

「真・報連相」で 風通しの良い職場を創ろう

2019年5月11日

<主催>

一般社団法人 日本報連相センター



<講師>

朗務コンサルタント

社会保険労務士

平松和子

(平松朗務事務所)

この研修での「私の目的」

_____は.....

.....のためにこの研修を受ける

研修でのお願い



- ・自分に役に立つヒントを自分流でつかんでください
- ・異見は参考にしてください
- ・ここでつかんだヒントは明日の元気に活かしてください

《 この研修での約束は…… 》

すべて前向きなプラスの言葉で考えて下さい

＜3人のレンガ職人＞

昔々、ある町外れの道を旅人が歩いていると、一人の男がぶ然とした表情で、レンガを積んでいるのにでくわした。
 旅人が、男に向かって「何をしていますのですか？」と尋ねると
 男は、「見ればわかるだろう。レンガを積んでいるんだ。俺は、朝から晩までレンガを積まなければならないんだ。年から年中、朝から晩までレンガ積みだ。こんなきつくてつまらない仕事、本当は辞めてしまいたいよ」とぶっきらぼうに答えた。

旅人は、「そうですね。大変ですね」と男をねぎらって、歩き始めた。

旅人が少し歩くと、別の男がせっせとレンガ積みをしていた。
 旅人が、男に向かって、「いったい何をしていますのですか？」と尋ねた。
 その男は、「俺はね、ここで大きな壁を作っているんだよ。これが俺の仕事なんだ」と答えた。
 旅人が「大変ですね」といたわりの言葉をかけると、
 男は、「なんてことはないよ。この仕事のおかげで俺は家族を養っていけるんだ。ここでは、家族を養っていく仕事を見つけるのが大変なんだ。俺なんて、ここでこうやって仕事があるから家族全員が食べていくことに困らない。仕事があるだけありがたいよ」と少し微笑みながら答えた。

旅人は、男に励ましの言葉を残して、歩き続けた。

また、もう少し歩くと、別の男が活き活きと楽しそうにレンガを積んでいるのに出くわした。
 旅人が、その男に向かって、「ここでいったい何をしていますのですか？」と尋ねると、
 男は、嬉しそうに言った。「俺は、教会を造っているんだ！」
 旅人が「大変ですね」といたわりの言葉をかけた。
 すると男は、旅人に向かって満面の笑みを浮かべ、両手を広げながら自信満々に言った。
 「とんでもない！この教会で多くの人が祈りを捧げ、安らぎを得ることができるんだ！素晴らしい仕事だろう！」
 旅人は、その男の言葉をきいて、嬉しくなった。その男にお礼の言葉を残して、元気いっぱい歩き始めた。

・あなたは、どのようなお礼の言葉をかけましたか？

・その職人さんが嬉しくなる言葉を考えて下さい

➤ 自立型人間の考えを実践

- ・ 理由を考える
- ・ 苦手より思いやりを優先
- ・ 「聴いて訊く」ことを実践
- ・ 考えながら情報を共有
- ・ 私の理解が足りなかった、次は……自分を見直すきっかけとする

➤ 依存型人間を拒否

- ・ やればできる……依存にはなりたくない

➤「風通しが良い」ということを具体的に考えてみよう

- ・壁を作らない
- ・垣根を低くする
- ・思いやりの範囲を広げる

何のためのホウレンソウか

主任は重要な会議で席を外しています。そこへ見覚えのある業者の担当者がやってきました。対応したのは事務職員の佐藤さんです。

担当者「ちょっと主任にご相談したいことがあるんですが、外出ですか？」

佐藤さん「はい、今、会議に入っております……」

担当者「少しで結構ですので、お取次ぎ願えませんか？」

佐藤さん「わかりました。メモを入れてみます」

佐藤さんは担当者を応接室に案内した後、会議室の主任にメモを入れました。メモの内容は「今、相川印刷の方がお見えになっています。ご相談したいことがあるとのことでした」というものでした。

主任「相川印刷の誰？」

佐藤さん「さあ……ときどき来られる眼鏡の方です」

主任「眼鏡って……で、相談って何？」

佐藤さん「さあ、それは……(そんなこと私に訊かれても)」

©糸藤正士

◇佐藤さんが思いやりの範囲を広げて質問を考えると……

「ほう・れん・そう」について考えてみよう

- 「ほう・れん・そう」って、何だろう
- 「ほう・れん・そう」って、何をすることなんだろう
- 「誰」と「ほう・れん・そう」をするのだろう
- 「ほう・れん・そう」を上手に仕事に活かすとメリットがあるのだろう
- 「ほう・れん・そう」を考えて仕事をすると仕事の流れは良くなる・悪くなる
- 「ほう・れん・そう」の理解が深くなると職場の風通しは良くなるか……
- 風通しが良くなると、「_____人間」への育成が可能か

