

秘書学関連講習会受講内容の認識とその応用例

—担当教師の資質向上に関する考察を含む—

菱 田 陽 子

目 次

はじめに

- I. 受講内容の認識とその応用例 I
 - 1. 受講内容の認識
 - 2. 受講内容の応用例
- II. 受講内容の認識とその応用例 II
 - 1. 受講内容の認識
 - 2. 受講内容の応用例
- III. 担当教師の資質向上に関する考察
 - 1. 担当教師の資質向上の目的とその一方法
 - 2. 自立思考の育成方法と体得法に関する考察
- IV. む す び
- 参 考 文 献
- 資 料

はじめに

1988年8月20日より8月22日に秘書教育全国競技会主催の「第一回秘書教育担当者認定講習会前期が行われ、1989年3月25日より27日に後期が行われた(資料2)。この二回の受講内容は秘書学における指導内容に一方向を与えると共に、新しい示唆を含むものであった。そこでI章、II章で受講内容の骨子をまとめると共に、認識した内容を付記した。応用例として受講内容を取り入れた授業案を作成した。III章では授業案を実施する担当教師に求められる資質向上について、その具体的方法を含み考察した。

I. 受講内容の認識とその応用例 I

1項「受講内容の認識」に関しては、受講内容を大きく二つに分け[(1)「マナー・接遇教育の実際と教授法」(2)「人間本質の追求と資質養成トレーニングに関する講義と実際」]その骨子をまとめると共に理解した事柄も付記し、認識の内容とした。次に、2項「受講内容の応用例」では、1項をもとに、授業での応用を考え、そのカリキュラムを、応用例として記した。

1. 受講内容の認識

(1) マナー、接遇教育の実際と教授法

接遇時に必要な資質を、形で現すことを学ぶ教育とも言える接遇教育の代表的内容は以

菱 田 陽 子

下のり通りである。

* おじぎ：会釈は15度、敬礼は30度、最敬礼は45度の角度で上体を曲げる。

* 名刺扱い：渡し方は、片手でもよい。マークや字の書いてあるところは持たない。受け取り方は、「名刺はその方の身代わり」であるから丁寧に片手で受けて、片手を添える。顔は下ばかり向かず、相手の顔を一度見て、次に名刺を見て「〇〇センターの××様ですね」と確認する。読み方も確認すること。最後に相手の名前をフルネームで「山田太郎様でいらっしゃいますね。失礼いたしました」の様に再確認する。更に受け取った名刺を上司に持って行くときには腰より下げずに持って行く。同時交換は、尋ねた側が相手よりも下めに名刺を差し出す。相手の名刺を受けたら両手で持って挨拶する。受けた名刺は、冒頭の挨拶の時は置いておき本題に入ったらしき間、その間に名前を覚える⁽¹⁾。

* 案内：原則として客を右におく。ドアのノブに近い方を、案内人が歩く。案内するときは「どうぞこちらへ」と言って、案内人だけがどんどん歩きださないよう、客の足元を見る。ノックはノブの上をたたく。ドアが内開きの時は案内人が先に入る。ドアが外開きの時は客を先に入れる⁽²⁾。

* 茶菓の出し方：お湯の温度と、おいしく入れようという気持ちと、最後の一滴まで注ぎきることを心掛ける。例えば3人分入れる場合まず半分分量を入れ、同じ濃さで同じ美味しさになるよう、回り注ぎをする。湯飲みはその模様が客から見て正面にくるように置く。茶托は木目が、客から見て横になるように置く。お茶は注いで糸じりをふいてから茶托にのせる。きゅうすのふたの小さな穴は、きゅうすの口と一直線にする。お茶とお菓子を出すときは、お茶は右、お菓子は左におく。出し方は客の右後ろからとする。お客の後ろは通らず、自分の会社の人を後ろを通る。テーブルの上の書類は、「恐れ入ります」と言ってかたづけで置く。客と上司の話が続いている時は黙ってお茶を置き、話していない時は「どうぞ」と言って置く。紅茶やコーヒーの場合、客から見て、取っ手を左、スプーンの柄を右にして出す。デミタスカップは最初から取っ手を右にして出す⁽³⁾。

* 茶菓の戴き方：出されたお茶をすぐ飲まない。「ちょうだいいたします」と言っておいて、先方が一口飲んだら、こちらでも飲む⁽⁴⁾。

* 電話の対応：電話のかけかた

事前に準備してから電話をかける。つまり、かける内容を整理し、メモをまとめて電話をかける。あいさつを忘れない。心を伝える努力をする⁽⁵⁾。

電話の受け方

相手が誰か判らないときは、「申し訳ございません。こちらに入ったばかりなので、お名前を教えてくださいませんか」と聞く。自分の仕事を早く覚え、受け答えに自信を持てるようにする。電話の脇には動かないように台のついたメモ用紙と濃いめの筆記用具を常に用意しておく。電話は鳴ったら2コール以上待たせずでること。挨拶は「よろしく願いいたします」に対して「失礼いたします」ではなく、「承知いたしました」か、「かしこまりました」と答える。電話中は周囲の音を聞かれないようにすること。特に笑い声に気をつけること⁶⁾。

電話のとりつきかた

相手が同じことを繰り返す必要のないように、聞いたことは正確に伝える。取り次ぐ際「課長、うるさい山本さんから電話です」等と余計なことは言わないこと。保留のつもりでも相手に聞こえることもあることを心に留めて置く⁷⁾。

- * 話し方の6ポイント：① 話し手は話す内容の把握を充分しておき、事例が雑談に終わらないようにする。
- ② 話しの予告をする。例えば話しの大切さを教えるとき「今日は挨拶の大切さをお話ししますが、まずその大切さを表す事例をこれからお話しします。」と予告することで聞き手に心の準備をさせる。
- ③ 話しの順序を考える。たとえば体験談の場合、時間の経過、空間の順序に従って話す。
- ④ 話しの内容によって原因結果の関係をはっきりさせて話し、聞き手の理解を助ける。
- ⑤ 聞き手が既に知っていると思われても、確認しながら話す。
- ⑥ 予告に対応するようにまとめをすることで聞き手に話しの内容を定着させる⁸⁾。

* ロールプレイングの実際：A～Fまでの6グループに分かれ以下のテーマについて「導入・講義」「チェックポイント」に関して討議・発表する。

- (テーマ) ① 名刺の受け方
② 受付対応の仕方
③ 茶菓の出し方
④ 電話の受け方
⑤ 来客を案内して歩くとき
⑥ 美しいおじぎ

菱 田 陽 子

* 接遇教育実施上の注意点⁽⁹⁾：

① 細かく分析されたアクション・トレーニングによって、定着速度を速めることができる。

例) 基本的立ち姿：かかとをつける——→ひざに力を入れる——→腰をはる——→おなかをひく——→首をおこす——→手は指を離さずに脇におく

② 担当教師は一度に多くをやらせすぎない。一度に多くを望むことは定着速度を落とすことにつながる。

③ 担当教師は基礎事項と例外事項を分けて指導する。

(2) 人間本質の追求と資質養成トレーニングに関する講義と実際

人間本質の追求に関する講義内容は次のとおりである。

① 心理テスト（人間学、実存分析に目を向け、今自分がおかれている環境、その中で
の価値の創造という諸点を含んで心理分析を試みる）⁽¹⁰⁾。

* 人間の二重性（現実の自分とイメージの自分）故に相手の指摘を受容できない。つまり自分が認識している自分と、相手が指摘する自分が違うため相手の指摘を受け入れることができないという面を人間はもっている。その人間の二重性の傾向を探るのが心理テストである⁽¹¹⁾。

* ここでは3種類のテストを試みる

「あなたの学習スタイル」「あなたのスタイル自己テスト」「あなたは何故働くのか（動機づけチェック）」（資料1）

② 一般意味論

「事実と言葉が表す内容とのずれを明らかにして、事実を正しくつかむように導こうとする実践的学問」（講談社 日本語大辞典）とされている一般意味論の基本ともいえる「言葉」について学習する。

* 「言葉」は能力を実力化する最大の手段である⁽¹²⁾。

「能力」は全ての人に与えられているが、実力化されているかどうかは個人差がある。全ての人がかール・ルイスのように走れなくとも走る能力は全ての人を持っていると考えられる。「私も努力すればもっともっと速く走れる」という言葉を繰り返すことで走る努力が可能となる。又、反対に「私はだめだ」という言葉を繰り返すことでその能力を実力化しないことも可能である⁽¹³⁾。

