

委託事業実施内容報告書

平成21年度「生活者としての外国人」のための日本語教育事業

【ボランティアを対象とした実践的研修】

受託団体名 社会福祉法人さぼうとにじゅういち

1 事業の趣旨・目的

日本語教室において支援にあたるボランティアが、支援対象である外国出身の学習者との良好な人間関係を築いていくために必要なコミュニケーションスキルを身につけることを研修の目的とする。

日本語教室に通う多くの外国出身者はボランティアに対して良き話し相手としての役割を求めており、日本語学習のみならず精神的なサポートを求めているとも言える。良好な人間関係の構築は日本語教室において重要な側面である。

2 運営委員会の開催について

【概要】

開催日時	開催場所	出席者	議題	会議の概要
21 年 6 月 13 日 (土)	銀座 喫茶店	2 名 (奥原・矢崎)	・各回の講師について ・主な講義内容	・講師依頼を予定している林氏の所属する協会の体験ゼミに参加の後、講師を依頼する方々をほぼ決定。 ・研修全体を基礎編と発展編に分けて実施していくことを5名会議で提案することを決定
21 年 7 月 22 日 (水)	武蔵境 ロイヤルホスト	2 名 (奥原・矢崎)	・各回の講師について ・主な講義内容	・講師決定 ・第1回～第3回の講義内容検討 ・基礎編は内容から考えて同じ講師に依頼することを決定
21 年 9 月 9 日 (水)	さぼうと21 事務所	5 名 (奥原・矢崎・湯川・高橋・西山)	・受講者募集について ・研修全体の流れと担当回の分担・役割分担	・研修全体の前半3回は基礎的な学習にあて、後半3回は講師との連絡を密にして発展編という位置づけにすることを確認 ・受講者の「体験」を講義の中に入らうま取り入れ、単なる座学に終わらないという方針で準備を進めることを確認 ・分担等決定

21 年 11 月 8 日 (日)	東京 YWC A ロビー	4 名 (奥原・矢崎・ 湯川・西山)	・第 1～3 回の講座 の反省 ・第 5・6 回の講座の 内容と進め方につ いて	・受講者からのアンケートをもと に、受講生の知識や情報の不 足している部分をどのように今 後の講座で取り入れるか検討 ・時間の流れなどはおおむね良 好と判断
21 年 12 月 18 日 (火)	さぼうと21 事務所	4 名 (奥原・矢崎・ 湯川・西山)	・講座全体の評価 ・事業報告の方法と 今後の研修事業に ついて	・運営委員で報告書の作成につ いて分担を決定 ・講座全体を振り返って反省す べき点、良かった点など話し合 う

【写真】



運営委員会の様子

3 研修講座の内容について

- (1) 研修講座名 より良い人間関係を築くためのコミュニケーションスキル獲得講座
- (2) 研修の目標 外国人定住者に日本語を指導するボランティアが学習者や他のボランティアとの良好な人間関係を築くために必要なコミュニケーションスキルを身につけること
- (3) 受講者の総数 130 人
- (4) 開催時間数(回数) 24 時間 (6 回)

(5) 参加対象者の要件 地域の日本語教室で外国出身者に日本語を指導するボランティア
 (原則として2年以上の指導経験があり、全講座に参加できる者)

(6) 受講者の募集方法

- ・ウェブサイト(さぼうと21ホームページ、スリーエーネットワーク、日本語オンライン、そうがく社、東京ボランティア・市民活動センター)
- ・広報紙(さぼうと21広報紙)
- ・メーリングリスト(東京日本語ボランティアネットワーク、埼玉日本語ネット、Refugee Council Japan)
- ・電子メールによる周知(さぼうと21ボランティア・昨年度当団体主催研修講座受講生)
 ※募集チラシを最終ページに掲載

(7) 研修会場 東京YWCA会館(千代田区神田駿河台 1-8-11)

(8) 使用した教材・リソース 講師作成による資料

(9) 講座内容

日時	講座名／学習内容	講師	受講者数
9月13日(日) 13:00～17:00	「自分自身を理解しよう」 <内容>コミュニケーションとは・コミュニケーション傾向の自己分析(エゴグラム)・交流パターンの分析・他者から見た自分を理解する <進行方法>講義の途中でペア・小グループでの意見交換を行い、実際に自己分析を行う	鈴木浩子:心理相談員・ 学校法人産業能率大学 総合研究所兼任講師	24名
9月27日(日) 13:00～17:00	「聴くスキルを身につけよう」 <内容>相手を理解する聴き方・傾聴・質問の効果・承認のためのストローク <進行方法>講義の途中でペア・小グループでの意見交換を行い、傾聴練習を行う		24名
10月18日(日) 13:00～17:00	「伝えるスキルを身につけよう」 <内容>これまでの復習・アサーティブコミュニケーション <進行方法>講義の途中でペア・小グループでの意見交換を行い、アサーション度チェックを試みる		18名
11月8日(日) 13:00～17:00	「効果的・印象的にメッセージを伝えよう」 <内容>受信者と発信者・持ち物プレゼンテーション・魅力とは・表情の重要性 <進行方法>講義の途中でペア・小グループ間でのプレゼンテーションを行い、その振り返りを中心に意見交換を行う	韓朱仙:演出家・NPO法人 コモンビート	22名

