

情報化時代の秘書教育についての一考察 —「よみとる力」を養成するために—

A Study of Secretarial Education in the Information Age: Focusing on Practices for Perceptive Information Processing

香 西 真 弓
Mayumi Kozai

抄 録 情報化時代の秘書に求められる情報能力として「よみとる力」に焦点をあて、習得のヒントとなる演習実践の試みについて効果を検証する。「よみとる力」とは、状況や事実関係をよみとる力であり、また、ニーズや展開をよみとる力であり、秘書の要件である。機械では代替できない柔軟で高度な「よみとる力」は、情報環境が進展するなかでいっそう重要な意味を持つヒューマンスキルである。優れた情報能力を発揮するためには、まず正確に、具体的に、豊かに「情報をよみとる」ことが基となる。写真のよみとりや記事要約を含め、学生がかかえる課題を解決できるような演習を試みた。

キーワード よみとる力 情報能力 演習 写真 視点変換 要約

- | | |
|------------------------|---------------------|
| 1. はじめに | 3.3 「よみとる」視点を変えてみる |
| 2. 秘書に求められる情報能力 | 3.4 秘書実務演習への展開 |
| 2.1 秘書と情報に関する記述 | 3.5 伝えることから学ぶ「よみとり」 |
| 2.2 上司への聞き取り調査から | 3.5.1 伝言ゲームから学ぶこと |
| 2.3 「よみとる力」とは | 3.5.2 道案内から学ぶこと |
| 2.3.1 状況・事実関係を「よみとる力」 | 3.6 情報の分けけと選択 |
| 2.3.2 ニーズ・展開を「よみとる力」 | 4. おわりに |
| 3. 「よみとる力」の養成にむけて | 4.1 演習の効果 |
| 3.1 学生の課題は何か | 4.2 今後の課題 |
| 3.2 具体的に「よみとる」ために | |
| 3.2.1 写真を「よみとる」演習（その1） | |
| 3.2.2 写真を「よみとる」演習（その2） | |

1. はじめに

情報化社会の進展にともない情報の流れは多様化し、扱う情報量は増大し、場所や時間の制約を越えて発信が行われ、すばやい反応が求められるようになった。秘書業務には、直接「情報」に関連するものだけでも、広く情報収集から、そのとき必要とされる情報の抽出、編集、伝達、文書や資料の作成、そしてストック情報の管理まで多岐にわたる業務が含まれるが、情報環境の変化が関連業務のあり方を変えたところも少なくない。

もはや、情報の扱いを単に文書管理の問題としてとらえて済む時代ではなくなっている。秘書教育においても、接遇、スケジュール管理から環境整備まで、全領域を「情報の把握と管理」という視点でとらえる必要がある。

本稿では、情報を把握し管理する能力を「情報能力」と表す。情報化時代の秘書に求められる情報能力とはどのようなものか、焦点をあてるべき能力を絞り込み、習得のヒントとなる演習実践の試みについて、効果を検証する。

2. 秘書に求められる情報能力

2.1 秘書と情報に関する記述

まず、概論書のなかでは「秘書と情報」についてどのように記述されているか目を向けてみよう。

情報に関して必ずしも章立て、あるいは項目立てされているわけではない。情報管理を、文書管理としてファイリングの項目で扱っているものもある。章立てされていても、主に情報システムについて述べられているものもある。

ヒューマンスキルとしての情報管理に焦点があてられている記述を次の例にみることができる。

天野は、「より重要なことは、あふれる情報の中で、何が役立つ情報であるのかを見分ける選択眼をもっているかどうかである」と述べ、有効な情報選択を可能にするのは、「絶えず問題意識を持ち、多角的に考え、前例にしばられず、物事の本質をえぐる努力を続けること」によるとしている。「情報処理能力」とは、「情報を見分け、有効に生かすことのできる能力を含めたものをいうのであって、単にコンピュータ機器を操作する技術が優れていることばかりをさすものではない¹⁾と指摘している。

大島と佃は、情報ネットワークの中心にいて上司をサポートする秘書に重要なこととして「どのような現実社会の何を上司が必要としているのか、いつまでにその情報や文書が必要であるのか、どの範囲で必要であるのかなど、コンピュータやソフトウェアで管理できにくい情報処理を行うこと」を挙げている。また、「信頼できる人的ネットワークがあれば、必要な情報が入手できる²⁾として、人的ネットワークづくりの重要性を説いている。

