

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。

今年は、例年より早く梅雨入りした地方が多い上、雨量も平年より多い..

という話もつかの間、カラ梅雨が心配されているようです。

どちらにしても、気温が高い時期の雨はゆううつですね。

でも、雨の日、自律神経は副交感神経が優位になるそうです。

そういえば、くもりや雨の休日に家にいると落ち着きませんか？

晴天が続くと交感神経が優位になって、つい張り切ってしまうそうです。

紫陽花の青紫色にも、リラックス効果があるそうです。

6月は、ゆったりした気持ちを楽しむ季節なんですね。(と、思っておきましょう)

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 24
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 16
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のご案内です。

6月11日、12日の大阪講座は終了いたしました。

ご参加の皆様ありがとうございました。

浮島担当講座は以下の通りです。
九州方面の方、ぜひぜひお越しください。

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「おばあのお知恵袋」Vol.5 3

★**★

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 24
— 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！！
「部下を信頼する」について説明しました。
今回は「部下を知り、部下を活かす」についてです。

部下には、まじめな人、現実的な人、社交的な人、消極的な否となど様々なタイプがいて、その中には付き合いにくい人や苦手な人、性格が合わない人もいます。

しかし、上司である限りは、部下がどのような性格であっても、その良いところを見つけ、チームの一員として仕事をこなしていけるように指導、育成する責任がありますね。

相手の性格を考えず、決まりきったやり方で指導しようとしても上手くいきません。例えば、失敗したときに怒ると奮起してがんばる部下もいれば、やる気をなくしてしまう部下もいますからね。

米国の産業心理学者であるデビット・メリル氏が考案した「ソーシャルスタイル」という理論をもとに、部下の指導やコミュニケーションの方法を考えてみたいと思います。（*参考「初めてリーダーとなる人のコーチング」パトリック・J・マッケナ、デビット・H・マイスター著／伊豆原 弓訳：日経 BP）

「ソーシャルスタイル」では、人間を自己主張と感情表現の度合いに従って「現実派」「理論派」「社交派」「友好派」の4つに分類します。いずれも優劣はなく、スタイルに応じて社会や組織に貢献できます。

人間を理解するには、性格や内面的要因よりも、外に見える言動や行動が大切で、その言動や行動を正しく観察すれば、その人のソーシャルスタイルが明らかになります。

部下のスタイルを知る前に自分のスタイルを知りましょう。

Web上にソーシャルスタイルの無料診断サイトがありましたので、実際に体験してみませんか？（*参考資料：ソフィア ヒューマン キャピタル株式会社）

<http://kazupc.com/s-style/>

いかがでしたか？因みに私は「効率、結果重視の現実派(Driver)」でした。

それでは、4つのタイプの特徴を簡単に解説しますね。

理論派(A analytical)

- ・ 決断を下す前に進め方の善し悪し、成功の可能性を慎重に考慮する。
- ・ 物事をよく観察し、問題の発見や分析に進んで取り組む。
- ・ 社交的な面では控えめだが、いったん確かな人間関係ができ上がれば、率直で強いつながりを持つ。
- ・ 複雑で曖昧な問題を与えられても、独自の分析で解決手段を発見しようとする。
- ・ 新しいものに取り組むに当たっては、従来の考え方や、やり方の長所を十分活用しようとする。
- ・ 問題解決に必要なとされる正確な資料を丹念に収集する。

現実派(Driver)

- ・ 現実的で行動的。個人的感情や感動を人前で表さない。
- ・ 独立心が旺盛で、管理することを好む。
- ・ 仕事第一主義。仕事の結果を重視し、効率的に進めようとする。
- ・ 新しいこと、達成困難なことに挑戦することを好む。
- ・ 意思決定が迅速で、効率的に仕事を処理する。
- ・ 直接的で、核心を突いた指示を他人に与えることができる。
- ・ 責任を自分で負おうとすることによって、周りの人の負担を和らげる。

友好派(Amiable)

- ・ 仕事をうまくやっていくためには、まず、周りの人たちとの協調が最も重要だと考える。
- ・ 対人関係の対立を起ささないように努める。

- ・物静か、協力的、友好的。一緒に働きやすい。
- ・仕事と人間関係のバランスを取り、多くの合意を得ようとする。
- ・グループとして成功するために力を注ぐ。
- ・周りの人たちに信頼と自信を与える。

社交派(Expressive)

