

コミュニケーション力向上についての 評価方法と能力向上手法の調査・研究

岩城 勇生*

応用研究課程の研修は、職業能力開発総合大学校で年3回の集合研修を受講する以外に、所属施設でOJT研修を実施し、授業の補佐や一部担当することで、テクニカルスキル以外に「課題学習方式」「グループ学習方式」による、ヒューマンスキルに関する指導力の向上を目指すことを目的としている。平成25年度 応用研究課程の研修を受講し、コミュニケーション能力を論文テーマに選定して、調査・研究を行い発表したの、その内容を報告する。

1. はじめに

新卒採用に関するアンケート結果^[1]によると、採用選考時に企業が最も重視した点は9年連続で「コミュニケーション能力」(82.6%)となっており、コミュニケーション能力が社会で重要とされることを示唆している。

応用課程では、ワーキング・グループ学習を通じて、専門的知識や技術・技能などの習得以外に9つで構成されるヒューマンスキル・コンセプチャルスキルの能力を養成する事となっている。9つの中の1つとして、コミュニケーション力があるが、グループワークだけではコミュニケーション力の養成が十分行えない場合もある。

例えば、意思を伝えることが難しい学生や協調性が低い学生は、グループの中に溶け込みにくく、孤立するなどのケースが少なからずみられる。

そこで、グループワーク以外でコミュニケーション力向上のための効果的手法を調査・研究することとした。

昨年度(平成24年度)、コミュニケーション力に関する研究を取り上げた、北陸職業能力開発大学校・村田氏の論文^[2]を参考に、コミュニケーション力に関する質問項目と評価方法を継承して、近畿職業能力大学校の学生を被験者として調査・分析を行い、診断結果をもとに能力の低い学生やコミュニケーション力向上を望む学生に対し、どのような方法で向上させることができるかを検証していくこととした。

2. 調査方法

調査は、(1)被験者(学生)の自己評価による、「コミュニケーション能力診断(日本コミュニケーション能力認定協会)」を活用し質問に回答する方法と、(2)担当指導員5名による、「職業能力開発総合大学校 能力開発研究センター 調査研究資料 No. 120」^[3]の能力別質問シートにあるコミュニケーション力に関する質問項目での客観的に評価する方法で、それぞれ、3か月ごとに(7月、10月、1月)実施した。

コミュニケーション能力診断は、四つ基本要素①聞く力、②説明する力、③質問する力、④協調性に関してそれぞれ3問ずつの12問で構成されている。

調査は、生産機械システム技術科1年生32名を対象として実施した。1年生は応用課程入学後日が浅く、コミュニケーション能力向上が期待でき、調査を行うのに適当と判断したからである。また、能力の低い学生を早期に見つけ対応することも重要と考えたからである。

3. コミュニケーション能力向上手法

1回目の調査より、自分の考えを相手に伝える力が弱いことが確認できた。そこで、コミュニケーションに関する書籍^[4]を参考に以下の演習課題を4回の授業で計画した。演習の構成は、前半はコミュニケーションの難しさを気づかせるとともに、大切なポイントを理解させるために、伝える力の演習を、後半は聴く力の演習を中心に設計した。

* 生産機械システム技術科

＜1＞サイレントトーク

ねらい：相手に伝えたい、相手を理解したいという意欲を高める。

＜2＞伝達トレーニング

ねらい：送り手と受け手との間で、メッセージをどれだけ正確に共有できるかを学ぶ。

＜3＞ラポール・スキルと傾聴

ねらい：非言語的反応（表情、目線、姿勢等）で相手がどのように変化するか、また聞き手の熱意を伝える事で相手の話が促され、メッセージの共有につながることを学ぶ。

＜4＞要約の技法

ねらい：相手の話を聞き放しで終わらせるのではなく、要約して返すことでメッセージが共有でき、また話し手の内容整理に役立つ。

全ての演習は、固定の相手にならないように常に相手を変え、何度か繰り返しながら進めた。

4. 結果及び考察

＜4-1＞ 表1および図1は被験者のコミュニケーション能力診断4要素（各25点満点、合計100点）の評価結果の平均値を1回目～3回目までを示したものである。1回目の調査で「協調性」が高く、「説明する力」「質問する力」が弱いことが分かった。

2回目、3回目の調査で、「協調性」はほとんど変化がなく、「説明する力」「質問する力」が向上して

表1 コミュニケーション能力4要素の自己評価平均値

	1回目	2回目	3回目
聞く力	12.0	12.8	13.2
説明する力	9.0	7.5	10.7
質問する力	8.0	8.6	11.4
協調性	14.8	14.5	14.8
全体	43.8	43.4	50.1

