

# 学生のコミュニケーション力と学習意欲 —カウンセリングマインドの観点から—

高瀬利恵子・高木香与呼

## 1. はじめに

高等教育機関での授業改善の必要性が問われ出してから既に久しい。教員に対し研究とともに、教育力及び学生指導力が強く求められるようになり、学生の授業評価アンケート・教員のFD研修・相互授業参観評価等、多くの大学で実施されてきた。

大学教育として、学生側には、「基礎学力の低下」「意欲・自主性の低下」の問題が、そして教員側には、「授業の工夫」「学生との対話」が、問題としてクローズアップされた。学生側の問題として挙げた2点は、入学前の教育環境に大きく影響を受けるが、入学させた以上対応しなければいけないことは、大学の当然の責務である。

本学でもまさにこの問題に対処すべく様々な改善策を実施してきた。本稿では、その中で学習意欲と人間関係（コミュニケーション力）に焦点を絞り論じる。また大学においても、発達障がいについての理解と指導法の確立が求められており、範疇の広い定義である発達障がいを持つ学生への教育指導について、若干触れておきたい。

## 2. 企業の求める能力と学生自身が求める能力

企業が考える学生に不足している能力と、学生が必要と考えている能力は、表1に示すとおりである。調査ではそのほかに9項目があるが、数値が一桁代であり、企業側と学生側で大差がないため、省略した。

表1からわかるとおり、企業の求める能力は、主体性・コミュニケーション力で約40%、忍耐力約15%・一般常識11%、この4つの能力が約66%を占めている。それに対し学生は、4つの能力合計で約22%しか必要と感じていない。

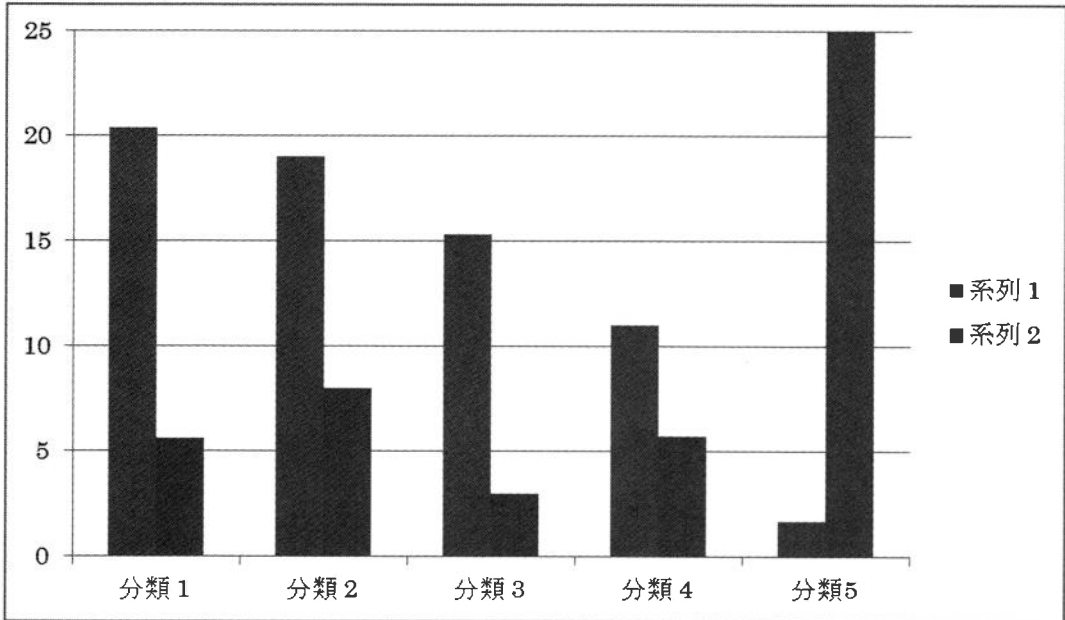
逆に専門知識やPC技能など専門力については、企業は約2%、学生は約44%必要と感じている。この差については、企業が専門知識を不要と考えているわけではなく、学生に対し求めるレベルに達している、或いは資格・テスト等でレベル到達者を採用しているため、企業側の要求が高く表れていないと考えられる。

