

〈調査報告〉

本学医療秘書コースでの講義をとおしての  
学生のプレゼンテーション能力の向上  
——人間関係論とコミュニケーション技術論から——

中 楠 登 志 子\*

Increase in presentation ability of students through lectures  
in medical secretary course of Kansai Women's College  
——on human relations and communication skill——

Toshiko Nakakusu

I はじめに

現在は、パソコンや携帯端末があれば、情報収集や人との連絡が相手と直に接することなく簡単に出来てしまう時代である。しかも学生時代は普通、友人という横のつながりが主であるが、就職すれば上司、同僚、仕事先での人々とその人間関係は複雑化していく。

厚生労働省が全国の企業に対して行った調査(平成16年5月)では、入社採用選考で85.5%の企業が、最も重視する要素資質に「コミュニケーション能力」をあげている。組織に入って、人との接し方、組織内での自分の役割がわからず、右往左往するばかりで実践力にならないとの見地からである。

現実に知識が豊富で性格が明るく、美辞麗句を用いることができても、自分のいいたいことを他に理解してもらおうとする強い気持ちがなければ、相手には伝わらない。そこで社会に通用する、医療従事者としての自覚と能力を持った「医療秘書」の育成を目指す本コースでは、学生のコミュニケーション能力の向上を試みて

きた。しかし現実には近年、本コースでも学生と接するなかで、その能力の低下を実感する機会が増えてきている。このことは平成16年1月29日に厚生労働省から発表された「若年者の就職能力に関する実態調査」でも若者の対人コミュニケーション能力の低下が明らかにされている。

そこで本調査では筆者が行っている最近の指導方法とその成果に基づいて、本コースの学生の対人意識を調べ、その結果を今後の指導方向と指導方法の改善に活かそうと行った。

本コースにおいては、1年次春学期に「人間関係論」を、秋学期に「コミュニケーション技術論」をそれぞれ2単位で開講している。人間関係論においては学生が他者との価値観の違いを認識し、理解する機会を与え、コミュニケーション技術論では学生が自分自身の表現の仕方を学ぶ。このコミュニケーション技術論は、「若年者就職基礎能力修得証明書」を取得のための認定講座のなかの1科目でもある。「若年者就職基礎能力修得証明書」は厚生労働省発行の公的認定書であり、同省は平成16年4月に

\*関西女子短期大学 講師

創設した YES プログラム (Youth Employability Support Program, 若年者就職基礎能力支援事業) を推進している。具体的には就職基礎能力の一つである「コミュニケーション能力」の修得目安 (厚生労働省公表) として、下記の 3 点が挙げられている。①意思疎通能力 (自己主張と他人の意見を聴くことのバランスをとりながら、効果的に意思の疎通ができる)、②協調性 (双方の主張の調節を図り、調和を保つことができる) および③自己表現能力 (状況にあったプレゼンテーションを行うことができる) である。これらの修得目安を踏まえた講義内容として、本コースでは平成 18 年に厚生労働省から認定講座実施機関としての許可を取得している。

## II 方法

「コミュニケーションセンス」についての項目に EQ (Emotional Quotient) テストの内容をも含めた設問を 25 項目作成し無記名でアンケートを実施した。(表 1) 対象は本コース平成 18 年度生 46 名で、1 年次の最初の講義時間と同年度の最終講義時間に同じ設問で実施した。さらに 1 年次最終時間には講義全般をとおして感想を無記名で自由記載させた。なお今回使用した質問項目は、株式会社ウイネット プレゼンテーション学研究会編集「コミュニケーション技法」<sup>6)</sup> から「コミュニケーションセンスをチェックする」の設問と、内山喜久雄著「EQ—その潜在能力の伸ばし方」<sup>7)</sup> の試案を参考に再構成した。

