

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

◆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/>

yyy

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。

はからずも3月11日の発行になりました。

昨日から、テレビも東日本大震災の報道や特集ばかりですね。

復興の遅れが話題に挙げられているところが多いようです。

改めて特集されないと、気づかないこともありますね。

マスコミは常にその内容や姿勢の是非を問われますが、やはりその役割の大きさを感じます。

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「おばあさんの知恵袋」: 組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ20
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13
4. 原稿掲載のご案内

::*

1. 公開コースのご案内

::*

リックホ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ています。
浮島担当講座は以下の通りです。

- 4月25日: 東京「できるSVの条件 チームマネジメント講座」
- 6月11日: 大阪「できるSVの条件 チームマネジメント講座」

6月12日：大阪「ロジカルで行こう！SVのための分析力向上講座」

6月19日：福岡「できるSVの条件 チームマネジメント講座」

他の講座の一覧も以下からご確認いただけます。

<http://ct.callcenter-japan.com/campus/71.html>

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.49

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

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 20

— 2WAYコミュニケーションで組織を活性化させる —

今回は、ロジカルな「連絡」でスピードアップ！！「緊急連絡編」について説明しました。

今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。

皆さんの組織のリーダー（上司）は行列のできるよろず相談所ですか？

業務のことで「報告」「連絡」はするけど「相談」は・・・

「報告」や「連絡」は業務遂行のために必ず行わなければならないものですが、「相談」はしなくてもすんでしまうところが大きな違いなんですね。

このため、トップダウンで仕事を進める上司は「報告」や「連絡」には注意しても「相談」を軽視しがちです。

そういう上司には「相談」をしにくいので、機会も少なくなりますね。

しかし、組織で働く人たちはみんな大なり小なり問題や悩みを抱えているのがふつうです。

自信を失ったり、不安や不満をもったりすることで、仕事の効率が下がったり、失敗をする事がよくあります。

もし、部下が問題や悩みを抱えているときに気軽に「相談」に乗ってやれる上司がいれば、とても働きやすい職場になります。

それによって、部下は余計な心配をせずに働けるようになりますね。

逆に、上司に「相談」ができない雰囲気職場では、一時的に業績がよくても、部下が上司を恐れて無理を重ねているため、長続きしません。

さらに、こうした状態が続くと、「悪い状況」が隠ぺいされてしまい問題が積み重なっていきます。

「相談」のもう一つの特徴は、「相談」をしたくない部下に強制できないということです。

「相談」はあくまで信頼する相手に行うものです。

上司が部下との信頼関係を築いていなければ、「相談」もうまく進まないのは当然です。

部下から「相談」を受けることが少ない上司は、

「自分は部下から信頼されていない」と考えたほうがいいですね。

部下と上司の関係をスポーツ選手と監督の関係を例に考えてみましょう。

監督に最終的に求められるのは選手が試合でいい成績を得ることです。

しかし、そのために監督がなすべきことは選手がもつ力を伸ばすと同時に、それを発揮できる環境をつくることです。

力を伸ばすのは適切な練習メニューであり、力を発揮できる環境とはなんでも

「相談」できる信頼関係です。

監督が練習メニューを選手に強制するだけで気軽に「相談」できる関係を築こうとしなければ、選手は悩みや疑問を解消できないまま、「勝たなければならない」という心理的な負担が増すだけです。

