

# 話しことばと人間関係\*

## —秘書科における国語表現の授業での試み—

永田 照子

### 1. はじめに

話し手の意図どおりに伝えたいことが聞き手に伝わらなかったために人間関係が損なわれた、ということを私たちは日常しばしば経験している。

望ましい人間関係を保つために、話し手が聞き手に、分かりやすく、正確に、感じの良い〈話しことば〉を使うためには、どのようなことを問題とすべきかを考えることは重要なことである。

本稿では、その問題点について検討し、あわせて女子短大生の〈ことば遣い〉の現状と娘（短大生）の〈ことば遣い〉に対する母親の態度・評価に関するアンケート調査の結果をふまえ、短大秘書科での国語表現の授業における、人間関係の把握と話しことばの基礎的な実習について述べてみたい。

### 2. コミュニケーションに関する問題点

コミュニケーションに関する問題点はすでにいろいろな機会に指摘されているが、ここで改めてまとめてみると、

#### 1) 言語コミュニケーション（ここでは話しことば）と非言語コミュニケーションのずれ

非言語コミュニケーションとは、ひと口でいえば「ことば」以外のものを用いたコミュニケーションであるが、具体的には、動作、表情、服装、化粧、匂い、話の間・流暢さなどである。言語コミュニケーションと非言語コミュニケーションの間の一致はきわめて重要なことであり、両者の間に不一致あるいは「ずれ」があると、誤解を招いたり、印象を悪くしたり、対人認知の

---

\* 本論文の一部は、日本秘書学会第18回関東・東北ブロック研究会および第13回全国大会において発表したものである。

うえでも問題が生ずる。例えば、少しも申し訳ないような顔も態度もしないで、ことばのみ「申し訳ございません」と言うような場合、そのセリフは逆効果となろう。

## 2) 話し手と聞き手の間のさまざまなずれ

a. 概念のずれ：同じ〈ことば〉を使っているにもかかわらず意味するものが異なっている。若者には「キセル」の元来の意味が分からなかったり、「牛」というと茶色の牛よりは白と黒の斑模様の乳牛をまず思い浮かべるとか、さらに抽象的なことばである「勇気」や「善悪」などの意味は相互に異なり易い。ことわざの「情けは人の為ならず」や「彼女は気のおけない人だ」は本来とは逆の意味に解釈する人のほうが最近では圧倒的に多くなっているという事実もある。

b. 使っている〈ことば〉そのものの違い：世代・男女・環境などの違いにより使っている〈ことば〉そのものが違うので、通じないことがある。慣用句（例＝一蓮托生，威風堂々），方言，流行語（例＝タメ，カゲレン，バックレル），無くなりつつあるもの（例＝天袋，床机，びっくり水），略語などさまざまである。

c. 価値観の違い：これも世代・環境の違いなどにより価値観の違いが生じ、コミュニケーションがうまくいかないということがある。

現代においては、会話の量が減少してきている。それは、1つには自動販売機，金銭自動サービス機，セルフサービスの店などの普及で何も言わないでも用が足せるようになったこと，2つには家庭においても核家族化，少子化，家族それぞれのライフスタイルの違いから家族全員あるいは相互の会話が少なくなっていること，からである。会話の機会の減少は会話の訓練の機会の減少を招き，話し手の言ったことがどの程度正確に聞き手に伝わったかのフィードバックがなされ得ないのである。

昨年から今年にかけて朝日新聞朝刊に連載された「いま東京語は」では，〈話しことば〉の変化（簡略化，中性化する男女の言葉，敬語の乱れなど）が挙げられている<sup>1)</sup>。また，同じく朝日新聞日曜版に連載中の「あいさつ抄」で，〈あいさつ〉に対する意識の世代間のずれが述べられている<sup>2)</sup>。「大人は，差別化の記号としてのあいさつ以外はあいさつと認めない。だから敬語や敬礼を礼儀正しい正統派のあいさつとしているけど，私たち若者のあいさつは，同化のための記号。親しみを表すための道具だから，形式的な言葉も，最敬礼も，作り笑いもない」，「若者が乗り物で席を譲らないというのは，譲るあいさつがないことと混同した大人の若者批判ではないか。譲ってあげるといわ

んばかりのカッコをつけず、さりげなく、時には降りるようなふりをして黙って譲る、という若者流のダンディズムで、譲る行為そのものがあいさつなのではないか」と若者の立場を説明している。

私たちは、このようなさまざまなずれをできるだけ小さくする努力をする、あるいは、ずれが存在することを認識したうえで、望ましいコミュニケーションを図る努力が必要であろう。

### 3. 人間関係に関する問題点

人間関係に関する問題点としては、さまざまな問題があるが、ここでは、自己と相手との人間関係の把握の困難さ、また関係把握についての一致の難しさが挙げられる。

人間関係の把握の段階として

1) 対人認知：相手がどのような人物か



2) 自己と相手との関係：上下・親疎など



3) 相手の立場：相手は自己に何を期待しているか



4) いかに自己が行動（コミュニケーション）すべきか：TPO の把握を上げることができる。

それぞれの段階での理解が重要であるが、これはなかなか困難なことではある。

### 4. アンケート調査

上述の考察から、(1)女子短大秘書科での国語表現の効果的な授業をすすめるにあたって、まず女子短大生が実際に周囲の人々との関係をどのように把握しているのか、それに基づく〈ことば遣い〉はいかなるものなのか実態を知るため、(2)家庭では女子短大生と最も親密であると考えられる母親が、娘（短大生）の〈ことば遣い〉をどのように感じているのか、を知るため、短大生とその母親にアンケート調査を実施した。