菊川は、現行の秘書は、「どちらかという」と一方的情報を受信し、保管することに力を注いできましたが、今後は、相互情報に力を注ぐことになります」とし、発展的秘書は「人間同士が直接会って情報を交換する『相互情報活動』を主な業務とし、一方的情報の整理、保管は従の業務となるように、考え方を変える³⁾としている。

また、福井は、これからは「対人的コミュニケーション」の支援システムが主流になるが、「コンピュータはコミュニケーションを『自動化』するのではなく、あくまで『支援』するだけである」と述べ、「情報に対する感

受性を高め、情報技術を駆使してデータから情報を生み出すのは、人間である秘書しかなし得ない仕事⁴⁾であるとしている。

森田は情報収集の経路にふれ、紙メディア、電子メディアからの情報のほかに、上司との会話や社内外からの電話から得られる「耳からの情報」、また「自分のまわりにただよっている情報」を無意識のうちにとらえた「ふとした情報」⁵⁾があるとする。後者2つが意外に大きな役割を果たすとしており、この指摘は目をひく。

いずれも、情報を見分ける能力、人的なネットワークから情報を得る能力など、ヒューマンスキルとしての情報能力に重きが置かれており、興味深い。

一方で、若者のコミュニケーション能力が低下しているとされ、就職をひかえた学生たちがコミュニケーションを演習で「学ぶ」時代になっている。平田は、厚生労働省が行った平成16(2004)年の調査結果を受けて、細やかなスキル構成が必要になったとし、日常生活の円滑な1対1のコミュニケーションのためのスキルとして「受信(in-put)の際には「傾聴」「観察」「情報収集」のスキル、処理の際には「熟考」「関連」「優先付け」のスキル、発信(out-put)の際には「反射・言い換え」「共感」「質問」「確認」のスキル⁶⁾を挙げている。

平田らとの共著演習用テキストのなかで岡野は、話を聞くためのスキルとして「傾聴」「観察」「共感」をキーワードとして挙げ、「観察」においては、「話し手からの非言語メッセージを察知し、相手が伝えようとする真意や気持ちを理解する必要がある⁷⁾」としている。

「非言語メッセージの察知」能力を磨くための具体的なヒントを期待したのだが、「傾

聴」における相づち、リピートや言い換え、ミラーリングのような具体的な技法の紹介は、「観察」に関してはなかった。

2.2 上司への聞き取り調査から

聞き取り調査⁸⁾によると、上司は秘書に、迅速で確実な業務処理を望んでいる。いろいろな人とうまくコミュニケーションをとりながら調整を行い、上司に対して的確な情報提供を行いつつ、段取りを整え、文章においても接遇においても品格を保った対応がなされることを期待している。

指示や意向の正しい理解のためにも円滑なコミュニケーションは欠かせない。上司と、また周囲といかにうまくコミュニケーションをとることができるかについては、言語的な理解力のみならず、相手が何を言おうとしているのかを推し量る能力、すなわち大きな意味での「よみとる力」が鍵を握っている。

情報提供においても、量の問題ではなく質の高い情報をタイムリーに提供することこそが求められており、そのためには、いつ、どのような情報が必要なのか、ニーズの本質を正しく深く「よみとる力」がなくてはならない。品格ある対応も、場の空気感を「よみとる力」なくしては期待できない。

表面化しない情報をも推しはかって事実関係を豊かによみとり、上司が何を求めているか、真のニーズをよみとることで情報選択の基準さえ明確に持つことができれば、いかに情報の流れが多様化し、行き交う情報が大量化しようとも、恐れるに足りない。情報化時代には、このような「よみとる力」こそが情報能力として求められているのではないか。

機械では代替できないこうした柔軟で高度

な「よみとる力」は、情報環境が進展するなかで、いっそう重要な意味を持つヒューマンスキルである。

2.3 「よみとる力」とは

2.3.1 状況・事実関係を「よみとる力」

指示、通信文、資料等々の言語情報を文字通り正しく「よみとる力」は、むろん必須である。基本的な国語力が求められる。

メールが主なコミュニケーション手段となったいま、面会時であればボディ・ランゲージから、また電話であれば声の様子から察することができた非言語による表現部分を、文面の行間から読み取る必要がある。こうした「よみとり」は、普段から相手の表現特性などをよく観察し、「相手が何を言いたいのかを推しはかる力」としての「よみとる力」を磨いてこそ可能になる。

