

仕事のマナー

コミュニケーション編 ▼ 1

山野 真理

るためにするものです。その後のコミュニケーションと仕事をスムーズに運ぶことにつながります。

新人社会人がまず遭遇するものが自己紹介を兼ねたあいさつです。学生時代の自己紹介はどちらとも、つま

新人社会人がまず遭遇するのが自己紹介を兼ねたあ
ことです。学生時代の自
紹介はどちらとも、つま

自己紹介のポイントとして
①名前を覚えてもらう②人柄を知つてもらう③その場に合つた話題一の三つを
覚えておくといいでしょ
う。

性格や趣味、特技、経歴、出身地、家族の状況などを話すことで相手は親近感を持つてくれます。

話題は、どんな場で何のためにあいさつしているかを考えることが必要です。PTAの会合なのか、職場の研修なのかで違ってきます。

すいてもご愛嬌のうちですが、社会人となるとそうはいきません。社内での自己紹介は上手でなくとも大目に見てもらえますが、取引先や客に対しては社会人としての力量を測られることがあります。

名前はコミュニケーションの第一歩。人の名前というものは結構忘れるもので、覚えてもらうための工夫が必要です。同名の有名人を取り上げたり、姓や名の文字や由来、エピソードを話したりすれば相手の印

自分の人となりを知つて
もらうために趣味や家族の
ことを話すと書きました
が、ビジネスの場ではそう
した話題は不適切なケース
もあります。場をわきまえ
ることが最も重要な自己紹
介のポイントです。

自己紹介は、未知の相手に自分を知つてもらうことで安心感を与え、信用を得

象に残るはずです。
人柄を伝えるのは自分を
信頼してもらうためです。

(カルチャーコネクション
代表=鹿児島市)

コミュニケーション

仕事上のミス

山野 真理

点をまとめました。

第1に、仕事のやり方に
ついて指導を受けている
時、疑問点や分からぬこと
があれば必ず質問し、しつかり理解してから頭に入
れましょう。理解不十分の
まま、放つておいてはいけ
ません。

第2に、もし分からぬ
ことがあつたり、判断に迷
つたりした場合には、自分
の想像や勝手な考えで処理
してはいけません。上司の
承認を得なければならぬ
事柄は十分に把握しておき
ましよう。新人にとつて、
自分で処理していいかどうか
を判断することが大切だ
ということです。

れましよう。理解不十分のまま、放つておいてはいけません。

第4に、命令や指示は必

す復唱しましょ。

第2に、もし分からぬことがあつたり、判断に迷つたりした場合には、自分の想像や勝手な考へで処理してはいけません。上司の承認を得なければならぬ事柄は十分に把握しておき

以上、四つの心構えを述べましたが、もしミスを犯したら、直ちに上司に報告し、指示に従いましょう。時間がたつと、解決にくくなる場合もあります。

ましよう。新人にとつて、自分で処理していいかどうかを判断することが大切だということです。

第3に、仕事のやり方や

ミスの原因を考え、二度と同じことを繰り返さないことが大事です。

(カルチャーコネクショ

仕事のマナー

コミュニケーション編

▼ 3

山野 真理

「ほめ言葉はいらない。

クレームをつけてくれ」。

パナソニック創業者の故松下幸之助さんは取引業者にこう言つたそうです。クレームを製品の質の向上、会社組織の活性化のヒントと見なしたというのです。さすがだと思いませんか。

新入社員にとつてしかられ、注意されるのも仕事のうちです。といつてもしかられていい気持ちがしないのも人情。次のような対処で乗り切りましょう。

しかられた時

素直に謝る態度が大切

まず、しかられるのはありがたいことだと思いましょう。しかつてもどうにもならない、注意しても無駄、と思う相手に対して人はしょくともしないし、注意もしないものです。注意されたら「改善する能力を持つている」と評価されているのだ」と思いましょう。自分をステップアップさせるヒントをもらつたことになります。

そう思えば注意されてもブスッとできません。笑顔で「(注意してくれて)ありがとうございます」と応じれば、向こうも「よかったです」と思うはずです。もちろん同じ注意を何度も受け

