



平成22年度
大学図書館近畿イニシアティブ基礎研修

初任者研修

図書館業務で活用できる
コミュニケーション能力を高める

追手門学院大学 心理学部教授
三川 俊樹

はじめに 学生対応の課題

1 学生の**多様化**

入試形態、留学生、課題を持つ学生 等

2 **個別の支援・特別な配慮**を必要とする学生

3 **コミュニケーションの難しい**学生

4 窓口業務における**学生対応の課題**

関係・時間・情報（薄・短・少）

大学を取り巻く状況 1

大学の自由化・大衆化

- ・大学進学率

 - 2009年 50.2% (2人に1人)

 - 1999年 38.2% (2.6人に1人)

 - 1990年 24.6% (4人に1人)

- ・1991年 大学設置基準の緩和 (定員激増)

- ・少子化 18歳人口の減少

- ・「大学全入時代」の到来

大学を取り巻く状況 2

大学の教育改革

- ・私立大学定員割れ（二極化）
1999年 19.8%（5校に1校）
2008年 47.1%（2校に1校）
- ・面倒見のよい大学（生き残りをかけて）
研究より「教育重視」へ
少人数指導、キャリア・就職支援
社会的自立に向けた「育て上げ」

大学を取り巻く状況 3

- ① 精神的・社会的自立が遅れ、人間関係をうまく築くことができない、自分で意思決定ができない、自己肯定感を持ってない、将来に希望を持つことができない、進路を選ぼうとしないなど、子どもたちの生活・意識の変容
- ② 高学歴社会におけるモラトリアム傾向が強くなり、進学も就職もしなかったり、進路意識や目的意識が希薄なまま「とりあえず」進学したりする若者の増加
(キャリア教育に関連)

現代の若者のこころの特徴 1

「自己存在」のゆらぎ

- まわりの影響を受けやすい
- 現実と空想の区別がつきにくい
- はっきりとした理由や動機がない
- していることの意味や価値が感じられない
- 自尊心や自信を失いがち
- 自分自身がよくわからない
- 大人の期待に沿って「よい子」を演じる

現代の若者のこころの特徴 2

「人間関係」のゆらぎ

- 自分以外には無関心
- 友人関係が長続きしない
- 連帯感がもてない
- 人間関係がキレやすい
- 人に対する評価が変わりやすい
- 人間関係が「しんどい」
- ひきこもりがち

現代の若者のこころの特徴 3

「将来展望」のゆらぎ

- 夢や希望がもてない
- 自分が何になりたいのかがわからない
- 将来の自分の姿が見えない
- 尊敬する人が見あたらない
- 生きる目標や理想がわからない
- がんばっても目標には到達できないと思う
- 将来のために努力しても無駄だと感じる

どのような力を育てるか？

- 初等中等教育

キャリア形成力（4領域8能力）

人間関係形成・情報活用・将来設計・意思決定

- 高等教育以降

社会人基礎力、就職基礎能力
生涯を通じた持続的な**就業力**

大学教育の方向性として

社会的・職業的自立に関する指導等

(大学設置基準にも規定)

各大学の実情に応じて、社会的・職業的自立を図るために必要な能力を培うために、教育課程の内外を通じて行われる指導又は支援であり、具体的には、教育方法の改善を通じた各種の取組のほか、履修指導、相談・助言、情報提供等が想定される。

単に卒業時点の就職を目指すものではなく、生涯を通じた持続的な就業力の育成を目指し、豊かな人間形成と人生設計に資することを目的として行われる。

私の担当するキャリアデザイン論では・・・

1 テーマ:自己実現をめざして生きるための基本的な**知識とスキル**を身につけよう。

2 キャリアデザインとは何か？

自分自身の将来の人生を積極的に設計し、その夢や希望を実現するための方法を探索しながら、そのために必要な**知恵と力**を身につけること。

3 そのために必要な「力」とは何か？

それは、「**人間関係形成**」「**情報活用**」「**将来設計**」「**意思決定**」にかかわる4つの能力だと言われる。

学生の成長と発達を支える教育システム

課題・目標の共通理解

協働

大学の教育力

教育は教員の仕事

教育よりも研究

疎遠

職員

教員

信頼

職員

教員

情報知恵

コミュニケーション

ネットワーク

大学の教育力

大学の教育力

教職員の協働ができていない場合

教職協働の教育システム 12

学生の理解と支援のための 5つのC。

- 1 **コミュニケーション** : Communication
適切なコミュニケーションによる情報収集と理解
- 2 **カウンセリング** : Counseling
主体的に問題解決や意思決定が図られるようにするための支援
- 3 **コーディネーション** : Coordination
複数の援助者がその役割や責任を認識した上での連携・調整
- 4 **コンサルテーション** : Consultation
関係者の共通理解を基礎にした支援のあり方の相互検討
- 5 **コラボレーション** : Collaboration
関係者の協力関係を基礎にした協働(チームワークによる支援)

