

秘書教育における情報能力養成に関する考察

－ 人間的な情報能力構築に向けて －

A Study of Information Retrieval Skills in Secretarial Education - Beyond the Digital Data Processing -

香 西 真 弓

Mayumi Kozai

抄 録 手元の携帯電話に話しかければ知りたい情報が即座に手に入る時代にあつて、秘書に求められる情報能力とはどのようなものを考察する。情報の多義性、変容性を織り込んだうえで、機械の端末やインターネット空間にある情報だけでなく、現実世界の環境を含めた豊かなアフォーダンスから、その時々最適な情報を獲得し「分析的なよみとり」を更新し続けることを可能にする情報能力が求められる。これこそ機械にはできない複合的総合的情報処理の能力であり、人間的な情報能力である。「分析的によみとる力」を養成するための演習案も併せ、秘書教育における情報能力養成について考察する。

キーワード 人間的な情報能力 分析的なよみとり アフォーダンス 情報社会 Siri
Perceptive information processing Affordance Edition Information society

1. はじめに
2. 秘書と情報
 - 2.1 人間的な情報能力とは
 - 2.2 「分析的によみとる」とは
 - 2.3 情報の多義性、変容性
 - 2.4 アフォーダンス理論と「分析的なよみとり」
3. 秘書教育にできることは何か
 - 3.1 情報感度を上げるために
 - 3.2 情報をつなぐために
4. 演習試案
 - 4.1 ロールプレイ
 - 4.2 メールによるシミュレーション
 - 4.3 ストーリー展開のプレーストーミング
 - 4.4 伝える演習
- 4.4.1 原稿校正の演習
- 4.4.2 記事の要約報告
- 4.4.3 論評の要旨伝達
5. おわりに

1. はじめに

情報社会の進展はめざましく、手元の携帯電話に話しかければ、知りたい情報が即座に手に入る時代になった。インターネットにいつでも、どこにいてもアクセスできる環境が整い、進化中の技術とはいえ、スマートフォンのアプリケーションソフトが、指示される音声の認識のみならず文脈までも理解し、情報検索に留まらず、やるべきことのリマインドも、スケジュール管理もして「秘書のように」機能する性能をそなえるところまで来ている。

秘書は携帯電話にとって代わられてしまうのか。機械が驚くばかりの進化を遂げているなかで、こと情報処理に関して、機械にはできないが人間の秘書にこそできることとは何であろうか。また、そのためにはどのような能力を持ち合わせていなければならないのか。そして秘書教育において、どうすれば養成できるのか。情報論、コミュニケーション論、認知心理学の理論の力も借りながら、今こそ改めて考えてみるべきテーマである。

2. 秘書と情報

かねてより秘書は情報のゲートキーパーの役割をはたしてきた。人的ネットワークを基盤にした情報のネットワークも築き、有効な情報を収集し、伝達して上司を補佐してきた。

コンピュータが導入され、メールのやりとりが情報の流れをいくぶんか変え、グループウェアやクラウドによって情報共有の形も変化してきた。

情報社会にあつて機械にできる情報処理が高度化すればするほど、上司を補佐する立場にあつて秘書は、情報をいかに捉え、扱うこ

とができるか真価が問われている。情報の収集から、編集等の処理、保管、伝達やフィードバックまで、情報を把握し管理する総合的な能力に着目し、これを本稿では「情報能力」と表す。

いま、秘書に求められる情報能力とはどのようなものか、理論面から考察していきたい。まず、機械との差異の観点から「人間的な情報能力」とは何かについて考え、次に情報の認識や推論を導くしくみについて整理し、そして、情報の多義性や変容性の問題をアフォーダンス理論から考察する。

2.1 人間的な情報能力とは

はたして人間的な情報処理とは、具体的にはどのようなものなのか。そもそも情報を扱っているのは人間であるにもかかわらず、わざわざ「人間的な」と表現するのは、機械との対比からである。

概論書には時代背景が垣間みられる。秘書の情報関連業務について、古くは主に文書管理業務ととらえファイリングの知識を学ぶよう編集された概論書もある。コンピュータ導入期以後には、機械との対比で、人間的な情報処理に焦点をあてた表記が見られる。有用な情報を見分ける選択眼をもつことの重要性を指摘するものの他、情報感度を高め「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」¹⁾とするものもある。