りがたいことだと思いましゃう。しかつてもどうにもならない、注意しても無駄、の悪い時や誤解もあります。そんな時でも、とにかく謝りましょう。

「私は悪くないのに…」

と思っても、それを顔に出してはいけません。接客の場合には特に大事です。「自分が悪くない時に謝ることはできない」と決めてかかってはいけません。謝れないのはプライドが邪魔をするからです。正しいかどうかではなく、しかられたり、注意されたら素直に謝る態度が重要なのです。

(カルチャー・コネクション代表 || 鹿児島市)

コミュニケーション編 ▼ 4

きちんととしたあいさつ、適切な敬語と言葉遣い、清潔な身だしなみ、時と場合にふさわしい服装…。これらマナーは、相手に対する心遣いが形として表現されたもので、スマーズなコミュニケーションを図る上で不可欠な要素です。「そんなの面倒くさい」と思つてはいけません。

マナーが悪いと、通る話も通らなくなります。人間関係の潤滑油のようなもの

言葉遣い、身だしなみ

山野 真理

「潤滑油」になる要素

です。どんな高性能のエンジンでも潤滑油がなければ焼き付きます。潤滑油はエンジンそのものではありますせんが、エンジンを動かすためにはなくてはならないものです。というふうに考えると、仕事におけるマナーの重要性を理解できると思います。

マナーは「知っている」と、「できている」とでは

違います。できているつもりで安心している人もいますが、相手に判断されるところなので注意が必要です。

上司や顧客との会話の中で尊敬語や謙譲語の使い方は難しいものです。敬語

は時代によつて少しづつ変化していますし、変な使い方でも社会に流布すると認知されてしまうところがあるからです。

「行かさせて」「送らさせて」などの「さ入れ言葉」や「見れる」「食べれる」などの「ら抜き言葉」を使う人も多くなりましたが、違和感があり幼く感じられます。

品格ある言葉遣いかどうかを自分で確認し判断する知性がほしいのです。

美しいマナーは他人のためではありません。あなた

の評価を高めるのです。（カルチャーコネクション代表＝鹿児島市）

コミュニケーション編

▼ 5

山野 真理

通の敬語と丁寧語で十分で、こちら側の熱意が伝われば十分です。

アポイントメントを取つたら、約束の時間に遅刻は厳禁です。時間に余裕を見て出掛けましょう。身だしなみに気をつけることはもちろんです。会社に着いた時から、人となりが見られていることを忘れてはいけません。携帯電話の電源は切れます。担当者以外の方々へも気配りをしましょ

う。あいさつはもちろん、大きな声で受け答えしようと。カッコよさではなく、愚直さが大事です。

面接はドアのノックの仕事をする能力を持つているかどうかを判断します。訪問前には、その会社について十分調べておく必要があります。どんな仕事をする会社なのかをろくに知らない人物を雇いたいと思うはずがありません。面接で会社側から「なぜ弊社に興味を持つのか」と、まず聞かれると思ってください。

面接はドアのノックの仕事から始まります。ドアの開け方、閉め方、最初のお辞儀のし方、歩き方、いすの座り方、座つてからの姿勢、髪形、笑顔、言葉遣い…、すべてにわたって判定されます。

会社側は少しでも優秀な人材を雇いたいと思っています。払う賃金に見合う仕

企業訪問や面接は、応募者が採用する側に自分を直接知つてもらうことのできる数少ないチャンスです。採用の可否に重要な影響を与えます。十分準備をし、万全を期しましょう。

訪問の日時を指定されない場合は、事前に電話をしてアポイントメントを取らなければなりません。そこから観察されますので、電話での話し方は注意すべきですが、あまり緊張する必要はありません。普

仕事のマナー

コミュニケーション編

▼ 6

山野 真理

つて仕事をすることになります。まずは協調性が求められます。自分勝手では仕事になりません。時間にルーズな人、責任感のない人も困ります。組織としての活動に影響が出るからです。

最近の若い人に共通する傾向として、せっかく就職しても長続きしないことがあげられます。辞める理由

として「注意された」「きつい」「こういう仕事をするつもりではなかつた」「自分には合わない」などが聞こえてきます。いずれも自分がままのレベルです。こんな理由で辞める人は、どんな仕事も務まりません。

