相手に自分を印象づけるかがポイントであるので、予想される質問への応答内容を整理し、論理的に、また具体的に伝えられるよう準備することを強く学生に促した。また本番前に何度もシミュレーションを個々で行うことはもちろんであるが、日常的にイメージトレーニングをすることが必要であり効果的であることも指導した。あくまでも「双方向のコミュニケーション」であると意識することが面接攻略のカギになり得る。学生は初めての実践的な個人面接で緊張していたため「話すことに気を取られ表情や姿勢を意識していなかった。」と後悔を滲ませ、また、声や話し方については「詰まらずに聞き取りやすい音量、かつ、きれいな日本語で一語一句丁寧に話す練習が必要。」と、基礎的な話し方の技術を身につける必要性を感じたようだった。応答の内容については「話の引き出しが少ない。」「時事に対して知識が乏しい。」「自己分析をもっと深くする。」など、「何も準備していなくて不安だった。」から起こったミスであることを冷静に受け止めていた。そして「自分自身をもっとよく知ることが大切。」「どの分野においても勉強が必要。」など、事前の細かな準備がいかに当日の応答に大きな影響を与えるかが理解できたようだ。

## 7) 考 察

これまでの授業の中で、より実践的に話し言葉を身につけさせるため学生に必要かつ効果的と思われるアウトプットのトレーニングをいくつか導入し成果を得た。すでに触れたが、(1) 練習問題の答えを大きな声で口頭発表 (2) 聞いた基本動詞を口頭で尊敬語や謙譲語で応答 (3) 一連の他者の動作を「話し言葉の敬語で描写」 (4) ドラマや映画での人の動作を「話し言葉の敬語で描写」などである。特に、(3)(4)のBSメソッドは、筆者が自身の経歴の一つである放送局アナウンサー時代(1980年代前半)に自身のアナウンスメント技術向上のために、スポーツ実況の訓練法をヒントに独自に考えだし、その後10年以上第一線で活躍したアナウンサーとしての実績を土台から支えた実践的トレーニング法である。この授業では早い段階からこのメソッドを必要と感じたため、2008年度後期から導入した。また春川が主宰する英語発音教室でもスピーキング力向上のために2006年からこのスキルを応用し指導している。

このほか授業では「他己紹介」(二人一組で互いにインタビューし合い相手を理解した後、ワークシートに記入しまとめ、それぞれのパートナーをクラスの皆に紹介するワーク)を行った。これはさまざまな要素が含まれた演習で、インタビュー力、コミュニケーション力、構成力、そして第三者に伝える力までもが総合的にまた効果的に学ぶことができるため「伝えることの難しさを再確認しとても意味のある授業だった。」と、学生からも授業内容を高く評価する声が多く聞かれた。これもインタビューや司会進行術を学ぶための訓練法の一つであるが、学生には少し高度なため、春川が学生のための訓練法に改良し導入しているものである。

このように本講座では、通常の大学教育では体験できない実践的なトレーニングを導入した演習授業を展開している。学生たちも最初の頃は「毎回人前で話す授業が怖くてやめようと思った。」と素直な感想を述べていたが、その全員が授業の後半では「回数を重ねるごとに人前で話すことに慣れ、最後にはとても好きになっていた。」「自分に自信が持てるようになった。」など最初とは相反する反応に変わり、学生自身もその劇的な変化に驚き、達成感も味わったようである。また、「自分自身をよく知ることができ、また新聞やニュースに触れることで視野がひろがり、以前よりずいぶん変わった気がする。」「将来の生き方にとってもいい勉強になった。」など自分を信じ未来に目を向け、積極的・能動的な生き方をしたいと願う前向きな姿勢がうかがえ、彼女たちの精神面の成長にもいい影響を与えた。

その効果を引き出した要因の一つには、学生に「何の目的でその演習をするのか」また「その期待できる効果は何か」を、必ずはっきり事前に伝えたことであると考えられる。授業の目的を知ったことで、学生自身も無意識にその効果を得るために個々に努力し、またクラス全体も同じ目標に向かうことで士気が上がる。それは学生が相互に刺激し合うことにもつながり、最終的にクラス全体のレベルを引き上げることに成功した。競争させるのではなく、目的やそこに達するまでの過程で生まれる効果や影響などを事前に伝えることが、学生自らの成長の大きな原動力になったことは、なによりこの授業にとっての大きな収穫であった。

## 総 括

講座を開始した2008年はリーマンショックなどの世界的恐慌の社会的変化が起った年で、その年を境に急激に企業の採用状況が悪化し、学生のおかれる環境も激変したため、社会人として生きることについてより深く考える社会的状況となった。その社会的な変化に合わせて、人生に関わるキャリア教育や人間教育の場面では講義を変化させるということは意義深い。少人数の演習講義の利点を生かしたキャリア教育、人間教育の重要性が実践報告により明らかになった。これにより今後も人間教育に一層寄与することができるものと期待する。また、授業時間だけでなく、授業をきっかけに出会い卒業するまでの2～3年の長期間にわたり、学生との個別の関係性においてメンター（指導・助言などを行う人）として学生を見守り導く役割を担った。それぞれの講座の考察で立証された結果をもとに、今後も大学教育において質の向上をめざして学際的に研究が行われることを期待すると同時に、コミュニケーション教育のより幅広い応用と発展のために今後も検討を続けていく。

