

初任者の「マナー」意識と醸成について

－「マナー」を意識できるとは、「マナー」を身に付けるには－

研修・支援部 主任研究主事兼指導主事 外田 敏久

要約

夕方時間帯の講義に向かう廊下を歩いていると、学生から「おはようございます」と声をかけられる。一瞬「あれっ」と思う。我にかえり、訂正する意味を込めて、「こんにちは」と大きな声で返す。すると、使い慣れていないのか、言いにくそうに「こんにちは」と小さな声で応答がある。

精神科医の香山リカ氏も同じことを取り上げていたのが次の内容である。

【最近、時間に関係なく、この「おはようございます」をあいさつに使う人が増えている。】【マスメディア業界の影響なのか、大学でも学生たちが昼過ぎでも平気で「おはよう！」「おはようっす」と言葉を交わしている。】【「一応、もう午後だからさ、『おはよう』はまずいんじゃないの」と言うと、「今日はじめて会った人には、時間に関係なく基本的に『おはよう』ですよ」と返された。】【いまや彼らにとっての「おはよう」からは、朝、午前中という時間的な意味は消え、「その日、はじめて会った」という意味だけが残っているのだ。】（「言葉のチカラ」香山リカ 集英社文庫 2011年 P.165）

さて、これから述べるのは、「初任者のマナーがなっていない」「なんとかならないか」という現場の問いに対して、初任者研修を預かったひとりとして、「どうすれば良いのか」の模索である。模索にあたっては、「マナー」のとらえ方が、個人により異なることも多いので、できるだけ各方面の考えを探してみた。

結論として、「マナー」とは、相手に快、不快を感じさせるかさせないかの心がけであると言える。それが仕事に与える影響は大きく、「マナー」の心がけができるかどうかは、おかれている自らの立場をどのように意識しているかに関わるのではないかと結論付けた。

私自身にも「マナー」の心得があるわけではないので引用が多くなっていることをお断りする。長文引用は文頭より2文字下げ【 】で引用箇所として示した。引用箇所【 】間の略は示していない。

キーワード：コミュニケーション、大人、組織人、教育公務員、信頼

1 結論

全体が長くなるので、主題をめぐることばの意味や背景、状況についてはあとにして、主題について結論から述べたい。

「マナー」、「エチケット」、「TPO」、「社会、世間の常識」等が態度、行動に表れるかどうかは、以下の点にあるのではないかと結論付けた。

- (1) 「あなたは自分のことが大人だと言えますか」という問いに対して、理由をもって「はい」と答えられるかどうか。
 - (2) 「組織人としての行動をしている」ということが、具体的な事柄をあげて答えられるかどうか。
 - (3) 「教育公務員の立場」を明確に答えられるかどうか。
 - (4) 「人格の完成」に向け、子どもたちに身に付けさせたいことを具体的かつ明確にもち、実際どのように具体的な教育実践を行っているか答えられるかどうか。
 - (5) 初任者には基本的なマナーについて具体的に教える必要があること。
- 以下、この結論に至った思考過程を縷々述べることにする。

2 ことばの意味を知ることから

毎年、初任者研修では初任者の「マナー」について話題にのぼる。思い出す限りで具体例をあげる。「髪の色」、「口髭」、「服装（綿パン、スニーカー、原色のカーディガン、襟元の開いたブラウス、スカート丈等）」、「装飾品（派手なピアス、指輪、ネックレス、髪留め等）」、「過度なフレグランス」、「化粧品（過度なつけまつげ）」、「ネイルアート」、「下着（ワイシャツの下に色Tシャツ）」、「飲食（講義中の給水、禁止場所での飲食、ガム、飴等）」、「講義中の机上のペットボトル」、「タブレットの使用」、「講義中のスマホ検索」、「所員へのことばの使い方」などがあがる。こうした事例を所員で共有しようとする、その場にふさわしくないと感じる基準が、世代、年代、生育歴、経験則等によって違いが起こる。

そこで、そのことばの意味を知ることからはじめたい。少し長くなるが、「マナー」、「エチケット」、「TPO」、「社会、世間の常識」等を、引用するかたちでまとめておく。まず、

【「エチケット」とは、フランス語で「*etiquette*」、「名札・値札・ラベル」(公式の場での) 儀礼、礼儀作法」という意味。一方「マナー」の方は、英語から取り入れられ、「*manner*」を辞書で見ると、「方法、やり方」「態度・物腰」「行儀・作法・身だしなみ」など。】【また、「エチケット」というと、どんなことが思い浮かぶでしょうか？例えば、“くしゃみをするときは手で口をふさぐ” “人と会うときは身だしなみを整える” といったことでしょうか。総じて「エチケット」は、他人に迷惑をかけないという心遣い、心配り…というような意味で使われることが多いと言えるのではないのでしょうか。】(『「サバを読む」の「サバ」の正体 NHK 気になることば』NHKアナウンス室編 新潮文庫 2014年 P.256)

次に、

【「マナー」はどうでしょう？例えば、“テーブルマナー” “交通マナー” “電車のマナー” などがありますよね。「エチケット」のように、相手のため…というよりは、昔からある習慣や風習を指していると考えられます。集団・社会の中でどのような態度を取るか、というような意味で使われていると言えそうです。】(前掲書 NHKアナウンス室編 2014年 P.257)

とある。ところが、先ほどの所員間の捉え方の違いと同じように「マナー」、「エチケット」でも意味の

捉え方は、人それぞれ違いもあるように思う。一つあげておくと、

【マナーというのは、礼儀作法（エチケット）とちがって、人を不快にさせたり、人に迷惑をかけたりしないたしなみである。】（「ことば・しぐさ・心もち」戸板康二 TBS ブリタニカ 1990年 P.89）

と、先の解釈とは微妙にニュアンスが異なる表現をしている。さらにTPOとは、

【いつ、どこで、何を着る？時刻・場所・場面、Time-Place-Occasion。TPOというこのことばは、じつは輸入語ではなく国産のことばである、六十年代、アイビールックとして大流行したあのVANの創業者、石津謙介氏の造語なのである。紳士服飾デザイナーの団体であるジャパン・メンズ・ファッション・ユニオン（MFU）が、一九六三年にその年のファッション・テーマとして打ち出したもので、まさにおしゃれの基本を男どもに提唱したものだ。】（「ことばの顔」 鷲田清一 中公文庫 2004年 P.169）

