

印象度アップのトレーニング（その1）

話を聞かせる見た目と態度

あなたは人と会ったとき、どんなところでその人を判断していますか？ 街中、駅で、電車で見かけた人をどのように評価しているかを想像するとわかるように、話をする以前に服装や着こなし、姿勢や態度、表情、振る舞いなどで、怖そうとか神経質そうとか真面目そうとかを判断しています。

米国の心理学者アルバート・メラビアンの研究によると人の印象は、見た目が55%、声の張り、抑揚など話し方が38%、話の内容はたった7%とのこと。

コミュニケーション力は会話力だけではありません。会話以前に話をする相手として認めてもらえるかどうか、服装、姿勢、振る舞い、話し方、言葉使い、声の大きさ、表情、視線、気遣いなどで判断されてしまいます。

<ワークの狙い>

このトレーニングは、自分の見た目、話し方を自覚して改善しようという気持ちを持つことを狙いとします。

1. 観察しよう

TPOを意識して、そこに居る人達の姿や振る舞いを観察して、雰囲気を感じ取りましょう
(例)

- ・ ビジネス
- ・ パーティー
- ・ 結婚式
- ・ 葬式
- ・ 自治会

2. イメージ・トレーニングをしよう

インターネットや本で調べたハウトゥ、観察した人々の服装や動き、場の雰囲気をイメージして、お話しすることや声の抑揚、ポジション、姿勢等も含めて頭の中でシミュレーションしましょう。

3. 自分を見てみましょう

自分の恰好や姿勢、表情を鏡を見てチェックしたり、練習をビデオに撮ってチェックします。
なかなか自分のイメージしているようには出来ていないものですし、気付かなかった癖も分かります。

4. 場数を踏みましょう

実際の場面は、予定外のことも起こりますし、人目を感じながら振る舞いや話し方をコントロールするのは難しいものです。恐れずに外に出かけて試してみましょう。経験と人目があなたを磨いていきます。

印象度アップのトレーニング（その2）

ビジネスマナーは信頼を生む

ビジネスマナーは、ビジネスの場と冠婚葬祭で常識となる服装や振る舞いや慣習を学ぶことができます。そして、その挨拶や接客マナーの知識は普段の生活でも活かせるものです。

この頃はビジネスにおける服装は自由度が増してきましたが、それでも公式な場になるとスーツが一般的ですし、普段の職場でもダラシナイ、薄汚れている、やる気が感じられないと思われるような服装や態度は許容されません。

<ワークの狙い>

このワークは挨拶と職場への気遣いのマナーを知って、率先して出来るようになることを狙いとしています。

1. 袖とカラーの汚れに注意、衣服はブラシをかけ折り目正しく
2. 靴は磨いて、腕時計のバンドは清潔に
3. 朝は、先ず最初に今日の予定を確認しましょう
4. 就業開始時間には余裕を以て出社しましょう
5. そして身の回りの整理整頓、清掃は始業前に終わらせておきましょう
6. 挨拶は笑顔で元気に、職場の雰囲気あげましょう
7. 雑誌の廃棄、シュレッダー周りや会議机等公共スペースの清掃を率先してやろう
8. 使い終わった資料は直ぐに返却（元の位置に戻す）
9. メモ、報告書は5 W 1 H（when, where, who, what, why, how）を意識して書きましょう
10. 接客は対面も電話も相手の気持ちを第一に丁寧に
11. 円滑な仕事はハウレンソウ（報告、連絡、相談）から
12. お辞儀は、会釈、敬礼、最敬礼を使い分けよう