状況や事実関係を的確に把握するためには、表出された言語情報を「よみとる力」に加えて、行間を、また言語情報の奥に隠されている情報や周辺情報を「よみとる力」も必要である。輪郭を多彩に縁取る周辺情報を豊かに得ることで、状況や事実関係をより確かに把握することができる。

ぼんやりと眺めるのではなく、意識して具体的に、言語化しながらよみとることで情報は記憶に定着し、有効なストックとなりうる。

必要に応じて検索し抽出して再評価することも重要な情報管理である。情報収集の時点で具体的に、はっきりと「よみとる」ことが情報のラベル付けを容易にし、活性化しやすい状態での情報ストックを可能にして、その後のよみとりを助ける。

仕事を処理するときの判断は、持ち得た情

報をもとに下されるのであるから、どれだけ豊かに、正確な情報を手に入れられるかは、その後の仕事に大きく影響を及ぼすものである。土台となる情報が質的にも量的にも充実したものでなければ、的確な情報選択や処理は望めない。その意味で情報を「よみとる力」は重要な意味を持っている。

上司の指示を受けて業務を遂行する際、状況や事実関係を的確に「よみとり」、把握していることは、秘書にとって肝要である。

2.3.2 ニーズ・展開を「よみとる力」

経験知や「よみとり」から得たストック情報としての蓄積データに新たな価値を与えるべく「分析的によみとる力」も期待されている。

秘書業務において、想像力をはたらかせて展開を予測し、対応策を講じることは極めて重要である。指示の前によみとり、指示の奥をよみとる力が求められている。何が求められているのかニーズをよみとり、上司の趣旨、意向はどういうことかを正しく、細やかによみとっていく力である。

情報のやりとりがスピードアップされ、メールの入力、送信も上司自身が行うようになった。こうして上司が情報処理に時間を割かれている状況を考えると「一を聞いて十を知る」秘書の存在が上司の仕事を大きく助けることは想像に難くない。上司をよく理解し、的確に十を「よみとる力」を持つ秘書であれば、上司の「一」の語りで望まれる業務処理を効率よく、また効果的に行うことができる。

上司を補佐するのが秘書の役割である。多忙な上司が時間を割いてこと細かく指示を出さなくては求められるような仕事ができない秘書では、存在意義がない。

情報を分析的によみとることによって、仕事の展開を的確に予測し、必要な対策の段取りを整えておくことができる。数通りの予測を立ててそれぞれの対策を講じておけば、余裕をもった対応が可能になる。「気が利く」「気ばたらきがある」と言われるのも、こうした準備を整えられることであり、ニーズや展開を「よみとる力」が可能にすることである。

3. 「よみとる力」の養成にむけて

3.1 学生の課題は何か

いくつかの演習を通して、学生たちの情報能力の特性と課題が見えた。

自分の興味関心事についての情報収集とプレゼンテーションは、そつなくこなすことができる。切り抜きについての演習で、気になった記事を切り抜き、内容紹介の短いスピーチを行うという課題に、学生たちは楽しく向き合い、情報を発信し他の人の情報を受け取ることによって視野が広がるという感想を寄せた。

ところが、与えられた情報を要約して伝えることには苦手意識を見せる。電話応対の演習で伝言メモを書くときにも、情報伝達の演習を行ったときにも、要約が難しいと言う。

また、人に何かを伝えるときに、相手の立場になって情報を編集して伝える、ということも得意ではない。相手が先ず何を知りたいだろうか、どういう伝え方が親切だろうかという発想の前に、失礼でない自分、より丁寧でありたい自分が無意識のうちに優先している。

手に入れた情報を、大きな塊のまま、遠慮がちに扱うために要領を得ない。要約し、簡潔に伝えなくてはならないという理屈は理解しているのだが、情報を捨てる勇気を持ってないでいる。

学生たちの「よみとる力」についての課題は、情報の具体的把握、分けと選択、視点変換の習慣化であると見た。

3.2 具体的に「よみとる」ために

3.2.1 写真を「よみとる」演習（その1）

写真は多くの情報を豊かに提供している。1枚の写真から、どれだけ多くの具体的な情報をよみとることができるだろうか。

導入として写真Aを示した。立川談志氏が亡くなったというニュースが流れた時期で、新聞やテレビで写真にふれた学生も多いのではないかと考えた。「知っている」写真から、何を、どれだけ「よみとる」ことができるか問うた。出典、写真説明は注に記した。

