

# ビジネスマナー

講座 4 「ビジネスマナーの基本」 ～社会生活とマナー～  
演習 4 「TPO に合わせたマナー」 ～マナーとエチケット～  
講師 株式会社オプトプランニング 代表取締役 高橋玲子

## 1 『学んでほしいこと』

ビジネスマナーがなぜ大切か、必要かを学んでほしいと思い、マナーの基本を学べるテキストにしてあります。また、社会人として身に付けてほしいマナーやコミュニケーションのとり方を実際の場面に合わせて一緒に実演しながら、楽しく学び合いましょう。また、身に付けたことを続けてできるようになるために自分でチェックできる方法も紹介します。

## 2 『学びのポイント』

- (1) テキストに沿ってマナーやコミュニケーションの基本と心構えの学習をして、マナーの大切さやコミュニケーションの目的を確認します。
- (2) 講師の手本に沿って、仕事や社会生活のさまざまな場面を想定して生かせるよう身に付けます。
- (3) 「チェックリスト」を活用して自分の身だしなみの状態を確認します。そして、生活の中で身だしなみを意識するポイントを把握します。
- (4) 「1日の流れ」の使い方を学んで、自分の生活スタイルの中での生かし方を身に付けます。
- (5) 毎日、継続的にマナーに対する意識を高めるための方法について考えます。

## 3 『支援のポイントとテキストの活用方法』 (SP=Support Point)

### 講座 4

#### 《SP1》支援者と受講者の配置

受講者は男女で分かれて座ります。受講者がグループワークやワークシートを記入する際、支援者は生活スタイルのイメージができるような言葉掛けをします。ボランティアや支援者も積極的に実演に参加します。

#### 《SP2》受講者の仕事や生活スタイルとの比較

講座の中で、受講者の仕事の業種やその時の服装や職場でのマナーや同僚や上司とのコミュニケーションの方法についても、聞きます。そして学んだことと比較をして修正箇所を見つけます。

### 《SP3》テキストの理解をするために

社会的な言葉が多いために、講師や支援者は分かりにくい言葉は理解しやすくように解説をします。そして、大きな項目ごとに質問に時間を設けて、理解の状態や到達度を確認します。

## 演習 4

### 《SP1》実演します

講師がマナーやコミュニケーションの方法の手本を見せます。受講者も実際に行います。受講者同士がペアで行ったり、グループで行ったりして、お互いの行動やコミュニケーションをチェックします。楽しく学び合えるような雰囲気を作ります。

### 《SP2》チェックリストの活用方法

チェックリストの使い方を説明して、実際の場面を想定し、チェックリストに記入します。そして、その後のチェックリストの活用方法を説明します。ペアになり、それぞれが相手をチェックし記入します。自分と相手に付けたものを比較してお互いで意見交換をします。今後の身だしなみや挨拶の方法について、課題を出します。

### 《SP3》1日の流れの活用方法

1日の流れの項目を見ながら、ポイントを自分の生活スタイルに当てはめて、生活の中でイメージしたり活用したりする方法を考えます。

## 4 『資料の紹介』

- ・知的障害者や自閉症の人たちのための  
見てわかるビジネスマナー集

ジアース教育新社

## 5 『講師の感想』

今回のビジネスマナーの講座では、「ビジネスマナーの基本を知って、できるようになる」事を目標に講座の内容を組みたてました。まず、どうしてビジネスマナーが大切かを理解した上で、それぞれの基本を押さえ、実際にやってみて体で覚えるという進め方をしました。

受講者の方は、興味津々でまじめに一生懸命取り組まれ、学ぼうという気持ちが伝わってきました。私自身も新たな学びがあり、有意義な時間を過ごすことができました。

ビジネスマナーは社会生活を送る上で必ず必要になることですし、「ビジネスマナーを知って、できる」ことで職場環境も本人にとってよいものになり、悩む事も少しは減らすことができると思います。

自立への第一歩として、ビジネスマナーを身につけることが大切だと感じると同時に、障害のある人が自立できるために、継続的に支援活動がなされることを願っています。