(1) 調査対象者：本学女子短大生（2年次生）とその母親。317名の学生から回答が得られたが、種々の事情により母一娘の対応があるのは297組であった。

(2) 調査項目

1) 娘用

- (a) 家族構成
- (b) 普段夕食を共にする人
- (c) 家族への朝一番の挨拶のことばあるいは動作
- (d) 母親との会話の話題
- (e) 母親との会話のなかで、聞き慣れない、意味の分からない母親のことばについて
- (f) 母親との会話のなかで、母親に理解されない、分からない自分のことばについて
- (g) 自分の周囲の人々に対することば遣いについての自己評価
- (h) 母親との関係について
- (i) 自分のことば遣いについての母親のしつけについて
- (j) 自分の周囲の人々に対する敬語の使い方
- (k) 本学の2年近い学業生活のなかでのことば遣いの変化について

2) 母親用

- (a) 娘への朝一番の挨拶のことばあるいは動作
  - (b) 娘との会話の話題
  - (c) 娘との会話のなかで、聞き慣れない、意味の分からない娘のことばについて
  - (d) 娘との会話のなかで、娘に理解されない、分からない自分のことばについて
  - (e) 娘の周囲の人々に対する娘のことば遣いについての、母親の評価
  - (f) 娘との関係について
  - (g) 娘のことば遣いに対する母親のしつけの厳しさについて
  - (h) 母親の年齢と就労の状態について
- (3) 実施方法：娘（短大生）用と母親用の調査用紙を作成し、家庭でそれぞれ独立に回答したものを封筒に入れ、1週間後に回収した。調査は無記名で行なった。

(4) 実施期日：平成5年12月

(5) 結果

調査項目が多岐にわたっているので、今回はその中のいくつかについて述べる。

- (i) 母親の年齢分布（表1）
- (ii) 母親と娘の間で交わされる話題（表2）

表 1 調査対象(短大生の母親)の年齢分布

N=284

年齢	人数	(%)
40～44	56	19.7
45～49	157	55.3
50～54	59	20.8
55～59	11	3.9
60～	1	0.3

表 2 母親と娘の間で交わされる話題  
(娘の回答に基づく, 3つまで回答可) N=284

話 題	人数	(%)
友人関係	194	68.3
家 族	184	64.8
アルバイト	151	53.2
将来の職業	84	29.6
社会問題	50	17.6
学 業	45	15.8
結 婚	27	9.5
そ の 他	33	11.6

表 3 娘(短大生)の周囲の人々に対することば遣いについての母の評価と娘の自己評価

		非常に丁寧	かなり丁寧	どちらとも 言えない	あまり丁寧 でない	全く丁寧 でない	
		人数 (%)	人数 (%)	人数 (%)	人数 (%)	人数 (%)	N
父親に対して	母	0( 0.0)	25( 9.1)	161(58.5)	80(29.1)	9( 3.3)	275
	娘	0( 0.0)	11( 3.6)	133(43.6)	116(38.0)	45(14.8)	305
母親に対して	母	0( 0.0)	12( 4.3)	165(58.5)	84(29.8)	21( 7.4)	282
	娘	0( 0.0)	4( 1.3)	112(35.9)	130(41.7)	66(21.2)	312
年上のきょうだいに対して	母	0( 0.0)	10( 6.4)	77(49.0)	51(32.5)	19(12.1)	157
	娘	0( 0.0)	1( 0.6)	42(24.9)	64(37.9)	62(36.7)	169
年下のきょうだいに対して	母	0( 0.0)	3( 2.1)	60(42.3)	52(36.6)	27(19.0)	142
	娘	0( 0.0)	2( 1.4)	26(17.8)	55(37.7)	63(43.2)	146
年上の親類に対して	母	12( 4.3)	199(70.8)	62(22.1)	7( 2.5)	1( 0.4)	281
	娘	15( 4.9)	173(56.0)	93(30.1)	25( 8.1)	3( 1.0)	309
年上の近所の人に対して	母	23( 8.2)	217(77.8)	38(13.6)	1( 0.4)	0( 0.0)	279
	娘	40(12.8)	232(74.1)	36(11.5)	4( 1.3)	1( 0.3)	313
友人に対して	母	0( 0.0)	16( 5.7)	161(57.3)	83(29.5)	21( 7.5)	281
	娘	0( 0.0)	0( 0.0)	116(36.6)	99(31.2)	102(32.2)	317