就職活動時の企業訪問の仕方や面接の受け方を通して、企業側はどういう人物を採用したいと思っているのでしょうか。経済産業省の「企業の求める人材像」によると、ほぼすべての企業が「社会人基礎力」として「前に踏み出す力」「考え方」「チームで働く力」の三つを重視しているようです。

企業では、多くの人が共通の目的に向かって働いています。その仲間に加わ

たいと思うのは人情です。しかし、個人営業であれ企業であれ、仕事である以上やりたいことだけをするわけにはいきません。やりたくないこと、好きでもないこと、雑用をしなければやりたい仕事をすることはできません。仕事とはそういうものだという認識が必要です。

仕事の現場ではいろいろなことが起きます。マニュアル通りにはいきません。そうした現場に遭遇した時、自分の頭で考えて柔軟に対応できる人物、柔軟に対応できる人間に育つ能力を持つ人物を企業側は求めているのです。

(カルチャード・コネクション代表 || 鹿児島市)

コミュニケーション編

▼7

山野 真理

会社が名刺を作ってくれる場合もありますが、そうでない場合でも、男女を問わず名刺を作ることをおすすめします。

フレッシュマンの間は、仕事上で相手から名刺を出されて、名刺を返さないのは失礼と受け取られないとも限りません。また、名刺を作ることによつて社会人としての自覚が高まります。所属する組織への責任感も生まれます。

名刺はその人の分身であ

り、人格を持った紹介カードだと心得ましょう。名刺で遊んだり、親指が名前や会社名の上にのつたりしないように、丁重に扱いましょう。

名刺交換をする人は、名刺入れを持ちましょう。名刺入れから出てきたものは貴重な感じを与えます。また、名刺入れはお盆の代わりにもなります。

顧客や目上の人と名刺を交換する時は、こちらから先に名前を名乗り、相手側に向けて名刺入れをお盆代わりにしてお渡します。

渡そうと思う矢先に渡されることもあります。そんな時には右手で渡し左手で受け取るよりは、いつたん

自分の名刺をひいて右手できちんと受け取り、「申し遅れました」と一言おわびして、相手の名刺の下から自分の名刺を出してお渡しするとよいでしょう。

読みにくい漢字があつたらそのままにしないで、読み間違いがないように確認することも必要です。「失礼ですが、お名前はなんとお読みするのでしょうか」と尋ねてください。

名刺にはいろいろな情報が書かれています。会社名の由来や相手の名前の読み方や仕事の内容などを話題にして、親しくなるきっかけを作つてください。

(カルチャード・コネクション代表)鹿児島市

コミュニケーション編 ▼ 8

山野 真理

商品の質がよいかどうか、スープーでは品物の質、病院では医療行為の質などです。

は結構つらいものです。役所も最近は、ずいぶんと早く対応してもらえるようになりました。

今や役所も病院も「サービス業」と言われます。

あらゆる業種、業務がサービスを抜きにできない時代となりました。サービスについて考えてみましょう。

結論からいうと、顧客や利用者の立場になつて誠実に考えることです。もちろん考へるだけでなく、行動に移してこそサービスとなるります。

サービスには六つの種類があると言われています。まず商品自体のサービス。

二つ目は価格のサービスです。安いだけでは採算がとれません。リーズナブルな価格かどうかが問題です。

三つ目は、設備が整っているかどうか、駐車場があるか、広さは十分か、トイレはきれいかなどの物的サービスです。

四つ目は情報のサービスです。催し物やイベントについての情報が届いているかどうか、スタッフが商品情報をよく知っているかなどが挙げられます。

五つ目は時間のサービスです。レジで待たされるの

六つ目が接遇、マナー、コミュニケーションなどの人的サービスです。

価格が少々高めでも、設備は最新でなくとも、情報量は普通でも、少々待たされることになつても、提供する商品さえよければ「人的なサービス」で補うことができます。逆に、コミュニケーション能力の不足はクレームの原因になることが多いです。

以上の各種サービスを見直して、仕事に磨きをかけていきたいものです。

(カルチャー・コネクシ

仕事のマナー

コミュニケーション編 ▼ 9

山野 真理

人を見かけで判断してはならないと、両親や学校の先生から教えられてきました。しかし、ビジネスにおいて服装は極めて重要な要素です。

米国のメラビアンという心理学者が提唱した「メラビアンの法則」を紹介しましょう。初対面の人とコミュニケーションをとるとき、どんな要素が相手に与える印象を決めるかという分析結果です。