発信は、連絡ではない

資材課に勤めるE君は、昼過ぎに課長から呼び止められました。

課長 「E君、今朝ほど頼んだ、コピー機の不具合の件は、総務の山田課長へ連絡してくれたのか？」

E君 「はい、ちゃんとメールを送っておきました」

課長 「まだ、何にもいってこないが、メールに至急に連絡が欲しいと書いているか？」

さらに1時間後

E君 「課長、山田課長のLINEにデンワをしたところ、有給でバスツアー中だそうです」

課長 「エッ！ 山田課長がお休みなら、どう解決への対応を考えるのか？」

◇メールを送るとき&ミスが判ったときに風通しのよくなる対応を考えましょう

相手にわかりやすく相談しよう

ある食品メーカーの、製造現場でのことです。自動選別機の調子がよくありません。担当する渡辺君は、班長に相談に行きました。

渡辺君 「あのう、選別機のことです。ちょっとご相談が…」

班長 「どうした？」

渡辺君 「最近、選別機がしょっちゅう止まって仕事が中断されています」

班長 「君は、どうして止まるとのだからと思う？」

渡辺君 「詳細は判りませんが、とにかく止まります」

班長 「いつ頃からだ？」

渡辺君 「さあ、たぶん品番が変わったところからです」

班長 「何か気づいた点は？」

渡辺君 「そんなの、わかりません」

班長 「……」

渡辺君 「で、どうしたらいいでしょう？」

これでは、判断のしようがありません。

◇風通しを良くするために……渡辺君はどうしたらよいのでしょうか

効果的に仕事を進めるための3つのヒント

●真・報連相の基本的な考え方

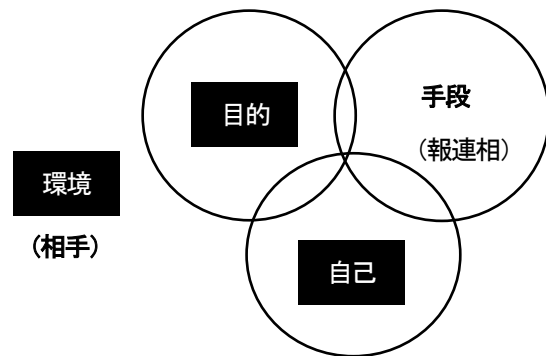
真・報連相の基本的な考え方の核心は、次の3本柱です。

①3つの視点 ②3つの深度 ③真・報連相の『5段階のレベル表』

①と②を合わせて『3つの視深』と呼びます。「視深」とは「指針」の意味です。

●3つの視点

3つの視点とは、「手段」（である報連相）を「目的」「環境（相手）」「自己」との関連で見ると、深く見えるということです。何事につけても、やり方・手段へ直行しないのが、できる人の仕事の進め方です。



●3つの深度

3つの深度とは「情報の共有化」には「3段階の深度」があるということです。

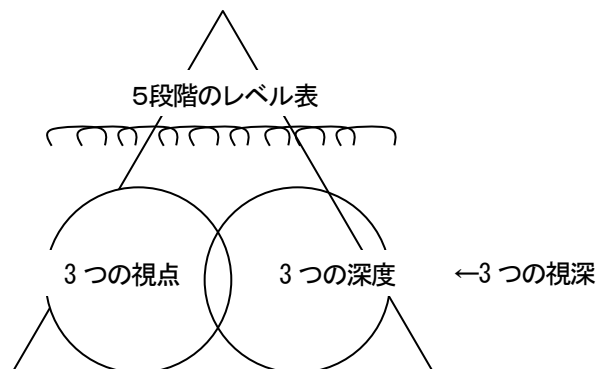
深度1	実情報の共有化（知っている）	（聞く）
深度2	意味（目的）の共有化（分かっている）	（訊く）
深度3	考え方の波長の共有化（共感・感動）	（聴く）

●真・報連相の「5段階のレベル表」

報連相にはレベルがあります。

「3つの視点」と「3つの深度」を縦糸と横糸にして、編み出したものが「5段階のレベル表」です。

この関係を氷山に例えたのが右の図です。



「情報の共有化」の3つの深度

情報の共有化には「3段階の深度」があります。

報告や連絡は、関係者が情報を共有することです。相談も情報の共有化がまず必要です。

その場合、伝わらなければならないのは、「言葉や数字」だけではありません。その「意味」を

伝えることが大切です。さらには「思い」を共有したいものです。

私たちが普段使っている「情報の共有化」は、文字・数字(データ)の共有化のような感じでは

ないでしょうか。しかし、目を凝らして、企業の内外を観察しますと「情報の共有化」には3段階

の「深度」があるのがわかります。

情報の共有化の深度

深度 1	事実情報の共有化	知っている(見た・聞いた・読んだ)	聞く
深度 2	意味(目的)の共有化	わかっている(意味が通じる)	訊く
深度 3	考え方の波長の共有化	心が揃っている(気持ちが通じる) (共感・感動・やる気)	聴く