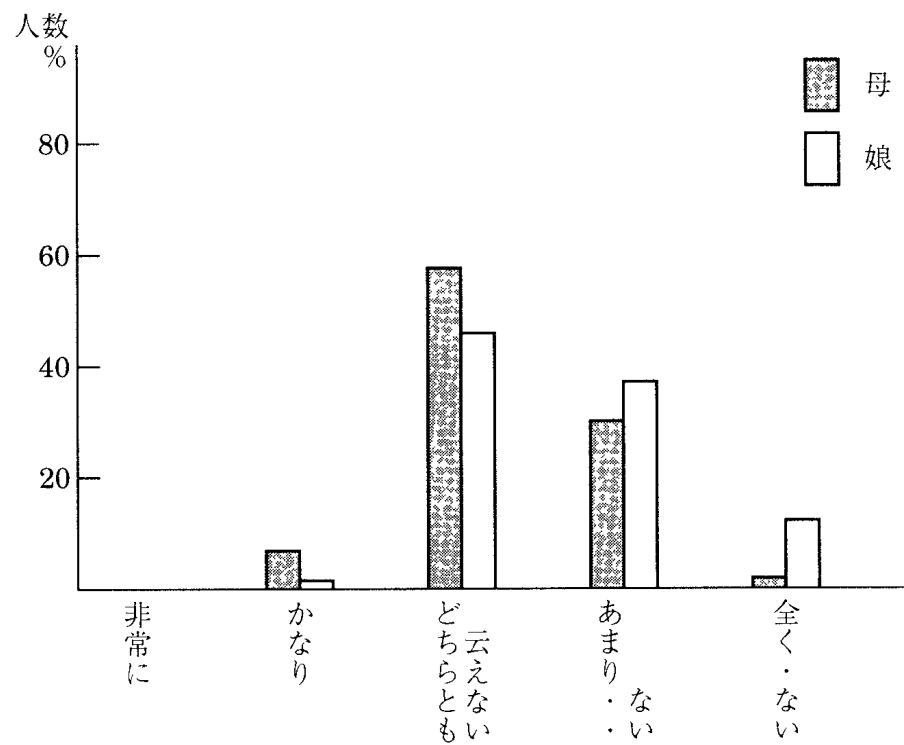


図 1 父に対する娘のことば遣いの丁寧さの母と娘の評価  
( $\chi^2=37.27$   $df=3$ ,  $p<.001$ )

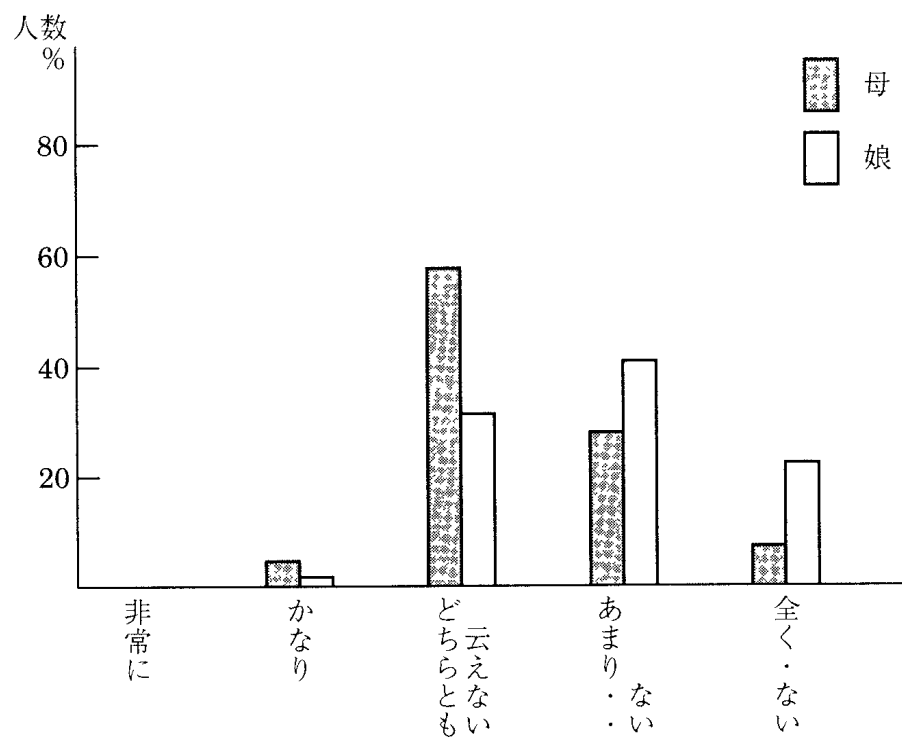


図 2 母に対する娘のことば遣いの丁寧さの母と娘の評価  
( $\chi^2=45.91$   $df=3$ ,  $p<.001$ )

