

ASKレポート

2015年2月22日(月)

担当: MS事業部 山本

〒460-0002 名古屋市中区丸の内3-22-21 損保ジャパン名古屋ビル1F

ASK税理士法人

TEL 052-971-1122 FAX 052-971-4488

現代の行動学

はじめに

管理者養成学校様主催の「GO!フレッシュマン「現代の行動学」セミナーに参加したため報告します。

企業とは異なる価値観の集合体

企業とは様々な価値観を持つ人々の集合体であり、価値観が全く同じ人はいません。だからこそ、考え方などの価値観が異なること、ぶつかることは当然のことです。しかし、現代の日本人は自分の意見をいう、議論することが苦手です。企業の価値観(経営理念・社訓)を遂行するためには議論を避けることは許されません。では、なぜ議論を避けるのでしょうか?それは価値観の違いは苦痛を伴うため避けてしまうからです。これは異常なことではなく、ごく自然な考え方です。だからこそ、価値観は違って当たり前であり、むしろ分かろうとする努力を持ち、違いを楽しむ余裕が必要なのです。

礼儀とは

礼儀とは、人間関係を保つための最低限必要な振る舞いであり、①挨拶 ②言葉遣い ③順序・席順 ④姿勢・態度 ⑤服装・身だしなみ の5つにより構成されます。では、礼儀が悪いとどんなマイナスがあるのか?マイナス点として以下の7点があります。

① 第一印象を悪くする ② 誤解を与える ③ 周

囲を不愉快にする ④ 社会人としての常識が疑われる ⑤ 敵を作る ⑥ お客様・上司・先輩・仲間からも疎んぜられる ⑦ 会社の印象をわるくするので外に出せない

よく礼儀がないと一言で言われがちですが、具体的に礼儀がないとどんなマイナスがあるのかを認識している人は少ないと思われます。礼儀は基本的なことです。だからこそ、この基本を改めて考えてみる必要があります。

良い印象を与える6つのポイント

礼儀は必要最低限の振る舞いですが、人間関係の中で、より良い印象を与える6つのポイントを紹介します。

①挨拶をする回数 ②笑顔の回数 ③返事をする回数 ④キビキビする回数 ⑤相手の目を見て頷く回数 ⑥相手の見て頷く回数 ⑦声の大きさ・明るさ

上記のポイントはごく基本的なことであり、当たり前なことですが、私も含め、できていない場面が多々あります。本人がそのつもりがなくても、相手を知らないうちに不愉快にしてしまうことはものすごくもったいないことです。

最後に

上記に掲げた①~③の内容に関して、特に目新しい知識ではなく基本中の基本的なことです。しかし、この基本的な考え・行動を常に意識している人はまだまだ少ないと思われます。