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

◆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/
yyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

http://yslearning.com/

８月は「要約力の考え方」と「ビジネス文書の基礎」をぎゅっと一日に
濃縮したお得なコースです。ぜひぜひお越しください。

【８月】　８月　　７日（火）　要約力とビジネス文書
【９月】　９月　　７日（金）　ロジカルシンキング入門
【１０月】１０月２６日（金）　クレーム対応と電話対応力アップ
【１１月】１１月１５日（木）　チームビルディング
　　１１月２０日（火）　実践プレゼンテーション（資料編）※
　　１１月２７日（火）　実践プレゼンテーション（実技編）※
　　（※２日間のセット研修です）
【１２月】１２月　５日（水）　ＯＪＴリーダーのコミュニケーション
　　１２月１８日（火）　コストとＫＰＩ基礎

ご不明点は、どうぞご遠慮なくこちらにお問い合わせください。
http://yslearning.com/お問い合わせ/

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★
２．田中晴美「おばぁの知恵袋」Vol.３９
★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

組織力を高めるロジカルホウ・レン・ソウ　１０
―　2 WAY コミュニケーションで組織を活性化させる　―

今回も引き続き、ロジカルな「報告」で組織力を高めよう！！についてです。

前回は、効率的にわかりやすく伝えるテクニックとして「PREP 法（プレップ法）」
を使ったロジカルな「報告」について説明しました。

今回は、複雑なことも敢えて単純化することで、明快で誰もが理解しやすい
「報告」ということで「筋道をたててわかりやすい報告」について説明します。

上司やお客様に「報告」をするとき、出来るだけたくさんの情報を伝えようと、
あれもこれもとありったけの情報を伝えてしまうことってありませんか。

情報が多ければ、話がわかりやすく説得力があるというものでもありません。
余分な情報は聴き手の理解を助けるどころか、逆に妨げになってしまい、
論理展開がわかりにくくなってしまうこともあります。

また、「報告」する側がどんなに論理的に話をしていると思っていても、情報が多すぎて聴き手が間違った解釈をしてしまうこともあります。
こんなときは、聴き手の頭の中で論理がつながらなくなっていることもるので、「報告」は単純明快に、情報量は必要最小限にとどめることで、ロジカルな「報告」が簡単にできるようになります。

伝える、話す情報を単純化するには、話しの展開を組み立てることです。
話の展開を組み立てると云うことは、話のストーリーを考えていくということですが、話のストーリーを頭の中で整理するのは意外と難しいですね。

ありきたりのことですが、これから話すことや、自分の頭にあることを紙に箇条書きにしたらどうでしょう。
文章の基本である、5W1H を箇条書きの構成要素として入れれば、理解不可能な話にはなりませんね。

紙に書くことによって、たくさんある情報を論理的に整理することができ、話の飛躍や関連性のなさを発見できるかもしれません。

「何を使えたいのかわからない」とか「要するに何を云いたいの？」と伝えた相手に云われたことがある人は、ぜひお試しあれ。

次回もロジカルな「報告」で組織力を高めよう！！についてです。

【ビジネスマナークイズ】Ｑ４１　上司の誘いの断り方
終業後に上司から「これから飲みにいかないか」と誘いを受けました。
先約が入っている場合の対応として最適なのはどれでしょうか？

（１）先約の都合をつけて上司に少しだけつきあい、早々に切り上げる。
（２）先約があることを伝えてきちんと断る。
（３）「地方へ転勤する友人の送別会がありますので」と、相手が納得しやすい理由を作って断る。

★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★
３．浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.３９
★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★**★

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。
ここでは限定せずにあれこれ拾っていこうと思っています。

【コミュニケーション力３】
社会人、大学生、企業が常に気にする「コミュニケーション力」。
皆が気になる「コミュニケーション力」とは何を指すのでしょうか。
今回より「コミュニケーション」を分解して、正体をつきとめていきます。

第三回：コミュニケーションにおける「意味」の考え方

コミュニケーションを考える上で､前提として確認しておきたいことがあります。
コミュニケーションでやりとりされる「意味」です。
「意味論」には膨大な種類があり、哲学の分野に踏み込んでしまいます。
ここでは、コミュニケーションに関わる部分だけを考えましょう。

とってもあたりまえのことをいえば､「言葉の意味」というのは、
その言葉がどのように使われているかということです。

例えば､「太陽」にはどんな意味がありますか。
太陽：太陽系の中心にある恒星。地球からの距離は約 1.5 億キロ。
これは辞書を引きました。

でも、こんなときは辞書通りの意味でしょうか。
「君は僕の太陽だよ」(ちょっと例が古いでしょうか..)

