

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。

街はクリスマス一色、特にクリスチャンでもないのは私もですが、

イルミネーションやサンタ姿の人たちを見ると楽しくなります。

もう、国民行事ですから宗教色なくてもいいですよ。

イエス様ごめんなさい。

今年も一年ありがとうございました。

みなさまによりよい2014年が訪れますようお祈りしております。

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. Y's の文章プロジェクトのご案内
2. ビジネスマナーおさらい帳4 【社内ルール】
3. 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7

::*::

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は昨年からの取り組みです。
振り返ると今年は、いろいろとご要望が増えてまいりました。

改めて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も提供いたします。

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. ビジネスマナーおさらい帳4 【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。

第四回は、「社内のマナー4：社内ルール」

前回お伝えしきれなかった、社内ルールのいろいろです。

読んでみれば、「あたりまえ」に感じることも、実際に守っているかと問われると意外に怪しいもの、ありませんか？

気を付けてほしいポイントを続けます。

○場所別のマナー

オフィスには、自分のデスクがある執務室以外にもいろいろな共有スペースがあります。

見知った自部門のメンバーだけでなく、他部署、あるいは他社の人と共有しなくてはならないスペースもあります。

セキュリティなどにも敏感にならなくてはならない昨今、あるべきマナーを確認しておきましょう。

●トイレのマナー

「きれいに使用する」と言われるとあたりまえですが、やっていますか？

- ・洗面台の水はねを拭いておく
- ・紙がなくなったら補給する（または連絡する）
- ・鏡を長時間占領しない

●給湯室、リフレッシュルームのマナー

ルールを守って、無駄に長居しないで使用していますか？

- ・カップはすぐに洗い、放置しない
- ・コーヒーや砂糖がきれたら補充しておく（または連絡する）
- ・禁止物（雑誌、食品など）の持ち込みをしない

●ロッカールーム、更衣室のマナー

ロッカーは個人の私物の空間とはいえ、節度が大切です。

- ・入るときはノックする
- ・仕事とはまったく関係のない私物はおかない
- ・着替えなど、本来の目的以外に使用しない

●エレベーターのマナー

エレベーターは、明快なルールと暗黙のルールが混在する場です。

- ・上司、顧客と乗る場合は、先に乗ってドアをオープン状態にする（または、ドアをオープン状態にして先に乗ってもらう）
- ・降りるときは先を譲る（ただし、混雑時は降りやすいほうから素早く降りる）
- ・自分から会話をするのは控える。

特に雑居ビルの共用エレベーターのような誰が乗っているかわからない場所では気を付ける

- ・操作盤のそばに立ったときは、乗ってきた人に利用階を聞く
- 降りる人に対しても、ドアをオープン状態にして待つ

●喫煙所マナー

喫煙を取り巻く環境は、厳しさを増しています。一方分煙もすすみ、喫煙者が吸わない人に遠慮をせずに喫煙できる場所が確保できることも事実です。

お互いに不愉快な思いをしないよう、マナーに気を配りましょう。

- ・消し忘れに注意する

・喫煙所をたまり場にしない

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q4

問題4

「煩わす（わずらわす）」の正しい使い方はどれでしょう。

- (1) お客様に返品のお手を煩わせてしまい、申し訳ございませんでした。
- (2) このたびは、お手を煩わせ恐縮です。
- (3) お手を煩わせ恐縮ですが、下記の住所にご返送願います。
- (4) お客様を煩わさせるまでもないこととございます。

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

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きこうと思っています。

「インストラクショナルデザイン」と「4つの心理学」、第七回は
「インストラクショナルデザインを支える心理学3 状況的学習論」です。

前回は、認知心理学についてご説明しました。
認知心理学は、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。

確かに人間は頭の中に「知識」や「表象」を持ち、それを処理しています。
しかし、それは個人の頭の中だけで処理されているわけではありません。
人の学習には、自分を取り巻く環境が大きくかかわります。

他人や道具を含んだ状況の中での活動を「状況的学習論」と呼びます。
さまざまな社会的活動に参加することを通して学ばれる知識と技能の習得実践の
ことを、状況的学習というのです。

知識や技能を学習者が自分自身の中に取り込むことだけを学習と定義せず、
「学習」は社会的なコミュニティへの参加により成立するということです。
この新しい考え方を「正統的周辺参加」と呼びます。

どうも、「状況的学習論」はわかりやすい解説がなかなか見つからないのですが..
難しい言い方が多くてすみません。

「正統的周辺参加」とは、まず実践するためのコミュニティへの参加があり、継続的に実践していくと、学習者の活動能力は向上すると考えるものです。

例えば、ボタン付けやアイロンがけをしていた仕立屋の見習いが、縫製係になると、それまでと違った道具を用い、異なった作業を行います。

次のステップにすすめば、彼の見識は広がり、段階的に進化します。

管理者や先輩、仲間との新しい関係の中で活動すれば、進化は加速します。

学習者の視点が移行し、実践についての新たな理解を生み出していくのです。

現在の企業内教育の現場を想像すれば、なんだかあたりまえにも思えることですが、どんな学習にもはじまりがあり、理論があるということですね。

この理論は、1993年に「レイブ」と「ウェンガー」が発表しました。

発表直後から学習研究や教育学の分野では一大センセーションだったそうです。

これ以降、状況的学習という考え方は広く一般に普及しました。

(って、知らなかったですが)

その後、ブラウンらが学校における学習についても、「正統的周辺参加」を取り入れることが可能であるとししました。

この分野の研究は「学校」が先だったり前提だったりしていますが、企業も同様です。ブラウンは、以下の点が大切であるとしています。

(1) 学習目標

今何を学んでおけば先に何ができるようになるか、学習者自身分かる。

(2) 学習すべきことがら

学習者が既に知っていることやできることに結びつけ、次に何をすればいいかを学習者の目からも見えやすくする。

(3) 原因追究

できるかできないかをテストするのではなく、できたらなぜそれでできるのか、次はどんなことができるかを考える習慣を持つ。

(4) サポート

一人ではできないことはサポートする。

まずできるようにしてから、独り立ちを目指す。

学習、教育は独立した個人の活動ではなく、社会的な実践の一部であるという考え方は、教育実践の場にもさまざまな示唆を与えてくれます。

コミュニティの存在の重要性、ディスカッションの場の必要性、事例の蓄積、検索エンジンの共有、メンバーの専門分野（または得意分野）のインベントリ、スカイプやテレビ会議、コミュニティの管理ツール....

すべてが、学習コミュニティに役立つ機能です。

状況的学習論は、人のコミュニティとツールに支えられているというわけです。

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「状況的学習論」がある
2. 「学習」は、個人の心理現象ではなく、人間関係の中で生じる社会現象である。
3. 管理者や先輩、仲間との関係の中で活動すれば、学習者の視点は進化する。

〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。

「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。

〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。〇。

2013.12.25 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 4 (3)

「煩わす (わずらわす)」という言葉自体は、敬語ではありません。

言葉を使用するときに、

- ・敬語を伴う表現が多いこと
- ・「お手を煩わす」など、慣用的な表現を使うこと
- ・「せる」「させる」の混同しやすいこと

このような特徴があるため、「誤用」を見かけることの多い言葉なのでしょう。

お気を付けください。