最も判断を左右するのが

相手に与える印象

見た目や動作が左右

見た目などの視覚情報で55%、口調や話の早さなど聴覚情報が38%、話の内容など言語情報はわずか7%です。目からの情報による判断が5割を超えていることには驚きます。善しあしではなく、そういう事実があるということは肝に銘じておくべきでしょう。

視覚情報とは背丈や体格、服装（色や形）、髪形、装身具、顔の表情、身ぶり手ぶりなど目で見た印象のことです。その中で変えられるものほど、相手に与える影響が大きいのだそうです。つまり、服装や動作、表情、しぐさが大事という

立った姿勢、イスから立

ち上がる時の動作、座った姿勢、座る動作、歩き方、お辞儀や会釈の仕方、ドアの開け方、出入りの動作、人を開内するときの動作など挙げればきりがありません。正面からだけではなく、側面からも後ろからも見られます。すべてが判断の材料とされるのです。あらゆる場面で、美しい動作を心がけましょう。そんなのは面倒くさいと思うのは初めのうちだけ。慣れて本物になります。美しい動作はあなた的心までシャキッとさせ、スマートなコミュニケーションにつなげてくれるでしょう。

（カルチャード・コネクション代表＝鹿児島市）

コミュニケーション編 ▼ 10

山野 真理

ばなりません。

四つ目にアポイントメントを取っている場合は、その人がどの部署にいるか判断する必要があります。受付は組織の全体を知っている場合には、五つの基本的なステップがあります。一つ目はさわやかに迎えることです。立ったまま、笑顔で美しいお辞儀をして迎えましょう。

受付で訪問者の応対をする場合には、五つの基本的なステップがあります。一つ目はさわやかに迎えることです。立ったまま、笑顔で美しいお辞儀をして迎えましょう。

二つ目に相手が誰かを確かめます。名前だけでなく、所属も確認します。

三つ目に用件を聞きます。相手から、どの部署の誰に会えばいいのか尋ねられる場合もあります。臨機応変に次の行動に移らね

ます。訪問者の2~3歩前を半身になつて歩き、足元を気づかいながら歩調を合わせて先導しましょう。廊下の曲がり角では少し断つてから先に乗り込んで操作し誘導します。降りる時は相手に先に降りてもらいます。

目的の場所に着いたら、「こちらにおかけください」といすを指し示します。もし、座る場所を指定しなかつたら立つて待つか下座に座らざるを得ないとことになります。

訪問者を応接室に案内する場合は「お待たせ致しました。ご案内申し上げます」とあいさつし、荷物のある場合は「お持ち致しましょん代表=鹿児島市」

売り上げに差が出る場合は、いずれかに欠陥があると考えていいでしょう。

「待機」は販売員が客を待つて居る状態です。控えめで清潔感のある身だしなみが不可欠で、口臭や体臭があるのは厳禁です。

言動は避けます。

仕事に必要な道具の確認、店の整理整頓、陳列物の点検などを開店前に済ませておくこと、近隣の行事やイベントを把握しておくことも重要です。心にゆとりを持ってさわやかにスタートするために、鏡の前で美しいお辞儀や明るい笑顔を確認することも必要です。

そして客との「応対（会話）」が始まります。「どうぞごゆっくりご覧ください」といって、お見送りします。掛け持ちはミスにつながりかねないので、原則一人の販売員は客一人に対応します。先着順に応じますが、客が急いでいる様子のときは臨機応変に。誠意を持つて接しましょう。

商品の売買は、買い物をする側と売る側の双方の行動で成り立っています。立地条件や販売価格がほぼ同じであるにもかかわらず、多くの人は商店を想像するのではないでしょうか。買物客に対し、どのように接したらいいか考えます。

販売の現場というと、多くの人は商店を想像するのではないでしょうか。買物客に対し、どのように接したらいいか考えます。

近寄るタイミングや話しかける言葉も選びましょう。客の反応にかかわらず、明るく接することが鉄則です。客の要望にいつでも応えられるよう控えていましょう。しつこいと思われる言動は避けます。

