

yyy 明日からきっと役に立つ yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

◆スキルアップマガジン ～Y's ラーニングからのご案内～

<http://yslearning.com/>

yy

ごあいさつ

皆さま、こんにちは。Y's ラーニングの浮島です。

この時期になってくると、ご挨拶は「クリスマス」か「忘年会」とにかく今年もあと一ヶ月なわけです。

年々一年が早く感じるようになって... なんてさびしいこと言っている方いませんか？

でも、なんだか難しい計算式で時間感覚を計算すると、人生の折り返しは16歳くらいらしいです。

だから、「早く感じて」いて正解！

あなたは正しい時間感覚の持ち主ということです。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. 【スキルアップの周辺事情】言語技術
2. 田中晴美「おぼあの知恵袋」：ヒューマンエラーを防ぐ6
3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：考える力をつけよう2
4. Y's の研修目次紹介 「ロジカルシンキング：リーダー編」

::*::

1. 【スキルアップの周辺事情】言語技術

::*::

「言語技術」という言葉があります。

「つくば言語技術教育研究所」所長の三森ゆりか氏が提唱しています。

彼女が滞在されたドイツのみならず欧米諸国では「言語技術」を元にした教育があたりまえの「国語教育」として普及しています。

思考を論理的に組み立て、相手が理解できるように分かりやすく表現すること・・・
三森氏のサイトのトップページにはこのように書かれています。
コミュニケーションスキルの原点であり、トレーニングによって磨くことができるものです。

もちろん、他の先生もいろいろと著しています。
都留文科大学文学部教授である鶴田清司氏は、
「言語活動や言語生活を適切かつ効果的に営むための技術」であり、
「読み方、書き方、話し方、聞き方であると言ってよい」と述べています。

これらの研究は主に小中高等学校の先生の「授業」のためのものですが、
三森氏のサイトには「一般向け講座」などもありました。
「お父様お母様のために」とありましたので、父兄を意識されて
いらっしゃるようですね。
先般、都庁新規採用職員にも実施された様子が TV で放映されています。
もっと社会人に広まればいいのに..

言語技術が、「よりよいコミュニケーションのために言語を効果的に使用する
技術」であるなら、私たち社会人ももう一度このことに注目しなくては
なりませんよね。
なにしろ、小学校、中学校時代の「国語」では訓練していなかったのですから。
(日本では)

生まれた時から日本語に接しているからといって、日本語を使えると思うのは
大きな間違いだということらしい。

「やばい...」

日本語で正しいコミュニケーションができるというのは、
1. 相手が伝えようとしていることを的確に理解する力
2. 自分の伝えたいことを相手にわかりやすく伝える力
を持っていることです。

あれ？「要約力」だってそのつもりだったんだけど..
どうやら、「言語技術」には「国際社会で通用する思考の組み立て方」
というところまでロジックの範囲が広がっているようです。

国際社会なんておおげさなことじゃなくても、仕事には十分役立ちますね。

実際にどんなことをするのかというと...

ディスカッションとかディベートとか、再話とか、要約とか、絵の説明とか、レポートとか論文とか..

あら、これなら大人の研修でも十分やっていけますね。

じゃ、ここからは宣伝。

来年はこの「言語技術をブラッシュアップして考える力をつける」研修を新規開発のテーマにしていきます。期待してくださいね。

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

2. 田中晴美「おぼあの知恵袋」Vol.1 2

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

「おぼあの知恵袋」を担当する、サン電通エンジニアリング株式会社の田中晴美です。

第12回 ヒューマンエラーを防ぐ6

— だれでもエラーをする —

前は、人間の能力の中から、記憶の限界についてお話ししました。

今回は、意識の限界と〇〇にくいについてです。

ヒトが集中できるのは、どのくらいの時間だと思いますか？

ヒトが集中できるのは15～20分程度とされています。

その後、違うことを考えて、また集中するということをくり返しています。

そこで「集中力には限界がある」ことを知り、その集中力を出来る限り維持することを意識して仕事をするのが良いのですが、残業続きで疲れていたり、単調な作業であったり、私生活などで心配ごとがあったりすると意識が他に落ちてしまい注意がおろそかになり、エラーやミスをすることが多くなります。

つまり、意識の低下（疲れや身体の調子がよくないなどは注意力を低下させる）や意識の迂回（他のことを思い出したり考えごとをする）などによって、ついエラーやミスをしてしまうということです。

また人間の特性として、注意する箇所が多くなれば注意力は浅くなり「不注意」になってしまいます。

逆に注意する箇所が少なくなれば注意力は深くなりよく注意できるということです。

皆さんの職場ではいかがですか？

業務マニュアル等に注意事項が沢山記載してある項目ほど、ミスやエラーが多いのではないのでしょうか。

このミスやエラーは「〇〇にくい」状態で起こることが比較的多いです。
例えば「聞きにくい」「見えにくい」「やりにくい」「覚えにくい」「扱いにくい」「押しにくい」など。。

「〇〇にくい」ということは、人間工学上人間にあっていないということなんです。
この「〇〇にくい」を排除することで、ミスやエラーを少なくすることができます。

今おこなっている業務から「〇〇にくい」を探し、「〇〇やすい」に変えてみてください。ミスやエラーが格段と少なくなりますよ。

今回は2. 錯誤（とり違い、思い込み、書き違い）についてお話します。

【ビジネスマナークイズ】 Q 1 2 会議で人の意見に反論する先輩社員があなたの意見や考えと正反対の主張をしています。このようなとき、あなたがとるべき態度として適切なのはどれでしょうか？