とある。

最後に、「社会の常識」、「世間の常識」という言い方について見る。これは「常識」の中に「マナー」、「エチケット」、「TPO」が含まれているように感じるので、「社会」とは、「世間」とは何かについて知っておく。「社会」とは、

【明治十年（一八七七年）頃に **society** の訳語として社会という言葉がつけられた。そして同十七年頃に **individual** の訳語として個人という言葉が定着した。それ以前には社会という言葉も個人という言葉もなかったのである。ということは、わが国にはそれ以前には、現在のような意味の社会という概念も個人という概念もなかったことを意味している。では現在の社会に当たる言葉がなかったのかと問えばそうではない。世の中、世、世間という言葉があり、時代によって意味は異なるが、時には現在の社会に近い意味で用いられることもあったのである。】【私達は本来欧米でつけられたこの言葉を使ってわが国の現象を説明しようとするようになり、そのためにその概念が本来もっていた意味とわが国の実状との間の乖離が無視される傾向が出てきたのである。欧米の社会という言葉は本来個人がつくる社会を意味しており、個人が前提であった。】【日本の個人は、世間向きの顔や発言と自分の内面の想いを区別してふるまい、そのような関係のなかで個人の外面と内面の双方が形成されているのである。いわば個人は、世間との関係の中で生まれているのである。世間は人間関係の世界である限りかなり曖昧なものであり、その曖昧なものとの関係の中で自己を形成せざるをえない日本の個人は、欧米人からみると、曖昧な存在としてみえるのである。】（『「世間体」とは何か』阿部謹也 講談社現代新書 1995年 P.28～P.30）

というように日本の個人は、「社会」、「世間」というものに対して、関係性を強いられるだけに、仲立

ちをしている「マナー」などは、極めて重要な要素となるはずである。

ところで、「マナー」、「エチケット」、「TPO」等に対して、「本人の表現の自由でしょう」と声のあがる「おしゃれ」ということについても知っておく。

【おしゃれの語源は万葉集に見つかるようで、多摩川の水に、手作りの布をさらしていた。】【「さらす」とは、日光に当てたり、あるいは、風雨に当たるままにしておいたり、あるいは布や木綿を水で洗い、日に当てて白くしたりすることをいう。この「さらす」という言葉が、「洒落たことを言う」とか「おしゃれ」の「しゃれ」と結びつく。(古くは「さ」の音と「しゃ」の音とは通用した。風雨に打たれて打ち捨てられた人の首を「しゃれ首」という。】【「おしゃれをする」とは、つまり、自分の顔形を垢抜けするように、趣あるように美しく見えるようにあれこれ細工することをいうのである。】(日本語の年輪 大野晋 新潮文庫 1966年 P.151)

とあるように、あくまで自分本位に、自分の容姿や振る舞いを磨くことだけにあるようだ。

3 結論 (1) について

【(1)「あなたは自分のことが大人だと言えますか」という問いに対して、理由をもって「はい」と答えられるかどうか。】

先にあげた初任者への指摘は、「身だしなみ」、「ルール」、「ことばの使い方」、「心得」、「振る舞い方」、「しきたり」等あげればきりがなく様子で、これだけ多くの事に縛られながら日常を過ごしていることを改めて思い知ることにもなる。

京都を代表する料理人、老舗料亭菊乃井の主人村田吉弘氏はこんな風という、

【どんな世界にも、ルールやマナーが一応あるものですが、昔ながらのスタイルを頑なに守っているのが京都人なのかも知れません。そういう作法に従うことが、人間関係を円滑に維持していく、一つの知恵やないかと僕は思います。人づきあいで、僕らが一番重視する判断基準は、相手に失礼になるか、ならないかです。もし、相手に何か失礼なことをしようものなら、京都では即、「あの人は、ものが分からへん人」というレッテルを貼られる。大人として扱われず、相手にされません。とはいえ、そないに難しいことはありませんよ。自分にとってこんなことをされると失礼やなあと思うことを、相手にしなければいいだけの話です。つまり、常に相手の立場に立ってものを考えれば、すぐに分かることばかりです。それができん人は単なるガキやね。】(「京都人は変わらない」 村田吉弘 光文社新書 2002年 P.180)

「ガキ」やね。と子ども扱いされる根拠を身近な資料から、こちらで次から拾う。

小学校高学年 規範の社会化期 形式的な礼儀やマナーとしてのきまりや規範を肯定する時期、
中学校 規範の抽象化期(1) 自己や親密な友人の利益を守るために直接関係しない形式的な礼儀やマナーを否定する時期、

高等学校 規範の抽象化期(2) 社会的立場や公共性に関わるものとして礼儀やマナーを捉えるが、他者の気持ちに配慮することが重要だと考え、きまりやルールを否定する時期 (「法やルールに関する教育」ハンドブック～京都式「ふるまいの教育」の進め方～ 京都府教育委員会 平成 27 年 3 月 *下線は筆者)

に示されていて、「マナー」に無関心であり、無視するような振る舞いは、中学校、高等学校の規範の抽象化期それぞれ (1)、(2) の段階を登っているということになるのかもしれない。

大人ということでは、鷺田清一氏がこんな体験を言っている。

【前に岡山大学の大学院で、22 歳から 26、7 歳の院生 13 人に質問したんです、「自分を大人だと思う人？」って。そうしたら一人だけが「たぶん」という感じで手を挙げたんです。おかしいなと思って、残り 12 人に「子どもだと思う人？」と言ったら、全員が迷いなく手を挙げるんですね。】(臨床とことば 河合隼雄×鷺田清一 朝日文庫 2010 年 P.107)

これは、自分を謙遜してのことか、照れ隠しか、本当にそう自覚しているのかという辺りである。ところが同じように高校生に「自分はもう若くない」という問いに対しては、殆どが手をあげるという話もしている。大人としての自覚には、年齢はあまり関係ないようである。

また、とある京都市内の小学校の校長が、教職を目指す学生を前にして、いの一に話したのが次のような話である。

「学校は今日、地域に支えられて、連携して初めて教育活動ができる。地域の方々とお付き合いする際、京都の習慣として知っておくことがたくさんある。その一つに、お見送りの仕方についてである。京都では客人をお見送りする際、何度もお辞儀をしながら戸口に送り出し、最後に戸口に立って客人が路地を曲がり姿が見えなくなるまでお見送りするものである。客人も路地を曲がる時、そっと最後のお辞儀をして帰られる」というものであった。実際その話を聞いた日、対応した校長と教務主任は、私たちの姿が見える最後まで校門に立って見送られた。後日談だが、翌年その学校を再訪問し校長が変わっていたが、同じ対応をされ、長く校門の外で見送っていただいた。