写真Aからよみとったことを発表していった。

<写真A>⁹⁾



1巡目で示されたのは、次のような発表内容であった。

落語？

談志師匠？

寄席？

何の演目だろう？
手の位置が気になる
眼鏡をかけていない
談志も老けたなあ
後ろの様子がきれい

内容的に間違っていないが、特徴的だったのは、いずれも頼りなげな疑問符付きの、同意を求めるような発言であったことと、感想だったことである。

実際の寄席に行ったことがなくても、寄席がどのような感じか、落語がどういうものか、今この教室にいる人たちはテレビや本などを通じてなんとなく知っている。文化的な背景が同じでない人に、例えば外国から来た人にこの写真を説明するとしたら、どうするか。同じような構図で絵をかいてもらったら、どう説明するか、と問い直した。

男の人。髪は短い。
座っている。椅子でなく正座。膝をまげて座っている。
着物を着ている。色は黒。
袴をはいている。太いズボンのようなもの。縦縞。
手を上げている。両手。胸の高さ。
手の指を丸めて輪をつくっている。

出てきた言葉を見ると、最初より「よみとり」が具体的になっていることがわかる。状況がわからない人に説明するには、具体的に伝える必要があるという理解を確認できた。

距離をおいて「眺める」態度から、主体的に情報源に向き合う姿勢に変わっている。目についたことを、細かくひとつずつ言葉に変

換していくことで、着目すべき項目は数多くあるという理解につながっていく。

3.2.2 写真を「よみとる」演習（その2）

社会人もこれから就職準備をする学生もいるというクラスでの演習であるため、職業経験が「よみとり」成果に影響しないよう、オフィスの光景や病院など特定の職場風景を避け、誰からもおそらく等しく「遠い」題材という観点で写真Bを選び、示した。

よみとったことを、まず各自で手元のメモにリストアップしていった。5分で20項目のリストアップをめざした。

<写真B>¹⁰⁾



写真Aの演習からコツをつかんだ学生が細かい項目に分けて着々とリストアップしていく一方で、次のように3項目書き出したところで手が止まってしまう学生もいた。

そうめん流し？
幼稚園の庭？
暑そう。

疑問符付きの表現であることと、感想であることが、先の写真Aの1巡目の発表内容と共通している。

一定時間を区切って、リストアップしたものをひとりずつ発表し、「よみとった」ものを共有した。

「子どもが4人並んでいる」「横一列に並んでいる」「4人とも同じ方向を見ている」というのは一致したよみとりであったが、「男の子が3人、女の子が1人」「男の子が2人、女の子が2人」「みんな帽子をかぶっている」「3人は帽子、1人だけ帽子をかぶっていない」のように、異なるよみとりもあった。

改めて写真を見直し、ひとは黒い帽子で、野球帽のつば部分を後ろにまわしてかぶっていたために、髪の色と一体になってかぶっていないように見えていたこと、スカートをはいていたのがひとりだけで、その子だけを女の子だと判断したことが相違の原因だとわかった。

「4人とも手にカップとフォークを持っている」「手にカップとおはしのようなものを持っている」という発表の違いについては、写真を見直せばフォークとわかるのだが、最初に見たときに、これはそうめん流しの様子だと思ったことから無意識のうちにおはしを連想し、はっきりとわからないところを「おはしのようなもの」という言い方で表していたことが判明した。

4人の子どもについてのよみとりだけでなく、「影が濃い」「屋外」「後ろに階段のようなのが見える」「幼稚園の庭のようだ」「子どもたちの前、腰の高さに竹？が横長に置かれている」のように、周囲の状況についての「よみとり」もあった。特徴として、周辺情報についての発表は、リストアップ項目の多かった学生から出されていた。最初に目をひかれる子どもたちについての発見事項がリス

トアップされ、それに続いて周囲の状況についての項目が挙げられていた。

周辺への注目度は、リストアップ項目の多い学生のよみとりの豊かさを示しているといえよう。

「同じ写真を見ているのに、よみとりかたが違うことがあるんだとわかり、驚いた」「思い込みはこわいと思った」「着目するところが人によって同じだったり違ったりしておもしろかった」「ほかの人の発表を聞いていて、細かいところまで見ているのだなと感心した」という。

