

話し方教育

—— 社会人を対象にして ——

はじめに

野地先生が還暦をお迎えになるお祝いの機会に、社会人を対象にした教育の現場からご報告をさせて頂きますことは、大変うれしいことです。研究報告とは言い難い、雑多な経験のレポートに過ぎませんが、先生の益々のご健康、ご発展をお祈りすると共に、今後とも弟子の末席でご教示を頂きたく筆をとった次第です。

資料を目の前に、「テーマ」も「実践の場」も与えて下さった先生のご恩を思い、今更ながら長いお導きに心から感謝しております。と申しますのは、わたくしは昭和二十八年卒業、いわゆる新制大学一期の二八組の一人ですが、卒業論文のテーマ選定の時、クラスでたった一人の女子学生という気負いもあって、「平安朝の女流文学を」などと思っておりました。ところが、「日本の国語教育の領域で一番おかれているのは話し方なのでやってみてはどうか」とおすすめを頂き、「先日のレポートの内容を深めていけば」と具体的に指示があつて、「話し方教育」話題について」というテーマに決めました。卒業後二十七年たった現在、広島YMCAビジネススクールの専任講師として、社会人を対象にした「話し方教室」と、高校卒業の女子生徒が入学する全日制コースで、「秘書実務科」

村上幸子

を担当しています。他にフリーで社員研修や講演と多忙な日々を過ごしています。が、いずれも卒論のテーマ「話し方教育」の領域を試行錯誤しながら歩きつづけております。しかも四年で高校の国語教師を結婚と共に退職し、専業主婦九年を経て広島YMCAという職場をご紹介下さったのも先生です。家庭との両立に苦しむのが仕事を待つ女性の共通の悩みですが、拘束は、週二日だけで、自分の能力を生かす仕事のできることを幸せだと思っております。

もし、現在専業主婦で、もう一度社会とのつながりを持ちたいと思つておいでの後輩があれば……又将来のことを計画中の女子学生に一人の先輩の経験とノウハウをお知らせすることで新しい道をひらいて下さるヒントにでもなればと思います。つたない内容でお恥ずかしいと思いますが、お役に立つことがあれば、先生のご恩にいくらでもお報いできるのではないかと思います。

「話し方教室」の紹介と指導内容

(1) YMCAの話し方教室

昭和四十一年四月二十一日(木曜)午後六時半から二時間が、YMCA話し方教室の第一日でした。当時広島では「話し方教室」という名前も珍しい時代で全く手さぐりの状態ではじめました。授業

は毎週木曜、十五回で一期間が終了でした。受講生は二十三名（男性九名女性十四名）で年令は最高五十三才で会社の次長さん、最低は十八才の就職したばかりの女性でした。月謝は千円、入学金千円と記録に残っています。昭和四十六年三月に、子供の病氣入院により一たん退職しましたが、その間十七期教えています。第十七期の生徒も二十一名（男性十二名女性九名）で、各期共、生徒数、男女比は似たような結果です。

カリキュラムは、

（基本）

(1) 「ことばづかい」は「心づかい」

(2) よい発声、正しいアクセント

（日常会話）

(3) 豊かな話題を身につけよう

(4) 話の組み立て方、運びかたの工夫

(5) 聞き方あれこれ

(6) 方言から標準語へ

（応用）

(7) 電話の受け方・話し方

(8) 目上の人に対する話し方

(9) 行き届いた挨拶

(10) 上手な紹介

(11) 司会・インタビュ―

（仕上げ）

(12) 人前であがらないために

(13) 間のおき方・表情

(14) 個性的な話し方を

(15) 自己評価再考

のテーマで、「授業内容」「授業方法」「準備」の項目を書きこんだ表を配布しました。(16)(17)の授業は外来講師としてNHKのアナウンサーに来てもらいました。

授業は毎回プリントを用意しましたが、これをもとに第一回のテキストを作成しました。昭和四十一年九月十二日発行のB5判三十三頁のガリ版印刷のもので、第二期の九月十六日からの授業に使用しました。