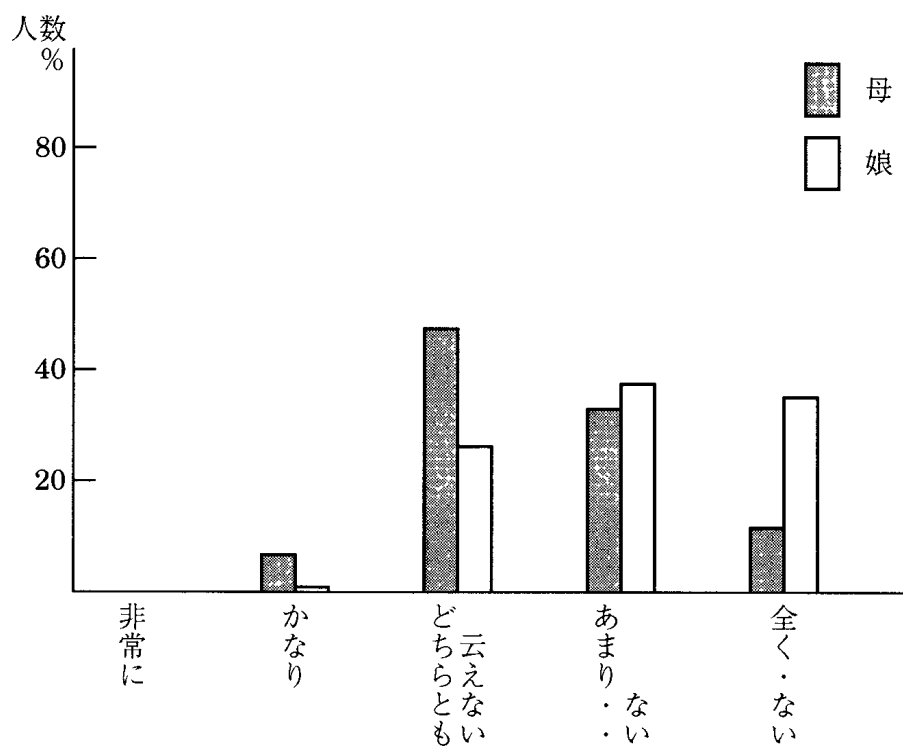


図 3 年上のきょうだいに対する娘のことば遣いの丁寧さの母と娘の評価  
( $\chi^2=41.57$   $df=3$ ,  $p<.001$ )

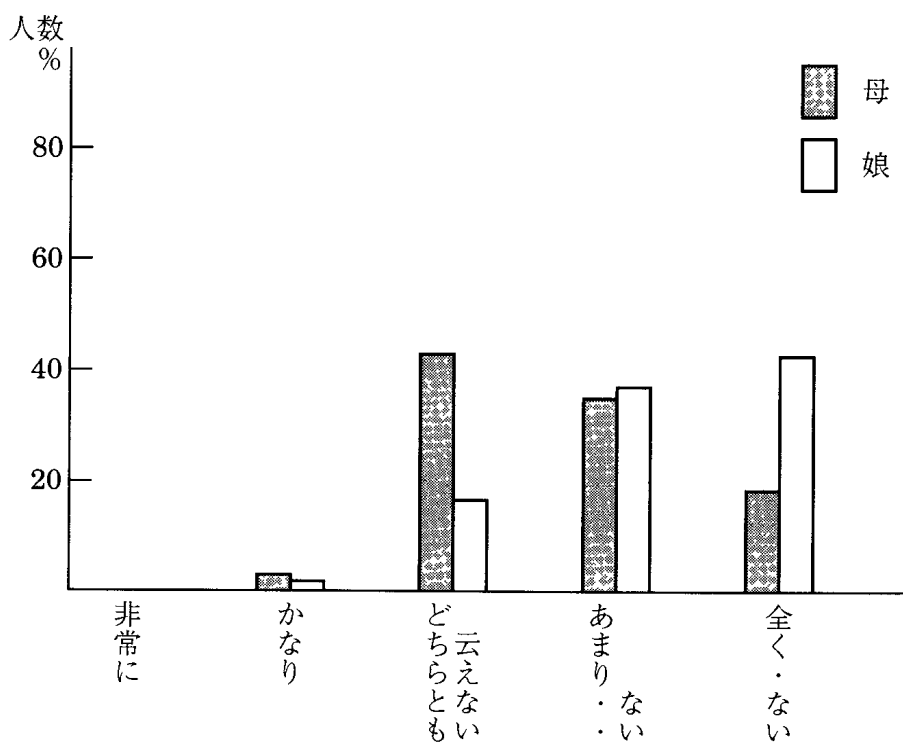


図 4 年下のきょうだいに対する娘のことば遣いの丁寧さの母と娘の評価  
( $\chi^2=27.90$   $df=2$ ,  $p<.001$ )