「接近」は客の来店です。

「いらっしゃいませ」と気

持ちよくあいさつします。

（カルチャーコネクシ

地条件や販売価格がほぼ同じであるにもかかわらず、

「いらっしゃいませ」と気

持ちよくあいさつします。

（カルチャーコネクシ

山野 真理

販売応対の10の過程について、四つ目は「商品提示」です。客が何を求めているか短時間で察知します。店側にすすめたい商品があつたとしても、それは後回し。まずは相手のニーズをつかむことが必要です。「何をお探しでしょうか」などの言葉で反応を見ます。

五つ目は、客が買つか買わないかを決める最も重要な要素となる「商品説明」です。客は販売員が商品を熟知していることを期待しています。常日ごろから

の勉強が第一。素材の長所、欠点、使い方、手入れの方法などメーカーの人間に聞いておく必要があります。電気製品など値段の違いによつて機能が異なる場合、客に分かる説明をしなければなりません。流行にも敏感になります。おもしろい商品があればなります。流行にも敏感になります。

八つ目の「包装」は客の要望を聞くことが肝要です。用途に合わせて無駄なく、過剰にならないこと。

壊れ物の場合の注意、雨天の場合の気遣いをします。

商品は両手で丁寧に「お渡し」します。おつりがある場合はおつりから。重い場合は出口まで持つなど配慮をしましょう。再来店につなげるチャンスです。

客ニーズとらえ迅速に

六つ目は売買が成立する「買いあげ承り」です。付属品などもきちんと確認し、商品のサイズやメンテナンス、保証についての説明を十分に。のしや配達についても確認をします。

「入金」時は、値段や受け取った金額、支払い方法の確認などを正確に行います。「何千円お預かりいたしました」とはつきり言いま

しょう。迅速さと明りようさが重要です。

商品は両手で丁寧に「お渡し」します。おつりがある場合はおつりから。重い場合は出口まで持つなど配慮をしましょう。再来店につなげるチャンスです。

最後はお礼のあいさつとともに「見送り」ます。客にとつて最良の相談相手であつたか、満足してもらえたか自己点検しましょう。

(カルチャード・コネクション代表=鹿児島市)

販売応対の基本(下)

事にな

つて

低い賃

法律に

最低賃

たも

ジに

適用範

金の

日給、

額と

金額

きる

。ご

室)

仕事のマナ

コミュニケーション編

13

山野 真理

組織の中で働いていると、上司から命令されたり、指示を受けたりすることがあります。その際の基本的な方法を心得ておきましょう。

名前を呼ばれたときは、ジに返事をし、気持ちを切り替えます。正しく指示を受けるためにメモの用意をします。途中で意見を差し挟まず、指示の内容は最後までしつかり聞きます。

その後、内容を自分なり

に整理します。What(用

件)、Why(目的)、Wh

o(誰が、誰に)、Wh

n(いつまでに)、Where(どこで)、How(どんなん方法で)、How many(いくら、いくつ)に分解して理解する必要があります。誤解や思い違いがなくなりますし、不明瞭な点を自覚し、確認することができます。

最後に指示の内容を復唱します。食い違いがあれば、上司もそれに気付くことができます。

上司の指示は受けて果たします。混ぜないようにします。かは勝手に判断しないようにします。報告する時には、

主観的意見と客観的意見を混ぜないようになります。

他人の報告を代理です

る時は、自分の意見や考えは必要ありません。

報告する時は結論から。

言いっぱなしや書きっぱなしはやめ、フォロー重視、確認第一を心がけましょう。

指示を待ちます。確信のな

う。

(カルチャーコネクション代表=鹿児島市)

仕事は報告して初めて完了します。長期に渡る場合は経過報告をします。悪い内容ほど早く報告しなければなりません。事態をそれ以上悪化させないためで

す。

また、報告すべきかどうかは勝手に判断しないよう

にします。報告する時には、

かは勝手に判断しないよう

人前で話す時にあがつてしまい、うまく話せないという人がいます。人はなぜあがるのでしょうか。

心理学者の説明によりますと、自分を等身大以上に見せようと思うからだそうです。一種の見えが働くのです。一種の見せたいと思うのは好良く見せたいと思うのは人情ですが、自分はこれだけの人間だと、ある種の居直りが必要なかもしけません。

