

マナー強化は最大の防御法

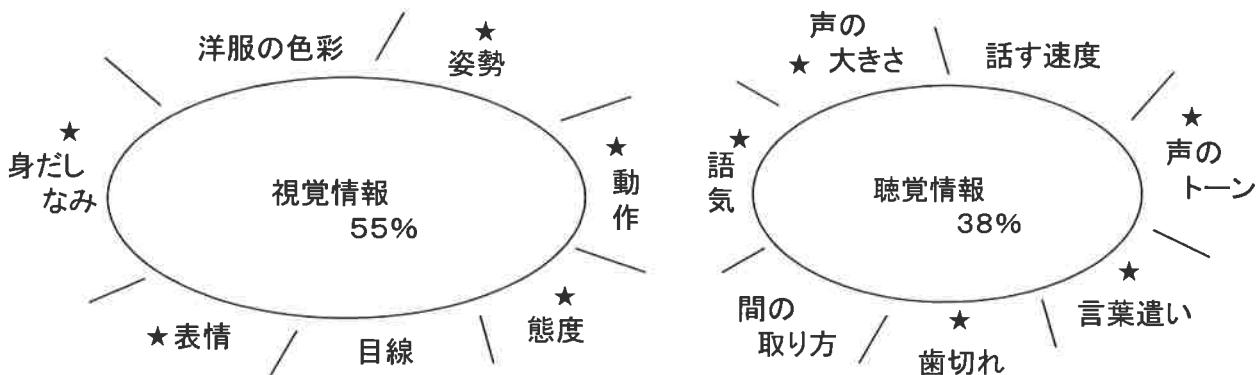
(有)エファ 代表取締役 菊地 理恵

マナーの研修をする時に、必ず伝える言葉があります。“マナーとは目と頭で覚えるものではありません。”当たり前に体に身につけ、日頃から意識せずともさりげなく振る舞うことができるが、マナーの習得者である…。とは言いつつも、なかなかそこまで達する事は難しいものです。どんなにこちら側が良かれと思って行ったことも、相手様の受け止め方次第では違った捉え方をされてしまう事もあるわけです。

このギャップこそが、大きな誤解を招くきっかけとなっていくのでしょうか。ではそのギャップをどう埋めていったら良いのか…？こんな時によく使われるのが、第一印象形成術（人の印象はたった3秒で決まる）なのかもしれません。

私たちは一体どんなところで簡単に誤解したり、誤解されたりてしまっているのでしょうか。第一印象形成術の生みの親（メラビアン氏）は、次のように言っています。人には、目から入ってくる情報（視覚情報55%）と耳から入ってくる情報（聴覚情報38%）で、3秒もあればほぼ相手の印象を決定してしまう能力が備わっているとされています。

具体的には・・・以下図



この2つの情報の中で、知らず知らずのうちに最もフォーカスされているポイントが、視覚情報では《姿勢、動作、態度、表情、身だしなみ》の5ポイント、聴覚情報では《声の大きさ、声のトーン、言葉遣い、歯切れ、語氣》の5ポイントとなっているようです。

マナーの習得とは、この誤解されやすいとされるポイントに注意をし、日々の生活の中で実践し続ける事です。少しでも誤解を減らし、私たちの思いをきちんと相手に受け止めていただけるような技術を身に付けておく事が、双方にとっての人間関係強化にも繋がるのだと思われます。