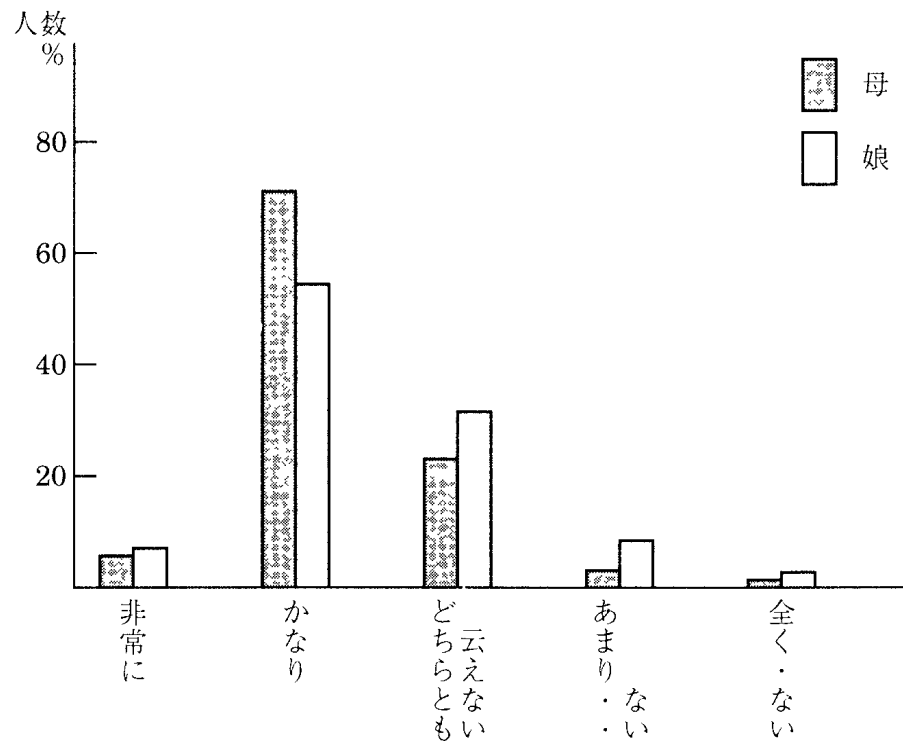


図 5 年上の親類に対する娘のことば遣いの丁寧さの母と娘の評価  
( $\chi^2=18.17$   $df=3$ ,  $p<.001$ )

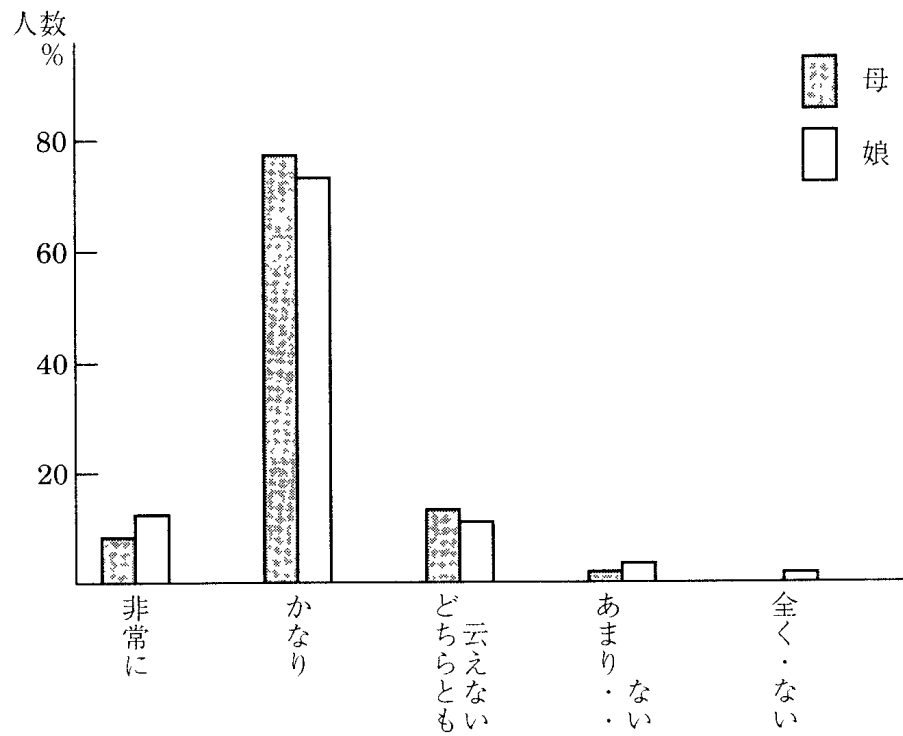


図 6 年上の近所の人に対する娘のことば遣いの丁寧さの母と娘の評価  
( $\chi^2=3.20$   $df=2$ , n.s.)