* 言葉の三つの働き⁽¹⁴⁾：

伝達機能：自分の意志、思い、願いを相手に伝達する。

思考機能：我々は自分の思いを言葉で考えている。何かを失敗して「いやだなあ」と思うのはフィーリングであってすぐに忘れる。反省を言語で「こうしたから、こういう失敗があった」と思考していけば同じ失敗を繰り返さずにすむ。体験を一般化して経験に変えることによって人間は知識を獲得できる。

行動調整：「頑張ろう」という言葉を繰り返せば頑張るという方向で行動するし、「だめだ。止めよう」という言葉を繰り返せば止めるという方向の行動になる。

このように人は言葉で行動を調整しているといえる。

資質養成トレーニングに関しては北陸学院短期大学紀要第24号－1992－で述べたので、ここでは省略したい。

2. 受講内容の応用例

接遇教育、資質養成訓練は共に修得に時間のかかる事柄であり、限られた授業時間で修得するのは難しい。そこで「論理と導入」部分を授業に取り入れ、修得は個人個人の日常生活の中で実施することによって得ることとし、その成果を計りたい。次に、具体的応用例として「接遇教育に関するカリキュラム」を作成した。

秘書実務における接遇教育に関するカリキュラム

〔学 生 数〕 40名程度

〔目 的〕 就職時に必要な接遇マナーを身につける

〔内容及び方法〕

① 立ち姿とおじぎ

最初の授業時間に立ち姿とおじぎの基本を教える。次回より「立ち姿とおじぎの基本」を定着させるために授業の最初5分を使いペアでお互いの形をチェックする。

② 歩き方

毎回授業の最初に教室内を歩く。担当教師は形をチェック、短いことばで注意する。

③ 名刺扱い (45分)

各自手書き名刺を作り、渡し方、受け方、同時交換のペア・プラクティスをする。ビデオでとり、自分の姿を見て、自己採点したあともう一度ペア・プラクティスをする。実習ノートに感想を記録として書かせる。記録をつけることは、書く習慣を身につけることになり、文章力がつくと考えられる。

④ 案内 (45分)

学内を玄関より段階を使い、教室まで案内する。これにより「廊下の案内」、「階段の案内」、「応接室（内開き、外開き）への案内」の練習とする。ペアで役割を交代しながら練習する（一人は客、他の一人は案内人）。役割を演じた時どんな感じがしたかを練習の効果をあげるために二人で話し合い練習を繰り返す。実習ノートに記録をとらせる。

⑤ 受付対応 (45分)

ペアで役割（受付と客）を決め練習する。練習の様子をビデオに撮り、見たあとそれぞれのペアで、練習効果をあげるために話し合い、もう一度練習する。再び練習の様子をビデオに撮り改善されたかどうかチェックした後、感想を実習ノートに書く。

⑥ 茶菓の出し方 (45分)

菱 田 陽 子

盆、急須、茶碗、茶托、ポット、お茶、ふきんのセットをグループ（1グループ6名程度）の数だけ用意する。各グループで、役割（一人は秘書、二人は客、他の三人はみていて批評する）を決め練習する。役割を交代し、練習を続ける。それぞれの役割の時どんな感じがしたか練習後に話し合い、改善点を見付ける。自分で自宅でも練習を繰り返すよう指示して授業の感想を実習ノートに記録させる。

⑦ 電話応対（45分×3）

模擬電話機を使い4名ずつのグループで練習する。状況を2～3設定し、各グループでダイアログを作り練習する。担当教員が、教室内を巡回して話し方、態度をチェックし、練習を続ける。作ったダイアログを含め、感想を実習ノートに記録させる。

⑧ 話し方、聞き方（45分×3）

3種ぐらいのテーマより一つ選ばせて一分間スピーチをさせる。ビデオでとり、一人に対して二人批判する（一人は良かった点、一人は注意点）。良かった点はさらに磨き、注意点に注意するよう指示してもう一度させる。ビデオにとり、まえと比べどうであったかを実習ノートに記録させる。

II. 受講内容の認識とその応用例 II

1項「受講内容の認識」に関しては、受講内容を大きく二つに分け〔(1)「教授理論」(2)「教授法」〕その骨子をまとめると共に理解した事柄も付記し、認識の内容とした。次に、2項「受講内容の応用例」では、1項をもとに、人間育成の一環である「考える力の育成」をとりあげ、その指導に関する一試案を述べた。

1. 受講内容の認識

(1) 教授理論

「指導理論」「ロゴセラピー理論」「大脳生理学と深層心理学」「近代心理学の体系と要点」「カウンセリング理論」を通し、教授理論を学んだ。

* 指導理論：教育原理ではなく学習者の意欲を引き出す教授理論を学んだ。意欲ある行動は環境と個性により導かれ、「環境」は、担当教師と学習者にあっては教師のもつ理想像が反映した「教室文化」⁽¹⁵⁾ともいえる。担当教師と学習者の間に対向的同一視つまり反駁がない限り、担当教師にとって、教室文化を作り出す方がはるかに速く学習者に意欲を持たせることができる。又、学習者に意欲をもたせるには、5つの心の法則がある。

- ① 学習者に価値観をもたせること
- ② 学習者の存在を認めること
- ③ 担当教師に好意をもたせること
- ④ 成功という希望を与えること
- ⑤ 担当教師の毅然とした態度、がその5つである⁽¹⁶⁾。

この他ダグラス・マクレガーの「X理論・Y理論」(人間は、本来は悪であり怠け者であるという面—X理論と、本来は善であり積極的であるという面—Y理論の二つの面を持ち、どちらか一方を常に演じている)⁽¹⁷⁾、「成長の五段階」(大人として確立した人の成長段階として五つの発展段階がある。①創造を通して発展する時期、②教えることを通して発展する時期、③委任されることによって発展する時期、④協調を通じて発展する時期、⑤協同を通して発展する時期)⁽¹⁸⁾を学び、学習者の心のメカニズムを知った。このことにより「内面を知って意欲を引き出し、指導する」という指導理論を認識することができた。

- * ロゴセラピー理論：ロゴセラピーとは、人間を、体理、心理、生理、哲理の四つの角度から考える学問である。「体理」とは肉体のことであり、肉体はなるべく休息を求め、楽と早さを求める傾向をもっている。「生理」とは肉体を動かす血液や体液、ホルモンのことである。音楽で例えれば、楽器が体理、楽器のもつ機能が生理と考えられる。「心理」とは大脑を中心に分析できる人間の面である。「哲理」とは心理に対する影響力のことであって、分析不可能な面である。

この四つのうち哲理と生理を追求したのが古典的ドイツ心理学である。アメリカ心理学は心理と体理、あるいは心理と生理を追求している。

ロゴセラピーの分野では心理の作用が生理的にどう影響したか、心理面が身体にどう影響したか、更には、心理と体理だけで学ぶのではなく自分を取り囲む生活環境との関係も含め考えていこうとしている⁽¹⁹⁾。

この理論を学ぶことによって、人間の内面を新たな角度から捕らえることができた。このように人間の内面を多角的な面より捕らえようとすることにより、自己の内面追求には、相手の自分に対する認識が関与していることが認識された。更に、秘書という職業が上司という相手の存在故に成り立つものであることを考えれば、ロゴセラピー理論も秘書学の教授理論として重要であることが認識された。

- * 大腦生理学と深層心理学：「大腦生理学」は「生理心理学」の分野に入る学問である⁽²⁰⁾。脳は四層に分かれており、「大腦半球」にある「脳幹」は「生きる」という部分をつかさどり、「大腦皮質」は「逞しく生きる」、「大腦新皮質」は「旨く生きる」、「小脳」は「行動量」をそれぞれつかさどっている。更に、大腦半球にある「前頭葉」は「より良く生きる」という働きをつかさどっている。ここでいう「旨く生きる」とは与えられた環境に適応して生きることを意味し、「より良く生きる」とは、より良く生きているという感情を伴って生きることを意味する⁽²¹⁾。

この人間の脳は3歳までに80%出来上がり、脳幹、間脳が発達する。つまり、「感情のままに、逞しく生きる」部分が発達するともいえる。更に脳は3～12歳位にかけて90%出来上がる。

脳細胞の数は生まれたときから140億あり、成人しても数は変わらないと言われて

菱 田 陽 子

いる。但しシナプスという脳細胞を取り巻く電線のようなものが出てきて 1000g の重さになるため、脳の重さは増える。

12歳位までの10%の脳の成長は新皮質の成長によるものである。「環境に適応して旨く生きる」部分の発達と言える。この年齢の間、反抗期、従順期を繰り返しながら、うまく生きるための性格を形づくっていく。

18歳位から25歳位にかけて残りの部分が出来上がる。しかし、12歳位までに人間の性格や素質が90%出来上がり修正不可能というのではなく、「前頭連合野」によって「楽しくより良く生きる」という働きが徐々に発達する⁽²²⁾。

