

研究発表3

話しことばについてのアンケート

NHK日本語センターの紹介

杉本 よろしくおしいいたします。NHK日本語センターはアナウンサーの集団です。放送70年の歴史の中で、ラジオやテレビを通じて、ことばで情報を伝えてきました。試行錯誤の連続でした。しかし、そこで築き上げたノウハウを広く皆様に還元しようと、話しことばについて勉強している団体です。

主として私どもの職員は、企業や団体、それから一般の方々にも音声言語表現についての指導を行ったり、同時に話しことばについてのシンポジウムも開催しております。平成3年からは、春休みと夏休みに「先生のための話しことばセミナー」ということばの勉強会を設けました。6年間で5,715人の先生方にお集まりいただいています。どのような考え方でこのセミナーを行っているのか、また、多くの先生方と接して、先生方はいま、話しことば教育についてどのような意見をもっているのか、ということをお話しさせていただこうと思います。

アナウンサーといえますと、例えば「発音や発声がきれいで、アクセント、イントネーションも正しく流暢な話し手」などと、技術的に評価されがちです。実は、私たちもそうしたテクニク的な面に偏ってしまい、「放送」という文字が示すように、いかにも「送りっ放なし」感覚で、ただ単に「上手に、正しく伝える」ことで終わってしまいがちであることは否めないところです。プロとして、発音や発声は大事です。正しいアクセントも必要です。と同時に、話しことばの持つコミュニケーション的な機能をもっと意識しなければならないと考えているのです。「上手に」という、どちらかという話し手の理屈だけではなく、「わかってもらえたか」という相手の立場で、話しことばを見つめ直してみようという考え方なのです。たえず「相手意識」を持つことが、何より重要ではないかということです。

企業ことばアンケート結果と分析

お配りした資料の問1をご覧ください。2年ほど前に行なったシンポジウム「ビジネス新時代の“ことば戦略”をさぐる」での企業の話しことばについてのアンケート結果とその分析です。「普段のコミュニケーションで、どんな点が問題か」という質問です。一番多かったのは、「筋道立てて意見を述べられない。」で、半数以上に達しています。以下、回答結果をご覧ください。「議論を避ける傾向がある。」と「管理者世代と若い世代のコミュニケーションが不足している」の二つはやや内容が異なりますが、その他の「話が長い」、「要するに何が言いたいかわからない」、「他の分野の人に分かるように話せない」、「ボソボソ話す」、「ことば不足の場合が多い」などは、みなコミュニケーションの重要な手段である話しことばの基本的な能力に欠けているという指摘です。折角ことばを交わしていても、コミュニケーションとしてのやりとりは成立せず、多くの場合、聞き手には「なんだかよく分からない」という結果に終わってしまっている現状を示しています。

ですから、問5にありますように、三分の二の企業が、今後、社員に「わかりやすく説明・

報告する能力」を身につけさせたいと考えているのです。どんなに上手に話せても、相手にわかってもらえなければコミュニケーションは成立しません。

核家族化が進み、人間関係が希薄化し、機器の発達によって対人接触機会が減っていく今日の社会では、どうしても人と人の対面会話量が減少していきます。聞き手に分かってもらうという「相手意識」を忘れがちになってしまっているのではないのでしょうか。そして、つい、自分中心に考えてしまいます。当たり前のことですが、上手に越したことはありません。でも、上手でなくてもいいのです。「どうしたら相手に分かってもらえるか」、相手の視点に立って、自分の話しことばを見詰め直してみようというのが、私たちの目標なのです。

先生セミナーのアンケート結果と分析

「先生のための話しことばセミナー」は、実践中心のカリキュラムで行なっています。体験を通して、ご自身の話しことばを振り返り、どうしたらいいかを考えていただくのです。ですから、最初に自己紹介をしていただきます。「先生は話すことが専門なのに、私はどうも下手」という先生が圧倒的です。そこで「上手になるために、発音や発声、アクセントなどを勉強したいと考えた」とセミナーの参加の動機を語ってくれるのです。しかし、実践中心の丸1日の勉強会が終わってアンケートをお願いすると、考え方に変化が見られます。資料のアンケート結果の問2をご覧ください。