また、企業は一般常識に11%の高い要求があるが、一般教養については、企業・学生ともに3.5%程度である。これは知識ではなく、仕事や人間に対する常識的な態度や姿勢が求められていると

考えられる。

系列1：企業が学生に求める力

系列2：学生が必要と考える力



分類1：主体性，分類2：コミュニケーション力，分類3：忍耐力，  
 分類4：一般常識，分類5：専門技能

(表1)

そして、この企業が学生に不足していると考え強く求める能力は、企業にとってますます切実なものとなってきており、職場で人間関係が成り立たない、意思の疎通が図れない、すぐに感情的になる、職場に来なくなってしまふ、すぐに会社をやめてしまふ等の問題が増えてきている。そのため企業ではカウンセラー導入を初め、課長・部長クラスでのカウンセリングマインドや新入社員との会話研修等取り組まれ始めている。

### 3. 授業改善の実態—学習意欲の向上

さて、上記した問題の認識はすでに周知のものであろう。大学でも「人間力」育成などの目標を掲げ、様々な授業改善、授業以外での全体的育成プログラムの実施に取り組んでいる。

まず、大学側が認識する「基礎学力の低下」という問題、企業が最も要求している力「主体性」に関して、「学習意欲の向上」「自主的意見発表」は大学の必須課題である。

2011年に大学・短大約400校に対して実施された調査でも、学生に関する問題として「基礎学力

の低さ」「学習意欲の低さ」「自発性のなさ」が集中的に挙げられている。そして調査結果から教員は「学習意欲を高め」「予習・復習を行わせ」「授業中に学生の理解度を把握し」「それに応じた授業展開をし」「対話を重視」したいと考えている。さらにそれが困難であると多くの教員が実感し、「教職員の意識改革」と「学習支援・自律支援のための人的物的体制的強化」が必要と考えている。

さらには「卒業試験の実施など到達度評価による卒業管理も、30%を超える教員が必要と考えている。大学入試までが目標で合格と同時に無気力になる学生の存在の多さが言及されてきているが、制度の違う諸外国と比べても卒業管理に効果があることは否定できない。ただ、さらに大学全入時代と言われ、就職難等社会経済環境が変化した今、それ以前に別の問題があるともいえる。また「高大連携」「産業界との連携」等、大学外との結びつきによる改善策も唱えられている。

一つの大学内では解決できない状況であると考えられているのである。

さてこのような学生に対する教員の問題意識の下、具体的な授業改善として最も多く実施されたのは、何らかの情報通信技術（ICT）の導入である。パワーポイントの日常的利用・WEBでの課題提示と提出・小テストの実施・難しい理論の図・アニメでの提示・社会での活用等の映像紹介などである。

FD研修や授業評価の効果等はすぐに表れるものではないので言及を控えるが、実感レベルではいまだ効果的なものになっていないように思われる。

#### 4. 改善方法と結果の矛盾

筆者は、このICT利用という改善策に本来の方向性と矛盾が生じていると考える。ICTの導入は確かに優れた効果を上げている。「現実感覚を取り入れ刺激を与える」という点は約40%の教員が効果を認めている。関心を高め、一部に理解度を深める効果も十分に評価できる。しかし「成績の向上」は約2.5%であり、効果が出ているとは言い難い。さらに「ノートを取らない」約50%「理解しているようでしていない」約48%「関係ないことをしている」約16%というマイナス評価も多い。

また「意見発表が活発になった」というプラス評価が約3.5%に対し、「対面コミュニケーション力の低下」というマイナス評価が約10%もある。

企業が求める能力、教員自身が改善したいと思っている学生の能力をこれらICTの利用だけでは、或いは現在の利用方法では改善できていないのである。筆者はこのICT利用の改善策を否定するどころか肯定的にとらえているが、利用方法については更なる検討が必要と思われる。