感情面に関しては、「無気力」は0～3歳に作られると言われている。泣いている赤ちゃんを放置することは赤ちゃんの訴えを無視することになり「虚しさ・無気力」を植えつけることになる。又、人間が生まれて最初に抱く感情は「恐怖」であると言われている。この「恐怖」の感情をなくすには「触れ合い」「感触」が必要と言われている。幼児期に充分必要な触れ合いがあることによって、挫けない、たくましい心を作ることができる。幼児期の「触れ合い」の不足があると、脳幹と古い皮質は発達するのに遅しい心は発達しないということになる⁽²³⁾。

頭のとっぺんは創造・思考する部分、脇は言語・行動、側頭葉は記憶、後頭部は視覚をつかさどり、これらの部分を刺激していくと「より良く生きよう」とする発想が生まれると言われている。思考、記憶、言語、視覚、行動の五つの部分を刺激することにより、脳が活性化するとされている⁽²⁴⁾。

大脳皮質の中で一番わかっていなかった「前頭葉」の働きが、前頭葉ロボットミー（前頭葉切り）（1935年ポルトガルのリスボン大学のエガス・モーニスによって鬱病患者に行われた手術）によってかなりはっきりした。前頭葉を切り取ると知能・記憶の能力に障害は無いが、人格・性格が変わる。つまり積極性・意欲・情熱・執着心・計画性・思慮分別が無くなり、楽天的になり、単純になる。この変化により、前頭葉は、創造（意欲）、企画、感情などの精神が営まれる座であると考えられる。（時実利彦著 脳の話 1986第37版108 109）

上記のように脳の組織と働きを学びその発達段階を知ることによってどの時期に何を教えるのが最も適切かを学んだ。18～20歳の学習者に対しては、前頭葉部分を刺激する学習が大切であり、行動療法、言語療法、視覚療法の考え方も利用できることを学んだ。

更に、右脳、左脳の働きについて学習した。その働きは、西洋人は、右脳——感性・虫の鳴き声、左脳——計算・理性・言語であるが、日本人は、右脳——音楽・雑音、左脳——言語・感情の音・虫の鳴き声・計算・理性と言われている。一般的には、左脳——言語・観念・分析・時間・計算・論理・意識等、右脳——感性・図形的感覚・全体の把握等をつかさどると言われているが、新しい考え方なので絶対視はできな

い⁽²⁵⁾。

* 近代心理学の体系と要点⁽²⁶⁾：実験心理学、比較心理学、生理心理学、数理心理学、精神分析、社会心理学の6つの心理学が2つの流れを作った。それが行動分析の流れ、更に、行動科学、グループダイナミクスへと流れを進めている。又、行動科学の勢力として7人の学者が紹介され、今後の学習を深める指針となった。7人の学者とは以下の通りである。

- ① エルトン・メイヨー：ホーソン工場において作業と照明の関係から人間の働くエネルギーを研究した。
- ② ジョージ・ホマンズ：人間集団におけるインフォーマルグループの行動の強さと生産性との関係を明らかにした。
- ③ クリス・アージョンス：成熟度理論。未成熟な人間から成熟した人間へ移行するときの対人能力の向上を明らかにした。
- ④ フレデリック・ハーツバーグ：環境理論。「目標を行動に結びつけ、より良い、より高い、より自己実現に近い目標が行動を促す」とした。
- ⑤ リッカート：自分に影響を与えている人をどのように信じているか、信念の強さによってその意欲に影響を与えていると言っている。
- ⑥ エリック・パーン：TA（交流分析）。自己分析法の一つで、今、現在の自分の気付き、円満な人間関係を実現するにはどうしたら良いか考えるというものである。
- ⑦ カート・レビン：フォートフィールド・アナリシス：(力の場の分析)。長所加点法でいくとき人間の意欲は高まるであろうと言っている。

以上の学者が提唱していることについて学びを深めることは、今後の課題としたい。

ここでも又、心理学及び行動科学を学び、人間の内面を知ること、心の現れである行動を知ることが、教授理論の柱であることを認識した。

* カウンセリング理論：カウンセリングの本質は治療であることを理解した。日本でおこなわれているような部屋で待つというやり方ではなく、積極的傾聴法⁽²⁷⁾を取ることが必要である。つまり相手とのコミュニケーションの中から次の様な相手の問題点を探る。

- ① もえつき症候群⁽²⁸⁾：(burn out syndrome) 1980年にニューヨークの精神分析医ハーバード・フロイデンバーガー博士が用いた用語である。もえつき症候群とは、それまで、働きがいを感じて充実感に満ちて仕事に没頭していた人物が何らかの理由で、その生きがいを失い突然に陥るスランプ状態である。仕事本位に暮らしていた人物が突然その仕事との一体感を失う時に起こる。症状としては、抑うつ、無気力、心身症の症状（頭痛、めまい、不眠症状など）がある。（現代用語の基礎知識1993 1020）
- ② 空巣症候群⁽²⁹⁾：(empty nest syndrome) かつては人との親密な愛情で満ち、子供た

菱 田 陽 子

ちも母親中心に暮らし、愛の巣であった家庭が、夫は仕事本位とつきあいで不在がちになり、子供は思春期を迎え、進学、就職などに巣立っていく結果、愛の巣が空っぽになったという体験、この体験とともに起こる空虚感、抑うつ感などの心身の症状をいう。(現代用語の基礎知識1993 1020)

- ◎ 上昇停止症候群⁽³⁰⁾：青年期以来、年とともに地位も収入もあがり、家庭も充実するといった上昇型の生活感覚で暮らしていた中高年者が出世コースから外れた、あるいは自分の職場での見通しについて限界を悟る。体力の衰え、子育ての失敗、家庭的な不和などによって、自分の人生がもはや上昇ではなく、むしろ下降線をたどり始めているといった感覚に襲われるとき表す心身の兆候をいう。しかし、もしもこれらの上昇停止体験をきっかけに心の転換を図ることができれば、これらの中高年の危機を乗り越えて、より深い心の成熟が得られる可能性がある。(現代用語の基礎知識1993 1019)

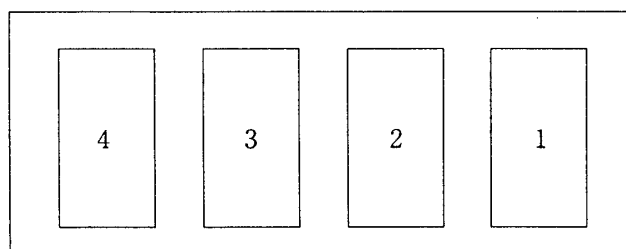
相手の言うことを聞き、理解し、最終的に指示することがカウンセリングである。詳しい学びは次の課題としたい。ここにおいてもカウンセリング理論が、「相手の内面を知る」という教授理論に不可欠な学びであることを認識した。

(2) 教授法

「教授法」、「秘書の人柄の育成指導」、「報告・説明の仕方の指導法」、「時事・時局の解説法」、「ビジネス文書の指導法」、「ファイリングの指導法」を通し、具体的教授法を学んだ。内容の骨子は以下の通りである。

*教授法：形態心理学をもとに、「視覚からくる形態心理学の板書への応用」を学んだ。

- ① 板書する位置、図形の使い方：「丸の活用」、人間の目は丸いものに一番興味をもつ——丸は「目」を意味する。次は三角——三角は山、木、葉、川、等自然の中の物の形を意味する。三番目が四角。従って、注目させたい箇所に丸をつける等の応用を考える⁽³¹⁾。
- ② 人形（じんけい）の活用：人間は人の形に反応し易い。このことを応用して人の形を使って板書することを考える⁽³²⁾。
- ③ ナンバー3の法則：人は黒板の中央からやや左側の位置を一番注目し易い。これは左脳・右脳の働きの原理からきている。論理をつかさどる左脳から情報が論理的に入ってきて、右の感性の部分と共に働く位置が下の図の No.3 の位置、つまり黒板の中央からやや左側になる。(下図参照)