問2の「『話し方、聞き方』で、特に力をいれて指導する必要があるのは、どういう点だと思いますか」という質問に、87%の方が「わかりやすい話し方」、74%の方が「人の話の聞き方」と答えてくださるのです。

始まる前は、発音、発声や上手に話すにはどうしたらいいかというテクニックや知識が大切で、そうしたものを習得したいという方が多かったのですが、1日の実践で、「なんと自分の話していたことが相手に伝わっていなかったのか」、「なんと人の話を聞いていなかった」という点に気づいてくださるのです。書いていただいた感想を何枚か持ってきました。

・「今まで自分は勝手に話していた。いかに子どもに伝わっていなかったか。」

・「なんと無頓着な話をしていたか。」

「教師は話せない。教師が、教師の思い上がりで子どもたちを指導していた。」

「『しっかり聞きなさい』と生徒を叱る前に、分かってもらうように話すことが先決でした。」

という内容が沢山あります。話し手になった場合は聞き手の立場で、聞き手になった場合は話し手の立場で、話しことばを考えることの必要性を改めて確認してくださるのです。そして、話しことば教育に携わるからこそ、いま、そうした相手意識をもって、自分の話しことばを見つめ直すことが大切だとおっしゃるのです。

例えば呉市向小の先生は、

「自分は話すのが下手だとは感じてはいましたが、これほどだとは思ってもみませんでした。子どもたちに悪いなあとも痛感しました。今日が私の出発点になりました。」

金沢市長田中学校の先生は、

「自分の思いを相手に分かりやすく伝えるといった実践での訓練はしっかり受けていなかった。だから自分を含めてパブリックスピキングを苦手とする人が多い。自分たちの訓練がまず第一。更に子どもたちのために、週4時間の授業の1時間を『聞く・話す』といった力をつける時間に

しなければならないのではないか。」

そして新宿区市ヶ谷小学校の先生は、

「教師は話すことが専門のはずなのに、話しことばの研修をきちんと受けずに時を重ねてしまいます。同僚の話を聞いていて、分かりにくいな、つまらないなと思うことがよくあります。私自身もそうだったようです。教員養成大学や新任教諭の研修に話しことばの実践を取り入れ、教師になる者全てが、話しことばを大切にしていけるべきだと思います。」

と提言していらっしゃいます。

実際にノ・トルダム聖心女子大の田中宏幸教授は、「教育実習で話しことばの学習が必要」と、教職課程の必須科目に国語表現法を取り入れるかたわら、学生たちにこのセミナ - に参加させ、実践で話しことばの勉強をさせています。

話しことば教育の実践方法

セミナ - では、1 日目終了後懇親会を開きます。話しことば教育について、先生方で意見の交換が行なわれます。「話しことば授業を実際にどう展開しているか分からない」とか「そのためにもっとテキストがほしい」という声がよく聞こえてきます。実際に、私たちも先生方と話しことばの勉強をしながら、テキストを作ることに苦勞を重ねています。実践が中心だからです。話しことばの勉強会では、実践の場でのその人の表現によって次の展開が決定されます。どこに焦点をあて、どのように手助けをしたらいいか、場面によって大きく変化してしまいます。したがって、パターン化された指導法はありません。画一化した方法はないのです。ですから、逆に、それを活用してみるのです。実践を中心に行ない、その実践の中から本人に気づいてもらおうと考えているのです。私たちは、気づいてもらうための「お手伝い」ができるだけなのです。

例えば、ある先生が、子どもたちについて次のように語ってくれました。

Aさんは、とても一生懸命に勉強をする子です。しかも一人で勉強しているのが楽しいような子どもだと思っていました。いつも、一人が好きなのようです。でも本当は、人を思いやる強い気持ちを持っていたのです。最近になって、彼女の目にそうした気持ちが輝いているのが分かったのです。彼女の目を見て、やはり「見かけで判断できないものだ」と実感しました。

この先生は、Aさんを通じて、子どもたちを「見かけで判断してはいけない」ということについて話してくれたのです。最後の部分でそのことを表現しています。でも、残念ですが、その話したいことが、聞き手の中にイメージとして浮かんでこないという意見が多く出ました。つまり、相手に分かってもらえていない例なのです。「なに」を話すのか。切実に考えている主張には必ず体験があるはず。「外見で判断するのは危険」と主張したければ、「外見で判断した失敗体験」や「そのことを発見した体験」があるはず。その体験こそ、主張を裏付ける素材になるのだと思います。むしろ、聞き手はその体験を語ってもらいたいのかも知れません。

