

コミュニケーションとマナーに関する考察

千代田 真紀

Study of Communication and manners training

Maki CHIYODA

1 はじめに

コミュニケーションは社会生活を送る上で必須である。人と関わりながらあらゆる活動が行われる。さらに、夢も人との関わりの中で叶う。

しかし、実際にはコミュニケーションが苦手と感じている人も多い。筆者は2005年から学生・社員・経営者向けにコミュニケーションとマナートレーニングを実施している(延べ一万人以上)。現場におけるそれぞれの主な状況と問題点は下記のとおりである。

<学生>

・グループディスカッションへの苦手意識が高い。短期大学1年生の「キャリアデザイン」講義においても、約7割の学生から人前で話すこと・知らない人と話すのが苦手という感想がでた。

・反応が薄い。挙手が少ない。講師が問いかけても表情があまりないので、理解しているのか否かわからない。

問題点1：家族や友人などやや狭い範囲でコミュニケーションをとってきた若者が多いため、知らない人・幅広い年代の人達と接することに慣れていない。

問題点2：いじめ問題もあり、'出る杭は打たれる'という潜在意識を抱いている場合がある。また、物理的に便利な時代に育っているので、特に自分が何か欲しいという主張をしなくても良い環境だった(欲求の低下)。

<新入社員>

・敬語が苦手。尊敬語・謙譲語・丁寧語の基本について簡易的な筆記テストを実施するが、平均は50点未満(100点満点)。「やっぱ～」 「なので～」等、無意識のうちに学生言葉もでる。

問題点1：ビジネスパーソンとしての意識が醸成されていない。

問題点2：身近な人とメールでのやりとりが多い環境にいるので、口に出して敬語を使う機会が少ない。必然的に語彙も少なくなる。

<中堅社員>

・部下にどのように接していいのかわからない。指示したことはしっかり行うが、自ら動こうとする'やる気'が感じられない。極端な場合、叱ると部下が退職してしまう。

・マンネリ化が目立つ。無意識のうちに問題を起こさない、今以上に仕事を増やさないと目的とした'事なかれ主義'になる場合もある。積極的な意見・アイデアが出づらい。

問題点1：部下を尊重する意識が低い。

問題点2：仕事の目的や自分の価値観が見えなくなり、本質からずれてしまう。

<経営者>

・社員により仕事の取り組み方や顧客への接し方が違う。上が変わらないと下も変わらないととらえ、経営者自身がコミュニケーションやマナーの基本を再認識して社員のお手本になりたいと考えている。

問題点1：社内における情報共有・マナースキルの標準化が整備されていない。

問題点2：一人ひとりの個性を生かしたキャリアビジョンに目が向いていない。本稿は、筆者が作成したテキストと現場で実施したトレーニングをとおして、上記の問題点を解決するための、コミュニケーションとマナーの育成の方法について考察するものである。

2 トレーニングの基本プログラムとテキスト

コミュニケーションとマナースキルは、スポーツと同様、実践することで身につく。加えて、心理的な側面も学ぶことで納得感をもって行動できるようになる。トレーニングの基本プログラムは、目的や根拠を明確にしながらか参加型の授業形態で進める（目的や内容など受講者により様々である。これを前提として、基本の再認識・スキル向上・社員のスキル標準化・後輩指導・おもてなし、等を教授する）。その内容を項目別に記せば、右記のとおりである。

<基本プログラム>

- 1 コミュニケーションの基本と心構え
- 2 傾聴
- 3 人間関係を良くする表現方法
- 4 マナーの目的
- 5 基本的なマナースキル（挨拶・態度・身だしなみ・言葉づかい）