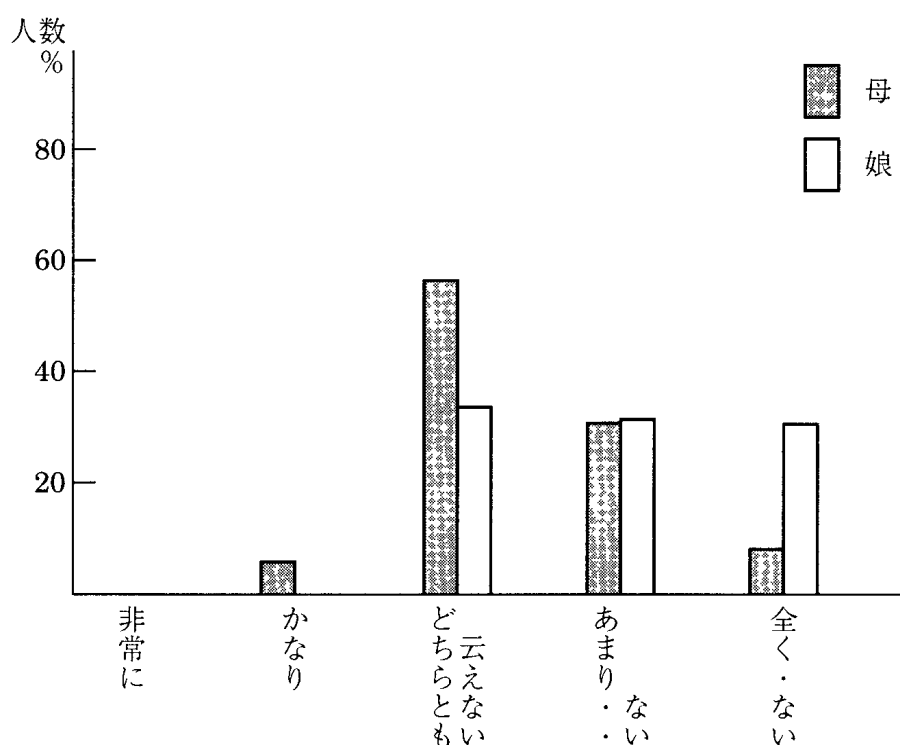


図 7 友人に対する娘のことば遣いの丁寧さの母と娘の評価  
( $\chi^2=73.29$   $df=3$ ,  $p<.001$ )

表 2 は娘の回答に基づいたものであるが、母親の回答もほぼ同じであるのでここには示さない。将来のことというよりは身近な話題が多いようである。

(iii) 娘（短大生）のことば遣いに対する娘の自己評価と母親の評価（表 3 および図 1～7）

年上の近所の人および親類に対しては、かなり丁寧であるが、父親、母親など家族に対しては丁寧ではなくなる。友人に対しても同様である。また、娘の自己評価と母親の評価がずれているのが興味深い。すなわち、家庭における娘（短大生）の〈ことば遣い〉に関して、母親は娘の自己評価よりは丁寧であると評価する傾向がある。すなわち、甘い評価をしているのである。

(iv) 母親のことばのしつけの厳しさに対する母親と娘の評価（表 4 およ

表 4 母親の娘（短大生）へのことばのしつけの厳しさに対する母の自己評価と娘の評価

	非常に 厳しい	かなり 厳しい	普 通	あまり 厳しくない	全く 厳しくない	
	人数 (%)	人数 (%)	人数 (%)	人数 (%)	人数 (%)	N
母	6 (2.1)	51 (18.0)	186 (65.7)	34 (12.1)	6 (2.1)	283
娘	9 (2.9)	34 (10.8)	169 (53.8)	74 (23.6)	28 (8.9)	314

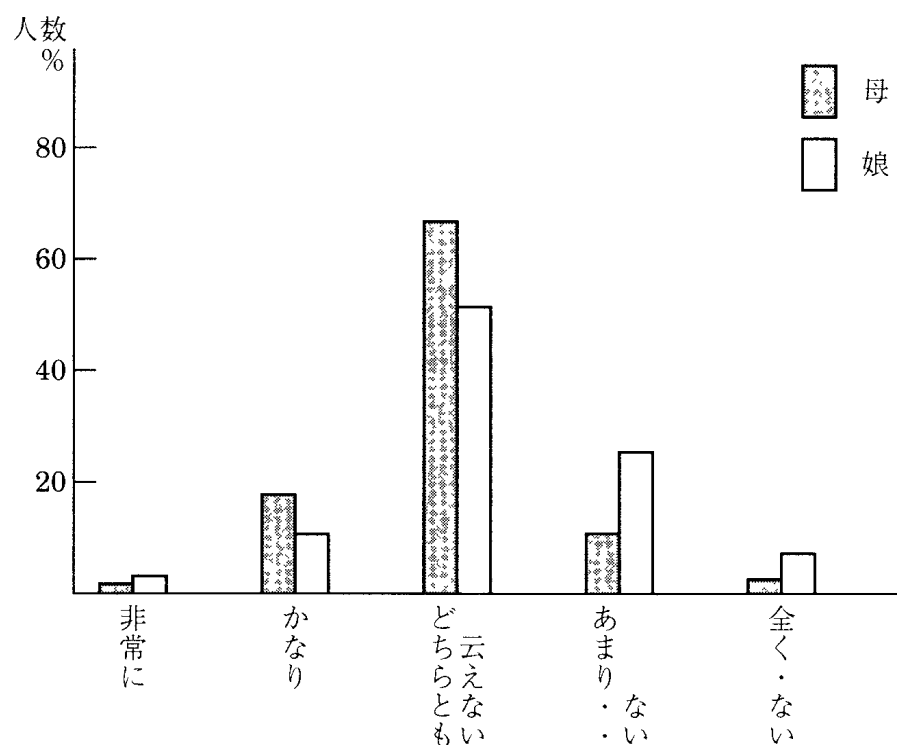


図 8 母親のことばのしつけの厳しさに対する母と娘の評価  
( $\chi^2=30.30$   $df=3$ ,  $p<.001$ )