### 1. 講義要目と指導内容

#### (1) 「人間関係論」(平成 18 年度) 授業計画

- 1 回目 人間の発達と社会環境
- 2 回目 自己の価値観
- 3 回目 他者への理解
- 4 回目 他者への理解 (価値観の違い)
- 5 回目 他者への理解 (演習)
- 6 回目、7 回目、8 回目 他者に示す自己

(演習)

- 9 回目 自己実現 (EQ テスト等)
- 10 回目 自己成長をめざすために
- 11 回目 社会行動の動機 (社会的スキル)
- 12 回目 組織の人間関係 (個人と集団)
- 13 回目 日本人の人間関係 (本音と建前)
- 14 回目 魅力ある人間行動学
- 15 回目 まとめ

この講義は学生たちがまだ短大生活に慣れない時期に始まる。このことを利用して社会にでたときは今以上に周りの状況が厳しいことを意識させる。本学学生は性別も女性のみで、また年齢の差もほとんどないため、世代間の差も多くない状態である。この状況で自分が一歩前に出ることができなければ、当然社会での順応が厳しくなることを認識させる。

そこで、第 1 回目には、まだ友人関係が成立していないこの時期に簡単な 2~3 行の自己紹介を記した出会いシートなるものをつくり、クラス 47 名 (入学当初人数) のうち 20 名以上のサインをもらう事を課した。このことにより、すぐに 20 名の記入を得た者、自ら 28 名のサインを得た者、まだ 20 名に達せずウロウロしている者など、自分からまだよくわからない人のなかに入っていき、声をかけることの得手、不得手を自覚させた。

次の段階にはそれぞれの価値観の違いを実感させることを試みた。最初は答の決まっている問題について (生き残る為に必要、大切だと思うものをランク付けする)、まずシートに学生がひとり考えたランク付けを記入させた。その後 6~7 名のグループを無作為に作り、グループ全体でのランク付けをさせた。グループ全体で答を出すとき、学生自身と違う意見に対してどの程度発言できたのか、どのような気持ちで相手の意見を受け入れたのか、受け入れられなかったのか、リーダー的存在になったのか、ならなかったのか、なれなかったのかを、講義当初の説明どおりレポートにて提出させた。

前回で学生が自らを省みた後、ついで同じ形

式でグループ演習を実施した。第2回目のグループは前回と違った組合せのメンバーにし、また問題は設問の中に出てくる登場人物の考え方に賛同できる順にランクを付けるという、定まった答の無いものを提示した。前回で学生自身が足らなかったと感じたところを、今回それを乗り越えようとするように挑戦したのか、また出来なかったのかをレポートにて提出させた。

この後「他者に示す自己」(6、7、8回目)では3分間スピーチを実施した。スピーチの内容は自由だが、メモなどは一切無しにした。聞き手には最初の2分間を別に取り、シートに第一印象を書くことを義務付けた。この後実際にスピーチしている間はメモをとらせ、終わった後、声の大小、高低、話しの速度、ジェスチャー、目線、笑顔、言葉の使い方などについて、できるだけ厳しいアドバイスの記載をさせた。スピーチをした本人には自分が45名を前にして立ったときの心境や、終わってからの思いなどを書かせた。このシートには下1cmをめどに名前を記入させたが、誤字等のチェックのあとは名前の部分は切り取りスピーチした本人に冊子にして渡すという方法をとった。

## (2) 「コミュニケーション技術論」(平成18年度) 授業計画

- 1回目 コミュニケーションの定義
- 2回目 自己紹介と自己評価
- 3回目 明確な説明と自己表現
- 4回目 TPOに応じた表現方法
- 5回目 相手の立場と自分との位置関係
- 6回目 双方向のコミュニケーション(価値観の相違)、
- 7回目 同 (円滑な意見交換)
- 8回目 情報を伝える(伝達手段の選択)
- 9回目 書き言葉と話し言葉
- 10回目 効果的な話し方(図表等の活用)
- 12、13回目 さまざまなケーススタディ  
①、②
- 14回目 各種コミュニケーション場面における自己評価