- (1) 会議の席で先輩に対して反対意見を唱えるのは失礼なので、発言は控え職場に戻ってから個人的に伝える。
- (2) 先輩の発言が終わってから、手を挙げて自分の意見を述べる。
- (3) 先輩が主張を終えてからでは遅いので、発言の途中でも挙手して自分の意見を述べる。

★**★

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 1 2

★**★

さて、「何でも屋」担当をいたします Y's ラーニング代表の浮島です。
ビジネスに必要な知識やスキルって幅広い。
ここでは「要約が！」とか「ロジカルシンキングが..」などと限定せずにあれこれ拾っていきこうと思っています。

【考えるくせをつけよう】 2

「考える力」第二弾です。
前回、「考える」という行動を3つに分類しました。

1. 何について考えるのか、材料を見つける。
2. 考えて結論を出す。
3. 「考え」を伝える。

今回は「何について考えるのか、材料を見つける」ことを考えましょう。前回も書いたとおり、これはまさに「問題発見力」「問題整理力」のこと。問題点というのは「あるべき姿」とのギャップのことです。そして「あるべき姿」とは、組織活動の目的にかなっていることです。

ほんとにそう思っていました？

よくこんな話を聞きます。

「問題は毎日誰か遅刻することです。あるべき姿とは、全員がきちんと出勤していることですから」

ホントに問題は「遅刻」でしょうか。

それは、もちろん、社会人の職業規範として遅刻はいけません。

でも、遅刻せずに全員いれば「組織活動の目的」は達成できますか？

たぶん、できませんよね。

「なぜ、朝全員いなくてはいけないのか」

あるべき姿は「皆が揃っていること」ではなく「皆が揃って仕事をしていること」のはず。(同じだろう、なんていわないでくださいね)

ここから考えないと、問題の本質を取り違えてしまうかもしれません。

私たちはこうして「原因」を「問題」と取り違えたりしているのです。

世の中には思い込みがたくさんあります。

メンタルモデルってご存知ですか？

例えば...

150平方センチメートルとはどのくらいの大きさでしょう。

1. 切手一枚分
2. 週刊誌の表紙大
3. ハガキ一枚大
4. 四畳半一間分

これ、プレゼン画面で見せてすぐに手を挙げていただくと、意外と当たりません。

皆さん、大丈夫ですかハガキ大ですよ。

よく「考えれば」すぐにわかります。通常ハガキは **10.7cm×15.4cm** ですから。

なんとなく、イメージで答えようとしませんでしたか？

これがメンタルモデルですね。

メンタルモデルが先行するということは、「考えずに何となく答えている」
ってことです。先入観などもこれに近いですね。

問題の本質探しは難しい。「考える」.. 奥が深そうです。



5. Y's の研修目次紹介 「ロジカルシンキング：管理職編」

「要約力」と並ぶ、Y's の自信作「ロジカルシンキング：管理職編」を
ご紹介します。

目次はリーダー編に「意思決定プロセス」が増えただけ。

集合研修と通信教育（メールです）のブレンディッド研修も同じです。

対象者は管理職から役員まで。やはりお忙しい管理者向けに出席の負担を
減らしたコース立てです。

締め切り設定もご相談可能。柔軟性の高いコースです。

どうぞご検討を..

目次はこちら。

第一回スクーリング（4時間）

オリエンテーション

1. 問題解決への道のり

2. 課題設定プロセス

→宿題：原因究明の事例検討／意思決定のためのロジック作り

実行計画のリスクマネジメント

第二回スクーリング（4時間）

3. 原因究明プロセス

4. 意思決定プロセス

5. 実行計画とリスク

→宿題：実業務における問題解決

第三回スクーリング（時間は参加人数次第）

成果発表会

研修のお問い合わせはこちら

<http://yslearning.com/inquiry/>

○。

「スキルアップマガジン」は、Y's ラーニングのお客様、および Y's の

スタッフが名刺交換させていただいた皆様にお送りしています。
あなたのスキルアップに役立つ情報をお届けする無料のメールマガジンです。
ぜひ、ご愛読くださいますようお願い申し上げます。

※皆様からのご意見・ご感想・ご要望、お待ちしております。

→ E-mail : info@yslearning.com

→ Y's ラーニングお問い合わせフォーム : <http://yslearning.com/inquiry/>

※配信停止をご希望の方は、「配信停止」とご記入の上、
お手数ですが、停止希望のメールアドレスを上記までご連絡ください。

※配信先の変更がある場合は、「配信先変更」とご記入の上、
旧配信先と新しい配信先をご記入の上を上記までご連絡ください。

○。

2010.11.30 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答（2）

会議は、各自が意見を出し合って最善の結論を導き出すのが本意です。

会議の場で上司や先輩社員と異なる意見を主張するのは失礼ではありません。

むしろ意見をもっているのに発言しないことのほうが問題です。

ただし、ほかの人の意見に対する反論は、発言を最後まで聞いてから行うのがマナーです。

先輩に配慮するなら、「反対です」という直接的な表現は避け、「○○と考えますが、いかがでしょうか」というような表現で意見を述べるのがいいでしょう。