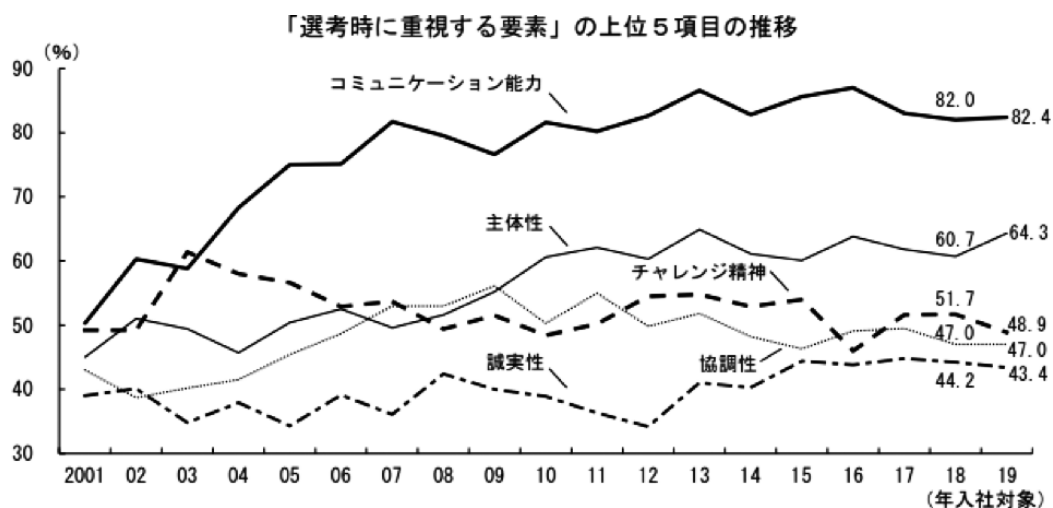


「聴く力」を育てる

瀧 崎 優 佳

I. はじめに

日本経団連の2018年度新卒採用に関する調査によると「企業が求める能力」のトップは16年連続で「コミュニケーション能力」である。複数回答によるため、一番求められているとは限らないが、どの企業もコミュニケーション能力の高さを選考の基準に挙げていることは間違いないといえる。



出所：一般社団法人 日本経済団体連合会（2018）

2018年度 新卒採用に関するアンケート調査結果

このアンケート調査の結果のように他の項目より群を抜いて高い数値であることがわかる。よって、多くの企業で求められている能力であることにまちがいはない。では、はたしてコミュニケーション能力とはどのような能力なのか。コミュニケーションとは漢字で表すことができない。日本語でいうと自分の気持ちや考えを伝え合うというのがコミュニケーションの訳ではあるが、「伝える」ではなく「伝え合う」というところが重要である。

ではコミュニケーション能力とはどんな能力が分類してみると

- ・話す力
- ・聴く力
- ・協調性
- ・交渉する力
- ・相手を尊重する力

等々、一言では表せず、様々な能力が組み合わさったものと考えられる。企業が求めるコミュニケーション能力はもちろんだの力も持ち合わせていることが望まれているであろう。しかし実際にコミュニケーション能力の高い、低い、自信がある、自信がないという時には「話す力」を主に言っていることが多い。しかし今回は敢えて「聴く力」に特化してコミュニケーションについて考え、さらに企業で働くうえで発揮できる「聴く力」を大学でどのように育てていくかを考えてみたい。