## 15回目 まとめ

春学期の「人間関係論」では講義時間の学生自身の体験から、人との係わり方を自覚したはずで、その不足部分を知識や技術によって補っていた。最初に発声練習や顔の表情作り、言葉癖などを意識させた。それを踏まえて、1分間の自己紹介を行った。このプレゼンテーションは人間関係論で学んだことを基に、学生なりにより良い発表を意識させることを促した。また学生自身の苦手な部分の一つだけに絞って、それをどのように実践して、結果はどうだったのかをレポート提出させた。

次に無作為に選出した相手の他己紹介をさせた。自分のことでなく他者のことを紹介するとなると、当然相手からさまざまな情報を得なければならず、相手の良いところを見ようとする姿勢を意識付けた。後はテキストに沿って学生の理解度を進めようと、すべての講義時間ごとにレポート提出を義務付けし、学生各々が授業の中で気付いたことを文字言語で表現させた。

## III 結果および考察

### 1. コミュニケーションセンスアンケートの結果(表1・図1)

#### (1) コミュニケーションにたいしての積極性(設問1~7)

学生が他者との係わり合いを持とうとする積極性を見ることができる。人と人との直接的な関係を自らがいかに楽しんで取り組めるかがポイントになる。YESの割合が講義前48.8%から講義後は65.2%に増えた。特に「失敗してもすぐに立ち直ることができる」では41.3%が71.7%にまで増えていた。少なくとも春学期での人間関係論において人と接することの必要性を感じ、さらに技術を学ぶことによって学生自らの意識が前向きになったものと考えられる。

#### (2) コミュニケーションスキル(設問8~11)

コミュニケーションを常にどのように意識するか、そして理論や方法などを技術として身に付けることによって、自分の潜在的な能力に気

づくこともある。活用していない潜在能力や充分に発達させていない才能を、私たちは皆持っているはずである。自分の思いを相手が理解できる言葉やしぐさ、すなわち「かたち」にしなければ相手には伝わらず、その伝える技術や技能の善し悪しで、人間関係が円滑になるか否かが決まるといっても良い。

YES の割合が講義前後で 61.9% から 71.2% に増えたが、「10. 分かりやすい話し方だと周りからよく言われる」では、87% から 84.8% と減少した。これは今まで何気なく意識せず話していたものが、意識することでぎこちなく硬くなってしまったのではないかと考える。このことはより良い話し方を試行錯誤しながら実行していることの表れだと思いたい。

### (3) TPO における対応力 (設問 12~16)

コミュニケーションは自分自身と他者との関係からいつも同じ相手、同じ状況にあるものではない。そのためどんな場所でも、どんな相手とでも、どのような状況であっても柔軟な心と態度で人と接していかなければならない。そこで TPO に合わせた臨機応変な対応、すなわち適切な言葉遣いや表現が必要となってくる。自身が強い固定観念を持っていたのであればとても相手を正しく見ることはできないし、その関係も円滑にはいかない。ここでは、価値観の柔軟性がどのように変化したのかがみられる。全ての項目で向上していたが、特に「14. 突然の指名でも話ができる」に 72% の者が意欲を示していた。どんな場面においても、どんな相手に対しても自分なりに話せるという自信の表れであると考えられる。

### (4) 相手との共感性・感受性 (設問 17~21)

コミュニケーション能力を高めるためには、とりあえず相手に対する思いを深くすることである。相手に伝えたい、相手のことを知りたいという気持ちを強くすることによって、相手との共感が生まれてくる。相手を尊重する、相手を大切に思う心が相手からの信頼を得、より良い関係に発展していく。また、自分のことを話