2つの演習を通して、細かい視点を持って情報をよみとり、言語化していくことで具体的な把握につながることを、区別けにして把握する方がクリアな画像を再構成できることを理解した。

3.3 「よみとる」視点を試してみる

視点を試してみると、違うものが見えてくるだろうか。

写真Bの4人のなかで、流れてくるそうめんをいちばん多くつかめるのは誰だろうかと問うてみた。なぜそう思うのか、根拠は写真のなかに見出せるだろうか。

体格のいい子はよく食べるので、向かって右から2番目に写っている男の子ではないか。つゆ入りのカップを持つ手もがっしりと安定しているし、フォークを持つ右手も臨戦態勢に近い。左端の男の子ではないか。前屈みになって、右手はすでに竹樋の上にある。いや、万全に備えているかにみえて、フォークは背が上になっている。つかまえたそうめんをすくいあげようと思ったときにすると抜け落ちて、そのときフォークの向きが逆だったと

わかるタイプかもしれない。すると、着実にそうめんをすくうのは女の子たちではないか。フォークの持ち方から察すると、左から2番目の子だろうか。等々、いろいろな意見が出された。

次に、立場によってよみとり方はちがってくるだろうか、という疑問を投げかけてみた。たとえば、子ども服のデザインを考える人たちがこの写真を見たら、どうだろうか。保育士が見たらどうだろうか。保護者の目にはどう映るだろうか。秘書的な目で見るとどうだろうか。

被写体に対してなんらかの関与をする立場を設定してみると、「暑そう」という感想でしかなかった「よみとり」が、暑いだろうから冷たい麦茶の用意があると嬉しいだろう、日陰で休めるところを確保しておくといいのではないか、といった発想に発展する。

主催者なら、スケジュール通りに進んでいるか、安全管理に問題はないか、片付けの段取りはどうなっているか、役割分担はどうか、各責任者は誰か、といったことが気になるだろう。これが子どものそうめん流しではなく会社の行事で上司が関係するものであれば、これらのことは秘書が整えなくてはならないことだ。

写真に切り取られているのは一瞬の情景だが、視点を設定し、目的を持って見ることで、この瞬間に至るまでの時間や、このあとの時間の流れについても考えが及び始める。

「よみとり」の演習は、発展的な活用が可能である。

3.4 秘書実務演習への展開

そうめん流しをやっているこの催しに、上

司が招かれて行くとしよう。秘書は何をどう準備し、調整し、フォローしなくてはならないだろうか。

まずスケジュール調整が必要だろう。日程を確保しなければならない。現地はどこか。何時に現地入りしなくてはならないか。オフィスから向かうか、自宅から直接向かうか。移動手段は車か、電車か。車であればドライバーとの連絡調整が必要だろう。電車であれば、経路と移動のスケジュールを調べて上司に伝えなければならない。最寄り駅から現地までの案内はどうしたらよいか。同行者はいるか。それは誰か。いない場合は、より細かな情報を上司に提供しておかなくてはならないだろう。

上司と尋ねる先との関係はどのようなものか、立場を把握しておかなくてはならない。先方の担当者は誰か。折衝にあたって留意すべきことはどのようなことか。差し入れや手みやげなどを用意する必要はないか。あるとしたらどのようなものをどのように手配すればよいか。

当日、上司はどのような趣旨で何時から何時まで現地にいることになるか。その間、誰とどのようにどこで過ごすのか。昼食時間をはさむとしたら、どうするか。スピーチをするなら、原稿を考えるときに必要な資料は何か。いつごろまでに用意したらよいか。服装についてサジェスションできる程度の情報収集はできているか。

こうした「TO DO LIST」を、秘書になったつもりで作成する演習は、学習内容の実践応用を促すだろう。ニーズをよみとり、必要な情報を収集し、適切な編集をほどこして必要とする人と共有し活用するという「情報の

把握と管理」の観点から秘書実務を捉える練習になる。

仕事の場はいつもオフィスの中とは限らない。この写真に限らず、よみとった写真の場面が仕事先であると設定し、秘書実務の演習に発展させることが可能である。

3.5 伝えることから学ぶ「よみとり」

3.5.1 伝言ゲームから学ぶこと

新聞記事をもとに、伝言ゲームを5人1組の2チームで行った。記事の文言をその通り伝えるのではなく、要約して伝えてよいと話し、先頭のふたりに対して記事内容を3回読み上げた。