II. 企業が求めるコミュニケーション能力の「聴く力」

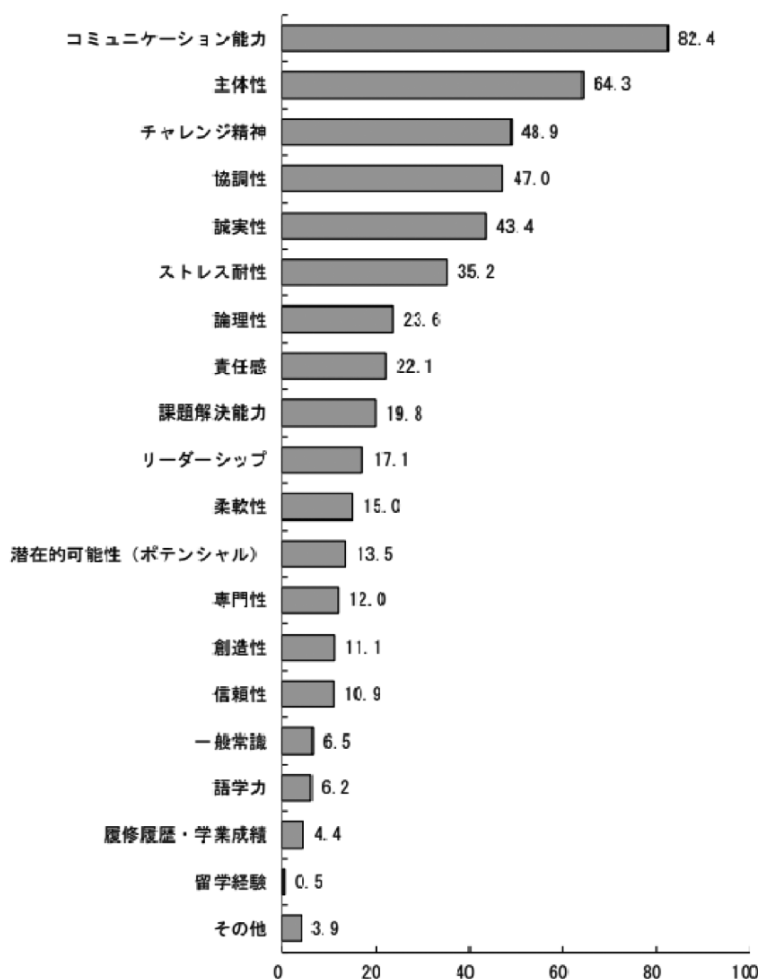
コミュニケーション能力は普段の生活の中でも必要である。しかしキャリアプランニング科の目標は社会人として企業で役立つ、求められる人材の育成である。その中でなぜ、コミュニケーション能力の中でも「聴く力」に特化して考えようと思ったか、それは2008年リーマンショック以降の就職氷河期に遡る。求人が冷え込み、学生が就職活動に苦戦する中、どの大学もそれまで以上に学生への就職活動支援に力を入れるようになった。

言語の4技能は「聞く・話す・読む・書く」である。まず行われたのは履歴書添削、面接練習である。ここで強化するのは「書く力」文章で相手に自分の気持ちを伝える力と、「話す」ことで直接思いを伝える力の強化である。もちろんこれは大変重要な事である。

その一方で企業の一次選考でグループワークやグループディスカッションもこの頃から増えてきた。集団面接を含め、このような選考方法は少ない求人に殺到する学生を一人一人個人面接で評価するより、集団では一括で評価をおこなうことができるからである。また単に個人面接をするより、より学生の本質が見える、というのが企業の言い分である。そして個人面接で評価することが難しい「コミュニケーション能力」も集団の方がわかりやすい。

この「集団面接」「グループディスカッション」「グループワーク」等の採用方法で何が評価されるのだろうか。グループディスカッションでは役割を決めることが多い。それを最初にあげた経団連のアンケート調査の参考とされる調査項目に当てはめてみる。

（参考）選考にあたって特に重視した点（5つ選択）



出所：一般社団法人 日本経済団体連合会

2018年度 新卒採用に関するアンケート調査結果

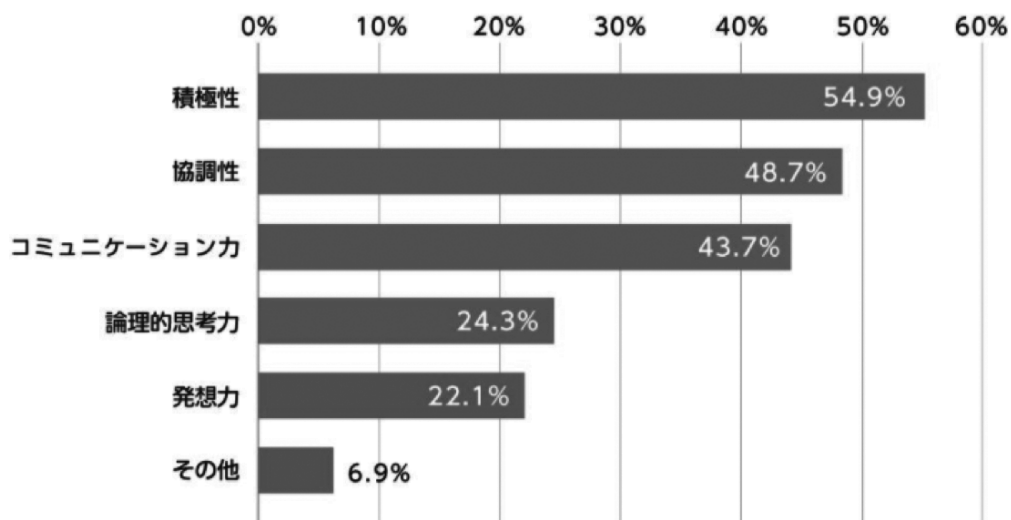
確かにどの項目も個人面接よりもグループにおいては発揮される能力が多い。個人面接では本人が話すエピソードでその能力があるか推察するだけだが、グループではそれを直接見ることができる。

