

<資料(実践報告)>

コミュニケーションスキルを高めるための指導・援助

—スキルトレーニングを通して—

跡見学園女子大学
山口 豊一

神栖市立神栖第一中学校
長峰 正道

A Psychological Practice on Acquiring Communication Skills

: From the Aspect of Skill Training

ATOMI UNIVERSITY
Toyokazu YAMAGUCHI

KAMISU municipal KAMISU DAIICHI Junior High School
Nagamine MASAMICHI

概要

本実践的研究では、中学校第1学年31名に対して、学級活動において、学校心理学における心理・社会面の援助として、コミュニケーションスキルを身に付けるためのスキルトレーニングを実施した。その際、友人との会話を作成するためのワークシートを活用した。

その結果、スキルトレーニングはコミュニケーションスキルを高めるのに効果があることが確認された。特に、「友人の話を相手の身になって聴くことができる。」や「友人に自分の考えや意見を伝えたいときにどのようにすればよいか分かる。」などのコミュニケーションスキルを高めるのに効果的であることが明らかになった。またスキルトレーニングの際、ワークシートを活用することで、意見や考えをまとめることを苦手としている生徒も活動しやすくなることが確認された。

KEY WORDS : スキルトレーニング, 生活指導, コミュニケーションスキル, ワークシート

1 問題と目的

児童生徒をめぐる様々な問題が起き、児童生徒は苦戦している。不登校やいじめ、校内暴力はその現れである(石隈、1999;山口・石隈、2005)。また、発達障害(LD、ADHD、高機能自閉症、アスペルガー症候群)のある児童生徒が増えてきている(文部科学省、2003)。これらの児童生徒、そして彼らをサポートしている教師、保護者も苦戦している(文部科学省、2006)。

ところで、学校心理学(石隈、1999)では、学校教育は、児童生徒が「個人として生きる力」や変動しつつある「社会で生きる力」を育てるというヒューマン・サービスを行っているという視点に立ち、3段階の心理教育的援助サービス(以下、援助サービス)という考え方を提唱し、援助サービスの充実を目指している(石隈、1999)。現在の教育現場が抱えている問題と向かい合うとき、問題が発生してからの一部の児童生徒を対象とした援助サービスと同様に、問題が発生する前のすべての児童生徒を対象とした援助サービスの充実は必須のものである。すなわち、子どもの学習面、心理・社会面、および進路面、健康面に焦点を当てながら、主として子どもの発達課題と教育課題への取り組みを援助するのである。その際、児童生徒にソーシャルスキルを身に付けさせることが有効である(茨城県教育研修センター、2003)。

具体的には、学校生活を送る上で出会うことが予測される、発達しつつある個人として出会う課題である発達課題と、学校というコミュニティの中で生活する者として出会う課題である教育課題に対処する際に役立つスキルに焦点を当てる。本実践的研究は、心理・社会面のスキルを身に付けるさせたいと考えた。

本学級は男子19人、女子12人、計31人在籍の学級である。部活動や学校行事、授業などに対して熱心に取り組むことができる生徒が多い。話し合い活動にも積極的に自分の意見を述べたり、発表者の意見を最後まで聞こうとしたりする態度が見られる。しかし、自分の発言や行動が周りの人からどのように見られているか意識する年頃(思春期)でもあり、日常生活の中で自分の気持ちを抑えてしまうような場面も見られるようになってきた。

実態調査では、「気軽に話せる友達がありますか。」という質問に対して多くの生徒が「あてはまる」と解答していた。しかし、「話しているとき無理をしていますか。」という質問に対して、2分の1の生徒が「あてはまる」「どちらかというにあてはまる」と解答し、無理をして話していると感じている生徒が学級生徒数の2分の1程度を占めた。「あなたの気持ちを分かってくれていると思いますか。」という質問

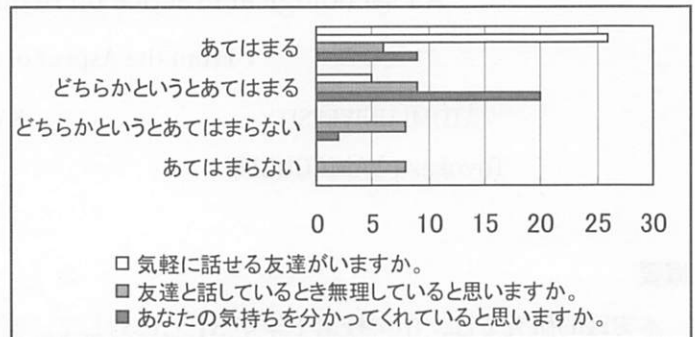


図1 実態調査と生徒数(人)
(2006年12月6日調査 男19名、女12名)

