

真・報連相研修の進め方 について 私が考えていること

真・報連相開発者 糸藤正士 著
第3章「実践技法」 志伯暁子 著

序章

~~~~~ 【読者へのお願い】 ~~~~~

- (1) この本は、『真・報連相のハンドブック』の「内容」については、よくご存じの読者を前提にしています。その内容を、研修ではどのように考え、どのように進めるのか、説明しているのが本書です。

本書をスムーズに読み進んでいただくために、真・報連相の内容を熟知されている人も、ハンドブックを手元において適宜参照しながら読んでくださるようお願いいたします。

$$\boxed{\text{質の高い研修}} = \text{A} : \boxed{\text{質の高いコンテンツ}} \times \text{B} : \boxed{\text{質の高い進め方}}$$

||
||  
 ハンドブックから                      この本の内容から

[進め方] が、[コンテンツ] の価値を左右します。

(2) この本は、進め方のマニュアルではありません。

本書では、最初は「研修」を一般化し、俯瞰的にとらえて「研修の進め方」を述べます。いま現在の私が考えていることです。

次に、研修の中へ分け入って「進め方の**基本技法**」について具体的に説明します。後半では、真・報連相研修のケース研究の進め方、著作権のこと、進め方を磨くための参考情報を載せています。

この本の内容には、同感される部分もあり、賛成できないところもあるはずです。

研修の進め方について、ご自分の考えを吟味する手掛かり、素材として、読んでいただければありがたいのです。

なお、本来は「ハンドブック」の方に盛り込むのが適当な内容も、かなり本書に記載しています。ハンドブックを現状のボリュームにとどめたいからです。このため、本書は“てんこ盛り”状態になりました。よって、通読は難儀だと思います。必要な部分を適宜拾い読みしてください。

拾い読みされる方の便宜のため…も、一つの理由ですが、それ以前に書いていることでも、必要なら再掲載しています。(同じことを何度も繰り返し書いていますので、“くどい”と感じられるかも知れませんが、ご容赦ください。)

(3) この本は、「標準」としての「真・報連相研修の進め方」では、ありません。

「…私(糸藤)が考えていること」です。この点、ご注意ください。

標準の進め方は、(社)日本報連相センターのホームページでご案内しています  
本部主催講座です。・・・この講座↓へのご参加をお奨めいたします。

<http://www.nhc.jp.net/seminars/susumekata.html>

~~~~~

参加者に、「何を考えさせるのか」を、考えるのが講師の仕事です。(糸藤)

序章 目次

- (1) さまざまな講師、
- (2) さまざまな研修
- (3) 講師にできること
- (4) 「ヒント」とは、なにか
- (5) 「気づき」とは、・・・
- (6) 真・報連相研修をしている講師の「3つの意識」
- (7) 第1章～第7章の 目次

(1) さまざまな講師

「講師」、「研修」と言っても実態は多様です。さまざまな実態を分類してみました。

一口に「講師」といっても、その内容にはいろいろあります。厳密な区別はありませんが、私なりに特徴を表現してみました。

- ・ **説明講師**・・・情報提供： 「育児・介護休業法の改正」の説明会の講師
自分の専門領域のこととか、輸入知識などを教える講師
- ・ **講演講師**・・・意見を語る： 大勢の人に向かって、ある題目に従って話をする人
(説明も含みますが) 自分の体験とか意見を語る講師
- ・ **研修講師**・・・人材育成とか組織活性化などを目的にした研修の講師。
情報や技能を提供し、意見も述べますが、伝えるのが目的ではなく、それによって参加者の能力開発をするのが目的。企業の依頼を受けて実施する研修の講師、あるいは公開セミナーの講師。

~~~~~

**注：** 上述の分類は、講師の優劣を意味するものではありません。どの講師も、社会に有用・有益な存在です。どの講師も、その講師業の「内容」と「進め方」を真・報連相の基本的な考え方である「3つの視点」、「3つの深度」、「3つの方向」で取り組めば、質の高い仕事になります。

例えば「3つの視点」について言えば、講師の仕事（手段）を固定せずに、「目的」によって仕事内容とか進め方を柔軟に変更する、「相手」によって話題とか話し方を変える、あるいは「自己」の持ち味や、特技を発揮して、その仕事の「内容」と「進め方」を検討し適切な選択をすれば、仕事の質が高まります。

~~~~~

[別の観点からの分類]： 研修講師には、専業と兼業があります。

- ・ **専業講師**・・・講師業だけを仕事にしている講師
専業講師は、「研修講師力」だけで仕事をしています。
- ・ **兼業講師**・・・経営コンサルタント、司法書士、行政書士、社労士などが、本来業務以外に兼業で研修講師をしている場合です。
兼業講師は、「研修講師力以外の持てる力」も活用して仕事をします。

(2) さまざまな研修

「目的」によって、A B Cの3基本型に分類してみました。

A : 知識・考え方などの情報提供

講師が、参加者に新しい知識とか考え方を提供し、学んでもらう研修。

例： 管理の基礎研修とか、問題解決研修、テーマ…についてのセミナー。

B : 技能（スキル）の提供

講師が、参加者に（知識を提供しつつ）技能（スキル）を教えて身につけてもらう研修。（提供された知識技能を、「お持ち帰り」…と表現される講師もおられるようです）。

例： ビジネスマナーとか、コーチング研修など。知識も伝えつつ技能（スキル）を指導する研修

C : 知識・考え方などの提供 + （水面下で）「内省思考」を促進

講師が、Aにとどまらず、参加者に、学んだものを手掛かりにして自己を振り返り、自己成長に進まれるよう期待して、「内省思考」を促進（水面下での支援を）しながら進める研修。 例： 真・報連相研修