たとえばグループディスカッションでは役割を決めることが多い。司会・書記・タイムキーパー・発表者が主な役割である。この時、コミュニケーション能力に自信がある学生は司会者・発表者を選ぶ傾向があり、上位の「チャレンジ精神」はこれにあてはまるだろう。自信がない学生は書記・タイムキーパーを選ぶ傾向があるようだ。もちろん、それぞれの役割をきちんと果たしているかというのはもちろんであるが、この役割をこなすことでどんな能力があると考えられるだろうか。

大手就活サイトリクナビによる企業調査がある。（リクナビホームページより引用）

■新卒の採用選考でのグループディスカッションでは、学生のどのような点を見ていますか。

(N=700/複数回答)



出所：リクナビホームページ（2017）人事担当者によるアンケート

司会者や発表者を選ぶ学生はやはり目立つ。そこは「積極性」であり評価されるポイントでもある。積極性は個人でも発揮できる力である。しかし2位と3位にあげられている協調性、コミュニケーション力というのは相手の意見をきちんと聴いて、そのうえで自分の意見をはっきり言えるかどうかである。すなわちやはりここでは一方的に自分の意見を言うだけでは「協調性」「コミュニケーション力」があるとは言えない。自分の発言の他、相手の意見を聴いているか、ということも評価の対象になる。そしてこれは一人で発揮できる能力ではなく、相手が必要な能力である。実際に自分の意見ばかりを主張し、ほかの人の意見を聞かず押し通せば「協調性」「コミュニケーション力」があると評価されることはないだろう。グループワークでも同様のことが言える。発想力などを重視する業種、職種などもあるし、経過ではなく結果だけを評価する企業もある。しかし、多くの企業がこのグループで行うディスカッションや、ワークを通して協調性、コミュニケーション能力も積極性とともに評価しているといえる。実際に学生の報告によると積極的に発言はしていても独りよがりでは他の学生の話を開かなければ選考に通ることはないようである。それではコミュニケーション力に自信がない学生にどのようにグループディスカッションの指導をしていくか。自信がない学生に「積極的に発言するように」あるいは「司会や発表者をやりなさい」と言ってもかえってプレッシャーになりうまくいかないのではないかと。そしてこのグループでの採用試験はおもに一次試験で行われる。ここで落ちてしまっても個人面接までたどり着けず、いくら面接練習をして自己PRや志望動機が上手に言えるようになっても発揮する場までいけないのである。それではグループでの採用試験を突破するためにまず人の話を「聴く」ところ

から始めてはどうだろう。

もう一つ「聴く力」を育てる必要性を感じたのは、地元企業の人事担当者から興味深い話を聞いたからでもあった。就職活動のスタートである企業説明会の話である。50名ほど説明会に学生が来たとして、その場でもう上位10名は決められる、と言われたのである。もちろん採用試験をその場で行うのではなく、その採用担当者の話をどのように「聴いているか」だけである。真剣に興味を持って聴き、メモを取る。その態度で判断ができるというのだからいかに聴き方の印象が重要であるかわかる。

また別の事例であるが、今まで四大生しか採用してこなかった企業に短大生が採用された。その人事担当者に理由を聞く機会があった。その理由はここでも説明会の時の「聴く」態度だった。合同企業説明会の場であり、様々な大学の学生がその企業のブースに訪れたが、そのような評価を受けたのはその学生だけであった。このように初期の段階で感じの良さをアピールするにはまさに「聴く力」が発揮された成果であると考えられる。

また、集団面接でも、個人面接では聞かれない質問として「今隣の〇〇さんが話したことに対してどう感じましたか」「今の話を聴いて〇〇さんはどんな人だと思いますか」と問われることがある。これは個人面接が自分のことだけを話すのに対して、他の人の話を聴いていないと答えられない質問である。

