

実践報告

自尊・他尊感情の育成へ向けた授業方法
— 大学におけるビジネスマナーの授業実践を通じて —

富岡直美*

The Strategies to Develop Student's Self-esteem and Other-esteem:
Through the "Business Manner" Class at University Level.

Naomi TOMIOKA

【要約】

教育心理学の知見は、学生の知的側面だけでなく、社会的側面の育成にも応用可能であるといわれている。本研究は、大学生を対象に、教育心理学の知見にもとづいたビジネスマナーの授業実践を振り返り、その課題について検討し、今後の授業改善につなげることを目的とする。

* 摂南大学

1. はじめに

1990年代から社会的認知理論やヴィゴツキーの発達心理学などの研究が教育にも盛んに取り入れられるようになり、教育心理学では、教師がいかに教えるかという点から学習者がいかに学ぶかという点に主眼が置かれるようになった。皆川(2006)によると、教育認知心理学では効率的に知識を獲得し、記憶に留めるといったような知的側面だけでなく、適切な感情制御や情意面を対人場面に応用して教育をすることが可能であるとしている。

本研究では、大学における教養特別科目「ビジネスマナー」において、こうした社会的認知理論やヴィゴツキーの理論などの教育心理学の知見にもとづく授業実践を振り返り、その課題について検討し、今後の授業改善につなげることを目的とする。

2. 理論的背景

蘭(1992a)によると、「対人感情はある人を尊敬しているとか好きであるとかいった感情」のことであり、日頃からある程度持続的で、「自尊感情を維持し高揚するような自己評価行動によって影響されると考えられ」ている(p.78)。すなわち、自尊感情(Self-esteem)を維持し高揚することは、好ましい対人感情を維持するために不可欠であるといえる。

しかし、Hwang(2000)は、低い自尊感情が社会問題の根幹となっているというカリフォルニア州の調査報告を受けて以来アメリカ内外で注目されてきた自尊感情の育成のための教育に疑問を持ち、自尊感情だけでなく他者を尊重する他尊感情(Other-esteem)も重要であり、自尊感情と他尊感情のバランスが大事であることを主張した。日本においても、自尊感情が高くても他者を軽視する傾向がある人は負の対人感情を持ちやすく(高木・丹羽・速水, 2006)、また、他者からは信頼や実直さがなく良心や自己鍛錬にも欠けているように見られる(速水, 2011)ことが指摘されている。

そこで、社会の中で場面に応じた振る舞いをして信頼される人になるという目的を達成するために、学生の自尊感情の維持と高揚、そして、他尊感情も同時に育成することを目指して授業を設計した。

自尊感情を維持する授業の実践において柱となる理論は、発達の最近接領域(zone of proximal development)である(Vygotsky, 1962)。発達の最近接領域は、「知能年齢、あるいは自主的に解答する問題によって決定される現下の発達水準と、(中略)非自主的に共同の中で問題を解く場合に到達する水準とのあいだの相違」によって決定される(Vygotsky, 1962 柴田訳 2001, p.298)。人は、自らの発達水準より少し高度な課題に挑戦して失敗する体験や、自らの発達の最近接領域にある課題を仲間や教員の協力を得たり、模倣したりすることによって成功体験を繰り返し、徐々にできないことができるようになる。そして、その体験の積み重ねが学生の自尊感情を高めることに繋がる。また、仲間と協力して発達の最近接領域の課題を乗り越える体験をすることにより、他尊感情も高まっていくことが予想される。蘭(1992b)が、仲間と共に学ぶ協同学習には学生の(1)学習意欲を高めること、(2)学習成績を高めること、(3)好意関係を促進すること、(4)役割取得や共感性などの対人関係の能力を高めること、(5)肯定的自己概念を育むこと、の5つのメリットがあると述べていることから、仲間と

協力する機会の設定は、自尊感情や他尊感情の育成の一助になるといえる。一方、原田（1992）によると、自尊感情は援助行動（相手に益することを意図してなされる社会的行動）と大いに関係しており、自尊感情を高めるのに他者を援助することが役に立つ。

