

コミュニケーション能力育成に関するプログラム開発の検討

牟田 京子

要 旨

本研究は社会人のコミュニケーションの傾向について明らかにし、看護学生へのコミュニケーション教育に活かすことを目的としている。そこで、介護現場でリーダーを務めているもしくは次世代リーダー並びに管理者といった集団 33 名に対し、コミュニケーション傾向に関する 3 カテゴリー（聴く・伝える・共感する）44 項目についてセルフチェックを実施し、その結果について統計ソフト R を用い分析を行った。分析の結果、聴く力・伝える力・共感する力はそれぞれ互いに影響を及ぼしていること、カテゴリー間の優劣がみられた場合のグループ別教育の必要性について示唆を得ることができた。

キーワード：コミュニケーション能力、育成、プログラム開発

はじめに

経済産業省（2006）は、「職場や地域社会で多様な人々と仕事をしていくために必要な基礎的な力」として社会人基礎力¹⁾を提唱している。この社会人基礎力は「前に踏み出す力」、「考え抜く力」、「チームで働く力」の 3 つの能力から構成されており、職場や地域社会で活躍するために必要となる能力とされている。本研究は、コミュニケーション教育が主要なテーマであるため、経済産業省が提唱する 3 つの能力の中でもコミュニケーションが密接に関係する「チームで働く力」に着目する。「チームで働く力」は、発信力・傾聴力・柔軟性・状況把握力・規律性・ストレスコントロール力の 6 つの能力要素から構成されている。

本研究は看護学生に対する教育的まなざしが研究動機にあるため、6 つの能力要素の中から心理学者大谷佳子²⁾の主張する対人援助の専門家に求められる言語的コミュニケーションスキルである伝える力（発信力：自分の意見をわかりやすく伝える力）、聴く力（傾聴力：相手の意見を丁寧に聴く力）、共感する力（柔軟性：意見の違いや相手の立場を理解する力）の 3 つに着目したい。

中央教育審議会キャリア教育・職業教育特別部会（2010）は、「学校から社会・職業への移行³⁾」をめぐる経緯と現状として、コミュニケーション能力、対人関係能力などの基本的能力の低下並びに自分で生産する活動や社会性等に未熟さが見られるなど、発達上の課題が一層顕著になっているとしている。日本経済団体連合会は、新卒採用に関するアンケート

調査「選考にあたって特に重視した点⁴⁾」において 2004 年度から 16 年連続で「コミュニケーション能力」が第 1 位であると発表した。また、文部科学省は 2010 年「コミュニケーション教育推進会議」を設置し、子どもたちのコミュニケーション能力の育成を図るための具体的な方策や普及のあり方について議論している。

では、なぜ 2004 年度から 16 年連続でコミュニケーション能力の育成の必要性が唱えられるようになったのか、どのような背景があったのだろうか。進学情報誌 Guideline（2010）によると、こうした力（社会人基礎力）は、従来、課外活動やアルバイト、通常の授業の中で育まれてきたが、核家族化や地域社会の崩壊といった社会状況の変化の中で、子どもたちが自然に身につけることは難しくなった。また、企業側の人材育成の余力が少なくなり、企業側から大学で「社会人基礎力」のような力を身につけてきてほしいという要望が出るようになったことも一因である⁵⁾と論じている。

子ども・若者のコミュニケーションにおける課題が取りざたされる一方、大人のコミュニケーションについては何の問題もないのだろうか。ここでマイナビが実施したアンケート調査（2014）⁶⁾結果、72.4%の人がコミュニケーションに苦手意識を感じているという結果が明らかとなった。このアンケートにおいて、苦手意識を感じる理由として「自分が言いたいことだけ言ってさっと引くということをよくやってしまう」「自分の気持ちを伝えるのが下手」「うまく伝わらないし相手の言い分も理解できないから」など、聴く・伝える・共感する能力に関する記述が多く見られた。この結果より、身体的に成熟傾向に

ある子ども・若者だけではなく、身体的に成熟した大人であってもコミュニケーションについて悩みを抱えていることがわかる。厚生労働省（2006）は、「人生100年時代の社会人基礎力」⁷⁾は、大学生に限らず、幅広く国民的な議論を喚起し、整理していくことが必要と述べた上で、ライフステージに応じた体験の場として高等教育では、大学や地域社会を、新社会人は職場や地域社会、異業種交流会を、中堅・中高年社会人は職場や地域社会、異業種交流会の他、大学及び大学院を挙げている。つまり社会人基礎力は教育機関や職場、地域の中で培っていくべき能力であるのだ。しかし、コミュニティにおける交流が減少している現状であるからこそ、意識的に交流の機会を創出する教育活動や効果的な研修を可能にするプログラム開発が求められているのではないだろうか。

