

# 秘書教育における言語表現の一考察

山 野 邦 子

## 1 はじめに

これまでに多くの研究者により秘書教育における言語表現の重要性が論じられている。また、全国短期大学秘書教育協会が「秘書士」称号認定に関する内規により、カリキュラム・ガイドラインにおいて、関係者の共通理解をはかるものとして、各教科の授業内容についてその概要を示している。その中で、「国語表現法」（文章・言語表現）の科目は、秘書として最も効果的な日本語の用い方について講義し、言語表現全般にわたり有効に意志が伝達できる技術が得られるよう、その知識や技能を養成する<sup>1)</sup>ものと定義している。

筆者はこれまで、秘書実務と言語表現の密接な関係に着目し、秘書実務との関連性を持たせた秘書実務演習の授業の中に言語表現を取り入れてきた。今回、この授業を受講した学生を対象にアンケート調査を実施し、その結果をもとに秘書教育における言語表現について考察を試みたので、その内容について述べる。

## 2 アンケート調査の項目と結果

アンケート調査は、秘書実務演習Ⅱ（前期）を受講した高松短期大学秘書科2年生159人を対象とし、言語表現の授業が学生に与えた影響及び効果を知るために、調査を前期の授業終了後しばらく期間を置き、昭和62年12月8日に実施した。

### 言語表現に関するアンケート調査

1. 母国語である日本語に関心を持っているか。
  - ① 持っている=23.9%
  - ② 持っていない=11.3%
  - ③ どちらでもない=64.8%
2. 日本語の中で関心があるのはどれか。
  - ① 読む=16.4%
  - ② 書く=14.5%
  - ③ 話す=69.1%
3. あなたの話しことばは、家族の誰の影響が強いと思うか。
  - ① 祖父母=4.4%
  - ② 父=7.6%
  - ③ 母=59.1%
  - ④ その他=28.9%
4. 話しことばの中で難しいと思うのはどれか。
  - ① 発声・発音=8.2%
  - ② 言葉遣い=81.8%
  - ③ アクセント=10.1%
5. 標準語と方言の使い分けはできていると思うか。
  - ① 思う=26.4%
  - ② 思わない=42.8%
  - ③ わからない=30.8%
6. 敬語は正しく使えていると思うか。
  - ① 思う=6.9%
  - ② 思わない=58.5%
  - ③ わからない=34.6%
7. 言語表現の授業を受ける前と後で、あなたの話し方に変化があったか。
  - ① 変化があった=31.4%
  - ② 変化がなかった=23.9%
  - ③ わからない=44.7%

8. 言語表現の授業の中で効果があったと思われるのはどれか。
- ① 発声・発音練習=2.5%                      ② 音声表現の練習=23.9%
- ③ 敬語の使い方=52.8%                      ④ 正しい言葉遣い=20.8%
9. 「架空旅行報告」のスピーチについてどのような感想を持ったか。
- ① 面白かった=62.2%                      ② 面白くなかった=8.8%
- ③ どちらでもない=23.3%                      ④ その他=5.7%
10. 言語表現の授業は就職活動や面接試験に役立ったか。
- ① 役に立った=44%                              ② 役に立たなかった=7.5%
- ③ どちらともいえない=48.4%

### 3 アンケート調査による考察

#### 1) 日本語への関心

最近の日本語は乱れているといわれているが、たしかに若い人の間にこの傾向が見られ、特に話し言葉が乱れているように思われる。そこでまず母国語である日本語に対して関心を持っているか(問1)を尋ねてみたところ、関心を持っていると答えた学生は23.9%であった。その理由として、「母国語であるから」「日本人であるから」という素直なものから「自分の国の言葉ぐらい正しく使いたいから」という積極的なもの、「母国語であるのに知らない言葉がまだまだある」と認識しているもの、その他には「日本語にはいろいろな表現があり、とても味わい深いから」「外国語にはない敬語というすばらしい表現があるから」「日本の各地の方言やなまりの違いが面白いから」「外国語の文法と全く違うから」「文章表現上での外国語より優れているから」「漢字・かな・カナの三種の文字表現を持つのは日本語ぐらいだから」といった日本語への理解が伺えるものがあった。このような日本語への関心を示している学生は、自分の言葉に対しても敏感であり、恐らく正しい日本語を使っていると推測される。このことから、無関心を示した11.3%の学生、どちらでもない64.8%の学生たちに対して、自分の言葉を自覚させるには、まず日本語への関心を深めさせることが必要であり、そのためには、上述の理由にもあるように、日本語がもつ豊かさや味わい深さを見直すことや、外国語とは全く異なる言語形態であること<sup>2)</sup>を理解すること、また例えば日本語を化石人類学的な角度から探る<sup>3)</sup>など、広い視野に立って取りあげることが望ましいと思われる。