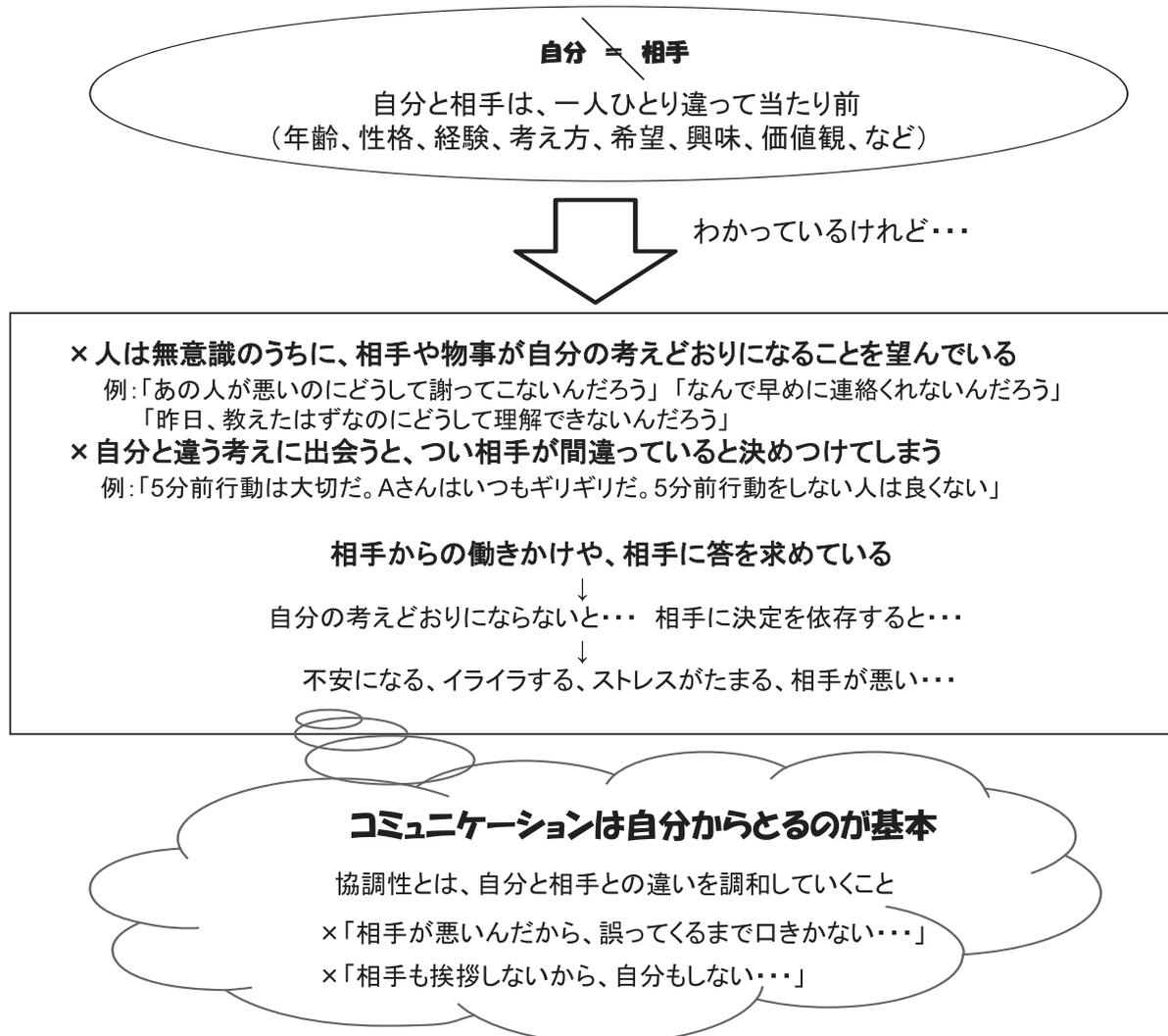
つぎに基本プログラムに沿って使用されている、筆者作成のテキストを掲載する（テキスト添付の参考資料：「やる気が出ない状況」を含む）。

【1 コミュニケーションの基本と心構え】

(1) コミュニケーションとは

2人以上の人間同士が、お互いの情報や意思・感情を伝え合ったりしながら共に行動していくこと

※人は一人では生きていけない。ビジネスでもプライベートでも、お互いに協力したり支え合うことが必要



【2 傾聴】

話の効果は聴き手にある

↓しかし

人の耳には**思い込み**というフィルターがあり、情報伝達率が低下する

聞きたいことだけ、聞きたいように情報をとらえてしまう

例：相手の話は、自分が嫌いな映画の話だった→いかにも興味がない態度で聞き流した(無意識)

※「聞く」と「聴く」の区別

「聞く」→ 受動的。聞き流す、BGMなど(門の内側で、道を歩いている人の声が聞こえるイメージ)

「聴く」→ 能動的。一生懸命に聴く、関心を持って聴く、集中して聴く(字のとおり、心で聴くイメージ)