## 注

- (1) 文部科学省 HP の平成23年1月の中央教育審議会答申「今後の学校におけるキャリア教育・職業教育の在り方について」によると、キャリア教育は単に卒業時点の就職を目指すものではなく、生涯を通じた持続的な就業力の育成を目指し、豊かな人間形成と人生設計に資することを目的として始まっ

た。

- (2) KJ法 文化人類学者の川喜田二郎がデータをまとめるために考案した手法である。
- (3) プレーンストーミング アメリカの広告代理店 BBDO 社の副社長をしていたアレックス・F・オズボーンが考案した創造性開発のための技法である。

## 参考文献

- 板場良久 「コミュニケーション」小池生夫編 『応用言語学事典』 研究社 2003年
- 岡本民夫・小田兼三 『社会福祉援助技術総論』 ミネルヴァ書房 1990年
- 神谷美恵子 『こころの旅』 日本評論社 1974年
- 鯨岡 峻 『エピソード記述入門』 東京大学出版 2005年
- 久保紘章 『ソーシャルワーク～利用者へのまなざし～』 相川書房 2004年
- 小池生夫(編) 「スピーチ・コミュニケーション」『応用言語学事典』 研究社 2003年
- 田中まみ 『生活場面の移行を援助するソーシャルワークの事例の研究』  
立命館大学院修士論文 2007年
- ダニエル・ベルトー 『ライフストーリー』 ミネルヴァ書房 2003年
- フランシス・J・ターナー 米本秀仁(訳) 『ソーシャルワーク・トリートメント(上)(下)』 中央法規社 1999年
- 文部科学省 HP 「敬語の学習に関する学習指導要領等の主な記述 資料4-2」 〈[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/shingi/chukyo/chukyo3/011/siryu/06072701/007/007.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chukyo/chukyo3/011/siryu/06072701/007/007.htm)〉 (2012/09/17アクセス) 1998年
- Harukawa, N. (2012) "Variations of Responses to Negative Yes/No Questions in English"  
A Master of Arts Thesis (Presented to The Graduate School of Language, Communication, and Culture. Kwansei Gakuin University. January 2012.

## シラバス1

### 【授業予定】『接遇のためのコミュニケーション』

- 第1回 コミュニケーションとは？(コミュニケーションの種類を知る)
- 第2回 今までの自分を振り返り、今の自分を知りましょう(自己覚知、自己概念、自己成長をワークを通じて学ぶ)
- 第3回 自分を表現しましょう(主観的表現・客観的表現)
- 第4回 グループワークを通してコミュニケーションを深める(KJ法を使いグループディスカッションを学ぶ)
- 第5回 グループワークを通して合議の仕方を学ぶ(自分の価値を知り相手の価値を知る)
- 第6回 ジョハリのこころの窓をワークを通して実際に学ぶ(自分が気づいていない自分に気づく)
- 第7回 自己覚知から自己開示、そして自己活用への表現力を学ぶ
- 第8回 聴くこと、話すこと、伝えることをワークを通して学ぶ(会話の実際から演習を通してアサーションを学び、他者とともに、肯定・発展しながら成長できる方法を知る)
- 第9回 自分をコントロールする方法を学ぶ(自己の思い込みを知り、自己概念を広げる)
- 第10回 物語を分析して、自分の思考を知るコミュニケーション
- 第11回 共感、励ましなど相互交流から生まれる感情コミュニケーション
- 第12回 コーチングスキル演習(自分の無限の力を感じ、自分の夢の描き方を学ぶ)
- 第13回 ソーシャルワーク(社会福祉援助技術)論に基づく、コミュニケーションスキル向上のまとめ

(人に対する肯定的理解、平等観、社会の中の個人の客観的理解などの重要性)

第14回 エントリーシートを使って、面接演習（個別指導）

第15回 接遇のためのコミュニケーションのまとめ

## シラバス2

【授業予定】『接遇のための日本語』～ Practical Communication ～

第1回 言語コミュニケーションの役割と重要性 学生から社会人へ ～企業が求める人間力とは？～

第2回 キャリアを意識した自己表現とアウトプット プロのメソッドによる発音発声法

第3回 スピーチ・コミュニケーション論と実践（パブリックスピーキングとプレゼンテーション演習）

第4回 日常の気になる言葉 i と実践パブリックスピーキング

第5回 日常の気になる言葉 ii と応用パブリックスピーキング

第6回 アナウンスメントスキルを生かした敬語表現 I と慣用句

第7回 〃 敬語表現 II とカタカナ言葉

第8回 〃 敬語表現 III と数字にまつわる言葉

第9回 〃 敬語表現 IV と季節の言葉とその使い方

第10回 〃 敬語表現 V と読み方に迷いやすい言葉

第11回 〃 敬語表現 VI と変わりつつある言葉

第12回 新聞を活用した演習とマスメディアの中での言葉

第13回 プロによるグループ面接コミュニケーション

第14回 プロによる個人面接コミュニケーション

第15回 接遇のための日本語講座 ～ Practical Communication ～のまとめと習熟度チェック