に対しては、「どちらかというにあてはまらない」に2人が解答するという結果が出た(図1)。

これまでの生徒の発言や実態調査などから、対象学級の生徒は会話をするという力については概ね身に付けていると考えられる。しかし、会話の最中に無理をしていると感じたり、気持ちを分かってくれないと感じたりする生徒数があることから、相手の気持ちを考えた会話を心掛けていることが少ないのではないかと考えられる。

そこで、よりよい人間関係を保つ上で必要な心理・社会面の一つの課題である同年代の友人や異性との会話を作り上げる力を伸ばすためのコミュニケーションと対人関係の考え方や進め方について学ぶことのできるスキルトレーニングについて実践的研究を進めたいと考えた。

本実践的研究では、中学校第1学年「集団生活指導」における友人との会話を広げるための方法を学ぶ場面でのスキルトレーニングを通して、友人と気持ちのよい会話をするためのコミュニケーションスキルを高める指導・援助の在り方について究明することを目的とする。

2 研究の内容

(1) コミュニケーションスキル

① 友人との会話を作り上げる力

飯田・石隈(2002)は、学校心理学の援助領域である学習面、心理・社会面、進路面、健康面という枠組みを用いて、中学生が学校生活を送る上で出会う発達課題・教育課題の解決を促進するスキルを学校生活スキルとし、それを自己学習スキル、進路決定スキル、集団活動スキル、健康維持スキル、コミュニケーションスキルに分類している。

本実践的研究はその中のトラブルの少ない人間関係を保ったり、精神的健康を維持したりする上で必要なスキルや対人関係についての考え方・進め方に関連したスキルなど社会面でのスキル、コミュ

表1 コミュニケーションスキルの尺度項目

- | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 自分の意見や考えを表現することができる。
2 人にどう話しかけたらいいのか、どう会話を始めたらいいのか知っている。
3 異性と自然に話すことができる。
4 自分の感情を表現する方法を知っている。
5 仲のよい友だち同士がけんかしているとき、どうしたらいいのか知っている。
6 友だちの話を相手の身になって聴くことができる。
7 自分の嫌なことを断ることができる。 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

コミュニケーションスキルに焦点を当てる。本研究におけるスキルは、本人に認知されたスキルであり、学校生活スキル尺度（茨城県教育研修センター版 2003）を用い、その得点が高い者はスキルが高いということにする。コミュニケーション尺度項目は、表1のようになっている。

友人との会話を作り上げる力は、項目1の「自分の意見や考えを表現することができる。」、尺度項目6の「友だちの話を相手の身になって聴くことができる。」を主な項目とする。

② ワークシートの活用について

これまで学級活動や道徳の授業の中で、相手の立場になって物事を考えたり、話の内容を考えたりすることはあったが、相手をもっと話したいと思うかどうかについて考えることは少なかった。また、意見の食い違った相手に対して、説得させようとする会話はあっても互いに納得する会話の方法を学ぶことも少なかった。これらのことから、友人と気持ちのよい会話をするために、友人との会話を作り上げる力を伸ばすスキルを身に付けることのできる活動が必要だと考えた。その際、会話を振り返ることができるワークシートを活用しようと考えた。

設定された状況から、気持ちのよい会話を創り上げていくためには、自分のこれまでの発言を覚えておく必要がある。記録無しでこれを行うことは困難だと考えられるので、振り返りのための記録ができるようにしておく。そうすることで、よりよい応答を考えることもできるとともに、自分の応答によって相手はどのように話を進めていくか考えを深めることができると考えられる。また、完成したシナリオを基にして発表することで、声のトーンや表情等の非言語も会話の中に含まれていることに気付き、その大切さについての理解が深まると考えられる。

(2) 授業研究

① 単元名 学級活動「友だちと気持ちのよい会話をしよう」

② 目標

友人と気持ちのよい会話をするために必要なコミュニケーションと対人関係の考え方・進め方について知り、実行できるようにする。

- 主な尺度項目 ・自分の意見や考えを表現することができる。（尺度項目1）
 ・友人の話を相手の身になって聴くことができる。（尺度項目6）

③ 指導計画

トレーナー・・・学級担任 補助者・・・ゲストティーチャー

短学級活動 事前アンケート調査（スキル尺度による調査）「コミュニケーションスキル」

学級活動（第1時） コミュニケーションスキルトレーニング

「相手の話を聴くときの言葉かけ」

学級活動（第2時） コミュニケーションスキルトレーニング

「バランスのとれたコミュニケーションの方法」

※ 本実践的研究において、「バランスのとれたコミュニケーション」とは、自分の意見もきちんと表現し、相手の気持ちも大切にできるアサーティブなコミュニケーションである。