パーソナルコンピュータ、スマートフォンをはじめとする情報機器全般を本稿では「機械」と記すことにする。機械と人間の差異に着目して考えると、最も大きな違いは行動の他律性と限定性にある。

まず、他律性であるが、機械は操作されなければ作動しない。一方、人間は自らの意思で行動をおこすことができるという大きな違いがある。

そして、機械は本質として限定性を持つものに対し、こと情報に関して人間は限定要因を持たない。「機械的処理」の性能がいかに高くとも、機械は指示されないことは処理しない。ユビキタスな環境は機械の活躍範囲を広がせたが、検索される情報は、すでに入力され、とりこまれてそこにあるもの、という限定性のなかにある。

これに対して、秘書の人間的な情報能力をもってすれば、機械端末やインターネットの枠を超えて能動的に情報を見つけ出し出すことができる。また、気配りのできる秘書は、融通をきかせて、様子をみながら柔軟に情報を扱うことができる。

それでは、経験の浅い秘書が、あるいは学生たちが、こうした配慮ある情報の扱いができるようになるには、どのような能力を身につけ、伸ばせばよいのだろうか。人間的な情報能力の養成について、具体的に検討すべき時期に来ている。

2.2 「分析的によみとる」とは

このように、機械には及ばない情報能力の要である人間的な情報能力として、「よみとる」力に注目する。すでにある情報から有用なものを検索し提供することは、機械操作でできる。しかし、その時そのときに応じて上司の指示の趣旨をよみとり、状況をよみとり、変化の中で展開をよみとりながら対応を考えることは、いわば毎回オリジナルな最適有効データを採取することであって、総合判断が

できる人間にこそ可能な情報処理である。

情報を「具体的によみとる」力の養成については、先稿²⁾で考察した。本稿では、一歩進めて「分析的によみとる」という情報能力について考察する。

「分析的によみとる」ということは、具体的によみとった情報からいくつかをつないで仮説をたてることである。そこでの問題は、何を選び取り、どうつなぐのか、である。

経験豊かな秘書は、自らの経験知をもとに勘をはたらかせて「分析的なよみとり」を行う。それでは経験知はいかにして得られるのだろうか。

経験知とは、経験によってものごとがわかっている、対処のしかたを知っている、その知識や知恵である。そもそも「わかる」とはどういうことか。創造学、失敗学の研究者である畑村によれば、「わかる」とは、現象の因果関係を正しく理解することである。観察し、あることについて仕組みを考え、試してみてもそれでよいかどうか検証する。これを繰り返すうちに、だんだんと頭の中の思考回路が完成されていくのだという。

また、新しいことを理解するには類推も有効な方法であるが、似ているものから類推するためには、属性を削ぎ落としたりしたところにある基本的な考えの理解が必要だと指摘している。

つまり、経験知とは、何がどう起こり、どうなったかよく観察し、それはなぜかを問い、ひとつひとつの経験から基本概念を学びとった知恵の集積であるということになる。

さて、その経験知をもとに勘をはたらかせるとき、こうではないか、というひらめきが頼りである。畑村は、「直感」は論理的な根拠

を持たないが、「直観」は「その対象について深く広く徹底的に考えた上で行われる思考のショートカットなので、導き出された答は正確である」³⁾という見解を示している。

棋士の羽生は、「直感」をはたらかせると同時に、一步ずつ、着実に積み重ねるデータ集積のような経験も必要であり、創造性と情報処理能力、感性とロジカルの両方を兼ね備えてバランスをとることが必要だとしている。また、「先を見る」ことは難しいが、過去から現在への変化を見、その延長線上に想像力をはたらかせることはできると述べ、想像力とは「まだ起こっていない、しかし起こるであろう現象を、リアリティをもってうけとめる力」のことであり「何を選ぶかは、選ばなかったことに対してどれだけ多くの想像力をはたらかせることができるかによると思う」⁴⁾と記している。

両者に共通しているのは、しっかりとしたデータの集積や思考があってこそ勘がはたらくということである。「分析的なよみとり」において、有効な情報を選択してつなぐことを可能にするのは、知識化の経験を重ね、つねによく観察し、選ばないことへの想像力もはたかせながら情報をよみとることによる。