ところで、ビジネスマナーは社会に出た時に活用されることになるが、社会ではいつも決まった出来事ばかり起こるのではなく、思いもよらない出来事に直面することが多い。学生も将来このような場面に直面した時に単なるスキルを覚えているのみでは決して十分ではなく、臨機応変に考えて対応できるようになることが求められる。そのためには、実社会に目を向け、目の前の出来事に対応する体験を何度も繰り返すような体験的なシミュレーション学習が効果的である。そうした活動において期待される学生の行動は自己調整することである（富岡，2014）。自己調整の概念は元々学校におけるアカデミックな学習の研究（Zimmerman, 1986）から派生したものであるが、岡田（2012）は、学習を自己調整する能力と肯定的な人間関係に影響する社会的な自己調整のための能力は高次で共通する点があるとしており、またさらに伊藤（2008）は、自己調整学習を行うことはPDCAを回すことと同等であるとも説明している。自己調整学習は、教育者がいかに教えるかではなく、学習者がいかに学ぼうとするのか、その自律性に焦点を当てた理論であり、自己調整ができる人は目標設定に積極的に取り組み、支えとなる動機づけ信念もしっかりと持っているといわれている（Zimmerman & Schunk, 2011 塚野訳 2014）。さらに、三宮（2008）は、自分の認知についての認知をメタ認知と呼び、自律的に学ぶためには、メタ認知が重要であると述べている。本授業では、日常生活で自分と自分を取り囲む環境を意識的に観察する（メタ認知的モニタリング）ことにより、これまでの経験から既に知っているマナーに関する知識や授業で学んだ知識（メタ認知的知識）を用いて、その環境において自分ができていることを考えたり、行動を変えたり（メタ認知的コントロール）してメタ認知を働かせる体験ができる課題を用意し、学生が臨機応変に自律的に自己調整できるようになることも目指した。

このように、筆者が担当する「ビジネスマナー」の授業においては、学生が信頼される人になるために、その土台となる学生の自尊感情と他尊感情を育成することが重要であり、教員が学生の発達の最近接領域に働きかけ、学生同士で協力できる環境や援助行動を行う機会を多く用意することが有効であると考えた。さらに、これらの機会にメタ認知を働かせて取り組めるように工夫をすることで、学生は自己調整できるようになり、社会の中でも場面に応じて自律的に振る舞えるようになるという仮説のもと、授業を設計した。

3. 方法

以上のような教育心理学の知見と理論にもとづき、本授業においては単にビジネスマナーの知識やスキルを教授するだけでなく、(a) 学生の発達の最近接領域に働きかける授業方法、(b) 自己調整の力を高めるための援助行動課題を取り入れて、学生の自尊感情や他尊感情を高めることで、学生の対人感情を良好にし、自律的にビジネスマナーの知識やスキルを用いられるように工夫をした。以下で (a) の授業方法と (b) の援助行動課題を紹介する。

3-1. 授業の概要

授業は、2012～2014年度の後期（9～1月）に教養特別科目「ビジネスマナー」を選択科目として実施した。1回90分全15回で、2単位を付与する。対象者は文系理系学部3年生以上で、履修人数は、1クラス20～80人程度とクラスにより変動がある。授業内で4～6名の固定されたグループを編成し、15回すべてをこのグループで受講してもらった。具体的な授業内容は付録1にまとめた。

3-2-1. 発達の最近接領域に働きかける授業方法

発達の最近接領域に働きかけるために、学生が架空の会社の新入社員になりきって、与えられた課題にどう対処するかを考えるマナーインバスケット問題集を鳥原（2011）の著者である鳥原隆志氏と共同開発し用いた。この問題集では、様々なビジネスマナーを用いて案件や状況に対処する課題が全19問用意されている（付録2）。実施方法は表1の通りである。

