記憶における言語化と秘書の機能からみた記憶研究の問題

永　田　照　子

I. はじめに

筆者の専門は心理学である。秘書教育については専門外であり，その詳細について論じるだけの知見を充分に持ちあわせているとはいい難い。しかし，所片的ではあるが，筆者の理解している秘書教育の内容と関係する心理学上の問題と，一方では，実践の場からみた心理学の研究成果の有効性への反省という点から，記憶をめぐる従来の心理学の研究の視点について若干の問題を提起することが本稿の目的である。

本稿は，このような考えに基づいて，最終的には，実践的な問題から心理学における記憶研究において従来はどちらかといえば等閑視されていた問題を明らかにしようとするものであり，秘書教育についての批判というよりも，秘書教育をいかになすべきかの問題から，「記憶」に関する基礎的な研究でこれまで取りあげられることの少なかった問題を提起しようとすることを目的としている。

II. 心理学における記憶研究の流れ

記憶の研究において，記憶現象を実験的に研究し，科学的アプローチのあり方を論じた最初の人はEbbinghaus, H., 1885[1] である。彼は，現象の因果関係を正しく知るためには，主要な条件を統制することが必要であり，また，記憶内容についての数量的な測定法の導入が必要であることを強調した。そして，記憶材料から意味の影響を除くため無意味音節を発明したり，再学習法による節的率の計算法を考案したりして，記憶・保持・忘却の過程を統計的・数学的に分析した。これは記憶研究の歴史の上で，画期的なことであり，彼の独創的研究はその後の記憶研究に大きな影響を与えた。

彼の研究は基本的には，観念の連合，あるいは要素間の結合として記憶を考えようとする今日連合理論とよばれている発想に基づいていた。Ebbinghausの記憶研究の流れはその後，アメリカの行動主義心理学にひきつがれた。行動主義心理学では，いかなる行動も分析していけば単純な刺激と反応の連合に還元できると考え，かかる連合が形成される過程である学習の問題が主な研究課題となった。そのため，この時代の記憶の研究は学習の研究という色彩が強く，記憶それ自体の問題は背後に押しやられた傾向にあった。

しかし，長い間，連合理論の影響をうけて発展した記憶研究も，1960年代にはいると大きな変化が生じた。その第一は認知論の復活である．認知論的な立場にたつ記憶の研究も，ゲシュタルト心理学の影響をうけて若干は行なわれていたが（例えばBartlett, F. C., 1932[2]），用いられる概念のあいまいさなどから主流になることはなかった。

ところが，Ebbinghausが条件を統制できるとして使用した無意味綴りでは，あまりにも人工的であり，実際の記憶の場面に適用できない部分も多いという反省も生じ，単語や文を用いたり，実験の方法も自由再生法など，これまでよく使われていた対連合学習以外の方法もとり入れられることによって，研究の領域が拡大してくるにつれて，記憶という現象は，刺激と反応の連合という単純な図式だけでは説明しきれない複雑な過程であることが認識され始め，記憶研究は再び認知論の方向へ向かうようになった。