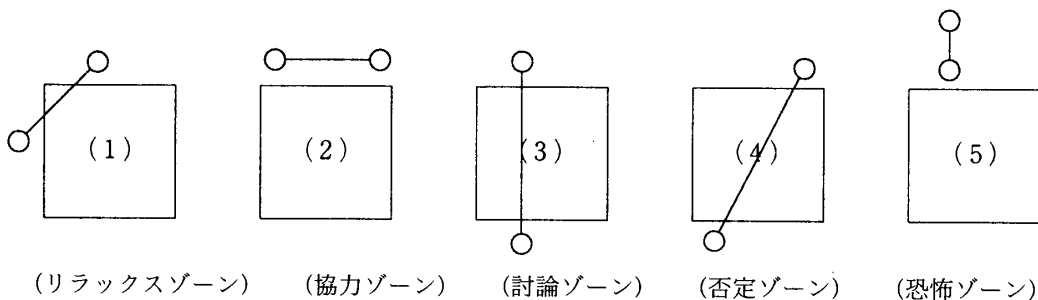


このことから、板書は黒板を全面使うより No.3 の位置を中心に使い、教壇に立つ位置も学習者からみて中央から左がよいと言える⁽³³⁾。

- ④ 脳の働きの応用に「左斜め上がり、左斜め下がり」という考え方がある。人の目は左から右に動く。これを「感性の流れ」という。これに対して、右から左に動くのは「理性の流れ」という。動きやすいのは左から右の「感性の流れ」で、この方が疲れない。この法則の応用として板書したものを協調したいときは「左斜め上がり」「左斜め下がり」の山形の矢印をつけるのも一つの方法である⁽³⁴⁾。
- ⑤ 「下から3分の1、上から3分2」：人には遠く見ようとする心理がある。始めは小さい文字で次第に大きな文字を書くと意欲がそそられる。これを利用して③のNo.3の位置で下から3分の1、上から3分の2の所に、注目して欲しい事柄を書くと効果的である⁽³⁵⁾。
- ⑥ 「右は図と絵、左は文字」：学習者から見て右側に図や絵、左側に文字等理屈の部分を書くと効果的である⁽³⁶⁾。
- ⑦ 「完成をさける」：全てを板書せず、一部を抜いて書く。人は完成図を求めて理解しようと考え始める⁽³⁷⁾。

次に、「知覚と刺激のメカニズム」、距離、音楽、香り、色、光、言葉の意味、顔の表情という知覚と刺激が学習者に与える影響を学んだ⁽³⁸⁾。

- ① 「距離」が支える刺激への影響力は大きい。距離と人の関係を推し測る基準として、テーラーの「科学的管理法」がある。パーソナル・スペースと表現されているもので、「人と人との関係は、3つのゾーンから成る」という説がある。3つのゾーンとは1m20cm以内のインフォーマルゾーン、1m20cm から2m10cm～20cmのビジネスゾーン、2m40cm以上のインフォーマルゾーンのことである。このスペースは人の正面からみた距離で、横や後は含まれない。この基本になるスペースを理解した上で下の図によって、距離からくる刺激について考えてみる。



- (1)は角をはさんで隣あわせに座る「リラックスゾーン」
- (2)は協力し合おうとして隣に座る「協力ゾーン」
- (3)は正面に対当する「討論ゾーン」

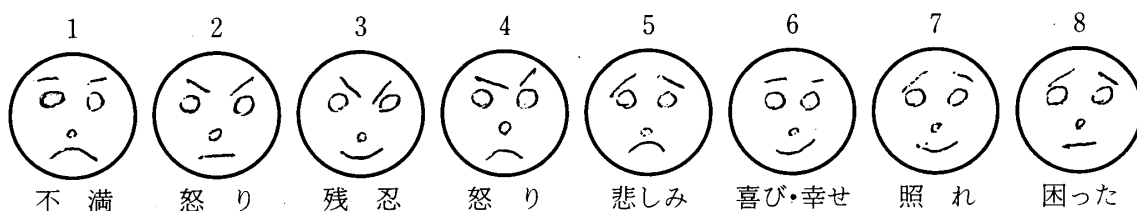
菱 田 陽 子

(4)は対角線上に位置する「否定ゾーン」

(5)は後からものを言う「恐怖ゾーン」

この5つの距離関係を把握したうえで、どの位置で話しをするかを考えていくことが大切である。

- ②「音楽」は知覚の中でもいろいろの刺激を支える。集中力を高めるバロック調、疲れをとる早いリズムの曲などがある。音楽は聞くだけで脳波に刺激を与えるので、怒りに似た刺激となって脳に共鳴するといわれる鋭い金属音はさける。
- ③「香り」は健康に携る自律神経、特に肝機能が鈍っている精神不安定な人に安定を与える。又、柑橘系の香りは集中力がないうき効果があるといわれている。
- ④「色」の刺激としては、冷静さを作るブルー系、知的レベルを高めるオレンジ系、感性を磨かせるパープル系、目立たない存在をつくる茶系、反対に目立つ存在を作り出す赤系、食欲を抑えるグリーン系等がある。但し、色はもともと黄色と黒しかなく、その色が感情を作る。故に、基本的に感情を作る色は黄色と黒のみとなる。黄色は希望を与え、黒は沈静を与える。更に、黄色を見れば見るほど体は活性化していくといわれている。何故なら昼間はブライアント・イエローという輝くような黄色、夜は黒という概念が人にはあるからである。
- ⑤「光」の刺激については、心理に与える影響が強いことはわかっているが、どの程度の影響力かはまだわかっていない。
- ⑥「言葉の意味」について、最初に認識しなければならないことは、言葉には必ず刺激があるということである。意味のない言葉を使ったとしても、言葉そのものが刺激になる。「オイ！」と言われただけで立ちどまり、振り返るのは「オイ」という言葉に意味はなくても、刺激となるからである。故に、意味のある言葉はより刺激との関係が深いといえる。相手と受容の関係をつくる時には肯定語を使い、肯定的刺激を与えることが大切となる。
- ⑦「顔の表情」も人と人の心のやりとりで大きな役割をする。その「顔の表情」を作るのは眉と口である。下の8つの図よりそのことがわかる。



上記の学びを通して、形態や知覚が人の心理に及ぼす影響や刺激がどのようなものであるかを知った。つまり、単なる教えるノウ・ハウを学ぶのではなく、「形態や知覚が学習者の内面に与える影響を知り、その影響による学習者の内面を知った上で教える」という教授理論

に基づく教授法を学ぶことができた。

- * 秘書の人柄の育成指導：人柄はその人の価値又は意識であり相手に与える影響力をもつ。又、資質と相関性をもちながら、行動力となって現れてくる。故に「意識を変えればその行動も変わる」⁽³⁹⁾ことを認識して、学習者に主体的な意識を持たせ、自分の動きを自分で作るよう指導することが大切である。秘書には、明るさ、爽やかさ、判断力のよさが必要であり、更に、国際意識を身につけ、形ばかりでなく、考える力も要求される。又、自己追求ばかりでなく、「相手があるという認識」⁽⁴⁰⁾をもたなければならぬ。これらが指導の着眼点となる。
- * 報告・説明の仕方の指導法：「報告」は知らせることが目的であり、「説明」は相手にわからせることが目的である⁽⁴¹⁾。故に、報告は結論から先に、経過を後に話し、事実を正確に伝え、推論を一緒にしない。又、説明は順序よく話す。「報告」「説明」は秘書教育において、「相手に与える影響力」の認識と意識を育てる人柄教育の一環として用いるのにふさわしいと言える。
- * 「時事・時局の解説法」「ビジネス文書の指導法」「ファイリングの指導法」はいずれも、即戦力となる具体的受講内容であったか、本論の学習者の内面と関連させた教授法とは異なる分野と思われるので詳細は次回にしたい。

2. 受講内容の応用例

受講内容の応用例として、人柄の育成指導の一環である「考える力の養成」の為の一試案を述べてみたい。

「考える力の養成」の為の一試案

〔学生数〕 40名程度

〔目的〕 考える姿勢を習慣化させ、価値観、意識を高め、人柄としてその姿勢が現れることを目的とする。

〔方法〕 テーマ別ディスカッション

決められたテーマを2時間（90分）授業の中で、6名程度のグループで討議し、発表する。

〔手順〕 ① グループ別ディスカッション・（30分）

② まとめ（グループ別）（10分）

③ 発表（1グループ5分、質疑応答も含む）

④ グループ別再討議（5分）

⑤ 各自総論を書いて提出（10分、又は、宿題）

〔テーマ〕 学習者にとって身近で興味をそそられるもの、つまり考えを進めやすいテーマとする。

* 女性と仕事——仕事の選び方・結婚と仕事・女性のライフプラン（どんな人どんな家庭を築き上げるか）

菱 田 陽 子

- * 男の仕事、女の仕事の区別はあるか
- * 結婚後夫の家族と同居か別居か
- * あなたにとって最も大切なものはなにか（あなたの価値観）

〔助 言〕担当教師は学生1人1人に、自分が考え参加してゆくという意欲を起こさせる雰囲気を作り上げる。その為に次のような助言を与える。

- ① 自分にとって何が一番大切かを考え、そこから考えを進めること。
- ② 他人の自分とは異なる意見をよく聞くこと。自分のなかでその意見をよく消化した後、自分の意見と練り直してみること。
- ③ 話し合っている時相手の反応をよくみること。自分の意見にとじこもりその場に留まらないようにすること。
- ④ 異質なものをいかに受けとめ、受け入れてゆくかを考えること。異質なものを排除するのではなく自分の考えを作り上げる助けとして捕らえるようにすること。