主として話し言葉が乱れているということについては、小学校における国語教育が読み書きが中心で話し言葉については何も教えない<sup>4)</sup>という指摘がある通り、これまでほとんど話すことは教育の現場で扱われていないからではないかと思われる。その上、大学を出て社会人になった人たちが、誤字が多い、文章が書けないといった国語力の低下を嘆かれているが、これについても、従来の国語教育が文学作品中心であり、実践教育に欠けていることによると推測される。したがって、これら言語表現及び実践教科としての国語教育こそが秘書教育に期待されるのである。

#### 2) 秘書実務と言語表現

次に、日本語の中で一番関心があるものについて(質問2)尋ねてみたところ、「話す」と答えた学生は69.1%であり、読む(16.4%)、書く(14.5%)よりはるかに多いことがわかった。

このことは、これまで話す訓練を受ける機会が少なかった学生たちにとって、やはり苦手であることを物語り、ゆえに、上手に話したいという願望の現れとみることができる。

昨年春、NHK総合放送文化研究所が行なった調査によると、いまの人がもっとも強い関心をもつ事柄を上から順に並べると、体・健康(62.6%)、言葉の使い方(35.5%)、実用的なものをつくる(32.3%)、つき合いや交渉(31.9%)、人生や社会の考え方(29.6%)などとなっており、すこし順位の下のところ、言葉で気持を表す(22.4%)、外国語(15.1%)がある。これを見てもいまの世の中がいかに言葉を気にしているかがわかる<sup>5)</sup>ということである。このように、一般的にみても「話す」ことへの関心は強いのである。しかし、本校の学生が話すことに関心を向けた一番の理由は、秘書の実務を学んだことによりその必要性を強く感じたからであると推測される。

秘書実務の基本の柱は、読む、書く、話す、聴くことにあると考えられる。即ち、秘書の業務は、来客の接遇、電話の応待、上司との打合せ、スケジュール管理、手紙の受発信、文書の起案・作成、情報の収集、ファイリング、タイピング、ワードプロセッシングなど多岐にわたっているが、それらいずれの仕事をも、読む、書く、話す、聴くことが基本となっている。とはいえ、日本の秘書は、欧米の秘書と違い専門職としての地位が確立されておらず、仕事の内容はまちまちである。特に、日本の企業では秘書課体制をとっている場合が多く、そのようなグループ・システムの場合にはそれぞれの置かれている立場によって、個人秘書であったり、一般事務職に近い秘書であったりする。<sup>6)</sup>しかし、いずれにしても秘書という立場上、一般の事務職に比較してトップ・マネジメントの中核に位置することが多く、コミュニケーションによる人間関係そのものが仕事であるといえる。その人間関係をいかにうまく処理していくかが有能な秘書であるか否かの決め手となる。

このことから、秘書にはとりわけ「話す」能力が要求されるのである。したがって、秘書はその話し言葉がどうあれば正しく感じよく伝達されるか、しかもわかりやすい魅力的な言葉の表現はどうか、を常に考えなければならないのである。

また、秘書実務を実践の面からみて、(1)Personal Communication (2)Telephone Communication (3)Written Communication の3つに大きく分ける考え方がある(1)では人間関係におけるコミュニケーションを中心に切りあげ、(2)では電話によるコミュニケーションが重要性を増していることから電話関係のみを切りあげ、(3)では文字によって表現されるものを切りあげ、これにファイリングを含めている。<sup>7)</sup>この分類をみると、(1)と(2)は正に言語表現と密接に結びついて、秘書実務と表裏一体の関係にあると考えられることから、秘書教育カリキュラムの中の言語表現は、秘書教育のための特別に構成された学問体系であることが望ましい<sup>8)</sup>とされる。