表1 インバスケット問題集による授業の実施方法

-
- (1) 学生は新入社員になりきって、個人で問題集を解き、それぞれの課題に自分ならどう対処するかを記述する。
 - (2) 学生はグループの仲間と相談する機会を通じて、一人では気付けなかったことに気づく体験をする。
 - (3) 教員が、学生の回答を引き出しながら補足説明を加えることによって、基本となる原則、模範解答と解説を示す。
 - (4) 再度、学生は(3)で気づき、学習したことを用いることのできる類似した課題に一人で取り組む。
 - (5) 仲間、もしくは教員が(4)を確認し、フィードバックと助言をする。
-

大学生にとって、社会で必要となるマナーは、小中高校や家庭などで身についた日常のマナーや部活動やサークル活動などの経験をもとにして推測できるレベルのものが少なくない。そのため、マナーインバスケット問題集の新入社員の立場を推測してそれになりきるという課題は、大学生にとって発達の最近接領域に位置すると考えられる。各回の到達目標とするビジネスマナーのスキルや知識に関して、毎回、学生が自分の今持っている知識や体験から推測して課題に取り組む機会を用意し、(1)で、できるところとできないところを自分で確認し、自ら気づき修正できるように配慮して授業を進めている。この振り返りを経たうえで、ではどうすればより良いのかと疑問を持ちながら次のステップで教員の解説や模範解答などを聞くため、学生はその意義を感じやすく、集中して意欲的に授業に参加するようになる。また、グループの仲間や他のグループとの意見交換を通して、様々な考えがあることを受け入れられたり、自分の考えを受け入れられたりという体験をする。そして、授業の後には最初に一人でできなかったことができるようになり、自分にもできそうだという感覚を得られることが、この段階におけるもっとも重要なことである。

また、授業の1から4回目までの、マナーインバスケット問題集に入る前の段階にはビジネスマナーの基本事項を教示するようにしている。この際も発達の最近接領域を意識した取り組みを行っている。例えば、身だしなみ、敬語などは、まずこれまでの知識や体験から自分の考えをまとめ、それをもとにして、社会で求められるさらに高い水準について自分で考えたり意見を交換したり、学んだりできるように授業を組み立てている。

3-2-2. 授業実践の結果

授業実践について「授業は自分たちの主体性で作られるものだと考えるようになった」、「誰かがやってくれるという考え方ではなく自分がするという考えを持つようになりました」という主体性に関するコメントが学生から多く聞かれた。これは授業をきっかけに自分で考えて行動を変化させるように学生が動機づけられたことを表している。動機づけられた学生は、授業で学んだことを知識だけで終わらせずに実生活で活用し、体験的に発達の最近接領域の課題に取り組み、失敗と成功を繰り返すことによって、自分もできるという自尊感情を高揚させている。このことは、「授業で学んだことをきちんと理解して実践していくことで周りからの自分の評価が少しずつ変わってきた」、「(これまで間違っていた敬語を) 授業を通して間違いの理由に気がつき改善できた」など自分のプラスの変化についてのコメントからうかがえる。一方、グループでの協同学習を通じて協力することにより一人で出来ない事でもできるという体験をしたことにより、学生は自分と違う意見も尊重できるようになっていることが、「みんなの意見も聞けて、いろいろな考えに納得することができました」というようなコメントから伺える。これは学生の他尊感情が高まったことから生じたコメントであると考えられる。

3-3-1. 自己調整の力を高めるための援助行動課題

次に、他者への援助行動を体験することにより自尊感情と他尊感情を高揚させ、さらに自己調整の力を高めるための課題「一日一善レポート」について紹介する。この課題は、周囲の人や出来事をよく観察し、周りで起こっている問題を見つけて解決方法を考え、実行に移すという行動を実際に体験し、その体験を記述し、人に伝えるという内容である。