＊ ＊ 聴くポイント10 ＊ ＊

①最後まで聞く	否定しない、途中でさえぎらない
②表情	笑顔が基本だが、相手の感情と表情に合わせる(相手が悲しい表情のときは自分も悲しい表情をする、など) ×無表情
③アイコンタクト	×にらむように見ない ×書類に記入しながら挨拶や会話をする、など
④うなずく、あいづち	首を振るだけではなく、声に出すほうが効果的 ○「なるほど」「ええ」「それで」など
⑤ウデや足を組まない	相手を受け入れる気持ちを持つ(ウデを組むことは、防衛的な心理を表している)
⑥くり返す	キーワードなど相手の言葉をくり返す。相手も確認できるので安心する 「明日、持参いただくものは筆記用具です」→△「そうですか・・・」○「筆記用具ですね」
⑦ペーシング	相手の感情の温度、相手の話すスピード、声の大きさ、トーンを合わせる(ペースを合わせることで、相手が話しやすくなる) ○テンション高く怒っている相手には、同じテンションで謝る ○ゆっくり話す人には、自分もゆっくり話す
⑧共感(感情反映)	喜び・悲しみ・怒り・困惑など相手の感情をフィードバックする(相手はわかってもらえたと感じる。この感情を受け止めずに否定したり解決策を提案すると、相手は「何もわかってない・・・」という気持ちになりやすい) ○「楽しみですですね」「ワクワクしますね」「辛いですね」「寂しいですね」「大変でしたね」 「迷ってるんですね」「ショックですね」など
⑨ミラーリング	相手と同じ動作をする(相手が安心する) ○目の高さを合わせる ○相手が右に首をかしげたら、自分も同じ方向に首をかしげる
⑩位置・角度	70～120cm、90～120度ぐらいが丁度よい(心の距離と位置の距離は比例する) ※なるべく正面で向き合わない(正面は心理的に対立する角度。もっとも緊張する角度)

【3 人間関係を良くする表現方法】

- ①クッション言葉+依頼形～お願いするとき、断るとき～
※命令的・指示的な言い方は避ける。

(クッション言葉)

恐れ入りますが、申し訳ございませんが、お手数ですが、失礼ですが、ご面倒ですが、ご足労ですが、恐縮ですが、お差支えなければ、宜しければ、あいにくですが、大変ありがたいのですが、せつかくですが、誠に残念ですが、等

- ・「お待ちください。」→「申し訳ございませんが、お待ちいただけますでしょうか。」
- ・「資料を送ってください。」→「お手数ですが、資料をお送りくださいませでしょうか。」

(否定形を含む依頼形のほうが丁寧)

②YES BUT法

※一旦は相手を受け止めてから、否定・変化を示す。

～他者の意見に反論する場合～

社員A：「私はこれを〇〇の方法に変えた方がいいと思います。・・・」

社員B：×「そんなこと無理に決まってるじゃないですか。」

○「なるほど。実は以前は私も同じように考えていました。しかしこのような理由で考えが変わったんですよ。」

○「まさにその通りだと思います。ただ、～」

○「それはいい考えですね。しかし～」

③アイメッセージ

※自分(アイ)を主語にして、気持ちを率直に伝える(嬉しい、悲しい、など)。それにより、相手も素直な気持ちで接してくれるようになる。

×「(あなたは)なんで遅刻の連絡をしないんですか。」
(ユウメッセージ) 相手の反応例：「こっちだっていろいろ忙しかったんだよ。」(怒り・反発)

○「(私は)遅刻の連絡がなかったので心配しましたよ。」(アイメッセージ) 相手の反応例：「ご心配かけてすみません。」(素直・誠意をもって接する)

○「この仕事を手伝っていただけたら嬉しいです。」

▲ユウメッセージ 相手(ユウ)が主語。「なぜ、どうして・・・」と批判したり、追い詰めたりする言い方になる。

④肯定的な言い方

※プラス思考になる。相手が心地よいと感じる。

・「明日は3時まで混んでるので、予約を入れられません。」

→○「明日は3時以降にご予約を承っております。」

・「私にはこの仕事はできません。」

→「練習すれば、できるようになります。」

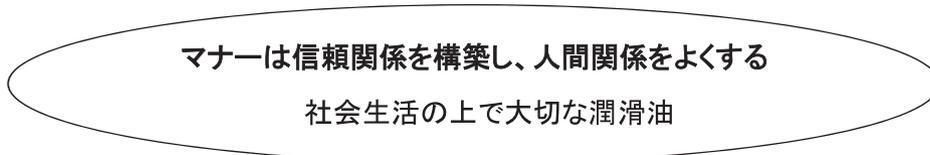
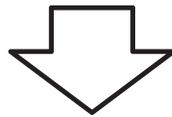
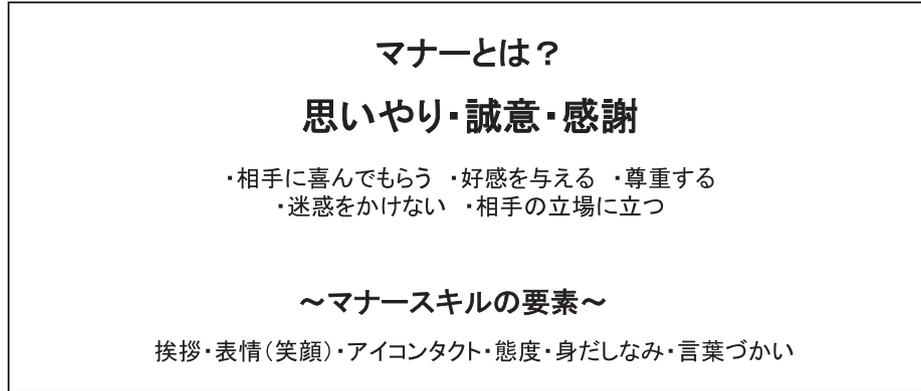
・「なかなか〇〇会社からの部品が届きませんね。」