表 5 女子短大生の敬語の使用の程度

対 象	いつも使う 人数 (%)	場合による 人数 (%)	使わない 人数 (%)	N
先生	285 (90.8)	29 ( 9.2)	0 ( 0.0)	314
父親	2 ( 0.7)	53 (17.5)	247 (81.8)	302
母親	3 ( 1.0)	41 (13.2)	266 (85.8)	310
先輩 (学 校)	167 (65.7)	74 (29.1)	13 ( 5.1)	254
先輩 (ク ラ ブ)	118 (62.1)	50 (26.3)	22 (11.6)	190
友人 (ク ラ ス)	0 ( 0.0)	19 ( 6.1)	294 (93.9)	313
見知らぬ人 (年上)	292 (93.0)	21 ( 6.7)	1 ( 0.3)	314

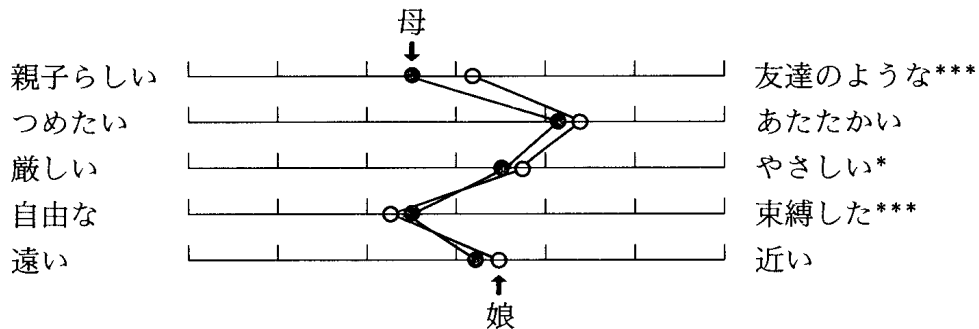
び図 8)

母娘の評価にずれがみられる。母親の娘に対する〈ことば遣い〉のしつけに関して、母親は、娘の母親に対する評価よりは厳しいと判断する傾向がみられる。あるいは、娘は母親のしつけを母親が思っているほどには厳しいと感じていない。

(v)敬語の使用の程度 (表 5)

敬語の使い方については、短大生は、相手により、状況により、適当に使

表 6 母—娘関係についての母と娘の相互評価



\*\*\*p<0.001      \*p<0.05

ただし、統計的検定は、分布を用いた  $X^2$  検定による

い分けている。 $x^2$  検定で、対象による傾向の違いに有意差がみられる ( $x^2=1707.59$   $df=12$ ,  $p<0.001$ )。先生、見知らぬ年上の人、先輩には敬語を使うが、家族、クラスメイトには使わない。また、先生に対しても、若い先生、優しい先生、あるいは親しくなった先生には使わないが、うるさい先生、厳しい先生には使う。父親に対しても、あらたまって口をきくとき、頼みごとがあるときは敬語を使う、などである。

#### (vi) 母—娘関係についての母と娘の相互関係 (表 6)

母—娘関係は、娘は母が感じるよりは友だちのような、自由な関係と認知している。

(viii) 母—娘の間の会話でのずれは、すでに述べたごとく(2の2)), 用いることばの違い、価値観の違いがみられた。

総じて、家庭では敬語が使われておらず、娘の〈ことば遣い〉に対する母親のしつけは、あまり厳しくないことが分かり、家庭では「親しさ」の関係が優先されているようである。本調査の対象者の短大生は2年次生であり、2年近く秘書科の学業生活を送り、就職活動も経ているので、〈ことば遣い〉に関しては経験を重ね、ことばの TPO もわきまえつつあると思われる。しかし、1年次生の場合は、短大に入学するまで〈ことば遣い〉を組織的に実践的に学習する機会が少ないのが現状である。

## 5. 国語表現の授業での試み

上述の問題点、アンケート調査の結果から、国語表現の授業において次の2つの点に重点をおいて考える。

### 1) 技能としての〈ことば遣い〉の教育

a. 発声・発音：基本的な練習の後、子ども向きの詩を朗読させる。その際、

録音しておく。

b. 敬語の使い方：敬語の基本の説明後，練習問題を数多く実施する。

c. 語彙量の増加：常用漢字テスト実施時に同意語，反意語，同音異義語，同訓異義語などを関連づけて学習させる。

d. 態度：話す態度と共に聞く態度の学習

## 2) 〈ことば遣い〉の TPO の教育

a. 人間関係の把握，状況の把握

b. 相手との関係でのことばの選択

c. 敬語の使い分け（敬語の程度，相手との親疎の関係・上下の関係のいずれを優先させるか，など）

敬語の使い分けにおいて，親疎の関係と上下の関係が平行の場合は問題がないが，ねじれている場合（例＝年長だが地位が下，高校時代の親友が上司，クラスメイトがクラブのリーダー）その選択が難しい。その場合，今いかなる状況であるのか，相手が何を期待しているのか，の把握が重要である。また，例えば同じ先生に対しても，教室の場面と運動会の 2 人 3 脚で組になった場合での〈ことば遣い〉は当然異なってくる。

