

PAM通信 コラム

2011年6月発行

第51回 タイトル：たかが儀礼、されど儀礼

先日、「コミュニケーション・マナー研修（PAMの事務局関係者向け）」に参加する機会がありました。研修の内容はマナーの基本や電話応答、お茶の出し方などでした。私は公式の礼儀作法には疎いし、“マナーはしょせん儀礼で、形式よりも行為をする気持ちが大切”と考えていました。しかし、講習を受けて残ったのは“たかが儀礼、されど儀礼”との思いでした。

研修の講師は「相手の立場や気持ちを想像して“行為”しなさい」と繰り返し説いていました。また、人間関係の構築にマナーは重要であり「マナーの基本は相手を大切にすること」とも説いていました。そして、そんな行為を自然にできるようにすることがマナーを身に付けることだと説いていました。お茶を出す実習の部分では「“お茶は美味しく入れなさい”、美味しいお茶を出されるとお客さんは大切にされていると思えるから」との説明に説得力を感じました。研修全体から講師が伝えたいのは「マナーは形式化された儀礼ではあるけれど、形式化されることで行為しやすくなり、繰り返すことで身に付けることができる」ということだと思えました。

研修を振り返って考えた後日、マナーと類似した修得構造の行為に、武術やスポーツの練習があると思いました。武術やスポーツの技を修得するためには、一回一回の練習を頭で考えて行うことより、ただ繰り返す練習のほうが早道である場合が多いように思います。ただしこれは基礎的な技の修得の場合で、複雑な技や、技の創造の場合は頭で考えることが重要だと思います。

挨拶もマナーと類似した儀礼的構造の行為だと思いました。入店すると大きな声の「いらっしゃいませ！」が聞こえる飲食店は、料理にも気合が入っていて美味しいことが多いように思います。しかし、挨拶の声は大きくても料理の味やサービスの好くない店は、儀礼が形骸化している“儀礼の負の側面”の例かもしれません。

時間を守ることは儀礼というより社会ルールの範疇に入るのかもしれませんが、しかし、“相手（他者）の気持ちを想像して行為すべき”との意味では同じだと思います。時間を守ることにはルール遵守の“けじめ”の役割があるかもしれません。また、社会ルールや儀礼は行為者と被行為者の役割を明確化する機能があるのではないのでしょうか？

そして、研修の講師が説く「マナーは人間関係の構築に重要」と同時に、「儀礼は社会関係を平滑に進行させ、トラブルや墮落、腐敗を事前に防ぐ機能がある」のではないのでしょうか？儀礼を形骸化させず、過剰に頼り過ぎず有効に活用したいと思います。（TK）

PAM 194-0013 町田市原町田 4-18-6-102 Mail : pam@pa-machida.co.jp 緊急時:090-1406-9367