→「早く届くといいですね。」

・「先方に連絡してみますが、難しいと思いますよ。」

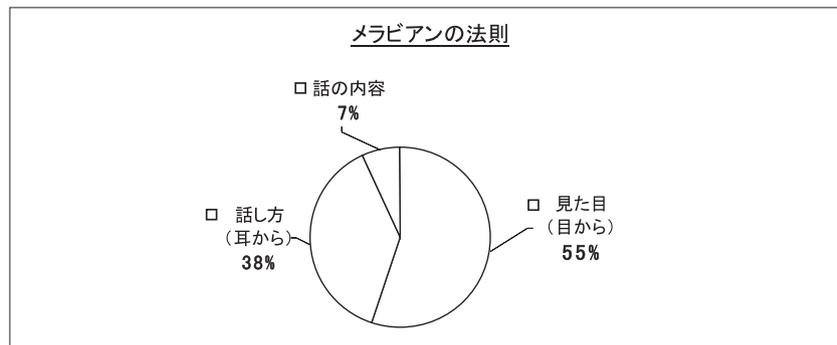
→「難しいと思いますが、先方に連絡してみましよう。」

【4 マナーの目的】



★第一印象

** 第一印象は**3秒**で決まる！ **



【5 基本的なマナースキル】

①挨拶

- 自分から挨拶をしている
- 笑顔 (相手の表情に合わせる→嬉しい、悲しい、困っている、など)
- アイコンタクトをとる
- 立っている、立ち止まっている
- ハキハキと元気がよい
- 姿勢がよい
- 体の向きは相手に合わせる

すれ違うときは挨拶する→○おはようございます、こんにちは、黙礼など

②態度・対応

- 二つの動作を同時にしない→×作業しながら挨拶などは‘ついで’と捉えられ、横柄である
- 常に姿勢よく立つ→正しい姿勢は動作の基本・次の行動への準備。気配り、目配り、心配りが重要
- キビキビ歩く
- 足を引きずらない
- お客様の半歩前を歩いて案内する

- お客様の歩くスピードに合わせて案内する
- 階段では、お客様の下を歩く
- エレベーターでは、お客様が先に乗り降りする
- 物の受け渡しは両手で行う
- 見かけで判断しない（服装、髪型など）
- 手の平で方向を指すときは、指を揃える
- 無責任な対応をしない（たらい回し、その場しのぎ、ごまかす、独断など）
- 指で人や物を指さない
- ペンで人や物を指さない
- 足やウデを組まない
- セキをするとき、口に手をあてる
- 人前で自分の髪や顔に触らない→特に食品を扱う場合は注意する
- 人前（特にお客様・目上の方を横切るときは、「前を失礼します」と言って通る
- 段差がある場合、相手に足元に注意いただくように案内する
- ドアを自分が押さえて、相手を先に案内する
- 重い荷物を持っている人に声をかけて手伝う
- ドアに向かって開け閉めをする
- 車椅子の方へ配慮する→病气、障害、気分が悪くなった、病院に行く、お待たせする時間を告げる、など

③身だしなみ（ビジネス向け） ※清潔が一番重要

<p>◆女性編チェックポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 髪の毛は顔にかかっているか <input type="checkbox"/> 髪の色は派手過ぎないか <input type="checkbox"/> 化粧は濃過ぎないか <input type="checkbox"/> つめは長過ぎないか、汚れていないか <input type="checkbox"/> マニキュアは派手過ぎないか <input type="checkbox"/> 肩にフケは落ちていないか <input type="checkbox"/> スーツのサイズは合っているか <input type="checkbox"/> 袖口・襟は汚れていないか <input type="checkbox"/> スカートにシワはないか <input type="checkbox"/> スカート丈は適切か <input type="checkbox"/> ストッキングの色は肌の色に近い <input type="checkbox"/> ストッキングは伝線していないか <input type="checkbox"/> 靴は磨いているか <input type="checkbox"/> 靴の形や色は適切か <input type="checkbox"/> 時計は派手過ぎないか <input type="checkbox"/> アクセサリーは派手過ぎないか <input type="checkbox"/> 携帯電話のストラップを取り外しているか <input type="checkbox"/> ペンの色やデザインはシンプルか <input type="checkbox"/> ポケットにペンを入れすぎではないか (1本まで) 	<p>◆男性編チェックポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 髪の毛は顔にかかっているか <input type="checkbox"/> 髪の色は派手過ぎないか <input type="checkbox"/> 髪は寝癖がないか <input type="checkbox"/> もみあげ、襟足の髪は長過ぎないか <input type="checkbox"/> ヒゲはのびていないか <input type="checkbox"/> 爪は汚れていないか、短く切っているか <input type="checkbox"/> スーツのサイズは合っているか <input type="checkbox"/> 肩にフケは落ちていないか <input type="checkbox"/> ワイシャツのサイズは合っているか (首に一本指が入る程度が丁度よい) <input type="checkbox"/> 袖口・襟は汚れていないか <input type="checkbox"/> 背広の一番下のボタンは外しているか <input type="checkbox"/> ネクタイは汚れていないか <input type="checkbox"/> ネクタイはゆるんでいないか <input type="checkbox"/> ズボンは折り目がきちんとついているか <input type="checkbox"/> ベルトをしているか <input type="checkbox"/> ソックスは汚れていないか <input type="checkbox"/> スーツの場合、ソックスはズボンの色に近い (黒が望ましい。白ソックスはなるべく避ける) <input type="checkbox"/> 靴は磨いているか <input type="checkbox"/> 靴の形や色は適切か (リュックサック・紙袋は避ける) <input type="checkbox"/> 時計のデザインはシンプルか <input type="checkbox"/> アクセサリーはつけていないか (結婚指輪のみが望ましい) <input type="checkbox"/> ポケットにペンを入れすぎではないか (1本まで)
--	--