第二の変化は情報理論の台頭である。コンピュータ技術の開発とともに心理学の分野でも情報理論の考え方がとり入れられ，人間を一種の精巧なコン

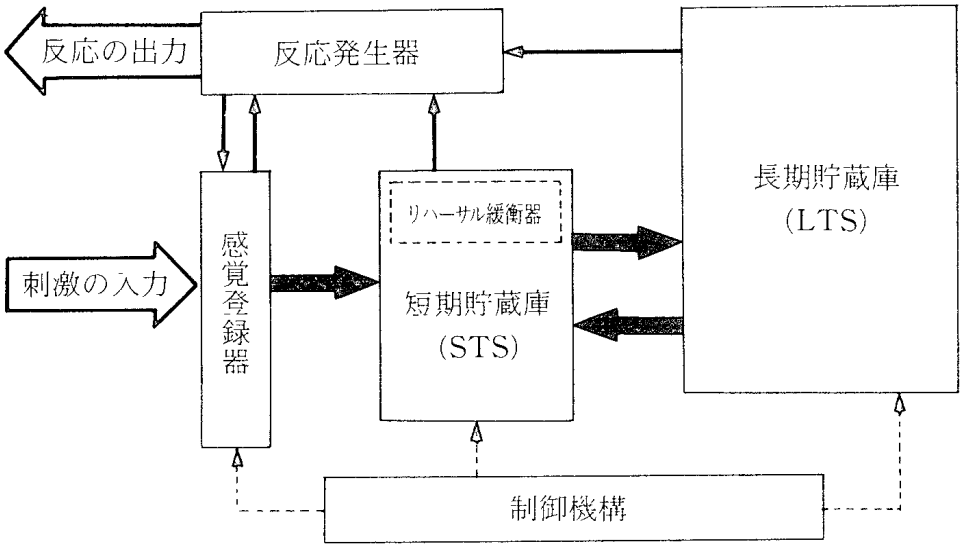

図 1　二重貯蔵モデル（Shiffrin & Atkinsorn, 1969）
（小谷津孝昭(編)，「記憶と知識」より引用）

ピュータにたとえて理解しようとする考え方にたち，符号化，貯蔵，検索といった情報理論的な用語を用いて，記憶過程の説明がなされるようになってきた。

この認知論の復活と情報理論の導入によって，記憶の研究はまたあらたな発展と変貌をとげたのである。最初に起った大きなものは記憶の中の短期記憶の分離である。すなわち，Shiffrin, R. M. & Atkinson, R. C., 1969[3] のモデルに代表される二重貯蔵モデルの出現であった(図1参照)。このモデルでは，人間の記憶には一次記憶（短期記憶）と二次記憶（長期記憶）という二つのシステムがあると仮定し，それぞれに対応する短期貯蔵庫と長期貯蔵庫が考えられる。情報はまず一次記憶の貯蔵庫に入り一定期間保持され，リハーサル，符号化を経て二次記憶の貯蔵庫に入り長期記憶になるという考え方である。このモデルはさまざまな実験によって根拠づけられている。

符号化の概念は長期記憶において特に重要な概念である。短期記憶においても長期記憶においても，ともに音響的符号化も意味的符号化もおこなわれるが，長期記憶においては意味的な情報が優位に貯えられる(Loftus, G. R. & Loftus, E. F., 1976[4])．意味的符号化については特に言語の役割が大きいが，心像の役割についても目をおおってはならない事実がPaivio, A., 1971[5] によって示されている。

以上最近までの記憶研究を本稿の目的との関わりの中で概観してきたが，現在さまざまな視点にたっての記憶のモデルが登場し検討されているが，記憶において，情報をいかに処理し，符号化するかという問題が重要な問題であることは疑いのないところである。

III. 情報の回路としての秘書の機能と記憶研究

秘書の共通業務として，一般に（1）事務業務と（2）情報業務および（3）人間関係業務が区別されるといわれる(全国短期大学秘書教育協会，1981[6])．本稿の考察と関係するのは，主としてこのうちの「情報業務」である。すなわち，「秘書は上役への必要な情報を提供する仕事のほか，多忙な上役にかわって，組織の内外の関係者に情報を伝達する」[7] 機能をもつとされる。

これは，秘書が情報伝達の回路としての機能をもつことを指摘したものである。さて，このような情報伝達の回路に期待されることは，いかにして正確に情報を伝達するかということであろう。