2.3 情報の多義性、変容性

次に、情報の多義性、変容性について考える。

情報の特徴について仲本は、消耗しやすいことと、冗長さを伴うことを挙げている。情報は減っていく、消えていく性質をもっており、手を加えなければ、衰弱してしまう。そして、情報には雑音と冗長さがつきまとう。意味を表わす言葉の中には、ふんだんに冗長

さが含まれており、冗長さがないと意味は成立しないと述べる。

また、情報には無目的ということはなく、行動の選択に有用であること、環境や自分の状態を示しうること、意味のある記号で表示されていること等が情報の本質であるという。⁵⁾

情報が纏っている冗長さや雑音は、受け取る側、よみとる側に解釈の幅を提供している。目的に応じて、行動の選択に有用な情報を選択するのであれば、目的次第、価値判断次第で多様な解釈が生じることになる。情報の消耗しやすい性質も変容性につながっている。

言葉の解釈について伊藤は、了解の目的は同一性の再認ではないと語ったバフチンの言葉を引き、言葉の解釈は「新しい意味の生成をつねにその可能性として内包している」と指摘している。⁶⁾

ともすると文字情報は確定のものとして受けとめられているかに思われるが、読み手の解釈によって、また書き手が新たな意味を付け加えることによって、新たな意味を持つ。

話し言葉も同様に、多義的な意味作用を持っており、聞き手の解釈次第で価値を変えることもある。

このような言語の多義性、変容性、そしてまた状況、環境の刻々の変化を考慮に入れると、「分析的なよみとり」のためには、つねによく観察し、多角的に情報をよみとる姿勢を意識すると同時に、誰に、何のために情報提供するのか、目的、趣旨を深く認識して、ぶれない視座を保つことも重要である。

2.4 アフォーダンス理論と「分析的よみとり」

ここでは、情報はどこにあるのかというこ

とについて考えてみる。書物やインターネットの中にあるのか、誰かが話す言葉の中にあるのか。情報は生まれるのか、加工され作り出されるのか。アフォーダンス理論に答えをみつけることができる。

情報は人の内部にあるものではなく、人の周囲にあり、知覚は情報を直接手に入れる活動であると論じたのはギブソンである。⁷⁾

「アフォーダンス」は、「～ができる、～を与える」を意味するアフォード afford によるギブソンの造語である。地面や床は、そこに立てるということをアフォードし、ナイフは切ることと切られることをアフォードする。人は複雑な行動の高いレベルで相互にアフォーダンスを提供する。

ある対象のアフォーダンスは、観察者の要求が変化しても変化しない。観察者が自分の要求によってある対象のアフォーダンスを知覚するか、しないかに拘らず、アフォーダンスそのものは不変であり、知覚されるべきものとして常にそこに存在する。環境に存在する事物の「価値」や「意味」を直接的に知覚することは、価値や意味が知覚者の外側に存在することを意味する。⁸⁾

先の言語の多義性、変容性もアフォーダンス理論で説明できる。あらゆる情報は、それを選びとる者によって価値を帯びる。人は、多義的な情報のアフォーダンスのなかから価値あるものとして発見し獲得した何片かをつなぎ、また新たな意味を他者にアフォードしているといえないだろうか。

アフォーダンスのなかから価値ある最適有効データを採取することこそ「分析的なよみとり」なのである。

3. 秘書教育にできることは何か

情報の「分析的なよみとり」を可能にする能力養成のため、秘書教育にできることとして、次の2点が考えられる。

第1に、具体的な情報をよみとる意識を覚醒させ、情報感度を上げること、第2に、情報をつなぐ思考のヒントを示すことである。

3.1 情報感度を上げるために

先に考察した通り、人間的な情報能力を発揮し「分析的なよみとり」を行うためには、まず、つねによく観察することが肝要である。ぼんやりと眺めているだけでは、情報を情報として知覚できない。「分析的なよみとり」には、広く、くまなく目配りをして情報を得られていることが前提条件となる。そこにあることをひとつひとつ具体的に言語化しながらよみとることが、後の分析的なよみとりを助ける。

全体像を見つつ、ひとつひとつの情報をこまやかに具体的によみとることで目配りの範囲を広げ、個々の情報に対する意識を覚醒させて情報感度を上げることができる。情報を知覚する感性は磨けば磨くほど研ぎすまされる。しかし、観察をやめ、過去の記憶の転用を始めると、感度は鈍り判断を誤らせることになってしまう。状況は変化するものであるから、つねに清新な気持ちで観察し、知覚し続けなければならない。教育の場でこのことを基本認識として繰り返し意識づけ、ふだんからものごとをよく観察して良好な情報感度を保つように働きかけることが重要である。