目次は、

第一章 「ことばづかい」は「心づかい」

第二章 発声、発音を正しく

第三章 アクセント・イントネーション

第四章 標準語と方言

第五章 敬語について

第六章 話題の集め方・組み立て方

第七章 聞き方

第八章 挨拶

第九章 電話

第十章 紹介

となっております。二回目のテキスト作成は昭和四十三年四月九日発行のもので、前回と同じくB5判ガリ版印刷のものですが頁数は六十九頁にふえました。二年間の経験をもりこんだものです。

目次は、

第一章 日常生活の心づかい

第二章 「職場のことば」に反省を

第三章 人前であがらないために

第四章 印象的な自己紹介を

第五章 挨拶あれこれ

第六章 よい話し方四つの柱

第七章 話し方私の工夫

第八章 話題を豊かに

第九章 論理的な話し方

第十章 ユーモアのある話し方

第十一章 人をひきつける話し方

第十二章 悪い話し方実例集

第十三章 ぐらしの中のスピーチ

第十四章 聞き上手に

第十五章 会議の進め方司会の心得

第十六章 個性のある話し手に

このテキストは、私がやめた後も三人の先生にひきつがれ、昭和五十二年まで広島YMCAの「話し方テキスト」として使用されました。先にも述べましたように昭和四十一年四月から四十六年三月までの五年間が広島YMCAの「話し方教室」で教えた期間ですが、私の年令で三十五才から三十九才までの三十代後半がこの時期に当ります。この度、今までの記録を読み返してみても、改めて三代のエネルギーをなつかしく思います。教材などすべてひとりで準備

したわけですが、二回目のテキスト作成の時などは、子供が八才と三才で昼間は落着かないため仕事は夜になり、気がついたら朝五時になっていて驚いたこともあります。

この期間、野地先生にご指導いただいで二回研究発表を行っています。いずれも大下学園国語科研究会で、一回目が昭和四十二年十二月三日（日曜）テーマは「職場のことば―実態調査その(Ⅰ)」、当時教室の生徒だった広瀬真三美氏が西川ゴム工業株式会社（当時従業員千四百名）のカウンセラーであったことから協力が得られ、挨拶ことば、呼び方、命令のことば、叱責のことばの四項目を、役付・一般の社員三百名を対象に実態調査し、分析したものです（大下学園国語科研究紀要13に記載）。これは後に「国語学論説資料（四十二年版）に収録されました。二回目は昭和四十四年十一月七日（日曜）テーマは「職場のことば―実態調査その(Ⅱ)（敬語について）」で教室の生徒だった貝塚和枝さんが広島銀行（当時行員三千余名）の研修課のリーダーであったことから協力を得、女子行員百名を対象に実態調査をし、分析しました（大下学園国語科研究紀要15に記載）。

又、昭和四十四年六月から四十六年三月まで地元「中国放送（RCC）」のラジオ番組「ことばあれこれ」を百四十七回放送しました。この期間の放送原稿、四百字詰原稿用紙約四百枚も手元に残っています。

外部からの講演依頼は二十一回で、忘れられないのは昭和四十四年八月二十一日、「江田島青年の家」で行われた、広島県高校家庭クラブ連盟主催の指導者講習会です。テーマは「ことばと話し方」

でしたが、もともと野地先生がいらっしやる筈だったのを大学紛争のため急にピンチヒッターで出かけました。高い演壇にあがったら、二〇〇名の参加者の中に小学校の同級生、女学校の先輩、大学の同期生など高校で家庭科を教えている人たちの顔がみえ、やめて帰りたい心境になりました。次の年の夏にも声がかかりましたので、どうやら責任は果たしたようです。

この五年間の反省とアドバイスをまとめますと、内容がかた過ぎたのではないかと思います。社会人を対象にした教室であるにもかかわらず國語の専門知識をおしつけた感じですが、まだまだニーズを読み取れなかったといえましょう。Y M C A のパンフレットにも「広島 Y M C A 國語教室話し方科」となっており、今にして思えば主事も私も若かったと思います。

現在も「話し方」の講師は不足しています。勉強してみようと思われる人は、私の反省をこめての感想ですが、次の点に留意されればと思います。

1. 健康であること
2. あせらないで、ともかくつづけること
3. 書く力をつけておくこと
4. 発声、発音、アクセント、朗読など音声面の技術を身につけておくこと
5. ユーモアのセンスを磨いておくこと