1回目は制限時間を設けなかった。1チームは競争なのでなるべく早く次に伝えようとしたが、もう1チームは最初の伝言にかなりの時間を要してしまい、時間的な勝敗は問題にならないほどの差がついてしまった。

台紙の裏に工夫があり、机などに密着して滑らずに書けるメモ帳の紹介記事（約600字）だったのだが、早かった方のチームでは、台紙裏のくふうが「紙の」くふうと表現されて、メモ用紙の1枚1枚に滑り止めがついているかのように変化していたり、1種類だけ別価格の絵馬型の値段が294円から254円に変わって伝わっていた。

もう1チームは時間をかけただけあって最後まで多めの情報が残って伝わっていたが、その割に、取扱店の支店名など思いがけないところが省略されていたのはいささかアンバランスであった。長い文面には躊躇しながら伝えられたことがよみとれた。

2回目は異なる記事を使い、1回の伝言に1分の制約を設けて行った。

450字ほどの商品紹介記事で、水洗いで汚れがおちる習字練習用の墨汁と、水をつけた筆で書ける特殊ボードについて書かれたものだ。

1分の制限時間が課されたことで、緊張感とゲーム感が増した。ただ、急ぐあまり、どこをどう切り取って伝えたかが問題で、墨汁とボードの性質が混在して伝わってしまったり、片方だけの内容伝達になってしまったりした。

伝わった結果内容の発表のあとで、改めて記事の全文を読みあげた。もとの文章を聞きながら、学生たちは、それぞれにだいたいなことへの気づきを深めた。

「多すぎる情報も、少なすぎる情報も問題だとわかった」「わからなかったことをあいまいに伝えると、変わってってしまうのだということがわかった」「どこを省略したらいいか判断するのは難しい」「だいたいだと思うところが人によって違っていることがわかって興味深かった」といった感想が寄せられた。

3.5.2 道案内から学ぶこと

伝言ゲームの演習で、聞き取った情報を人に伝えるときの課題が見えたが、知っている情報であれば簡単に伝えられるのだろうか。「キャンパスまでの道案内」を課題にとりあげてみた。

自由が丘産能短期大学のキャンパスは世田谷区等々力6丁目39-15に位置し、最寄り駅である東急東横線自由が丘駅からは徒歩15分ほどの距離にある。毎日のように通い、よくわかっているはずの道であるが、住宅街を抜ける通学路を、初めて来る人に地図の助けを

借りずに説明するとなると、簡単ではない。

1回目。前ぶれなく、授業中にこの課題を出した。自由が丘駅からキャンパスまでの案内を、各自文面にする。

人に説明するときには何を目印にしてもらうか、普段自分が通って来るときは意識せずにいることに気がつく。景色の一部としてとらえていて頭の中に情景が浮かぶことと、人に伝えるだけの明瞭な情報として持っていることとは、異なる。

お互いの発表をききながら、あそこのことを言っているのだと各自が情景を思い浮かべている様子がみてとれる。発表者の表現に、首をかしげたり、感心したりしながら頭の中で道をたどる。

総じて、道を知らない人への案内というより自分が来る道の時系列説明に終わっている。初めて来る人にその説明が通じるだろうかと質した。

2回目。相手のいる場所からキャンパスに到達するには選択肢としてどういう方法があり、時間やコストはどれくらいかかるのかといった情報を、逆の立場なら、まず知りたいのではないかとヒントを出す。今度は、渋谷にいる相手に電話でキャンパスまでの案内をするときのセリフを次の授業までの課題にした。

設定の変更をとらえて渋谷からバスと徒歩による案内に切り替えた学生もいたが、渋谷から自由が丘までの電車の案内を加えたものの、自由が丘からの道案内については、1回目授業中に考えた文案を、むしろ、より丁寧にしたものが多かった。

情報を受け取る他者に配慮した情報提供の演習として考えたのだが、視線を歩いている

自分から離すことができず「自分の来る道筋を丁寧に説明する」ことに終始しがちであった。

3回目の問いかけを、伝言ゲームの演習のあとで行った。聞く立場に立ってみて、受けとる情報の量は多すぎても少なすぎても困ると言うが、道案内の情報量はどうかだったか。

ここに至ってやっと、電話で聞きとるには多すぎる情報だったと納得する。説明することに夢中になり、聞く側の都合に配慮していなかったことに思い至る。

相手の役に立つ形で伝えるには、相手のニーズをよみとり、的確な情報選択と受け取りやすい編集を施した情報提供をしなくてはならないのだとわかる。

道案内の例でいえば、複雑な道の説明方法を考え直すことにばかり終始せず、ほかにわかりやすい、説明しやすい経路はないのか発想を変えて情報をとらえ直すことも有用ではないか。そう問いかけると、「なるほど！考えてもみなかった」「目からうろこだ」という。