これらのことから、秘書教育における言語表現は、カリキュラム上重要であることはいうまでもなく、特に秘書実務との関連において重要であると考えられる。

### 3) 言語表現と女子教育

ところで、自分の話し言葉は誰の影響が強い(質問3)を尋ねたところ、59.1%の学生が母親の影響が強いと答えた。調査前から予想していたことではあるが、この数字からみても、生まれた時から自分の一番身近にいる母親の影響が強く、躰とともに言葉が「三児の魂百まで」であ

ることを物語っている。

この言葉について、子どもは自然に言葉を覚えるのではなく、必ず教える人がいて、その教え方がどうかによって、子どもが一生影響を受ける。一度覚えるとなかなか変えられないから、最初に覚える言葉をできるだけしっかり、将来のためになるような教え方が必要である。また、子どものもの心は言葉によって育つもので、ただわかればよいという道具ではない。人間にとってかけがえのない心を育てる大事なものであるから、上手に教えなければならない<sup>9)</sup>との指摘があるが、このように子どもに言葉を教える母親の影響力の大きさを考えると、心のあり方や物の考え方が問題となる。したがって、いずれ結婚し、母親となり、子どもを育てることになるであろう学生たちの、指針となり得るような言語表現を目指さなければならない。

また、現代は女性の社会への進出とともに、仕事と家庭の両立はもはや避けることのできない問題となってきた。アンケートに示された祖父母の影響4.4%、父の影響7.5%も見逃すことのできない数字であり、女性の自立と関りがあるように思われる。女性が自分の人生を自由に選択できる時代となり、未婚、既婚を問わず、女性が自分の生き方を見つめ直し、自立の道を模索しはじめ、社会もまた、能力や実力をそなえたキャリア・ウーマンを必要とするようになってきた。しかし、まだ女性の社会進出をはばむ要素は多く存在している。<sup>10)</sup>という指摘の通り、女性が社会的に生きるためには、かなりの根気と努力が必要である。

前述の言葉を教える母親のあり方を含め、これら女性であるが故にぶつかる困難を克服し、仕事と家庭の調和の中でいかに自己を確立していくかなど、女性の問題と積極的に取り組むことが、秘書教育においては必要であるといえる。

#### 4) 秘書言語へのアプローチ

秘書の言葉として「標準語で話す」という課題がある。しかし、現実には、あらゆる地域社会に育ち住んでいる個人個人を考えると、秘書言語の標準化について検討することはむずかしい<sup>11)</sup>といわれている。

ところが、近年学校教育のほかにラジオ・テレビの普及により共通語が全国に浸透し、大部分の人は家庭では方言、公けの場では共通語に近い言葉に切り替えられるようになった。むしろ、方言のもつすぐれた表現や、微妙な味わいが消えてなくなることが心配である<sup>12)</sup>という指摘がある。

そこで、ほとんどが地域社会に育ち住む本校の学生に対して、標準語と方言の使い分けについて(質問5)尋ねたところ、使い分けができていると思うと答えた学生は26.4%であり意外に少ないことがわかった。わからないと答えた学生30.8%、できていないと答えた学生42.8%と合わせれば、73.6%もの学生が方言を使用していることになる。学生の感想としては「生まれたときから方言で育っているので、標準語のアクセントやイントネーションはとてもむずかしい」、「あまりにもなまりがあるため短時間で直すことは難しい」、「標準語のむずかしさが改めてわかった」というのが多くあった。

たしかに、標準語のアクセントやイントネーションの訓練は、短時間で効果をあげることは困難である。しかも、あまりにもなまりの強い学生にとっては、この訓練は苦痛であると思われる。しかし、前述の如く、現代のようにマスメディアの時代にあっては、標準語に近づくことはさほ

ど難しいことではなさそうである。したがって、秘書としては（職業人としても）標準語が話せることが望ましく、それを目標に訓練する必要がある。方言との使い分けは、地域の職場では、時と場合によっては方言の方が好ましいということを考えて必要である。思われる。

また、標準語と方言の使い分けは、公的な言葉と私的な言葉との使い分けということでもある。訓練を受けた学生は、当然、日常生活の中での実践が要求される。短時間での訓練を補うためにも、日常生活の中で自らの言葉を自覚し、厳しく律していくことが望まれる。