〔成果の測り方〕非常に単純なチェック方法であるが、学期末に「考える習慣化」というタイトルでレポートを書かせる。これにより各自の内面におこった人柄の変化を把握したい。

III. 担当教師の資質向上に関する考察

以上で述べてきた応用例としての授業を効果あるものとするには、担当教師の意欲が問われることは当然のことと思われる。担当教師が学習者に効果ある動機づけをし、意欲をもたせるには担当教師自らの資質に対する考え方と共に資質向上の形成過程とその努力が関連するものと思われる。以上の理由により、次に担当教師の資質向上について考えてみたい。ここでいう担当教師の対称は日本女性とし、その資質向上努力の実施年齢を、女性のライフスタイルが学生から社会人へと変化し、結婚、出産、育児を経験する年代でもある20代前半より20代後半としたい。

1. 担当教師の資質向上の目的とその一方法

資質向上の過程は、個人によって様々であり、固定して概念化することは難しいと思われる。そう考えれば「資質向上の工夫」も又、固定し、概念化することは難しいと言える。そこでここでは担当教師としての資質向上の目的を「自立した女性の意識の確立」と捕らえ構築してみたい。何故なら、女子学生の教育現場において、学習者の「自立した意識」の欠如を往々にして感ずると共に、担当教師自身が「自立した女性」としての資質をもち、それを教える必要があると思われるからである。

日本女性の自立した意識の確立を妨げる要因は様々な角度から考えられるが、その一つとして、日本女性自身が「自立」の意味を知らないことがあげられるのではないだろうか。その原因としては歴史的背景、教育的背景等様々に考えられるが、その論証は次回の課題としたい。

ここでは「自立」の意味を知る方法の一つとして「異文化体験」（アメリカ文化体験）をとりあげてみたい。『20歳代の女性が異文化体験をした場合、考えられる問題点とその解決を探る姿勢を通して「自立」を学ぶことができる』と仮定して、考えを進めたい。何故なら20歳代前半で初めて異文化の中で過ごすということは、異質な価値観を体験しそれにより自分の内面を客観視する場として適したもののひとつと考えられるからである。自分の内面を客観視するには、自立した自己意識が要求されると思われる。以上の理由により「異文化（アメリカ文化）体験」を自立の意味を学ぶための一方法としたい。

次にまず20歳代で初めて異文化（アメリカ文化）を体験した場合の問題点を考えてみたい。問題点としては個人差は考えられるが、一般的に次の事柄が上げられると思われる。

- ① 異文化を背景として人々の考え方、価値観が自分と180度違うように思われる。
- ② 異なる価値観を受け入れるにたる自立した価値観の未確立とそのことが産みだす自分の価値観の喪失。
- ③ グループ思考から出発し、自分の意志決定をする日本型思考と、常に自立意識から意志決定をするアメリカ型思考との違いに対する適応能力不足。
- ④ アメリカ社会における、狭く限られた日本人社会の中の人間関係のトラブルに対する問題解決能力の不足。

上記の他に、語学不足による疎外感、生活の智恵の不足等が考えられるが、これらの2点に関しては時間的努力が解決するという意味で第二義的問題としたい。

以上述べた問題点を解決するのに必要な資質としては「異質なものをどの様にして受け入れるか」という受け入れの姿勢を持っていることと、その姿勢をとりながら「自立した考え方がもてること」であると考え。前者に関しては次のようにいえるのではないだろうか。アメリカ社会と日本社会の大きな違いは、自分の考え方を持つ必要があるかないかである。アメリカでは次の一步を進めるのに全て自分の意見を持っていなければならない。それに対して、日本の社会では、考えなくともその事に関する「日本的考え方」を知っていれば一步を進めることができる。この意味では、アメリカという異文化社会で生活することによって考える力をつけ、異質なものをいかに取り入れるかという訓練をすることができるともいえる。但し、訓練の準備として「自分の考え方を持っていること」と、訓練をする為の動機づけとして「異なるものを受け入れたい」という欲求が必要である。それらが無ければ自己を喪失し、内面の混乱を招くと思われる。

後者の「自立した考え方をもつ」ための手順と体得法は次の章で述べるとして、「自立した考え方をもつ」ことに関して次のことを付記したい。望ましい人間集団のあり方は「自立した人間同志であること」、つまり、自立した者同志が、自由と責任を知り、お互いの自由と責任を尊重しあえる姿ではないだろうか。夫婦、家族、友人、職場等の人間関係の問題を解決するポイントもここにあるともいえる。

2. 自立思考の育成方法と体得法に関する考察

菱 田 陽 子

以上、資質向上の目的を「女性の自立した意識の確立」にしぼり、自立の意味を知るための一つの方法として異文化体験をあげた。その問題点と解決の方向を探ることによって「自立」とは何かを構築してきた。この章では更に具体的に自立した考え方の育成方法と体得法に関して考えてみたい。

まず、自立した考え方の育成方法は以下のように考えられる。

- ① 自分にとって何が最も大切であるかを求め続ける姿勢をもつこと。又、同時に問題解決の判断基準を「自分にとって」ばかりではなく、「その状況のなかで何が最も大切なのか」に合わせる。グループ思考、周囲思考にとらわれず「何が最も大切なのか」を知る正しい基準を持っていること。
- ② 自分の価値観とは異質の価値観を理解し尊重する姿勢を持つこと。
- ③ 異質の価値観と自分の価値観の融合を計ってみること。迎合ではなく融合であることを意識したうえで考えを進めること。
- ④ 常にオープンマインドであるよう努力すること。自分の資質・能力も、他人の資質・能力も限定しないことが大切である。互いに未知なる部分を有しているのであるから、感情的好き嫌い、知り合った初期の段階でその人を型にはめて考えることは危険である。互いにプラスの力が出し合えるよう努力すること。
- ⑤ そうであるかもしれないし、そうでないかもしれないという、バランス感覚を持つ努力をすること。自分の考え方を絶対化しないこと。謙虚に人の意見に耳を傾ける姿勢をもつこと。
- ⑥ 異質な物を受け入れる方が排除するより難しいことを知り、異質なものの受容は人を大きく成長させてくれることを知ること。
- ⑦ 自分の考え方を早急に固定しないこと。柔軟に物事が考えられる姿勢をもつ努力をすること。
- ⑧ 価値観、つまり自分にとって最も大切であるという核の部分はなるべく小さく堅固なものとする。その部分はセルフ・コントロールを保つ自分自身なのであるから、見失わないようにすること。
- ⑨ 心の変化を恐れずに冷静にその動きを捕らえ、客観的に判断できる力を養うこと。
- ⑩ 自分の欠けた部分ばかりをみて不満を覚え、自分に与えられているものを数えて、プラス思考をすること。他者を羨むのではなく、その素晴らしさを認め、自分の目標とする姿勢を身につけること。
- ⑪ 目標は指針として大切であるが、それに向かうプロセスがより大切であることを知ること。結果が自分の最初の目標と違う形になったとしても、プロセスに悔いがなければ充足があると言える。
- ⑫ 考える習慣をもち、問題意識をもつ感性を失わないこと。創造性のある独自性に富んだ生涯を送るには、自分自身の豊かさに目を向け、考える力でその豊かさを育てあげること