就職活動のスタートを企業説明会だと考えるとここでの第一印象は大変重要である。説明会というのはほとんどが企業サイドの話である。その時間の多くを企業側が会社説明などを話し、学生は一方的に「聴く」のである。すなわち就職活動のスタートは「聴く」ところから始まっているのである。ではこの「聴く」力を伸ばせば就職活動のスタートがうまくいくのではないか。グループでの採用方法にも聴く力は役立ちそうである。

以上のことから企業の求めるコミュニケーション能力の一つである「聴く力」を大学で育ててみようという考えに至ったのである。

Ⅲ. 授業で育てる「聴く力」

さて、「きく」という言葉には3つの漢字がある。

- ①聞く…英語ではHear 意味は耳に自然と入ってくる
- ②聴く…英語ではListen 関心を持って耳を傾けて聴く、傾聴。
- ③訊く…英語ではAsk 尋ねる、質問するという意味の訊く

このように同じ「きく」でも漢字によって意味が違うがコミュニケーションにおいて求められるのは

- ②の「聴く」である。

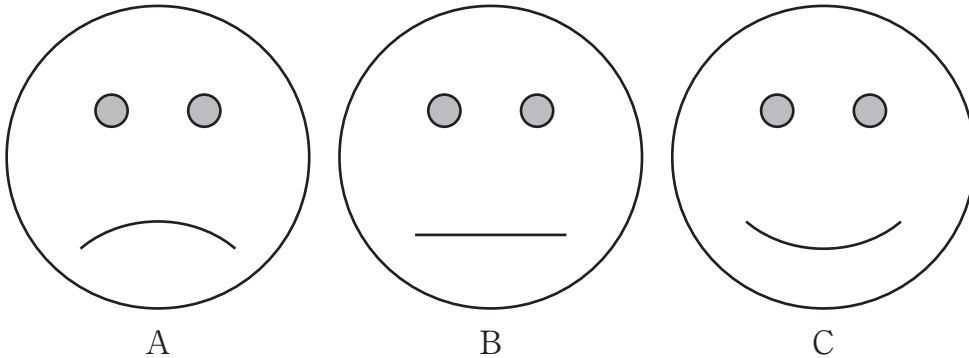
この「聴く」力を大学で育てるにはどうしたらいいか。まずは授業内でできることをやってみた。

コミュニケーションには言語によるコミュニケーション（バーバルコミュニケーション）と非言語による態度や表情によるコミュニケーション（ノンバーバルコミュニケーション）

がある。

ノンバーバルコミュニケーションとして最初の授業でまずは表情トレーニングをやってみる。学生に向かい合わせになり自分の一番感じがいいなと思う表情をしてもらう。そしてその表情をイラストで表現してもらう。

以下のイラストはその表情を表したものである。



どの表情のイラストが、感じがいいと思うか挙手させる。もちろんCである。では普段みんながどんな表情をしているか。実はBの顔をしている時間が一番長い。学生は話すときには意外と笑顔が出る。しかし話を聞いている授業中の学生の顔はほぼBの表情になる事が多いのである。高校時代の授業では先生の話聞くときはまじめなBの表情になっても当たり前である。数学の授業で方程式の説明をCの表情で聴いていたらむしろほかごとを考えているのではと注意をされるかもしれない。休み時間はどうかろう。友達同士で話をしているときは話すほうも聴くほうもCの笑顔である。就職活動をはじめ、社会人として人の話を聴くときには表情は意識しないと難しいかもしれない。

実はこの3つの表情の目は同じ形である。口元の両端の口角があがっているかどうかでイメージが違う。まずは口角をあげるトレーニングとして授業でやっている。

口元の筋肉を緩めるために口を大きく開いたり閉じたりする、ふくらませたりしぼめたりする。あとは1分間口角をあげたままにする。活舌練習で口を大きく動かす、などである。

ところが、今年は新型コロナウイルス感染予防で全員マスクである。マスクをしていると口元は見えない。そこでもう少し表情以外で伝わる反応を考えてみた。

①返事をする

聴くことに対する反応である。簡単なようであるが意外と促さないと学生は返事をしない。企業でもこれは意外と言われることである。

②ペアワークをする際に相手の方に体を向ける。

コミュニケーションをとる際には体の向きも重要である。相手の顔をみてきちんと話を聴く

③発表をしている人に注目する

これはどの学年でもできるようになった。発表させると全員がその人の方に体ごと向けて聴く。これは大変成果が出たと言える。

まずは基本的なことからである。だがしかし、これだけでは「聴く力」が育ったとはいえない。

「聴く力」の重要性をもっと学生に自覚してもらい、自ら「聴く」を意識してほしいのである。

IV. 「聴き力検定」導入へ。

「聴く力」を育てるためにはどんな教育が必要なのか。ここで面白い検定に出会った。「聴き力検定」である。この検定試験を教育に導入することにした。

「聴き力検定」とは一般社団法人聴き力検定協会主催の「聴く」に特化した検定である。今年で導入3年目である。本科では1年次に「聴き力検定3級講座」を開催、ほぼ全員の学生が3級受験し合格している。