④言葉づかい

□敬語を意識して使う→×やっぱ～ ×超～

×ご苦労さま

□専門用語を使わない

※丁寧な表現

×どうですか→○いかがでしょうか

×同行者→○お連れ様、お連れの方

×伝えておきます→申し伝えます

×おたくの会社→○貴社・御社

×うちの会社→○私ども・当社

×うちの社員の鈴木さんは・・・→○鈴木は・・・

×千円からお預かりします→○千円お預かりします

×書類のほうお預かりします

→○書類をお預かりいたします

★あいさつ・お辞儀の仕方

いらっしやいませ
おはようございます
宜しく願い致します
お世話になっております
お疲れ様です
行ってまいります
ただいま戻りました

※ お出迎え、訪問時、
出社時、など

失礼いたします、恐れ入ります
承知いたしました、かしこまりました
少々おまちください、お待たせいたしました
前を失礼いたします、片手で失礼します

※ 廊下でのすれ違い、部屋の出入り
エレベーター乗り降り、人前を横切る、
物の受け渡し、など

ありがとうございました
申し訳ございません

※ 感謝・お詫び

最敬礼45度

普通礼30度

会釈15度

<立ち方>

1. 肩を開く
2. お腹を引く
3. 指を揃えて、腕を自然に横に下ろす
4. 足はかかとを付けて、つま先をこぶし一つ分あけて開く

※男性は、かかとをこぶし一つ分あけてもよい。

<お辞儀の仕方>

1. 首と背筋を伸ばし、腰から曲げる
2. 手は自然に中央で重ねる
3. ゆっくりその場で1秒止める
4. ゆっくり体を起こす
5. 相手の目を見て軽くほほ笑む

※言葉を言ってからお辞儀をした方が丁寧な印象

★敬語

<尊敬語>

(1) 言い換える
'おっしゃる' など

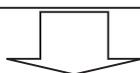
(2) 「お~になる」「ご~なる」
「(ご) ~くださる」
'ご到着になる' など

(3) 「れる」「られる」
'到着される' など

<謙譲語>

(1) 言い換える
'申す' など

(2) 「お(ご) ~する」
「お(ご) ~いたす」
「(お・ご) ~いただく」
「 ~させていただきます」
'ご案内する' など



	尊敬語	謙譲語
言う	おっしゃる	申す・申し上げる
聞く	お聞きになる・お耳に入る	伺う・拝聴する
見る	ご覧になる	拝見します
食べる	召し上がる	いただく・頂戴する
いる	いらっしゃる	おる
行く	いらっしゃる	参る・伺う
来る	いらっしゃる・おいでになる お見えになる・お越しになる	参る・伺う
する	される・なさる	いたす・させていただきます
思う	思われる	存じる
知る	ご存知	存じる
持つ	お持ちになる	お持ちする
着る	お召しになる	着させていただきます
与える	くださる	差し上げる