これをコミュニケーションの過程としてとらえたとき，電話による通信システムを想定してこの過程をモデル化したのが，古典的なShannon, C. E. &

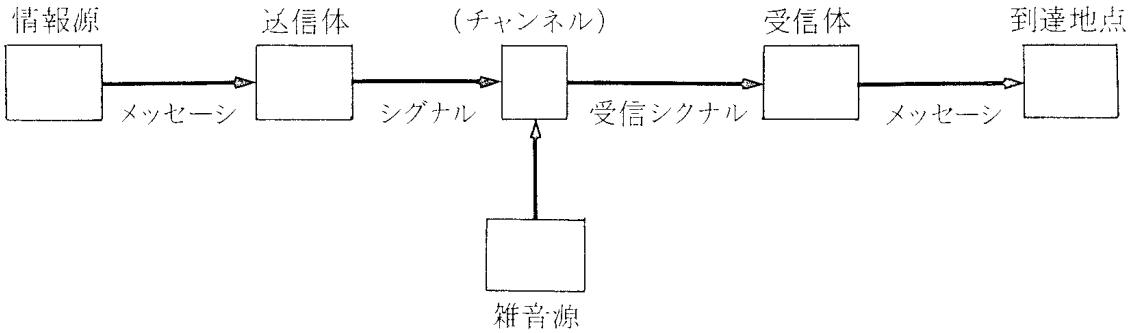

図 2 Shannon & Weaver のモデル (1949)

Weaver, W., 1949[8] のモデルであるが (図 2 参照)，そこで最も重要な問題とされたのは送信されたメッセージと受信されたメッセージの間の忠実度 (fidelity) をいかに確保するかの問題であった。

この「忠実度」に関して問題になる一つの点は，シャノン・ウィーヴァー・モデルをもとにその展開を試みたその後の多くのモデルがとりあげているように (例えば，Osgood, C. E. & Sebeok, T. A., 1965[9]-図 3 参照)，情報入力が送信体によって何らかの媒体を通じて送信される際に，もとの情報そのままではなく，いったん記号化され，情報の受信体はその記号を解読することによってはじめて情報として利用し得るという過程を考慮しなければならないということであろう。

ヒトのコミュニケーション過程においては，ここで記号化の過程として入力情報の言語化が行なわれるのが普通である。

ここで，いくつかの記憶研究における言語と記憶の関係についての問題が

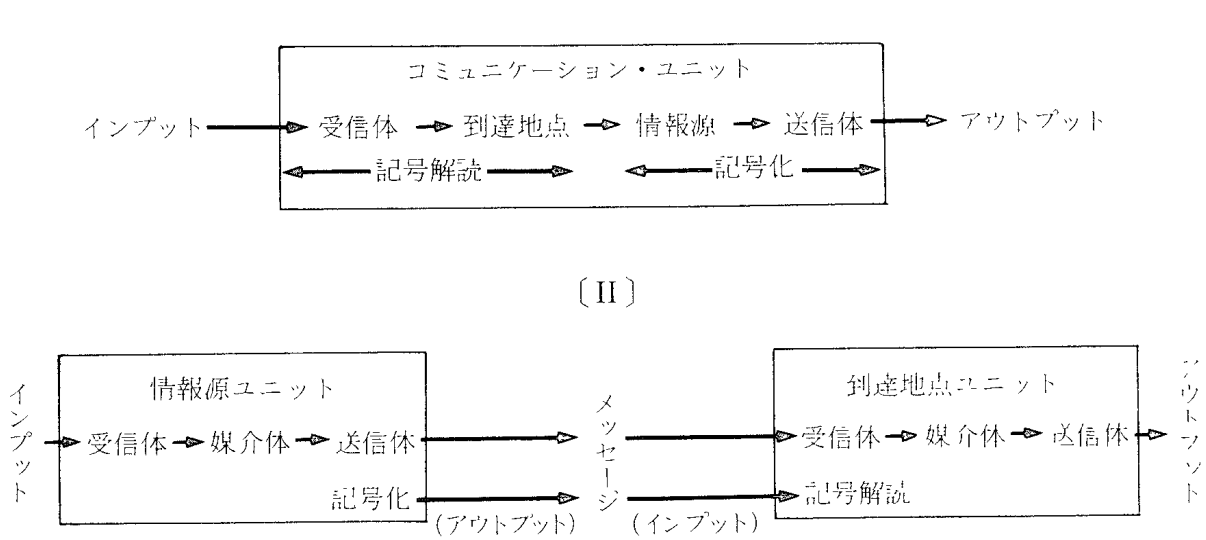

図 3 Orgood & Sebeok のモデル (1965)