難しい言葉で説明すると、辞書に載っている意味は「外延的意味」、
その下に示した例は「内包的意味」というそうです。
肝心なのは、コミュニケーションではこの両方を伝えあわなくてはならない
ということなのです。

Ａ太くん：「明日映画に行こうよ」
Ｂ子さん：「明日は残業なのよ」

この答えを聞いたＡ太くんはどう考えるでしょうか。
「しかたない、別の日にまた誘おう」でしょうか、こんな風には思いませんか。
「これは、婉曲に断っているんだな」「僕と映画は嫌なんだな」

よく「額面通り」といいますが、このようなケースもあります。

Ｃ代さん：「なぜ明日は遅くなるの」
Ｂ子さん：「明日は残業なのよ」
このケースで事実情報が他の意味を含んでいることはありません。

（ウソをつく事情があるんだ、なんて深読みはしないでくださいね）

「明日は残業」というのは、単なる事実情報ですが、いろいろな意味を含んでいるということです。
そして、この含まれる「意味」は送り手と受け手で必ずしも一致しないのです。

非言語的コミュニケーションでも「意味」は一意ではありません。
潜在意識に働きかけることが問題視された「サブリミナル効果」も、
物体の持つ内包的意味を使っています。

例えば、映画を見ているときに何度も「コーラ」の映像が挿入されても、
「これはコーラである」という辞書的な意味だけをとらえているのであれば、
何の問題も起きません。
何度も「コーラ」を見ているうちに、「おいしそう」「飲みたい」「欲しい」
と感じさせる効果があるため、サブリミナルは禁止になったのです。

コミュニケーションはこの「内包的意味」の存在により複雑なのだといえます。
良くないことだと言っているのではありません。

「昔むかし、用賀村におばあさんが住んでいました。」
「おばあさんは多摩川に洗濯に行きました。」

多摩川に洗濯に行く「おばあさん」はどこに住んでいますか？
「なんて簡単な質問！」って言わないでください。
この質問、コンピュータは答えられないそうです。

これ、厳密には「が」と「は」の使い分けがキーだそうです。
私たちの脳は、こんな「微妙」に対応しているのです。

「意味」の解釈や使い分けは、人間だけにできる「高度なコミュニケーション」
なんですね。

第三回のまとめ
１．言葉やものは、複数の「意味」を持っている。
２．内包的な「意味」にはさまざまな解釈が存在する。
３．人は、高度なコミュニケーション能力により「意味」の使い分けができる。

コミュニケーションの多様な手段の特徴、まだまだ続きます。

:＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊::＊:::＊::

４．原稿掲載のご案内
::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊:::＊::＊:::＊::

原稿掲載のご案内です。ぜひ、本誌をお手にお取りください。

１）月刊コンピューターテレフォニーに「~SV の自分磨き~ロジカルに行こう！」
を連載しています。
ロジカルシンキングの「いろは」をわかりやすく解説します。

「月刊コンピューターテレフォニー」は、今や企業戦略の柱となりつつある CRM
の実践、コールセンター構築・運営のための専門誌です。

ご購読、バックナンバーはこちらから
http://www.callcenter-japan.com/ct/

２）コンタクトセンター・マネジメントの実践マネジメント講座にて
「コンタクトセンターに必要な文章力」を連載しています。
メール、ログ、報告書などあらゆるセンター内の文書作成にお役立てください。

「コンタクトセンター・マネジメント」は、コンタクトセンター関連の仕事に
従事されている方々に、センター運営の専門情報や、戦略的コンタクトセンタ
ー
に変革するためのヒントを提供する実践的なコンタクトセンターの専門誌です。

ご購読、バックナンバーはこちらから
http://www.atmarkccm.com/publication/post507.html

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

「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/お問い合わせ/

※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。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。
2012.7.31 号

【ビジネスマナークイズ　＊解答】
解答（３）

上司から急に飲食の誘いを受けたとき、都合が悪くなければ「喜んでご一緒
させていただきます」と返事をして誘いを受けるべきでしょう。
上司が誘ってくれるのは、あなたとの親睦を深めたいか、何か伝えたいことが
あるからです。

先約がある場合、それを優先してもかまいませんが、せっかくの誘いを断るだけ
の理由づけをして、相手の気持ちをやわらげるのがマナーです。
加えて「別の日にはぜひ」との言葉を必ず添え、かつ実行しましょう。

断る理由をストレートに伝えたり、中途半端に少しだけつきあうのは、
上司の気持ちへの配慮に欠けた言動と言えます。