- ・活気がある、楽しい、人間志向。
- ・達成主義、リスクを恐れない、競争心がある、血気盛ん。
- ・他人に話を聞いてもらうことを好む。
- ・未来志向。独創的な創造力に富む。ひらめきがある。
- ・親しみやすい態度で、周りの人たちを居心地のよい気分させる力がある。
- ・物ごとに熱中しやすく、抱負や考えを進んで分かち合い、周りの人たちのやる気を引き出し、動機づける。
- ・積極的に行動し、大志を抱き、結果を重視する。

「ああ、なるほど」と思われたのでは。

今回は、ソーシャルスタイルの診断を基に「タイプ別 部下との付き合い方」です。

【ビジネスマナークイズ】Q 5 5 接待の席でお酌をする
接待の席でお客様のビールグラスが空になっているのに気づきました。
ビールのつぎ方として適切なのはどれでしょうか？

- (1) テーブルの上に置かれたグラスにすばやくビールをつぐ。
- (2) お客様に「どうぞ」と声をかけて、相手が持ったグラスにビールをつぐ。
- (3) お客様に「失礼しました」と言って、置かれたグラスにゆっくりとビールをつぐ。

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

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol. 5 3

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

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 17】

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17回：説得のコミュニケーション3

今回は、「説得」のコミュニケーションの第三回です。

説得が成功しないとき、人には「認知的不協和」が働いている
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

前回、前々回では、説得がうまくいかない場合の人の心理をご説明してきました。
それでは、そろそろ「説得に成功する」ための条件も考えましょう。

説得の成功のための条件には、大きく分けて3つの側面があります。

1. 説得者のあり方
2. 説得の方法
3. 説得される側の要因

前々回ご説明した、「豊富な知識」や「納得のいく伝達」が必要なのは、「説得者」です。

また、前回ご説明した「心理的リアクタンス」の強弱は「説得される側」に依存します。

それらの条件を踏まえた上で、今回は「説得の方法」には、どのような手法や考え方があるのかをまとめます。

そもそも説得とは、「言葉により相手を納得させ、行動を起こさせること」です。
基本は、「理解」→「納得」→「行動」というプロセスが必要になるはずですが。

1) 一面提示と両面提示

よく、物事は正直に「メリット」と「デメリット」を説明した方が、信用を得られると思われがちですが、これも条件によります。

メリット、デメリットを説明することを「両面提示」といいます。

両面提示は、相手が状況を十分理解している場合や、相手に十分な判断力、判断の権限があるときに有効です。

また、説得しようと思っている内容に反対の立場にいる場合には、両面提示をしないと、相手は信用しません。

これに対し、説得する内容に相手が賛同的な立場の場合は、無理に両面提示を持ち出す必要はありません。この場合はシンプルに一面提示をして、説得材料の良さを強調します。

相手が状況にあまり詳しくない場合にも、両面提示は情報量が多くなりすぎて混乱を招く場合があります。

何でも話せばいいってものではないってことですね。

2) 3つのアピール

アリストテレスが出典とされています。

- ・ ロゴス (論理のアピール): 論理、理性、事実、根拠を示すこと
- ・ パトス (情緒的アピール): 説得される側の感情や創造性に訴える
- ・ エトス (倫理のアピール): 説得者の権威、人柄、信用、尊敬などと、呼ばれます。

人を説得するとき、「事実」だけをつきつけても意味がない.. と解釈すればいいのでしょうか。

この3つのアピールが、相手に合わせてかみ合えば、説得は成功します。

3つのアピールはプレゼンテーション技法としてもよく使われます。

説得の手法は、まだまだたくさんあります。今回はこの辺で...

第17回のまとめ

1. 説得には、「理解」→「納得」→「行動」というプロセスが必要である。
2. 「一面提示」と「両面提示」は効果を考えて使い分ける。
3. 「論理」「情緒」「倫理」がかみ合えば、説得はうまくいく。

::*

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。

○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。○。

2013.6.13 号

【ビジネスマナークイズ *解答】

解答 (2)

ビールであれ日本酒であれ、テーブルに置かれた絵グラスや杯につぐのは相手に対して失礼にあたります。

「どうぞ」とか「いかがですか」と声をかけて、相手がグラスを持ったところでお酒を注ぐのが基本的なマナーです。

ただし、ワインであれば、置かれたグラスにつぎます。

ビール瓶やお銚子を片手でもってつぐのは横暴な態度です。

片手で瓶やお銚子の上を持ち、もう一方の手を下から添えるように持ちます。

あふれる寸前までつぐのではなく、8分目ぐらいが適切です。

ビールは泡があふれないよう、日本酒は杯からこぼれないように注意しながら、落ち着いてゆっくりつぎましょう。