このような振る舞いについて、

【京都では、門の前まで出てお客様が曲がり角を曲がられるまでお見送りをします。お部屋でお別れの挨拶をし、玄関でもう一度、そして門の前で、曲がり角で……と何度も何度もお辞儀をしながらお別れをします。これが京都ではあたりまえなのです。】(「京のあたりまえ」岩上力 光村推古書院 2000 年 P.66)

と紹介しているものもある。このような振る舞いできて、初めて地域の人から、大人として認められ、連携が図れるとすれば、必要な行為の一つであることは間違いない。特に京都には地域性にもよるが、人に会う、ことばを交わす、食事をもにす、約束するなど、人との交わりの際にさまざまな人への気遣いを「京のおもてなし」という独特のことばで、大人の文化、風習、習慣等として残しているとい

われる。

【「チャントしつけができてヘン」】【「アンマリケッタイナ格好して、外へ出たらアカンエ」】(「京のことば」 木村恭造 洛西書院 1999年 P.72・P.80)

など京都の町衆が一人前の大人としての振る舞いのないことをいさめる声が聞こえる。

また、外国の人の目から見ての、ものの考え方に真実を求めることもできる。古い例で的を射ないかもしれないが、公衆道徳、マナーというものが人の目にどう映るかという例として、明治時代、日本の大学で教鞭をとり、社会科の教科書にも「大森貝塚」の発見者として登場する、エドワード・シルヴェスター・モース (Edward Sylvester Morse) は、当時の日本の桜見物の群集の秩序や、街中の落書きがないことや、名所旧跡を訪れても汚いものが捨てられていないことに感嘆し、

【「つまり、日本のほうが、遥かに文化の程度が上なのだ…」】(『日本その日その日』(Japan Day by Day) (1917年) Edward Sylvester Morse 講談社学術文庫 2013年)

と「マナー」が、その国の文化の質を左右するようにいつている。さらに日本では敬語がきちんと使えらると大人としての認知度も高いが、ことばにおける心づかいについて、大人を感じるものが外国にもあるようである。

【相手から Thank you.と言われた場合は、教科書どおりに、You're welcome. (どういたしまして)。アメリカ人のほうは、さすがにというのか、当然、バラエティに富む。No problem. (たいしたことじゃないですよ)。That's OK. (いや構わないよ)。It's all right. Don't worry. (気にしないでよ)。もう一つ、何と洒落た言い方なのかしら、と感心したのが、It's my pleasure. 「あなたの役に立つことこそが私の喜びである」。つまり、「あなたのお役に立ててうれしい。」っていうところでしょうか。】(その場しのぎの英会話 阿川佐和子 知恵の森文庫 2000年 P.95)

このように、自分の身の回りを見渡してみると、心地よい大人としてのことば遣いや振る舞い等に触れることがある。大人として自らどのようにことばを使い、振る舞いをしているか今一度振り返ることが大切ではないだろうか。

4 結論 (2) について

【(2)「組織人としての行動をしている」ということが、具体的な事柄を挙げて答えられるかどうか。】

これに関しては、昨年平成 26 年 11 月 20 日の中央教育審議会の「初等中等教育における教育課程の基準等の在り方について (諮問)」の中で、一層明確になったキーワードとなっている「能動的学修 (アクティブ・ラーニング)」とも関係すると考える。今後本格的な導入が目指される、「アクティブ・ラ

ーニング」であるが、そのねらいとする育成すべき力が、「基礎的・汎用的能力」である。これはキャリア教育において示された、「4領域8能力」を再構成して提言されたもので、相互に関連・依存した4つの能力をいう。ここでは詳しく述べることはしないが、そのうちの一つに「人間関係形成・社会形成能力」がある。その背景にあり、これまでに提唱された提言の一つが「就職基礎能力」（厚生労働省「若年者の就職能力に関する実態調査結果 平成16年1月」）がある。事務系・営業系職種において、半数以上の企業が採用比較的短期間の訓練により向上可能な能力と定義付け等を示している。「就職基礎能力」の中に、ビジネスマナーをあげ（他に、コミュニケーション能力、職業人意識、基礎学力、資格取得がある）、「基本的なマナー」の項目で「集団生活に必要な気持ちの良い受け答えやマナーの良い対応ができる」こととしている。

すなわち、私たちは、今後児童生徒に「アクティブ・ラーニング」等の指導方法を取り入れ、その育成すべき能力の中に、ビジネスマナーも存在しているとすれば、指導者として、自ら学んでおくことが必要である。以下実際に組織人として行動指標となる企業人の意識について、いくつか取り上げてみる。

<事例A>

【企業社会においてマナーを守るかどうかは大きな意味を持っている。それは外部の人には見当もつかないほどである。】【最初は会社勤めに付き物の、マナーという考え方があまり好きではなかった。基本的に仕事ができればそれでいいではないか、と考えていた。ところが、実際にはそれほど仕事ができるわけではないのである。つまり、マナーに従わないと都合が悪い立場だったのだ。私の「マナー観」が変わったのは、あるマナー教育の専門家に出会ってからだ。マナーは計算されて作られている。何故そのマナーが生まれたのか、という説明を受けているといちいち頷かされる。きちんと考えて行動すれば、みんなそのマナーに行き着かない人は、対人関係を考えていないのではないか、とさえ思えてきたのである。】【つまり、客を大切な人間として遇しつつ、無駄を省いているといってもよい。もちろん、そこから後は、マナーに対する個人の考え次第でいかようにも変化する。暖かさが増すこともあれば、事務的な対応の比重が高くなることもある。ただ、最低限礼を失することのないようになっているこれが、マナーという思想なのだ、と思うのである。つまり、マナーというものはノンバーバル・コミュニケーションを意識化した上で、非常に洗練した形で練り上げられた結果の産物だということになる。】【社会生活のさまざまな局面で、できるだけ相手に不快感を与えず、かつスムーズに行動すること、それはすなわち相手への礼を尽くしているということになる。つまり、マナーを守っているということは、相手に「あなたを尊重していますよ」というメッセージを発していることに他ならない。】（人は見た目が9割 竹内一郎 新潮新書 2005年 P.166）