これでは、選手は実力を発揮できません。

上司と部下の間でこれだけの信頼関係を築くのは難しいことです。

しかし、そのような理想的な関係に近づくように努めるのが上司としての役割ではないでしょうか。

そのためにこそ「相談」が重要になります。

「相談」の受付数は信頼のバロメーターですね。

今回は、部下が上司に何でも「相談」できる信頼関係を築く方法を中心に考えます。

【ビジネスマナークイズ】Q 5 1 接待で二次会を設定する。

あらかじめ上司と相談のうえ、接待では二次会を設けることにしました。

二次会を決める方法として適切なのはどれでしょうか？

(1) 二次会は何かと融通の利く自分のよく知っている店にする。

(2) 相手の行きつけ・好みの店にする。

(3) 候補の店を2、3挙げて相手に選んでもらう。

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

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 4 9

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

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13】

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13回：コミュニケーションストレス2

前回、コミュニケーションはストレスラーではなく、ストレス状態から人を救う
ものであってほしいものだが、どちらの要因にもなりうるのが現実であると
書きました。

今回はこの点を考えましょう。

人間関係はコミュニケーションに大きく依存します。

前回、ストレス要因として大きなものに、「人間関係」がありましたね。

ある調査によると、コミュニケーションにストレスを感じるのは、

1. 自分自身の不安：うまく表現できたか、どう思われたか気になる
2. 衝突：非難された、受け止めてくれなかった
3. 気疲れ：嫌いな人と無理に話した、社交辞令
などに分かれるそうです。

加えて、人は「コミュニケーションは好きである」か「コミュニケーションは
あまり好きでも得意でもない」といった「コミュニケーションに対する好み」を
持っています。

また、コミュニケーションに関する因子には、「お互いの関係による親密度」も
あります。

「親・子」「配偶者」「親友」という大変近い関係から、「親戚」「友人」という
やや親密な関係、「職場の同僚」「上司」「隣人」など現在は希薄でありながら、
大きく変化する可能性を持つ関係もあります。

これらの因子が組み合わさるのですから、ストレス度合いが人や状況によって
複雑にからみあうのは仕方のないことです。

人はどの道、一人では生きて行けません。

例え、自身が「コミュニケーションがあまり好きではない私」であっても、

「嫌いな人」であろうと、必要なコミュニケーションしなくてはなりません。

コミュニケーションがうまくいかないと、人は「孤独感」や「燃え尽き」という症状に襲われます。

「ランチメート症候群」というものがあるそうです。

昼食をとる仲間がいらない、さりとして断られるのが怖くて自分からは声もかけられない、一人で食べていると「さびしい人間」だと思われるのが怖くて、昼食時はいつも一人で外をさまよっている...

信じられないですか？こんな状況に悩み、カウンセラーを訪れる人も少なくないそうです。

「孤独感」を感じると人はいろいろな行動を起こします。

一人の世界に逃げ込んだり、異常に人に甘えたり、憂さをはらすために煙草を吸ったり、ギャンブルにのめり込んだり..

「燃え尽き」はもっと深刻です。消耗に耐えられなくなり、自分の考えに固執します。それが、異常行動に繋がっていくこともあります。

コミュニケーションストレスはコミュニケーションで解決することもできます。これをソーシャルサポートと呼びます。

コミュニケーションストレスの解決とソーシャルサポートについては、また次回。

第13回のまとめ

1. コミュニケーションストレスの因子は何種類もある。
2. それらの因子が組み合わさるため、コミュニケーションストレスは多種多様な状況を生む。
3. コミュニケーションストレスは「孤独感」や「燃え尽き」症状を生む。

::*

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。

コンタクトセンター・マネジメントのコンタクトセンター・スペシャリスト養成講座にて、「教育研修スペシャリスト養成講座」の連載を開始いたしました。部門内トレーナーの育成にお役立ていただければ幸いです。

「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。

ご購入、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。

○。
2013.3.10 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (2)

接待は接待する側より相手の好みに応じて設定するのが基本です。普段の打ち合わせの折に、それとなく相手の食事の好みや飲酒の可否、自宅の所在地（帰りの交通の便を考えて店を選ぶため）を聞いておきましょう。

二次会は自分たちの行きつけの店に連れて行ったほうが、店に何かと協力を頼みやすいと考えがちですが、相手にとってはなじみのない店です。くつろげないかもしれませんし、好みに合わないかもしれません。

その点、相手の行きつけの（またはよく知っている）店であれば、気分よく過ごしてもらうことができます。もちろん、支払はこちらもちにしなければなりません。