情報を豊かによみとる感性は秘書にとって大切な素養である。情報をよみとるにはコツがある。情報をいかに具体的によみとるか、

そのコツをつかむための演習効果については先稿⁹⁾に記した通りである。

3.2 情報をつなぐために

よく観察し、具体的に情報をよみとることができるようになると、次はもう一步進めて「分析的によみとる」情報能力をつけたい。

有効な情報を選び取ってつなぐ、という「分析的なよみとり」に必要な要素はどのようなことだろうか。全体を見渡せる幅広い視野、視点をかえて多角的に情報を見る姿勢、情報をありのまま受けとめられる寛容さ、差異を見極められる敏感さが求められる。

これらの必要性を感じることができるよう、次の3つの演習を考案した。

- A ロールプレイ
- B ストーリー展開のブレーンストーミング
- C 伝える演習

まず、Aのロールプレイは、情報を多角的に「よみとる」きっかけづくりのための演習である。立場をかえて役を演じ対応を実演してみることで、ものの見方、聞こえ方、感じ方の違いを実感することをねらいとする。

続くBのブレーンストーミングでは、ケーススタディの簡単な基本設定を提示し、その後のストーリー展開を考える。この演習は、柔軟な発想を促すこと、連想を楽しく体得することをねらいとする。

Cの演習は、フィードバックの情報能力を養成するためのものである。情報は、フィードバックによって、また新たな循環を始める。その意味でも「伝える」というフィードバックの情報処理は大きな意味を持つ。

また、秘書にとっての「報告」というフィードバックにおいては、秘書自身とは異なる「話者」の言い分をもうひとりの他者である報告対象者に伝えるという特性がある。秘書自身が主語となる「私はこう思います」という内容ではなく、主語はあくまで他者で「誰某さんは、こうおっしゃっています」という報告である。他者の話を、趣旨を曲げず的確に伝えるにはどうしたらよいか。視点や立ち位置変換の経験もふくめ、話をよく把握し、伝わりやすく編集するためのヒントを演習から学びとることをねらいとする。

4. 演習試案

「分析的なよみとり」のための情報能力を養成すべく、言語情報だけでなく状況情報など周囲にあるアフォーダンスから価値ある情報をピックアップし、行動に移していく過程を体験できるよう演習を考案した。それぞれの演習について、ねらい、実施方法、指導ポイントを以下に記していく。

4.1 ロールプレイ

<ねらい>

立場をかえて役を演じ対応を実演してみることで、ものの見方、聞こえ方、感じ方が違うことを実感する。情報を多角的に「よみとる」ことを意識づける。

<実施方法>

上司のメモ(図1)を見て、展開を予測しながらロールプレイを行う。

状況設定として、A子はS部長の秘書、F課長、N課長はS部長の部下であるとする。

- A子、F課長、N課長、S部長役を決め、
①A子とF課長のロールプレイ

② A子とN課長のロールプレイ

③ 戻ってきたS部長とA子のロールプレイを行う。

<図1>

A子さん
急ぎの用で出かける。戻りは1時頃。
戻ったらすぐF課長と打合せ。
資料は机の上。
事前に読んでおいてもらって。
K社の祝賀会はN課長に頼む。
祝い金の手配もよろしく。S