<事例B>

【ゴールドマン、マッキンゼーの海外オフィスを訪れると、社員の服装は、驚くほどに没個性的です。皆、白または薄いブルーシャツにダークスーツ。バッグは、重要な資料を持ち歩くことも多い仕事柄から、大きめの革張りアタッシュケースか、出張の多いプロフェッショナルに人気のある丈夫なナイロン素材のバッグという例が多いです。まるで、制服と間違えられるかのように、皆同じ

ような装いをしています。彼らが意識しているのは、何でしょうか。それは、「清潔感」の一言に尽きます。コンサルタントやインベストメント・バンカー（投資銀行家）という仕事の特質上、クライアントは、シニア経営陣です。場合によっては、自分より30歳も年上のCEOに助言することになります。クライアントが求めているものは、外見上の個性ではありません。アドバイスの中身における個性です。】【さらに付け加えると、一流のプロフェッショナルが必ずしも高級なスーツやシャツを身につけているとは限りません。共通しているは、やはり清潔感です。】（世界のエリートはなぜ、この基本を大事にするのか？ 戸塚隆将 朝日新聞出版 2013年 P.84）

<事例C>

【私は最近、知人を通して、30人ほどのアメリカ人にアンケートに答えてもらいました。年齢は20代から50代までの社会人です。「就職してから、意識的に学生時代とは話し方を変えましたか」という質問に、8割以上の方がイエスと答えました。「スラングを避けるようになった」「文法に気をつけるようになった」「社会人らしい、洗練された言葉遣いを心がけるようになった」というような答えが戻ってきたのです。ところが留学体験者のほとんどは、アメリカ人の同級生が社会に出たら大人の英語に切り替えることを知らないまま、日本に帰国する。あるいはネイティブの上司に英語をしぼられるという経験のないまま、アメリカの日系企業に就職し、日本人スタッフの中で「バイリンガル」として仕事をします。】（知的な英語、好かれる英語 田村明子 生活人新書（NHK出版） 2004年 P.29）

<事例D>

【「自分はなんでも知っている」という思い上がった態度のテッキー（テクノロジーマニア）をアップルは採用しない。】【これだけ知っていればもう大丈夫と思った次の瞬間、要求が厳しいアップルの顧客から、どう対応したらいいかわからない質問や懸念、状況などをぶつけられる。アップルストアの目標は、よく知っている顧客に感心してもらうことではない。大切にされたと感じながら顧客に帰ってもらうこと、そして、顧客の人生を豊かにすることだ。アップルが求めるのは人間的魅力であり、「いわく言いがたい状況」に対応できる人材だ。】（アップル驚異のエクスペリエンス 顧客を大ファンに変える「アップルストア」の法則 カーマイン・ガロ 日経BP社 2013年 P.78）

こうした企業人の第一歩となる、いわゆる就職活動の風景への次の指摘にも迫力がある。

【就職シーズンになると、いわゆるリクルートファッションを没個性と非難する声もある。しかし、あの装いは、ビジネスシーンでの適応性のプレゼンテーションと考えられる。没個性うんぬんは、別次元の問題である。】（小笠原流礼法入門 美しいふるまい 小笠原流礼法宗家小笠原敬承斎 淡交社 1999年 P.97）

記述に見られるビジネスマンが仕事をする上での基本（「マナー」を含む）は仕事を一緒にする相手

あるいは顧客を意識しての振る舞いであり、自分の一方的な思いで形にしたことを行動に表すものではないということに気づく。自分が気に入ったからといって身に付けた服装が相手にとって不快に感じられるようであれば、それが「マナー」として間違いとなるのではないかということである。仕事の上では組織のためにはどうあるべきかがすべてであると強く考えさせられる。

5 結論 (3) について

【(3)「教育公務員の立場」を明確に答えられるかどうか。】

さまざまな法律によって守られている教育公務員の身分だからこそ、込められた意味を考える必要がある。初任者が「初任期スタート」講座でコンプライアンスについて担当課より、次のように学ぶ。

【ここに（求められる京都府の教員像）に示されているように、教員に求められているのは、教職への使命感・情熱、豊かな感性や人間的魅力、高い授業力などのほか、社会人として当然もつべき「良識」であり、教育公務員としての自覚です。】

この意味を突き詰めると「マナー」もまたコンプライアンスの一つの要素であると考えられる。

【法令に禁止されていなくとも「それを行うことにより府民の信頼を損ねる」行為を行わない、さらには、法令により義務化されていなくとも、「それを行うことで府民の満足度が向上する」行為を行うということがコンプライアンスです。】（京都府公立学校教職員 コンプライアンスハンドブック 京都府教育委員会 京都府市町村教育委員会連合会 平成25年 P.1・P.2・P.8）

ということからもそう思う。

【学校はとりわけ人間関係から成り立っているだけに信頼関係は重要である。】【「信頼」とは、対人関係で相手の考え方や感じ方、行動のすべてを知っているわけではないのに、知り得た一部の情報から相手が今後の示すはずの行動を肯定的に見通す可能性のことである。同じ情報について好感を抱くものもあれば、不快に感じるものもある。】（教師が育つ条件 今津孝次郎 岩波新書 2012年 P.15）

すなわち信頼を受ける情報が好感につながるものとして「マナー」が問われることになる。教師の仕事は、「効率よく仕事を進める」というステージもある。しかし、必ず仕事には子ども、保護者、地域の人等が介在していて、心を通わす行為が生まれる。その際のポイントに印象の快、不快が関係していることは間違いない。「マナー」は大切な仕事の一部であるとも言える。公立学校といえば、「公共のために・・・」「一般人よりも教育公務員として・・・」「生徒の見本となる・・・」等々要求されることは企業人よりも多い。教育公務員としての立場は、府民の「信託にこたえる」ことがまず根本にある。先の企業人の事例を見ても、組織に属していることはその組織の達成目標にむけて仕事を進めなければならない。組織を意識しない振る舞いは、クレームを浴び、顧客の信頼を失い、顧客離れ、利潤に影響し、企業の

存続に関わる。企業の倒産は、当然従業員の生活基盤を奪い、従業員の家族の生命をも左右する。そんな現実には公務員にはおとずれない。信用失墜行為に対する罰則は本人が受けるのみである。報道によって、教員全般への不信感が一層増すことにはなる。組織の中に入ることは結論(1)に述べた大人の社会に入ることである。教育公務員として組織の目標が理解できていれば、「マナー」などの心がけは行動として表れてくるのが自然な姿なのだろう。