また筆者は、これらICTの利用は教員にとって、学生が授業に参加していると錯覚しやすい問題点を以前から感じていたが、学習意欲を学生にもたらす物は何かという原点から再度改善策を考える必要があると思われる。

意欲・主体性・自発性が湧く理由には次のものがある。報酬と関心である。報酬には多くのも

のが含まれる。大きく物的報酬（成績・奨学金・表彰・卒業・就職など）と心的報酬（自己価値の認識・達成感・過程のおもしろさなど）に分けられる。物的報酬は、確かに意欲を高めるが、主体性を身につけるものではなく、報酬を求めて努力をすることを脳が記憶し、報酬がなければ努力しない行動の習慣性を作り上げてしまう。それに対して心的報酬は自己内部に感じ取るため、外部からの報酬がなくても意欲を発揮し、主体性を身につけることができる。これが育たなければやはり社会人として企業の求める力は身に付かない。

よって、学習の際には、物的報酬も利用しつつ、できる限り心的報酬を得られる条件を整えることが教員の支援となる。授業の最初に「何を学ぶか」目標を明示し、授業途中では教員対学生・学生間で、「何がわかったか」「何ができたか」頻繁に確認し、喜び合い、授業後に「目標を達成した」ことを確認し、「努力したこと」「集中したこと」「あきらめなかったこと」「友達に教えたこと」などを心から褒めることを繰り返すのである。

もちろん全員が理解できるとは限らないが、授業の最後は「できた」という肯定で締めくくるとよい。理解不足の点は、復習の助言や個別指導など、支援体制があれば望ましい。このような教育姿勢は、後に述べるカウンセリングマインドを用いた手法である。現在の学生は過去の教育環境の中で、「平等主義」の下、十分に評価された経験が少ない傾向があり、表面的には出てこない自己卑下、自信のなさが強くあるように思われる。それは「学力テスト」の成績の良し悪しにかかわらない。カウンセリングマインドにより学生自身が肯定的に自己認識をすることが学習意欲や主体性を育む前提となる。

学習意欲と主体性は切り離せるものではなく、授業の中でも同時に力を身につけていくことができる。主体性については、さらに様々な取り組みが可能であるが、本稿では割愛する。

## 5. 人間関係（コミュニケーション力）

よく「コミュニケーション能力」と言われるが、筆者は「能力」ではなく「コミュニケーション力」と表現する。「能力」とは学習して得たものと考えられやすいからである。「力」の場合、「表現力」「想像力」「発想力」などの語彙が「能力」と置き換えられにくいように、生育環境の中で自然に養われてきた意味が含まれていると思われる。

「コミュニケーション力」と言っても、考えてみれば特別な能力でなく非常に日常的なものであり、生活の基本にある人と人のつながりを作るものである。ではなぜこれが今社会で取沙汰されるのか。この当たり前の力が環境によって奪われ育たなくなったからである。

まず第一に「場」の問題である。人が二人以上いれば、コミュニケーションが成り立つが、そこには「場」が存在する。家庭・友人・グループ・クラス・学校・職場等のあらゆる「場」には、規則以外に雰囲気のような「暗黙の規則」が存在している。それは「話す内容」「内部の人との距離感」「外部の人との距離感」「誰がリーダーか」「行動パターン」などであり、それに一致した者が「場」に属し、コミュニケーションをとることになる。このコミュニケーションはその「場」

で通用するものなので、ほかの「場」とのコミュニケーションは難しくなる。特に最近の「場」は非常に狭く、他との繋がりも求めない閉ざされたものが多い。また「場」にはホメオスタシス(恒常性維持)の機能が作用するため、「場」が優先され「個」は埋没されやすい。「コミュニケーション力」が低下している所以である。