4 については、NHKのアナウンサーに外来講師として来てもらったことが私にとって非常に勉強になりました。大学の講義だけでは不足だと痛感しました。5 は社会人対象の夜の教室では生徒が疲

れていますので、面白くない授業は睡気をさそいます。楽しい教室運営は必要条件になります。

(2) 広島話し方センター

昭和五十一年一月から五十四年十二月までの四年間は、「話し方教室」の責任者として組織作りや経営にタッチしました。マホームットではありませんが、左手に教科書、右手にソロバンの貴重な体験でした。とは言っても Y M C A の教室で受講生だった着物着付学院（社員百名、着付講師二百名）の社長がオーナーで組織の一部門として開設されましたから収支があえばいいといった程度の責任でしたが：

定員二十名、ビデオや練習用電話器、テープレコーダーなどを使って、昭和四十年前半の Y M C A とは少しニュアンスの違った教室作りをしてみました。毎週一回二時間、十二回（三か月）が一期間で、

一般コース（夜六時十五分からの二時間で受講生は男女）

女性コース（午前十時から正午までで女性対象）

着付講師コース（着物の着付を教えている人が対象で、時間は午前又は午後）

の三コースを作りテキストもそれぞれ用意しました。三か月の勉強では足りないということで、初級三か月、中級三か月計六か月で修了としました。一般クラスの夜の人たちと着付の先生は忙しいので、せいぜい六か月が熱心に通える限度だと思えます。上級クラスを望む声もありましたが、私も Y M C A の秘書実務科で夜間のクラスを担当していましたので実現しませんでした。それにくらべ女

性コースの人たちは、時間的にも経済的にもゆとりのある人たちが多く、非常に熱心で上級クラス（半年）、専攻科クラス（半年）、講師科クラス（半年）計二年間のクラスが皆の要望ででき上りました。昨年末（昭和五十四年）YMCAとの兼務であまりにも多忙なため、私がセンターを退職した時、後を任せたのはこのクラスの卒業生です。

一般用のテキストの目次は、次のようなものです。

（初級用）

- 第一章 人前であがらないために
 - 第二章 自分のくせを知ろう
 - 第三章 発声、発音練習
 - 第四章 標準語について
 - 第五章 敬語の使い方
 - 第六章 話題の種類と集め方
 - 第七章 話題の整理法と生かし方
 - 第八章 話の組み立て方（その一）
 - 第九章 話の組み立て方（その二）
 - 第十章 話し方の技術（その一）
 - 第十一章 話し方の技術（その二）
 - 第十二章 好感の持てる態度や表情
- （中級用）
- 第一章 スピーチあれこれ（その一）
 - 第二章 スピーチあれこれ（その二）
 - 第三章 異性との話し方

第四章 電話のかけ方

第五章 電話の受け方

第六章 命令・報告のポイント（その一）

第七章 命令・報告のポイント（その二）

第八章 人間関係を円滑にする話し方

第九章 会議の進め方・司会の実際（その一）

第十章 会議の進め方・司会の実際（その二）

第十一章 説得力を身につけよう

第十二章は、最終回なので外部での懇親会となりカットしました。

女性クラスのテキストは一般用をベースに、職場関係のものを除いて、「女性の話し方の欠点」などを加えました。中級にマナーを加え日常生活に役立つよう配慮したことは好評でした。

着付講師用のテキストは、「魅力ある講師として」などを加えました。着付を習った主婦が、急に人前で先生として話すわけですから彼女たちも一生懸命でした。センターのテキストは活字印刷の本にしましたので、テキスト代六百円は別に実費を徴収しました。月謝は発足当時三千円、五十三年から五千円で、入会金は三千円ときめました。月謝五千円は払う側からすれば結構高い金額だと思いましたが、実際には生徒数百名でも五十万の収入にすぎず、教室の家賃（光熱費共）二十数万円、人件費、その他雑費が案外かかり、教室経営の難しさという、本来先生の仕事とは異質の体験をしました。広告についても、私たちは日々取り囲まれて生活していますが、自分が出す側にまわってみると、効果をあげることの難しさ、広告