そこで本研究では、心理学者大谷佳子の開発したコミュニケーションチェックリストを用い、社会人のコミュニケーション傾向を明らかにし、その成果を今後のコミュニケーション教育に活かし得るか検討するものである。なお、本研究においては、経済産業省が提唱する「発信力」を伝える力、「傾聴力」を聴く力、「柔軟性」を共感する力と解釈して論じるものとする。

1. コミュニケーション教育に関する先行研究

コミュニケーション能力に関する近年の研究動向を論文情報検索サイト CiNii Articles を用いて情報を得た。検索期間は2015年から最新の過去5年分の論文を対象とし、検索キーワードを「コミュニケーション能力」and「育成」で絞り26件となった。抽出された26件の論文中、凡庸性のない文献を除いた25件を対象とした。

検索対象は25件中21件（84%）が児童・生徒・学生を対象としたものであった。内訳として、児童（小学生1件）、生徒（中学生・高校生3件）、学生（大学生17件）であり、教員を対象としたものが3件、社会人（看護師）を対象としたものは1件（4%）であった。研究年度では、2015年10件、2016年3件、2017年2件、2018年5件、2019年5件であった。このことから、コミュニケーション能力について社会問題として捉えられているものの、コミュニケーション能力育成についての研究は多いとは言えない。研究の動向として、社会人を対象にしたものが4%しかないということは、「人生100年時代の社会人基礎力」の必要性が論じられているものの、大人へのコミュニケーション教育に関しては十分な研究が行われておらず、社会人に至っては、所属する会社の企業努力にゆだねられていると言っても過言ではない。つまりは、企業に属していないフリーランスや専業主

婦、就職浪人やニート、引きこもりと言った人々への育成については看過されているのである。教育現場に従事するわれわれ大学教員は、このような教育の機会から取りこぼされてしまっている人々に対し学習の機会を担保していく必要性がある。

2. 教育体系の現状

高原（2010）⁸⁾は、人材育成には底上げ教育と選抜教育があり、前者は全員の業務遂行レベルが上がるように、広く教育対象者を設定して教育をしていくタイプのものであり、後者は特に優れた人や強化したい人を選んで集中的に教育を施すタイプであると分類し、その上で予算が多く確保できるならば教育対象を広げることができるため底上げ教育が実施できるが、予算があまり確保できないとなると教育対象者を絞らなければ運営ができないため選抜教育型の人材育成を行い、そこで得た学びを受講していない人に伝えていくことで初歩的な教育を全員に施すよりも、より全体のレベルが上がる可能性があることを指摘している。また高松（2006）⁹⁾は、これほどコミュニケーション能力が求められる現状について、今求められているコミュニケーション能力が時代の要請としてまったく新規に必要となってきた能力であると述べ、コミュニケーションの困難さを際立たせる社会状況の変化として「社会状況の変化により、今まで自然と培われていた能力が培われなくなったとすれば新たに訓練しなおす必要がある。また、社会状況の変化により、新たに身につけるべき能力が増えたとすればこれも新たに訓練を施す必要がある」と論じている。

筆者は、コミュニケーション能力育成のプログラム開発において、従来の人材育成が行ってきた底上げ教育と選抜教育ではなく、一人一人の苦手分野を見極めた上で能力別グループ教育を行うことが必要だと考えている。この能力別グループ教育を経て、コミュニケーション上の苦手（凸凹）がほぼ解消され、平坦化された後、広範囲に対象者を求める底上げ教育に移行することが望ましいと考える。そこで、一般的にコミュニケーション能力がより求められる職種である対人援助職に従事する人々に着目した。対象者の選定については研究方法に記載するが、2015年から最新の過去5年分の研究の動向として、社会人を対象にしたものは4%しかなかったことから、まずは社会人のコミュニケーションの傾向について明らかにすることが本研究のスタートとなる。