6 結論(4)について

【(4) 子どもたちの「人格の完成」にむけ、「身に付けさせたいこと」を具体的かつ明確にもち、手立てとしてどのような教育実践を行っているか答えられるかどうか。】

「マナー」が子どもたちへのしつけのひとつにあたることはよく分かる。

【われわれが「この子はよくしつけられている」という場合、主に、①食事の前に手を洗ったり自分の持ち物を整理整頓したりするような、いわゆる基本的生活習慣がきちんと身につけていることや、②知らない訪問者に挨拶ができたり、電車でお年寄りに席を譲ったりするなどの、公の場でも社交技術、すなわち礼儀作法や公衆道徳を習得していることを指していることが多い。】【しつけは、日常生活の面で習慣化された行動様式に限定して用いられるのが普通である。例えば、言葉遣い、立ち居振る舞い、挨拶の仕方などについてのしつけは、その典型である(『新教育学事典』1990年)。】(「教育する家族」のゆくえ 日本人のしつけは衰退したか 広田照幸 講談社現代新書 1999年 P.19~P.21)

「マナー」が身に付いていない若者が増えているという見方の中に学校教育のあり方も指摘されている。学校での教育は、

【知識や技術を「学ぶ」ためには「学ぶためのマナーを学ぶところから始めなければいけない」という単純な事実をみんなが忘れていることに起因する。学校というのはほんらい何よりも「学ぶマナーを学ぶ」ために存在する場所なのである。】(「おじさん」的思考 内田樹 晶文社 2002年 P.223)

と言う指摘の中には、学びの中に「マナー」を意識させる学習活動がなく、知識だけを教えようとする反省点が浮かんでくる。情報を取り出したり、編集したり、探究活動で利用するさまざまな検索サイトにある資料を適切な「マナー」によって利用する方法については学校で学ばせる必要の度合いは益々増えてくることになるだろう。また、教科が、教科の特質に応じた知識・概念を学習させるだけでなく教科学習を通して、人間の在り方、生き方につながるものをも身に付けさせるからこそ教育が人格の完成を目指すものになるということも大切な視点である。特に今後ますます、注目されるキャリア教育や「社会に参画する」人材、日本の伝統文化を愛するグローバルな人材を育てる上で、明確なねらいや指導方法を合わせて構想するカリキュラムマネジメントにおいて、「マナー」もその要素に加わえることも意識しなければならない。

7 結論 (5) について

【(5) 具体的に基本的なマナーについて教える必要があること。】

次に教える必要があると考えた理由を (1) ~ (3) で述べることにする。

(1) アンケート結果から

結果からも明らかなように、「マナーについて自信のない傾向（「全くない」と「少しはある」の割合の合計値）」の初任者が約半数を占める。その現実の中、約半数の初任者が「マナー」について注意を受けた経験があるようだ（すべての校種で注意を受ける対象が同様の数値であることが注目されるが）。さらにそうでありながら、相談はしない（できないのか）初任者は約5割おり放置された状態である。「自信がないのに、相談もしない」という現実が見えてくる。ただセミナー等でマナーを学ぶ初任者が小学校で4人に1人、中学校で3人に1人、高等学校で6人に1人、特別支援学校で13人に1人とばらつきはあるが、学ぼうという意識はある。また、初任者の「マナー」をセンター研修でという願いがあるようだが、職場での学びについても特支校（52.4%）>高等学校（44.3%）>中学校（42.1%）>小学校（33.3%）の順で初任者には「マナー」について声はかけられている状況も見える。小学校では、自信がない初任者の割合が高い分、声かけを意識的にしていく必要がある。

アンケートは次のページに記載した。

実施日 平成 27 年 1 月

対 象 平成 26 年度初任者

調査数 小学校 139 人、中学校 112 人、高等学校 110 人、特別支援学校 65 人

方 法 無記名（選択式 4 問、記述式 1 問）

(2) さまざまな背景から

冬のある朝、教職を目指す学生がフィールドワーク（実習）先の小学校の門の前で上着とマフラーを取り、平服姿で私が待機していた玄関に来た。今時珍しい行為ができる学生だと思い、「どこでその振る舞いを覚えたのか」と問うと、いわゆる就職活動のセミナーだと言った。なるほど、教えてもらえば、身に付けようとする若者もいるのだと感じた場面であった。目にとまる気持ちよい行為をできるかできないかで本人への印象も変わり、本人はかけられた評価のことばに笑顔になり、気分良くスタートがきれることになったのだと思出す。このように、ある場面で保護者や府民から好印象が得られるのだとすれば、「教えて身に付ける」ことが、京都府の教職員としての府民の信頼への第一歩となると感じる。（マナーがきちんとしていることだけですべての信頼が得られることはないことはもちろんだが。）

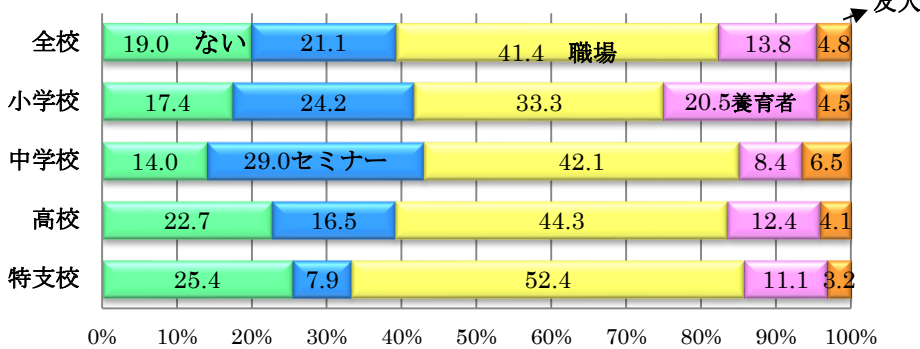
また、ことば一つとっても、学ばねば本来の役割を果たせないという指摘が次の山根基世氏の表現の中にある。

【日本語は、「関係の言葉」なんですね。その関係を読む力が必要ですし、どういうときにどういうことばを使うのかも身につけなければならない。非常に高度な技術が求められるにもかかわらず、それをトレーニングする場がないんですね。】（「心を豊かにする言葉術」松平定知 小学館 101 新書 2011 年）