すだけでなく、相手の話を聴くことも大切で、ただ単に聞くだけでなく、いかに聴くかも話すことと同様に、重要視しなければならない。この共感性・感受性について YES の合計は講義前後で 41.3% から 51.7% に増えていた。ただ「18. 自分の感情や気持を素直に表現することができる」が 13.0% から 37.0% に増えていたのに、「20. 自分が失敗した時は素直に謝ることができる」では 17.4% から 10.9% に減少しており、回答の矛盾が出てきた。後者においてはまだまだ学生自身の「我」をとおす、自分を守りたい気持が強いのではないかと考える。この年代では仕方のないことかもしれないが、回答することによって、これらの矛盾に気づき学生自身を見つめなおしてくれればよい。相手の心を動かし、共通理解を得るためには「無私」の心境になることにも気づいてほしい。

### (5) コミュニケーションセンス全般 (設問 22~25)

コミュニケーションにおいて自分の考え、意見を表現することが大切だが、それは表現できるだけの情報をどれだけ多く持っているかがポイントとなる。さらにその情報も自分のなかで整理し、深め、自分の意見としてまとめておかなければならない。自分自身の考えをきちんと持っていていかに相手に伝えることができるかが大切である。一方的に話すだけ、聞くだけではコミュニケーションは成立しないのである。

全ての項目において YES の増加があったが、特に「25. 常に自分の周りで起こることの情報収集を怠らない」では 17.4% から 54.3% に増えており、多くの情報を得ようとする学生の意識付けができたことはよい成果である。相手との対話によって学生が持っている情報量の少なさを学生自身が気づいたと考える。また新聞を読んだり図書館に行く回数が増えたとの具体的事例を得ている。

## 2. EQ テストの結果 (表 1・図 2)

人と人との関係を自らの心の動きに重きを置

いた「己を知る」という観点から考える。日々の生活や人間関係にとって重要なことは、自らの行動を感情に流されることなく、いかにコントロールできるかということである。感情の動きをコントロールするにはまず自分自身を知り、認めることが必要で、自分の感情を抑えることではない。

ダニエル・ゴールマンが IQ (Intelligence quotient, 知能指数) と対比して、人間の感情を重視した EQ (Emotional quotient, 心の知能指数) という言葉を発表して以来、EQ は普及、定着してきた。EQ とは自分の感情を自覚・制御

し、さらに他人の感情を推し量って対応できる知性の働きである。そこで EQ は対自己 EQ (自分自身の感情に気づきコントロールする能力) と対他者 EQ (他人の感情に気づき回りの人々とうまく付き合っていける能力) に大別される。

#### (1) 対自己 EQ

設問項目 (表 1、\*付) においては 5~8、11、13 および 18 が該当する。7 項目全体での YES の割合は 45.7% から 62.4% へと増加しており、ここでも項目「\*7. 失敗してもすぐに立ち直ることができる」の増加割合が多かった。これは

表 1 コミュニケーションセンスアンケート (設問と 46 人中の YES の人数の集計結果)

設問		講義前	講義後
(1)	*1 自分からいつも挨拶をしている	28 (61%)	37 (80%)
	2 知らない人とでもすぐに会話を始められる	37 (80%)	39 (85%)
	3 人と会って話をするのが楽しい	27 (59%)	34 (74%)
	4 話題を提供することができる	5 (11%)	11 (24%)
	*5 自分の考えや意見はどんな相手であっても伝えようとする	22 (48%)	33 (72%)
	*6 わからないことをそのままにしておけない	19 (41%)	23 (50%)
	*7 失敗してもすぐに立ち直ることができる	19 (41%)	33 (72%)
(2)	*8 物事に優先順位をつけて話せる	19 (41%)	26 (57%)
	9 話の目的をいつも頭に置いている	29 (63%)	35 (76%)
	*10 分かりやすい話し方だと周りからよく言われる	40 (87%)	39 (85%)
	*11 どうしても伝えたいことは念を押している	26 (57%)	31 (67%)
(3)	*12 相手に合わせた言葉遣いや適切な表現ができる	43 (93%)	43 (93%)
	*13 ジョークなどで雰囲気や和やかにできる	36 (78%)	38 (83%)
	14 突然の指名でもはなしができる	21 (46%)	33 (72%)
	*15 意見が違ってままずは受け入れることができる	23 (50%)	29 (63%)
	*16 外見や先入観で人を判断することはない	40 (87%)	41 (89%)
(4)	*17 いつも相手の立場になって考えるようにしている	42 (91%)	45 (98%)
	*18 自分の感情や気持ちを素直に表現することができる	6 (13%)	17 (37%)
	*19 相手の良い点をうまく誉めることができる	16 (35%)	24 (52%)
	*20 自分が失敗したときは素直に謝ることができる	8 (17%)	5 (11%)
	*21 いつも相手の態度や表情に気を配ってる	23 (50%)	28 (61%)
(5)	22 話す・聞くのバランスのよい会話をしている	34 (74%)	40 (87%)
	23 人と話をしていて会話が途切れない	19 (41%)	26 (57%)
	24 いつも好奇心旺盛である	30 (65%)	34 (74%)
	25 常に自分の周りで起こることの情報収集を怠らない	8 (17%)	25 (54%)

