コミュニケーション能力育成の環境づくり

村越　行雄
（跡見学園女子大学　文学部コミュニケーション文化学科　教授）

一　はじめに

誕生してから、家族、学校、地域社会、職場など、様々な場面を通して、多くの人と接触し、コミュニケーションを積み上げていく。そこには、自己と他者の人間関係を作り上げていく上で必要な対人コミュニケーションの積み重ねがある。そして、その積み重ねが人間成長を促し、自己確立へと結びつけ、一人の人間として独自性を形成させていくことになる。生活環境の中で自然に身に付けていくケース、学校などで学習・訓練によって習得していくケース、さらにはテレビ、新聞、インターネットなどの何らかの媒体を介して習得していくケースなどが考えられるが、どのように関わっているのであろうか。

二　対人コミュニケーションのシステム

自己と他者の一対一の人間関係を対人コミュニケーションと考えれば、これがコミュニケーションの基本形を成すと言え、そのシステムはコミュニケーションの土台を形成するものである。そのシステムを明確化するのに役立つのが、コミュニケーションに関する研究成果であろう。とくに、一九五〇・六〇年代以降に欧米で盛んになった哲学、言語学などの理論的研究、社会学、文化論、その他多数の

領域での現実的な実態研究、最近では、人工知能科学、脳科学などの科学・医学の領域での研究など。なお、ここではコミュニケーションの理論的研究の成果を利用しながら、システムを見ることにする。

コミュニケーションとは、二人の人間の間の言葉のやり取りで終わるものではない。つまり、発話される言葉の意味が理解されれば、コミュニケーションが成立するというものではない。従って、言語的意味の理解だけでは何も始まらず、スタートラインに立ったにすぎず、例えば、英語が分かっても外国人とコミュニケーションが取れるわけでもないように。言い換えれば、言語的意味に関連して、それ以上のもの、それ以外のもの、それとは全く別のものが最低限必要になり、それらの総体としてコミュニケーションが成立することになる。

その総体としてのコミュニケーションについて、関連する研究領域の代表例を挙げると、以下のようになる。

①言語的意味：文法的構造、単語の意味、文の意味、ストレス、イントネーションなどに関する研究領域⇓統語論、意味論、音韻論など

②それ以上のもの：含意、間接的言語行為などに関する研究領域⇓言語哲学、語用論など

③それ以外のもの：比喩などに関する研究領域⇓レトリック論など

④それとは全く別のもの：非言語コミュニケーションに関する研究領域⇓非言語コミュニケーション論、異文化コミュニケーション論など

簡単に言えば、話し手と聞き手の会話で、交わされる発話の言語的意味の理解は勿論必要であるが、いつも日常的に自分の意図していることを全て完全に言語化して言っているわけではなく、言語化されない部分も入り込む場合が多く、むしろそちらの方が一般的とも言えるかもしれない。その部分は、例えば、満員電車の中で、「足を踏んでますよ。」と言って、間接的に「足をどけてください。」と要求する場合（言語的意味＋含意・間接的言語行為）もあれば、例えば、「君はバラだ。」と言って、「君は美しい。」と伝える場合（言語的意味（植物のバラ）以外の女性の美しさ）もあるわけで、言語的意味に関わるケースである。さらに、発話時の話し手の表情、動作、しぐさなど、また身体的特徴、身に付けているもの、持っているものなど、その他の数多くの非言語的メッセージを話し手は意識的にも、無意識的にも送っており、聞き手は自分なりに意味を付けて解釈する。

そのようなコミュニケーションの重層的で、複雑なシステムを日常的に実践しているのであり、良好で、円滑なコミュニケーションを遂行していくには、それなりの十分で、適切な能力を必要とするが、その能力は経験によって自然に身に付けていくこともあるが、何らかの学習・訓練による習得が求められるし、とくに現代のような数多くの、多種多様で、高度で、細分化し、専門化し、特殊化したコミュニケーション能力を求められる時代では、学習・訓練による習得の側面がより重要になり、また緊急性もあると言える。

三　コミュニケーション能力育成のレベル

私たち人間は、誕生から死までの期間、大量で、継続的なコミュニケーションを続けていくが、誕生時の家庭内、幼稚園・小学校・中学校・高校・大学などの学校内、就職後の職場内、また結婚、定年などの各段階（時間的経緯による縦軸における各段階）では、各レベル特有のコミュニケーションが実行され、そこで求められる能力もそれぞれ異なり、さらにはビジネス、医療、政治、教育、司法などの各分野（仕事の種類による横軸における各分野）でも、同様である。従って、コミュニケーション能力育成と言っても、均一的で、一様的ではなく、レベル分けが必要で、各レベルに適合した育成プログラムが求められることになる。勿論、学習・訓練を受ける人の個人的な能力差もあり、考慮すべきことが他にもたくさんある。他方では、各段階・各分野とは別に、むしろその根底にある人間関係の維持・発展にとって必要不可欠な基本的なものもある。それが前述した対人コミュニケーションであり、その能力育成である。