研究方法

本研究のアンケート調査は、介護職に携わる職員の能力開発啓発セミナーとして実施された講習会に

において実施した。受講対象者は介護現場でリーダーを務めている人、次世代リーダー並びに管理者が参加対象者であった。

1. 調査概要

- ・調査実施期間：2019年10月3日
- ・調査対象：介護リーダー養成セミナー参加者40名
- ・男女比：男性13名（39.3%）、女性20名（60.6%）
- ・標本数：有効回答数33、回収率82%
- ・抽出方法：全数調査
- ・調査方法：質問紙法によるアンケート調査

2. 分析方法

大谷佳子（2017）が開発した「聴く・伝える・共感するチェックリストシート」3カテゴリー44項目についてセルフチェックを実施し、その結果について統計ソフトRを用い、以下4点の分析を行った。尚、このチェックリストシートの使用については著者である大谷佳子氏に使用許可を得ている。

- 1) カテゴリーの相関関係の有無
- 2) 男女差の有無
- 3) カテゴリー間の能力
- 追加分析 4) 得点について相関がある人におけるグループ分け
- 追加分析 5) カテゴリー内の得点差の確認

3. セルフチェックの詳細

大谷は、以下の3カテゴリーについて「あてはまる」と思ったものにチェックをいれるように指示している。チェックが入らない人（点数が低い人）ほど該当の技術が高い（能力が高い）とし、チェックが多い（点数が高い人）ほど該当の技術が低い（能力が低い）と評され、それぞれの質問項目における対応策を提示し、技術の獲得方法について明確に述べている。

4. 倫理的配慮

対象者に対し、口頭と書面にて研究の趣旨及び目的、アンケートは自由意思で回答すること、無記名であり匿名性を確保してあること、研究協力への承諾はアンケートの回収をもって研究への協力に承諾が得られたとすること、アンケートに協力しない場合においても一切不利益は発生しないこと、本研究の成果は、本学紀要に公表する予定であることを文書で伝えた。アンケートの回収は、投函者が研究者にわからないように講習会会場受付に設置した投函箱をアンケート回収用として準備した。データ及び分析資料等は、鍵のかかるキャビネットに保管すること、取得したデータや個人情報には研究以外には使用しないことを説明した。

結 果

1. セルフチェックの結果

聴く力チェックリストでは、質問項目11問目「会話中の沈黙が苦手。気まずい雰囲気になりそうで怖い。」が17名、1問目「ただ黙っているだけなのに、『怒っている？』と誤解される。」及び4問目「話題を振っても、会話が続かない、話が広がらない。」各14名、10問目「『そうでしたか』『そうだったのですね』などと返すことが多い。」及び14問目「とっさに困った場面で、笑い顔になっている」各13名の順でチェックが多かった。伝える力チェックリストでは、11問目「相手に伝わらないとき、『なんでわからないのだろう』とイラッとする。」23名、4問目「伝えつつもりが、伝わっていないことがよくある。」18名、5問目「言葉をはしよる（省く）ことが多い。」12名、1問目「第一印象で損していると思う。」11名の順でチェックが多かった。共感する力チェックリストでは、8問目「話に共感したとき、『わかる、わかる！』とよく言っている。」15名、5問目「自分とは価値観の異なる相手には、どちらかと言えば無関心。」及び13問目「否定的に自己評価する人には、『そんなことはありませんよ』と言う。」各13名、12問目「アセスメントでは、調査票などの空欄を埋めるように情報を収集している。」12名の順でチェックが多かった。

2. カテゴリーの相関関係の有無

聴く力（A）・伝える力（B）・共感する力（C）の3つが相関して高値を示すのか分析した。図1のA_ratio, B_ratio, C_ratioはそれぞれ聴く力（A）の合計値／設問数、伝える力（B）の合計値／設問数、共感する力（C）の合計値／設問数を示し、数値は列と行のそれぞれの変数の相関関係を示している。図1より、各変数の組み合わせの相関関係は全て0.4以上の数値を示しており、聴く力（A）・伝える力（B）・共感する力（C）の合計値の間に相関があると言える。次に、聴く力（A）・伝える力（B）・共感する力（C）それぞれの設問が互いに関連性があるのかカイ二乗検定した。これは、A・B・C内の設問間に関連性があった場合、同じ能力を計っている可能性があるため、各設問が独立であるかどうかを確かめた。聴く

	A_ratio	B_ratio	C_ratio	
A_ratio		1 0.572841	0.492723	
B_ratio	0.572841		1 0.452044	
C_ratio	0.492723	0.452044		1