<丁寧語>

(1) 「です・ます・ございます」をつける

(2) 「お」と「ご」をつける 'ご連絡、ご説明、お願い' など

※「お」「ご」をつけることにより、尊敬語になる場合がある→お名前・ご住所・お荷物

※基本的に外来語にはつけない→×おビール、おコート

<参考資料> やる気がでない状況

●新入社員

失敗ばかりですぐ怒られる、業務や人間関係になじめない

(問題点) 仕事の知識・技術がない、自分を認めてもらえない、自分の居場所がみつからない

●ベテラン社員

マンネリ化、やらされ感(受身)、自分以外のだれでもできる、お金さえもらえればいい

(問題点) 目標や仕事の価値を見出せない、成長している実感がない、あきらめ感

●営業・リーダー

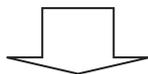
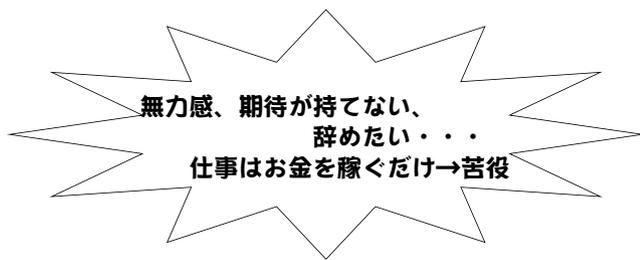
目標数字がクリアできない

(問題点) 達成感がない、挫折感のみ。目標設定が不適切

●リーダー

部下についての悩み、板ばさみ

(問題点) 人間関係、信頼関係、コミュニケーション不足



★やる気をひき出す解決策★

- 1 基本的な知識・技術を身につける
- 2 期待と価値を創造する
- 3 自分や他者の存在価値を認める
- 4 成長、達成感を実感するための目標を持つ
- 5 信頼されるための人間関係を築く(コミュニケーション・マナー)

★やる気を引き出すコミュニケーション

<ほめる>

よくやった、成長したね、よくできるようになった、がんばったね、えらい、たいしたものだ、燃えてるね、最近輝いてる、笑顔がいい、お客さんも喜んでたね、

・朝礼など他者の前でほめる、全員で拍手をする、
※叱る場合 ほめるてから叱ると効果的

<励ます>

応援してるよ、なんとかなるさ、肩の力を抜いて、いつも味方だよ、心配なくていい、責任は私がとる、焦らないで、失敗は成功のもと、頑張れ

<話をよく聴く>

・別紙の傾聴ポイントを参照

<声がけを増やす>

おはよう、お疲れ様、体調は大丈夫?、何か困ってない? 最近、マラソンはどう?、昨日の〇〇のテレビ観た?(ニュース、スポーツ、芸能、等)

<認める>

そのとおりだ、そういう考えもあるね、いい提案だね、わかりやすい説明だ、君は〇〇が得意だね、こういう長所があるね

・プラスリスト作成(チェックリストは欠点探しになる場合もある)

<教育する(成長させる)>

・研修を増やす、分かりやすい指導の工夫をする(図解を増やす・・・など) 他者に教える立場を提供する、会議の司会を担当してもらう

<任せる(責任を持たせる)>

・本人の能力よりも少しレベルの高い仕事を頼む(フォローも重要)

※指示が多すぎると、言われたことしかできない指示待ち人間になることも・・・

★やる気をひき出すコミュニケーション・肯定的な言い方
プラス思考になる→やる気がでる。相手も自分も心地よと感じる

<知識・技術の習得 期待・価値の創造>

- ・「いつまでたっても仕事を覚えられない。この仕事は自分に合わない。」
→「仕事を覚えるにはどうしたらいいかな。できることから始めよう。」
「苦手なところをもう一度確認してみよう。」
- ・「私にはこの仕事はまだ無理です。」
→「練習すれば、私もできるようになります。」
- ・「こんな作業はつまらない。」
→「この製品を心待ちにしている人のためにがんばろう。」
- ・「やっても無駄ですよ。」
→「やってみなければわからないですね。」
- ・「どうせ売れないに決まっている。」
→「1つでも多く売れるように工夫してみましょう。」
- ・「この道具を使わないと作業時間が長くなりますよ。」
→「この道具を使うことで、作業の時間短縮が可能になりますよ。」

<存在価値を認める>

- ・「君は積極性に欠ける。他の社員のようにもっと頑張ってください。」
→「君はこの職場になくてはならない存在です。」
- ・「これぐらいはできて当然だろう。」
→「ありがとう。ここまでできるようになったんですね。助かりますよ。」
- ・「元気をだせ、頑張れ！誰でも失敗はするものだ。」
(元気がない、頑張っていない、一般論で見下している、など非難しているニュアンス)
→「君の失敗の影響が大きいのは、それだけ重要な仕事を任されていたということだ。
次回はどうすれば挽回できるか考えてみよう。」

<目標・成長・達成感>

- ・「これはやったことがないのでやめよう。いつものやり方でいいです。」
→「これはやったことがないので、チャレンジしてみよう。」

- ・「月間売上目標は高すぎる。人手も足りないし、絶対に無理だ。」
→「1週間ごとの目標を立ててみよう。協力者も探してみよう。」
「現実的な目標設定について提案してみよう。」
- ・「まだこれしかできない。」
→「ここまでできるようになった。次は〇〇を目指そう。」