慣れない場所だつたり、相手が初めての人だつたり

するなど普段と違う状況に置かれると、どうしても緊張してしまいます。私は人前で話すことのが仕事ですが、いまだに毎回あがつてしまします。回数をこなせばよいというわけでもなさうです。

あがることを肯定的に考

えてみましょう。緊張して

熱意を持つて話す人の言葉

は、印象深く感じます。少

々あがつた方が相手に訴え

かける力が強いのではない

かと思ふこともあります

が、頭が真っ白になつては

大変です。あがらないため

の対処法を紹介します。「ア

ガラナイ」の五つの文字で

始まる心得です。

アは「明るく話す」とこと。

ヨン代表＝鹿児島市

てはきはき話しましょう。力は「頑張つて準備する」こと。あがることの大好きな要因に準備不足があります。準備を十分すれば「失敗しても仕方がない」とい

う気持ちを持つことができ

ます。

ラは「楽に話す」ことで

く見せようとしてすぎずに平常心で臨むことです。

ナは「仲間を探す」こと

です。聞き手の中に、自分の話を好意的に聞いてくれる人を探し、その人に向かって話すつもりになるとあがらないものです。

イは「居直る」ことです。

(カルチャー・コネクシ

コミュニケーション編 ▼ 15

山野 真理

人は怒ります。そうならぬよう言葉遣いや態度に気をつけて心のこもった対応をしましょう。

表に出るクレーム(苦情)は氷山の一角で、その裏には多くのものが隠れています。クレームをつけた人は、その内容を周囲に伝えたり、誇張したりする可能性があります。放つておくと会社の評判にかかるかも知れません。理不尽でない限り、誠実に受けとめ、仕事内容や商品の改善に生かすべきです。

物へのクレームは取り換えて済むこともありますが、心を傷つけられたとき、

クレーム(上)

前向きにとらえて

ほかの人へのクレームをたまたま受けることもあります、自分は関係ないという態度が見えたたら、相手はますます不愉快になります。内容を理解することはもちろんですが、まずは不快な思いをさせたことを相手に謝りましょう。相手と波長を合わせる努力をしてください。

クレームをつけられないようになるには、常に問題意識を持つて仕事に臨むことが必要です。「報告・連絡・相談」を綿密に行い、情報を共有することが大切

る人がクレームの対象になる可能性があるからです。顧客や利用者が不満をもらうのは、何かしら不都合や不便なこと、気に入らないことがあるからです。そこには新しい商品やサービスにつながるヒントが潜んでいるかもしれません。タダで新商品のアイデアを教えてもらっていることになります。

「クレームは神様からのアドバイス」と考えて、前向きに対処しましょう。(カルチャー・コネクション代表)鹿児島市

山野 真理

を受けたという気持ちが出てしまっては相手をさらに怒らせてします。

電話でのクレーム応対について考えてみましょう。

電話を受けたら、正当な理由のあるものか、悪質なものか、一般的の問い合わせを見分ける必要があります。

クレームをつける人は直情型、提案型、情報武装型、模倣型などのタイプに分けられます。

直情型は、怒鳴り込んでくるタイプの人です。この場合は、まず話を十分に聞きます。電話をたらい回しにしたり、やつかいな電話

「ご迷惑をおかけしました」「大変失礼いたしました」などの相づちを打ちながら言い分を聞いていくと、相手も落ち着いてきます。要するに聞き上手になることです。

提案型は、いわば正義の味方のようなクレーマーです。このタイプの人には企業の姿勢を正そうという気持ちがありますから、指摘に感謝し、担当部署に連絡して参考にする旨を伝えれば納得してもらえます。

名前や連絡先を聞いてもいいでしょう。真剣に改善点を教えてくれることもあります。

情報武装型は何でも知っているという態度を取るタイプです。意図的にあら探しをすることもあります。人を変える、場所を変える、時を変えるといった対応が効果的です。

サイトの悪質クレーム例をまねてくる模倣型には「通話内容を録音させていただいております」と告げるのも手。早めにベテランに代わってもらいましょう。

世の中には理不尽なクレームをつける人もいます。モンスター・ペアレンツ対策として学校が弁護士を雇う時代です。クレーム対応もプロの仕事と心得まします。（カルチャーコネクション代表＝鹿児島市）