図1. ABCの相関関係

(A) のカイ二乗検定において p 値 0.05 を下回っている変数の組み合わせは, A3-A11, A4-A9, A7-A15, A13-A16 であったが大多数の変数間は独立であることが確認できた (図 2)。伝える力 (B) の独立性の検定において, p 値 0.05 を下回った変数の組み合わせはなく, 全変数間は独立であることが確認できた (図 3)。共感する力 (C) の独立性の検定において, p 値 0.05 を下回った変数の組み合わせがあった (C4-C5) が, 変数間は独立であることが確認できた (図 4)。これらの結果より, 各変数の合計スコアに関しては相関があり, 聴く力・伝える力・共感する力のスコアはそれぞれ互いに影響を及ぼしていることが分かった。また, A・B・C 内の変数間はほぼ独立である。これは, 例えば聴く力の 16 間は互いにはほぼ影響を及ぼさず, 合計スコアが高くなりやすい要因がないと言える。

3. 男女差の有無

男女差の有無を明らかにするために対応のない t 検定を行った。まず, 等分散であることの確認のため, 変数: 聴く力 (A_ratio), 伝える力 (B_ratio), 共感する力 (C_ratio) としそれぞれについて男女の分散の差があるか F 検定を用いて測定した。

有意水準を 0.05 とした際, A_ratio の p 値は 0.717, B_ratio の p 値は 0.1626, 0.16 ~ 0.71 C_ratio p 値は 0.3079 であった。全ての p 値が 0.05 を上回るため等分散を

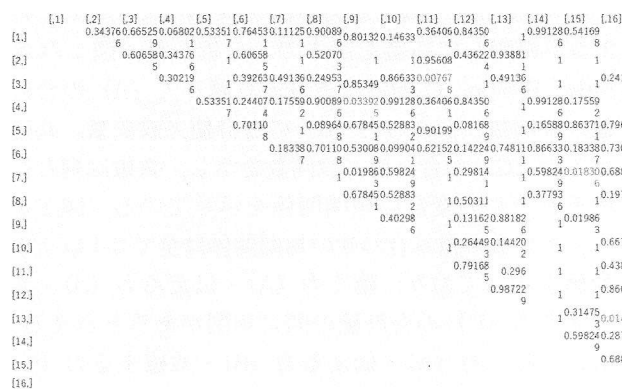


図 2. A の独立性の検定

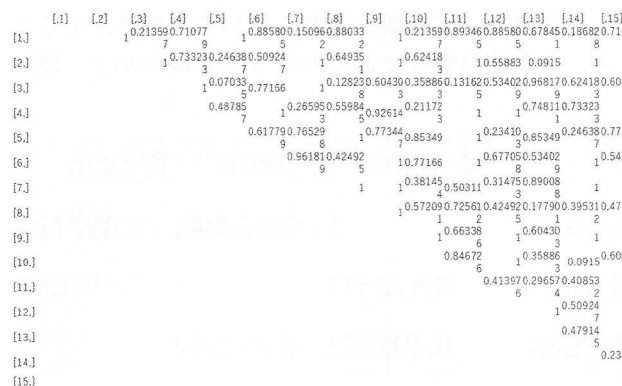


図 3. B の独立性の検定

仮定してもよいことが確認された。次に対応のない t 検定の結果を見てみる。有意水準を 0.05 とした際, A_ratio の p 値は 0.09579, B_ratio の p 値は 0.253, C_ratio p 値は 0.9253 だった。次に t 検定をみでみる。 t 検定の結果は A_ratio の p 値は 0.09579 であり有意水準 0.05 を上回るため, 平均に差があるとは言えない。B_ratio の t 検定, C_ratio の t 検定においても同様の結果となった。これらの結果より, 男女差があるとは言えない。

4. カテゴリー間の能力差

対人援助職に従事する調査対象者が, 聴く力 (A)・伝える力 (B)・共感する力 (C) のそれぞれのスキルに差があるのか対応のない一元配置分散分析を行った。変数は聴く力 (A_ratio)・伝える力 (B_ratio)・共感する力 (C_ratio) とし, 合計値に差があるかを確認した。 p 値は 0.607 であり, 有意水準 0.05 より大きいため各カテゴリーの合計値の平均値に差があるとは言えない (図 5)。