が大切である。また、フィーリングとして起こる不平不満をそのレベルで止めず、その根拠を探り、問題意識にまで高める習慣を身につけよう。

以上はおもに内面的姿勢ともいえる方法論であるが、次に具体的体得法の面から、述べてみたい。

- ① 表現力とディスカッションの能力を身につけること。物事を論理的に考え、その考えを相手に伝える表現力をもつことが自立した考えを育てるうえで大切な要件であるといえる。具体的には、新聞を読む習慣を身につける。日本人ばかりではなく外国人の友人達とマナー、習慣、生活、文化等あらゆることに関して話し合い理解しあう場をもうける。
- ② 外国人と本音でつきあえる友情を育てること。「アメリカ人と日本人」のつきあいではなく、「貴方と私」というつきあいをするによって共存できる人間となることをめざす。具体的には、外国人とつきあう場合、その国を知るためや、その国の言語でコミュニケーションすることを目的とするばかりではなくその人そのものを知り、自分をも知ってもらうという姿勢を心に持ってつきあうこと、心は表面に現れ、伝わっていくことを知ることが大切である。
- ③ 本、友人、新聞、講演等を通じて異文化と日本文化について学ぶこと。外国人の友人を持ち、その人を知る内に、その背景の文化を知りたくなり、又、自分を語る内に、日本文化を知らなければ語れないということに気付く。文化を学ぶことによって国際間の理解と友情が生まれ、深まっていくのではないかと思われる。異文化を理解し、自国の文化を理解することは、自立した国際人になるために必要な要件の1つではないだろうか。
- ④ 自然態で人と付き合う努力をする。自然態でいる時、良い資質も自然な形で現れると思われる。自分の中の良い資質を自然態で出す努力は、資質向上にとって大切な一面ではないだろうか。
- ⑤ 与えられたチャンスは大切に捕らえ、生かす努力をすること。自信がなくとも、最初は皆「0」であって、やろうとする気持ちがあるか、ないかによってやりおせられるかどうかが決まるといえる。
- ⑥ 自分の周りのプラス要因に気付く感性と素直さを身につけること。仕事場でいつも会っていないながら、あいさつ程度だった人と話してみると色々な情報・知識を得ることがある。あまり利用していなかった図書館へ行ってみると非常な学習意欲にかられたりする。友人との何気ない会話から新しいアイデアが湧いてきたりする。謙虚な姿勢で周囲のプラス要因を受け入れることが自分の資質向上につながっていくと考えられる。
- ⑦ 異文化体験や、一人で生活する体験をもつこと。自分で問題解決をし、生活してゆく方法を身につけること。その現象を資質の向上と結びつけ、内面姿勢を作り上げる機会とすること。決定権を他人にまかせる依存型から自分で決定する自立型へ自分の資質を変えること。これらの努力によって「自立」の姿勢が作られると思われる。
- ⑧ 気付かざる資質に気付くためには、期せずしてある状況のなかにいることも必要である。

菱 田 陽 子

例えば論理的に物事を考える資質を持っていても、物事を決定する状況が与えられなければその資質を埋もれさせることになる。

Ⅲ. む す び

以上、受講内容の認識と、その応用例として受講内容を取り入れた授業計画を述べ、更に、授業計画と深く関わりを持つ担当教師の「資質向上」について、その工夫・方法を含め述べてきた。

今後は受講内容の一つ一つの項目に関して研鑽を深めていきたいと考えている。又、担当教師の資質向上のあり方の中で「異文化体験」を述べたが、秘書学の中での関わりを更に追求していくことも今後の研究課題としたい。

註

- (1)(2) 秘書教育全国協議会 秘書全協研究集録(13) (秘書教育全国協議会 1988) 41.
- (3) 秘書全協研究集録(13) 42.
- (4) 秘書全協研究集録(13) 42 43.
- (5) 秘書全協研究集録(13) 43.
- (6) 秘書全協研究集録(13) 43 44.
- (7) 秘書全協研究集録(13) 44.
- (8) 秘書全協研究集録(13) 73 74.
- (9) 秘書全協研究集録(13) 70.
- (10) 秘書全協研究集録(13) 85.
- (11) 秘書全協研究集録(13) 86.
- (12) 秘書全協研究集録(13) 82.
- (13) 秘書全協研究集録(13) 76.
- (14) 秘書全協研究集録(13) 80 81 82.
- (15) 秘書教育全国協議会 秘書全協研究集録(14) (秘書教育全国協議会 1990) 76.
- (16) 秘書全協研究集録(14) 78.
- (17)(18) 秘書全協研究集録(14) 81.
- (19) 秘書全協研究集録(14) 86.
- (20) 秘書全協研究集録(14) 92.
- (21) 秘書全協研究集録(14) 93.
- (22) 秘書全協研究集録(14) 93 94.
- (23) 秘書全協研究集録(14) 94.
- (24) 秘書全協研究集録(14) 94 95.
- (25) 秘書全協研究集録(14) 95.
- (26) 秘書全協研究集録(14) 96 97.
- (27) 秘書全協研究集録(14) 67.
- (28) 秘書全協研究集録(14) 67 68.
- (29) 秘書全協研究集録(14) 68 69.
- (30) 秘書全協研究集録(14) 69.
- (31) 秘書全協研究集録(14) 53 54.

秘書学関連講習会受講内容の認識とその応用例

- (32) 秘書全協研究集録(14) 54.
- (33) 秘書全協研究集録(14) 55.
- (34) 秘書全協研究集録(14) 55 56.
- (35) 秘書全協研究集録(14) 56.
- (36)(37)(38) 秘書全協研究集録(14) 57.
- (39) 秘書全協研究集録(14) 84.
- (40) 秘書全協研究集録(14) 86.
- (41) 秘書全協研究集録(14) 16.

参 考 文 献

- 秘書教育全国協議会 秘書全協研究集録(12) 秘書教育全国協議会 1987.
秘書教育全国協議会 秘書全協研究集録(13) 秘書教育全国協議会 1988.
秘書教育全国協議会 秘書全協研究集録(14) 秘書教育全国協議会 1990.
時実利彦：脳の話 岩波新書 1962.
現代用語の基礎知識 自由国民社 1993.

資 料 1

心理テスト(1)

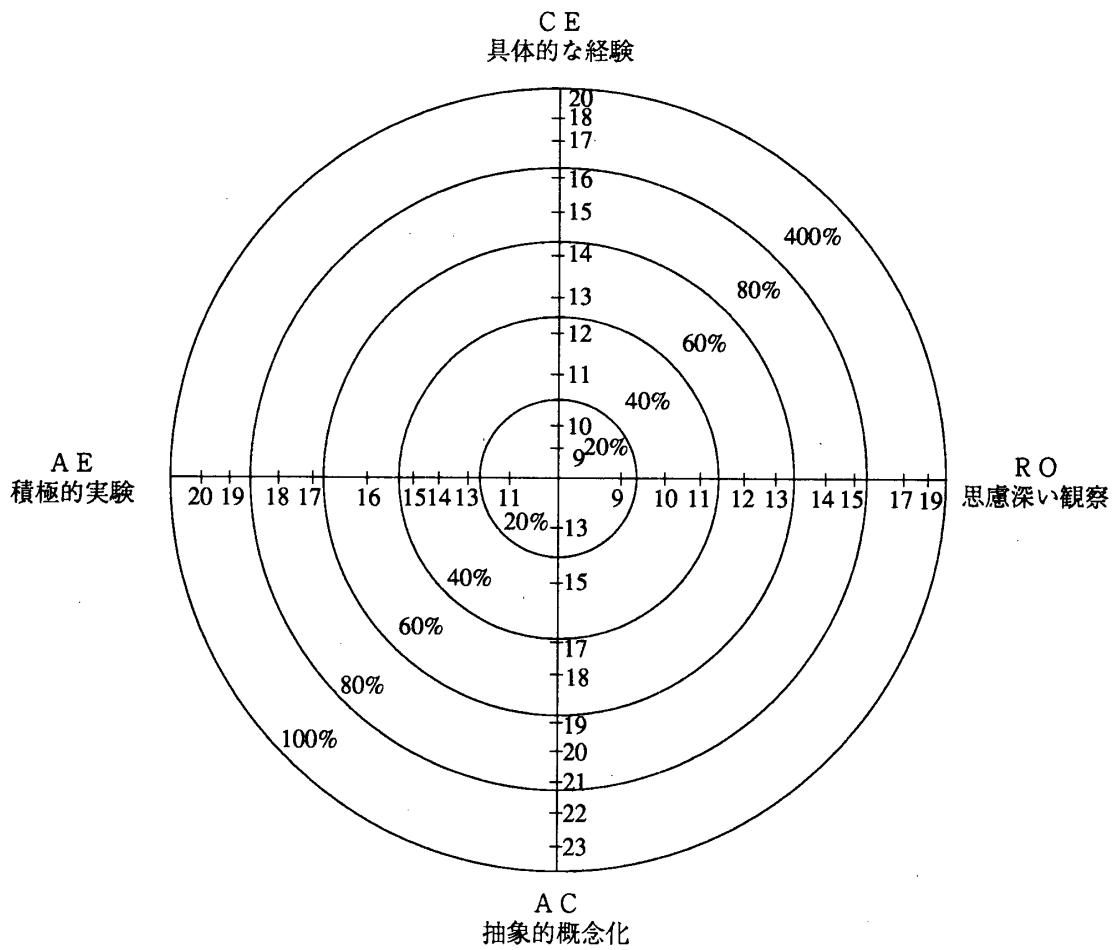
あなたの学習スタイル

以下に4つの単語が一組になっている言葉のセットが9つあります。

さあ、あなたの日頃の学習のスタイルを思い浮かべてください。各セットごとに、あなたの学習スタイルをもっともよく表していると思う単語に最高の4点を記入してください（言葉の左に数字を記入していきます）。次に、残りの3つのうち自分の学習スタイルとしてはもっとも離れている（遠い）ものを最低の1点にします。そして残った2つのうちどちらのほうが自分のスタイルに近いのか、それが3点です。最後に残った単語が自動的に2点になるわけです。