秘書教育におけることばの教育に関しては関東・東北ブロック研究会において，藤田<sup>3)</sup> 河口<sup>4)</sup> の発表，それに続くグループ討議において，技能としての〈ことば遣い〉（特に敬語の使い方）の教育とともに状況の的確な判断，教育者自らのことばの環境作りなどの重要性が指摘されている。

本来，話しことば（特に敬語の使い方）の教育の場は，家庭にあると思われるが，アンケートの調査の結果は，必ずしも家庭がその機能を果たしているとはいえないことを示している。

したがって，短大の授業において，まず技能としての〈ことば遣い〉の教育を十分行ない，そのうえで〈ことば遣い〉の TPO の教育をさまざまな状況を設定して実施する必要があると考えられる。

そこで，1)，2) の教育の実習場面として次の 3 つを設定した。

### i. 「自己紹介」の場面

話し手の姓名を聞き手が聞いただけでどのような漢字を用いるのかよく分かるように説明させる。

例：永田照子→永久の永，田圃の田，陽が照るの照，子どもの子

この説明のなかで，聞き手の立場を考えるといかなる熟語を用いてその字を説明するのが理解されやすいか，記憶されやすいかを考えさせる。授業のなかで短大生が使ったものとしては，例えば，藤＝藤沢の藤，藤の花の藤，

紀＝紀子さまの紀，紀州の紀(和歌山の出身者の説明)，裕＝織田裕二の裕，余裕の裕などである。

ii. 「3 分間スピーチ」

題材：a. 新聞記事より b. 自由

聞き手（短大生）は，スピーチを聞きながら評価シート<sup>5)</sup>（内容，言語，発声・発音，態度，構成，聞き手への訴え，総評の 7 項目）に 5 段階で評価し，コメントも自由に書き込む。スピーチ終了後，学生の総評の評価結果とコメントをいくつか紹介し，授業担当者は評価項目ごとにコメントを付け加える。内容の構成，用いられた言語が聞き手との関係で適切で，かつ分かりやすいものであったか，敬語の使い方，発音の明瞭さ，速さ，語彙の多様性などについてコメントする。スピーチは後方のカメラで撮影しておき，必要に応じて利用する。スピーチ担当者には内容の箇条書きのメモを提出させる。なお，学生全員の評価シートは，後でスピーチ担当者にフィードバックする。

iii. 「説明」の場面

題材：a. 最寄り駅から本短大までの道順

いかに客観的・具体的な表現で説明できるか，大切なポイントを落としていないか

表 7 3 分間スピーチにおける評価シートのコメントの変化（ある学生の例）

1	とても落ち着いていて，しっかり話せていたと思います。
2	とても上手に話せていたと思います。
3	声の大きさ，内容がとてもよかったけど，もう少しゆっくりしゃべればとてもよいと思います。
4	発音がとても明瞭で聞きやすいスピーチでした。
5	原稿から目を離して話すところがよかったし，声の大きさなどとても聞きやすかったです。
6	話題も身近なことがらで，とても聞きやすかったし，ことば遣いも表情もとてもよかったと思います。
7	最初がすこし早口だったので，もう少しゆっくりしゃべったらすごく良くなると思う。自分の体験が組み込まれていたのも，よかったと思います。
8	ただ原稿を読んでいるだけの感じを受けたので，もっと語りかけるようにスピーチしたら，よくなると思う。
9	スピーチをしているという感じはよかったのですが，途中で「えー」とか「でー」とか入ってしまうのが残念でした。雰囲気はよかったと思います。
10	とてもはっきり発音していて，間の取り方などもうまく聞きやすかったです。
11	みんなに語りかけるように話している姿がとても印象に残りました。スピーチの内容もとてもよくて，真剣に聞き入ってしまいました。

b. 本短大の紹介

聞き手の関心事を把握して内容を組立てられるか

聞き手：a. 本短大受験を志している高校生

b. 年上の見知らぬ人

c. 小学生

聞き手に合わせて内容と共にことば選びが適切であるかを設定する。ii と同様にすすめる。

i の実習の後，ii，iii をおりまぜて続けていくと，発表者は，重要な点があるかに少しずつ気づくようになる。また，評価する側もポイントを掴み，コメントの量・質ともに向上するようすがうかがえる（表 7）。

## 6. 終わりに

この実習のねらいは，技能としての〈ことば遣い〉の教育だけではなく，さまざまな状況での人間関係の理解，そして，相手が自己に何を期待しているのかを把握しつつ，それにふさわしい〈ことば遣い〉，行動をとれるようになっていくことであり，将来の職場，社会での対応の基礎を把握させることである。学習の効果を増すためには，「国語表現」およびその他の関連科目（秘書実務，文書管理など）の授業時のみならず，授業外の日々の学生生活においても〈ことば〉の環境づくりが大切である。

## 引用文献

- 1) 朝日新聞朝刊「いま東京語は」1 部～4 部，1993～1994
- 2) 朝日新聞日曜版「あいさつ抄」39，44，1994
- 3) 藤田利久 日本秘書学会第 15 回関東・東北ブロック研究会発表要旨，1992
- 4) 河口信子 日本秘書学会第 17 回関東・東北ブロック研究会発表要旨，1993
- 5) 松村明（編）『国語表現法実践ワークブック』より，一部を改変，1976