そこで、私は、私が納得するまで、先生に質問します。

「『一人で勉強しているのが楽しい』と感じたのはどんな場面ですか？」

「『一人が好き』とどうして感じたのですか？」

「彼女が見せてくれた『人を思いやる気持ち』とはどんなものでした？」

「『強い』気持ちとは、どんなに強かったのですか？」

「『輝く目』とはどんな目？」

「それを、最近どうやって発見できたのでしょうか？」

「その時あなたは、彼女をどう感じましたか？」

質問をしているうちに、私も、参加している他の先生も、この先生の言いたいことが見えてきます。と同時に話し手の先生自身も、自分の主張がより明確になってくるのでしょうか。私の質問に対する回答を折り込んで、再度挑戦してもらおうと、今度は大きな拍手に包まれるのです。分かってもらおうための表現法について、確かな発見を得てくれるのです。

この先生のように、

- ・内容を具体的に語って欲しい場合もあります。
- ・「なに」を言いたいのか、主張を明確にしてほしい場合もあります。
- ・表現がただらして、理解できない場合もあります。

そうした場面に応じて、どう「お手伝いをするか」の判断こそが、私たちが身につけなければならない決定的なテキストだと思うのです。ですから、そのテキストを作り上げるためにも、自分自身の話しことばをブラッシュアップしていかなければならないのではないのでしょうか。

学校教育の中での実践例

セミナーで、ご一緒に勉強した先生方から、その後の学校での「話しことば教育」の実践ぶりを教えていただくこともあります。

春日井市坂下中学校では、3年間かけたディベート実践を始めたそうです。1年から3年までの3年間、学級会や保健、道徳の授業で18時間を準備の時間に当て「性教育」というディベートのテーマについて考えます。養護教員や保健指導主事も指導に当たります。そして3年の最後に音声言語の授業を活用してディベートを行ないます。時間的余裕がない中、話しことば教育を幅広い授業の中で活用していこうというねらいだそうです。こうした学校が多くなりました。

川崎市宮崎台小学校では、国語科だけでなく全教科に話しことば教育を展開し、更に子どもたちだけでなく、親にも勉強をしてもらおうと、月1回教育会館で「お父さん、お母さんの話しことばの勉強会」も行なっているそうです。

国語教育での基本となる音声言語表現を、学校教育の中だけでなく、家庭や地域と連携を取りながら進めていこうという意気込みに感心させられます。

話しことば教育は人間教育である

文部省の新しい教育観によって話しことば教育が見直されて6年。セミナーを通じてこのような先生方の努力が、数多く見えてきています。しかし、忘れてはならないのは、話しことば教育に対する基本的な考え方だと思います。その意味で、強く印象に残ったことを思い出します。それは、去年6月、国立国語研究所のご支援をいただいて行なった「世界に学ぶ・日本の話しことば教育」というシンポジウムでのことです。ロンドン大学のギンサー・クレス教授が、英国の話しことば教育について、

英国では取り立てて話しことば教育に関心を集中していない。皆さんは呼吸することを教わったか。話すことは、呼吸することと同じこと。自然に教わることを取り立てて教えるこ

とはしない。学校は話しことばを教えるところではなく、話しことばが大切で重要なものであることを知る雰囲気を作る場だ。

という発言をしました。そして、実際の中学校の理科の授業で、子どもたちが話し合うことの大切さを自然に身につけ、問題解決へ向かって進んでいく様子が映像で紹介されました。

この「話すということは呼吸をすることと同じ」ということばと「話し合うことによってそれぞれが成長していく」という場面が、まさに「話しことば教育は人間教育だ」と語ってくれていたのです。

上谷 ありがとうございました。以上研究発表を3人の方にお願いたしました。続いてお二人の方に指定討論をお願いしたいと思います。そしてその後で話し合いというふうにしたいと思います。それでは「指定討論1」の神戸大学浜本純逸さんに「音声言語教育の振興」と題して発表をお願いいたします。

