

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。

さあ、12月になりました！

毎年、ここまで来ると「早いなあ」という感想を語り合うことになります。

でも、よくよく振り返ってみると、今年もいろいろありました。

決して、何もなく1年が経ってしまったわけではありませんよねえ。

振り返ると、必ず新しい出会いのある1年に今年も感謝です。

さあ、あとひと月、2013年をがんばりましょう！

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. RIC コールセンター・キャンパス実践研修講座お礼
2. CCMオープンセミナー（11/26）お礼
3. ビジネスマナーおさらい帳3 【社内ルール】
4. 浮島由美子「お役立ち！ミニミニ知識の泉」
：インストラクショナルデザインと4つの心理学6

::*::

1. RIC コールセンター・キャンパス実践研修講座 お礼

::*::

リックコールセンターキャンパス実践研修講座は無事終了いたしました。

メール対応講座はおかげさまで満席で開催いたしました。

できる SV の条件も多くのかたにご参加いただきました。

ご参加くださった皆様ありがとうございました。
次回企画にご期待ください。

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. CCMオープンセミナー（11/26）お礼

::*

株式会社CCM総合研究所 コンタクトセンター・マネジメント編集部主催の
オープンセミナーも無事終了いたしました。

CCMオープンセミナーは、毎月専門分野の講師を招き、さまざまな企画を
みなさんにお届けしています。
このメルマガでもタイミングの合うセミナーをご紹介しますいくつもありです。

こちらもぜひ、ご期待ください。

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

3. ビジネスマナーおさらい帳3 【社内ルール】

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

ビジネスマナーとは仕事をする上で必要とされるマナーの総称です。
とても幅広いし、ノウハウ本もたくさんあります。
でも、実際に職場ではどの程度意識したり、教育がなされたりしているのでしょうか。

ビジネスマナーはお互いが気持ちよく仕事をするための潤滑油です。
形式的なルールではなく、その「心」をすこしずつ、おさらいしてみませんか。

第三回は、「社内のマナー3：社内ルール」

社内には明快なルールと暗黙のルールがあります。
たとえば、出勤時間は明快なルールです。
しかし、何分前に出勤すれば良いかについては、特に決まりはありません。

通勤時の交通機関がよく遅れる路線であれば、早めに家を出るべきです。
始業時間前に仕事のために頭を切り替えたり、スケジュールを確認する。

このようなことも就業開始前に整えるべきですね。
これは暗黙のルールです。

「暗黙の」という言葉がついているものはナンセンスである、守ることは個人の自由であるなどと考えることは間違いです。

「明快なルール」の周辺に気を配り、お互いに気持ちよく、滞りなく仕事ができる環境を維持することも「マナー」なのです。

気を付けてほしいポイントを挙げてみましょう。

- ・ 外出時は行き先を告げる
 上司に対して用件を説明し、許可を得る。
 所定のボードに行き先と帰社時間を書き込む。
 帰社時間がずれたら、連絡を入れる。

- ・ 休憩時間も5分前には着席
 朝の出勤と同様です。時間になったらすぐに仕事に入れるように準備します。

- ・ 離席時には、周囲の人にひと言かける
 だからといって、トイレに行くときまで周囲に話す必要はありません。
 声をかけるべき離席にも、「暗黙の」判断が必要です。

- ・ 退社時のルール
 それこそルールはありませんが、気持ちよく帰宅することを告げましょう。
 黙って、いつの間にか帰ったなどということがないように。
 以下のような確認も忘れてはいけません。
 ○机の上のものをきちんと整理・整頓し、使用した資料は所定の位置に戻す
 ○明日のスケジュール確認を済ませる
 ○パソコンなどの電源を落とす

- ・ 遅刻・欠勤・早退時のルール
 ○遅刻：事故による電車遅延のような不可抗力による理由以外での遅刻は、
 社会人失格です。
 やむをえず遅刻しそうな場合は、必ず始業前に連絡を入れます。
 その際、出社できる予想時刻を伝えたり、予定されている業務への手配
 にも配慮を示しましょう。
 ○欠勤：欠勤は予定休ではありません。突然休むことになるわけですから
 遅刻同様、業務への配慮が必要です。
 よほどの重病でない限り、自分で会社に連絡を入れ、仕事の状況を
 きちんと説明し、手配依頼しましょう。

