16-1

記入日：平成　　　年　　　月　　　日

社会人としてのマナー

マナーとは、社会の秩序を保って、みんなが快適に生活できるようにするための生活の知恵です。インターンシップやボランティア活動などでは社会人との接点ができます。あなたも社会人のマナーを守って接しましょう。

**✎**マナーチェック

下のリストのうち、あてはまる項目にチェックをしましょう。チェックをした数で、あなたがどれくらい社会人としてのマナーが身についているかをみてみましょう。

|  |  |
| --- | --- |
| 項　　　　　　　目 | 現在の自分 |
| 日ごろから、マナーを意識している。 |  |
| マナーやルールは、なぜそうするのかを知るように努めている。 |  |
| 人と接するとき、相手の立場や気持ちを理解するようにしている。 |  |
| 人に何かしてもらったら必ず「ありがとう」と言っている。 |  |
| 約束は必ず守っている。 |  |
| 服装はＴＰＯ（時・場所・状況）に合わせて選んでいる。 |  |
| 姿勢にはいつも気を付けるように心がけている。 |  |
| お辞儀をするとき、相手の目を見てからしている。 |  |
| 挨拶は、自分から先にすることを心掛けている。 |  |
| 名前を呼ばれたら、必ず「ハイ」と返事をしている。 |  |
| うれしいとき、感謝すべき時、表情に表している。 |  |
| 人が話しかけてきたとき、そちらを向いて聞くようにしている。 |  |
| 人前で話すときは、原稿を準備したり練習したりしている |  |
| 電話を切るときは、相手が切ったのを確かめてから受話器を置いている。 |  |
| 電車・バスの車内では、携帯電話は電源を切るか留守番電話にしている。 |  |
| 椅子や座席に座るときは、足はそろえる。 |  |
| 腕を組む、肘をつくなど誤解を受ける仕草はしないよう努めている。 |  |
| 訪問するときは、事前に連絡し、約束の時間の５分くらい前に行くようにしている。 |  |
| 応接間で待つときは、入口近くの席で待つようにしている。 |  |
| 和室での挨拶は、座布団から降りてしている。 |  |
| 席には、上座と下座があるのを知っている。 |  |
| エレベーターを待つときは、出入口の中央を避け脇に寄っている。 |  |
| 乗り物内では、他人に迷惑にならないよう気をつけている。 |  |
| 優先座席を必要とする人がいたら、すぐに代わっている。 |  |
| 順番を待つときの「フォーク並び」を知っていますか。 |  |
| ゴミや空き缶は決められたところに捨てている。 |  |
| 雨の日に乗り物に乗るときは、濡れた傘のしずくを切って、たたんでいる。 |  |
| 傘などの長いものは体にそわせて縦に持つようにしている。 |  |
| はさみなど先のとがったものや刃物を渡すとき、刃を自分に向けて渡している。 |  |
| 団体行動をするとき、時間を必ず守っている。 |  |

○の数　　　　　　個

＊　○をつけた項目はいくつありましたか。○が多いほどあなたがマナーを心得ている証明です。

マナーの基本は、相手を思いやる気持ちです。マナーは、それを守ることが大切なのではなく、あくまでも人が快適に生活するための知恵なのです。何をすれば人が不快に感じるのか、どうすれば人が気持ちよく交流できるのかを意識すれば、マナーはそれほど難しいものではありません。

　　　組　　　番　名前

lgi01a201310212000[1]　社会人としてのマナーの知識について確認をしましょう。

「おしゃれ」と「身だしなみ」の違い

おしゃれ：自分中心の装い

好きなファッション

身だしなみ：相手中心の装い

見られている自分を意識し整える

①　身だしなみの４つのポイント

　○清潔

　○上品

　○相手に違和感を与えない

　○ＴＰＯ（時・場所・状況目的）をわきまえる

②　「話し上手は、聞き上手」と言われる理由

　○話を聞くことで知識が豊富になる

　○話を聞くことで相手を的確に理解できる

　○話を聞くことで好感を持ってもらう

③　携帯電話をマナーモードにしたり電源を切るべき場所

　○冠婚葬祭の式場　　　　　　　　　　○映画館・劇場・ホール

　○病院・飛行機の中　　　　　　　　　○商談・会議中、会話中

　○図書館・美術館・博物館　　　　　　○車の運転中

④　心のこもったお辞儀の５つのポイント

　○相手にきちんと向かう ○ゆっくり体を起こす（目上の人より早く上げない）

　○目を見てからお辞儀をする ○再び相手を見る

　○そのままで２秒止める

⑤　団体行動で気をつけるべき９つのこと

　○時間厳守　　　　　　　　　　○説明指示を聞く ○不平不満を言わない

　○決断をしっかり ○他人に迷惑をかけない　　　 ○協調性

　○無断で単独行動をしない　　　○不機嫌をさらけ出さない ○金銭面はすっきり精算

lgi01a201310212000[1]電話のかけ方

ボランティア先やインターンシップ先となる職場・会社・団体・学校と直接交渉をするためにはまず電話をかけることになります。気持ちよく受け入れてもらえるよう、電話でのマナーを学ぼう。