©糸藤正士

- 上から下、下から上、横・斜、全ての関係で「情報の共有化を深める」のが真・報連相です。
- 発信者と受信者の双方で、情報の共有化を深めましょう
- 職場全体で情報の共有化を深めましょう。

情報の共有化を深める連絡／事実情報の共有化

- 説明する自分自身が、状況を整理してよく理解している場合

渡辺君 「ご相談したいことがあるのですが、いまよろしいでしょうか…」

班長 「いいよ。どうした？」

渡辺君 「選別機2号の調子をみていただけないでしょうか？ 2日前の午後3時ごろから、ときどき止まります。品番が変わった頃からです」

班長 「何か気づいた点は？」

渡辺君 「その頃から、稼働中にとどき変な音がします」

班長 「どうしている？」

渡辺君 「停止するたびに、スイッチを押して動かしています。予定数量の生産はできています。不良も出ていません」

班長 「そうか。これから現場で機械をチェックしてみよう」

渡辺君 「お願いします」

班長 「相談してくれてありがとう、今後は、何か気づいたら、もっと早く報告・相談するように…」

渡辺君 「はい。わかりました」

◇私の対応

カルテを早く！

複数の診療科目をもつ大規模な病院の事例です。

受付係の A 子さんは、毎朝、各診療科にカルテを回す仕事をしていました。同じように各課にカルテを回すのですが、内科だけはいつもカルテを早く回せと急かしてきます。少しでも遅れようものなら、看護師長から強く叱られます。

ある日、カルテを回すのが遅くなったので、受付係の A 子さんは看護師長のところに謝りに行きました。そのとき、A 子さんは思い切って訊いてみたのです。

A 子さん 「どうして内科だけ、いつもカルテを急ぐのですか？ 他の診療科からは、そんなにきつくいわれることはありません」

すると、看護師長は A 子さんにこう答えました。

看護師長 「うちは糖尿病の患者さんが多いのよ。糖尿病の患者さんは、食事をせずに診察や検査に来られるでしょう。だから少しでも遅くなると、イライラされる。そんな患者さんのためにも、カルテを早く持ってきてほしいのよ」

A 子さん 「そういうワケだったんですか……」

事情がわかった A 子さんは、受付係のミーティングでこのことを報告しました。他の受付係も、内科の事情を理解して、これからは気をつけようという共通認識が生まれたのです。

◇みなさんなら、看護師長さんにどのような訊き方をしますか

風通しが良くなるコツは・・・感謝の挨拶にある

○ 明るく大きな声で自分にも挨拶しよう

まず、明るく大きな声で、「おはようございます」という朝の挨拶から始めましょう。

これができると、口頭で報告するときに役立ちます。小さい声で、ぼそぼそと挨拶している人が、上司に報告するときに、大きな声ではきはきと報告できるはずがありません。朝の挨拶は、口頭報告の練習です。

あなたが挨拶をしても、相手は横を向いているかもしれません。相手がこちらを見る、見ないにかかわらず、報道相の練習として、よい人間関係づくりの入り口として、自分の方は、しっかりと、相手（の顔）を見て挨拶しましょう。

相手を見るコツがあります。よい姿勢で、しっかりと明るい大きな声で「おはようございます」と「す。」まで発音して、それから、次に頭を下げるのがコツです。ほんの僅か間（ま）をおいて、2段階に分けるのです。お辞儀をしながら「おはようございます」と発音すると、相手を見ないで挨拶してしまいます。

○ 挨拶は、自分の方から先に + α のことば

上司のなかには、先に、「おはよう」と声を掛けてくれる人がいます。優れた上司です。あなたも気持ちよく一日の仕事が始められると思います。挨拶を返さない、あなたを無視するような感じの上司もおられるでしょう。

しかし、どのような上司、先輩であっても、職場では自分の方から先に挨拶してください。これが、よい人間関係づくりのコツです。「今日はより元気な声ですね。嬉しくなります。ありがとうございます。」

○ 挨拶には工夫も考えて続けよう

相手が挨拶を返さないなら、返してくれるように工夫を考えましょう。

あなたは、笑顔の大きな声の元気な挨拶を続けて下さい。

「あっ、おはよう」とか、時々挨拶が返ってくるようになります。さらに続けて下さい。そのうち、しっかりと挨拶が返ってくるようになります。こうやって、よい人間関係の入り口ができるのです。よい人間関係は、報告の基盤、連絡の基盤、とりわけ相談の基盤です。