演技者以外の者は、それぞれのロールプレイに対して評価役を担う。次の4項目について評価する。

- ・伝えるべきことが伝わっていたか（4段階評価）
- ・うまく伝わったか（4段階評価）
- ・よかったと思ったところはどこか
- ・改善のヒントは何か

演技者も同様に、評価を行う。F課長、N課長、S部長役は、A子役の演技に対して上記と同じ4項目について評価する。

A子役は、自己評価とともに、相手役であるF課長、N課長、S部長役の応対に関しても評価する。

A子役の自己評価項目：

- ・伝えるべきことが伝わっていたか（4段階評価）
- ・うまく伝わったと思うか（表現など）（4段階評価）

相手役への評価項目：

相手役への評価項目：

- ・相手役は話しやすい対応だったか（4段階評価）

評価結果はオープンにし、共有する。同じ対応を見ても評価が分かれる可能性があるが、いずれも参加者全員にわかるようにし、受け取り方の多様性認識につなげる。

<指導ポイント>

なるべく多くがロールプレイを経験できるように促す。見るだけの立場と、演じる立場では感じ方、情報への接し方が変わることを実感するためでもある。

最初は緊張もあり、最小限のやりとりしかできないだろう。2回目以降はA子のすべきことも見えてきて対応しやすくなることが期待される。そこで、F課長、N課長はおとなしく対応するばかりでなく、抵抗してみたり、からかってみたり、あるいは理解ある優しい態度をとるなど、前のロールプレイとは異なる反応を課題にする。S部長役も性格や状況の設定によって、いろいろ自由に対応してよいことにする。臨機応変な対応の必要性を示唆する。

評価の際、感じ方の多様性に触れる機会として生かせるよう、なるべく出された評価を否定しないよう全体講評する。正すべき態度や言葉遣いなどがもしあれば指摘して改善のヒントを示し、総括する。

4.2 メールによるシミュレーション

<ねらい>

文面の書き手、読み手の双方の立場を通し

て、伝わりやすい表現、伝わりにくい表現は
どういものかに気づく。また、対面での情
報のやりとりとの違いを確認する。

<実施方法>

4.1 のロールプレイを、メールのやりとり
で行う。

文例の指示にしたがってF課長、N課長に
連絡をとるメール文を書く。

メール文例①

A子さん、おはよう。

急な用ができ、出かけます。

戻りは1時頃になると思う。

戻り次第F課長と打合せをしたいので準備を
よろしく。

私の机の上の資料を読んでもらっておいて。

K社の祝賀会にはN課長ひとりです。

お祝い金の用意も頼みます。

戻るまで連絡できないと思うが、よろしく頼
みます。 S

メール文例②

急用で外出。戻り1時予定。戻り次第F課長
と打合せ。資料は机の上。

K社にはN課長ひとりです。

以上

教室環境が許せば、実際にキーボードを打
って文面を作成し、だれにどのようなメール
を送るか実演してみるとよい。

普通教室の場合は、メール画面を模した用
紙を用意しておき、打ち込む代わりに手書き
で書き込み、送信する代わりに用紙を届ける。

2人1組になり、ひとりA子役、もうひ

とりはF課長、N課長、S部長の3役を演じ
分ける。F課長、N課長のどちらかは文例①
タイプ、もうひとりは文例②タイプの文面で
返答する。

やりとりが終わったところで、グループご
とにメールの文面を書いた人が読み上げて内
容をクラスで共有する。

<指導ポイント>

メールの特性について補足説明しておく。
実際には、F課長やN課長には対面で伝える
のが確実でよいが、例えば席に姿がないとき、
まず用件をメールしておくのも一法であるこ
と、またメールを送るだけでなく周囲への声
かけ、紙のメモとの併用の有効性など、「伝える
」方法の選び方についてもふれる。

対面で話しているとき、電話で話すとき、
メールの文面で語ることで、同一人物でも異
なる印象をうけることがある。そうした違い
も「よみとる」べき情報のひとつであることを
指摘する。

自分とは異なる文体で書くことで、どのよ
うなことを感じたか聞き出す。文体を模写す
ることにより、書き手が行間にこめたものを
よみとるヒントを得ることができる。

2つの文例で返事をしやすいのはどちらか
尋ねる。この違いを感じ取ることは自分がメ
ールの文面を作成する時の大きなヒントにな
る。返事をしやすい文面は相手から情報を引
き出しやすいことを意味する。情報が集まっ
てくるような状態にあるためには、どうした
らよいのか気づく機会にする。

4.3 ストーリー展開のブレーンストーミング <ねらい>

展開予測に対して柔軟な発想を促し、自由

な連想を楽しく体得する。同時に、情報を閉ざす「常識の枠」を取りはずし、情報の受け皿の枠を拡げる。

<実施方法>

先のメモの設定をもとに、まず基本形として、全て指示通り無難にタスクをこなせた場合のストーリーを全員で考える。

次に、3人程度ずつのグループに分かれ、無難にはおさまらないストーリー展開を考える。考えつく限りの突飛な展開を、なるべくたくさん考えるよう指示する。

各グループの成果を発表しあい、「最も数奇で突飛なストーリー」を投票で選び、考えたグループを表彰する。

<指導ポイント>

まず、どんな意見も否定しないこと、というブレインストーミングの約束をよく確認しておく。否定的な様子にはイエローカードを渡すなどして、ゲーム性を演出するとよい。

話を引き出す呼び水として、例えば「F課長が席にいなかったら?」「N課長も別の急用で出かけていてK社のパーティーには出先から直行する予定になっていることがわかったら?」「突然の来客があったら?」「電話がかかってきたら?」のようにヒントを投げかけると、グループでの話をスタートさせやすい。