<p>11 月 29 日(日) 13:00~17:00</p>	<p>「やる気を引き出す方策を身につけよう」 <内容> 動機づけに関する認知論的アプローチ・情動論的アプローチ・欲求論的アプローチ <進行方法> 講義の途中でペア・小グループになり、自分の授業について話し、振り返る</p>	<p>林恭弘：心理カウンセラー・日本メンタルヘルス協会</p>	<p>21 名</p>
<p>12 月 13 日(日) 13:00~17:00</p>	<p>「教育現場でコミュニケーション力を活用しよう」 <内容> 対話とは何か・相手を知る・学習者中心の授業とは・学習者中心の授業での留意点・コミュニケーションを意識した授業へのヒント <進行方法> 講義・実際の授業の様子をDVDで視聴・ペアや小グループ、全体で意見交換や活動</p>	<p>小林昭文：埼玉県立越ヶ谷高校教諭</p>	<p>21 名</p>



(10)講座の評価

① 受講生に対するアンケート

各講座終了時に以下のような内容でアンケートを実施し、講座の内容について、受講者より評価・意見を聞いた。

<アンケート(全回実施)概要>

質問内容	回答方法	回答結果(まとめ)
問 1) 内容は分かりやすかったか	5段階評価	9割以上が 1)「内容は分かりやすかった」「分かりやすかった」 2)「期待していた内容が得られた」「だいたい得られた」 3)「自身の活動上大変有意義だった」「有意義だった」と回答。
問 2) 期待していた内容を得られたか		
問 3) 自身の活動上有意義な内容だったか		
問 4) 特に役立つ内容／関心	記述式	個々の講義内容に応じて具体的な内容があげられているだけでなく、「自分を見直すきっかけとなった」や、「今後の活動に役立つ」といった記述が多く見られる。

上記アンケート結果から、当事業が受講者からの高い評価を得ていることは明らかである。

このような結果が得られた理由としては、次の2点が考えられる。

- a) 各講座とも講師の方々の工夫により、受講者同士が自ら話し合い、考え、学びあう時間が多く設けられていた
- b) 受講者一人ひとりが高い問題意識を持って講義に臨み、主体的かつ能動的に問題解決を試みていた

一方、各講座終了時に行ったアンケートとは別に、最終回には連続講座全体を通じてのアンケートも行い、「連続講座を受講したことが自身の活動にどう影響したか」について尋ねた。

その結果、「教師をするにあたっての自分の道がイメージできた」、「身近な例が多く紹介されており、すぐに活用できる」など、ほぼ全員から、今回の連続講座が日頃の活動での問題解決に貢献し、具体的な活動の方策を示唆していたとの評価を得た。

そうした点からも、当事業実施の成果を読み取ることができるだろう。

以下、各講座終了時のアンケートと最終回のまとめアンケートについて、その内容と回答結果を記す。

問 1) 内容は分かりやすかったか(回答総数 110 名)

	大変わかりやすかった	わかりやすかった	どちらでもない	わかりにくかった	大変わかりにくかった	合計
1回	12	6	0	0	0	18
2回	12	10	0	0	0	22
3回	6	9	1	0	0	16
4回	15	5	0	0	0	20
5回	15	3	0	0	0	18
6回	12	3	1	0	0	16
合計	72	36	2	0	0	110

問 2) 期待していた内容を得られたか(回答総数 110 名)

	はい得られた	だいたい得られた	どちらでもない	あまり得られなかった	全く得られなかった	合計
1回	8	10	0	0	0	18
2回	11	11	0	0	0	22
3回	7	7	1	1	0	16
4回	12	7	1	0	0	20
5回	13	3	2	0	0	18
6回	14	1	1	0	0	16
合計	65	39	5	1	0	110

問 3) 自身の活動上有意義な内容だったか(回答総数 110 名)

	大変有意義だった	有意義だった	どちらでもない	あまり有意義でなかった	全く有意義でなかった	合計
1回	8	9	1	0	0	18
2回	12	10	0	0	0	22
3回	6	9	0	1	0	16
4回	14	5	1	0	0	20
5回	13	5	0	0	0	18
6回	11	4	1	0	0	16
合計	64	42	3	1	0	110