課題を行う方法とその効果は表2の通りである。

表2 援助行動課題の詳細内容と学習者の体験・学び

課題	詳細内容	学習者の体験と学び
一日一善 レポート	自分の行った一日一善を専用の用紙（付録3）に記入する課題を毎週行う。記述には、自分の行動を振り返り、自分が立てた問題解決のための仮説とその結果、そしてその行動から得た気づきを書く。	自分を客観的に振り返ることができる。良い行いを体験することで自分が人の役にたつことを実感し、自尊感情が高まる。
グループ ディスカッション	記述内容を毎週グループの人に報告する。また、グループの人は報告に耳を傾け、報告者の行動について質問や称賛する。	他者からの助言や改善点などのフィードバックが得られ、また、他者の経験を聞くことで、自分も新たな考え方や行動の仕方を学ぶことができる。これらの学び合いやフィードバックを次の一日一善に活かすことで、PDCAを回すことを自然に学ぶことができる。他者が称賛してくれる経験を積むため、自尊感情がさらに高まる。他者の体験からの学びを繰り返すことで他尊感情が高まる。
振り返り (レポート、 グループワーク)	自分の行った一日一善の記述15回分をすべて振り返り、そこから学んだこと、身についたことをレポートにまとめる。最終授業において、レポートに書いた内容をグループで共有し、全員で一つの川柳を作成してクラスに発表する。	これから社会で生きていくうえで心がけを学生自らの体験を通して言葉にし、共有することができる。

3-3-2. 授業課題の結果

このように、一日一善レポート課題に取り組むことで、学生は自尊感情や他尊感情が高まり、メタ認知を働かせる力も身に着くため、対人感情が良くなり自律的な学習者へと成長していく。学生のこの援助行動課題に対するコメントには、「一つでも多くの善を行えるようになったことで人として少し前進できたと思います」、「一日一善を意識することは、自分の気持ちを前向きにし、明るくしてくれます」というような自尊感情の高まりを表す内容や、「相手の立場に立つ思いやりの心が必要だ」「相手にとって何が大事なのか気づくことができなければ、言葉や作法はビジネスマナーにならない」といった他尊感情に関する内容が多く見られる。この他にも、一日一善を行うことで「視野が広がった」、「意識することが大事だ」と気づいたといったメタ認知に関するコメントも散見される。このことは、学生が社会的な場面でメタ認知を働かせる機会が増えたこと、仲間から学んでいることを表しているといえる。さらに「一日一善行動は自分の将来のためにも、授業が終わっても続けていきたい」と、動機づけられている学生も少なくない。

授業では、これらの体験をグループに紹介し、グループから称賛されたり共感されたりする体験を繰り返す。そして、授業の最終回でそれらの経験から学んだことを各自レポートにまとめて持参し、その内容をグループで共有しつつ、皆の意見をまとめた一つの川柳（例えば、「予測して 自ら動く 心がけ」、「誠実さ 人のふり見て 我がふり見」など）を作り上げる体験

をする。毎週のグループ発表は、「メンバーの発表を聞いて、この人の善行を今度行おうと感じるようになり（以後省略）」というコメントが示すように、仲間から学ぶ機会となっていたことが伺える。また、川柳を作ったことは、「グループワークが最初よりうまく行ってとても成長を感じよかった」、「グループで話し合ったり、色々な意見を出せるようになった」、「一日一善のやっていた意味がよく理解できた」などのコメントから、全員の共通体験からの学びをまとめあげた時の達成感や自分の成長について気付く（メタ認知的モニタリングの）機会となった。

4. まとめと今後の課題

以上のように、この授業実践では、理論にもとづいた授業方法や援助行動課題に学生が自律的に取り組み、成功体験や失敗体験、協同体験をすることで、ビジネスマナーの知識やスキルを習得して、最初にできなかったこともできるようになった自分を認知し、自尊感情と他尊感情が高められている。そして、さらに秘書検定の受験勉強を自ら始めた学生が出てくるなど、自分もやってみよう、もっと知りたい、と動機づけられ、授業の外でも授業が終わった後にも行動を起こしたり、さらに自ら学びを広めたりする態度が育まれたことを示唆しているといえる。