提出されることになろう。

第一は，記憶における言語の役割に関する問題である。この点については前節でも少し触れたが，記憶において「入力された情報を，別の記号に変換するとか，言語的その他の方法で意味づけ，あるいは組織化する――これらの操作をまとめて符号化（encoding）とよんでいる――ことによって短期記憶に保持された情報は長期記憶に移され，長く保持される」[10]のである。長期記憶における言語の重要性はいうまでもない。梅本（1984）[11]は，「記憶の過程において，はからずも言語の本質が大きく関与している結果が見出されることもある」とし，「言語はコミュニケーションの道具として人間の内的世界を代表して外に表現することのできるものである。言語は代表機能の中で最も高い水準にある象徴的代表機能であるが，言語は単に高い水準にあるというだけではなく，発達的により低い水準の動作的代表と知覚的代表の両者の性格をなおその中に保持しており，それは話し言葉，書き言葉という動作的な面と，聞き言葉，読み言葉という知覚的な面のあることと考えれば解される。‥‥中略‥‥このように言語が動作性と知覚性という二重機能をもち，記憶はその過程で，出力に関係する習熟度（例えば，連想価や有意味度や発音性などと相関の高いもの）の要因（動作性）と入力に関係する弁別性（類似性）の要因（知覚性）に影響されている」[12]という問題が提示されており，「このような言語の二重性に関する問題は今日の記憶心理学でもなお研究が要請される大きな問題である」としている。

第二は，人力情報の言語化が必ずしも一定の形で行なわれるとはかぎらないという問題である。Werner, H. & Kaplan, B. (1963)[13]は，この点で「内言」と「外言」の区別をしている。彼らは言語化に際して，「聴き手」を問題にしているが，それは彼らが，シンボルによる表示活動の構造がその聴き手と密接に関係していると考えているからである。彼らは二種の聴き手を想定する。第一はシンボル主体自身，第二は主体と何ら関わるところのない他者（つまり，表面的には“一般他者”を代表するような人物）である。ヒトが自己自身（第一種の聴き手）へのコミュニケーションに方向づけられているとき，この方向づけが有形なものであれ，無形のものであれ，これを「自己指向的シンボル化」の状況，あるいは「内言」の状況と名づけ，他方，他者（第二種の聴き手）に対するシンボル活動については，これを「他者指向的シンボル化」の状況，あるいは「外言」の状況と名づけている。

Kaplan, E. (1963)[14]は，成人を対象とした実験で，経験した事象を自己自身に伝える記述と他者に伝える記述で，一文に含まれる語数（表現の明示性

表 1　内言—外言状況における刺激記述文の平均語数

刺激材料 コミュニケーション状況	視覚刺激		嗅覚刺激
	分節図形	散漫図形	
内言状況	13.35	19.70	11.35
外言状況	52 20	55.00	24.50

の指標としているが）を比較すると，記述される対象の種類にかかわらず，他者に対する表示（外言）が，自己に対する表示（内言）に比べて多いことがわかった（表1参照）。

経験した事象の言語化が「内言」と「外言」で異なり，一定の形ではおこなわれないということを問題提起している。

第三は，第二の問題と関係して，「忠実度」とは何かの問題である。LaPlante (1971)[15] は，「友好的」な内容のメッセージと「非友好的」なメッセージを，対面的に送信した場合とテレビ，電話そしてメモ（文章）によって伝達した場合を比較し，後者になるほど受信者の受けとる友好性も非友好性もともに稀薄になること，すなわち，メッセージの感情的・情動的内容が伝達されにくいことを報告している（表2参照）。

