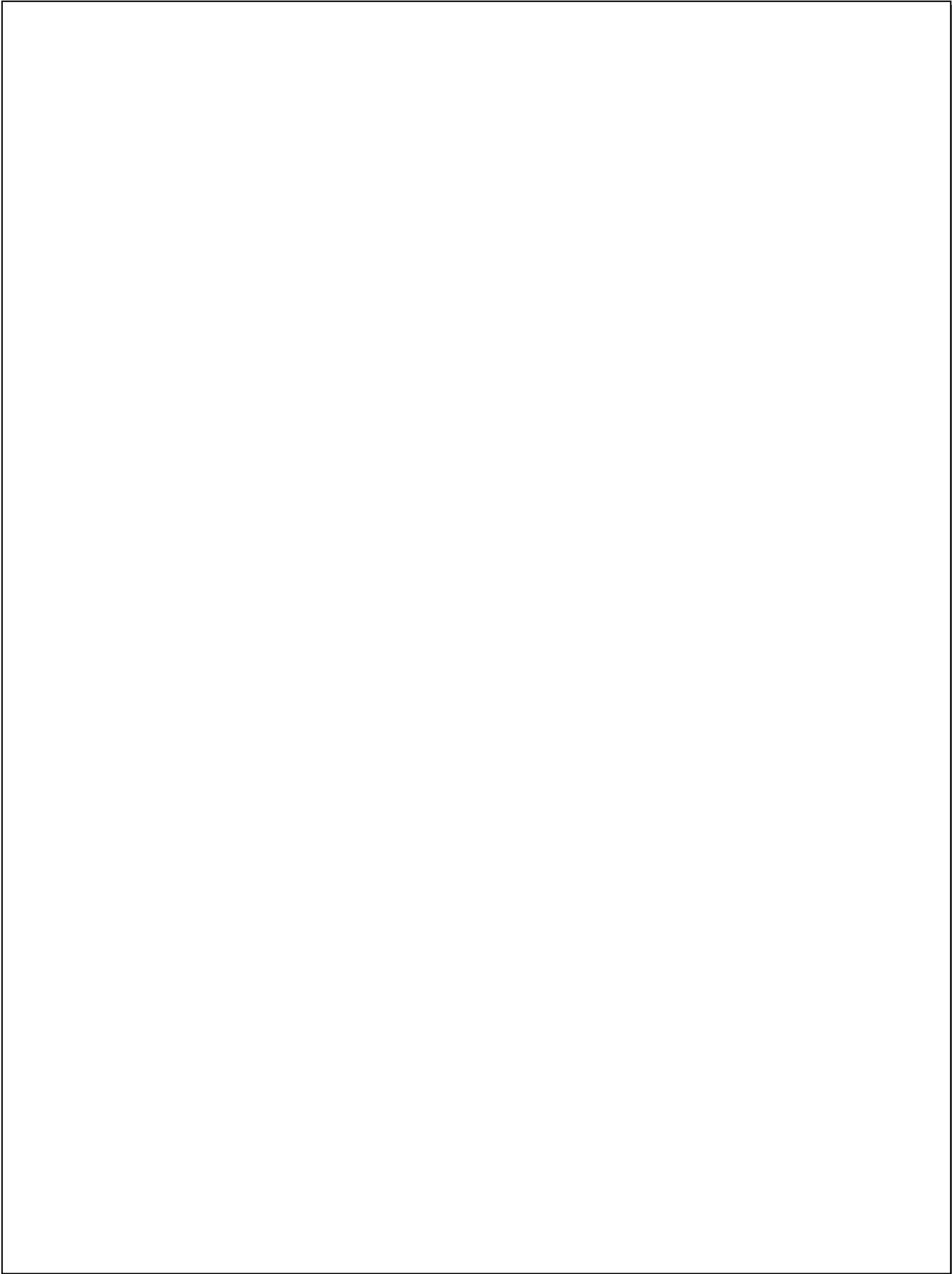




公務職場におけるマナーとコミュニケーション  
～良好な人間関係の構築を目指して～

# 1. オリエンテーション

001 002 003 004 005 006 007 008 009 010 011 012 013 014 015 016 017 018 019 020 021 022 023 024 025 026 027 028 029 030 031 032 033 034 035 036 037 038 039 040 041 042 043 044 045 046 047 048 049 050 051 052 053 054 055 056 057 058 059 060 061 062 063 064 065 066 067 068 069 070 071 072 073 074 075 076 077 078 079 080 081 082 083 084 085 086 087 088 089 090 091 092 093 094 095 096 097 098 099 100