またコミュニケーションの方法には、バーバル(言葉)とノンバーバル(言葉以外の表情等)がある。障がいがある場合を除き一般的なコミュニケーションにバーバルは欠かせない。しかし、実際に相手に伝わるものはノンバーバルのほうが大きい。同じ言葉でも、顔の表情・声の高低・大きさ・スピード・しぐさによって、意味が異なることは誰もが経験しているはずである。

しかし、当然のことながら、ノンバーバル力は、ノンバーバルを含むコミュニケーション経験によって育つ。現在メールなどで書かれた言葉のみのコミュニケーションをとっているとノンバーバルの理解や表現が難しくなる。絵文字は、ノンバーバルがないとコミュニケーションが取れないため、補足する必要性から必然的に生まれたものといえる。それでもやはり誤解を生じることは多々起こっている。

さらにメールやPCで文章を書いた場合、同じ書く行為でも手でペンを持って書く場合と脳の活性部位や範囲は異なる。直接人と接しながら会話する場合とも異なる。脳の中の非常に小さな分野しか働かないのである。つまり、メール等で会話している場合、コミュニケーション力は十分に機能していないといえる。

また「場」に属せず人との直接接触を断ってしまった(いわゆる「ひきこもり」)場合に、ネットを通じて会話ができるようになる場合がある。「話を聞いてくれる人がいる」「わかってくれる人がいる」という心を持てることは良い場合もある。しかし、ネット上での反論が増えてくると「やはり理解してもらえない」と気持ちが変化し、また心を閉ざしてしまう。ネットを通じた会話から直接的な人とのコミュニケーションをとれるように移行することも難しい。

さらに幼児期に遡るならば、人の顔を見て育ったかどうかが問われてくる。親がいるかいないかの問題ではなく、保護者的役割を持つ周囲の者が、子供の顔を見て対応してきたかどうかが重要である。忙しくて子供の顔を見て話を聞かない、ゲームを与えて会話がない、そのような生育環境では、ノンバーバルを理解することが難しく、コミュニケーション力が育ちにくい。

## 6. 教員と学生との関係—カウンセリングマインド

教員は授業を中心に専門能力を教えることが主要業務である。上記3. で述べたように、授業改善で教員が「授業中に理解度を把握しそれに応じた授業を展開したい」「対話を重視したい」と考えている調査結果が出ているが、現実的にはICT利用に改善の重点が置かれている状況である。授業中に上記4. で述べた学習意欲向上のための学生との対話が、コミュニケーション力UPにもつながるのである。そしてこの対応がカウンセリングマインドであり、たとえば学生の間違った行為を指導することと何ら対立するものでもない。特別な技法・療法を必要とするものでもなく、

教育における学生対応・教授方法としてカウンセリングマインドを取り入れていくことが必要ではないかと考える。また、授業外で個別学習支援や生活指導、職業観の育成などをするのも今や大学の教員にも求められる重要な教育力である。

学生のコミュニケーション力不足や主体性不足は、心的免疫力の弱化という側面からも捉えられる。潜在意識にある自己卑下は、人との接触で傷つきやすく、「場」からの逃避や妥協、虚栄心、恨みなどの感情と行動を生み出す。いずれも本音を意識的あるいは無意識的に抑圧しているのがある。

業務が多い中、効率性を求めることも不可欠なことであり、メールやネットでの様々な通知・連絡・出席指導・単位数の確認など、多くの大学で実施されている。しかし、それに頼りすぎても、またここでコミュニケーションの機会を奪うことになる。教員とつながることでそこに「場」ができ、コミュニケーションが生まれ、学習意欲向上にもなることを、銘記しておきたい。

教職員は、学生を肯定的に受容し、共感を示すことで信頼関係を築き、学校の中に学生の「場」を作ることがまず第一歩である。これはICTではなしえない。その中で、学生も自己卑下から脱却し、自己を受容することと、他者をも受容し「場」を広げ、コミュニケーション力をつけることを徐々に身につけていくのである。

