

## 第2章 マナーとコミュニケーション(120分)

### 1 自己チェック 【20分】

○(発言) よりよい接遇を行うためには、相手に敬意を表したり、相手を不快にさせないマナー、相手に伝えるべきことを的確に伝え、相手の言いたいことを正確に聞き取るコミュニケーションが重要であることを説明し、まず、自らの日頃の言葉遣い、態度などを振り返ってみようとの旨発言する。

○(参照・実施) シート10「あなたの行動について振り返る」を参照させ、実施させる。

○(把握) シート10の項目ごとに挙手させるなどして研修参加者の回答の傾向を把握する。

○(配付・説明) シート11「あなたの行動診断」を配付し、上記回答の傾向に言及しつつ説明する。

○(配付) 第1章で回収した「印象メモ」を各参加者に配付し、自らの自己認識と他の参加者から見た自分の印象とを比較させる

◆参加者各人の回答を細かく把握する必要はなく、研修参加者全体の傾向を把握すればよい。

◆参考シート1「ジョハリの窓」を参照させながら、自己認識と他者による認識との相違について話してもよい。

## 2 マナー 【40分】

### 【あいさつ】 (15分)

○(発言) よりよい接遇のためにはマナーを身につける必要があるが、まず、職場におけるマナーの基本ともいえる「あいさつ」について考える旨話す。

○(参照・実施) シート12「様々な状況におけるあいさつ」を参照させる。研修参加者全員を起立させ、2人1組にし(研修参加者総数が奇数の場合には一つの組は3人にする)、互いに相手に対して各状況に応じたあいさつを実施させる。

○(講評) 研修参加者のあいさつの演技について講評する(おじぎの仕方、あいさつの声の出し方、表情について)。

○(配付・説明) シート13「心のこもったあいさつ」を配付し、説明する。

○(実施) 参考シート3「3種類のお辞儀」を参照して、再び研修参加者全員を起立させ、2人1組にし(研修参加者総数が奇数の場合には一つの組は3人にする)、交互に3種類のお辞儀(会釈・通常礼・最敬礼)の練習を行わせる。

◆時間がない場合には、いくつかのあいさつを行わせればよい

◆何人かの研修参加者の気づいた点、参加者全体にみられる傾向などを話せばよい

◆参考シート2「非言語コミュニケーションの重要性」を参照させながら、コミュニケーションにおける顔の表情の重要性について話してもよい。

**[身だしなみ]**  
(30分)

○(質問・討議) 服装等の身だしなみについて、参加者を4つのグループに分け、バズセッションを行わせる。(10分)

・皆さんの職場において、住民が不快感、違和感をもちそうな服装、格好をしている職員がいたらどうしますか。住民に不快感、違和感を与える可能性のある服装等の具体例を一つ考え、それについて注意する又は注意しないのいずれの立場をとるかを決め、注意する場合にはどのようにその職員に注意し、説得するか、また、注意しない場合にはその職員の服装等に不快感を訴えてきた住民に対してどう説明するかを討議してください。

○(発表・全体討議) 各グループから不快感をもたれる可能性のある服装等として何を選んだか、その服装等について、注意する場合にはどのように注意し説得するか、注意しない場合にはなぜ注意しないのかについて発表させる。各グループの発表を基に、職務にふさわしい身だしなみについて全体で討議する。(10分)

○(配付・説明) シート14「公務員としてのマナー」を配付し、説明する。

◆後で各グループに討議結果を発表させるので、発表者をあらかじめ決めておくように指示する。

◆各グループの発表を板書してもよい。

### 3 コミュニケーション

【100分】

#### [コミュニケーションの難しさ]

(20分)

○よりよい接遇のためにまずコミュニケーションについて考える旨話す。

○(参照・説明) シート15「接遇におけるコミュニケーション」を配付し、説明する。

○(参照・説明) シート16「コミュニケーション・ゲームの進め方」を参照させ、説明する。

○(実施) 指導補足資料1に掲載されている伝言の中から一つを選択し、又は指導者自らが伝言を作成して、コミュニケーション・ゲームを実施する。

○(板書) 各グループの最後尾の研修参加者に聞き取った伝言を板書させる。

○(配付・質問) 使用した伝言を研修参加者に配付し、板書された伝言内容と比較させる。伝言が誤って伝えられた理由、伝言を正確に伝えるための方法について質問する。

○(回答・説明) 数人から回答が出たら、伝言が誤って伝わる原因としては、伝言内容の脱落、追加、誤解があり、これらを防止するためには、伝言内容をメモしたり、復唱・確認が必要である旨説明する。

◆進め方の原則はシートのとおりだが、グループごとに伝達方法を変えることによって伝達の正確さがどの程度変わるかを試してもよい。

◆グループごとに伝言内容を変えてもよい。

**[話し方]**  
(20分)

○(発言・質問) 上手な話し方について検討していく旨話し、次の質問をする。

・みなさんが住民に話をするとき、話が正確に伝わるように、また、相手の住民にみなさんの話をしっかりと聞いてもらえるようにするために、どのような点に注意して話していますか。

○(回答・板書・討議) 研修参加者の回答を板書し、上手な話し方のポイントは何かについて討議する。

ー上記質問に対する**回答例**ー

- ・明るく、はっきりしゃべる
- ・相手の知識に合わせて話す
- ・具体的に話す
- ・相手の目を見て話す

○(配付・説明) シート17「上手な話し方」を配付し、上記の討議に言及しながら説明する。

○(講評) 本来の指導者が、指導者実習を行った研修参加者の指導ぶりについて講評するとともに、必要に応じてシート17「上手な話し方」の説明を補足する。

**[聞き方]**  
(20分)

○(発言) コミュニケーションでは話すことに重点を置きがちであるが、相手の話をよく聞き、正確に理解することも重要である旨話す。

◆指導者養成コースの**指導者実習1**はここから始まる。  
(15分)

◆**指導者実習1**はここで終了する。

◆指導者養成コースの**指導者実習2**はここから始まる。(15分)

○(質問) 次の質問をする。

・皆さんが住民の話を聞くと、どのようなことに注意していますか。

○(回答・板書・討議) 研修参加者の回答を板書し、上手な聞き方のポイントは何かについて討議する。

ー上記質問に対する回答例ー

- ・熱心に聞く
- ・うなずいたり、相づちを打つ
- ・疑問に思うことは確かめる
- ・自分の意見を途中ではさまない

○(配付・説明) シート18「上手な聴き方」を配付し、上記の討議に言及しながら説明する。

○(講評) 本来の指導者が、指導者実習を行った研修参加者の指導ぶりについて講評するとともに、必要に応じてシート18の説明を補足する。

○(発言) 第3章以下では、面接応対、電話応対など具体的な状況におけるマナー、コミュニケーションのあり方について考える旨話す。

◆**指導者実習2**はここで終了する。

◆参考シート4「敬語の種類と使い方」、同5「外来語の日本語への言い換え」を参照させてもよい。

