

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。

ひと月ぶりのお届けになってしまい、申し訳ございません。

連休でちょっと、ゆるんでしまいました。(言い訳)

みなさんは充実した連休がとれましたか。

コールセンター系業務の方は、シフトで出勤のケースもありますよね。

私も、かつては連休やお正月出勤をしたことがあります。

代わりに 5 月後半の平日に旅行ができました。

お正月に出勤したおかげで、事務所の窓から箱根駅伝をライブ見学できたことも..

5 月は疲れの出やすい時期、ぜひリフレッシュしてお過ごしください。

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 2 2
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 1 5
4. 原稿掲載のご案内

::*

1. 公開コースのご案内

::*

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ています。

浮島担当講座は以下の通りです。

関西方面、九州方面の方、ぜひぜひお越しください。

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「おばあさんの知恵袋」Vol.5 2

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

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 23

— 2WAY コミュニケーションで組織を活性化させる —

今回は、ロジカルな質問で「相談」をスピーディに解決！！

「あなたは聞き上手？」について説明しました。

今回はロジカルな質問で「相談」をスピーディに解決！！

「部下を信頼する」についてです。

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 21「部下が上司に何でも相談できる
信頼関係を築く方法」にも記載したように、相談したくないタイプは

「信頼されていない」

「話をちゃんと聞こうとしない」

「すぐに怒る」

でした。

それでは、実りある相談のためにはどうすればよいか。

まず、いつでも相談に乗ると部下全員に言うておくのは良いのですが、特定の
部下に「なんでも相談してね」と言ったりすると気味悪がられることがあるので、
注意してください。

ありがちなのは、部下に話を聞くとすぐにしゃべり始める人。

話の8割は部下に話させ、上司は2割以下にしましょう。

自分の求める答えに誘導する上司は、自分の意見を押し付ける傾向があるので

要注意です。

つまり、上司が相談を受ける場合に重要なのは、結論を先に出さないということです。

上司が結論を言ってしまうと、部下はそれに違和感を覚えても従わなくてはなりません。

それが部下にとって重荷になり、「こんなことなら相談するんじゃなかった」となりがちです。

したがって、部下が自分で答えを見つけられるように導いてやるのが相談を受ける時の基本です。

上司は部下自身で答えを見つけるための手助けに徹する必要がありますね。

また、部下の自発的な考えを尊重すれば、責任感も育ちます。

状況をくわしく聞いていくとキリがなくなるし、愚痴や言い訳も多くなります。それより、部下の行動を促す方向にもっていく方が前向きですね。

質問は短く、的確にしましょう。

質問には「クローズドの質問」「オープンな質問」の2種類があります。

「クローズドの質問」というのは、「Yes」 or 「No」で答えさせる方法のことをいいます。

これは相手の自由な考えや意見を抑制しています。

「オープンな質問」とは、相手の自由な考えを引き出すことのできる手法です。この手法のあとに「次にとるべき手は何か」などと聞いていくことで、部下は自分の意志で対応を選択できるようになります。

また、部下が選択しようとしている対応が適切でないと思われる場合は、「なぜその方法がいいと思うのか」と質問をしながら、部下が自分の考えを修正できるように導くことが重要です。

このようにして、部下が自分で行動を選択すれば、「それに対して責任を負う」という意識や、「自分を信じてくれた上司をがっかりさせないためにがんばる」という意識が出てきます。

解決方法を部下に自分で選ばせるというのは、部下を信頼し、味方になってあげるということでもあります。

今回は、「部下を知り、部下を活かす」です。

【ビジネスマナークイズ】Q54 飲み物を追加注文する

接待の席で飲み物（アルコール類）が残り少なくなってきました。

こういう場合の注文のしかたとして、次のうちどれが適切でしょうか？

- (1) 「もっと頼みましようか？」と相手に尋ねる。
- (2) 接待側の判断で、ころ合いを見計らって追加注文する。

(3)「好きなものを各自でどうぞ」と、相手に自由に注文してもらおう。

★**★

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.5 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16】

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16回：説得のコミュニケーション2

今回は、「説得」のコミュニケーションの第二回です。

人がなぜ、説得を受け入れないのか、今回は「人の気持ち」の動きを
考えてみましょう。

社会心理学の一つで、説得を受け入れない心理としてよく使用されるものに
「心理的リアクタンス」というものがあります。

人は基本的には、自分の意見や態度を自由に決定したいと思っています。
これが脅かされると、人は自分の自由を守ろう、回復させようとするのです。
これをリアクタンスといいます。

リアクタンスの程度は、「自分の自由に決める意識が強い」「自分にとって
非常に大切に感じている」「自分の自由が脅かされる危機感が高い」状態ほど
大きくなります。

このような人が説得を受けると、より反発を感じて抵抗が大きくなるという
ことですよね。

前回の「タバコは体によくないけれども、自分は止めたくない」という例を
使って考えてみましょう。

1. タバコは体によくないと知っているが、あまりにも周囲の人が止めろと
うるさいので、意地になって吸っている。
2. タバコは体によくないと知っているが、自分にとっては、唯一のリラックス

タイムである。

3. タバコは体によくないと知っているが、ここで妻の助言を受け入れると次には残った別の趣味も制限されそうだと感じている。

こんなイメージでしょうか。「禁煙」に抵抗する心理がよくわかります。強制や禁止の圧力が強くかかれば、人は強く抵抗する。太陽と北風のようなものです。

このような場合の説得のコミュニケーションに必要な要素は「譲歩」です。「あなたがお自分で決めたのです」という余地を残すことです。「自分が決めたのだから、仕方がない」と、逆の認知的不協和が働くようにこちらから、「絶対的ルール」を押し付けないようにすることです。

そんなこと言ったって、できないものはできないというしかないじゃないか、と、お思いになるかもしれません。

「ではどうすればいいか」は、また次回。

第16回のまとめ

1. 説得を受け入れないとき、人には「心理的リアクタンス」が働いている
2. 説得を成功させるには「リアクタンス」を弱める必要がある

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

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。

○。

2013.5.20 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (2)

接待の席では、十分な飲み物を用意するのが接待側の心得です。

お客様にお伺いを立てるのはマナー違反。ましてお客様に注文をさせるのはもってのほかです。

お客様の飲み方のペースを考えて、適宜適量を追加で注文します。

相手のグラスがいつまでも空になったままにならないよう、少し多めの量を注文するようにしましょう。

お客様がほかの飲み物に変えたがっていると感じたら、「何か別のお飲物にいたしましょうか」「そろそろ焼酎になさいますか」などと尋ねて、相手の意向を確認するといいでしょう。