振り返りの際に、「突飛なストーリー展開」を考えなさい、という課題にも拘らず、発想に遠慮がはたらくことはなかったか、尋ねる。常識の枠が、下記すように情報のよみとりにどう影響するかについて伝える。

そんな仮定はありえない、と考えてしまったところで情報は閉じられ、不活性化されてしまう。スピロの実験によれば、人は矛盾の含まれた話や自分の知らない話を聞かされた

とき、無意識に常識をはたらかせ、一貫した話として解釈しているという¹⁰⁾。

情報に「常識」の枠をはめてしまうと、活性化の可能性も、新奇な情報の流入も閉ざしてしまう。つまり、自らの経験にもとづいた一貫性や整合性のない話、すなわち枠をこえた話は「そのように」は聞き届けられず、聞き手の「常識」に沿った形に修正されて聞かれることになってしまう。思いがけないことが起こり、対応しなくてはならないのが秘書の現場である。情報はつねに「そのように」よみとられ、聞き届けられなくてはならない。

突飛なストーリー展開を考える演習は、こうした「常識」の枠を取り払い、情報を受け取る際の受け皿の枠を拡げるためのものでもある。

自由で解放されたブレインストーミングを演出するためには、優勝グループの見事な情報の活性化を讃えるべく、折り紙のメダルを用意して表彰するくらいの遊び心で臨みたいところである。

突飛なストーリーは、情報の自由自在な選択とつながりの産物である。すなわち「分析的なよみとり」の成果である。演習後にそう説明されることで、情報を選ぶ、つなぐ、ということに対しても柔軟な受けとめ方ができるようになるのではないか。

4.4 伝える演習

上司の本務遂行のために有効な情報を伝える「報告」というフィードバックは、秘書にとって重要な仕事である。情報はフィードバックによってまたあらたな循環を始める。その意味でも「伝える」という情報処理は大きな意味を持つ。

ここで指摘しておきたいのは、「そのまま伝える」という情報処理に、不慣れな学生もいるということである。高校までの国語教育、情報教育では、コンテンツを読み自分がいかに解釈するか、感じるか、そして自分がどう思うか考えるかを他者にいかに伝えるかというリテラシーを学んでいる。誰かが語ったことを、意味や趣旨を変えず解釈をはさまず「そのまま伝える」という秘書的な情報伝達の意味合いとの違いを、まず確認しておく必要がある。

「そのまま伝える」ということの意味を認識するために、原稿校正と記事要約の演習を考案した。

4.4.1 原稿校正の演習

<ねらい>

集中して情報に接し、正誤をみわける。

<実施方法>

文字通り「そのまま」か否かをチェックする演習である。漢字変換の誤り、句読点の位置の違いなど、一部誤りを含む活字原稿を用意し、校正の演習を行う。

活字原稿同士を見比べて機械的にチェックする校正が簡単すぎるようなら、手書きの元原稿と、それをもとにした活字原稿の組み合わせ、いくらか複雑な直しや変更指示を書き入れた数表と、それを反映しているはずの数表、グラフ化したものの組み合わせなど、ひとひねりした教材を用意する。

<指導ポイント>

簡単なことのようにだが、集中してよみとる姿勢がないと、文字や句読点の違いは見過ごしてしまう。細かいところにも神経を集中して情報に接することを意識づける。

複雑な校正のあとで、息抜きのように「まちがい探し」の絵解きを用意しておくのもよい。例えば7つあるはずの「まちがい」が5つまでしか探せなかったあとで、再度、文字原稿の校正を行う。誤りのない原稿も用意しておく。「ない」ことを「ない」と言えるには入念な確認が必要だからである。