5. 得点について相関がある人におけるグループ分け

変数: 聴く力・伝える力・共感する力とし, それぞれについてクラスター分析 k-means でグループ数を 3, 距離はユークリッド法を用いた。その結果, 3 つのグループに分けることができた。「1」のグループは, 「2」と「3」のグループと比べてみた場合, 聴く力・伝える力・共感する力, すべてにおいて他のグループと比べて値が高い。「2」のグループは「3」のグループより共感する力が高い。「3」のグループは聴く力・伝える力・共感する力, すべてにおいて他のグループと比べて値が低い。値が高いというこ

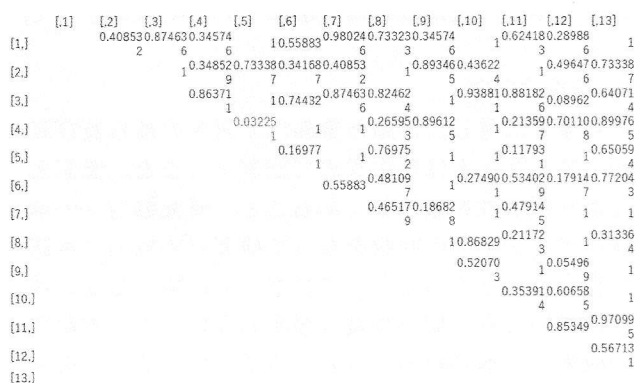


図 4. C の独立性の検定

	Df	Sum Sq	Mean Sq	Fvalue	Pr(>F)
A/B/C	2	0.0181	0.009065	0.503	0.607
Residuals	96	1.7319	0.01804		

図 5. カテゴリー間の能力差

とは、調査対象がチェックをつけた項目が多いということになり、つまりその力が低いことを示す。そのためすべての項目において値が高い「1」のグループを、「3」のグループに近づけるためには、「1」のグループの中でチェックをつけた項目について教育を行う必要があり、「2」のグループが「3」のグループに近づけるためには「2」のグループの中で共感する力の内チェックをつけた項目について教育を行えばよいことがわかる（図6）。

6. カテゴリー内の得点差の確認

まず聴く力の比較を行った。「1」のグループは3名であり、「3」のグループは21名、「2」のグループは9名であった。「1」のグループで最も低い力は、全員のチェックがついた項目 A3, A4, A9 であり、半数以上がチェックを付けた項目は A7, A8, A12, A14, A15 であった。「3」のグループで半数以上がチェックを付けた項目は A1, A11 であった。「2」のグループで半数以上がチェックを付けた項目は A9, A11, A12 であった。

次に伝える力の比較をした。「1」のグループで半数以上の人チェックを付けた項目は A1, A3～A6, A8, A10, A11, A14 である。「3」のグループで半数以上がチェックを付けた項目は、A4, A11 であった。「2」のグループで半数以上がチェックを付けた項目は A5, A11 であった。

最後に共感する力を比較した。「1」のグループで半数以上の人チェックを付けた項目は A5, A8,

A9, A12 である。「2」と「3」のグループでは、半数以上がチェックを付けた項目はなかった。

考 察

本研究では、大谷佳子（2017）が開発した「聴く・伝える・共感するチェックリストシート」を用い分析を行ったが、妥当性を確認するためにカテゴリーの相関関係の有無の確認を行った。この結果、各変数の合計スコアに関しては相関があり、変数間にはほぼ独立であることから、発信力（自分の意見をわかりやすく伝える力）、傾聴力（相手の意見を丁寧に聴く力）、柔軟性（意見の違いや相手の立場を理解する力）の3つを測定する指標として細分化されており、妥当性がある。

次に男女差の有無について分析を行った。正保ら（2014）¹⁰⁾ は「きく・する・よむ」の3因子において女性の得点が高く男女差があるとし一方、藤本ら（2007）¹¹⁾ は言語能力や対人行動に関するスキルでは、男女で大差がないとして、男性は女性に比べて感情を制御し、行動の善悪を判断基準にするということになる。現在の日本人大学生は、平均して表出系（表現力・自己主張）よりも反応系（解読力・他者受容）のスキルに優れており、また自己統制や関係調整といったスキルもわずかながら高いとしている。これらの研究対象者は大学生（正保ら：平均年齢 19.49 歳、藤本ら：平均年齢 19.91 歳）であったため、本研究では社会人の男女差について調査、検証した。対応の