正解というものはありませんし、あなたの学習スタイルの特色をもっともよく表すとか表していないとか、4つの単語を区別、識別、選択することはなかなか難しいことですが、とにかくハッキリ区別するのはです。同じ数字はつけないで、それぞれの単語に必ず4から1までの数字を記入してください。順位ではなく、あくまで得点であることにくれぐれも注意してください。

1.		識 別 的	<input type="checkbox"/>	暫 定 的		侵 入 的	<input type="checkbox"/>	実 際 的
2.	<input type="checkbox"/>	解放的に受け入れる		適切性を考慮する	<input type="checkbox"/>	分 析 的		不偏中立的であろうとする
3.	<input type="checkbox"/>	感 じ る	<input type="checkbox"/>	よ く 見 る	<input type="checkbox"/>	考 え る	<input type="checkbox"/>	行 動 する
4.	<input type="checkbox"/>	受 容 的		冒 険 的	<input type="checkbox"/>	評 価 的		意 識 的
5.	<input type="checkbox"/>	直 観 的		生 産 的	<input type="checkbox"/>	論 理 的		懐 疑 的
6.		抽 象 的	<input type="checkbox"/>	観 察 的		具 体 的	<input type="checkbox"/>	活 動 的
7.	<input type="checkbox"/>	現在指向的	<input type="checkbox"/>	反 省 的		未来指向的	<input type="checkbox"/>	実 用 的
8.	<input type="checkbox"/>	経 験	<input type="checkbox"/>	観 察	<input type="checkbox"/>	概 念 化	<input type="checkbox"/>	実 験 的
9.		集 中 的	<input type="checkbox"/>	消 極 的	<input type="checkbox"/>	理 性 的	<input type="checkbox"/>	自 主 的
		C E		R O		A C		A E



CE

(Concrete Experience)

具体的な経験を通じて学びます。

RO

(Reflective Observation)

思慮深い観察、つまり、反省と観察を通じて学びます。

AC

(Abstract Conceptualization)

抽象的概念化、つまり、抽象化することと概念化を通じて学びます。

AE

(Active Experimentation)

積極的実験、つまり、行動と実績を通じて学びます。

心理テスト(2)

あなたのスタイル自己テスト

1つの質問に対しての回答が、イ=非常に
ある ロ=まあまあある ハ=普通 ニ=あ
まりない ホ=全然ない、の5段階にわかれ
いるので、その中の1つを選んでください。

記入が全て終了したら、採点表で自分の選
んだ回答の点数だけを、問題の番号別に質問
Tと質問Mでそれぞれ合計してください。合
計点の高いほうがあなたの傾向になります。

1. 競争よりも、協力のほうが大切だと思
いますか？

イ ロ ハ ニ ホ

2. 後輩や同僚から一身上の相談をもちかけ
られたことがありますか？

イ ロ ハ ニ ホ

3. 困難な問題にぶつかるとますますファイ
トがわいてくるほうですか？

イ ロ ハ ニ ホ

4. 大勢でいるよりも、1人でいるほうが性
に合っていますか？

イ ロ ハ ニ ホ

5. トップの人たちと会って話しができる機
会があっても避けるほうですか？

イ ロ ハ ニ ホ

6. 自分の仕事をさらに能率的にしようと
して、創意工夫したことがありますか？

イ ロ ハ ニ ホ

7. 他人の行動に神経質なほうですか？

イ ロ ハ ニ ホ

8. 同僚の仕事を手伝ってやりますか？

イ ロ ハ ニ ホ

9. 社内のサークル活動のリーダーになれ
といわれたら断りますか？

イ ロ ハ ニ ホ

10. 会社における仕事以外の行事（リク
レーション）にも参加して楽しむほうで
すか？

イ ロ ハ ニ ホ

11. 職場全体のプレーよりも、個人的なプ
レーを重視するほうですか？

イ ロ ハ ニ ホ

12. まわりの人に不愉快な気持ちを与えない
ように注意をしていますか？

イ ロ ハ ニ ホ

13. 新入社員のトレーニングの係になれと
言われたらひきうけますか？

イ ロ ハ ニ ホ

14. 仕事をしていると、何をしているときよ
りも生きがいを感じますか？

イ ロ ハ ニ ホ

15. 仕事を順調に進行させるには、どうした
らよいかを他の人と一緒に研究することが
ありますか？

イ ロ ハ ニ ホ

16. 同僚と仕事のことで意見をたたかわすこ
とがありますか？

イ ロ ハ ニ ホ

17. 仕事以外に個人的な趣味を持つことは、
わずわらしいことだと思いますか？

イ ロ ハ ニ ホ

18. 人と話しをするのが好きですか？

イ ロ ハ ニ ホ

秘書学関連講習会受講内容の認識とその応用例

19. 自分の意見が正しいと思ったら、他人と
衝突してまでもそれを通しますか？

イ ロ ハ ニ ホ

20. 人間的な折り合いをよくするよりも、仕
事の能率を上げるほうがよいと思いま
すか？

イ ロ ハ ニ ホ

人間中心 (M) 質問

質問	イ	ロ	ハ	ニ	ホ
1.	4	3	2	1	0
2.	4	3	2	1	0
4.	0	1	2	3	4
5.	0	1	2	3	4
7.	0	1	2	3	4
8.	4	3	2	1	0
9.	0	1	2	3	4
10.	4	3	2	1	0
12.	4	3	2	1	0
18.	4	3	2	1	0

仕事中心 (T) 質問

質問	イ	ロ	ハ	ニ	ホ
3.	4	3	2	1	0
6.	4	3	2	1	0
11.	4	3	2	1	0
13.	4	3	2	1	0
14.	4	3	2	1	0
15.	4	3	2	1	0
16.	4	3	2	1	0
17.	0	1	2	3	4
19.	4	3	2	1	0
20.	4	3	2	1	0

心理テスト(3)

あなたはなぜ働くのか？ (動機づけチェック)

まず、次の「動機づけチェック」のシートに記入してください。

全部で20問あります。各設問の答に相当する2項目に、5点という数字を分け合います。“あなたの考え”としては、2項目の片方だけで、もう片方のことが全然ないときは、5, 0あるいは0, 5にします。もちろん、あなたの考えのほうに5点で、もう片方が0点です。

もし、もう片方のような考えも少しはあるのなら、そのほうに1点を加えて4, 1あるいは1, 4にします。また、どちらかといえばこちらのほうの考えが強いという場合には、強いほうに3点を加えて、3, 2あるいは2, 3にします。