ではこの聴き力検定とはどんな検定か。下記の表は検定協会による聴き力検定の概要である。

級	レベル定義	内容概略	手 段
3級	相手が話しやすい環境を創り出すための聴き力®ができる	良い聴き方の条件（クリエイティブ・リスニングを作り出す条件）を知っていて、実践している	2時間の研修 + 筆記試験
2級	相手との信頼関係を創り出すための聴き力ができる	お互いを理解するための障害を知っていて、相手の気づきを促す聴き力ができる ※2級受講には3級合格が条件となります	3時間の研修 + 筆記試験
1級	相手に新しいアイデアを創り出すための聴き力ができる	1対1で、相手から可能性を引き出し、モチベーションをあげる聴き力ができる ※1級受講には2級合格が条件となります	7時間半の研修 + 筆記試験 + 実技

出所：一般社団法人 聴き力検定協会ホームページ 聴き力検定の概要

聴き力の定義は「自分も相手も大切にできる人間力」とある。これはまさに学生に身に付けてほしい能力である。そしてこれは企業がもとめるコミュニケーション能力にもあてはまる。

この「聴き力検定」では様々なワークが行われる。

最初に行うのは相談ワークである。立ち上がりペアをどんどん変えて同じ相談を繰り返すワークである。相談はくだらないことでかまわず、同じ相談を違う人に繰り返す。相手はと

にかくその相談に答を返す。最後はその答えにありがとう、で交代。それを様々な人に繰り返すのである。とにかく相談には答えなければならないので皆懸命に聴いている。

最も印象的なのは話の聴き方を途中で変えるワークである。最初は一生懸命聴く。ここで聴き方の説明がある。

- ・相手の目を見る
- ・頷く
- ・相槌をうつ
- ・体を相手に向ける
- ・興味を持って聴く

などである。最初はこのように聴くのだが、講師の合図とともに相手に背を向ける、ほか事をする、といういい加減な聴き方に変える。話を聴く態度ではない。このような態度で話を聴かれたとき、どう感じるかを体感する。実際には極端な例ではあるが、同じようなことは普段していないとは限らない。スマホに目を落としたまま話を聴く、いい加減な相槌を打つ、身に覚えがないか。人は体感するとわかるものだ。その他様々なワークを通して「聴く」の重要性を学んでいく。

V. 人間力としての「聴く力」

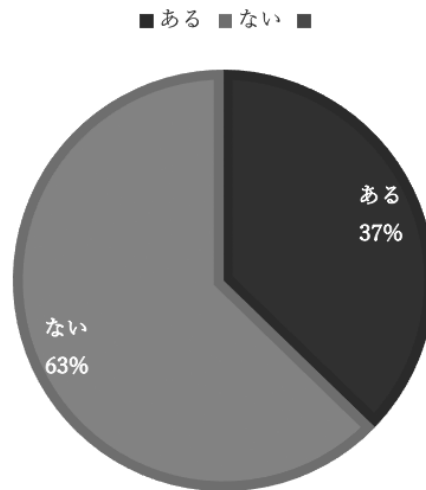
人生を切り拓いていくのは、人間関係を好ましい形にしていく人間力である。先入観で好き嫌いを決めていては世渡りができない。第一印象で決めるのではなく、出会いがあれば、話してみて、第一印象を修正し、信頼関係を築いていかなければならない。しかし前述のように第一印象を形作るのもまた人間力である。さらにその上で好ましい人間関係をつくるのは、コミュニケーション能力である。

学生に、コミュニケーション能力がありますかと問えば、ほとんどの学生は苦手だと答えるだろう。

そこで聴き力検定を受けた2年生にアンケートを行ってみた。（対象2年生51人が参加）

①あなたは自分のコミュニケーション能力に自信がありますか。

コミュニケーション能力に自信があるか



コミュニケーションに関するアンケート 2020年12月実施

対象：豊橋創造大学短期大学部キャリアプランニング科2年生51名

やはり結果は自信がない学生は自信がある学生よりも多い。しかし想像していたよりも自信があるという学生が多いように感じた。それは2年間勉強してきた成果と言えるか。具体的に自信がないという理由は様々だ。