１．準備をしよう

**電話をする前に、相手の電話番号、部署・役職・名前、用件をメモしておきましょう。**

　　忙しい相手があなたのために時間を割いてくださるのだから、用件は簡潔に相手にとってわかりやすい表現でなければいけません。そのために、電話をかける前に話したい内容をきちんと整理してメモを作っておきましょう。

２．練習をしよう

　　皆さんはまだ話慣れていないので、**必ず練習しよう。**

３．本番の注意

　　☆　かける時間帯に注意しよう。

　　☆　校外で携帯電話をかけるときは受信状態、周囲の状況を確かめよう。

　　☆　大きな声ではっきりと発音しよう。

　　☆　聞き取れなかった言葉はきちんと聞き直そう。

記入日：平成　　　年　　　月　　　日

16-2

社会人としてのマナー～話し言葉を考えよう～

「言葉は心の鏡」と言われます。言葉には、その人の人柄や品性などの全てが表れてしまいます。

　同じ内容を伝えるにも、時・場所・人に応じて、適切な表現ができるようにしたいものです。

lgi01a201310212000[1]話し言葉のマナー

自分から進んで声をかける

相手の目を見て挨拶をする

明るく、はっきりとした声で話す

心を込めて挨拶をする

時間、場所、立場に配慮して言葉を選ぶ

１．挨拶のマナー

POINT

　　人との出会い、コミュニケーションを取る第一歩、

それが挨拶です。その一言で、人間関係が円滑になっ

たり、友人関係がこじれることもあります。

POINT

◆注意したい言葉遣い◆

「○○的には・・・」

　　　　　例：「その企画に私的には賛成です」

→「その企画に私は賛成です」

「○○の方・・」

　　　　　例：「お名前の方、伺えますか」

→「お名前を伺えますか」

「ら抜き言葉・い抜き言葉」

　　　　　例：「食べれる」→「食べられる」

例：「話してる」→「話している」

「○○になります」

　　　　　例：「カレーライスになります」

→「カレーライスです」

「○○でよろしかったでしょうか」

例：「Ａコースでよろしかったでしょうか」

→「Ａコースですね」

２．言葉遣いに気をつけよう

言葉は地域や時代によって異なります。「正しい言葉遣い」を明確に定義する基準はないので、絶対に正しいとか、絶対に間違っているということはできません。しかし、きれいな言葉や品の良い言葉は自分の品格を高めてくれます。正しい言葉遣いとは、相手を快くし、自分が損をしない言葉遣いといえます。

３．敬語を正しく使おう

　　会話をする相手が年長者や目上の人の場合、相手を敬う気持ちを適切な言葉遣いで表現することが大切です。親しみを込めたつもりでも、時に相手に嫌な思いをさせたり、礼儀知らずと思われてしまうこともあります。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 通常の言葉 | 尊敬語  相手や相手に関することについて敬意を表する言葉 | 謙譲語  自分や自分に関することについてへりくだった言葉 | 丁寧語  物事を丁寧に扱うことを示す言葉。 |
| 言う | おっしゃる、言われる | 申す、申し上げる | 言います |
| する | なさる、される | いたす | します |
| いる | いらっしゃる、おいでになる | おる | います |
| 行く | いらっしゃる | 伺う | 行きます |
| 来る | おいでになる、お見えになる、お越しになる | 参る | 来ます |
| 見る | ご覧になる | 拝見する | 見ます |
| 聞く | お聞きになる | 伺う、承る、拝聴する | 聞きます |
| 会う | お会いになる、会われる | お目にかかる | 会います |
| 読む | お読みになる、読まれる | 拝読する | 読みます |

「うざい」「だるい」「ださい」「～ていうか」「○○みたいな」「○○な感じ」「超○○」「○○じゃないですか」「○○ですから」

４．若者言葉に気をつけよう

　　若者言葉や流行言葉などは友人同士で使うのはよいのですが、正式な場所や目上の人には使わないのがマナーです。

**✎**相応しい言葉を考えてみましょう

　　　組　　　番　名前

１．会社員のＡさんの言葉として適切な言葉を考えましょう。

①　上　司：あの企画は進んでいるの？

|  |  |
| --- | --- |
| Ａさん：係の人とは話とかしたんですけど・・・ |  |
| ②　上　司：係長は今、どこにいるの？ | |
| Ａさん：係長は今、工場の方です。 |  |
| ③　上　司：君は、この案に対してどう思う？ |  |
| Ａさん：私的には、この案に賛成です。 |  |
| ④　取引先：明日は何時に来られますか？ |  |
| Ａさん：10時にお伺いさせていただきます。 |  |
| ⑤　電　話：小林部長をお願いします。 |  |
| Ａさん：小林部長は、あいにく出張されています。 |  |
| ⑥　山本課長が午後の会議に出席するかの確認を依頼された。 | |
| Ａさん：山本課長、午後の会議に出席いたしますか？ |  |
| ⑦　電　話：担当の渡辺さんをお願いします。 |  |
| Ａさん：渡辺さんは、今、席にいません。 |  |

２．次の表に適切な言葉を入れましょう。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 尊敬（相手の） |  | 謙譲（自分たちの） |
|  | 父、母 |  |
|  | 住居 |  |
|  | 会社 |  |

**✎**ワークをして感じたことを書きましょう。

|  |
| --- |
|  |