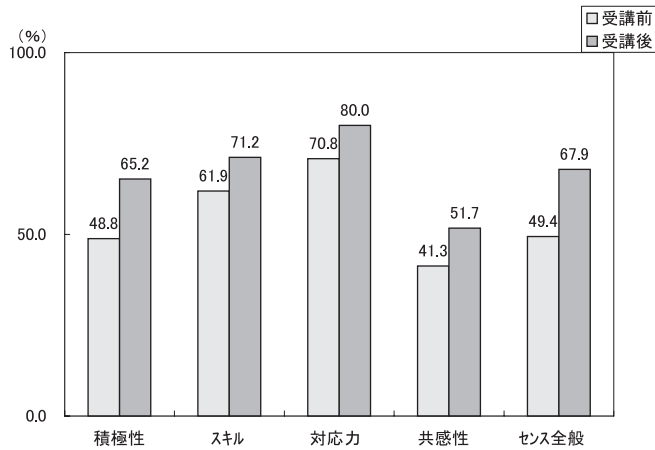


図 1 コミュニケーションセンス集計の結果

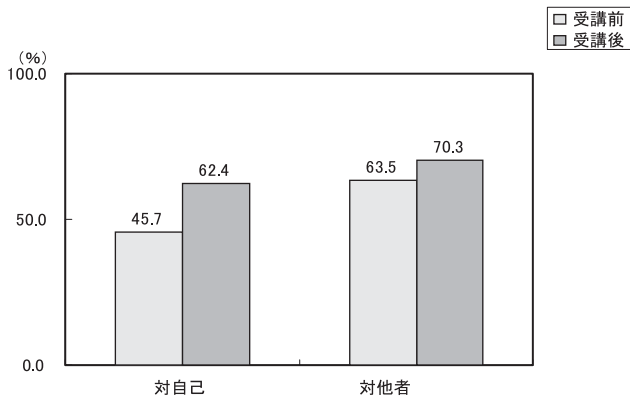


図 2 EQ テストの結果

ねばり強さと熱意をもって自らを動機づけていく能力、やりがいや生きがいなど自分から見つけ出していく能力で、自ら進んで他者と係わっていくときの自己動機付けになる。

ただ自分の感情をコントロールするとき、対人不安の感情として羞恥の意識が働く。これがコミュニケーションに対しての積極性を押さえ、ハジやテレといった心の動きになってくる。プレゼンテーションを行ったときの自分の見返りから学生たちは認識したものと考える。

## (2) 対他者 EQ

設問項目 (表 1、\*付) 1、10、12、15~17、19~21 が該当する。これらも全体の YES の割合では 63.5% から 70.3% へと増加していた。と

くに項目 12、15、17、19 は他者のためを思って行動できる目安を示したもので 67.4% から 76.6% 増えていた。対自己 EQ では自分と相手の双方においての信頼感が基本になる。