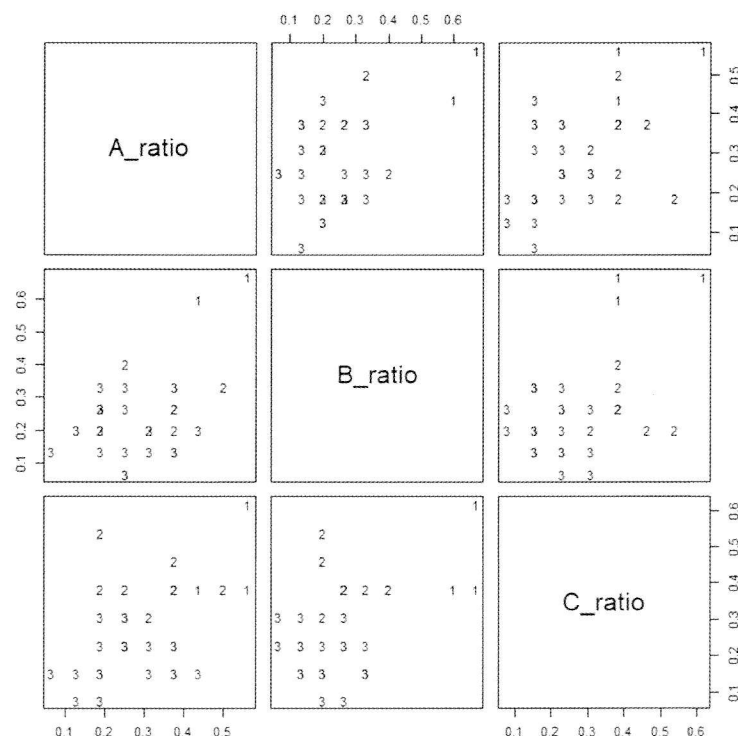


図6. クラスター分析結果

ないt検定を行った結果、男女差はないという結論に至った。更に、対人援助職に従事している人の聴く力、伝える、共感する力の優劣はあるのかを確認したが、平均値に差はなかった。そのため、追加分析として、得点について相関がある人におけるクラスター分析(図6)を行った。「1」のグループはすべての力において能力が低い(値が高い)ため、まず「1」のグループの聴く力・伝える力・共感する力の項目でチェックが多くついている項目から能力別グループ教育を行うべきである。具体的には、3グループのチェック表結果を見比べ、「1」のグループがチェックした項目と他のグループがチェックしていない項目を探し、その項目について「1」のグループに対して能力別グループ教育をおこなうと、より他のグループ間の差がなくなると考える。

次に「2」と「3」のグループを比較すると、「3」のグループは共感する力の値が低い(「3」のグループは「2」のグループに比べたら共感する力が高い。つまり、「2」と「3」のチェック表結果を見比べ、共感する力のチェック項目内で「2」のグループがチェックした項目と「3」のグループがチェックしていない項目を探し、その項目について「2」のグループに対して能力別グループ教育をおこなうと、より「2」と「3」のグループ間の差がなくなる。「2」と「1」の聴く力・伝える力が備わってくることで「3」グループとの差が埋まる。このようにすることで3グループの能力が平均化される。平均化されたのちに全体的な底上げ教育を実施することで全体的なコミュニケーション能力育成につながる。「2」と「3」のグループ間の差はわずかであることから、優先される教育は「1」のグループへの教育であることが分かった。

通常、底上げ教育は、全員のレベルを上げるために実施されるものであるが、弱い部分がある人は、皆ができることが出来ないがゆえに悩みを抱えているものである。そこで、できない人の弱点克服に時間をかけ教育することが望ましい。しかし、この手法による教育は、能力別グループ教育(表1)であるため、人によって自分は能力がない人間だと烙印を

おされたような気持ちに陥り、自己肯定感の低下につながる恐れもあるため、グループ分け教育実施に対しては教育的配慮が必要であると思われる。

従来の底上げ教育で考えた場合、各カテゴリーにおいて点数の高い項目を教育すればよいと思われるが、しかし、今回の結果において得点が高い(能力が低い)人は、他の人ができることができないのである。そのため、全体の底上げを行うために底上げ教育を実施したとしても、いつまでもそのスキルが身につかず、コミュニケーション上の課題が解決されない人が存在することになる。従来の教育体系である底上げ教育と選抜教育ではなく、前段階として能力別グループ教育を実施することが、コミュニケーション教育に効果的であることが分かった。