この実験の結果は，文章の表現形式によって変化する可能性があり，一般化するにはさらに検討されなければならない問題があろうが，情報入力は単に無機的な，客観的に記号化することで再現できるものにかぎらないとすれば，言語化がそれ自体は正確さを印象づけるが故に，実際には非言語的な形式をとるメッセージが重要な意味をもつ場合に，言語化そのものの過程でのメッセージの欠落が問題になるであろう。

この点を記憶の問題として検討すると，(1) 入力情報をメモ，写真その他の記憶保持の補助手段を利用して保持しようとすることの本人の記憶再生に対する効果，(2) その記憶情報を他者に伝達した場合の他者の受けとり方か

表 2　受信者の評定による‘友好度’の得点

メッセージの内容	伝達の媒体			
	対面的	テレビ	電　話	メモ(文章)
友 好 的	1.02	0.80	0.46	0.34
非友好的	−0.93	−0 96	−0.70	−0.03

（得点が高いほど友好性が高いことを示す）

ら見た効果について，Wernerらのいう「内言」的なメモと「外言」的なメモの効果に相違が生じる可能性も予測し得るように思われる。

すなわち，第三の問題は，一つには記憶情報が記憶者本人あるいは，その情報の利用者に対していかなる機能をもつのかの問題を考慮にいれた記憶研究が記憶研究の成果の応用という点からは問題になるであろうということである。

この点を，秘書業務との関係でみると，情報の再現，伝達における「忠実度」を問題にする際，いかなる形式で言語化するかの問題があるということになろう。

すぐれた画家や作家の中には，取材の際に意図的にカメラを用いない場合があるともいわれる。ヒトの知覚が選択的なものであるのに対し，カメラは，非選択的に記録する。その意味ではカメラによる記憶は一見正確ではあるが，ヒトの行なう記号化とは異なった記号化を行なっていることになる。このような意味での記憶情報の保持が画家にとって必要な機能的な「忠実度」が高いとはいえない場合があるということであろう。

IV. おわりに

記憶についての科学的な研究の出発点となる業績といわれるEbbinghausは，条件統制を厳密に行なうために記憶内容に無意味な材料を用いて実験を行なった。その条件統制の考え方は，その後の記憶研究の発展をうながしたと同時に，梅本(1984)[16]が指摘するように，記憶における言語の役割に視点をむけることの妨げとなった。しかしEbbinghausは，「メロディーが，しつっこく再生されて人を悩ませるもとになることがある。しかし，形や色は，それほどしつっこく再生されることはない。たとえ，くりかえし再生されるとしても，その明瞭さや確実さは，著しく失われている。音楽家は心の声がうたいかけるものをそのまま書いてオーケストラを作るが，画家は心の目にうつった心像だけでは，うまく書くことができないことがある。形は自然によって与えられるけれども，形の組み合わせには勉強が必要である。また，過ぎ去った感情状態を現実化するためには，相当の努力がともなう。たとえ現実化されるとしても，多くの場合，それには，どうしても，かってその感情状態にともなっていた運動が必要であり，しかも，その産物は，かっての経験の青白い影にすぎない。情緒的に真に迫った歌は技術的に正しい歌よりは稀である」[17]ことをその記憶研究の出発点では問題にしていた。

われわれもこの原点にたちかえって，あらためて記憶の問題，言語化の問

題，伝達の問題を総合的に考える必要があると思われる。

入力情報をただ物理的な刺激としてとらえるのではなく，そこに含まれる情緒的あるいはその他のさまざまな側面を，いかに言語化し，記憶し，いかに忠実に伝えるのか，また，受信者がいかなる対象であるかを考えて言語化を行うのかなど，これまでより一層広い領域での記憶研究が望まれる。