料の高いのには驚かされました。広告の方法としては、立看板を目につきやすい所に出すのが、経済的でもあり有効ですが、次第に街の美化のため使えなくなりました。新聞広告もよく使いましたが、紙面の位置により案内目につくか、つかないかの差があるものです。又、新聞社により値段にはかなり違いがあります。これは発行部数によるようです。テレビのスポットも使ってみました。時間帯により効果は目立って差が現われました。ゴールデンタイムは高だけの効果はあり、つくづくテレビ時代だと思いました。パンフレットなどはセンスがそのまま商品になるわけですから、広告社の仕事熱心ない人とならなければ、ピントの合わない写真機をのぞいているようなもどかしさを感じます。広告社は大手から中小まで様々あり、企業は広告という魔物と共存しながら生きているのだなと強く感じました。

「話し方教室」だけでなく短期の教室も企画しました。三時間、一か月(四回)で修了の教室として作りました。月謝は九千円としましたが、外部からパートの元女性課長、その部下だった元電話トレーナーを講師として招きましたので、暴利をむさぼったわけではありません。現場にいた人たちは経験から技術を身につけていますが、テキスト作りや講義は苦手のようでした。

指導内容は、

第一回

女性社員のプロ意識とマナーの基本

電話の受け方・かけ方の基本訓練

第二回

発声・発音・標準語の習得

電話応対用語の訓練

第三回

敬語と受け付けのマナー

電話応対の実際(その一)

第四回

敬語と接待のマナー

電話応対の実際(その二)

のテーマをあげて訓練用のテキストを作りました。この教室は、新入社員研修の時期や夏の企業が暇な時は盛況になりますが、年末や決算が近くなると、企業がそれどころではなくなるので開講できない教室でした。

「母と子の話し方教室」は、昭和五十三年と五十四年の夏休みに開講しました。

五十三年の教室は、七月二十八日午後一時から三時までが第一日で、毎週金曜午後、四回で終了しました。第二回の八月四日には、野地先生に講師としておいでいただき、母親と子供たちが一緒に話を聞きました。母親たちが感動したのはもちろんですが、子供たちがおとなしく興味を持って聞いたのには、手伝いをしてくれた女性教室の人たちが驚いていました。会費は母と子で一萬二千円でしたが、平素大人ばかりの教室なので小学生とのつき合いにはスタッフ一同いささかくたびれました。

五十四年夏には、前年四回には参ったということで、一日だけに

しました。八月二十一日(火曜)午前十時から三時まで、昼食付六千円の会費で開講しました。午後一時間程Y M C Aのリクレーションの指導員に来てもらって相手を頼みました。

「あがらないための特訓コース」は、昭和五十四年八月九日(木曜)と八月二十三日(木曜)の二回行いました。二回日の二十三日などは定員を十名オーバーして大奮闘の一日でした。

補佐役をしてくれた事務の人が有能で、しかも、女性教室の人たちが協力的であったことなどが幸いして四年間の責任を無事果たしたと思いますが、反省をこめて注意点をあげておきますと、教室経営には、

- 1 実力のあるスタッフを揃えること
 - 2 企画力があること
 - 3 数字や経済に強いこと
 - 4 レイアウトの知識などがあること
 - 5 教室は便利な場所を選ぶこと
 - 6 社交的で知人の多いこと
- などが大切ではないかと思えます。私は数字や経済観念は欠落している人間ですが、事務を扱ってくれた人が計算器のような人で助かりました。レイアウトなどの知識ももっとあればよかったと思えます。知人はいつの間にか多くなっていましたので、大変助かったと思えます。

「秘書実務科」の紹介と指導内容

秘書実務科といっても、お分りにならない人が多いかと思えます

ので説明をしますと、文部省認定秘書技能検定試験というのが年二回全国規模で行われています。一番よく知られているのが英検といわれる英語検定ですが、似たような試験です。

試験の範囲は、1 秘書の資質 2 職務知識 3 一般知識 4 マナー・接遇 5 技能の五つの領域です。試験には、一級、二級、三級とあり、ビジネススクールのような専修学校では取得すべき資格としてカリキュラムの中に入っています。最近は四年制の大学を卒業する女子学生が就職準備としても多く受講しています。短大にも秘書科を設ける所が出はじめており、これから社会で認められる科目ではないかと思えます。