平成 26 年度初任者アンケート結果に見る初任者の「マナー」意識について（速報値）

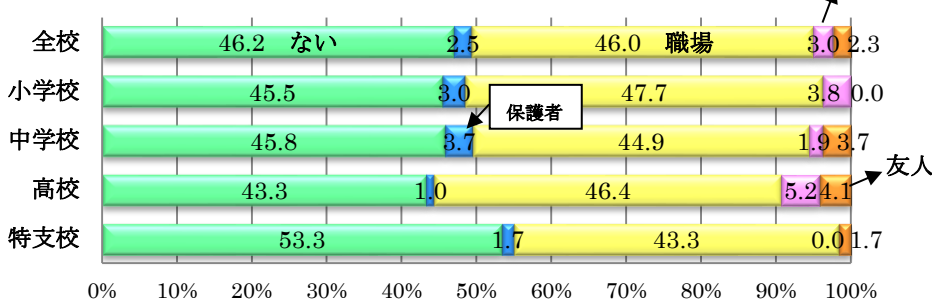
4-(1) マナーの学び経験

社会人としてのマナーについて学んだり教えられたりしたことはありますか。



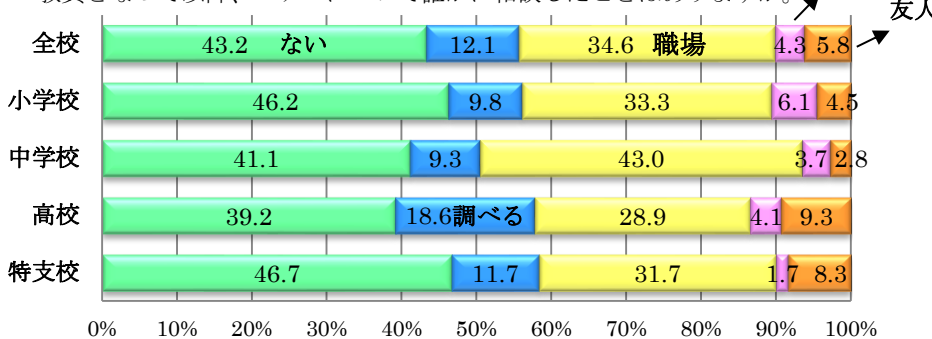
4-(2) 教員になってからマナーの注意を受ける

教員となって以降、マナーについて、注意を受けたことはありますか。



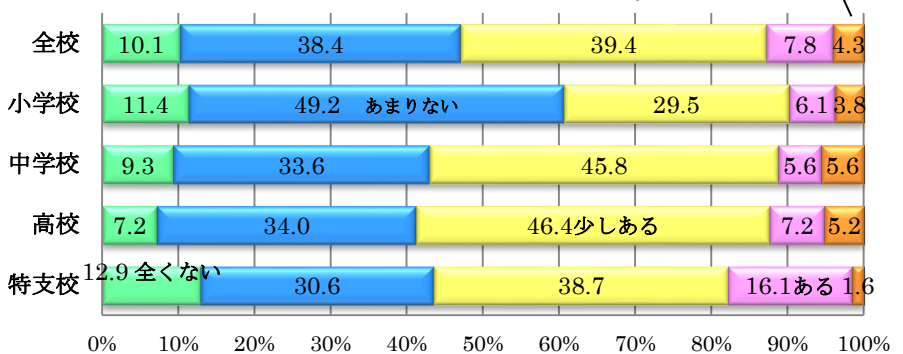
4-(3) 教員になってからマナーを相談する

教員となって以降、マナーについて誰かに相談したことはありますか。



4-(4) マナー励行の自信

社会人としてのマナーの励行について自信がありますか。



【特徴的な結果】

4-(1) から

① セミナー等でマナーを学ぶ初任者

小学校 4人に1人

中学校 3人に1人

高等学校 6人に1人

特別支援学校

13人に1人

② 職場での学びの高さ

特支校>高>中>小

の順

4-(2) から

③ 注意を受ける対象が、すべての校種ではほぼ同様の数値となっている。

⑤ 約半数が、何らかの注意を受けている。

4-(3) から

⑥ いずれの校種も相談しない割合(自分で調べるを含む)が5割を超えている。

4-(4) から

⑦ 小学校で自信のない傾向(「全く」と「あまりない」を合わせた割合)が6割に達している。

⑧ さらに小学校は4-(3)で、相談しない傾向が6割近い。

4-(3)(4) から

⑨ 「自信がないのに、相談もしない」という状況

教員が教育活動で子どもたちと交わすことばや保護者と交わすことばに磨きをかけることが求められるのである。そうした背景が教員にはあることを含め、どのような「マナー」が求められるのかを拾い上げる作業の中でも「マナー」について考える機会ともなろう。

今回リーフレットの監修をいただいた、オフィス SACRA の櫻井直子氏が、ビジネスマナーといっても4つの系統として、業界によって違いがあること、センターがリーフレットを作成する際に公立学校の先生方に「マナー」として何を身に付けさせるのかという確たることをはっきりと示す必要があることを強調された。今後、教育公務員の中でもはっきりと「マナー」として具体的に、研修の中で示していくことが重要なのだと思い始めている。教育という行為がそもそも無形文化としての良い習慣や伝統を伝えることであるなら、「初任者にはマナーとして心がけるよう伝えていきますよ」という府民へのメッセージにもなるように思う。

また別の見方をすると、これだけ「マナー」について不安視されると、「マナー」の悪さが、教育現場で起こり、「知らなかったこと」から保護者対応の際に不信を招き、京都府の教育への信頼を損ねることになってしまうことになれば、教育的損害である。「これはよくない」という「マナー」を前もって知らせ、改善しておくことはリスクを回避することからも大切な事であろう。

(3) 研修の進め方

その研修の方法は、「マナー」の大切さを説くばかりでは効果が見えない。この点についても先の櫻井氏のアドバイスに従うと、「マナー」が必要とされる実際の場面を想定したものであったり、敬語であれば使い方に関する〇×式の問題紙等を活用したりするなど、できる限り具体的であることが効果的であることである。活用できるツールとして文化庁のホームページに「敬語おもしろ相談室—新社会人のための敬語の使い方指南」が各場面での使い方が演じられ動画化されているので活用できそうである。

(http://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/keigo/ 最終アクセス日時 2015/3/3 22:28)

また、コミュニケーション講座においても、新たに電話等の対応、敬語対応等のメニューを取り入れて行く方法も考えられる。

8 ようするにコミュニケーションの問題

「コミュニケーション能力」と言えば、先に述べた「基礎的・汎用的能力」の中で産業界からも常に上位に位置付けられる能力である。この初任者の「マナー」を巡っては、コミュニケーション能力との関係を2つの視点で考えたい。