短学級活動 事後アンケート調査（スキル尺度による調査）「コミュニケーションスキル」

④ 配慮を必要とする生徒

- ・ A男…日常生活の中で人間関係でトラブルを起こすことはない。友人に対して協力を依頼することよりも、自分一人で物事に取り組む姿を多く見る。プレテストではすべての項目で「まったくあてはまらない」を選択している。
- ・ B子…物静かな生活態度であり、自分の意見を主張することはほとんどない。友人との会話を楽しんでいる様子は見られるが、プレテストではすべての項目で「あてはまらない」を選択している。

⑤ 展開

【第1時】

	トレーニングの内容・活動	トレーナーの働きかけ及び配慮事項
導入	1 本時のねらいを知る。 2 ウォーミングアップをする。 ・ グループで自己紹介をする。 例「私は〇〇が好きな××です。私は〇〇が好きな××さんの隣に座っている、△△の好きな**です。」	・ 今回のスキルトレーニング全体のねらいと本時のスキルトレーニングのねらいを説明する。 ・ 友人の話をきちんと聴く練習をするので、このゲームでは前の人の話をきちんと聴くことが大事なことを伝える。
展開	3 プレインストーミングを行う。 ・ 友人の話に対する応答を考え、意見を自由に発言する。 4 「関心をもった応答」「無関心な応答」について知り、デモンストレーションについて感じたことを発表する。 5 グループディスカッション	・ 応答の内容について自由に発言し、記録用紙に書き込むように指示する。 ・ 相手の話を肯定的に捉え、もっと話したいと思われるような応答をすることが大切であることを伝える。 ・ 言葉かけだけでなく、態度も大切であることを伝える。 ・ グループで与えられた設定での2人の会話のシナリオを考える。
まとめ	6 シェアリング 7 まとめ	・ トレーニングの感想を書くように指示する。 ・ スキルを身に付けるためには実行することが重要であることを伝える。

【第2時】

	トレーニングの内容・活動	トレーナーの働きかけ及び配慮事項
導入	1 本時のねらいを知る。 2 ウォーミングアップをする。 ・非言語伝言ゲームをする。「言葉を使わずに、誕生日を伝える。」	・本時のスキルトレーニングのねらいを説明する。 ・自分の気持ちを伝えるものは言葉だけでなく、動作や表情、声のトーン等も重要であることを伝える。
展開	3 デモンストレーションを見る。 ・「相手を傷つける会話」「自分を傷つける会話」「バランスのとれた会話」を見る。 ・デモンストレーションを見て感じたことを発表する。 4 グループディスカッション	・バランスのとれたコミュニケーションの会話のよさを確認する。 ・自分の伝えたいことを話す権利と相手を傷つけない義務について触れながら、3種類のコミュニケーションがあることを解説する。 ・グループで与えられた設定での2人の会話のシナリオを考えるように伝え、その際、バランスのとれたコミュニケーションでの関わりになるように伝える。
	5 シェアリング	・トレーニングの感想を書くように指示する。
まとめ	6 まとめ	・全体のまとめとして、人の話をきちんと聴くことができ、自分の気持ちを伝えることのできるようになることが大切だと伝える。

3 結果と考察

(1) 【第1時】の実践例

受け応えについてのブレインストーミングでは「あなたの話を興味をもって聴いている。」ということ伝えるためには、相手の話す内容について否定しないことや表情や態度なども大切であるという意見がすべてのグループで出されていた。「感情の込め方次第で

表2 第1時のトレーニングを終えての感想

<ul style="list-style-type: none"> ・受け答えをかえるだけで、相手をもっと話したいと思ったり、もう話したくないと思ったりするなんて、言葉の力はすごいなぁと思いました。 ・私はこれまで、人の話を聞いてきたけど、これほど考えて聞いていなかったと思います。もっと相手と一緒に楽しく、相手をもっと伝えたいという気持ちになるように聞いたり、話したりしたいです。 ・自分がどれくらい話を聞くのが下手か分かった。 ・相手の気持ちを考えて、話すってことは普段やっているつもりだけど、もっと相手の気持ちを考えて話すコミュニケーションをとりたいです。 ・このような体験をしたことがなかったので、実際にやってみて、言葉一つで、こんなにも変わるということが分かった。(2007年1月18日実施)

