

－ ノート －

職場で求められるコミュニケーション力とその育成について －企業等への調査をもとに－

中 川 伸 子

A Study on Nurturing Communication Skills Required at the Work Place:
Based on Corporate Surveys

Nobuko NAKAGAWA

要 旨

文部科学省の「学士力」、経済産業省の「社会人基礎力」、日本学術会議の「大学教育の分野別質保証の在り方」等、大学教育への提言、及び社会からの要望は近年非常に多い。その中で共通する「コミュニケーション教育」について、本稿で考察する。

その考察の前提として、平成22年度に行った企業等へのアンケート調査「コミュニケーション基礎力に関する調査」を活用した。調査では、入社、入職1年までの新卒新人のコミュニケーション力の問題点や仕事上求められるコミュニケーション力等を明らかにする。そして、われわれが現在行っている教育内容に加えて、今後どのような点に注視してコミュニケーション教育を行うべきかということを明らかにしたい。

キーワード コミュニケーション能力 communication ability,
コミュニケーション教育 development of communication skills,
「きく」 listening,
国語科学習指導要領 government guidelines for teaching Japanese,
賢慮 full consideration

1. はじめに

学生が社会人となった時に、コミュニケーション力が重要視されることは、周知のとおりである。とりわけ、就職活動や就職後に高い対人コミュニケーション力を有していることは、職を得て働くための大きな武器となる。筆者はコミュニケーション教育に携わる者の一人として、学生のコミュニケーション力を引き上げるためには、更にどのような点に注視して教育すべきかを、本稿で考察したい。

筆者は、平成22年度に日本ビジネス実務学会よりの受託研究「きく・話す能力の教育方法－社会人基礎力を中心として－」において、研究員の一人として研究を進めた。当該研究の前提として、企業が求める人材の能力の上位には常に「コミュニケーション力」が見られ、文部科学省の唱える「学士力」の『技能』分野でも「コミュニケーション力」が挙げられているも

の、果たして高等教育機関におけるコミュニケーション教育は十全なものとなっているのか、という疑問があった。そのため、先ず学生が就職後に、企業が問題視し不足しているとするコミュニケーション力を明らかにすべく、企業等へのアンケート調査を実施した。本稿ではその結果も踏まえて、コミュニケーション教育のあり方を筆者独自の観点から探りたい。（『「きく・話す」能力の教育方法』研究の詳細は報告書¹⁾にまとめられている。）

なお、対話において「きく」は、「聞く」「聴く」「訊く」とその意味により3種の漢字を充てることができるが、場面での深い解釈を伴うためここでは「きく」とひらがなの表記をする。

2. 企業等へアンケートの概要

企業等へのアンケートは、「コミュニケーション基礎力に関する調査」と題して、平成22年10月25日から11月30日に、筆者を含め3名が担当した。

(1) 調査の目的

大学や短期大学を卒業し就職した新人に必要なコミュニケーション力、不足するコミュニケーション力を明らかにする。また、就職後にコミュニケーション力を高めるための研修を企業側でどの程度実施しているのかを調査する。

(2) 調査対象

大学・短期大学の卒業生が就職している企業、組織を対象とし、業種別に分類した。それらは、製造、卸・小売、金融・保険、不動産、運輸・倉庫、サービス（これらの企業を一般企業とする）、幼稚園・保育所、医療・福祉（これらを幼稚園・医療等とする）、その他の9つである。

(3) 調査の方法

上記(2)の分類のうち、一般企業には917通、幼稚園・医療等には183通の計1100通の調査紙を郵送した。企業等の宛先は、ホームページ、会社四季報等で取得したが、2通が宛先不明で返送された。返送された有効回答は156通、回収率は14.2%であった。

(4) 質問紙の構成

企業等へ就職して1年以内の新入社員、職員のコミュニケーション力を問うための質問を、次の内容で構成した。回答は新人を教育・観察する立場にいる人に依頼した。

①新卒の社員・職員（入社1年以内）のコミュニケーション力について、特に問題があるのは、どのような点か。回答欄は「きく・話す」「読む・書く」の2つに大分類し、それぞれ8項目の回答を準備し、計16項目（最後にその他の記述欄あり）のうち上位3つに丸を付ける。