(1) 幼児児童生徒・保護者・地域の方々とのコミュニケーションを図る上で、「マナー」の果たす役割。

(コミュニケーション能力の高い人は「マナー」もその要素として備わっているのではないか。)

まず前提を知ることから入る。突飛な例で恐縮だが引用する。

【情報化時代、コミュニケーションの時代などといわれるが、私たちが実際に日々経験しているのはむしろ「なかなか気持ちが伝わらない」というもどかしさである。】【「情報」ならまだしも伝えやすい。好意とかほめことばとかいうものになると、とてもそう簡単にはいかない。】【つまり、私たち人間は、自分たちは脳がものすごく発達していて、ずばぬけて頭のよい動物だと思っている。それはたしかにその通りであるが、よく考えてみると、実はその発達しているの

は脳の中の新皮質とよばれる進化的にはごく新しい部分だけであるということが分かる。人間の言語とか文化というものは、この部分が急速に発達したおかげでできあがってきたものだ。だが、個々の感情や行動は、脳の中のもっとも古い部分、旧皮質によって左右されている。この部分が「古い」というのは、それが爬虫類の時代から存在し、今と同じように感情や行動を司っていたからである。つまり、脳のこの部分は爬虫類の中でもっとも古くからいるといわれるワニの時代から存在したもので、いわばワニの脳とあまり変わりはないのである。好き嫌いとか、怒りとか、愛着とか、喜びとか、悲しみとかいう、動物（そして人間）の日常生活に最も基本的で、最も重要な情緒は、脳のこの部分で生まれる。】【こうしてディスコミュニケーションがおこる。理屈で話し合えばわかる、というのは幻想に近い。人間は要するにワニなのである。コミュニケーションが重要になってくればくるほど、私たちはそのことをしっかりと意識しておくことが大切である。】（ワニはいかにして愛を語り合うか 竹内久美子 日高敏隆 新潮文庫 1992年 P.15・P.16）

ということで、脳科学の面から見ても快、不快を感じる情緒など「マナー」一つで相手に与える影響が大きいことが分かる。

ところで、文化庁が平成7年度から実施している「国語に関する世論調査」がある。平成25年度の結果（平成26年3月実施）が最新で、今回はコミュニケーションのあり方についても調査している。注目する結果として、「人と接する際、相手や場面に合わせて態度を変えようとするか」という問いに対する回答で、「態度を変える」割合は、若者で高く、16歳～19歳で63.4%、20歳代で68.7%。これに対し、50歳代は45.0%、60歳代は28.2%。この結果に対して報道は、

【理由は「協調性を重視」「相手に受け入れられる」などが多かった。国語課の担当者は「若い世代ほど、その場の雰囲気気に気を使う傾向が表れたのでは」と分析】（平成26年9月25日付読売新聞）

している。若者は接する相手に気を使っている現状があるようにうかがえる。（ただ、同調査で「世間ずれ」ということばの本来の意味を理解せず「世の中の考えから外れている」とした割合が、年代が下がるにつれて高くなり、16歳～19歳で85.4%、20歳代で79.8%と8割台前後の高い割合となった若者が回答しているというのであり、会話に齟齬が生じることもやむを得ない。

（http://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/yoronchousa/h25/pdf/h25_chosa_kekka.pdf 最終アクセス日時 2015/3/3 22:42）

【アメリカの心理学者アルバート・マレービアン博士は人が他人から受け取る情報（感情や態度など）の割合について】【話す言葉の内容は七%に過ぎない。残りの九三%は、顔の表情や声の質】（前掲書 竹内 2005年 P.18）

だからこそ、コミュニケーションの道具として「ことばの力」を指導する者として、ことばづかいの「マ

ナー」を私たち教員は学ばなければならない。それを裏付けるのが、ことばの重みである。

【同じ哺乳類でも霊長類、つまり、類人猿、人間という、匂いが万能ではなくて、むしろ目というか視覚によるコミュニケーションが重要になってくる。顔の表情とかしぐさなどが大切な意味をもってくるのである。人間はそれにことばが加わるので、またちがったコミュニケーションのパターンになっている。】(前掲書 竹内 2005年 P.18)

他の動物に増してことばの扱いが「マナー」としても重要性を帯びてくる。また、扱いの難しい

【敬語は人間関係の微妙なバランスの上で成立するもの。そこには話者の知識と経験と人格とが反映する。従って言葉づかいにより、人間性が判断されることになる。】ことや【「電話」は言語的な情報のやり取りだけで成立している。非言語的な情報がない状況でのコミュニケーションは、大変に誤解を生みやすいので注意が必要である。】(小笠原流礼法入門 美しいふるまい 小笠原流礼法宗家小笠原敬承斎 淡交社 1999年 P.99・P.100)

といった場面に応じた人間関係や見えない相手と会話するためのことばを選ぶ難しさがある。時として、電話で面識のない保護者に初めて生徒本人の負の情報を伝えるという場面が訪れることになる。その際

【私たちの日常生活でも、初めて電話で話した相手の印象は、あまり大きく外れることはない。初対面で顔から受ける印象よりもむしろ正確なくらいだ。「声」はそれだけ、その人の性格や、そのときの感情をむき出しにしてしまうものだともいえる。声は心を映す鏡、だからこそ、やっかいでもある。】(ことばで「私」を育てる 山根基世 講談社文庫 2006年 P.85)

と声の表現にも注意が必要なようである。

さらに言うなら、お決まりの「マナー」を守るだけでは人の心には響かない。マニュアルどおりの接客マナーにうんざりした経験もあろう。状況に合わせた、より心のこもった接客が相手への好印象につながり関係が深まる。すなわち、相手の状況を踏まえ、その相手をしっかりと意識することによって生まれるのが本来のコミュニケーションの「マナー」と言えるのかも知れない。

一方で時代の変化に対応して、「マナー」をめぐる状況についても学び続けることが大切である。例えばTPOについて(前掲書 鷲田 2004年)でこのように述べている。

【そのTPOが、ちょっと時代にそぐわなくなってきた。時間が操作可能になった。】【場所の力も見えにくくなった。何をするにしても、つねにその場にいなくてもよくなった。】【社会というシーンにどういうふうに分身を挿入するか、いやそもそもこの場面を自分にふさわしいものとして選びとるかどうかなのためらいが、かつてはあったが、現在では社会の場面は演出と操作の対象となっている。空間の演出、都市空間の設計、結婚式やパーティの演出、そしてどこで何を食べて何を着るかまで、じぶんたちが決めるのである。】(前掲書 鷲田 2004年)

