

## 感じのよい挨拶

「うちの部のクロードというエンジニアは、庶務やサポートの担当者にして挨拶をしないんだ。私たちなどまるで存在しないかのようにふるまうんだ。ある日、彼は入手困難なパーツを緊急に取り寄せる必要に迫られた。それでサポート・スタッフのところに来てきたんだ。でもどうなったと思う？ 彼は助けを必要としていたわけだけれど、今度は私たちのほうが彼なんて存在しないかのようにふるまってやったのさ」

- 001▶ 朝、職場に着いたら、「おはようございます」と挨拶を。**こんな簡単なことをわざわざ指導しなければならないこと自体が驚きだけれど、やはりその必要がある。上司や同僚についていちばんよく耳にする不満は、こうした簡単な挨拶をしようとしない人が多いということなのだ。「まるで私など存在していないかのように無視する」とか「自分は何様だと思っているんだろう」という声を聞く。
- 002▶ 自分は挨拶ができていると思いきまないこと。**自分では挨拶していると思っても実はできていない人が意外と多い。自分がどんな風に挨拶しているかに何日間か注意を払い、本当にできているかどうかを確かめよう。
- 003▶ 4—2のルールを使おう。**4メートル先に誰かがいたら、その時点で相手を認め、目で合図する。そして、距離が2メートルに縮まったら「おはようございます」や「こんにちは」などと挨拶する。なかなかいいルールなのでは？

**004▶ 帰り際の挨拶も大切。** オフィスを出るときには必ず「お先に失礼します」「お疲れさま」などと上司や同僚に声をかけよう。ただ黙って出てくるのは禁物。

**005▶ オフィスに来客があったら。** あなたにお客さんが訪ねてきたら、他の人たちに紹介するのはあなたの役目。あなたといっしょにいる相手が他の人たちを知らないなんてことがないようにしよう。

性別に関係なく、まずいちばん目上の人の名前から紹介すること。(性別に関するエチケットについては第2章を参照のこと)

**006▶ ちょっとした情報をつけ加える。** 名前を紹介した後、できれば何かちょっとした情報をつけ加える。たとえば、「ライリーさんにはプロジェクトSで最近お世話になっているんですよ」といった具合。

**007▶ 必要なら、自己紹介を。** 会話の輪の中に自分の知らない人がいるのに誰も紹介してくれないようなら、自分から名乗ろう。「まだご挨拶していませんでしたね。ジョン・ジョーンズです。よろしく」で十分。

**008▶ 名前を忘れたからといってパニックに陥らない。** 紹介しようとして肝心の相手の名前が出てこなければ、あっさりそうと認めよう。そのほうが、紹介しないよりもいいからだ。「ごめんなさい、お名前をど忘れしてしまいました」とか「失礼ですが、お名前を忘れてしまいました」と言えばいい。誰にだってあることなのだから。

## 正しい握手の仕方

「今度のクライアントは女性なんだけど、あんなに弱々しい握手はじめてだ。彼女と握手をするたびに、だんだん印象が悪くなっていくよ」

**009▶ 人と会ったら握手を。**ビジネスの場において外国人とは握手をすることが多い。自分のことを相手に真剣に受けとめてもらいたければ、握手をしなければならない。また、しばらく会っていなかった人との再会や、別れ際にも握手をする。

**010▶ 男性、女性にかかわらず握手はするもの。**

**011▶ 正しい握手の仕方とは。**親指を立てたまま正しい角度で手を伸ばす。相手とは親指の付け根と付け根を合わせる。いったん手と手が触れたら立てていた親指はゆっくりと下ろす。指で相手の手のひらを包みこむようにする。2、3回上下させれば十分。多くの人が自分はこの方法で握手していると思こんでいるが、実際に試してみるとできていないことに驚くものだ。

**012▶ 握手は力をこめて。**握手は、強すぎない程度に力をこめて。この点は重要だ。というのも、あなたなら、何だか力ない握手をする相手にどんな印象をもつだろうか？ 好むと好まざるとにかかわらず、握手はあなたがプロフェッショナルかどうかを相手に伝えることになるのだ。「取引したくな

い業者がいるんだ。握手が弱々しいからね」と言う人もいた。

- 013▶** 握手の際にはひとこと言いながら。相手の名前を出して「お会いできてうれしいです、ジョーンズさん」(It's very nice to meet you, Mr. Jones.) あるいは「またお会いしましたね」(Good to see you again.) でも。