この挨拶は、職場だけで、急によくなるものではありません。まず、自分の家で練習し習慣化してください。そして、ご近所の人たちに挨拶しましょう。家庭ででき、町内でできて、その延長線上で、職場でのよい挨拶ができるのです。

朝、起床後、1番に窓を開けて、「今日は最高の1日になる」と3回自分に挨拶をしましょう！

真・報連相の行動 10 箇条

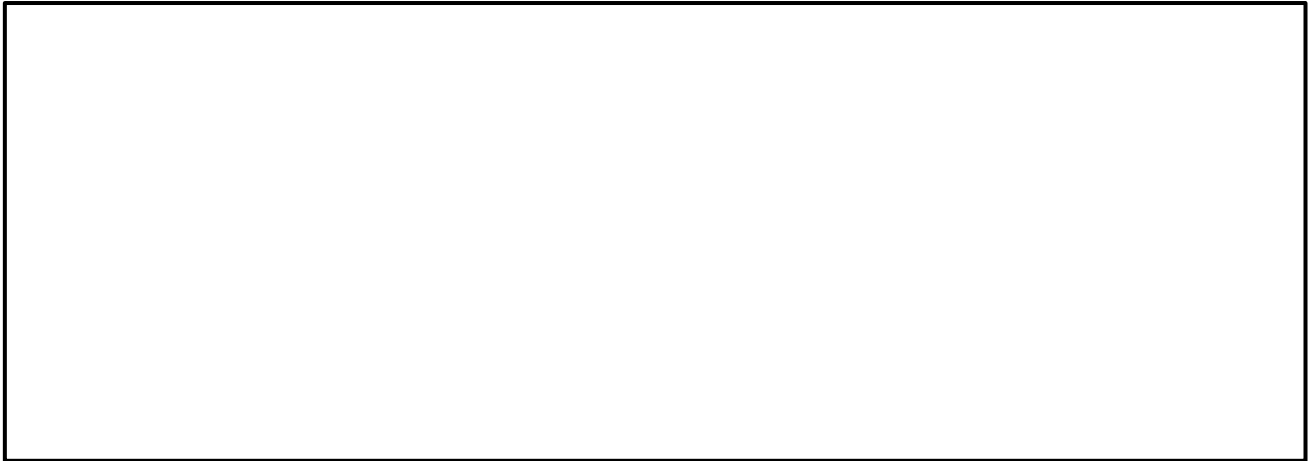
- 1 挨拶は気持ちを伝える報連相
- 2 何事も確認が大切
- 3 相手に応じてやり方を考えよう
- 4 目的思考を習慣にしよう
- 5 自分を含めた全体状況を見よう
- 6 意味を伝えよう。思いを共にしよう
- 7 対面して、話そう、傾聴しよう
- 8 質問で情報の共有化を深めよう
- 9 勇気をもって、正直に伝えよう
- 10 座右の銘を持とう

● さあー！スタートです

みなさんが、明日からできることは何ですか？

あなたなら何ができますか？(何をやめますか？)

スタートする自分への挨拶を書き出してみましよう！！



風通しを良くする「目的」を再確認しましょう

➤ **次の言葉に関心がありますか？**

口ぐせが人の行動を決める

習慣は口ぐせが創っている

➤ **私の口ぐせにチェック**

➤ **こんな否定的な言葉を使ってないかチェックしてみよう**

すぐに否定する

→でも だけど しかし

それはムリ

やってもムダ

あの人にやれると思えない

聞いていないから

今は時間がないから

余裕がない

もう少し先になってから考えます

面倒だから

うちの〇〇には無理だから

社長が現場を見ていないから

法律を守っていたらやっていけない

あの人がちゃんと仕事をしていれば

報告に来なかったから遅くなる

◆あなたの口ぐせは

・否定的ですか？

・前向きですか？

・前向きに行動していますか

◆こんなくせをもっていないか考えてみる

- 悪口を言ってはいけない

知っている ⇒ 実行している

- ぐちは言わない

知っている ⇒ 実行している

- 不平不満は成長の妨げになる

知っている ⇒ 実行している

◆口ぐせを直すコツ

笑顔

+

プラスの言葉

ありがとう・感謝します・うれしいです・楽しい・しあわせ

元気のいい

「はい」という返事

➤ 人財になるためには

・考える人に成長

・もっとこうしてみよう

・今の仕事を一生懸命努力していこう

◇不平 不満 → 不をとると

平和

満足

◇不をとるために必要なのは

改善 ・ 改良

◆毎日1ミリを重ねるために「_____」を努力する◇