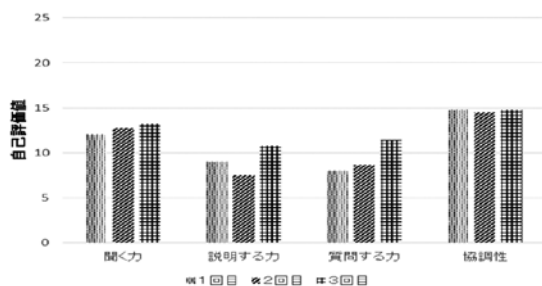


図1 コミュニケーション能力4要素の平均値推移

いることが分かった。

＜4-2＞ 表2は指導員によるコミュニケーション能力の二つの要素（各5点満点、合計10点）について、到達レベルの平均値を1回目～3回目まで示したものである。それぞれ、向上していることが分かった。

表2 指導員によるコミュニケーション能力評価の平均値

	1回目	2回目	3回目
自分の考えを相手に伝えられる	2.08	2.76	2.98
他者の考えを 수용できる	2.46	2.88	3.14
全体	4.54	5.64	6.12

＜4-3＞ 図2は3回目の調査で、被験者32名に対する指導員5名からの客観的評価値と自己評価値を散布図に表したものである。1回目の調査で、自他共に低い被験者のゾーンD。自己評価は平均以上であるが、指導員からの評価が高くない、自信過剰のゾーンC。逆に自己評価は低いが指導員の評価は高い、評価過小のゾーンBを合わせて示した。

3回目の調査では、自他共に低いゾーンDの被験者はなく、それぞれの評価値が向上していることが確認できる。

また、自信過剰なゾーンCの変化をみると自己評価と客観的評価のバランスの取れた望ましい変化が

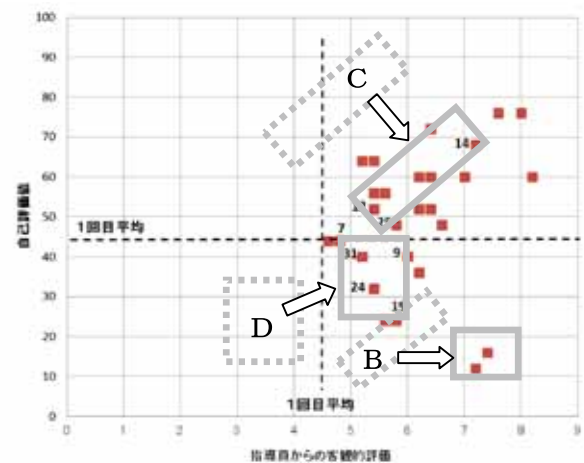


図2 指導員からの客観的評価値と被験者の自己評価値の散布図（3回目）：数字は被験者番号（破線枠は1回目の被験者の散布位置）



図3 「伝達トレーニング」演習の様子

みられ、自信過剰者に対しても演習効果が得られたといえる。しかし過小評価のゾーンBは、客観的評価は大幅に向上しているにも関わらず、本手法では自己評価の改善はみられなかった。

5. 結論

コミュニケーション能力を強化、向上する授業を実施する前と実施中、実施後の3回の調査を比較し明らかになったことを以下に示す。

(1) 事前調査から、コミュニケーション能力の四つの要素 (①聴く力、②説明する力、③質問する力、

④協調性) の中で、説明する力、質問する力が弱いことが確認できた。

(2) コミュニケーション能力が不足する被験者は、強化、向上活動を行うことにより、コミュニケーション能力が向上することを確認できた。

(3) コミュニケーション能力強化、向上活動は、数回 (最低3~4回) 実施することで効果が得られることが確認できた。

(4) 自己評価と客観的評価を実施することにより、自信過剰な被験者や過小評価 (謙虚) な被験者を判別できることが確認できた。

(5) コミュニケーション能力強化、向上活動で実施した演習は、コミュニケーション能力が不足する被験者および自信過剰な被験者に対し、能力向上の効果が確認できたが、過小評価 (謙虚) な被験者には、自信適正化には効果がなく今後の課題であると考えられる。

参考文献

- [1] 日本経団連：「新卒採用に関するアンケート調査」(2012)
- [2] 村田 暁：応用研究課程研究論文「コミュニケーション力の向上を主としたヒューマンスキル・コンセンサススキルの向上度に関する調査・研究」(2013)
- [3] 能力開発研究センター：応用課程モデル教材の開発と訓練効果の研究 調査研究資料No.120 (2007)
- [4] 諏訪 茂樹：「コミュニケーション・トレーニング」経団連出版 (2012)