---

## ちょっと気のきいた会話を

「人は何も言うことがないといつも悪口を言う」——ヴォルテール

- 014▶** ちょっとした会話が、新しい関係を築き、古くからの関係を保つ第一歩。どうやって会話を始め、進めていくかがわかっていれば、人と会って相手を知ること、人脈を築くことができる。「ちょっとした会話」だからといって、決して「重要でない」とか「ばかばかしい」という意味ではない。
- 015▶** 自分から最初の一步を踏み出す。生まれつき弁が立つ人でもない限り、誰とでも会話を楽しめと言われても、困ってしまうし、ストレスにもなるだろう。それでも、多くのプロフェッショナルが、あえて自分の殻から抜け出して人に話しかけることにより内気で無口な性格を克服するのを見てきた。これは、繰り返していくうちに段々と楽にできるようになる。いったん会話を始めてしまえば、たいが

いの相手は快く応じてくれるはずだ。

- 016▶ 話のタネを仕入れておくこと。**新聞やニュース雑誌を読んだり、テレビのニュース番組を見たり、業界紙に目を通したり、あるいはただ自分の身のまわりを観察したりするだけでも、興味深い話のタネは見つかる。
- 017▶ 「その日の会話の糸口」を決めておく。**会話は始めるときがいちばん難しいと言う人がある。そこでお勧めするのが「その日の会話の糸口」を決めておくというやり方。その日その日で、ほぼ誰にでも通用する会話の切り出し方を決めておくのだ。たとえば、いつもと違う天気の日には「すごい風だけど通勤は大丈夫でした?」、その日の講演についてなら「すばらしい講演でしたね。この人の話、前にも聞いたことがありますか?」という具合。
- 自分のことを話すのも会話を始めるひとつのやり方。「夕べ例の新作映画を見てきたんだけど、あなたはもう見た?」。あるいは、「みごとなプレゼンテーションでしたね」と、心をこめて相手をほめるという手もよく使える。
- 018▶ 会話を続ける。**会話を始めたら、前回会ったときのことや、相手が興味もっていることについて話したり、質問をして相手の発言を引き出したりして会話を続けていく。
- 019▶ 過ぎたるはおよぼざるが如し。**あまり詳しい話になりすぎて相手を辟易させないように注意しよう。
- 020▶ ユーモアを上手に活用する。**ユーモアは、気まずく、緊張

を強いられる状況を救ってくれたり、単調な会話を活気づけてくれることもある。ただし、使い方をまちがえると悲惨なことに。ユーモアには、適切な使い方が求められるが、職場においてはなおさらだ。気をつけないと思いがけず人を傷つけ、対立を招きかねない。いくら場を和らげたくても、民族、宗教、人種に関わる、あるいは性的なジョークを持ち出すのは厳禁。

**021▶ 会話を独り占めするのはご法度。**人との関係は、相手に心からの興味を示すことから始まるのを忘れてはいけない。そのためには、相手にも話をさせることが大事だし、その場にいる人全員が自分の意見を述べられるのが望ましい会話だ。

**022▶ 自分のことは進んで話す。**自分自身のことを少しは打ち明ける必要がある。たとえば、大学院に行きはじめてばかりであるなど、個人的な情報を披露するのはかまわない。ただこれまでに3つの学校を受けて落ちたとか、何とか学費を工面できたが大変だったというようなことまで話す必要はない。いきなり個人的なことに立ち入りすぎないように。

---

## 聞き上手になる

「同僚のジェーンだけど、彼女と話をしてもこちらの言うことを聞いていないのがわかるの。だって、肩越しに私の後ろのほうを見ていたり、手元の書類に目を落としたりするんですもの。それで、

こちらが話し終わると、さっさと話題を変えてしまうんだから。本当に頭にくるのよね！

今回新しいプロジェクトを始めるんで、特別なチームを組む必要があったんだけど、彼女はメンバーに入れなかったわ。そのことで彼女が気を悪くしているとうわさで聞いたけど、別に怒らせたくてそうしたんじゃない。私や他のメンバーの言うことを聞こうとしない人とはいっしょにやりたくなかっただけ」

**023▶自分がしゃべるより、まず耳を傾ける。**「耳はふたつあるが口はひとつしかない。それには理由がある」という言葉は、まさに当を得ている。自分がしゃべるよりも相手の言うことに耳を傾ける必要があるからだ。相手の言葉に熱心に耳を傾けることなしには、心のこもった関係を築くことも維持することもできない。この点についての不満もよく耳にする。相手が聞いていないことを喜ぶ人はいないのだから。