メールで仕事をさばく時代である。文字情報のこまかい表現に対して情報感度が低いようでは困る。受信文のよみとりもさることながら、発信する側にあるとき特に、冷静に校正できることも、伝えるための重要な情報能力のひとつである。

4.4.2 記事の要約報告

<ねらい>

伝えるべき内容を正しく、わかりやすく伝える要領を学ぶ。

<実施方法>

商品紹介など、事実関係について書かれた記事を用意し、字数制限を設けて要約を行う。

次に、記事の内容を上司に口頭で報告するという設定で秘書役、上司役のロールプレイを行う。

次の観点で評価し、フィードバックする。

- ・報告内容は正しいか
- ・報告を受ける側に配慮した構成になっているか
- ・話し方は適切か

<指導ポイント>

要約の教材記事は、長すぎない500字程度の記事がよい。写真があるもの、ないものの両方を教材に据えれば文字情報と画像情報の情報量の違いもわかり、学びも広がる。

要約するときに、情報を削ぎ落とすことを躊躇する者もある。文言の表層的な意味ではなく、内容の本質をつかむよう意識づけることが必要である。構成文を1文ずつに分解して必須の文を限定数抜き出す要約演習の手法については先稿¹¹⁾に紹介した通りである。

要約は削ぎ落とす作業ではなく、重要項目を選び出してつなぐ作業であると認識させる。

4.4.3 論評の要旨伝達

<ねらい>

論旨を歪めず、報告者と論者を混同することなく、わかりやすく伝える要領を学ぶ。

<実施方法>

筆者の意見や主張を含む論評などの記事を用意し、要約を上司に伝えるという設定で演習を行う。

次の観点で評価し、フィードバックする。

- ・論旨を歪めずに伝えているか
- ・報告者と論者は混同しなかったか
- ・わかりやすく伝えられたか

<指導ポイント>

論者の意見に賛同できなくても、論旨は曲げずに伝えなくてはならない。その練習のために、あえて極端な論調のものを選ぶのもよい。

どの程度急ぎの報告か、何のための報告か、内容の精度はどの程度求められているのかによって報告形態は変わってくる。演習では、仮に、せっかちな上司が大まかでよいので早く情報を欲しがっている、といった設定をしておく。実際にはこうしたニーズの「情報」も自らよみとらなくてはならないことであると認識させる。

聞き手の反応によって、伝達内容の論旨を

変えていないか、という点も重要なポイントである。人は話をするとき、自分が人にどのように受け取られるかを無意識のうちに気にしており、内容の正確な伝達よりもそちらが優先され、話の内容を歪める原因になることがある。¹²⁾ 自制しなければならないことであるが、そのためにはこうした心理学的な特性を「ありうること」として知り、意識することが有効である。上司の考えと相容れない論旨を伝えるような場合、顔色を見すぎて伝達内容が変わってしまうことのないようにしなければならない。アプローチの表現やタイミングを工夫する知恵も必要である。

5. おわりに

ここまで、「分析的によみとる」という視点から、秘書が備えるべき情報能力について考察した。求められる情報能力を養成するために、秘書教育のなかで何ができるのか考察し、演習を考案して示した。

冒頭、音声認識で情報提供をやったのけるスマートフォンのソフトウェアについてふれた。iPhoneに搭載されたSiri (Speech Interpretation and Recognition Interface)の謳い文句は「話しかけるだけであなたがやりたいことを手伝う賢いパーソナルアシスタント」である。¹³⁾

Siriにはできないことで、人間の秘書にできることは何だろうか。指示の入力を待たず対応できること、「あのあれ」が何であるか、さっと理解できるように、あいまいなことにも対応できること、指示者へのレスポンスという単純経路だけでなく多に対して開かれており、周囲をまきこんだりコーディネートしながら、指示者に対して、より豊かなフィー

ドバックができること、つまり複合的総合的な情報処理ができることである。

「分析的によみとる」ということに関して言えば、Siri はそれまでのやりとりの履歴データをもとに好みや行動習性などをよみとり、答えの精度を上げていこう。人間の秘書はどうか。ふとした情報にピンときて展開を予測し課題を解決することができるのは、今はまだ人間のほうが融通がきく点で優れているが、調べ尽くされ考え尽くされた末にできるショートカットが「直観」であるとすれば、人工知能が追いつく日も遠くないかもしれない。

