

職場マナー、実践的に学ぶ

返事は元気よく お辞儀は3種類

延岡・南浦中



延岡市立南浦中学校 全校生徒13人と教職員を「を聞き、職場で求められるマナー」を学ぶ。対談した「マナー講座」。

どのやり方、意識を実践的に学んだ。厚生労働省の委託で就労支援などに取り組んでいる「みやまき若者サポートステーション」サテライト延岡で、コーディネーターを務める細川真由美さんが指導。コンサルタントが指導。生徒と距離になり、対話しながら学びを深めた。

細川さんは「きちんとした返事をできない若者が多い」という弊害所側の声を紹介。返事がなければ相手は不安になったり、理解してもらえないと感じたりして仕事を任せにくいものとして「普段から意識して、相手に伝わる元気な声ではっきりと返事しましょう」とアドバイスをした。

お辞儀は、相手と擦れ合う場面の「命題」。出迎や客を出迎える時の「敬礼」、お礼やおわびなど特別な気持ちを表す「景敬礼」があり、頭を下げる角度はそれぞれ15度、30度、45度と目安を説明。生徒らは2人1組になって実演し、互いにうまくなってきているか確認し合った。

細川さんはまた、「すみません」という謝罪のあり方を「すみません」と間違っていると指導しながら、注意し、丁寧に謝る場合は「申し訳ありません」と伝えるよう指導。謝罪の本質である「報告・連絡・相談」について、自分から言い出すことの重要性を説明。謝罪の言葉が「大母」と話して、トラブルを未然に防ぐ意識もあることを伝えた。

来月に職場体験学習を控えているという山下由唯晴さん(2年)は「マナーは一通りできると思っていたが、お辞儀がそんなに何種類もあるとは知らなかった。」「一つのマナーに意味があることも分かったので、職場体験に生かしたい」と話した。

細川さん(右から2人目)の指導で正しいお辞儀を練習する生徒ら(延岡市立南浦中学校)