そこで、その自己訓練の基礎となる提案として、国語教育における音声言語指導では、地方の発音のなまりや癖をなおして、「なまりのない発音、正しい発音」で話すようにすすめている。また、方言はそれぞれの地方の味わいと、豊かな地方情緒をあらわす言葉であるから、生き生きとした表現と個性を尊重するためにも、欠くことはできないとしている。「国語学辞典」では、標準語は、共通語を洗練した一定の基準で統制した理想的な言語と定義し、共通語は、一国のどこでも、共通に意思を交換することができる言語であるとしている。<sup>13)</sup>

したがって、学生言葉から女性らしい洗練された言葉（正確でしかもわかりやすく、美しく感じのよい話し言葉——秘書言語）へのアプローチとして、標準語の訓練は欠くことができないと考えられる。

## 5) 言語表現の方法と対策

秘書実務演習の授業において実施した言語表現は「アナウンス教室」（NHK・全国放送教育研究会連盟編）のテープとテキストを使用し、テープに録音されたNHKのアナウンサーによる正しい発声・発音、音声表現（アクセント、イントネーション、プロミネンス、ポーズ）の指導を聞きながら、学生全員が音声による基本訓練を行った。その他には話し言葉によるケース・スタディやロール・プレイングを行った。

さて、音声による訓練では、学生たちは生き生きとして大きな声を出し、熱心に取り組んだ。ある学生は「全員で大きな声を出したのは小学校以来で、とても楽しかった」と感想を述べた。声が小さく、言葉が不明瞭で聞き取りにくい話し方の学生が多いため、音声訓練によってこれを是正することが、目的の一つでもある。

ところで、言語表現の授業の中で最も難しいと思うのはどれであるか（質問4）を尋ねたところ、敬語を含めた「言葉遣い」であると答えた学生が実に81.8%であった。日本語の難しさは、敬語の使い方にあるといわれているが、この数字はそれを証明しているといえる。したがって、美しい話し方の重要な要素として敬語を考え、適切な使い方を身につけなければならない。

そこで、自分の生活の中で敬語が正しく使えているか（質問6）を尋ねた。正しく使えていると思う学生は、わずか6.9%にすぎず、使えていない58.5%、わからない34.6%を合わせると、実に93.1%の学生が正しく使えていないことになる。学生からは「もっと敬語について詳しく教えてほしい」とか「敬語を使えず恥ずかしい思いをした」などの感想が述べられ、実際の場で敬語が使えず悩んでいることがわかった。

これは、一つには香川県における方言の敬語表現は、標準語の敬語表現とは異なるものが多く、<sup>14)</sup> 標準語の敬語表現に慣れていないことにもよると考えられる。また、本来敬語というものは、相手もしくは第三者に対して、尊敬や愛情の念を抱き心遣いをするにより自然に身に

つくものである。この鉄則にしたがいがいながら、できるだけ多くのケース・スタディ及びロール・プレイングによる演習が必要であると思われる。

次に、言語表現の授業を受ける前と後で、自分の「話し方」に変化があったかどうか（質問7）を尋ねたところ、何らかの変化があったと答えた学生は31.4%であった。何が効果があったか（質問8）については、敬語の使い方52.8%、アクセントなどの音声表現23.9%、正しい言葉遣い20.8%、発声・発音訓練2.5%という順位結果であった。この結果から、敬語の使い方に関しては、演習による効果があったと推測される。また、アクセントなどの音声訓練は一朝一夕に効果があがるものではないが、23.9%の結果は見逃すことができない。

最後に、この授業の一つの試みとして、「海外架空旅行報告」を夏休みの宿題としてまとめさせ、それを原稿にして、1人3分間のスピーチをさせた。あらかじめ、①原稿は実際の資料を元にして書かれたもの（旅行先は実在の国）であること、②自分の言葉で表現されていること、③できるだけ楽しい報告であること、を課した。スピーチの結果は、予想以上に面白く、表現力を試すには良い方法であったと思われる。

学生にスピーチの感想について（質問10）尋ねてみたところ、面白かったと答えた学生は62.2%であった。大勢の人前でスピーチをする緊張感とともに、言葉による表現の楽しさを味わった学生も多く、また、原稿を書くまでのプロセスを楽しんだという学生からの報告もあった。

以上のことから、言語表現は音声による基礎訓練と、言葉の使い方などのケース・スタディ及びロール・プレイングとを組み合わせることによってより効果があげられることがわかった。