資料 企業ことばアンケート

問1 . 普段の職場でのコミュニケーションや、会議、説明、報告、プレゼンテーションなどについて、どんな点が一番問題だとお考えになっていますか。以下の項目の中から、該当するものを三つ選んで をおつけください。

(括弧の中は順位)

話が長い。	94社(5)
要するに何が言いたいかわからない。	144社(2)
他の分野の人に分かるように話せない。	119者(3)
議論を避ける傾向にある。	114社(4)
ボソボソ話す。	27社
ことば不足の場合が多い。	61社
筋道立てて意見を述べられない。	151社(1)
管理者世代と若い世代のコミュニケーションが不足している。	88社
若者が「ものの言い方」を知らない。	55社
その他(具体的にお書き下さい)	後出。

問2 . 社内のことばコミュニケーションに関して、現在一番頭を痛めていらっしゃることは何か。(例「外国人労働者とのコミュニケーション」「新入社員の敬語」など。)後出。

問3 . わが国のビジネスコミュニケーションの特徴として、「あいまいな言い方で聞き手の察しにまかせる」「本音と建前を使い分ける」「公の会議より事前の根回しで大筋が決まる」といったことが挙げられますが、こうしたことは、これからも企業にとって必要だとお考えですか。

やはり必要だ。	4 1 社
もうそんなことに頼ってはいけません。	1 2 4 社
どちらとも言えない。	1 3 5 社

問4 . 話しことばコミュニケーションを円滑に進める為に、何か方策を講じていらっしゃいますか。該当する項目に をおつけください。

全員持ち回りのスピーチをさせている。	7 4 社 (2)
外部講師を招いて教育している。	4 5 社 (3)
ディベートを練習している。	1 5 社
特にしていない。	1 5 1 社 (1)
御その他 (具体的にお書きください)	5 0 社 (O J T など)

問5 . 今後、社員にどのようなコミュニケーション能力をつけさせたいとお考えですか。次の項目の中から、三つ選び をおつけください。

根回し能力	1 3 社
社交的会話術	3 7 社
セールストーク	6 9 社
プレゼンテーション	1 3 5 社 (2)
情報を聞き出す力	1 2 3 社
敬語	3 3 社
スピーチ力	3 8 社
ディベート力	6 1 社
接遇・対応	7 7 社
会議の効率的運営能力	1 3 0 社 (3)
わかりやすく説明・報告する能力	1 9 6 社 (1)

問6 . 次のような意見をどう思われますか。

「人前で、筋道を立てて、明確に自分の意見を述べる能力は、これからのビジネスマンにとって緊急に身につけなければならない能力の一つである」

該当する項目に をおつけください。

そう思う。	2 7 0 社
(理由)・社内コンセンサスの形成にそんなに時間をとってられないから。(銀行)	
・正しい意思決定を早く下さねばならないから。(機械)	

- ・企業経営の効率的運営にとって最も必要なこと。(衛生陶器)
- ・時間短縮のため。(交通)
- ・グローバル化の時代、様々なバックボーンの人と意思疎通を図る必要がある。
(食品)
- ・他社との選別化をはかるため。(ホテル)
- ・黙っていれば気が付いてくれる時代ではない。(設計ソフト)など。

思わない。

1社

なんともいえない。

12社

問7. この他、職場のことばコミュニケーションについて、ご意見がありましたらご自由にお書きください。

問1、問2を含めた自由記述の内容は以下のように整理される。

人前で話をするのが苦手

- ・人前で話をするのが下手。(製紙)
- ・会議などでの的確に意見が述べられない。(自動車)
- ・自分のことばで表現できていない。(生命保険)

コミュニケーション・スキルの習得が必要

- ・専門用語(システム)を多部門にわかりやすいことばで表現する技術。(鉱業)
- ・技術用語を社外の方にわかりやすく説明する能力。(電力)
- ・要点を整理して簡潔に述べる力がなかなか身につかない。(商社)
- ・要約して話す能力を養いたい。(食品)

話す能力以前の問題

- ・論理的思考になれる必要がある。(繊維)
- ・まず明確な自分の意見をもつこと。(化学)

