

仕事と自己啓蒙の月刊誌「OLマニュアル」

OLmanual

<http://www.kens-p.co.jp>

特別企画
目からウロコの
「気ばたらき」仕事術

OCTOBER, 2012
Vol.24 No.284

10

私たちは大人としてマナーが出来てい
るのは当たり前と思いがちです。しかし
実際には知っていることとそれを実行し
ていることは大違い。このギャップが人
間関係で問題を引き起こしていることも
少なくありません。

マナーの最大の効果は、相手との信頼
関係が築けること。もちろんマナーの多
くは明文化されておらず、暗黙のマナー
がたくさんあります。誰かに声をかけら
れたらすぐに返事をするとか、人にぶつ
かったら謝るとか、ハラスメントをしな
いとか、何かをしてもらったら「ありが
とう」と言うとか、様々なマナーが存在
しています。しかしこれらは守らなくて
も直接ベナルテイになるわけではなく、
誰にも指摘されないで放置されてしま
うことがあります。長い間誰にも指摘され
ないと、本人はマナー違反をしている意
識が希薄になり、それがエスカレートし
ていくこともあります。

例えば、新人がいくら挨拶をしても決
して返事を返そうとしない先輩社員がい
ます。それを見かねた上司がその人に注
意すると「そんなこと今まで一度も言
われたことがない。なんでいまさらそん

H=R=O=K=O=A=B=E ★ 巻頭エッセイ

相部博子の

マナーは人の ためならず

連載

No.4

マナーは
心を表すもの



相部博子 人材育成コンサルタント/ビーフォーシー代表取締役

私立鳴友学園女子高等学校卒業後、NewZealandクライストチャーチランギルススクールへ留学。その後、NewZealandミートプロデューサーズポート東京オフィス勤務。以降、日本航空株式会社、日本語講師、クリナーの輸入代理店、ニューヨークの日本語放送東京支社、日本で初の禁煙ラボの経営、及びカウンセラーなど、様々な業種と業務を経験し、平成元年6月に株式会社ビーフォーシーを設立。http://www.bforco.jp/

なことを言うんだ」と逆切れされてしま
いました。こういう人はいままで周囲が
遠慮して何も言わなかったか、あるいは
怖くて言えなかっただけで、決して容認
されていたわけではないのです。しかし
本人の中では自分の言動が正当化されて
いるので、注意した相手が間違っている
と騒ぎ立てるのです。あなたの周囲にも
思い当たる人はいませんか？

また逆に、形式化された儀式のような
マナーもあります。例えば銀行や店で見
かけるあのお辞儀です。腕を曲げて肘を
突き出し、手のひらをおへその上のあた
りで重ねてお辞儀をしています。私はこ
れをロボット化現象と呼んでいます。

これはマナーとはほど遠く、頭を使わ
ずに皆が同じ行動をしているだけで、知
性のかからも感じられません。こんなお
辞儀をされて、いったいどんな人が気分
がよくなると思っているのでしょうか。マ
ナーとはやれば良いのではなく、そこに
心や気持が入っていないければ何の効果も
ありません。マナーを形で捉えて儀式化
するのではなく、そこにいる相手に思い
を寄せて行動する、それがマナーである
ことを忘れてはいけません。