説明しようとするものについての多面的な理解と豊富な情報が必要であり、視点を変えて改めて情報を「よみとる」姿勢が重要だと気づく。

3.6 情報の分けと選択

情報をひとつの大きなかたまりとして、入力された順番やつながりのままで扱おうとするために、要約などの編集や、視点を変えての情報選択を難しいものになっているように見える。

ことに、言語の形で入手した情報に対してその傾向が強いように思われる。言語表現による情報を、入ってくる順番通りに固定され

たものとして受けとるのではなく、写真をよみとったときのように分けしながら受け取る訓練はできないか。あるいは受けとめた情報を、分けしてとらえ直す訓練はできないか。そのなかで、この分け情報のピースは重要、このピースは補足だから今は無視していい、といった判断をしながら「よみとり」ができれば、その後の選択、編集、伝達が楽になると思われる。

伝言ゲームで使った新聞記事を利用して、つぎのような演習を行った。

まず、記事のコピーを配り、文章の1文ずつに順に番号を振るよう指示する。文章の数分の付箋紙を配布し、付箋紙にも1枚に1つ番号を振り、対応する文章の内容要約を書きとめていく作業を行う。付箋紙は、1.5センチ×5センチ程度の小型のものを使う。限られたスペースに記入することで、やむなく情報をそぎ落とさなくてはならない。それがなくなったら意味をなさないという核の部分だけを抽出する作業になる。

すべての文章分の付箋紙を書き終えたら、一度番号順に並べて1枚の台紙に貼ってみる。次に、そのなかから最も重要と思うものを3枚選び、別の台紙に移す。

選び出した3枚について、何番を選んだのか発表しあい情報を共有した。製品の概要が書かれた1文は、多くの学生が選択していた。僅差で価格、取扱店情報、問合せ先がこれに続き、使用感、製品の仕組みについてのいくつかの文を少人数が選択していた。

選んだ3枚の情報をもとに発表をすれば、すっきりとした要約になっている。聞き取った情報を伝言用にまとめ直すときも、記事を読んだときも要約は難しいと言っていた学生

が、個々の情報のよみとりを1文ずつ要約することで具体的に行い、それを分けした付箋紙に書き出して物理的にばらばらにして扱えるようにすれば、あまり迷う事なく3枚を抜き出すことができるのである。

情報を扱いやすく分けして、具体的によみとり、必要に応じて分け情報のいくつかを選択し、編集するという工程を目に見える形にして行うことで、具体的に理解することができた。

また、重要、必要と思う分け情報を選び出すことにより、選択した情報に焦点をあてて扱う事ができるようになる。あいまいに情報の塊を見つめて要約に苦心していたときには、選ばない情報が気になってしかたなかったのとは対照的である。

選び取った情報に集中できればこそ、分析的、創造的によみとることも可能になる。

4. おわりに

4.1 演習の効果

秘書に求められる情報能力について、「よみとる力」に焦点をあてて、習得のための演習を試み、効果を検証した。

学生たちの課題であった、情報の具体的なよみとり、分けと選択、視点変換の習慣化については、演習を通じて、どのようにすればよいか、考え方の基本と解決の糸口となるノウハウを身につけることができた。

いずれもすぐに、思い通りにできるようになるものではないが、意識するきっかけと、解決法の基本ノウハウを演習から得たので、今後は自己研鑽により「よみとる力」に磨きをかけることができると確信する。

4.2 今後の課題

「よみとる力」の養成にむけて、基本となる情報そのものよみとりについて、理解を促す演習を行った。「分析的によみとる力」を養成するためのプログラム策定は今後の課題である。