**024▶聞く態勢を整える。**注意を集中できるような環境が必要なので、ドアを閉め、音楽がかかっていたら止めること。自分自身の中に注意をそらすような要素がないかチェックしてみよう。たとえば、お腹が空いていたり、トイレに行きたかったら、とても真剣に聞くことなどではしない。

**025▶ボディ・ランゲージに注意しよう。**相手のことを見ているだろうか？ こちらの表情は穏やかだろうか？ 腕を組んでいると、相手を拒絶していることになってしまう。リラックスした自然な状態で聞くようにしよう。

**026▶相手に注意を集中させる。**書類に目を落としたり、郵便物

を開封したり、電話をとったりするのは禁物！

- 027▶ 聞き手に回る。**あなたではなく、相手に話をさせよう。これがなかなかできない人はたくさんいる。でも、話すことと、聞くことを同時にできないのはもちろんだ。
- 028▶ 相手の話をさえぎらない。**話を途中でさえぎられて快く思う人はいない。これは失礼にあたるばかりでなく、あなたが相手の話を聞かないで、自分が次に何を言うかを考えているのがわかってしまう。
- 029▶ 集中しよう。**他のことに気をとられないように。たとえ相手の言っていることが退屈であっても、今聞いていることを後で全部復唱するぐらいのつもりで聞くこと。
- 030▶ 相手を先入観で決めつけない。**話し合ってもみなうちから、この件についてはわかっていないなどと決めつけてはいけない。たとえば、電気工事にきた人が急に造園について忠告してくれても聞く気にはならないだろう。でも、ひょっとして庭の配線についてならよく知っているかもしれない。
- 031▶ 「ハイテク・アレルギー」にならない。**こみいったハイテクの話になると防御メカニズムが働いていっさい聞こうとしない人があるが、会話にはできるだけついていくようにしましょう。何か得るところがあるかもしれないから。
- 032▶ こちらが聞いていることを知らせる。**これは「ええ」「なる



ほど」などの言葉で表わすことができる。ただし、使いすぎには要注意。言葉を使わずに、たとえば時々うなずいたりするのもいい。

**033▶ 質問をする。**何かわからないことや、もっと詳しく知りたいことがあれば、質問してみよう。そうすることで、あなたが興味をもって聞いていることを相手に知ってもらえるから。

**034▶ 相手の言ったことを別の言葉に置き換えてみる。**「つまり、こういうことですね……」とか「……とお考えですね」「あなたがおっしゃりたいのは……」などと言い換えてみよう。やり過ぎは禁物だが、あなたがちゃんと聞いていて相手の言うことを理解していると示すことができる。

## 同僚との関係

「ジェーンは退職したあと、誰とも連絡をとろうとしなかったんだ。すぐ隣のビルで働いていたのに。その後突然仕事を探していると言って、電話をかけてくるようになった。それまで2年間まったく音信不通だったくせに」

**035▶ 社内の催しに参加しよう。**ランチの時間には同僚といっしょに出かけるようにして、社内のパーティには参加し、皆で誰かに贈り物をするときには加わること。忙しい中、どのパーティにも残らず出席する必要はないが、いくつかは

出ておいたほうがいい。

給湯室や休憩室などでのちょっとした会話だって、噂話や井戸端会議だけとは限らない。職場での人間関係を維持するのに役立つことも多い。こうしたさりげないふれあいこそ、望ましい関係を築き、維持するのにけっこう重要な役割を果たすものだ。

**036▶ プライベートに深入りしない。** 同僚のことを少しは知りたいたらうが、すべてを知る必要はない。また、自分のことについて話す必要はあるが、これもまたほどほどに。相手に配慮し、関心を示し、感謝の気持ちを表わすことで人間関係を維持するようにしよう。日々のちょっとしたことの積み重ねが、誰にとっても快適で、生産性の高い職場づくりへとつながっていく。

**037▶ 職場の備品は共同で使うもの。** 同僚の時間と空間を尊重しよう。たとえば、会議室を使うときや、コピー機、ファックス、コーヒーメーカーを使うとき、次に使う人のことも考える。コピー機やファックスはリセットし、コーヒーメーカーのまわりはきれいにしておく。用紙やコーヒー豆などの在庫があるかも確認すること。

**038▶ ちょっとした手助け。** 困っている人に対してできることがあるのなら、手助けを惜しまないで。

**039▶ ちょっとしたひとこと。** 自分では言っているつもりでも、「どうぞ」や「ありがとう」「おかげさまで」のような簡単な言葉は意外と忘れられがちだ。