コミュニケーションとは

- 1 何らかの**目的や意図**を果たすために、
- 2 それに関連する内面のさまざまな**心の動きの一部を選択し、**
- 3 それを何らかの**手段を通じて表現し、**
- 4 それを**他の人と共有**しようとする過程。
- 5 その結果、その関係者の間に、何らかの**関係の変化**が生じること。

(渡辺三枝子氏による)

カウンセリングとは

- 1 人がよりよく生きるための援助
- 2 問題解決や意思決定が図られる
- 3 自己理解、情報収集、計画実行が促される
- 4 「聴く」「受け止める」を積極的に行う
コミュニケーション

コミュニケーションのワーク 1

対話のパターン (2人組のワーク)

これまでも、自分なりにがんばってきたのですが……

(試験に) **合格できるでしょうか？**

この学生に、どのような言葉をかけますか？

コミュニケーションのワーク 2 (点検)

(1) …………… (返答なし)

(2) ても、でも、だって、けど、しかし

(3) そうかなあ……

コミュニケーションのワーク 3 (点検)

聴く

(気をつけたいこと)

無視、無理解、無関心、聞き流し、先送り、
時期はずれ、あきらめ、など

コミュニケーションのワーク 4 (点検)

Aさん 試験に合格できるでしょうか・・・

B1 大丈夫！

A1 でも、やっぱり、心配です・・・

B2 絶対に、大丈夫だって！

A2 でも、やっぱり、心配です・・・

A2 そうかなあ・・・。

受け止める

(気をつけたいこと)

安易な保証、気休め、気持ちの否定、
心配の先取り・先送り、泣き面に蜂、
的外れ、追い込み、正しすぎる意見、など

適切なコミュニケーションの結果

- 1 自己理解やコミュニケーションが促進される
- 2 必要な情報を収集し、有効に活用する
- 3 具体的な計画を立てて、実行しようとする
- 4 意思決定のために、選択肢を検討する

コミュニケーションのポイント

- (1) 「聴く」「受けとめる」を効果的に活用する
自己表現を促すために
- (2) 積極的な働きかけ
積極的傾聴・抑制・沈黙の意味
- (3) 人は語ることによって気づく
気づきは行動を推進する

コミュニケーション技法 1-1

アイビィ・Aの microcounseling 技法 から

(1) **かかわり行動** (attending behavior)

言語的・非言語的に表現された感情と内容を傾聴し、よく聴いていることを、相手によくわかるように伝える。

4つの行動

コミュニケーション技法 1-2

- ① **視線** (eye contact) : 快適で適切な視線の合わせ方
- ② **身体言語** (body language) : 「傾聴」の身体的表現(表情、姿勢、動作などによる)
- ③ **声の質** (verbal tone) : 声の大きさ、調子、語気、話すスピード、話し方
- ④ **言語追跡** (verbal following) : 相手の発言を優先

コミュニケーション技法 2-1

(2) **かかわり技法** (attending skills)

① **観察** (observation)

(a) 非言語的表現の観察：身体言語（表情
姿勢、動作など）

(b) 言語的表現の観察：キーワード、言語
パターン、矛盾、込み入った表現

コミュニケーション技法 2-2

② 質問 (questioning)

(a) 開かれた質問 (open questions)
自己表現を促す

(b) 閉ざされた質問 (closed questions)
応答が簡潔。情報収集、話題を絞る

コミュニケーション技法 2-3

③ はげまし (encouraging)

相手の発言を引き出し、自己探求を促す

(a) 受容:うなずき(非言語的)、「ええ」
「はい」などの言語的反応

(b) 単語の繰り返し

(c) うながし:「それで?」「それから?」
「たとえば?」など

コミュニケーション技法 2-4

④ 言い換え (paraphrasing)

相手の発言内容のエッセンスを繰り返す

⑤ 感情の反映 (reflection of feeling)

相手の感情に焦点をあてて、反射する

コミュニケーションを構成する能力

- 1 **観る力**
相手の表現(非言語的表現を含む)をとらえる
- 2 **聴く力**
相手の話を正確に理解する
- 3 **伝達すべき内容を理解する力**
伝えるべきことを理解する
- 4 **話す力**
相手に伝わる表現で伝える
- 5 **自分を理解する力**
自分の表情・態度、思考・感情に気づく



平成22年度
大学図書館近畿イニシアティブ基礎研修

初任者研修

図書館業務で活用できる
コミュニケーション能力を高める

終