一方、インバスケッ問題集はさらに改善し、理論と実践の融合を目指して、今後も検討を加えていく必要がある。また、自尊感情・他尊感情、援助行動、自己調整などそれぞれの理論の関係を整理することで、より実証的に研究をしていくことができる。

そして、このような研究を通じてキャリア教育がより充実していくことに繋がると考える。

引用文献

- 原田純治 (1992). 援助行動 遠藤辰雄・井上祥治・蘭千鶴 (編) セルフエスティームの心理学: 自己価値の探究 ナカニシヤ出版 pp. 156-161.
- 速水敏彦 (2011). 仮想的有能感研究の展望 教育心理学年報, 50, 176-186.
- Hwang, P. O. (2000). *Other-esteem: Meaningful life in a multicultural society*. New York: Routledge.
- 伊藤崇達 (2008). 「自ら学ぶ力」を育てる方略—自己調整学習の観点から— BREED, 13, 14-18.
- 皆川直凡 (2006). 認知心理学の人格教育への応用可能性についての一考察 鳴門教育大学研究紀要, 21, 13-26.
- 岡田涼 (2012). 自己調整学習における他者 自己調整学習研究会 (編) 自己調整学習: 理論と実践の新たな展開へ 北大路書房, pp. 73-92.
- 蘭千鶴 (1992a). 対人感情と自己評価 遠藤辰雄・井上祥治・蘭千鶴 (編) セルフエスティームの心理学: 自己価値の探究 ナカニシヤ出版, pp. 78-88.
- 蘭千鶴 (1992b). セルフ・エスティームの変容と教育指導 遠藤辰雄・井上祥治・蘭千鶴 (編) セルフエスティームの心理学: 自己価値の探究 ナカニシヤ出版, pp. 200-226.
- 三宮真智子 (2008). メタ認知: 学習力を支える高次認知機能 北大路書房
- 高木邦子・丹羽智美・速水敏彦 (2008). 仮想的有能感と対人関係(1)—他者軽視傾向と対人感情の変容— 日本心理学会第72回大会発表論文集, 36.
- 富岡直美 (2014). 大学におけるキャリア教育は何を目指せばいいのか—自己調整学習能力を育成することの意義— 摂南大学教育学研究, 10, 41-46.
- 鳥原隆志 (2011). 究極の判断力を身につけるインバケット思考 WAVE 出版
- Vygotsky, L. S. (1962). *Thought and language*. Cambridge, MA: MIT Press (Original work published in 1934). (ヴィゴツキー, 柴田義松 (訳) (2001). 新訳版思考と言語 新読書社)
- Zimmerman, B. J., & Schunk, D. H. (Eds.). (2011). *Handbook of self-regulation of learning and performance*. Taylor & Francis. (B. J. ジーマーマン, D. H. シャンク (編) 塚野州一・伊藤崇達 (監訳) (2014). 自己調整学習ハンドブック 北大路書房)
- Zimmerman, B. J. (1986). *Development of self-regulated learning: Which are the key sub-process?* Contemporary Educational Psychology, 16, 307-313.