もっとも、世の中でこの科目を必要とする裏には、ごく常識的なことを知らない、家で教えていない、という現実があるようです。Y M C Aの人で、現金封筒をポストに入れた女性もいるとか聞きました。敬語に至っては、年輩の人が聞いていてハラハラするだけでなく、若い人自身が使えなくて不安のようです。

私が秘書実務科を担当するようになったのは、昭和四十五年十月六日からで、広島Y M C A英語学院秘書実務科コースを持った時以来です。十年前なので検定とは関係なく「話し方」としてカリキュラムを作っています。

基本

- 1 職場のことば
- 2 標準語
- 3 敬語の使い方

応用

4 電話のかけ方と受け方

5 接遇のことは

6 命令の受け方・伝え方

7 報告の仕方

まとめ

8 有能な秘書として

以上のテーマをあげ、表にして、「授業方法」「授業内容」「準備」の項目を書き入れています。今回久しぶりに古いノートを見て、十年前にやったことも今とあまり変わりがなく、安心したようなさけないような気がしています。生徒は二十二名で最年長二十七才、最年少十八才の女子でした。短大卒が六名で高卒者は県立高校が殆んどです。現在の全日制ビジネススクールの生徒より質がよかったのだなと感心しました。でも、この講座は、昭和五十一年までで、広島YMCAが検定試験を取り入れて資格取得と結びつけたのは昭和五十三年からです。専修学校ブームで再発足したといえましょう。現在の広島YMCAの指導内容は、

。美しい姿勢づくり

——立つ・歩く・表情・動作のケアトレーニング

。色彩感覚

——色彩の知識・服装・ヘアスタイル・メイクアップ

。話法

——発声・発音・アクセント・標準語・日常会話・敬語・接遇

用語・命令の受け方・報告の仕方

。電話

——電話対応のエチケット・電話応対用語

。お茶の作法

——茶菓のサービスの知識と作法

。実用文書実務

——文書の作成・取扱い・ビジネス文書の基礎知識と作成要領

・慶弔の上書き・のし紙の扱い方・郵便の知識

。接遇の態度と作法

——来客応対・受付・取次ぎ・案内・接待

その他、人間関係と自己啓発・健康管理・ストレス対策など広い範囲の訓練をしています。主として私の受持つのは文書実務と色彩感覚を除いたもので、学校の国語教育とはかけ離れているものか、やはり国語を専攻した者が受持つのが一番妥当ではないでしょうか。文書実務も国語の領域だと思えますが、現在はペン習字の先生でよい人があり、私はタッチしていません。三か月の月謝(二十四回分)が五万五千元です。

秘書といえは、外資系の会社の秘書が、実務的には非常に有能ですが、秘書実務科の先生としては、やはり教育畑の人の方が適当ではないかと思えます。この分野も人材不足です。若い人の進出をねがっていますが、アドバイスとしては、

1 英検二級の資格は取得しておくこと。

(秘書実務検定一級の取得資格に必要)

2 巾広い教養・常識を身につけておくこと。

3 発声・発音その他標準語が使えること。

4 文書実務の基礎としてペン字がきれいに書けること。

などは身につけておかれることをおすすめます。

社員研修・講演

「話し方」を担当すると、研修ばやりの昨今、依頼があるのでさけて通るわけにはいきません。

私の場合、広島YMCAの「話し方教室」を昭和四十一年四月に担当して、はじめて外部へ話をしに出かけたのが、昭和四十三年五月二十三日（木曜日）広島中央公民館で、テーマは「人をひきつける話し方」です。以来謝礼をもらっての研修や講演は百七十七回ですが、ノートを見ると、よくもまあ、あちこちへ出かけたものだと感慨しきりです。

社員研修は、新入社員研修や中堅幹部社員研修、他に電話対応の研修もあります。電話の場合は心構えやエチケット、応対用語と、ほぼ電話に関する事でまわっていますが、中堅幹部社員研修では、「人間関係」や「説得力」など会社の中で必要とされていることが多くテーマとして出てきます。しかも、なかにはかなり中央の研究会へ出席して勉強をしている人もありますので、こちらもたえず勉強しておかなければいけません。