## 6) 言語表現が秘書教育に果たす役割

言語表現の授業が就職活動や面接試験に役立ったか（質問9）を尋ねたところ、44%の学生が役に立ったと答えた。特に、「敬語の使い方」と「正しい言葉遣い」（ビデオによる）であったと報告している。現実の問題として、就職対策を無視することはできない。言語表現がどのように生かされたかを知ることは必要であり、どちらももいえない44.7%、役に立たなかった7.5%の学生たちに、効果的な方法を考えることが今後の課題である。

「女性の秘書的業務についての調査」によると、①女子短大卒採用時に、卒業学科や履習コースを考慮する企業は半数程度であるが「秘書」を望ましい学科と考える企業が31%ある。②入社時点で秘書または秘書的業務担当者として採用する企業は約60%である。③採用・配属時に秘書関係コース履修が考慮される率はある程度まで含めて53%である。選考基準の第一は、人柄・パーソナリティである。④学んでほしい秘書業務の第一は来客の接遇・電話対応である。という調査結果が報告されているが、特に④に関しては、機械化できない対人処理能力の習熟を求めているもので、言葉遣いやマナーが深く関わっていると説明されている。また、短大の秘書教育に対する期待として、いくつかの項目があげられているが、その中でも特に注目されるのは、具体的な例示として、日本語を正しく使う（学生言葉をやめる）こと、一般基礎知識（特に日本語）を確実に習得させることがあげられていることであり、このことは秘書教育における言語表現への期待であるとみることができる。

これらのことから、言語表現が秘書教育に果たす役割とその重要性を改めて認識し、企業のニーズを分析するなどしてきめ細かい対応をしていくことが必要であるといえる。

#### 4 まとめ

短大における秘書教育に対する考え方には、実際の中で役立つ知識や技能を養成する実務教育であるという考え方と、最終的には人間教育であるという考え方とがあり、当然、そのどちらにも偏重すべきでないという指摘がある。筆者は、短大における秘書教育は、秘書としての有能な人材を育成し、企業のニーズに応える即ち職業人としての教育でありながら、同時に社会人としての人間教育を目指すものでなければならないと考える。

今回の言語表現に関するアンケート調査をもとに考察を試みた結果、秘書教育における言語表現は、前述の実務教育と人間教育のどちらをも満たす教科として存在し、その重要性はきわめて高いという確信を得ることができた。今後は、これらの結果を授業の中で生かすとともに、秘書として最も効果的な日本語の用い方についてその方法等の研究を進めていきたいと思っている。

#### 《参考文献》

- 1) 日本短期大学秘書協会「私立短大秘書教育担当教職員研修会資料」1987, P61
- 2) 角田忠信「日本人の脳」大修館書店, 1982, p.69~88
- 3) 吉沢典男「ことば, ふれあい」NHK編「これからの日本語」日本放送出版会, 1985, p.52~55
- 4) 外山滋比古「ことばのこころ」NHK編「これからの日本語」日本放送出版会, 1985, p.128
- 5) 外山滋比古「ことばの作法」三笠書房, 1987, p.116
- 6) 田中篤子「秘書の理論と実践」法律出版社, 1983, p.54
- 7) 田中篤子「秘書の理論と実践」法律出版社, 1983, p.59
- 8) 尾崎和子「秘書教育の現状報告と今後の課題」秘書教育研究年報 第6集, 1981, p.187
- 9) 外山滋比古「ことばの中のこころ」NHK編「これからの日本語」日本放送出版協会, 1985, p.125~126
- 10) 税所百合子「キャリア・ウーマン 私の道」サイマル出版会, 1979, p.3
- 11) 全国短期大学秘書教育協会 新訂「秘書概説」紀伊国屋書店, 1981, p.169
- 12) 金田一春彦「日本語の将来を考える」NHK編「これからの日本語」日本放送出版協会, 1985, p.205
- 13) 全国短期大学秘書教育協会, 新訂「秘書概説」紀伊国屋書店, 1981, p.170
- 14) 脇田順一「讃岐方言の研究」国書刊行会, p.78, 79, 92~96
- 15) 全国短期大学秘書教育協会「女性の秘書的業務についての調査」1987, p.5~7, p.72~79