問 4)特に役立った内容／関心を持った内容は何だったか(回答総数110名)

(以下、回答の一部を紹介する)

- ・普段何気なく(コミュニケーション)しているが、意識して外国の方に接していきたい
- ・自分自身を見直すきっかけを得た
- ・(本日学んだことを活用し)うまくいくような方向で進めていくことができればいいと思った
- ・笑うから楽しいのだ、というのを実際に取り組みたい
- ・普段いかに自分がだらだらと話しているかがわかった
- ・(今後)居心地の良い雰囲気作りを心がけるよう努める
- ・モチベーションを長持ちさせる秘訣を改めて意識した
- ・目標・目的の設定の大切さを再認識した
- ・授業の進め方や体験などを実際に見せていただき、自分におきかえ具体的にイメージできた
- ・実際、活用できる手法を学び、(それらは)今後役立つと思う

最終回のアンケート

問)連続講座を受講することが自身の活動にどう影響したか(回答総数16名)

(以下、回答の一部を紹介する)

- ・効果的な相手への伝達の仕方を知り、活用し始めている
- ・学習者主体の授業、そのために必要な教師側のあり方など非常に参考になることが多かった
- ・是非、自分の授業に(学んだことを)取り入れたい
- ・教師をするにあたっての自分の道がイメージできた
- ・思いつくままに話しがちだったが、話す前や聞く前に、一呼吸おいてと心がけるようになった
- ・初対面の対応がよくなった
- ・関係作りを洗いなおしてみても、直すべきところは直していこうと考えている
- ・具体的で、身近な例が多かった
- ・すぐに活用できる内容でよかった
- ・非常に具体的、論理的に自分の気持ちを整理できた。これからもそうしてゆける

② 実施主体からの研修内容の評価

アンケート結果から見てとれるとおり、当事業は受講者から非常に高い評価を得ている。また、今回の連続講座で習得したコミュニケーションスキルは、活動の際、大いに役立つといった声も多く聞かれた。このような点から、当事業の目標「学習者とボランティアや、ボランティア同士が、互いによりよい人間関係が築けるよう、コミュニケーションスキルを身につけること」は達成できたと結論付けてよいだろう。

当事業の目標達成には、次の4点が貢献したと考える。

a) 各講義のテーマ設定と講師陣の選出が適切であった。

バラエティに富んだ講師陣が揃い、さまざまな立場から豊富な経験に基づく話をしてくださった。また、すでに終了した回のそれまでの講義内容と受講者の反応についての報告を基に、それぞれの講師が、それらに配慮しながら内容の微調整などを行い、講義を進めてくださった。そのため、講義内容も偏ることなくバランスのとれたものとなった。

b) 講師陣の工夫により一方的な講義ではなく、受講者が主体となって考えたり話し合ったりする時間が設けられていた。

実際に、コミュニケーションスキルについて、ペアになり練習してみる時間や、グループを組んで今抱えている問題を分析し、話し合う機会など、受講者が講義中の理論を各自の実践に結び付けて捉えられるような工夫が多くなされていた。

c) 会場手配と日時の選定、当事業担当者との連携など、事前の調整と準備が適切であった。

会場は都内どこからでもアクセスがしやすく、部屋の広さも適当であり、快適な環境の中、講座運営を行うことができた。保育室が確保されていたことも、お子さんをもつ受講生やスタッフの参加を容易にした。時間についても飽きず余らずの適切な長さであった。受講者の所属機関も多様であり、内容の周知も妥当であったことがうかがえる。それに加え、講義前の講師との綿密な打ち合わせにより、講義内容がより受講者のニーズにそったものとなり、資料も有効に活用されていた。

d) 自身の活動に対して情熱を持つ受講者が、熱意を持って講義に臨んでいた。

多くの受講者が最後まで熱心に受講していた。また、講義中のやりとりからは、自身の活動に対する思いも感じられた。自らの抱える問題について講師に積極的に質問をし、それによって具体的方策を見つけ出した受講者も多いようだ。参加者の熱意こそが、今回の連続講座を大いに盛り上げ成果のあるものとしてくれたのではないだろうか。

ボランティア日本語教室では、学習者とボランティアの信頼関係が効果的な学びにつながり、ボランティア同士の関係も教室の雰囲気にも大きく影響を与えるものである。今後は、当事業を通じて習得したコミュニケーションスキルを、受講者の方々がボランティア日本語指導の現場で大いに活用し、さらなるスキルアップをはかること、あるいは新たな角度からコミュニケーションについて学ぶ必要があるだろう。