注および引用

1. 天野恒男. “秘書と情報”. 新版秘書概論. 森脇道子. 建帛社, 2002, p.84-85.
2. 大島武, 佃昌道. “情報ネットワーク形成と秘書”. 全国大学実務教育協会. 紀伊国屋書店, 2006, p.71,73.
3. 菊川長徳. “オフィスワーカーと秘書の情報業務”. ビジネス・秘書概論. 中佐古勇. 嵯峨野書院, 2004, p.167.
4. 福井誠. “秘書に必要な知識・技能 (III) —情報技術の活用—”. 秘書学入門. 澤本正巳. 学陽書房, 1996, p.138.
5. 森田園子. “秘書と情報管理”. 秘書実務—人間関係と情報・時間の管理—. 藤本ますみ. ミネルヴァ書房. 1991, p.302-303, (シリーズ セクレタリアル スタディーズ).
6. 平田祐子. ビジネスコミュニケーション能力向上のための手法—トライアングルメソッドの理論と実践—. ビジネス実務論集第25号, 2007, p.51-52.
7. 岡野絹枝. “話を聞くためのスキル—傾聴する, 観察する, 共感する”. ワークで学ぶコミュニケーション・スキル. 中村健壽. 西文社, 2011, p.34, (社会人準備講座シリーズ, 2).
8. 2011年7月から11月にかけて上司への聞き取り調査を実施した. 詳細は別稿を予

定.

9. 横井洋司. 六代目三遊亭圓楽襲名披露の「口上」に登場した談志さん (2010年3月, 東京・新橋演舞場). 日本経済新聞, 2011年11月25日朝刊, 文化, p.40.
10. 流しそうめん. 以心伝承. 日本経済新聞, 2010年6月28日朝刊, 教育, p.25.

参考文献

- 市川伸一. 考えることの科学. 中央公論社, 1997, 186p.
- 大島武, 佃昌道. “情報ネットワーク形成と秘書”. 全国大学実務教育協会. 紀伊国屋書店, 2006, p.67-85.
- 大津洋子. ビジネス実務論の基本的枠組みの再検討—組織進化論および組織学習論からのアプローチ—. ビジネス実務論集第27号, 2009, p.21-29.
- 菊川長徳. “オフィスワーカーと秘書の情報業務”. ビジネス・秘書概論. 中佐古勇. 嵯峨野書院, 2004, p.155-169.
- 北垣日出子. 電子メールの普及による秘書の情報伝達機能への影響. ビジネス実務論集第21号, 2003, p.11-24.
- 木原すみ子. コミュニケーションに主眼をおいた情報検索演習の一考察. ビジネス実務論集第25号, 2007, p.81-89.
- 香西真弓. PC導入による秘書業務の変容—インタビュー調査を中心に—. 自由が丘産能短期大学紀要第42号, 2009, p.127-134.
- 香西真弓. 「編集力」というヒューマンスキル—情報化社会の基本スキル養成に向けて. ヒューマンスキル教育研究第18号, 秘書サービス接遇教育学会, 2010, p.38-

45. p.1-10.
- 齋藤勇二, 渡辺裕一. 秘書教育における情報教育—その位置づけと役割—. 秘書学論集第10号, 1992, p.19-26.
- 田中篤子. “秘書が活かされるとき”. 新版第3版 秘書の理論と実践. 法律文化社, 2000, p.72-86.
- 中條尚子. 短大・大学における情報リテラシー教育の方法論についての考察. ビジネス実務論集第20号, 2002, p.13-20.
- 中村健壽. ワークで学ぶコミュニケーション・スキル. 西文社, 2011, 102p, (社会人準備講座シリーズ, 2).
- ノーマン, ドナルド, A.. 人を賢くする道具. 佐伯胖監訳. 新曜社, 2002, 397p.
- パターソン, マイルス, L.. 非言語コミュニケーションの基礎理論. 工藤力監訳. 誠信書房, 1995, 284p.
- 平田祐子. ビジネスコミュニケーション能力向上のための手法—トライアングルメソッドの理論と実践—. ビジネス実務論集第25号, 2007, p.49-58.
- 福井誠. “秘書に必要な知識・技能 (III) —情報技術の活用—”. 秘書学入門. 澤本正巳. 学陽書房, 1996, p.118-138.
- ブーニュー, ダニエル. コミュニケーション学講義—メディアロジーから情報社会へ. 水島久光監訳. 書籍工房早山, 2010, 223p.
- 森田園子. “秘書と情報管理”. 秘書実務—人間関係と情報・時間の管理—. 藤本ますみ. ミネルヴァ書房. 1991. p.295-307, (シリーズ セクレタリアル スタディーズ).
- 森脇道子. 「ビジネス実務」研究へのアプローチ. ビジネス実務論集第15号, 1997,