3 テキスト解説

上記に掲載したテキストについて説明する。

【1 コミュニケーションの基本と心構え】

コミュニケーションの目的は良好な人間関係と信頼関係の構築である。お互いが違う存在であることを認識し、尊重し合うことが大切である。しかし、人は無意識のうちに自分も相手も同じ考えである・自分も知っているから相手も知っていると思いがちである。相手にも考えや事情があるかもしれない・相手が理解できないのは自分の指導方法が悪かったからかもしれない等、相手の立場になることや客観的な視点が必要だ。相手の考え・感情・思考は、自分がリモコンで自由に操作できる機械ではない。相手と自分を同じ状態にするのではなく、調和していくことが重要だ。

【2 傾聴】

傾聴はコミュニケーションの要である。人は興味のあることだけを聴こうとする習性がある。逆に、関心のない話は聴き流す傾向がある。それは勘違い・聞き間違いなどによるトラブルを引き起こしかねない。相手の話を理解し意思疎通を図るためには、思い込み・先入観・偏見などを持たず、積極的に聴くことが重要である。

※傾聴ゲーム

進め方：話し手Aさんと聴き手Bさんの二人ペアで行う。Aさんに1分間、楽しい話をしてもらう。その際、Bさんにはわざと悪い態度で聞いてもらう（目を見ない、無表情、腕を組む等。あらかじめ、AさんにはBさんが悪い態度で聞くことを伝える）。

効果：ゲーム終了後に話し手Aさんに感想を聞くと、「切ない、悲しい、心が折れそうになった、話す気がなくなった」という意見が90%以上である。ゲームなので

Bさんが悪い態度で聞くとわかっていても、Aさんは不快感を体験する。では実際の会話で、無意識のうちに悪い態度で相手の話を聞いていたらどうなるか。話し手がいかに傷つくか・不安になるかを身を持って理解することができる。

【3 人間関係を良くする表現方法】

コミュニケーションをとる上で、言葉のキャッチボールは重要である。お互いが心地よく、安心してボール（言葉）を取れる場所に置くことでスムーズな会話になる。しかし、指示命令・否定・責める等の言葉はボール（言葉）が剛速球になる。実際の剛速球は、速くてなかなか取れない・体に当たり反対側に転がっていく状況になりやすい。これは心理にも同じ影響を与える。聴き手は理解できない・反発する・無視するという結果につながる傾向がある。①～④は必ずしも全ての状況に当てはまるわけではないが、良好な人間関係を構築する上では有効である。

【4 マナーの目的】

マナーは相手に対する思いやり・誠意・感謝の気持ちを言葉や態度などで伝えていくことである。人の意識・感情・思考は目に見えないので、マナースキル（挨拶・表情・アイコンタクト・態度・身だしなみ・言葉づかい）を使ってコミュニケーションをとる。ゆえに、マナーは心を込めることが重要だ。例えば、挨拶では30度のお辞儀練習をするが、角度を覚えるのが目的ではない。30度という角度は「宜しくお願ひします」の気持ちが伝わりやすいため、目安として角度を覚えるのだ。型だけを覚えようとする、まさに'型苦しい'ものになる。

特に第一印象は重要である。「メラビアンの法則」は、1971年にアメリカの心理学者アルバート・メラビアンが提唱した概念。メラビアンが行った実験では、人物の第一印象は3～6秒で決まり、その情報のほとんどが視覚情報から得るという結果が出た。目から入る情報は55%（挨拶・表情・アイコンタクト・態度・身だしなみ等）、耳から入る情報は38%（声の大きさ、話すスピード、敬語などの言葉づかい）、言語による話の内容は7%。第一印象は心に残り、なかなか覆らない。例えば就職活動の面接で、応募者が無表情かつ挨拶の声が低い状態で入室した場合、面接官は悪い印象が面接終

了まで残る。やる気がないと感じる。応募者がどんなにしっかりとした内容の自己PRを話しても、面接官は心のどこかで不信感を抱いたまま聞いてしまう。その結果、会話も弾まず、お互いの理解が深まらないので採用に至りにくい。逆にマナーが良ければ、やる気もアピールできるのだ。

【5 基本的なマナースキル】

①挨拶

挨拶は人との最初の触れ合いである。他者からの挨拶や声かけを待つのではなく、自分自身が人間関係を創っていく意識が必要だ。

また、採用面接ではきちんと立って挨拶できるかをチェックしている企業が多い。応募書が座ったままで挨拶すると評価が下がる傾向がある。きちんとした挨拶で誠実な人柄をアピールすることが必要だ。

