

1. Y's の文章プロジェクトのご案内

::*

言葉は紡ぐものである

Y's ラーニングではこの言葉を胸に、ビジネスにおけるわかりやすい、良い文章を追求します。

文章医プロジェクトでは、以下のプログラムをご提供します。

1. テンプレート診断

コンタクトセンターのメールテンプレートを診断し、アドバイスします。
サンプル文章の作成もいたします。

2. 文章スキルアップ個人教授

文章スキルをさまざまな角度から練習する通信教育です。
Y's ラーニングサイトのクローズサイトを使用して双方向に練習します。

3. 文章スキルアップ研修

文章スキルアップは一日にしてならず。
グループ単位で受講いただくシリーズ研修です。

資料は以下をご覧ください。

<http://yslearning.com/文章医プロジェクト-1/>

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「おぼあのお恵袋」Vol.5 5

★**★

組織力を高めるロジカルハウ・レン・ソウ 26

— 2WAY コミュニケーションで組織を活性化させる —

前は、「タイプ別 部下の付き合い方」について説明しました。

今回は、「人財育成は忍耐」についてです。

社員を育成するために、私たちは様々な技術教育や OJT を行っていますが、思ったような成果や結果がでず悩んでいる方がたまにいるのではないかと思います。

何が原因か考えてみましょう。

上司のなかには、部下が自分と同じ考えを述べているときは黙って聞いていても、異なった考えを話し出すとすぐに反論し、自分の考えを押し付けようとする人。

「あの案件は処理したのか」とか「なにやってんだ」などと、つねに部下に文句を言ったり、怒ったりしている人。

「あいつは言われなければ何もやらないんだ」と部下の態度にため息をつく人。

このような上司のもとにいる部下は、「自分で考えてもしょうがない」と思い萎縮し、実力を発揮できず、上司の言うことを聞くだけになってしまいます。

これを解決するポイントは、

「答えは部下にある」というのは、上司が答えを出すのではなく、部下が自分で答えを見つけられるようにしてあげること。

「部下の味方になる」は、部下を信頼してまかせることです。

部下を育てようとするなら、部下の意見をなるべく尊重する必要があります。部下が自分で考え方を修正するように仕向けたり、「何があっても責任はとるから、がんばってやってみなさい」と部下に伝えれば、上司の信頼に応えようと、あるいは信頼してくれた上司に迷惑をかけないようにと、自分の力を振り絞って仕事に取り組むに違いありません。

「部下の自発的な行動を促す」は、人財育成の最も大事な部分です。

上司に言われなければ何もやらない部下と、上司が黙っていても積極的に行動する部下。どちらが組織にとって重要かは言うまでもありません。人財育成には上司の忍耐が必要ですね。

今回は、「部下を納得させる」です。

【ビジネスマナークイズ】Q57 返答に窮する依頼を受けたとき
得意先での商談中に、若いあなたとしては即答しかねる内容の依頼をされました。
こうした場合、どのように返答するのがいいでしょうか？

- (1) いったん会社に持ち帰って上司に相談し、そののちに返答する旨を伝える。
- (2) 担当者としての責任上、自ら判断してその場で返答する。
- (3) その場では「できかねます」と即答し、上司に相談したうえで依頼に応じられるようであれば連絡して訂正する。

★**★

3. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」Vol.5 5

★**★

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19】

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」。
今回は、高度情報化社会のコミュニケーションについて考えます。

第19回：高度情報化社会のコミュニケーション

コンピューターによる情報処理技術の革新的な発達は、1980年代から
始まりました。
もちろん、より拍車がかかったのは、インターネットの登場です。
インターネットは、誰でも、時間や距離に拘束されることなく、
国境をも越えて広く情報を交換することを可能にしました。
インターネット登場後の発達した情報社会を、「高度情報化社会」と呼びます。

医療ネットワークは、在宅診療、僻地・離島診療に画期的な質の向上、
救命の確率向上をもたらしました。
学校間のネットワーク化による世界中の学校との共同学習や通信教育など、
教育にも大きな発展がみられます。
もちろん、家庭生活も大きく変わりました。

「高度情報化社会」は、コミュニケーションにも大きな影響を及ぼしました。
ただし、それは「良いこと」ばかりではありません。
情報化社会のコミュニケーションの特徴をあげます。
これは、皆さんにとって、良いことでしょうか、不都合なことでしょうか。

1. 遠距離コミュニケーションの容易化

最初の情報の高速大容量化がもたらした恩恵の一つです。
電話というコミュニケーション手段に加え、多くの遠距離コミュニケーションが
可能になりました。

2. 言語コミュニケーションの割合が大きい

以前も書きましたが、コミュニケーションには、

- ・言語コミュニケーション
- ・非言語コミュニケーション

が、存在します。

非言語コミュニケーションは主として「視覚情報」が関与しています。
もちろん、電話対応を主なコミュニケーション手段としている私たちには、

「聴覚情報」という非言語もあります。

インターネットによるコミュニケーションの多くは、「言語コミュニケーション」だけの世界です。

もちろん、高速大容量化により、S k y p eのような「視覚、聴覚」が使用できるコミュニケーション手段が増えてはいます。

しかし、情報化社会のコミュニケーション手段は、「言語」が中心です。ここに、さまざまなメリットとデメリットが発生するわけです。

3. コミュニケーションの希薄化

上述した、「言語コミュニケーション」には、一つ欠点があります。

感情表現が苦手なことです。

非言語コミュニケーションは「笑顔」「アイコンタクト」「抑揚」など、感情を瞬時に相手に伝える手段が豊富です。

言語コミュニケーションは、「書いた言葉を相手がどうとらえるか」がコントロールできません。

また、ブログなどは一方的なコミュニケーションです。

もちろん、コメントなどは機能としてできますが、タイムラグが発生します。コメントをしなくてもそれまでです。SNSなどにも同じことがいえますね。SNSは相手を選ぶこともできます。

いわゆる「選択的コミュニケーション」が極端に表現されるということです。このような、双方向性の低さがコミュニケーションの希薄化を生むのです。

4. デジタルデバイド

高度情報化社会は、「誰でもいつでも」がキーワードです。

情報獲得手段の格差が小さいため、個人個人の持つ情報の格差が小さい、「使うことができれば、誰もが同等の情報を取得できる」ということです。

しかし、インターネットは万人が使用できるわけではありません。

情報を得るための、機器、操作能力、検索能力、情報の取捨選択能力が必要です。

情報取得能力が低いと、「情報弱者」として取り残される危険性があります。

対面や電話のコミュニケーションなら、格差はないとはいいません。

格差の度合いが極端であることが、問題なんですね。

第19回のまとめ

1. 高度情報化社会はコミュニケーションのあり方に大きな影響を及ぼした
2. その特徴は私たちのコミュニケーションにとって、メリットもあるが、不都合も起こす場合がある

しかし、その場の雰囲気でごまかしをしてしまうと、得意先にも自社にも迷惑をかける結果になってしまうかもしれません。

こういった場合は、いったん会社に持ち帰って上司に相談するのが適切な対応です。

できるだけ早く結論を出すように努め、その結果をお客様に速やかに伝えましょう。

また、安易に先方の依頼を拒否したり、「No」と答えたあとその日のうちに「Yes」と返答をくつがえしたりするのは、自分と会社の信用を落とすことにつながります。