その点で，Paivio, A. (1971)[18] の二重符号化仮説——符号化に際し，言語象徴的符号化過程と非言語的イメージ符号化過程を考える——，あるいはTulving, E. (1972)[19] の長期記憶の保持の内容について，意味記憶とエピソード記憶を区別して，学習の時と場所の特定性に依存しない事実認識を含む記憶を考慮している研究など，記憶を幅広くとらえようとしている努力もみられる。また，最近，ヒトが世界の事実関係やそれに関するルールを，どのように記憶の中に表象しているかということが記憶研究の中でクローズアップされてくるようになった。

筆者も心理学と同時に国語表現を担当している者の一人として，ヒトがこれまでの生活史の中で積みあげてきたそのヒト自身だけがもつもろもろのバックグランドが，言語化伝達において大きな影響をもつことを痛感している。また，秘書の機能の一つである情報伝達を正確にするための諸要因について，実践的な面からの記憶研究を困難であるが，一つ一つ積み重ねていく必要があると考えている。

引用文献

1) Ebbinghaus, H., *Über das Gedächtnis,* Duncker & Humglot. 1885. 望月　衛（閲），宇津木保（訳），『記憶について』実験心理学への貢献，誠信書房，1978.
2) Bartlett, F. C., Remembering : *A study experimental an social psychology,* Cambridge University Press, 1932.
3) Shiffrin, R. M. & Atkinson, R. C., Storage and retrieval processes in long-term memory, Psychol. Rev., **76**, 179-193, 1969.
4) Loftus, G. R. & Loftus, E. F., *Human memory* : The processing of information, Lawrence Erlbaum Associates, 1976, 大村彰道（訳）人間の記憶——認知心理学入門，東京大学出版会，1980.
5) Paivio, A. *Imagery and verbal processes,* Holt, Rinehart & Winston, 1971.
6) 全国短期大学秘書教育協会（編）『新訂秘書概説』，紀伊国屋書店，1981，p. 68.
7) 全国短期大学秘書教育協会（編）前掲書，p. 68.
8) Shannon, C. E. & Weaver, W., *The mathematical theory of communication,* Univ. of Illinois Press. 1949（阿久津喜弘，6．社会心理学におけるコミュニ

ケーション研究，『日本の社会心理学』，横田澄司（編），朝倉書店，1979，p. 98～112より引用）．

9) Osgood, C. E. & Sebeok, T. A. (eds.), *Psycholinguistics,* Indiana Univ. Press, 1965（阿久津喜弘，前掲書より引用）．

10) 村田孝次，『教養の心理学』，培風館，1983，p. 44.

11) 梅本堯夫「記憶における言語的要因」，『京都大学教育学部紀要』第30号，1984，p. 150.

12) 梅本堯夫，前掲書，p. 150.

13) Werner, H. & Kaplan, B., *Symbol formation,* John Wiley & Sons, 1963（柿崎祐一（監訳）『シンボルの形成』，ミネルヴァ書房，1974）．

14) Kaplan, E., An experimental study on inner speech as contrasted with external speech（柿崎祐一監訳，前掲書，p. 286～289より）．

15) LaPlante, D., Communication, friendliness, trust and the prisoners dilemma. M. A. thesis, Univ. of Windsor, 1971（Short, J., Williams, E. & Christie, B. *The social psychology of telecommunications,* John. Wiley & Sons, 1976, p. 120～121より）．

16) 梅本堯夫，前掲書，p. 149.

17) Ebbinghaus, H. 前掲訳書，p. 3.

18) Paivis, A. Ibid.

19) Tulving, E., Episodic and semantic memory. In Tulving, E. & Donaldson, W. (eds.), *Organization and memory,* Academic Press, 1972, p. 381～403.

参考文献

1) 梅本堯夫（編），7．記憶『講座心理学』，東京大学出版会，1969.

2) 小谷津孝明（編），4．記憶『現代基礎心理学』，東京大学出版会，1982.

3) 小谷津孝明（編），2．記憶と知識『認知心理学講座』，東京大学出版会，1985.