相手が何をどう考えているのか推察する想像力が大切で、自分の価値観にとらわれず、相手を受け入れる心の器が少し大きくなったと考えたい。

## 3. 1 年を通した講義における学生の感想からの成果の評価

### (1) 講義内容について

- ・毎回この授業は緊張感がある内容だった。
- ・毎時間憂鬱で一番嫌いな授業でした。講義

だけのほうが楽なので、そっちの方が良いとずっと思っていました。実際にやることで、人の顔をみながら話すことができるようになった等、得たものも多かったのです。今では良かったと思っています。

- ・最初のうちは授業が毎日苦痛だった。プレッシャーもあり、「何でこんな事しなアカンの」と思っていた。でも今思えば社会に出てから全て関わってくることなので、自分にとって大切なことを学んでいたのだと分かる。嫌だと思いつつも乗り越えていくことで、少しずつ自分の力になっていった。
- ・この授業はいつも嫌々やっていました。普段から自分の考えを言うのが嫌いで「まあ、いっか」って思っていたけど、授業でやっていくうちに、言えやすくなり、良いなと思っていました。
- ・講義の内容は良かったと思います。嫌だと思っていたけどいい経験になりました。新しい発見がありました。
- ・説明だけや板書だけでなく、すごく自分のためになりました。成長できたと思います。
- ・また同じような授業の機会があれば、苦手だけれど、力がつくのでやってほしいです。
- ・今までこのような指導を受けたことがなかったので驚きもあったが、本当に将来役に立つと感じた。
- ・この授業は1週間の中で一番つらかった気がします。(友達も言っていました。)

## (2) 意識の変化 (自覚したもの)

- ・嫌なことをやったから、逆に良かった。少し度胸がついたと思う。
- ・コミュニケーションってとるのは簡単だと思っていたけど、意外に難しいと思った。
- ・自分から積極的に話したり聴いたりしなければ誰もコミュニケーションはとれないと感じた。

- ・授業を通して、今まで普通にやっていた朝の挨拶などが、コミュニケーションをとることを勉強してとても大事なことだと改めて感じる事ができた。
- ・第一印象や笑顔の大切さが分かりました。このことは忘れずに面接にいかしていこうと思いました。
- ・この授業を受けて思うことは、自分の目指す人間がどんな人であるか自覚できたこと。目指すものがわかれば意識することで少しは目指す人間に近付けるかもしれないから。
- ・授業を受けてみて感じたことは、最初は授業中にみんなの前で自己紹介のスピーチをしたり、グループ内で自分の思ったことを発表するのが嫌だったし、やりたくないと思っていました。けれど、今は考え方が少し変わりました。授業でこういった場を設けてもらわなければ、自分は前のままで何も変わっていなかったと思います。人前で話すことに抵抗を感じたまま、人の顔をZ字に見渡しながら話すこともできなかったと思います。社会に出てから人とのコミュニケーションの取り方を一から学んでは、恥をかいていただろうし、今の学生のうちに貴重な経験ができたので、今では自分のために大変良かったと思いました。
- ・自分が嫌だと思っていることに挑戦していくことがどれだけ自分にとって大切なのかを学びました。
- ・先生がランダムで選んだ子と話せるからよかった。今まで話した事のない子と話せるきっかけを作ってくれたのは、すごく良かったです。聞き方も指導を受ける前よりはだいぶ良くなった方だと自分でちょっとだけ思えるようになりました。
- ・発表する時は、まだ恥ずかしいので、これも恥ずかしがらずになるように頑張りたいです。
- ・自分から避けてきたことをこの授業でやっ

たので、できない部分に気付くことができた

- ・自分のコミュニケーション能力で欠けている部分がどこかわかってよかった。
- ・話をしたり聞いたりする事は当たり前になっている事だから、出来て当然と思ったけど、本当はきちんと出来ていなかった事がわかって良かった。
- ・話をしたことがない人、また話をしたことがあっても 1 対 1 になって話をしたことがない人と話すのはすごく緊張した。でも何度もしていく内に聞くことの大切さ、話すことの大切さが分かった。

