

職場の人間関係、エチケット

1 職場の人間関係

職場での良い人間関係は、職員がただ「ニコニコ」していれば良いというものではなく、組織目標を達成するために貢献しようという意欲を全員が持ち、お互いに意思の疎通を図り、信頼し合い、協力・協調し合っていくことです。つまり、職場の良い人間関係は、仕事を通して作られていくものです。

しかし、職場を離れたときの人間関係を無視することはできません。職場の人間関係を良くするためには、仕事を離れたときの日常の付き合いも大切にすべきです。例えば、趣味、スポーツ、親睦会の行事などを通じて、お互いの心理的距離を短くし、連帯意識を育てていくことです。それはやがて仕事を進めていくときにも生きてくるはずです。

(1) 人間関係を良くする

職場では「人は様々十人十色」です。年齢、経験、能力、態度、感情、興味、希望、見解などが違います。そのような色々な人間のつながりを円滑にすることは、大変難しいことです。普段から人間関係を良くするための努力が必要です。

ア 相手の立場を理解する

自分の考えだけに固執せず、常に大局的に物事を見るようにしましょう。もし、自分が相手の立場だったらどうか、ということを考えてみましょう。

イ 相手との信頼関係を良くする

(ア) 常にマナーをわきまえ、自分からあいさつをしましょう。

(イ) 相手に対し個人的な好き嫌いの感情を持たないこと。相手を軽視したり非難したりする言動を避けること、相手のミスを吹聴したり陰口を言ったりしないこと、相手の欠点を見るよりも長所を見つけるようにすること。

(ウ) 相手の意見や忠告は素直に聞くこと。相手から相談を受けたときは気持ちよくそれに応じること、相手の仕事を進んで手伝うこと。

(2) 協力を得る

自分の仕事をやりながら他人の仕事に協力するのは難しいことですが、他人に協力を求めるのはもっと難しいことです。

他人の協力を得るためには、次のようなことが大切です。

ア 日頃からの人間関係

他人に進んで協力をしてもらうためには、普段から何でも話し合える関係を作っておくこと、協力を求められなくても、気付いたことがあれば、気持ちよく進んで協力をしておくことが大切です。

イ 協力を求める

他人の協力が必要なときは、まず上司と相談して協力してもらう人を選んでみましょう。そして、この人に対してなぜ協力が必要なのか、仕事がどんな内容で期限はどのようなかなど、十分説明して納得してもらうようにしましょう。

ウ 相手を立てる

協力してもらう人の助言や意見を良く聞き、取り入れられることは可能な限り取り入れる

ようにしましょう。

(3) 補佐する

具体的な補佐活動としては、代行、情報提供、意見具申、資料整備、報告があります。

ア 代行

上司が不在で臨時に上司の仕事を任せられたときは、それを遂行できるだけの能力を養っておく。

イ 情報提供

仕事に関する信頼性の高い情報を幅広く入手し、上司に速やかに提供する。

ウ 意見具申

上司が適切な判断ができるような前向きな意見を積極的に提案する。

エ 資料整備

担当している仕事に関する資料は、上司の求めに応じいつでも提出できるようにきちんと整理しておく。

オ 報告

上司に関係のあることは、たとえ自分にとって不利になることであっても、漏らさずに速やかに報告する。

(4) チームワーク

チームワークとは、組織目標をより良く達成するために、組織のメンバーが協力し合うことをいいます。したがって、一人一人がただ自分の仕事に専念していれば良いというものではなく、上司やチームリーダーを中心に良くまとまり、上司やチームリーダーを良く補佐し、同僚と自主的に協力し合うことが必要です。

チームワークを良くするためには、次のようなことが大切です。

ア チームの共通目標を良く認識すること。

イ その目標を達成するために具体的な方法について、チームメンバーの意見が一致していること。

ウ チームメンバーはお互いの仕事について良く理解し合っていること。

エ チームメンバーは、自分の担当職務の遂行について責任を持つこと。

オ チームメンバーとして、相互に助け合うこと。

カ チームの内外の状況の変化に目を向けること。

キ チームメンバー間のコミュニケーションが円滑であること。

2 職場のエチケット

職場生活の中で、お互いにエチケットを欠くと、職場生活が不愉快なものになり、職場に対する愛着が薄れ、仕事に対する熱意も消えてしまいます。

私たちの職場を明るくし、良い人間関係を保つためには、みんなで職場のエチケットを守らなければなりません。エチケットとは他人に気持ちの良い感じを与えるような心配りであり、少なくとも他人に不快な感じを与えることのないような心配りです。この心配りが外に表されたものがマナーで、礼儀・作法と呼ばれています。今は、エチケットとマナーは、はっきり区別されずに使われています。

