Osaka Shoin Women's University Repository

“気づかせる”からはじめるマナー教育

短期大学部　キャリアデザイン学科　兒島　尚子

要旨：良好な人間関係を築き、有意義な学生生活を送る、また就職活動を行うにあたっても、マナー教育は学生たちにとって必要不可欠なものである。以前は、家庭でのしつけもきちんとされていたため、学校では少し指導をするだけで、すぐに社会に適応できるマナーが身に付いたものである。しかし、学生の質が変化し、最近では、こちらが社会のルールを理解させ、守らせようとしても、受け入れられない学生が増えてきた。そのような状況の中でも、短期大学や専門学校では、2 年という短い期間で、一人前の社会人に育て上げ、送り出さなければならない。就職活動も、以前とはちがって早い時期から始めないといけない。おまけに、企業側は不景気が続き、多くの新入社員を雇い、長期間教育を行うという余裕がなくなってきたため、既に社会に適応できるマナーが身に付いている学生を希望してくる。そのような厳しい社会に、現代の学生たちを送るために、まず初年次のマナー教育として、筆者は、学生たちに話し合わせ、自らマナールールを作り、責任を持って守らせるという指導方法を行ってみた。その結果について報告する。

キーワード：気づき、マナー、コミュニケーション、ディスカッション、ルール

1. はじめに

筆者は、専門学校医療秘書科に於いて 22 年間、主に秘書学、ビジネスマナー教育を行ってきた。20 年以上前は、18～20 歳の学生にとって、秘書はあこがれの職業であり、秘書科でマナーやビジネス教育を受けられることに喜びを感じている者が多かった。また、現代の学生たちのように、マナーについてそれほど口うるさく指導をしなくても、きちんとした立ち居振舞いは身に付いていた。

しかし、時が経つにつれ、学生たちの質が変化し、マナー講師も指導方法に苦労するようになった。子供が少なくなったことで、家庭では甘やかされるようになり、また、中学校や高等学校では、師弟の関係が薄くなり、まるで友達同士のような話し方や付き合い方をするようになってきたせいか、他人のことを気づかって言動できる学生が少なくなってきた。

その上、こちら側が社会に適応できるようにとマナー指導を行い、守れなかった場合に注意をすると、親が出てきて、学校側の指導方法にクレームをつけてくるようになった。

そんな中でも、短期大学や専門学校では、2 年という短い期間に社会に適応できる人間に育て上げ、送り出さなければならない。おまけに、超氷河期と言われるほどの就職難の時代が到来し、就職活動をスムーズに進めるためには、早い時期から社会に適応できるようなマナーを身に付けさせる必要が出てきた。そのために、筆者が指導した初年次のマナー教育の進め方について報告する。

2. 専門学校での初年次マナー教育

筆者の前任校である専門学校は、学園内に医療秘書科を設置している学校が、札幌から福岡まで 7 校あり、1 学年の学生数が 2,000 人以上いた。そんな多人数の学生にマナーを身に付けさせるためには、指導マニュアルを作り、全教員が協力して、こちらが作ったルールを徹底的に守らせ指導するという方法をとっていた。

まず、入学式直後二泊三日の学外オリエンテーションを実施し、その中で、学校生活の中でのマナー研修を徹底的に行った。（以下のとおり）

・校内で、誰かに会えば、必ずあいさつを交わすこと（特に訪問者に対しては丁寧に）
・3 階までは、エレベーターに乗らないこと（4 階以上に上がる場合でも、来客や教員を優先すること）

Osaka Shoin Women's University Repository

・授業のはじめと終わりには、必ず起立・礼とあいさつを行うこと
・遅刻した場合は、教員の許可を得てから入室すること
・授業中の飲食は禁止
・机上に、授業に必要なもの以外のものを（飲み物、化粧品、携帯電話など）置かないこと
・授業中、携帯電話を触っていた場合は取り上げる。取り上げられた携帯電話は、始末書を提出後返却する
・職員室に入るときは、ドアの前で、帽子やコートを脱ぎ、ノックをして入る。中に入ったところで「○○科の○○と申します。○○先生にご用があって参りました。いらっしゃいますでしょうか」と言う
・校内はもちろん、校外でも喫煙が見つかった場合、その後一定期間、授業開始前に近隣の掃除を行う

などなどである。

18～20歳にもなった学生たちに、なぜこんな幼稚なことを指導しなければならないのか・・・。教員側も情けなく思いながらも、できていない、わかっていない学生が多かったため、どうしても指導しなければならない状況であった。