② 実施主体からの外国人支援体制等今後の計画

実施主体である社会福祉法人さぼうと21は、今後もこれまでどおり、日本に定住しようとする難民、日系人、中国帰国者等の支援を続けていく。その柱は、相談業務、生活支援金支給業務、学習支援室運営事業などである。

とくに、学習支援室運営事業では、ここ数年、常にボランティアが不足する状態であり、ボランテ

ィアをどのように募るか、どうやってボランティアの質を高めていくかは、より良い支援体制を考える上で、重要な側面であると言える。

ボランティアの質の向上のため、当団体では、そのニーズが高ければ、改めて連続講座を企画運営していきたいと考えている。

また、そうしたニーズを把握するためにも、参加者同士のネットワーク作り、参加者の所属する団体間のネットワーク作りは重要であるとする。ネットワーク構築によって、講座自体がより活性化するであろうし、講座外での人的・物的リソースの交換なども容易になるだろう。

さらに、今回の講座の応用編として、日本語教育、ボランティア日本語教室の状況をよく知る方々を講師として迎え、現場での事例や経験をふまえた講義をしていただくことも効果的であるとする。

(11) 事業の成果

① 他事業との連携

本事業をきっかけに、他地域で日本語ボランティア活動にあたっているグループの方々と共に学び合い、情報交換などもできたことは、大きな成果であったと言える。

社会福祉法人さぼうと21では、先に述べたとおり相談事業を実施しているが、今回の事業がきっかけで講座に関わったスタッフの、相談事業での取り組み方にも講座の成果が表れている。また、生活支援金を支給している高校生や大学生との日常のやり取りの中でも、今回の講座で得たノウハウは、十分に活用できよう。

② 研修後の人材活用

研修を通じて多くのボランティアが、学習者とのコミュニケーションの取り方についての具体的な方策を知り、また、コミュニケーションの取り方についてしっかりと意識をもつことができるようになった。活動そのものは、これまでと大きく変わることはないが、その取り組み方には、大きな変化があるだろうと期待している。

(12) 今後の課題

今後は、さぼうと21の学習支援室においても、より高齢の学習者を迎えることになるかと推測される。また、複雑な在日経緯をもつ未成年者も増えてきている。

昨年度実施した学習者の来日に至る経緯や、在留資格による様々な制約、また、同時に日本社会での、福祉面での施策や行政サービスなども、学んでいく必要があるだろう。

また、「ボランティア」について改めて勉強していくことも、充実した学習支援室運営、日本語教室運営のためには有益ではないかと考える。

(※3の(6)参考資料)

考えてみませんか？ 教室でのコミュニケーション。

**より良い人間関係を築くための
コミュニケーションスキル獲得講座**

(2009年度文化庁委託事業)

ボランティア教室では、学習者とボランティアの間に信頼関係が築かれなければ、効果的な学びや楽しい学びは期待できません。また、ボランティア同士の関係は教室の雰囲気にも大きな影響を与えるものです。今回の研修は、学習者とボランティアや、ボランティア同士が、互いにより良い関係が築けるよう、コミュニケーションスキルを身につけることを目標としています。

開催日	テーマ	講師
9月13日(日)	「自分自身を理解しよう」	鈴木 浩子:心理相談員・学校法人産業能率大学 総合研究所兼任講師
9月27日(日)	「聴くスキルを身につけよう」	
10月18日(日)	「伝えるスキルを身につけよう」	韓朱仙:演出家・NPO法人コモンビート
11月8日(日)	「効果的・印象的にメッセージ を伝えよう」	
11月29日(日)	「やる気を引き出す方策を身に つけよう」	林 恭弘:心理カウンセラー・日本メンタルヘルス協会
12月13日(日)	「教育現場でコミュニケーション 力を活用しよう」	小林 昭文:埼玉県立越ヶ谷高校教諭

<時 間> 各回とも 13:00~17:00

<会 場> 東京YWCA会館(東京都千代田区神田駿河台1-8-11)

<対 象> 地域の日本語教室で外国出身者に日本語を指導するボランティア
(できれば2年以上の経験をお持ちで、上記日程の全6回とも出席できる方)

<定 員> 30名(申し込み順)

<受講料> 無料

<申込方法> ホームページより申込書をダウンロードし、E-mail または郵便・FAXにて、さ
ぼうと21学習支援室までお送りください。
※当日は託児室をご用意しております。人数に制限はございますが、ご希望の方は、
その旨お知らせください。
※ダウンロードができない方は、申込書をお送りしますのでご連絡ください。

申込み・問合せ先：社会福祉法人 さぼうと21 学習支援室 (担当:矢崎・西山)

〒141-0021 東京都品川区上大崎 2-12-2 ミズビル 5F

TEL:03-5449-1331 FAX:03-5449-1332

http://www.support21.or.jp E-mail:kensyu@support21.or.jp