○早退：体調不良や緊急事態の発生による早退の場合も、気を配ることは同様です。

意外と項目がありますね。続きは次回。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q3

問題3

「おります」「おられます」の正しい使い方はどれでしょう。

- (1) 教授は『正しいほうれんそうのコツ』という本を出版しておられます。
- (2) そちらに、田中教授はおられますか。
- (3) 教授は昨晚から、研究室におられます。
- (4) 「山田教授はいらっしゃいますか?」「ここにおります」

★**★

4. 浮島由美子「お役立ち!ミニミニ知識の泉」Vol.59

★**★

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かうと思っています。

「インストラクショナルデザイン」と「4つの心理学」、第六回は
「インストラクショナルデザインを支える心理学2 認知心理学」です。

認知心理学とは、知覚・理解・記憶・思考・学習・推論・問題解決など人間が
ものごとを認知する機能を研究対象とした広範囲な心理学です。

認知科学と呼ばれることもあり、コンピュータの処理モデルの構築などにも
影響を及ぼしています。
意識や感情、感性といった問題にも取り組むため、私たちに身近な学問といえます。

私たち人間は、視覚・聴覚・嗅覚・味覚・触覚といった感覚器官を通して
外部の情報を得、危険を察知し回避したり、認知（知覚）した情報に基づいて
適応する行動を選択したりします。
ここでは、脳機能が重要な役割を果たしていると考えられているそうです。

アメリカの心理学者キャロル・ドウェックは、人間の知能は生まれつきの能力で
決定されるものではなく、努力の積み重ねや勉強方法の工夫改善によって上昇する
「可變的」なものと考えました。これを「拡大理論」というそうです。

「拡大理論」では努力や工夫によって学習効果が高められると考えます。
「自分の知能や能力を高めたい・より難しい問題にチャレンジしたい」という
「内発的な動機づけ」によって人は学習行動を取るようになり、効率的な学習が
得られやすくなるわけです。

拡大理論に沿って「内発的動機づけ」がなされると、人は「他人が自分をどう
評価するのか」よりも「自分がどこまで能力を伸ばしていけるのか」を重視する
ようになります。

「学習・勉強そのものの楽しさや達成感」を体験しやすくなるということです。
ちょっと、希望を感じますね。

指導する側は「受講者の判定者」にならず、「受講者の支援者」として、
個別に知識の習得や適性、業績が伸ばせるように応援しなければなりません。

人間は「自分の判断・努力・行動」によって有効に問題を解決したり、
状況を改善できたりすることを実感すれば、自信や行動意欲が高まります。
これを、「自己効力感」といいます。

学習に対する内発的な動機づけは「習得目標の実利性・明確性」とも関連します。
「教養が身に付く」「知性的になれる」などといった抽象的な学習目標よりも、
「この仕事がうまくいく」「目の前の問題が解決する」といった具体的な学習目標が
あるほうが、人はやる気になるということです。

いわゆる「エキスパート人材」の育成には、知的教育と訓練の有機的な連結が
重要です。

エキスパート人材は、自分の能力・技術・活動を客観視する機能に優れています。

(これをメタ認知というそうです)

自分の能力や技術を反省的に、補強していくためには、自己観察(メタ認知)が
できるきっかけを提供していかなくてはならないということです。

このように、認知心理学もインストラクショナルデザインを支える、
重要な考え方なのです。

まとめ

1. インストラクショナルデザインを支える心理学に「認知心理学」がある
2. 認知心理学は、人間がものごとを認知する機能を研究対象にしている
3. 「内発的な動機づけ」により、人は自ら学習し、学習効率を上げることができる

○。

「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。

○。
2013.12.4 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答3 (4)

実は (4) 以外も正解であるという説もあります。

「おられる」は、地域や性別、年代、使う場面によって、使われる状況が異なります。昨今、「おる」は「いる」の謙譲語であるという説明が定説化していますが、実は辞書を引くと「尊敬語である」とも書かれています。

文例を見ると、「古い文学作品」の例が多く、「おられる」の尊敬語使用はやや古風な言い回しに感じるといえます。

文化庁の「敬語の指針」では、この件について明快な解説がありません。

尊敬すべき相手がやっていることを説明する場合は「おられる」ではなく、人によって感覚の違いがない、「いらっしゃいます」を使う方が無難でしょう。