## 7. 大人の発達障がい

コミュニケーション力や学習の問題に大きく関連するのは「発達障がい」である。2004年に「発達障害者支援法」が成立し、文部科学省でも様々なガイドラインが示されてきた。この法律には大学・短大でも必要な教育的配慮をすることが示されているが、大学・短大が全入時代に入る以前は、それほど数も多くなく、重視されてこなかったようである。現在は少なくない「発達障がい」を持った学生が入学し、就職していくため、徐々に対応や支援体制に取り組む大学が増えてきている。

「発達障がい」とは非常に広範囲な障がいを表しており、教員の対応が難しいのも事実である。「学習障がい」「高機能自閉症」「アスペルガー症候群」「注意欠陥多動性障がい」などが含まれる。多くは、学力に問題はないが、「場」に入れない、コミュニケーション力が乏しい、学習方法に個別のパターンがあり他学生と同様にできない場合がある、感情が統制しにくい時があるなどの問題があり、特に対人関係、授業参加方法、情緒面への配慮などが必要となる。

たとえばコミュニケーション力低下をとっても多くの学生の問題であるように、他の学生と全く別の問題でもなく、つながっている部分もある。ただし、「障がい」という場合は、生活に相当な問題・支障があり、周りの配慮等が不可欠という状態を指す。

取り組んでいる大学の中には教員による支援体制だけではなく、学生のサポーター育成に取り組んだり、「発達障がい」の学生が当該学生の得意分野で他の学生を支えるなど、非常に積極的な取り組みが行われている。本学でも組織的対応をしているが、今後さらなる体制強化に取り組む

必要があろう。

筆者は、具体的方法は別であったとしても、コミュニケーション力育成、学習意欲向上と「発達障がい」学生支援の問題は、切り離せない課題であり、教職員のカウンセリングマインドで学生の育成に取り組むことが必要であると考ええる。

たとえば、コミュニケーション力や主体性、学習意欲向上に、授業内外でのエンカウンター（グループでの遭遇から自己開示までの各段階）は非常に有効であるが、「発達障がい」の学生との「場」作りにも有効である。ある大学では4年間のサポーター・ピアサポーター・グループ体制を作り取り組んでいる。本学も担任制度・学習支援センター・留学生センターが機能しているが、さらなる指導方法・カウンセリングマインド等の検討・実施を試みたい。

## 8. お わ り に

筆者が、学習意欲の問題とコミュニケーション力の問題、さらには発達障がいの支援を一つの課題として取り上げたのは、問題の根っこは一つであり、現代社会によって作り上げられた人々、学生の問題を、教師のカウンセリングマインドを基礎に解決策を探っていきたいという趣旨があるからである。紙幅の都合上表面的にしか述べられなかったが、詳細な分析と実際の取り組み報告は次回に論じたい。

## 参 考 資 料

表1. 経済産業省就職支援体制 WEB によるアンケート調査, 対象: 大学生1598人・企業1179件, 2009年11~12月実施

私立大学教員の授業改善白書, 公益社団法人私立大学情報教育協会, 2011.

中原美恵ほか, カウンセリングマインドと教師, 金子書房, 2011.

海原純子, こころの格差社会, 角川書店, 2006.

田中和代ほか, 特別支援教育のためのソーシャルスキルトレーニング, 黎明書房, 2011.

渡辺久雄, 大学生のためのメンタルヘルス, 医歯薬出版, 2007.

備瀬哲弘, 大人のアスペルガー症候群が楽になる本, マキノ出版, 2011.

岩立志津夫, 言語発達とその支援, ミネルヴァ書房, 2002.

桑原知子ほか, 児童心理—集団が苦手な子, 金子書房, 2011.

田所真生子, 外国語学習における学習者の情意要因に関する考察, 言葉の科学303~320, 名古屋大学言語文化部, 2001.