- ・人見知りだから
- ・人前で話せない
- ・仲良くない人と何を話していいかわからない
- ・人の目を見て話せない

- ・伝えたいことがうまく伝えられない．説明が苦手．
- ・言葉が浮かんでこなくて緊張する
- ・話題がない
- ・うまく反応が返せない
- ・相手の心情を深く考えすぎて話しづらい
- ・相手がしっかり聴いてくれるか不安で話し掛けにくい
- ・初対面の人と話すのが苦手
- ・知識が豊富じゃないので話が広がらない
- ・とっさに相手の気分を害さない返答が苦手．どこまで踏み込んでいいのかわからない．
- ・自分の話をするのが苦手
- ・話が続かない

などである．

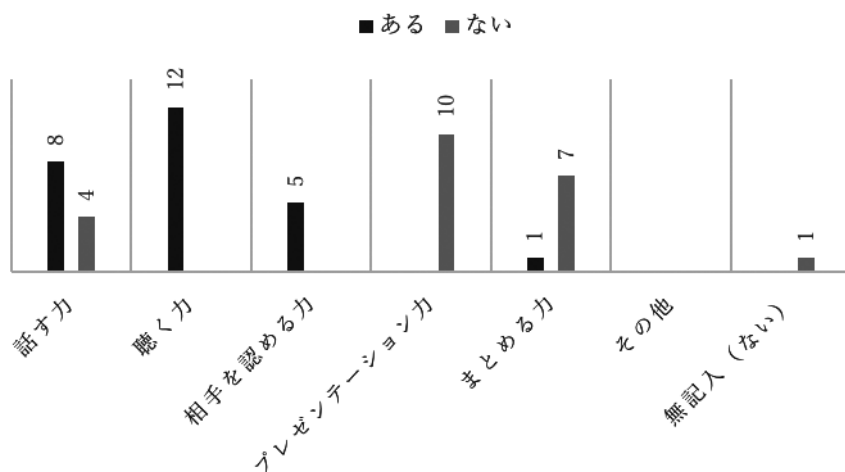
次に具体的にどんな能力に自信があり、どんな能力に自信がないのかを尋ねた．

項目はグループディスカッションで求められるコミュニケーション能力を想定した．

②どんなコミュニケーション能力に自信があるかないか（複数回答）

《①でコミュニケーション能力に自信があると答えた学生》

どんなコミュニケーション力に 自信があるかないか

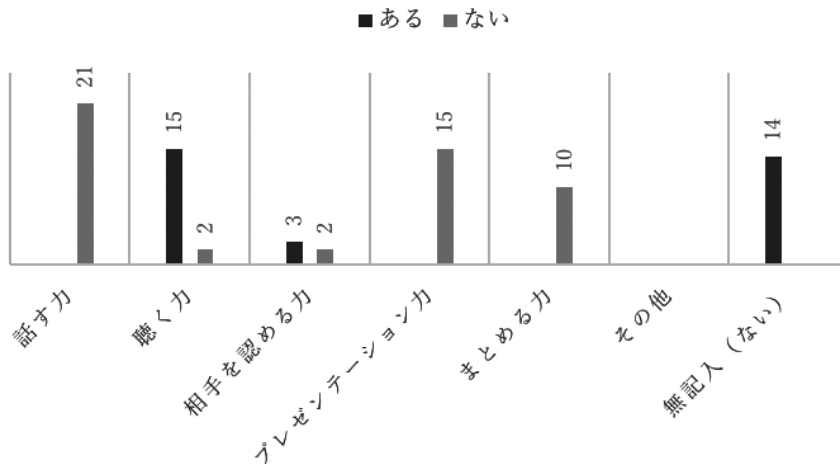


コミュニケーションに関するアンケート 2020年12月実施

対象：豊橋創造大学短期大学部キャリアプランニング科2年生51名

《①でコミュニケーション能力に自信がないと答えた学生》

どんなコミュニケーション能力に 自信があるかないか



コミュニケーションに関するアンケート 2020年12月実施

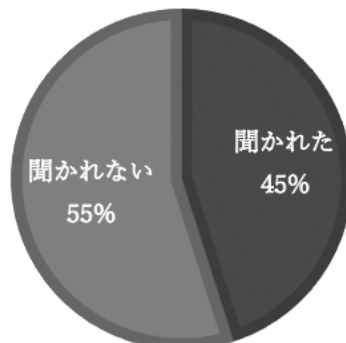
対象：豊橋創造大学短期大学部キャリアプランニング科2年生51名

コミュニケーション能力に自信があると答えた学生は話す力も比較的多い数字と言えるが、それでもプレゼンテーション力のように人前で話すのはやはり自信が無いようである。コミュニケーション能力に自信がないと答えた学生も話す力とプレゼンテーション力に自信がないようである。どれもやはり予想通り話す能力に集中している。