このお陰で、学校への訪問者、また実習先である病院からは、あいさつやきちんとした応対ができるとお褒めのお言葉を頂けるようになったが、マニュアルどおりに動けても、少し違った場面（習ったことのない場面）に遭遇すると、たちまち動けない、話せなくなってしまう。臨機応変な対応ができない学生が多く出てくるようになり、やがて実習先の病院や介護施設から、「気働きができない」「指示待ち人間ばかり」などと注意を受けるようになった。そのため、叱られ慣れていない学生たちは、ストレスで体調を崩し、翌日から実習先に向かえないということもあった。

また、自分自身がよく理解できていないまま、いやいや守らされているという気持ちが勝って、逆らう学生も多く出てくるようになった。

前任校は、病院、介護施設に就職する学生を育成していたため、他人を思いやれる、ホスピタリティマインドをもった人間に育てることを目標としていた。しかし、前述どおり、現代の学生は甘やかされて育っているため、ホスピタリティマインドどころか他人を気づかって言動するなどということは苦手である。叱られれば、「私はいいと思ってしていたのに、叱られた。叱る方がおかしい」などと平気で言う。自らの基本的なマナーができていないことを棚に上げ、文句ばかり並べてしまう。

ただ、前任校で、唯一救いとなっていたことは、2年生の夏休みに、1か月間の病院実習（必修）をさせていたことであった。そこで、学生たちは社会の厳しさを目の当たりにし、夏休み明けは成長した姿を見せてくれた。

病院への就職活動は、2年生の夏休み明けが本番となるため、この実習体験のお陰でスムーズに進んでいったように思われる。

一方的に伝え守らせる指導方法より、学生自らが気づき、学ぶことがいかに重要かを痛感した。

筆者は、だんだんと一方的に教員側の作ったマニュアルに沿ったマナー指導を続けることに疑問を感じ始めた。

3. 気づかせること

筆者は、その後、2009年に本学に着任し、マナー教育をはじめとするビジネス系の科目を担当することになった。短期大学部は人数が少なく、奈良という土地柄か、学生たちはおとなしく指導しやすいように感じた。が、インターンシップもなく（機会があっても、希望する学生が少ない）、秘書技能検定準1級の面接試験を受験させて、他大学の学生や現役秘書、社会人を見て、いろいろなことを気づかせようと指導しても、国語力低下のせいか、まず筆記試験に合格せず、面接試験受験まで進めない。サービス接遇検定では、準1級は面接試験だけであるため、よい機会だからと進めても、なかなか受験しない消極的な学生が多い。

逆に、企業は「指示待ち人間はいらない、昔のように素直に言うことだけを聞いている人間ではなく、積極的に動ける学生を送り込んでほしい」と希望され、おまけに氷河期が訪れ、就職対策に苦労するようになった。

また、企業は不景気が続いており、以前のように多くの新入社員を入れ、社内で長い期間教育を行うという余裕がなくなってきているため、社会に適応できるきちんとしたマナーの身に付いた学生を希望してくる。何としても短い2年間で、最低限のマナーを身に付けさせないといけないのである。

短期大学部では、1回生の「大学の歩き方」の授業で、初年次教育を行い、担当教員が持ち回りで、各々の専門分野の講義を行っている。マナー教育は、1年後から始まる就職活動には欠かせないものであり、入学時から身に付けさせておかなければならないため、

Osaka Shoin Women's University Repository

筆者が指導を行った。

こちらが一方的にルールを決め、守らせても、学生たちに満足のいく結果が出ないということを、今までの経験で確信していたため、学生たちでルールを作らせ、責任をもって守らせてみることにした。

4. グループ学習の進め方

・ゼミごとに分かれ（5〜6名）、リーダー、サブリーダー、書記係、タイムキーパー、発表者を決める
・学内・学外、いろいろな場面で、他人のふりを見て不愉快に思ったことを出し合い、書きとめていく
・次に、授業中、研究室訪問時、電話をかけるとき、日常生活（化粧室、食堂、電車・ホーム）では、どのようにすべきか、ルールを決める
・話し合った後、グループの発表者が発表し、全体のルールを決める

決まったルールは、(1)〜(11) のとおりである。

(1) 授業中のマナー
・私語を慎む
・飲食をしない
・眠らない
・化粧をしない
・サングラス・帽子をとる
・学生らしい服装をする
・携帯電話の電源を切る
・先生が授業をしやすい環境にする
・机上には、授業に関係のないものやカバンを置かない（カバンは足元（通路ではない）に置いておく）
・積極的に集中して聴く