若手社員への注文

- ・新入社員が大人の話し方ができない。(証券)
- ・仕事と遊びことばの区別ができていない。それを注意する人が少なくなった。(情報処理)
- ・公用語と仲間ことばの使い分けができていない。(電気)
- ・若年層はTPOに合ったことばの使い分けができない。(造船)

人の話を聞くことが大切

- ・相手の話を熱心に傾聴できない。(銀行、建設)
- ・経営者から新人まで人の話を聞く姿勢に欠ける。(設計)
- ・上司が聞き役に徹する。(鉄道)
- ・話し方と同時に聞き方が求められる時代である。(電気製品販売)

社内教育の必要性

- ・社内の訓練不足を痛感。(石油卸)
- ・大学でやらないので企業内教育で必ず教えなければならない。(電子部品)

コミュニケーション不全症候群

部門間ギャップ

- ・事業部、事業所などの組織単位が多く、コミュニケーションが上滑りしている。
(繊維)
- ・それぞれのセクションでのみ通用することばがどんどん作られていく。(信販)

上司と部下

- ・管理者と課員とのコミュニケーション不足。(交通)
- ・新入社員と管理職とのコミュニケーションギャップ。(OA 機器)
- ・上司はもっとコミュニケーションの重要性を認識せよ。(運輸)

話さない若者

- ・新入社員の発言が少ない。職場内活性化にとってコミュニケーションは非常に大切。(通信)
- ・若手層の自己主張の不足。公の場で本音が出にくい。質問しないと答えない。
(不動産)

流行語・専門語の氾濫

- ・ビジネス流行語(CS、リストラなど)が概念の合意をみないまま使用されている。
(カメラ)
- ・当社内でしか通用しないことばが専門用語としてまかり通っている。(通信)

外国人などとのギャップ

- ・海外事務所のマネージャと現地従業員とのコミュニケーションギャップ。(旅行)
- ・外国人社員とのコミュニケーション。(エンジニアリング)

もっと議論上手になる必要がある

- ・本音ベースの議論が少ない。(セメント)
- ・相手の立場にたった発言ができない。持論の主張と批判だけ。(デパート)
- ・生産性向上のために明確な議論が不可欠。(信販)
- ・会議での真の議論が不足。(繊維)
- ・議論で高次の結論が生まれるという考えがない。(特殊鋼)
- ・葛藤を恐れない率直な話し合い。(家電)
- ・相手の意見によって自説を修正する柔軟さを身につけたい。(カメラ)
- ・感情的にならずに議論すること。ディベート下手は克服しないと。(菓子)
- ・社員の自己主張の場を確保したい。(機械)

自由な発想、組織活性化ことば

- ・長い歴史の中で、無意識の内に「業界語」が業務そのものを固定し、時代に合わせた革新の阻害要因になっている。(機械)
- ・個性・能力を自由に発揮できる職場環境を作りたい。そのためのコミュニケーションを活発にしたいが認識が低い。(生命保険)
- ・若い人に思ったことをはっきり言わせる環境が必要。(建設)

資料 先生セミナー - アンケート結果

問1 . あなたはこれまで学校教育の中で「話し方、聞き方」の指導を受けた経験がありますか。 (回答数218人)

大いにある	1%
多少ある	15%
ほとんどない	47%
全然ない	35%
わからない	2%

(「話し方、聞き方」の指導を受けた経験がある人 34人に)

指導を受けたのはどこでしょうか。当てはまるものをいくつでもお答えください。

(回答数76)

小学校	100%
中学校	35%
高等学校・高専(1~3年生)	15%
高専(4・5年生)・短大	3%
大学・大学院	35%
その他	26%
わからない	9%

問2 . 「話し方、聞き方」で、特に力をいれて指導する必要があるのは、どのような点だと思いますか。いくつでもお答え下さい。(218人中・回答数766)

発音	19%
アクセント	9%
抑揚・イントネーション	16%
適切なことばの選び方	44%
わかりやすい話し方	87%
スピーチや演説のしかた	27%
討論や議論のしかた	52%
敬語の使い方	22%
人の話の聞き方	74%
その他	2%
わからない	0

問3 . 日本人は一般に人前で話すことが苦手だと言われていますが、あなたは人前でも話すことができるほうですか、できないほうですか。(回答数216人)

できるほう	25%
できないほう	67%
わからない	8%