私が実行して良かったと思うことは、毎回要点を書いた原稿を残したことです。同じようなテーマでも使う引用例が違うので、次に頼まれた時まごつかないためにも書き残しておくことが大切です。同じ話を二度聞くのはつまらないので、「次回」が来年のこともあるから、違った話ができるよう記録を残しておくことは大切だと思います。それでも失敗はあります。原稿に書いた導入と違う話をし

たのに、訂正をおこなったので、次の時、かえって同じ話になったことがあります。新入社員研修などは年々違う人でも、研修課の人は同じことが多いので、引用例でも変えないと勉強な印象を与えます。その意味では、話題は使い捨てくらいのもりで、つぎつぎ新しいものを取り入れるよう勉強が大切です。

サラリーマン向けの本は非常に多く出ていますが、一応目ぼしいものは読んでおく必要があります。雑誌では、「実業の日本」が時々いい特集を組みますので参考になると思います。

官庁関係の研修は、レンジメを用意することが多いのですが、話の印象が散漫にならないよう聞き手の手元の資料は出し方が難しいと思います。

司会者と打ち合わせの時、自己紹介をきちんと伝えておかないと、間違った紹介をされ、それを出ていってすぐ訂正するのも悪いようで困ったことが何度かあります。間違う人に限ってあまりよく聞いてくれませんので、間違ひそうな所はくり返して言う必要があります。私の場合だと、「昭和四十六年からNHKの番組技術改善委員をしています」と言うと、技術が落ちたり委員が役員になったりします。「テレビも以前二年余り出ていました。ラジオは二年です。」という「テレビ、ラジオに出演中」などといわれ面くらうことがあります。

講演は、公民館や学校、役所の主催のものから会社の主催まで様々です。公民館で、前回と同じような内容でといわれたので出かけたら、どうも以前見かけたような人がちらほら、「私の話を二度聞いて下さる人は手をあげて下さい。」と言っても誰も手をあげない

ので、勘違いかしらと思つてトクトクと話したら、後で「先生の話はこれで四回聞きに来させてもらいました。」と言われ、成る程「二度ではないな」とガックリしました。

前もつて、出席者数、年令、性別などは聞いておくのですが、ある町へ行った時は、女性が多いとのことで、そのような用意をして行つたら、出席者は殆どが男性、それも中年以上、内心いささかあわてましたが、後で聞くと、町内の有線放送で案内があつたとか、商店の多い観光地なので、店のご主人連中が講師が女性だというのが聞きにいらつしやつたそうです。

夜の「話し方教室」は、疲れた人たちを相手に話しますのです。楽しく面白い話をしなければ聞いてもらえません。おかげで講演会でもよく楽しかつたと言われます。きびしい聞き手を相手に練習をした結果だろふと思ひます。

老人大学で話をした時、百人余りのお年寄りが誰も寝なかつたと言つて感心されたことがあります。同じ寝めるのなら「内容がよかつた」と言つてほしいと思ひましたが、それは無理なのかも分りません。

まとめ

以上、社会人を対象にした、「話し方教室」「秘書実務科」「社員研修・講演」など体験を紹介しました。

多くの人が話せないと思ひでいるのを見るにつけ、なぜもつと日本人は、日常会話を楽しむすべを身につけていないのか、人前で話ができないのかと首をかしげたくくなります。生徒にとって国語教師

は「話しことば」の指導者ではないでしょうか。私の教室で、生徒二十五名（男性十四名：大卒八名、高卒六名、女性十一名：大卒四名、高卒七名）の人を対象に「国語の先生から、ことばづかいや話し方について習つた記憶があれば書いて下さい。」との質問に対し、二十名が「なし。」「全くありません。」「国語の時間だからといつて指導を受けた記憶なし。」などの反応がこえてきました。もちろん、ことばの教育はすべての教科の先生、両親や兄弟姉妹、友人を含めたあらゆる生活の場でされるものだとは思ひます。それでも、国語の教師にはやはり責任があるのではないでしょう。

野地先生が「国語教育の領域で一番おこなわれているのは話し方だ。」と昭和二十七年卒論のテーマ選定の時おつしやつたことは、今もまだつづいている問題だと思ひます。頂いたテーマを大切に、これからも勉強をつづけて行きたいと思ひます。

(広島YMCA専任講師)