②態度・対応

立ち居振る舞いは意識の表れである。しかし、マナーが悪い人は悪気がない場合も多い。理由の一つとして、日頃から周囲に意識を向ける癖がないことがあげられる。例えば電車内で、イヤホンで外に漏れるほど大きな音を出して音楽を聴いている人がいる。隣に座っている人は大変迷惑なのだが、本人は他者が困っていることに気がついていない。いつも同じ人と接することが多いなどコミュニケーションや活動の幅が狭い人は、意識を外に向ける機会が少ないため一人よがりになりやすい。気配り・心配り・目配りは日頃から周囲や他者にアンテナを張ることで身につく。いつも立ち寄る店の看板が変わった、花を見て綺麗だ、と気づき感じるなど感性（五感）を磨くことが重要だ。

③身だしなみ

目的を考えて身だしなみを整える。例えば、就職活動や仕事では働くことを踏まえて整える。そのためリュックサックをカバンとして使用した場合、目的がスポーツやレジャーであるためスーツには相応しくない。働く上で相応しく、面接官に「この人と一緒に仕事がしたい」と思ってもらうことが大切だ。

④言葉づかい

敬語は口に出して使うことでしか身につけることはできない。失敗と成功を繰り返しながら確実に身につくのだ。また、間違った表現として「～のほうをお持ち

ちしました」のように、「～のほう」の乱用が目立つ。「ほう」は、方角または何かを選択するときにはしか使用しないので注意が必要だ。加えて面接練習では、話が長く冗長な表現になることも多い。その結果、求職者自身が何を伝えたいのか自分でもわからなくなっている。敬語の基本を復習することはもちろん必要だが、正しい日本語を使おうとする意識・自分の考えを自分の言葉で伝える練習が必要だ。

4 おわりに

コミュニケーションとマナーは、まずは「心」が大切である。しかし、人間は行動していく中で気持ちも変化する。例えば、スーツを着ることで心地よい緊張感が生まれる、なかなか掃除をしたくなかったが始めると夢中になる、嫌なことがあったが大きな声で歌ったら気持ちが晴れた等は誰もが経験したことがあるだろう。そこで、トレーニングは意識と行動の両面から実施することが有効である。最後に、筆者が対象者ごとに取り組んだトレーニングと受講者感想の一部を掲載する。コミュニケーションとマナースキルの向上により気持ちが前向きになる。これは受講者にとって大きな財産と 言えよう。

<学生へのトレーニング>

- ・一年間の「キャリアデザイン」講義においてグループディスカッションを多く実施。毎回、違うメンバーなので、雑談からスタートするなど抵抗感が低くなるように工夫した。
- ・マインドマップ（心の地図）やカラフルな机上ネームプレート作成により、五感を含めて自分らしい表現力を醸成した。
- ・毎回、講義開始時には笑顔で挨拶練習をした。大きな声を出せるように、時には腹式呼吸・早口こ とばも取り入れて実施した。
- ・資料配布時には、物のやりとりは必ず両手で行うことを実践。「お願いします」「ありがとうございます」も必ず言うように指導した。

学生の感想

- ・最初はこの講義自体が苦手だった、嫌だった。知らない人と話すことに戸惑いを感じた。しかし、少しずつ人前で自分の意見が言えるようになった。司会

者にも立候補できるようになった。

- ・挨拶などのマナーが授業以外でもできるようになった。インターンシップで役に立った。
 - ・これから就職活動に役立てたい。がんばりたい。
- <新入社員へのトレーニング>
- ・学生とビジネスパーソンの違いを自分達で考えてもらい、自ら目標を持って取り組む意識を高めた。
 - ・挨拶・立ち居振る舞い・言葉づかい等を休憩時間も含めて繰り返し実践した。

新入社員の感想

- ・社会人としての自覚をもって頑張りたい。
 - ・自分自身が会社の代表であるという意識を持ち、責任ある発言・行動を心がけたい。
 - ・基本的なマナーを知り、自信がついた。
- <中堅社員>
- ・傾聴を中心にトレーニングを実施した。
 - ・今までの自分を振り返り、反省点・仕事へのやりがいを再認識してもらった。

中堅社員の感想

- ・自分の考えを一方向的に伝えるだけでなく、部下の話の聴く時間を作ろうと思うようになった。
- ・充実感をもって働くために、自己分析や目標を考えることは何歳になっても必要であると実感した。
- ・社員を信用して仕事を任せたい、成長してほしい（今までは自分で仕事を抱えていた）。

<経営者>

- ・他経営者と情報共有し、コミュニケーションによる組織の活性化についてディスカッションしてもらった。
- ・経営者役と部下役に分かれてのロールプレイを実施。

経営者の感想

- ・立場を超えて、人として当たり前のことができることが大切であることを再認識した。
- ・今後は朝礼で、まずは自分が大きな声で挨拶したい。
- ・社員には自分から声をかけるように心がけたい。
- ・年に数回マナー研修を実施して、スキルをブラッシュアップしていきたい。

以上