### (3) 出来るようになったこと

- ・コースの中だけではあるけど、人の顔をみて話をする事ができるようになった。
- ・人と話すとき緊張して下を向いてしまいます。けどこの授業で訓練？したお陰で少しは周りの人たちの顔をみながら話せるようになったと思います。社会に出てもこの授業で学んだことを活かしていきたいです。
- ・自分にはないものや、できないことがよく分かり、それについても考えることができるようになった。
- ・人間関係論やコミュニケーション技術論は自分に足りない部分や、直さなければいけない部分に気づくことができ、それをどうやって直していくか自分で考えることもできたし、なによりも自分自身について知ることができました。

以上が主な感想で、約 60% の学生が最初は嫌な気持ちで講義を受けていたことが分かる。しかし最後には指導する側の意図を分かってもらえたようで、本学園・授業評価委員会からの「授業アンケート」においてもほぼ満足の授業評価を得ている。

## IV まとめ

以上の結果は「人間関係論」「コミュニケーション技術論」に関する講義が、学生たちのプ

レゼンテーション能力の向上に成果があったことを示している。

他者との意思疎通の図り方、協調のとり方、プレゼンテーションの仕方は、今後ますます必要となってくる「コミュニケーション能力」である。

しかし他者とのかかわりが減り、ルールに従って行動したり、自分の意見を伝えたり、状況判断を苦手とする学生には、コミュニケーションの大切さを実感させることから始めなければならない。入学当初から 1 年経った学生の意識を比較した結果、各々に差があるものの、おおむね前向きに向上へと変化していた。つまりプレゼンテーション効果はあった。プレゼンテーションは自分の伝えたいことを相手に簡潔で、説得力のある内容で表現することが目的であり、コミュニケーション能力をフルに活用できるような、数多くの機会を作るべきであることが明らかになった。

今後は会話と対話の違いから認識させ、自分の意思を表現し伝えようとする意欲や能力を高めるような授業の展開が必要である。自分の苦手なことを乗り越えることで、自分自身が向上できるということを、講義の初めにいろいろな形で提供し、興味を持たせたい。さらに上述の講義方法の正当性と、指導する側のプレゼンテーション能力が試されていることを、改めて確認した。学生が社会に出た時、円滑な人間関係が築けるよう学生自身が気づきを得て、自信を持ち人格を磨いていけるような効果的なコミュニケーション技術の指導を実践していきたい。

### 謝辞

調査に協力いただいた保健科医療秘書コースの学生に感謝いたします。

### 参考文献

- 1) 大坊郁夫 セレクション社会心理学 14 しぐさのコミュニケーションサイエンス 1998 年
- 2) 奥田秀宇 セレクション社会心理学 17 人をひきつける心 サイエンス社 1998 年



中楠登志子：学生のプレゼンテーション能力の向上

- 3) 菅原健介 セレクション社会心理学 19 人はなぜ恥ずかしがるのかサイエンス 1998 年
- 4) 相川 充 セレクション社会心理学 20 人づきあいの技術 サイエンス社 1995 年
- 5) プレゼンテーション学研究会 コミュニケーション技法 (株) ウィネット 2005 年
- 6) ダニエル・ゴールマン EQ 心の知能指数 講談社 1998 年
- 7) 内山喜久雄 EQ その潜在力の伸ばし方 講談社 1997 年
- 8) R・アサジョーリ 国松誠朗、平岡園枝訳 意志のはたらき 誠信書房 2001 年
- 9) 箱田忠昭 ビジネスコミュニケーション 日経 BP ソフトプレス 2005 年
- 10) ビジネス実務論集 NO. 23 日本ビジネス実学会 2005 年 P 95~106
- 11) 日本ビジネス実務学会第 26 回全国大会要旨集 2007 年
- 12) 中村健壽・武田秀子 実践ビジネス・プレゼンテーション 西文社 2006 年