1問30秒ぐらいの割合で、ゆっくり答えてください。

1. 一般的にいて、私が仕事の良し悪しを評価する場合、最も重視するのは以下の点である。

E. 自分が欲するだけ多くの成長する機会と自由があるかどうか。

D. 実績に基づいて、かなり早く昇進できるかどうか

E D

2. かりに、私が今すぐ会社を辞めると腹を決めるようなことがあるとすれば、その理由としては以下の点である。

B. 職場の設備や装置が適切でない。協働する人たちが不適格である。あるいは、適切な補償制度や保障がないといった、

つまり“危険度の高い”仕事だからである。

C. 1人でやる仕事なので、人と一緒に計画したり、いろいろな問題を共有し合ったり、話し合ったりする仲間がないからである。

B C

3. 仕事をやっていくうえで、私が個人として真に報われると感じるのは以下のような点である。

E. 仕事そのものの中にある特有の本質的なものである。つまり、自分自身に挑戦できる刺激があり、かつ意義深い活動である。

C. 働くことの社会的側面（人との関係）から生まれる。つまり、チームの中における価値ある一員となりうる機会である。

E C

4. 下記のような職場環境におかれた場合、私は最も意欲的に働き、かつ最も多くのことを成し遂げる。

A. 事務所のスペース、什器、備品、材料及びその他の基本的な必需品などの労働条件が、モダンでたくさんそろっているとき。

B. 誤り、過ちをおかしても罰せられないし、クビになる心配もほとんどないとき。

A B

5. 仕事をやっていくうえで、私が個人として真に報われると感じるのは以下の点である。

D. 私自身の能力を反映することである。

つまり、私のよくやった仕事を他の人々も認めてくれ、また自分でもグループの中の優秀な働き手の部類に入っていることを認知していることである。

A. 人間が働く基本的な理由を直接反映しているもの、つまりよい給料、よい労働条件、よい住宅や車などである。

 D A

6. 昇進のチャンスが与えられたとき、私の心にまず浮かぶことは以下のようなことである。

C. お互いうまくやっていけるいけなにかかわらず、新しい人たちと一緒にやってみたいという自分の気持ち。

E. 新しい領域を開拓し、またもっと創造的な仕事をする事ができるのではないだろうかという気持ち。

 C E

7. 以下のような職場環境におかれた場合、私は最も意欲的に働き、かつ最も多くのことを成し遂げる。

C. グループの中に真に集団精神が生きており、いろいろなことを皆で分かち合い、お互いによくやっていけるとき。

D. 自分の実績に対する具体的な報酬があり目に見える形で認めてくれるとき。

 C D

8. 一般的にあって、私が会社の良し悪しを評価する場合、最も重視するのは以下の点である。

B. 職務上の身分保障があつて、しかも従業員の福利厚生制度もゆきとどいているかどうか。

A. 私と家族の必要を満たす十分な給料が

もらえるかどうか。

 B A

9. 昇進のチャンスが与えられたとき、私の心にまず浮かぶことは以下のようなことである。

D. その仕事は私個人としてのプライドの源泉となり、他の人々からも尊敬の念をもって見られるかどうか。

E. 新しい領域を開拓し、またもっと創造的な仕事をする事ができるのではなからうかという気持ち。

 D E

10. かりに、私が今すぐ会社を辞めると腹を決めるようなことがあるとすれば、その理由としては以下の点である。

D. 個人的にみても、その仕事はある面で人間としての品位を落とすものであるとき。

B. 職場の設備や装置が適切でない。協働する人たちが不適格である。あるいは、適切な補償制度や保障がないといった、つまり“危険度の高い”仕事だからである。

 D B

11. かりに、私が今すぐ会社を辞めると腹を決めるようなことがあるとすれば、その理由としては以下の点である。

A. 証明が暗く、設備が悪く、クーラーもないといった、その職場の物理的・生理的不快のためである。

D. 個人的に考えても、その仕事はある面で人間としての品位を落とすものであるとき。

 A D

12. 一般的にあって、私が会社の良し悪しを

菱 田 陽 子

評価する場合。最も重視するのは以下の点である。

C. お互いに仲のよい調和のとれた人間関係を生み出すことができるような条件が与えられているかどうか。

B. 職務上の身分保障があつて、しかも従業員の福利厚生制度もゆきとどいているかどうか。

C B

13. かりに、私が今すぐ会社を辞めると腹を決めるようなことがあるとすれば、その理由としては以下の点である。

E. その仕事が私にとってはつまらない仕事であり、自分の腕を真に試せるものではないとき。

A. 証明が暗く、設備が悪く、クーラーもないといった、その職場の物理的・生理的不快さのためである。

E A

14. 以下のような職場環境におかれた場合、私の勤労意欲は低下し、全体的なヤル気もなくなる。

B. わたしの業績（生産・売上・利益など）が目標をどれだけ達成したかだけで、直接的に評価判断をされるとき。

D. 同じ仕事をしているのに、他の従業員だけが認められ昇進するとき。

B D

15. 仕事をやっていくうえで、私が個人として真に報われると感じるのは以下の点である。

A. 人間が働く基本的な理由を直接反映しているもの、つまりよい給料、よい労働条件、よい住宅や車などに対してである。

C. 働くことの社会的側面（人との関係）

から生まれる。つまりチームの中における価値ある一員となりうる機会である。

A C

16. 一般的にいつて、私が会社の良し悪しを評価する場合、最も重視するのは以下の点である。

A. 私と家族の必要を満たす十分な給料がもらえるかどうか。

E. 自分が欲するだけ多くの成長をする機会と自由があるかどうか。

A E

17. 昇進のチャンスが与えられたとき、私の心にまず浮かぶことは以下のようなことである。

D. その仕事が私個人としてのプライドの源泉となり、他の人々からも尊敬の念をもってみられるかどうか。

C. お互いにうまくやっていけるいけなにかにかかわらず、新しい人たちと一緒にやってみたいという気持ち。

D C

18. 以下のような職場環境におかれた場合、私の勤労意欲は低下し、全体的なヤル気もなくなる。

E. 私の真の技能が十分活用されそうにもないと感じるとき。

B. 私の業績（生産・売上・利益など）が目的をどれだけ達成したかだけで直接的に評価判断されるとき。

E B

19. 仕事をやっていくうえで、私が個人として真に報われると感じるのは以下の点である。

B. 福利厚生制度である。つまり健康保険、災害補償、退職金などである。

秘書学関連講習会受講内容の認識とその応用例

E. 仕事そのものの中にある特有の本質的なものである。つまり自分自身に挑戦できる刺激があり、かつ意義深い活動であるからである。

 B E

20. 昇進のチャンスが与えられたとき、私の心にまず浮かぶことは以下のようなことである。

C. お互いにうまくやっていけないにかかわらず、新しい人たちと一緒にやってみたいという自分の気持ち。

A. その仕事に移ればもっと働かなければならないようになるし、また個人的な楽しみの時間もなくなってしまうのではないかという気持ち。

 C A

下の表の数字は問題の番号です。記入したチェックリストの2つの数字を問題番号の横に記入し、それぞれ横の列ごとに合計し、記号A、B、C、D、Eの合計を右横の合計欄に記入してください。この合計を縦に加算した総合点が100点にならない場合は、どこかで記入間違いか計算間違いをしていることとなりますからチェックしてください。

	合 計									
E. 自 己 実 現	1	3	6	9	13	16	18	19		
D. (社会的) 尊 重	1	5	7	9	10	11	14	17		
C. 愛 情	2	3	6	7	12	15	17	20		
B. 安 全	2	4	8	10	12	14	18	19		
A. 生 理	4	5	8	11	13	15	16	20		

||

100

後 期 カ リ キ ュ ラ ム

	3/25(土)第1日目	3/26(日)第2日目	3/27(月)第3日目
9:00		【II-5】 ビジネス文書の指導法 武部 良明 (元早稲田大学教授)	【II-4】 ファイリングの指導法 中沢 亘子 (城西大学 女子短期大学部助教授)
10:30			
10:40		【IV-3】 指導理論 鈴木 文織	【V-5】 フランクル・ ロゴセラピー理論 鈴木 文織
12:10			
12:10	受付 (12:30~)		
13:10	開 会 (13:00~)		
13:10	【II-6】 時事・時局の解説に ついて 柳本 見一 (元毎日新聞 編集局顧問)	【III-2】 個々の能力を実力化 する教授理論 (演習を含む)	【V-6】 大脳生理学と深層心理学 【V-7】 近代心理学の体系と 要点整理 鈴木 文織
14:40			
14:50	【I-3】 秘書の人の育成指導 鈴木 文織 (五大塾塾長)		【IV-2】 カウンセリング理論 鈴木 文織
16:20			
16:30	【I-3】 秘書の人の育成指導 三村 善美 早稲田速記学校 (専任講師)		閉 会
18:00			
18:00	夕 食	夕 食	
19:00			
19:00	【II-3】 報告・説明・説得について (演習を含む)	【I-3】 秘書の人の育成指導	
20:30			
20:30	セミナー 「自律訓練法」(希望者)	鈴木 文織	
		懇 親 会	

前 期 カ リ キ ュ ラ ム

	8/20(土)第1日目	8/21(日)第2日目	8/22(月)第3日目
9:00		【IV-4】 自己分析(心理テスト) 鈴木 文織	【III-1】 魅力ある講義の仕方 を探る 大島 常靖 活力研究所理事
10:30			
10:40		【IV-1】 一般意味論 鈴木 文織	
12:10			
12:10	閉 会 換 移		
13:00	オリエンテーション (鈴木)		
13:30		【II-1】 ロールプレイングの させ方と実習 佐々木 邦江 (接遇指導センター 所長)	【II-2】 実習指導の研究 三村 善美
13:40	【I-1】 秘書的能力とは何か 佐藤 啓子 (常磐学園短期大学 教授)		
16:20			
16:30	【I-2】 秘書に要求される資質 鈴木 文織 (五大塾塾長)		論文・レポート について 三村 善美
18:00			
18:00	夕 食	夕 食	
19:00			
19:00	【I-2】 秘書に要求される資質 三村 善美 早稲田速記学校 (専任講師)	【V-3】 人間体質の研究 【V-4】 価 値 論 鈴木 文織	
20:30			
20:30			
22:00			
		懇 親 会	