各レベル（上記二つ以外にも多くの分類が可能であり、それらを含めた意味での各レベル）で実際に行なわれているコミュニケーションはどうなっているのか、それに必要な能力は何か、その能力を育成するのに適合したプログラムは何か、その他の諸問題について、研究が進んでいないのが実情である。しかし、現実にはコミュニケーションに関するトラブルは頻繁に起きており、コミュニケーション不全に陥っているケースも多く見られるのであり、問題解明の緊急性が現在の課題である。

コミュニケーションの実態解明、コミュニケーション能力の内容把握、コミュニケーションの能力育成プログラムの開発については、有機的に関連を持たせ、総合的な研究

が必要であり、そのための環境づくりが急がれる。その一歩は、コミュニケーションが持つ重要性と能力育成の必要性を一般に認知させ、学校教育の中に組み込んでいくことである。

四　大学生のコミュニケーション能力育成

大学レベルの事例から少し調べることにする。

現在私が担当している「プロゼミⅠ」(一年生春学期実施)は、大学四年間の研究活動に必要なコミュニケーション能力育成が主目的で、成績不良、単位不足、留年、退学などのコミュニケーション不全の現状を改善するために、必要最低限の能力育成を目指したプログラムである。具体的な手順は、毎回一二名の学生が五分間の発表を行うが、まず各自テーマを決め、それに関連する資料を収集し、レジュメにまとめ、教室内で発表し、残りの学生全員が判定用紙に記入する。判定用紙は、総合評価（五点満点）、個別評価（構成・展開、証明・根拠、テーマの理解・把握、正当・妥当、表現力の五つの基準それぞれ五点満点）、自由記述のコメント・評価の三部構成である。発表者はそれを受けて、翌週にレポート（レジュメを発展させたもの）を提出する。このプロセスを何度も繰り返し行う。

テーマは自由に選択させ、最終成績評価は教員と学生の評価の合計点にすることで、学生からの積極的で、主体的な関わりを促し、五つの基準の評価と全体的な総合評価を区別することで、発表が全体として聴衆に与える影響力（説得力など）を実体験させ、個別評価を五つの基準にすることで、発表の構成・展開に必要な論理性、証明・根拠に基づく検証性、テーマの理解・把握に不可欠な事前準備（テーマの決め方、資料収集の仕方、資料解読の仕方など）の程度、正当・妥当による判定の客観性、表現力の土台になる言語的メッセージと非言語的メッセージの総合的な技力を判定させ、コメント・評価を自由記述で書かせることで、自分の言葉で的確に、効率よく表現することを実践させる。ここで重要なことは、他の学生の発表を判定することで、自分が発表するときにそれが活用されること、そして一学期間に何度も繰り返し実行させることである。

話す・聞く・読む・書くの話し言葉と書き言葉の技能の大学レベルでの訓練を意識してプログラムを組んだものである。同時に、あることを問題として認識し、それについて考え、ある一定の基準で評価し、それを実行に移すという意識システムの根本である認識→思考→評価→行動のプ

ロセスを実体験させることである。このプログラムは、単に大学レベルの能力育成だけでなく、それまでの基本的能力の底上げ、さらに自己の確立・発展につなげていくことも目的となっている。

五　環境づくりに向けて

多種多様な場面で求められるコミュニケーション能力について、家庭、地域社会、職場、テレビ・パソコンなどを通して育成される部分には限界があり、制約もあり、それだけに学校の果たす役割は大きく、重要になっている。それはまた、幼児期から青年期にかけて、人間形成の重要な土台づくりにもなる。その意味で、その間の学校教育の中で、能力育成プログラムをどのように取り入れるかが課題となり、知識（システム全体の理論的把握）、訓練（教室内の疑似体験としての訓練）、実行（教室外での実体験）の総合的な関係として実施させる必要性が出てくる。従って、個別の授業などの単独的なものでは効果は余り大きく出ず、全体的な視野から見通すことのできる環境づくりが鍵となる。例えば、私自身のことで言えば、言語哲学、語用論、レトリック論、非言語コミュニケーション論などの理論を講義し、一年生のプロゼミIと二年生の日本語ディベート演習で訓練し、三・四年生の専門ゼミで実践するというプロセスを経て、コミュニケーション能力の育成と自己の確立・発展を目指している。

また、最近のパソコン、携帯電話によるコミュニケーションシステムの大変革に対して、少年層・青年層だけでなく、全ての層の生活の一部として根付いているだけに、新しい対応が求められ、新しい環境づくりが緊急を要する課題となっており、コミュニケーション能力育成の更なる重要性を認識させるものともなっている。まさに、コミュニケーションが生活そのもの、人間そのものになってしまっていることの現れと言えるかもしれない。

※四の大学レベルの事例に関する詳細な実態分析については、跡見学園女子大学文学部コミュニケーション文化学科紀要『コミュニケーション文化』第三号の「大学生の日本語ディベート能力の開発」と第四号の「大学レベルにおける基本的なコミュニケーション能力育成」をご覧ください。