(2) 遅刻をしたときのマナー
・事前にわかっていれば、教員か友人に伝えておく
・後ろのドアから入った場合、教員とアイコンタクトをとり、会釈して静かに席に着き、授業終了後、教員に学籍番号、氏名、遅刻理由を伝える
・前のドアから入った場合、教員に話しかけるきっかけがつかめたら、学籍番号、氏名、遅刻理由を伝え（言いにくいときは、授業終了後）、静かに席に着く

(3) 早退をするときのマナー
・事前にわかっていれば、授業のはじめに教員に伝えておく
・退室するときは、教員にアイコンタクトをとり、会釈して静かに出る

(4) 授業終了後のマナー
・次の人たちが使いやすいように、周囲、机の中や上を片付ける（ゴミや消しゴムのかすはゴミ箱へ）
・椅子をもとに戻し、「ありがとうございました」とあいさつをして退室する

(5) 欠席をするときのマナー
・前もってわかっているときは、教員に伝える
・急な欠席の場合は、大学に連絡を入れる
・後で、配付物や進んだ箇所、課題について、教員か友人に確認する

(6) 研究室を訪問するときのマナー
・できるだけ前もって訪問希望日時を連絡しておく
・身だしなみを整えて訪問する
・伝えたい用件をまとめておく
・ノックをして、応答があればドアを開ける
・「お仕事中失礼いたします。○○と申しますが、今よろしいでしょうか？」と尋ね、了承が得られたら、「失礼いたします」「恐れ入ります」と言ってから中に入る
・退室するときは、「失礼いたします」「ありがとうございました」などと言って出る
・研究室付近では静かにする

(7) 電話をかけるときのマナー
・正しい言葉づかいを心がける
・忙しい時間帯は避ける
・簡潔に用件を伝えられるように、前もって整理しておく
・相手を確認し、自分を名乗り、「今よろしいでしょうか？」と尋ねてから用件を伝える
・原則としてかけた方から先に切る
・途中で切れた場合は、かけた方からかけなおす
・間違い電話がかかってきても、親切に応対する
・間違い電話をかけてしまったら、丁寧にお詫びする

(8) 日常生活のマナー
・あいさつ・返事をきちんとする
・約束を守る

(9) 化粧室でのマナー
・次の人たちのことを考える
・鏡の前を占領しない
・落ちた髪の毛などを処理してから出る

Osaka Shoin Women's University Repository

(10) 食堂でのマナー
・順番を守る
・化粧をしない
・食べ終えたら感謝の気持ちを伝える
・テーブルを汚したら、きちんと片付ける
・次に使用する人たちのことを考え、片付けて出る
・食べ終えたら長居をせずに、次の人たちに席を譲る
・できるだけ多くの人たちが座れるように配慮する
・残さず食べる

(11) 電車・ホームでのマナー
・大声を出さない
・お年寄りや身体が不自由な方たちに席を譲る
・降りる人を優先にする
・できるだけ多くの人たちが座れるように配慮する
・ホームではきちんと並ぶ
・地面に座らない
・化粧・飲食をしない
・携帯電話はマナーモードにして、通話は避ける
・音楽を聴くときは音量に気を付ける
・駆け込み乗車はしない

このグループ討議、発表後の感想は以下のとおりで、いろいろと反省点が見つかり、勉強になったようである。
・自分の言動を見直すいい機会になった
・今まで周囲の人たちに流されていて、マナーを守れていなかったことを反省した
・みんなで決めたルールを、この2年間守り続け、社会人としてのマナーを身に付け、素敵な女性になりたい
・教室や食堂、化粧室など、次に使う人のことを考える。「来た時よりも美しく・・・」を守り続けようと思う
・他人にされて嫌なことは絶対にしない。「人のふり見て我がふり直せ」を守ろうと思った
・授業中は、先生の立場になって考え、不愉快な思いをなさらないようにしようと思う
・グループ内で発言するときに、相手のことを考え、きちんと伝わるようにまとめて話す難しさを痛感した

また、他のグループからも、同じ1回生であってもさまざまな意見を持っていることに気づき、驚きを覚えている学生も多いことが読み取れた。身近な存在である同じ学生から得るものは、教員たちが一方的に伝えるものよりもはるかに力強いことも窺われた。

5. 結果

1回生の春に自らが決めたルールをどの程度責任を持って守れたかについてのアンケート調査を2回生の夏休み前に行ってみた。

就職活動に悪戦苦闘しているため、また夏休み前に行ったため、授業を休んでいた学生が多かったせいか、2回生全員にアンケート用紙を配付すること、また回答を得ることはできなかったが、31名に配付し、20名から回答が得られた。その結果を報告する。

