

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

Y's ラーニングの浮島です。

東日本大震災により被災された皆様に

心よりお見舞いを申し上げますとともに、一日も早い復興をお祈り申し上げます。

立春を過ぎても、雪のたよりの多い昨今なのに、花粉も飛び始めました。

2月はいつも季節が錯綜しますね。

今年は多いと懸念されている花粉、花粉症の方には大きなストレスですね。

ストレス軽減のために、我が家は2月中旬から洗濯物室内干しです。

もともと、私にとっては、それがストレス。

早く5月がきてほしい我が家です。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. 公開コースのご案内
2. 田中晴美「おばあの知恵袋」：組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ19
3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」：コミュニケーション力12
4. 原稿掲載のご案内

::*::

1. 公開コースのご案内

::*::

3月以降のリックコールセンターキャンパス実践研修講座のサイトがオープンしました。

浮島は4月25日に「できるSVの条件 チームマネジメント講座」を担当いたします。他の講座もこちらからご参照ください。

<https://www2.ric.co.jp/cgi-bin/seminar/cc2013.cgi>

Y's ラーニングへの個別のご要望がありましたら、ぜひ以下にお寄せください。

<http://yslearning.com/お問い合わせ/>

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

2. 田中晴美「おばあの知恵袋」Vol.48

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

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 19

— 2 WAY コミュニケーションで組織を活性化させる —

前は、ロジカルな「連絡」でスピードアップ！！「親切的な連絡編」について説明しました。

今回も引き続きロジカルな「連絡」でスピードアップ！！「緊急連絡編」についてです。

2011年3月11日14時46分頃に発生した日本の三陸沖を震源とするマグニチュード9.0の大地震（東日本大地震）とそれに伴う津波による大震災が発生して、今年で2年になります。

この震災でお亡くなりになられた方がた、未だ行方の分からない方がたのご冥福を心よりお祈りいたします。

あの時ほど、緊急連絡の機能性が問われたことはないと思います。

また、災害伝言ダイヤルサービスを多くの人たちが活用しました。

国・企業・教育現場・家庭で緊急の連絡が必要になるシチュエーションを考えてみましょう。

例えば、地震や台風などで社員との連絡がつかなくなった場合。

重大なトラブルが起きた場合。

海外出張・赴任に事件・事故が起きた場合。

など、さまざまなものがあります。

最近では、1月16日に発生した、北アフリカのアルジェリアで、イスラム武装勢力が天然ガス関連施設を襲い、日本人を含む、多数の人々を拘束した事件がありました。

このように緊急連絡の大きな特徴は、緊急に相手に伝える必要が生じる事態があったとき、

もしくは最悪の事態を想定して、

組織や個人がこうむる損失を最低限にするために緊急時の連絡網を構築しておく

必要があります。

ところが、2005年7月23日午後4時35分、千葉県北西部を震源とする震度5強が観測された地震で、東京都職員の危機意識が希薄で都民から激しい非難を浴びる醜態を晒しました。

この時の状況は、同日16時35分に東京都総務局総合防災部が情報連絡態勢（レベルII）を立ち上げ待機当番の災害対策指定要員に参集命令が発令。発災と同時に災害対策指定要員にポケットベルにて非常参集を命じたが、災害対策職員住宅にて待機当番であった災害対策指定要員34名中僅かに13名しか災害対策本部に参集してこなかった。（Wikipedia：引用）という問題が起きました。東京都はこの時の教訓が活かされ、東日本大震災の時は迅速対応がなされました。

この事件は、緊急連絡網をつくっても、それが機能しない状態にあるのでは意味がないということを示しました。いざというときに緊急連絡網が機能するようにするには、日頃から関係者間で連絡方法や手順を確認しておかなければなりませんね。

年に1回、訓練を兼ねて緊急連絡網が機能しているかの見直しをお勧めします。

次回からはロジカルな質問で「相談」をスピーディに解決！！についてです。

【ビジネスマナークイズ】Q50 接待の日時を設定する

大の得意先を飲食店で接待することになり、上司から先方に連絡して日時の調整をするよう指示されました。日程はひと月ほど先です。その際の行動として正しいのはどれでしょうか？

- (1)ひと月も先のことは相手も決めかねるので、半月ほど経ってから連絡する。
- (2)ひと月も先の話なので、1週間ぐらい前になってから連絡する。
- (3)可能なかぎり早い時期に連絡をとって調整してもらう。

★**★

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.48

★**★

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きこうと思っています。

【コミュニケーション力12】

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」。
これまで、「コミュニケーション力」とは何かをさまざまな観点から見てきました。
今回はコミュニケーションによって起こるストレスについて考えてみます。

第12回：コミュニケーションストレス1

「ストレス」についてご説明するには、まず「ストレス」とは何かを
定義しなおさないといけません。

ストレスという用語は、物理学の分野で使われていたそうです。
外側からかけられた圧力によって物体に歪みが生じた状態を言います。
私たちに「ストレス」を感じさせるものは、本当は「ストレッサー」といいます。
「ストレス」＝「ストレッサーがかかった状態」、つまりストレッサーに反応する
ことなんですね。

ストレッサーはいくつかの種類があります。
「生物学的ストレッサー」（まさに今、花粉です）
「物理的ストレッサー」（寒暖、騒音、混雑など）
「化学的ストレッサー」（公害、薬物、煙草など）
「心理・社会的ストレッサー」（仕事上、家庭での問題など）です。

コミュニケーションが大きく関わるのは、もちろん、「心理・社会的ストレッサー」
ですね。

厚生労働省は5年に1度労働者健康状況調査を行います。

「仕事や職業生活でストレスを感じている」労働者の割合は1982年では
50.6%でした。この数値は2007年には58%にまで上がっています。
（今のところこれが最新ですが、次回発表ではどうなっているでしょうねえ）
年代別に見ると（2007年の調査）、ストレスを感じる度合いが一番高いのは、
30歳代、40歳代で、60%を超えているそうです。
この傾向は男女ともに共通しています。

ストレスの内容で一番多いのは、人間関係（38%）です。

これを男女別に見ると、男性は実は仕事の質が、36%と、最も多く、人間関係
は二位です。

ところが、女性では、人間関係でストレスを自覚している人が50%を超えます。
仕事の質は二位、仕事の量が三位です。

女性の場合は、仕事の間だけではなく、配偶者、子供、親族、地域社会など、
コミュニケーションのストレッサーが多いことが考えられるそうです。
女性の多い職場が「ストレスマネジメント」に力を入れなくてはいけない理由が

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。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。
2013.1.31 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (3)

飲食の接待はできるだけ早い時期に日程を決めます。

1ヶ月ぐらい前でも早すぎるということはありません。

遅くとも2、3週間前には相手の都合のよい日時を伝えてもらうようにすべき
でしょう。

なるべく早く調整を進めるのは、相手の都合に配慮するためです。

早めに日程を決めておけば、相手もそれに合わせて予定を立てて動きやすく
なります。

自分の感覚や都合で勝手に連絡の時期を遅らせると、そのあいだに相手がほかの
予定を入れてしまう可能性が高まります。

接待に選んだ店に対しても、早めに予約を入れておきましょう。