## 2. 良好な人間関係の構築ポイント

### ラポール（信頼関係）形成の重要性理解

#### 《ラポール（信頼）とは》

人間関係を構築するためには、ラポール（信頼関係）が重要です。  
ラポールをつくるためには、相手に親近感を持ってもらう必要があります。

親近感 = 相手に安心感・信頼感を抱いている

親近感を感じている相手から  
言われると・・・

納得ができる



親近感を感じて  
いない相手から  
言われると・・・

納得ができない



ラポール（信頼）がある相手は、  
行動してくれる

※ ラポールとは・・・

フランス語で「橋をかける」という意味。  
相手と自分との間に心の橋がかかっている  
状態。心が通じ合い、互いに信頼し、相手を受け入れている状態。

人はどのような相手に親近感をもつのでしょうか？

## ラポール（信頼関係）を作るためのポイント

人に何かを頼んだ際に、「できない」と断られることがあります。物理的にできないわけではない場合、その「NO」の原因は、相手が『心情的にしたくないと感じている』ということが考えられます。この場合、『相手との信頼関係ができていない状態』といえます。

### 人の行動に影響する3要素

頭

理性や理屈、道理、理論、合理等。  
他にも法律や規定、義務、責任。

心

「好き」「嫌い」「うれしい」  
「腹が立つ」「悲しい」等の感情。

腹

損得。他に「腹をさぐる」「腹黒い」  
「私腹を肥やす」

### パターンA：ラポールがあるとき

損得で自分が損をするかもしれないでも、**信頼している相手**から言われると、依頼内容を受ける  
例：好意がある / 信用している / 敬意をもって  
いる/素直に話ができる / 誠意がある



### パターンB：ラポールがないとき

理屈や道理が通っていても、話している**相手に不信感を抱いている**と、納得できなかつたり、反論をすることがある  
例：反抗心がある / 信用していない / 軽蔑（無視）  
している / 構えてしまう / 誠意がない



ラポール（信頼）をつくる行動	ラポール（信頼）をなくす行動
<p>会ったら挨拶をする / ほめる / 敬意を払う / 関心を持つ / 好意を示す / まめに接する / 共感する / 賛同する / クイックレスポンス / 誠意をもって接する / 約束を守る</p>	<p>無視する / けなす / 軽視する / 自分のことばかり話す / 否定する / 敵意を示す / 批判する / 嘘をつく(だます) / レスポンスが遅い / 遠ざける / 約束を無断で破る</p>

## ラポールを作る行動

信頼関係（ラポール）を築くには、日頃から声をかけるなどの行動をしましょう。相手から声をかけてくるのを待つのではなく、能動的に行う必要があります。

### 日常会話をする

#### 日常会話の効用

- 自分が知らなかったことがわかる
- 相手の性格がわかる
- 相手の嗜好がわかる
- 新たな価値観と出会える・・・etc

#### ■ 挨拶をする

「おはようございます」「お元気ですか？」など、率先して声をかける

##### ポイント

- 笑顔でする
- 相手の目を見る
- 相手より先にする
- 明瞭に元気にする

#### ■ 名前を呼ぶ

「すみません」ではなく、「〇〇さん」と名前を呼ぶ

##### ポイント

- 相手の目を見る

#### ■ 変化に気づいて伝える

業務内容にかかわらず、「散髪されましたか？お似合いですね」など些細な変化について伝える

##### ポイント

- 気づいたらすぐに伝える
- 具体的に伝える

#### ■ 感謝する

「ありがとうございます」  
「お忙しくされている中、お時間作っていただきましてありがとうございました」  
など、言葉に出して感謝する

##### ポイント

- 対応してもらったらすぐに伝える
- 具体的に伝える