(1) 勤務に関するエチケット

ア 出勤

- (ア) 出勤時刻ぎりぎりのすべり込みや遅刻は、同僚に迷惑をかけます。余裕を持って出勤しましょう。
- (イ) 上司や同僚に、明るい親しみのこもった朝のあいさつをしましょう。
- (ウ) 靴の泥、雨のしずくや雪などは、良く払ってから中に入りましょう。
- (エ) コート、かさ、雨靴などは、ロッカーなど所定の場所に入れましょう。
- (オ) 定刻には、すぐ仕事に取りかけられるようにしましょう。

イ 執務中

(ア) 事務室では

- a 仕事に関係のないことを自分の席から話しかけたり、同僚の席へ行行って話したりすることは慎みましょう。
- b パソコンを操作している人や計算機で集計作業中の人などには、一区切りついたところで話しかけましょう。
- c 自席での個人携帯での私的な通話は慎みましょう。

(イ) 席を離れるときには

- a 行先、用件、予定時間を上司や同僚に知らせておきましょう。
- b 外出するときは上司の許可を受けましょう。帰ってきたら、その旨を報告しましょう。
- c 長く席を離れるときは、予想される電話や来客の取扱いを同僚によく頼んでおきましょう。帰ってきたら、不在中の用事の有無を尋ねましょう。

(ウ) 廊下や階段では

- a 廊下や洗面所での長い間の立ち話は慎みましょう。
- b 通行中、お客様や上司と出会ったときは、ちょっと立ち止まって軽く会釈をしましょう。狭いところでは、体をかわして道を譲りましょう。
- c 行先が分からず迷っているようなお客様には、「失礼ですが、どちらへお越しですか。ご案内しましょうか。」などと尋ねましょう。案内してほしいようであれば、案内しましょう。

ウ 退庁

- (ア) 机の上をきれいに片付け、事務用品、備品、書類などは定められた場所にしまいましょう。
- (イ) 先に帰る人は、残っている人に「お先に失礼します」などと、あいさつをして退庁しましょう。
- (ウ) 最後に退庁する人は、火気に気を付け、電灯を消し、機器の電源を消し、戸締まりをして帰りましょう。

エ 出張

- (ア) 出張中の日程を上司や同僚に明らかにしておきましょう。
- (イ) 出張に出かける前に、上司や同僚に「行ってきます」などと、あいさつをしましょう。
- (ウ) 旅行中は、「旅の恥はかき捨て」になりがちです。出張旅行中も公務遂行中であるこ

とを忘れないようにしましょう。

(2) 日常のエチケット

ア あいさつ

あいさつは、相手に対する敬意と親しみの表れです。明るい謙虚なあいさつで、相手によい感じを与えましょう。

(ア) 「よい人間関係は朝のあいさつから」といわれるくらいです。朝は、お互いに「おはようございます」とあいさつを交わしましょう。

(イ) 次のあいさつ用語を使いましょう。

こんにちは
こんばんは
いつもお世話になっております
いらっしゃいませ
お疲れさまです
よろしくお願いします
失礼します
ありがとうございました

イ 言葉づかい

相手の感情やプライドを傷つけないような言葉づかいが必要です。

(ア) 職場に来た人は、すべてお客様です。「お客様」と呼びましょう。

(イ) 言葉は、心を込めて言うことが大切です。左側の言葉について、右側の言葉の心を再確認してください。

はい	素直な心
申し訳ございません	反省の心
おかげさまで	感謝の心
どうぞ	奉仕の心
ありがとうございます	感謝の心
お待たせしました	尊重する心
恐れ入りますが	謙譲の心

ウ 表情

私たちの明るく、生き生きとした表情は、周囲を明るくし相手に良い感じを与えます。

(ア) 態度は、すぐ表情に表れます。迷惑そうな顔、嫌な顔、面倒くさそうな顔、相手を馬鹿にした顔、沈んだ顔、ふくれっ面などは、相手を不愉快にします。

(イ) 次のような表情を心掛け、温かい、親切的な、思いやりのある態度を示しましょう。

眼が生き生きと輝いている。
相手に対する眼差しが柔らかである。
明るい笑顔を絶やさない。

エ 動作

品位のある快活な動作が相手に良い感じを与えます。

(ア) 次の動作は、相手の感情を刺激し、心を傷つける動作です。

手をポケットに入れたままであいさつを交わす。
ほおづえをついたままで人の話を聞く。
対話中にわき見をする。

(イ) 次の動作は、スムーズできびきびした好ましい動作です。

背筋を伸ばして、さっさと歩く。
おじぎのとき、背筋と首筋が一線になっている。
おじぎの前後に相手に注目する。
丁寧な物の受け渡しをする。

オ 身なり

清潔で、すっきりした身なりは、相手に良い感じを与えます。

(ア) 服装

職場にふさわしい服装である。
衣服の手入れが良く、ズボンはアイロンがけしてある。
ワイシャツは、いつも清潔である。
靴は動きやすいもので手入れが良い。

(イ) 身体

頭髮はきちんとセットしている。
えり首や肩に「ふけ」が落ちていない。
ひげはきちんと手入れしている。