しかしどちらも自信があるコミュニケーションに「聴く力」が入っているのは聴き力検定の効果だと思いたい。そこで最後に聴き力検定についての質問を設けた

②聴き力検定について面接で聞かれましたか。

面接で聴き力検定のことを聞かれたか



コミュニケーションに関するアンケート 2020年12月実施

対象：豊橋創造大学短期大学部キャリアプランニング科2年生51名

なんと51名中23名が聞かれたと答えた。この数字は面接官もやはり「聴く力」に興味を持ってくれていると受け取っていいのではないか。

この結果から聴き力検定を受けた学生は「聴く」ということに対して自信をつけた学生が多い。話すことに関してはまだまだ自信がないかもしれない。しかし人間力としての聴く力を短大での学びの中で身に付けていてくれたと思いたい。

今回は2年生のみのアンケートであるが、1年生においては受験前と受験後に同様のアンケートを取って今後も検証したい。

VI. 聴く力とアサーティブコミュニケーション

大学の授業ではコミュニケーションについて学ぶが、最近は「アサーティブコミュニケーション」も取り入れている。アサーティブコミュニケーションとは「自分も相手も大切にするコミュニケーション」である。コミュニケーションとは「伝え合う」ことが求められる。アサーティブコミュニケーションも相手を大切にするためにはしっかり話を聴く力が求められる。アサーティブコミュニケーションを学ぶことで聴く力も育つ。

ちなみにアサーティブコミュニケーションには4つのタイプがある。

「攻撃的タイプ」いつも自分を優先し、自分の気持ちや意見を表現するが、相手のことは配慮しないタイプ。

「受け身タイプ」相手の立場や気持ちを考えすぎるあまり、自分の気持ちを伝えられないタイプ

「作弄的タイプ」言いたいことを遠回しに伝えたり、相手をコントロール（操作）したりしようとするタイプ

「アサーティブタイプ」自分のことも自分以外のことも尊重するタイプ

アサーティブタイプ以外はやはり聴く力もあまり発揮されていない。「攻撃的タイプ」では人の話は聴かないだろうし、「受け身タイプ」は自分とは違う意見であっても頷いてしまう。それは本当に聴いていると言えるか。「作弄的タイプ」では聴いているように見えても実際には聴いていないかもしれない。

アサーティブタイプになり、相手も自分も大切にするコミュニケーションを取るにはやはり聴く力が必要だ。自分のタイプをすることで聴く態度のタイプもわかる。

VII. アクティブラーニングからコーチングへ

教員からの一方的なティーチングの反省から、アクティブラーニングが出てきた。

しかし今後学生とのコミュニケーションを活性化するには、教員の側に「コーチング」のスキルが必要だ。前述の「聴き力検定」もコーチングの団体の主催する検定試験である。そしてコーチングのスキル以前に教員にも「聴く力」は必要不可欠である。もっとも簡単、かつ重要な話の聴き方、反応で相手の目を見て返事をするようにと伝えた。しかし「でも先生、出席を取るとき先生は名簿に顔を向けていると私が先生の顔を見て返事をすることはできません」。といった学生がいた。確かにそのとおりである。教員も学生と同じように聴く力を

つける必要があるようだ。学生からいろいろ聞き出すためには聴く力を身に付けることは有効である。

相手の反応を引き出すために、いろいろな質問がありうる。

- ・相手がすぐに答えられる質問
- ・相手の考えが、より明確になっていく質問
- ・定番の5W1Hで尋ねていくオープンクエスチョン。方法や具体的内容を聞く質問
- ・定量的、数値的なことを聞く質問
- ・段取り、スケジュールを聞く質問。To-Doリストを埋めていく質問。
- ・これまでのことではなく、これからのことを聞く質問
- ・相手のモヤモヤがなくなるように、ものごとを客観的に俯瞰的にみるようにしむける質問
- ・相手のやる気を引き出す質問