付録1 授業の流れ

回	テーマ	内容	予習と復習
1	オリエンテーション ビジネスマナー の必要性	授業の説明 自ら参加して行動することの大切さについて体験を通して学ぶ 授業に「参加」するための心得、社会人の心得 一日一善課題の説明（社会参加、PDCA、コミュニケーションの体験）	グループメンバーの 名前を憶えてくること
2	第一印象	社会における第一印象の重要性 第一印象を自分でコントロールする意識を持つ	第一印象コントロール の実践とレポート
3	身だしなみ	社会人（就職活動）に必要な身だしなみ あいさつ、姿勢、表情	敬語確認テスト
4	言葉づかい	言語コミュニケーションにおける心得 敬語の特徴と、基本の使い方を知る	敬語応用問題
5	言葉づかい	複雑な関係性を意識した敬語の使い方を練習する	
6	指示の受け方	インバケット問題集（あなたならどうする1、2実施） 組織の仕組み、指示の受け方	インバケット問題 集の回答
7	優先順位 スケジューリング	優先順位の立て方、インバケット問題集の優先順位をつける スケジューリング（洞察力、時間的見通し、視野の拡大）	
8	電話	電話のかけ方、受け方 インバケット問題集の電話対応のケースを、ロール プレイで実践練習（上司の身内、社内の人、社外の人 との敬語を復習）	電話のかけ方の応用
9	電子メール	電子メールの書き方と注意点 インバケット問題集のメールでも対応練習	メール（実際に送信）
10	ビジネス文書	社外文書の基本、社内文書と社交文書 インバケット問題集の文書でも対応練習	頭語と結語調べ
11	ハウレンソウ	報告・連絡・相談、インバケット問題集のケースで ハウレンソウ練習	時候の挨拶調べ
12	訪問	インバケット問題集（あなたならどうする3、4実施） アポイントメントをとる、訪問準備（目的、行程、先 方の情報、持物）	人生儀礼調べ
13	訪問	立てるべき人、決裁者を知る（組織の仕組みの復習） 人に会うための心得（身だしなみ、第一印象の復習）、 乗り物の席次、名刺交換、商談の進め方、帰り方、 関係性維持のための対応、事後処理の必要性（お礼状、 報告書、交通費精算など）	レポート課題
14	接遇	受付、案内、お茶出し、見送り	
15	まとめ	振り返り、まとめ、グループワーク（川柳作成）	

付録2 事例を用いた教材（インバスケット問題集）と教授内容の対応表

教材	事例の内容	教授内容	
あなたなら どうする1	支店長に呼ばれる	指示の受け方	
あなたなら どうする 2	案件① 指示	JTC トラベルにデータを送る（至急）	優先順位、メール（添付ファイル、cc）
	案件② メモ	キャンセル待ちのお客様の確認（電話、月曜日まで）	電話のかけ方
	案件③ 電話	支店長の奥さんの電話を取次ぐ	上司の身内との会話
	案件④ 電話	お客様（岡崎博美様）から申込書について問い合わせ	社外の人との会話
	案件⑤メール	東京本社佐藤さんからのメール 添付書類：岡崎博美様からの申込書	洞察力（時間的見通し・視野の広さ）
	案件⑥メール	パール航空から、名前（高橋隆志氏）のスペル確認	定型業務と資料作成
	案件⑦メール	TSS パンフレットの補充	メール
	案件⑧FAX	本社柳澤さんから社員旅行の名簿（至急）について問い合わせ	優先順位、最後まで責任を持つ意識
	案件⑨ 電話	書類（見積書）をABCトラベル、川崎様に送る	社外文書作成
	案件⑩ 電話	本社から支店長への電話の取次ぎ	社内の人との会話
あなたなら どうする3	支店長から営業同行の準備を頼まれる	アポイントメントをとる 訪問準備（行程、先方の情報、持物など）	
あなたなら どうする 4	状況①	タクシーを呼ぶ	立てるべき人を知る
	状況②	タクシーに乗る	乗り物の席次
	状況③	最寄り駅に到着	人に会うための心得
	状況④	訪問先到着から受付まで	受付の仕方
	状況⑤	訪問相手と面談	名刺交換
	状況⑥	商談成立	商談の進め方、帰り方
	状況⑦	帰社後の対応	関係性維持のための対応、事後処理の必要性（お礼状、報告書、交通費精算など）

付録3 一日一善レポート課題用紙

一日一善レポート		
提出日時	年	月 日
所 属	学部	学科
学籍番号		
氏 名		
<p>Q 1. そのとき、誰がどのような様子でしたか。</p> <p>Q 2. その人のために何をしましたか。具体的に書いてください。</p> <p>Q 3. なぜそれができたと思いますか。</p> <p>Q 4. 一日一善をした感想を書いてください。</p>		