②仕事上求められるコミュニケーション力について、必要な順に1～5と番号を付ける。回答欄は「きく」「話す」「読む」「書く」「チームワークでのコミュニケーション全般」（最後にその他の記述欄あり）の5項目からなる。

③新入社員・新入職員の研修において、コミュニケーション力に関するプログラムを導入しているか。「はい」「いいえ」で回答し、「はい」と答えた場合には、研修内容を記述する。

④大学教育に求めることを自由記述する。

(5) 結果と考察

回答数156通の内訳は、一般企業116通、幼稚園・医療等が40通であり、結果の要約は以下のとおりである。

①新卒社員・職員のコミュニケーション力「きく・話す」における問題点

全体の集計での問題点は、「自分の言葉で必要なことを伝える力」が1位で、「相手が求めていることを理解する力」が2位、3位に「分からない点について質問する力」と続く。しかし、全回答項目の数値の詳細な分析を試みたところ、一般企業では「話す」より「きく」に、幼稚園・医療等では「きく」より「話す」に問題があるとする傾向が見られた。

この結果は、2つに分類した業種の職務内容が異なるからであろう。一般企業の新入社員は、研修に始まり、先輩や上司の指示を受けて職務を遂行する日々が続く。顧客の前でも、多くの仕事は聞き手に回ること、相手との距離を測ってコミュニケーションをとる。一方、幼稚園・保育所や医療・福祉の仕事においては、コミュニケーションの対象は、乳幼児、患者、利用者本人との会話をはじめ、その保護者、家族への連絡や相談等、年齢の異なる相手との瞬時の良質なコミュニケーションが求められるからであると考えられる。

②「読む・書く」における問題点

一般企業、幼稚園・医療等のいずれにおいても、「必要なことを文章化する力」が問題点として最も高く、全体集計でも22.7%で1位であった。しかし、2位とは僅差であり、一般企業の2位は「要領よくメモを取り、仕事に活かす力」19.8%、幼稚園・医療等の2位は「仕事上の文書を読み書きできる語彙力」19.8%となっている。新人が仕事上必要なことや自分の考えていることを文章にするためには、学生時代に本を読むことが最も効果的であろう。読書においては、多くの日本語を読み、多くの語彙の意味をつかみ、多様な言い回しの方法を学ぶ。そして、「書く」ということを何度も何度も重ねていくうちに、すらすらと読みやすい文章が書けるようになると筆者は確信している。

本稿では、コミュニケーション教育の中で「きく・話す」に焦点を当てたいと考えているので、「読む・書く」の調査結果は参考のみにしたい。判明したことは、「きく・話す」「読む・書く」いずれにおいても、新人は発信力が非常に弱いということである。

③仕事上求められるコミュニケーション力

新人に仕事上必要とされるコミュニケーション力の質問では、1位は「きく」であり、続いて2位は「チームワークでのコミュニケーション全般」、3位「話す」、4位「読む」5位「書く」という順であった。5項目に必要な度の強いものから順に1～5の番号を付ける方法であったので、より詳しい分析のため平均値を算出し、t検定²⁾を行った。(詳細

は2011『「きく・話す」能力の教育方法』報告書 p.22) その結果、仕事上求められるコミュニケーション力としては、「読む・書く」よりは「きく・話す」への要求度が高く「きく・話す」においては、「きく」が「話す」より要求度が高いことが判明した。

④コミュニケーション力育成プログラム導入について

入社・入職後の研修におけるコミュニケーション力育成プログラムを導入しているのは、37.2%であった。158の回答のうち、コミュニケーション教育が行われていないのは、96回答である。最も低いのは、幼稚園・保育所で78%がコミュニケーション教育を実施していない。この結果からは、学生が就職後多くの企業等において特にコミュニケーション教育は行われず、上司や先輩から影響を受けることで時間をかけてスキルアップを図るしかないということが解るのである。また、異なる見方をすれば、コミュニケーション力を持つ学生が採用される理由がここにある。コミュニケーション教育を行っている場合の内容の記述には、短期間での外部講師による「マナー研修」の中で接遇用語や電話応対を教育しているというものが多い。

⑤大学教育に求めること

質問項目の最後に、われわれの今後の教育改善のために、大学教育に求めることを自由に記述する依頼をした。すべてを引用できないが、コミュニケーション力に関する内容の記述の中から、目立ったものを次に挙げる。