人間の秘書の強みは、機械の端末やインターネット空間にある情報だけでなく現実世界の環境を含めた豊かなアフォーダンスのなかから、その時そのときに最適な情報を獲得して「分析的なよみとり」を更新し続けられることである。翻って秘書自身のアフォーダンスは何か。上司の本務遂行の効率を上げ、精度を上げ、そして満足度を上げるというポテンシャルである。情報の多義性も状況のゆらぎも織り込みながら能動的に先回りして対応を準備しつつ、働きかける行動にうつすべきか否かという抑制も含めた総合判断ができてこそ周囲の納得を得る秘書となれる。すべて優れた情報能力を備えてこそなせる技である。

注および引用

1. 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, p138.
2. 香西真弓. 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

に一. 自由が丘産能短期大学紀要第45号, 2012, p. 61-73.

3. 畑村洋太郎. みる わかる 伝える. 講談社, 2008, p54-55.
4. 羽生善治. 直感力. PHP 研究所, 2012, p121, 167.
5. 仲本秀四郎. 情報を考える. 丸善, 1991, p18.
6. 伊藤守. “現代批判としてのコミュニケーション論”, 情報社会とコミュニケーション. 伊藤守, 小林直毅. 福村出版, 1995, p33.
7. 佐々木正人. アフォーダンス—新しい認知の理論. 岩波書店, 1994, p54.
8. ギブソン, J. J.. “アフォーダンスの理論”, 生態学的視覚論—ヒトの視覚世界を探る. 古崎敬, 古崎愛子, 辻敬一郎, 村瀬旻共訳. サイエンス社, 1985, p137, 149, 151.
9. 2. に同じ
10. 内田伸子. 想像力. 講談社, 1994, p163.
11. 2. に同じ
12. 市川伸一. 考えることの科学. 中央公論社, 1997, p179.
13. <http://www.apple.com/jp/ios/siri/siri-faq/> (参照 2013-1-7)

参考文献

- 市川伸一. 考えることの科学. 中央公論社, 1997, 186p.
- 市川伸一. 伊東裕司. 認知心理学を知る<第3版>. おうふう, 2009, 195p.
- 伊藤守. 小林直毅. 情報社会とコミュニケーション. 福村出版, 1995, 221p.
- 内田伸子. 想像力. 講談社, 1994, 261p.

- 榎本博明. 記憶の整理術. PHP 研究所, 2011, 230p.
- オング, W. J.. 声の文化と文字の文化. 桜井直文, 林正寛, 糟谷啓介訳. 藤原書店, 1991, 405p.
- ギブソン, J. J.. “アフォーダンスの理論”, 生態学的視覚論-ヒトの視覚世界を探る. 古崎敬, 古崎愛子, 辻敬一郎, 村瀬旻共訳. サイエンス社, 1985, p137-157.
- 齋藤雄志. 知識の構造化と知の戦略. 専修大学出版局, 2005, 247p.
- 佐々木正人. アフォーダンス-新しい認知の理論. 岩波書店, 1994, 117p.
- 佐藤博樹, 佐藤厚. 仕事の社会学. 有斐閣, 2004, 215p.
- 大黒岳彦. 「情報社会」とは何か?. NTT 出版, 2010, 261p.
- デューイ, J.. 経験と教育. 市村尚久訳. 講談社, 2004, 162p.
- 中西雅之. なぜあの人とは話が通じないのか?. 光文社, 2005, 225p.
- 仲本秀四郎. 情報学概論. 丸善, 1985, 184p.
- 仲本秀四郎. 情報を考える. 丸善, 1991, 178p.
- 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.
- 羽生善治. 直感力. PHP 研究所, 2012, 210p.
- ブーニュー, ダニエル. コミュニケーション学講義. 水島久光監訳. 書籍工房早山, 2010, 223p.
- 文部科学省高等学校学習指導要領解説国語編. 平成 22 年 6 月. 教育出版, 2010, 131p.
- 文部科学省中学校学習指導要領解説国語編. 平成 20 年 9 月. 東洋館出版社, 133p.
- 文部科学省高等学校学習指導要領解説情報編. 平成 22 年 6 月. 教育出版, 2010, 131p.
- ロジャーズ, E. M.. コミュニケーションの科学. 安田寿明訳. 共立出版, 1992, 285p.
- 渡辺保史. 情報デザイン入門. 平凡社, 2001, 237p.