アンケート用紙には、自らが作ったルールを読みなおし、どの程度守れていたかについて番号を選ばせ(よく守れた→5、守れた→4、どちらともいえない→3、あまり守れなかった→2、全く守れなかった→1)、特に3, 2, 1を選んだ学生には、どんな点が守れなかったかを記入させてみた。

(1) 授業中のマナーについて
5→8名(40%)、4→10名(50%)、3→0名、2→1名(5%)、1→0名、無記入→1名(5%)
特に守れなかった点は、「眠ってしまった」と回答した学生が5名、また「携帯電話の電源を切らなかった」という回答もあった。

(2) 遅刻をしたときのマナーについて
5→11名(55%)、4→7名(35%)、3→0名、2→2名(10%)、1→0名
「遅刻をよくしてしまった」「遅刻理由を言わなかった」や「事前に分かっているときに連絡をしなかった」などの回答があった。

(3) 早退をするときのマナーについて
5→16名(80%)、4→3名(15%)、3→1名(5%)、2→0名、1→0名

(4) 授業終了後のマナーについて
5→10名(50%)、4→7名(35%)、3→2名(10%)、2→1名(5%)、1→0名
「ありがとうございましたと言わなかった」「ゴミを拾って帰らなかった」などの回答があった。

(5) 欠席をするときのマナーについて
5→5名(25%)、4→9名(45%)、3→4名(20%)、2

Osaka Shoin Women's University Repository

→2 名（10%）、1→0 名
「急な欠席の場合、大学に連絡を入れることができなかった」と回答した学生が 4 名いた。

(6) 研究室を訪問するときのマナーについて
5→11 名（55%）、4→7 名（35%）、3→2 名（10%）、2→0 名、1→0 名
「前もって、訪問希望日時を連絡しなかった」や「部屋に入る前のあいさつがきちんとできなかった」という回答があった。

(7) 電話をかけるときのマナーについて
5→7（35%）名、4→6 名（30%）、3→7 名（35%）、2→0 名、1 →0 名

(8) 日常生活のマナーについて
5→10 名（50%）、4→8 名（40%）、3→2 名（10%）、2→0 名、1→0 名
「時々あいさつをしなかった」と回答した学生が 2 名、また、「返事ができないときがあった」という回答もあった。

(9) 化粧室でのマナーについて
5→13 名（65%）、4→7 名（35%）、3→0 名、2→0 名、1→0 名

(10) 食堂でのマナーについて
5→18 名（90%）、4→2 名（10%）、3→0 名、2→0 名、1→0 名

(11) 電車・ホームでのマナーについて
5→8 名（40%）、4→10 名（50%）、3→2 名（10%）、2→0 名、1→0 名
「携帯電話で話をしてしまったことがある」「かけこみ乗車をしてしまった」という回答があった。

最後に、教員が決めたマナーの規則を教わり守ることと、学生たちで話し合ってルールを決めて守ることを比較して、どちらが自分の身に付いたかの問いに対しては、やはり全員が、「他人に決められた規則は、守る理由をきちんと理解できていないので、守りにくい点も多かったが、自分たちで決めたルールは、理由も理解できているし、守る責任があるので、意識が高くなり、自然に身に付いたように思われる」という回答をした。

6. 今後の課題

今回は、本学の短期大学生を対象にしたため、前述どおり、比較的おとなしく素直な学生が多く、また少人数制であるため、うまく進めることができたが、多人数の場合やふだんからマナーについて全く意識をしていない学生が多いクラスの場合、うまくいくかどうかの懸念がある。また、マナー担当教員だけが指導に携わっているということでは、その授業時間だけ守ればよいという意識も出てくる。一度学生たちが決めたルールを守らせるためには、全教員が協力をして見守ることが大切になってくるであろうから、その点について検討する必要がある。また、樟蔭マナー DVD を活用し、ときどきチェックをさせれば、もっと効果が上がるのではないかと思われる。

初年次のマナー教育を受けた後の学生たちが、よく「アルバイト先で、お客様や店長に言葉づかいや立ち居振る舞い、気の使い方について褒められた」と話しているのを聞く。とても嬉しそうに語り、「これからもっと大人のマナーを身に付け、素敵な女性、社会人になりたい」と話してくれる。今まで、褒められる機会が少なかった学生たちが、少しの褒め言葉でもどんどん成長していく。ここまでくれば、こちらのものである。今後は、学生たちに気づかせ、マナーや社会人基礎力を身に付けさせる指導方法を検定試験受験対策の導入も含め研究を重ね、授業に臨みたい。