- ・就職活動生の多くが「自分にはコミュニケーション力がある」と言いますが、－中略－そのコミュニケーション力でなぜ？と思う。それを大切だと教える事について、疑問を感じる。(筆者注：大学教育への疑問と思われる)
- ・考え、自分の言葉で発言する力の強化、目上の人に対する礼儀とマナーの強化。
- ・新入職員が、夏ごろ先輩から紙コップの補充をしなかったと注意されただけで、翌日出勤できなかった。結局退職することになった。
- ・学力というよりむしろもう少し根っこの部分、人間力というか「あいさつ」「読み書き」「自分の感性を上手く伝える」ことが下手な学生が多いように思う。家庭における接し方、両親の教育も影響大。

この他にも、似た内容の記述が多い。われわれは、コミュニケーション力とは何かという深い洞察を持って教育することが肝要であるということを言われているのではないか。

3. これまでの「きく・話す」教育について

1) 小・中学校における「きく・話す」教育

現在、大学、短期大学に在籍している学生の多く、または社会人となって間もない人たちは、「ゆとり教育」と言われる平成10年の学習指導要領に沿って教育が行われた時期に、小学校、中学校で学んだ。そこで、コミュニケーション教育を考察するにあたって、当時からの国語科の

学習指導要領を概観したい。

小学校国語科においては、言語を養う教育は、「話すこと・聞くこと」「書くこと」「読むこと」の3つの領域に分けられている。その中でも、「読むこと」に重点が置かれている。また、国語科の目標の一つに、「伝え合う」力を高めることがあるので、「話すこと」は「聞くこと」と同時に育成されるため同一の学習領域になっているのだろう。「話すこと・聞くこと」の学習においては、「話の中心に気を付けて聞く」「相手の意図をつかみながら聞く」ということに焦点が当てられ、話し手から発信される多くの諸要素を受信するということはまだ指導されない。

前項の企業等へのアンケート調査結果における一般企業で問題視、一般的に必要とされている「きく」についての教育「聞くこと」を指導する単元に焦点を当てて詳しく見ると、次のような割合である。

小学校1年生 122項目中8項目（7%）、小学校2年生 92項目中3項目（3%）

小学校3年生 91項目中2項目（2%）、小学校4年生 90項目中3項目（3%）

小学校5年生 87項目中2項目（2%）、小学校6年生 88項目中3項目（3%）

（『小学校国語 学習指導書 総説編』光村図書出版 H17年度版³⁾）

「話すこと・聞くこと」の教育においては、「聞くこと」に占める割合は非常に小さく、圧倒的に「話すこと」に重点が置かれていることが分かる。

中学校における「話すこと・聞くこと」教育については、生徒が自分の考えていることを「目的や場面に応じて的確に話したり聞いたりする能力」として身に付けるよう指導される。第1学年では「話し言葉を大切にしようとする態度」、第2学年及び第3学年では「更に話し言葉そのものをよりゆたかにしようとする態度の育成」が目標とされ、「話すこと」に焦点が当てられているのは変わらない。（2011『「きく・話す」能力の教育方法』報告書 p.3）

2) 高等学校における「きく・話す」教育

小・中学校の国語教育での目標「伝え合う力」は、高等学校の国語科においても社会生活に活かすことを目標に、言語能力の育成科目として3教科に設定されている。そのうち、「国語表現Ⅰ」は必修であり、「自分の考えを持ち、論理的に意見を述べたり、相手の立場や考えを尊重して話し合ったりする態度や能力、目的や場面に応じて適切に表現する」（『高等学校学習指導要領解説』文部省H11年度版⁴⁾ p.15）、「国語表現Ⅱ」は、選択科目であり、生徒の実態に合わせて教育できる内容となっている。また、表現力育成を目指す必修科目に「国語総合」があり、選択科目に「国語表現」がある。それらの科目では、話し合いの場面で敬語を含め語句や文を適切に使い、説得力のある話し方、課題の解決に向けて他者の考えを生かし合うこと等、社会人となった時のコミュニケーション力を意識しての教育が実施される。

