

「社会人としての基礎知識」の指導のポイント

「社会人としての基礎知識」の学習の進め方

研修ノートには、1カ月目は「今日の記録」の上側と週末ごとに「プラス1」として、2カ月目と3カ月目は見開きの左側のページに、社会人として身につけておきたい基礎知識が掲載されています。

必ずしも「今日の記録」を記入する日に学ばなければいけないというわけではなく、必要に応じて前後したり、何ページかまとめて学習したりしてもかまいません。ただし、必ず新入社員といっしょに学習する時間をつくるようにしてください。その際、具体的な事例をあげてあなた自身の経験や思いを伝えながら学習を進めるようにします。「こんなことを失敗してしまった」という失敗談などを話してあげるのもよいでしょう。先輩として失敗を語るのは気が引けるかもしれませんが、そうした話を聞くことも習得の助けになります。

参考までに、以下に学習の進め方の例をあげておきます。

基本の学び方

時間を決め、研修ノートの提出前にいっしょに「社会人としての基礎知識」を読み、内容について、どう感じたか、実践できているかなどを話しあう。

応用（ロールプレイング）

「社会人としての基礎知識」を使うビジネスシーンを設定し、ロールプレイングを行なう。

ロールプレイングの例

あいさつ → お客様が来社されたとき、上司が出張から帰ってきたとき、自分が出張に出かけるときなど場面を設定してあいさつする

身だしなみ → いっしょに鏡を見ながら髪からつま先まで整えられているかをチェックする

言葉づかい → 否定的な言葉を肯定的な言葉に言い換える、場面を設定して断る・反論する・依頼する

敬語 → 普通語を尊敬語・謙譲語・丁寧語にそれぞれ言い換える

マナー指導の基本は「反復訓練」と「お手本の存在」

1カ月目の「社会人としての基礎知識」では、「あいさつ・身だしなみ・しぐさ」「職場のマナー」「言葉づかい」「敬語」といったテーマを取りあげ、学んでいきます。

これらの「ビジネスマナー」と呼ばれるものは社会人にとってはごく基本的な知識で、“できて当たり前”のことばかりです。逆をいえば、これらができていなければ「社会人としてなっていない」と批判を受けることになります。

こうしたビジネスマナーは、はじめにしっかりと教え習慣にしてしまうことが重要です。

マナーの指導において大切なことは、1つは「反復訓練」であり、もう1つは「お手本の存在」です。反復訓練とは同じ動作を何度も繰り返して、体に覚えさせること、つまり、「形から入る」ということです。極端な話、最初はマナーの意味がわからなくてもかまいません。まずは新入社員のマナーの基本動作を徹底的にチェックして、問題があれば身をもって手本を示して、同じ動作を反復させましょう。「礼儀作法は小さいときのしつけが肝心」と言われます。年をとってからではマナーの矯正はなかなか難しいもの。できるだけ若いときに「正しいマナー」を身につけることが、新入社員自身のためなのです。

それとともに、マナーの向上に欠かせないのが、「よりよいマナーを身につけたい」という向上心をもつことです。優れた経営者やビジネスパーソンの多くは確かにマナーが洗練されています。こうした人々は尊敬できる存在であるとともに、ビジネスマナーのお手本となります。

しかし、新入社員にとって最も身近なお手本は、何といても指導員のあなたです。あなたのふるまいのすべてが手本になるという自覚のもと、行動するよう心がけてください。

指導には4つのステップを積極的に活用しよう

明治生まれの有名な海軍軍人、山本五十六が折にふれて語ったといわれる言葉に、「やってみせ、言って聞かせて、させてみて、誉めてやらねば、人は動かじ」というものがあります。

この言葉は、指導のポイントを端的に表すものです。