に立つた論理的主張のことです。簡単にいえば、理屈が通っていることです。

しかし、往々にして人は理屈で攻めても納得しません。むしろ、理屈で攻めるほど反発するものです。日本はまだ、論理の前に頭を垂れるという文化が未熟です。理屈より、感情が優先します。相手の共感を得なければなりません。これが二つ目です。

共感を得るには社内では日ごろの人間関係や信頼関係が大切です。上司、同僚、部下どどのような信頼関係を築いているか、一度自分でチェックしてみてはいかがでしょう。

物事は立場が違うと別の見え方がするものです。こちらの論理だけがすべてではないという配慮が、相手の心を動かすことにつながることを忘れてはなりません。（カルチャーコネクション代表＝鹿児島市）

仕事をする上で、対外的にも組織内でも説得することは極めて重要です。説得がビジネスそのものであつたり、組織内では上司が部下に仕事を命じる場合、命令でなく説得することが必要なことがあつたりします。部下が上司を説得して方針を変更させることもあります。

相手を説得するには二つのポイントがあります。一つ目は正論であること。正論とは正しい状況認識の上

山野 真理

企業を取り巻く環境は日々変化しています。それに合わせて業務も柔軟に対応しなければなりません。事態を認識し、どう対応するか、活発に議論がなされる組織が生きた組織です。

議論は意見とその理由を述べるところから始まります。意見Aと意見Bがあるとすると、それぞれに理由があります。両者がぶつかり、双方ともさらなる理由を述べることによつて意見の内容が明確になつていきます。

企業を取り巻く環境は日々変化しています。それに合わせて業務も柔軟に対応しなければなりません。事態を認識し、どう対応するか、活発に議論がなされる組織が生きた組織です。

議論は意見とその理由を述べるところから始まります。意見Aと意見Bがあるとすると、それ各自に理由があります。両者がぶつかり、双方ともさらなる理由を述べることによつて意見の内容が明確になつていきます。

日本人は意見の違いが仲たがいを引き起こしがちなので、議論が苦手といわれます。意見が違うからこそ議論になることを認識するのが第一歩です。

日本人は意見の違いが仲たがいを引き起こしがちなため、議論が苦手といわれます。意見が違うからこそ議論になることを認識するのが第一歩です。

また、部下の意見が優れていると思つたら、上司のプライドは捨てて耳を傾けるなど、参加者間に上下関係をなくすことも大切です。

次に、他人の意見をよく聞くことです。早どちりや誤解、一方的な理解のままではかみ合いません。賛成

反対の前に、相手の意見を

正確に理解することが必要です。あいまいな点は質問し、相手の主張の核心をつかむことです。発言する人も、意見を誤解なく手短に伝える工夫が必要です。

仕事をする上で、相手とコミュニケーションをとることは必要不可欠です。どうすれば、円滑な意思疎通ができるでしょうか。書き言葉と話し言葉の違いから考えてみましょう。

書き言葉は文章が長く、難解な単語を使っても、読み返したり辞書で意味を調べたりすることができまます。少々複雑な文章になつても理解できるといえます。

一方、同じ文章を耳から聞くとどうでしょうか。戸

惑い、少しの間思考が止まってしまうかもしません。できるだけ易しく、短い言葉で伝えることがコミュニケーションをとる時の第一歩です。

特に専門用語を使うと、相手は一層理解するのが難しくなります。このことは「隠語」と言われる特定の社会の中だけ通用する言葉に関するも言えます。「隠語」は書き言葉ではあまり使われませんが、話し言葉ではつい使ってしまうため、注意が必要です。

書き言葉は考へ直し、訂正することができますが、話し言葉は消しゴムを使えません。いつたん口から出てしまつたことは取り返しがつかないため、相手に何かを伝える時は慎重にならなくてはなりません。

また、話す時に必要以上に外国語や外来語を使ったり、大げさな言葉を入れたりすることも控えた方が良いでしょう。大げさな言葉とは「絶対に」「断じて」「命

にかえても」といった言葉です。相手に不快感を与えて、使えは使うほどかつて信用ならない人というイメージを与えたりしてしまいます。

（カルチャーコネクシヨン代表＝鹿児島市）

けは少しづつ異なり、表現する時に使う言葉は違います。そのため、心の細かいニュアンスを伝えるのはとても難しいことです。

誤解が起きる原因の一つ目は、相手との価値観や微妙な考え方の違いです。私たちはその時の雰囲気や状況で会話の内容をつかんでいます。友人との会話はそれでよいかもしれません