このような教育を受けて、本学総合生活学科に入学した1年生のうち、学科基礎科目の選択科目「コミュニケーション技術論」を受講していた学生57名に、「きく」教育について質問を試みたところ、「きく」教育を受けたことを覚えていた学生は24.6%であった。その内容のほと

んどは他者の朗読（CDの場合もある）を聞き取ることであった。「対話」という形の教育は、50分の授業時間、クラス人数から見て難しい様相である。「きく」ことを育成できる教育の一つにディベート学習がある。ディベート学習は2003年頃より学校教育に取り入れられるようになり、「コミュニケーション技術論」受講生への調査でも、半数以上の30名が「これまでの学校教育でディベートを実施した」と答えている。

小・中・高等学校の主に国語科におけるこれまでの「きく」教育については、それほど重要視されてこなかったと言ってよいであろう。

平成20年に60年ぶりに「教育基本法」の改正が行われ、学習指導要領も改正された。国語科においても改訂があり、3領域（「話すこと・聞くこと」「書くこと」「読むこと」）に加えて「伝統的な言語文化と国語の特質に関する事項」が入ったことが大きな点である。小・中・高等学校において、それぞれに依然として「話すこと」は重視されている。しかし、中学校の国語科においては「聞き取ること」についての指導は次のように解説されている。

「第1学年では質問しながら聞き取ること、第2学年では話の論理的な構成や展開などに注意して聞き取ること、第3学年では聞き取った内容や表現の仕方を評価すること」（『中学校学習指導要領解説 国語編』文部科学省 H20年度版⁵⁾ p.13)

高等学校の新学習指導要領においては、表現力を育成する「国語総合」が4単位で必修であり、話し合いのさまざまな方法が試みられるようであるので、期待したい。

3) 大学・短期大学における「きく・話す」教育

現在、大学・短期大学で実施されているコミュニケーション教育については、平成22年度の同受託研究において別途調査が実施された。本学を含む18短期大学と3大学の計21大学を対象に、コミュニケーション教育と言える科目を3群に分類（ビジネス実務演習実習系、コミュニケーション系、日本語表現系、）し、さらに内容によって「きく」「話す」「話し合い」「言葉づかい」「状況対応」に分類した。

その結果、全体での教育内容としては「話す」が最も多く、次いで「言葉づかい」と続く。調査対象の大学での結果ではあるが、仕事上求められるコミュニケーション力である「きく」の教育は比較的少なく、十分とは言えない。

「きく力」育成に焦点を当てたカリキュラムを2006年から大学で実施している穂田によれば、「聴く力は自然に育つものではないこと、聴く力は思考力と深く結び付いていること、その力を育成するためには、意識的・計画的な学習の継続が必要であることを再認識し、現代社会が求めている真のコミュニケーション力を高めるためには、高等教育レベルでも話すだけではなく、聴く力を養成するプログラムの可能性を追求していくことが是非とも必要である」⁶⁾と、大学教育における「きく」力の育成に焦点を当てたコミュニケーション教育を提言している。また、「好ましい人間関係を構築するためには、人の話をじっくり聴く力」を必要とし、「きく」行為の目的は一つではない。そして、それぞれの聴く目的に応じて異なるスキルが求められること

を理論的に学び、それらに必要なスキルを習得する必要がある。」⁷⁾とも述べている。(稲田 2009)

4. コミュニケーション教育が目指すもの

これまで見てきて、コミュニケーション教育は単に話す方法や相手が言っていることを聞き取るスキルの教育内容では不十分であることが判明したと筆者は考える。しかし、多くの大学や短期大学で現在実施されているコミュニケーション教育は、限られた時間内に多くの学生に達成感や成果を感じさせたいために、どうしても方法論の講義とその演習、実習を実施することに終始していると言わざるを得ない。筆者の考察では、企業等から要求される「根っこの部分」や「人間力」と言われることを、大学や短期大学のコミュニケーション教育で養成することができるのかという大きな課題に行きつくのである。

現在コミュニケーション教育において、筆者は「パブリックスピーチ」「聴き方」「非言語コミュニケーション」「話し合いの末のコンセンサス」「シミュレーション会議」「ディベート」「プレゼンテーション」等をテーマに実践的な授業を行っており、これらの効果も小さくない。しかし、筆者がいつも不十分だと考えているのは「他者との差異」を学生がいかに受け容れるかということである。授業で学生に話し合いをさせても、すぐに合意してしまう。ひどい場合には、十分に話し合う前に、多数決で決めようとする。この点を「きく」力育成のコミュニケーション教育で改善できれば、少しは期待される社会人として送り出すことができるのではないだろうか。