今後の課題

本稿は標本数33で分析を試みたが、今後の課題として以下の3つを挙げる。

- 1) 他の集団で同じようなグループ分けが行われるか検証する。
- 2) 今回の結果が介護職集団の傾向なのか、社会人としての傾向なのか他集団で検証する。
- 3) 経験年数によって差がでるのかを検証する。

上記を検証することにより、本研究が明らかにしたグループ別教育の必要性がより立証できるものと思われる。3つの課題を検証していくと同時に、標本数を増やしグループ分けを簡便にする方法が求められる。現在は、回収したアンケートをもとに統計ソフトRで分析しているが、教育活動や各種研修で活用する場合、データ入力時間の確保や統計ソフトを扱える人材の確保などが問題となり、教育プログラムを開発したとしても一部の人材しか扱えないということになる。専門家が居なくても簡易簡便に扱うことができるプログラム開発を目指し今後も研究を続けたい。

謝 辞

本研究において、翔泳社発行「対人援助の現場で

表1. グループ別教育の必要性

	聴く力	伝える力	共感する力
「1」	能力が低い 教育が必要	能力が低い 教育が必要	能力が低い 教育が必要
「2」	値が低い 能力が備わっている	値が低い 能力が備わっている	やや値が低い (「3」よりも低い)
「3」	値が低い 能力が備わっている	値が低い 能力が備わっている	値が低い 能力が備わっている

使える聴く・伝える・共感する技術便利帖」所収「聴く・伝える・共感するチェックリストシート」の使用許可をくださった大谷佳子先生（昭和大学所属），ならびに分析にご協力くださった山下陽司氏に心より感謝申し上げます。

引用文献

- 1) 経済産業省（2006）「社会人基礎力に関する研究会」
https://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/sansei/jinzairyoku/jinzaizou_wg/pdf/001_s01_00.pdf (20200201 最終閲覧)
- 2) 大谷 佳子（2017）「対人援助の現場で使える 聴く・伝える・共感する技術便利帖」翔泳社
- 3) 中央教育審議会キャリア教育・職業教育特別部会（2010）「コミュニケーション教育推進会議第1回」https://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/shotou/075/shiryo/_icsFiles/afieldfile/2010/06/22/1294462_03.pdf (20200206 最終閲覧)
- 4) 一般社団法人日本経済団体連合会（2018）「新卒採用に関するアンケート調査」<https://www.keidanren.or.jp/policy/2018/110.pdf> (20200206 最終閲覧)
- 5) 河合塾（2010）「社会人基礎力」『Guideline』4・5月号（pp.34-35）
- 6) マイナビ（2014）「自分にコミュニケーション能力があるかどうか聞いてみた」<https://news.mynavi.jp/article/20140506-a063/> (20200206 最終閲覧)
- 7) 経済産業省（2018）「人生 100 年時代の社会人基礎力について」https://www.meti.go.jp/committee/kenkyukai/sansei/jinzairyoku/jinzaizou_wg/pdf/007_06_00.pdf (20200207 最終閲覧)
- 8) 高原 暢恭（2010）「人材育成の教科書」労務行政
- 9) 高松 正毅（2006）「現代のコミュニケーション環境とコミュニケーション論をめぐって」『高崎経済大学論集』第 49 巻第 2 号（pp.105-114）高崎経済大学
- 10) 正保 晴彦, 葉山 大地（2014）「基本的コミュニケーションスキル測定尺度 ikxy 作成の試み」『茨城大学教育学部紀要』63 号（pp.527-536）茨城大学
- 11) 藤本 学, 大坊 郁夫（2007）「コミュニケーション・スキルに関する諸因子の階層構造への統合の試み」『日本パーソナリティ研究』第 15 巻第 3 号（pp.347-361）日本パーソナリティ心理学会

A Study on Program Development for Communication Skills Development

Kyoko MUTA

Department of Nursing, Faculty of Nursing and Nutrition,
Kagoshima Immaculate Heart University

Keywords: Communication skills, training, program development

Abstract

In this report examine the following. In this report is identified the communication trend about member of society experienced manager of human services professionals using a communication checklist and employees working in leadership positions. And, the purpose is to be examined whether to leverage a program of achievement for developing communication skills and education in the community. As a result of the analysis, it was found that the ability to listen, communicate, and empathize influence each other. In addition, when there was superiority or inferiority between categories, we were able to get suggestions on the need for group-based education.