相手の気持ちが変わる。」「話しかけた方のテンポに合わせて返してくれて話しやすい。」など、実際に演技を見ることで会話に大切なことを感じ取ることができたようであった(表2)。

生徒たちは、感じたことをもとにして、シナリオをグループ毎に作成していた。その際、どのような言葉が適切なのか、それを話すときの表情や態度はどのようなものが適切なのか熱心に話し合っていた。言葉かけについて理解し、それを会話の中に生かそうとしていたためだと考えられる。

(2) 【第2時】の実践例

「相手を傷つける会話」, 「自分を傷つける会話」, 「バランスのとれた会話」をデモンストレーションで見ることで、「バランスのとれた会話」がいかによいものかを確認できた生徒が多かった。これは、他の会話との比較をすることで、より効果が大きかったと考えられる。A男は「バランスのとれた会話は、他の会話とは全然違うものだった。」と感想に書いていた(表3)。

最後に行ったシナリオ作成では、表4のように第1時で学んだ相手の言葉の繰り返しを用いたり、強い表現をしないようにしたりしていた。お互いが納得する案を提示していたグループも多かった。これは、第1時、第2時で学習したことが十分に生かされていると考えられる活動であった。

表3 第2時のトレーニングを終えての感想

- ・人と話すときには、3つのタイプがあることが分かった。私はあまりそういうことを想像しないから、多分、自分を傷つけたり、人を傷つけたことがあったと思うので、これからは気をつけたい。
- ・バランスのとれた会話をするのが難しいけど、もっと上手な表現になるように頑張りたいです。
- ・実際にやってみただけど、なかなかうまくできませんでした。でも、言い方を工夫したらうまくできました。少しでも言い方を変えるだけで、変わるなんてすごいなぁと思いました。
- ・バランスのとれた会話は、他の会話とは全然違うものだった。
- ・会話にもいろいろなパターンがあるんだなぁと思いました。自分は相手を傷つけるパターンで言っているかもしれないのでバランスのとれた会話をしたいです。(2007年1月25日実施)

(3) 授業後の働きかけ

生徒との会話の中で、教師も優しい言葉かけやバランスのとれた会話をするようにこれまで以上に心掛けている。また、日常生活の各場面で、生徒同士の会話で否定的な会話が出てきた際には、それを指摘し、どのように受け応えをすることが適切であったのか考えるように指導している。

表4 生徒が作成したシナリオ

設定 合唱コンクール実行委員のAが練習しないBに練習を勧める。

A：「何で練習やらないの？」

B：「だって面倒くさいんだもん。」

A：「面倒くさいのか……。みんなで金賞とろうってきめたこと忘れた？」

B：「オレがやらなくなっただろ。」

A：「君がいないと1年〇組じゃなくなっちゃうんだよ。」

B：「でも、他にもやりたいことあるし。」

A：「練習も、終わる時間を守って、自由な時間もとれるようにするよ。」

短学級活動などで、バランスのとれた会話をしていた場面を紹介し、賞賛することで、意識付けを引き続き実施している。

(4) ワークシートを取り入れた効果について

グループディスカッションで、会話をするだけでは、どのような聞き方がよいのか、どのような受け応えがよいのかを確認することができたとしても、会話全体を通しての検討が難しいと考えられた。そのためワークシートを取り入れた。会話全体を通して、会話が適切であったか検討するためには有効であった。さらに、シナリオを訂正し、より適切なものを作成しようと、すべてのグループが行っていたということは、相手の話の聞き方やバランスのとれた会話をしようという意欲が高まった生徒が増えてきたと考えられる。

(5) 学級全体の生徒の変容

① 行動面から

日常生活の中で、話し相手が不快に思うような話し方をしていた生徒を見かけた場合、「バランスのとれた話し方だったかな。」と本人に振り返らせるようにすると、どの生徒も話し方を訂正したり、

表5 コミュニケーションスキル得点の事前・事後の比較 (2007年1月18日,25日実施 男19名、女12名)