のように時代の変化にも想いを馳せることが必要であろう。

(2)「マナーがわるい」と嘆くだけでなく、粘り強く「マナー」を指導する際のコミュニケーションのあり方(「マナー」について指導することを通してこそ、初任者とのコミュニケーションを図り組織の活性化につなぐことができるのではないか) 夕方になっても「おはようございます」と挨拶する学生にどう接近し、

【言葉は時代とともに変化していく、ただし、同世代だけの中で使う場合と、異なる立場、年齢の人がいるときは、上手に使い分ける。それが言葉力アップ、人間力アップの秘訣のひとつ】
(前掲書 香山 2011年)

と教えるしかないのかとを感じる。世代間で、時代も変化し、

【言葉が理詰め分析され、寸断され、さかしらに用いられるところには、平和も伝統も消えてゆく。言葉は変わり、移ってゆくものであるけれど、人々の耳にはそれが快くやさしくひびき、舌にのせやすい限りは、昔ながらに愛用頻用していきたいものだ。】(大阪弁おもしろ草子 田辺聖子 講談社現代新書 1985年 P.89)

と感じつつことば遣いについても話題にしたい。

「マナー」が適切に生かされ、振る舞いの中に位置付けられることで、成就感や達成感が得られる出来事が生まれれば、世代、年代を超えてコミュニケーションが広がり、他のことも合わせて、価値の共有を図ることができるのではないと思われる。「マナー」に限らず、身に付いていないことは誰にでもある。「近頃の〇〇は」と一蹴してしまうのではなく、それこそ正しいことば遣いで、親身な姿でアドバイスすることによって、変化が見られれば、関係性や仕事の効率、組織の活性化、保護者からの信頼の前提を確保することができる。また、話題に上る「あれはおかしい」と感じたマナー等については、何等かの議論をし、共通理解を図り、改善する方向に組織としても向かわなければならない。

いろいろとここまで模索してみたが、指導する者として、ものごとを身に付けさせるためには、今も昔も同じようで、「やってみせて、言って聞かせて、やらせてみて、ほめてやらねば、人は動かじ」という日本海軍提督山本五十六が残した考えは、コミュニケーション上では今も健在であると感じる。今回作成されたリーフレット(心がけのススメ オフィス SACRA 櫻井直子監修 京都府総合教育センター 平成27年3月)に込められた「心がけ」の数々が、初任者にとってどのように感じるのか論議を交わすことで、若手教員の考え方が分かり、学校組織の活性化につながることを期待したい。「マナー」を身に付けるだけが最終の目的となるのではなくコミュニケーションの道具としてもリーフレットが活用されることを願うばかりである。リーフレット作成の過程において思案する中で考えた総集編となった。

<引用文献>

- 1 香山リカ 言葉のチカラ 集英社文庫 2011年
- 2 NHKアナウンス室編 「サバを読む」の「サバ」の正体 NHK 気になることば 新潮文庫 2014年
- 3 鷺田清一 ことばの顔 中公文庫 2004年
- 4 戸板康二 ことば・しぐさ・心もち TBSブリタニカ 1990年
- 5 阿部謹也 『「世間体」とは何か』 講談社現代新書 1995年
- 6 大野晋 日本語の年輪 新潮文庫 1966年
- 7 村田吉弘 京都人は変わらない 光文社新書 2002年
- 8 京都府教育委員会 「法やルールに関する教育」ハンドブック ～京都式「ふるまいの教育」の進め方～ 平成27年3月
- 9 河合隼雄×鷺田清一 臨床とことば 朝日文庫 2010年
- 10 岩上力 京のあたりまえ 光村推古書院 2000年
- 11 木村恭造 京のことば 洛西書院 1999年
- 12 Edward Sylvester Morse『日本その日その日』(Japan Day by Day) (1917年) 講談社学術文庫 2013年
- 13 阿川佐和子 その場しのぎの英会話 知恵の森文庫 2000年
- 14 中央教育審議会「初等中等教育における教育課程の基準等の在り方について(諮問)」2014年11月20日
- 15 厚生労働省「若年者の就職能力に関する実態調査結果」平成16年1月
- 16 竹内一郎 人は見た目が9割 新潮新書 2005年
- 17 戸塚隆将 世界のエリートはなぜ、この基本を大事にするのか? 朝日新聞出版 2013年
- 18 田村明子 知的な英語、好かれる英語 生活人新書(NHK出版) 2004年
- 19 カーマイン・ガロ アップル驚異のエクスペリエンス 顧客を大ファンに変える「アップルストア」の法則 日経BP社 2013年
- 20 小笠原流礼法宗家小笠原敬承斎 小笠原流礼法入門 美しいふるまい 淡交社 1999年
- 21 京都府教育委員会 京都府市町村教育委員会連合会 京都府公立学校教職員 コンプライアンスハンドブック 平成25年
- 22 今津孝次郎 教師が育つ条件 岩波新書 2012年
- 23 広田照幸 「教育する家族」のゆくえ 日本人のしつけは衰退したか 講談社現代新書 1999年
- 24 内田樹 「おじさん」的思考 晶文社 2002年
- 25 松平定知 心を豊かにする言葉術 小学館101新書 2011年
- 26 竹内久美子 日高敏隆 ワニはいかにして愛を語り合うか 新潮文庫 1992年
- 27 山根基世 ことばで「私」を育てる 講談社文庫 2006年
- 28 田辺聖子 大阪弁おもしろ草子 講談社現代新書 1985年

<参考文献>

- 1 平田オリザ わかりあえないことから コミュニケーション能力とは何か ーいま、本当に必要なことー 講談社現代新書 2012年
- 2 本郷陽二監修 頭がいい人の 敬語の使い方 仕事がデキる人間が使う究極の話術 日本文芸社 2006年
- 3 スティーブン・M・R・コヴィー スピード・オブ・トラスト ー「信頼」がスピードを上げ、コストを下げ、組織の影響力を最大化する キングベアー出版 2008年
- 4 浦野啓子監修 図解 まるわかり ビジネスマナーの基本 ビジネスの成功はマナーから始まる 新星出版社 2012年
- 5 松本昌子 ゼロから教えて ビジネスマナー ー一番わかりやすい本を書きました！かんき出版 2008年
- 6 諸富祥彦 教師の資質 朝日新書 2013年
- 7 池谷裕二 脳には妙なクセがある 扶桑社 2012年