中央教育審議会が2007年9月に示した「学士課程共通の〔学習成果〕に関する参考指針」に、あらゆる活動での汎用的技能として「コミュニケーション・スキル」が挙げられている。翌2008年5月、同審議会は日本学術会議に「大学教育の分野別質保証の在り方に関する審議について」を諮問した。日本学術会議は、2010年8月に「大学教育の分野別質保証の在り方について 回答⁸⁾」を答申した。その回答の中の「コミュニケーション能力の育成」における「コミュニケーションとは何か」の項目で、「コミュニケーション教育」について、筆者が考えている重要な視点が次のように述べられている。

「ともすれば、コミュニケーション教育は表現スキルの訓練になりがちである。しかし、コミュニケーション教育はいわゆるプレゼンテーションスキルや口頭での発表能力の向上に尽きるものではない。なぜならコミュニケーションは一方的な情報伝達の営みではないからである。自らとは異なる意見、感覚を持つ人々と出会い、それを「聴く」能力こそが重要であり、その上で対話が可能になるのである。対話とは、それを通じて自らの意見や感覚が変容する可能性を秘めた営みであり、他者との出会い、違和感の経験こそが対話の出発点である。」「また、コミュニケーション教育は、合意形成の手法の習得に尽きるものではない。近年、様々な合意形成の手法が開発され、実践されており、こういった手法についての教育は重要である。しかし、

コミュニケーション教育の眼目は、常に合意に至ることではない。むしろ、現実には、いかに合意形成が困難であるか、あるいは合意形成を目的としたコミュニケーションが場合によっては同調圧力を強め、いかに相互の理解を阻害するかといったことを感得することの方が重要である。合意できないものは合意できないままに、協働の可能性を探る、合意できなくとも決定しなくてはいけない場合には、意見の対立を残しつつ決定する、といった現実のコミュニケーションの多様性、複雑さを理解し、実践する能力が必要なのである。これはある意味で、賢慮を身に付けることでもある。」(H22 日本学術会議 p.32)

この回答が「賢慮」とすることこそ、これからのコミュニケーション教育に組み入れる大きな要素である。

5. 結びにかえて

学生が、卒業後にどのような場で生きていくにしても、人間関係を構築するには、さまざまな状況に応じたコミュニケーション能力が必要となる。ある場面では、違和感を強く感じる相手とも共に作業することができなければならない。そのためには、まず他者を無条件で受け容れることができることが大切である。このようなことを教育するには、コミュニケーション教育のみで叶うものではない。しかし、何らかの方法があるとすれば、異なる意見を持つ相手の意見をよく聴き、自らと違うということに敬意をはらい、異なる部分はそのままにして問題解決を図ることを体感させることではないだろうか。

具体的には、今後の課題となるが、筆者はこの要素をいかにコミュニケーション教育に採り入れるかの教育方法の研究を進めたいと考えている。

引用文献・注

- 1) 日本ビジネス実務学会平成22年度教育技法受託研究報告書『「きく・話す」能力の教育方法～社会人基礎力を中心として～』近畿ブロック研究チーム、油谷純子、有働壽恵、仁平章子、服部美樹子、福井愛美、加藤晴美、中川伸子、2011年6月(本報告書は日本ビジネス実務学会ホームページにも掲載されている。)
- 2) t検定は、2つの母集団が正規分布に従っていると仮定し、平均が正しいかどうかを調べ、2つの標本について平均に有意差があるかどうかの検定である。
- 3) 『小学校国語 学習指導書 総説編』光村図書出版 平成17年度版
- 4) 『高等学校学習指導要領解説』文部省平成11年度版
- 5) 『中学校学習指導要領解説 国語編』文部科学省平成20年度版
- 6) 7) 穂田照子『「聞く」「聴く」「訊く」：3つの「きく力」を育む取り組み』(桜美林大学 Obirin today 教育の現場から 9) 2009年 p.110
- 8) 「大学教育の分野別質保証の在り方について 回答」日本学術会議 平成22年7月