コミュニケーションスキル		事前	事後
1	自分の意見や考えを表現することができる。	2.97	3.29
2	人にどう話しかけたらいいのか、どう会話を始めたらいいのか知っている。	3.23	3.29
3	異性と自然に話すことができる。	3.06	3.26
4	自分の感情を表現する方法を知っている。	2.90	3.26
5	仲のよい友人同士がけんかしているとき、どうしたらいいのか知っている。	3.06	3.26
6	友人の話を相手の身になって聴くことができる。	3.10	3.48
7	自分の嫌なことを断ることができる。	3.03	3.42

相手に謝ったりする姿が見られた。

話し合い活動やグループ編成のときには、自分の考えを主張するとともに、他の人の意見に対して、以前にも増して耳を傾けたり、相手のことを気遣った言動をとったりするようになった。

② プレ・ポストテストの調査から

プレテスト、ポストテストは、4件法で調査された（まったくあてはまらない1、あてはまらない2、あてはまる3、とてもあてはまる4）。

ア 全体的な傾向

スキルトレーニングの事前と事後に、コミュニケーションスキル測定尺度で、自己評価によるアンケートを実施した（表5）。

すべての項目で、事後の方が上回っている。特に、項目1「自分の意見や考えを表現することができる。」、項目4「自分の感情を表現する方法を知っている。」、項目6「友人の話を相手の身になって聴くことができる。」、項目7「自分の嫌なことを断ることができる。」が大きく上昇している。これは、シナリオ作成の場面設定が身近な問題であったため、自分自身のことと捉えて取り組めたこと、その中で自分の意見や考え、感情を相手に分かりやすく伝えることができたことが要因であると考えられる。また、自分の話を聴いてもらうためには、相手の話を否定することなくきちんと聴くことが大切だということの理解を深めたためだと考えられる。

イ 配慮を要する生徒の変容

すべての項目が上昇した（表6）。スキルトレーニングすることで、友人と気持ちよく会話する方法を再確認し、実行する自信をもてたためだと考えられる。特に項目5・6がA男が「1→3」、B子が「2→4」と大きく上昇した。これは、今回のトレーニングを通して、相手の話の聴き方

表6 配慮を要する生徒A男とB子のスキル得点 (2007年1月25日実施)

	項目1		項目2		項目3		項目4		項目5		項目6		項目7		A男、 B子ともに
	前	後	前	後	前	後	前	後	前	後	前	後	前	後	
A男	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	3	
B子	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	

を学習し、その理解が深まったためだと考えられる。また、互いに納得できる会話をシナリオ作成時に考えたことでバランスのとれた会話をするに自信がもてたからではないかと考えられる。さらに、A男は項目7でも大きな上昇を示している。第2時に自分も相手も傷つけずにすむバランスのとれた会話を学習したことが大きな要因だと考えられる。

4 研究のまとめと今後の課題

本研究の結果として、以下の5点が示唆された

- (1) 心理・社会面でのスキルトレーニングは、コミュニケーションスキルを高めるのに効果的であった。
- (2) ワークシートの活用で、全体を見渡した状態で意見や考えをまとめやすい。
- (3) 3種類の会話のデモンストレーションは、これまでの自分の行動を振り返って、どのようにすることが適切であったか考えようとする態度を伸ばすために有効である。
- (4) 完成したシナリオをもとにして演技をすることは、言葉以外の表情や声のトーンなどの非言語表現の大切さについても理解を深めるために効果的である。

今後の課題として以下の3点を挙げたい。

- (5) 「コミュニケーションスキル」を2時間の授業だけで、完全に身に付けることは難しいと思われるため、年間を通して適切なトレーニングが必要となる。
- (6) 中学1年生だけでなく、小学校時代から継続して実施できるように、学年に合わせたトレーニングの開発が必要となる。
- (7) スクールカウンセラーと協力して、トレーニングを実施することで、より適切な話の聴き方を身に付けられるようにする。

引用文献

- 飯田順子・石隈利紀 2002 中学生の学校生活スキルに関する研究—学校生活スキル尺度（中学生版）—の作成から 教育心理学研究, 50, 225-236
- 石隈利紀 1999 学校心理学—教師・スクールカウンセラー・保護者のチームによる心理教育的援助サービス 誠信書房
- 茨城県教育研修センター 2003 教育相談課報告書
- 文部科学省 2003 「今後の特別支援教育の在り方について」（最終報告）
- 文部科学省 2006 「生徒指導上の諸問題の現状と文部科学省の施策について」
- 山口豊一・石隈利紀 2005 学校心理学が変える新しい生徒指導 学事出版