心を込めて話したのに相手を怒らせてしまったという経験はないでしょうか。言葉は使い方によつて、人に誤解を与えたり、混乱させたりします。

原因の一つ目は、受け取る人が話す人と違つた意味に取つてしまつたのです。言葉はそれ自体に絶対的な意味があるわけではありません。自分の意思や感情を伝える道具であり、話す人が言葉にその人なりの意味を与えているのです。

例えば、色一つでも人によつて表現の仕方は違います。「黄色」「ベージュ」「落ち葉色」「卵色」「イチヨウ色」「おぼろ月夜の月の色」。これは同じ色を見せて「何色ですか」と質問した時の答えです。

受け取り方も人それぞれです。「卵色」と言われた場合、想像する色は人によって違うでしょう。

「大きい」「小さい」「重い」「軽い」など大きさや

重さを表す言葉はもつと大変です。比べるものがない

と人によつて基準が違つてきます。「感動」や「情熱」といった抽象的な言葉も人によつて意味付けが違います。

誤解を防ぐには

相手の価値判断確認を

人によつて言葉の意味付

仕事のマナー

コミュニケーション編▼21

山野 真理

もしそれません。

「キ」は気候や季節の話。
「今日は冷え込みますね」
など天気の話は当たり障り
がありません。

初めての人と話すのが苦手という人は少なくないで

しょう。心配することはありません。そんなときのために覚えておくと便利なおまじないが「カキネハトレ、タシカニイキヨ」です。

「力」は家族のこと。相手の家族にポイントを置きます。話の端々から、例えば相手にいくつぐらいの子どもがいるのか分かつてきます。「〇〇高校だったら、私の後輩ですよ」といった会話で急に親しくなれるか

友人や知人の話は人間関係の幅を広げます。

「レ」はレジャー。特に

相手の趣味に関する話題は、話が弾むでしょう。

「ネ」は願いごと。希望や夢の話で明るく、楽しい気持ちになります。

「ハ」ははやり。ファッショングや仕事関係で流行していることを話題にするとよいでしょう。そのためには日ごろからの情報収集が必要です。新聞や雑誌に目を通しておきましょう。今なら、九州新幹線の全線開業や全国都市緑化がごしますフェアの話題が楽しそうです。

「ス」「イ」は異性の話。恋愛観や女性の活躍ぶりなど。「キ」は子どもや社員の教育について。「ヨ」は欲望。知識欲や食欲の話です。

相手をよく観察していれば、話の糸口は必ず見つかることです。表情に注意しながら良い聞き役になれば、自分の価値を高めることがあります。

（カルチャー・コネクション代表）鹿児島市

コミュニケーション編

▼ 22

山野 真理

です。

相手の話を聞く時は、ほほ笑んでうなずいたり、相づちを打つたりしながら、少し前かがみになつて聞きましょう。そうすると、興味を持つているという印象を与えます。反対に表情がない、目を合わさないような聞き方は嫌われます。

まずは、伝えたいという気持ちを持つこと、そしてそれを形に表す努力をすること。たとえ、話す技術や敬語の使い方が苦手だと自分で感じっていても、恐れずに話してみることです。

立関係にある当事者間に第三者が介入して話し合いで解決できるよう援助する方法です。いずれも自分の意思を持ちながら、対立することなく客観的に聞く力が求められます。

新しいコミュニケーション技術として「アサーション」「メディエーション」があります。アサーションは自分の気持ちや考え方を伝える時、相手を打ち負かしたり、無理に相手に合わせたりするのではなく、お互に歩み寄つて最善の妥協点を探るという考え方です。

話し上手は聞き上手と言われます。「話す」と「聞く」のバランスをうまくとつて、コミュニケーション名人になります。

メディエーションは、対

(カルチャーネクシ

ヨン代表)鹿児島市)

度や気持ちを判断するから相手はその表情を見て理解す

新しい考え方

聞く姿勢も重視して