こんなことを念頭に、「聴く力」を発揮すれば、相手は、気持ちよく話してくれ、話すことを楽しく思うようになってくれそうだ。

ティーチングやアドバイスではない。「聴き手」は、きっかけを与えているかもしれないが、答えを考え出すのは、あくまで「話し手」自身だ。

またアクティブラーニングを深めていくためには、学生とのコミュニケーションを深めることが必要で、それにはコーチングスキルに対する考察が必要だ。

アクティブラーニングから、コーチングへ、やはり「聴く力」は学生だけではなく、教員にも必要だ。

Ⅶ. コロナ禍でのコミュニケーション

新型コロナウイルスにより、2020年度の授業はオンラインから始まった。豊橋創造大学ではgoogle meetによるライブ型のオンライン授業であった。教員も学生も初めての経験で手探り、また失敗をしながらの授業であった。大学によってはオンデマンド（動画配信）の授業や、課題提出のみの授業もあったようである。オンデマンドはこちらの言いたいことは言えるが、学生の反応はまったくわからない、課題提出ではなおさらである。

オンラインでのライブ授業を行う際に聴く力はどう発揮するか。今年は就職活動でもオンラインで行われることがあった。学生にオンラインでのコミュニケーションについて伝えたのは以下のような点だ。

- ・反応はなるべく大きめに、目の前にいれば聴いていることがわかるが、オンラインで無反応だとフリーズしているように見える。しっかりと聴いているというのを対面以上に伝えなければならない。
- ・発表した学生に対して、画面もオフにしていると反応がわからない。チャットで「聴いているよ」というのを伝えよう。ちなみにオンラインでの拍手は「88888（パチパチパチパチ）」とやるらしい、というオンライン授業では888888のオンパレードである。

・オンラインの面接では画面ではなくカメラを見ること。そうしないと視線が下を向く。これはテクニックである。しかし、カメラを見て話すのは相手の顔の表情がわからない。本当にこれがオンライン面接で相手に自分の気持ちが伝わるのか、という疑問は残る。

オンラインの少人数での授業ではグループディスカッションも行った。対面授業がない時期だったがこの授業が一番楽しかった、という学生がいた。パソコンの画面を通してではあるが学生同士でコミュニケーションを取り、ネットで友達を作っていた。見ているとオンラインでも同じである。コミュニケーションを取るのがうまい学生は大きく頷き、他の学生の意見に「すごいね」「いいね」と相槌を打っている。一方的に話すのではなく聴き手になったときにこそコミュニケーションを発揮できているように感じる。まだまだ当面はオンラインでのコミュニケーション、聴く力も必要である。

VIII. まとめ

今年度はオンラインで始まり、途中からようやく対面の授業が始まった。しかしマスク生活である。顔は一部しか見えない。そんな中でのコミュニケーションだ。学生の声は小さく聞こえづらくても「大きな声で」ともなかなか言えない。会話を控えましょうと今までとは全く違ったコミュニケーションの姿である。

コロナ禍でオンラインが続き、対面授業が始まったとき目の前にいる学生たちにより多くのことを伝えたいという思いは以前より強くなった。思いが通じた時、学生は真剣に聴く。聴く力を身に付けようと学生には勧める一方で、聴きたい、と思う授業をすることも教員の責任であると思う。面接も、尋問ではない。相手に気持ちよくなってもらい、長所を引き出すものだ。面接官も聴く力が身につけば学生はもっとのびのびと自分らしさを面接試験でも発揮できるかもしれない。

学生たちは聴く力の大きさにまだまだ気が付いていない。聴く力を身につけることで自信を持ち、さらにほかの能力も伸ばしていけるように今後は育てていきたい。

引き続き学生の「聴く力」を育てると同時に自らも「聴かせる力」を身に付け、自然と学生たちが大きく頷き、大きな反応が出る授業ができるよう心がけていきたいと思う。

引用データ参考文献

一般社団法人 日本経済団体連合会 (2018) 2018年度 新卒採用に関するアンケート調査結果
<https://www.keidanren.or.jp/policy/2018/110.pdf> (参照2021.2.14)

リクナビホームページ (2017) 人事担当者によるアンケート

【調査概要】

調査期間：2017年9月4日～9月5日

調査サンプル：過去1年以内に新卒採用のグループディスカッションの選考に携わった人事

担当者700人調査協力：楽天リサーチ株式会社

<https://job.rikunabi.com/contents/interview/4556/#4>（参照2021.2.14）

一般社団法人 聴き力検定協会 聴き力検定の概要

<http://xn--w8ju64h8n5a.com/gaiyou.html>（参照2021.2.14）