（次の、 D、 E は、Cの発展形です。参加者全員にはあてはまりません）

D : 参加者が「ヒント」をつかまれる（参加者次第、 Bにより可能性が高まる）

参加者が、講師から得た新知識から、及び研修参加で得た諸情報から ヒントを得て、何かを自分のものされる場合。（参加で、とは 講師以外からの意味です）

E : 参加者が「自己の在り方」に気づかれる（参加者次第、 Bにより可能性が高まる）

参加者が、研修講師から得た新知識、新視点から、及び研修参加で得た諸情報を手掛かりにして、（自己を振り返り）自己の在り方に気づかれる場合。

~~~~~

・「真・報連相セミナー」と銘打った研修があります。

・「各種研修」（真・報連相を含む） もあります。

この本では、1日研修（あるいは2日研修）と、専業研修講師を念頭において記述を進めていますが、内容には、兼業講師の人に有効な情報が沢山あります。その情報を素材にして、自分に役立つヒントをつかんでいただきたいと思います。事例の大多数は、兼業講師の方々からいただいた情報です。

### (3) 研修講師にできること

この本で書きましたのは、約30年間の講師体験から得た、私の個人的な考えを述べたものです。体験したのは、研修だけを業とする専門講師です。

46才でサラリーマンから研修講師業に転進して、10年ぐらい経った頃からつくづく思いましたのは、**専門の研修講師**にできることは、「情報提供と機会提供だけだ」ということです。つまり、「ヒントがつかみやすい情報を提供する」とことと、**内省を促進**する研修の進め方で、「気づきの機会を提供する」ことができるだけ、ということです。(振り返り)

講師といっても、「説明講師」とか「講演講師」は、新知識を教えたり、自分の意見や主張を述べたりして、専門の「研修講師」とは違った働きができます。

また、「兼業講師」、例えば経営コンサルタントの場合には、研修力しか持っていない「専門研修講師」とは違って、コンサルタント力を加味した顧客貢献ができます。

(例： 兼業講師が使う力 = 研修講師力 × コンサルタント力 です)

本書での講師とは、研修力だけで仕事をする「専門の研修講師」を指します。

(注：呼称に少し違和感を覚えながら、仮に「講師」と呼びます。「あとがき」をご参照ください。

また、「受講者」という言葉に受け身を感じますので、「参加者」と呼んでいます。)

講師としては、事前に研修の目的を考え、知識の提供というよりも、できるだけ研修参加者がヒントをつかみやすいような情報をみつくるって提供します。つまり、「“ヒント濃度”の濃い情報」を提供することが講師にできることです。

(注： 「“ヒント濃度”の濃い情報」とは、本稿では主に『真・報連相のハンドブック』の内容です)

そして「情報提供の仕方」にも工夫を凝らします。また、「内省思考」の促進によって、気づきの可能性のある機会をつくります。

しかし、実際に、そこからどのようなヒントをつかまれるのか、つかまれないのか、また気づきがあるのか、ないのか、これは参加者がされることです。研修講師にできることではありません。講師としては、「人事を尽くして天命を待つのみ」、というのが私の心境です。(注：「内省思考」とは、「自己を省みる」、「自分の仕事を振り返る」ことです)

ビジネスマナー、話し方セミナー、車の運転とか、パソコンの操作のようなやり方・手数を教える場合にも、研修、講習、セミナーなどと呼ばれています。講師が、その場で、知識・技術を講義し実技を教えて、受講者はそれを習って身に付けることができます。あるいは、習ったのちに自分で練習を重ねて身に付けることができます。

しかし、企業人の役割行動を取り上げている研修では、講師が参加者を変えることはできません。ご本人が変わり職場が変わるのを支援するのが講師にできることであり、役割です。主役は、研修参加者です。

本文のなかでは、講師が主役になって、何かができるかのような表現をしているかも知れません。また、断定的な語尾もあると思いますが、それは、私の表現のまずさです。

その研修をご依頼になった企業および研修参加者に、私が提供した情報を活かしてくだ

さる人がおられた場合には、運がよかった、ということです。講師にとって大変うれしいことです。実際に、世に貢献できたと感じるからです。

運がよかった一例は、『真・報連相のハンドブック』p.63～67に掲載しています「富山県・TSUTAYA 砺波店（となみ店）での職場実践」です。実践は、報連相（＝仕事の進め方）の振り返りミーティングを2ヶ月に一回継続する方法です。

このミーティングの議事録を第5章 p.17 に載せていますので、実例をご一読ください。

私の研修では最初に、参加者各自が「自分は何のためにこの研修に参加しているのか」、という「自己目的」を明確にされる機会をつくります。それは、自己目的が明確であればヒントがつかみやすい、と考えているからです。これは、「内省思考」を促進するファシリテーション（研修展開の支援）の、最初の働きかけ（介入）でもあります。

この本では、現在の私の考えを述べますので、読者の皆さまが、このなかから自分の役に立つヒントを自分でつかんでくだされば幸いです。

#### （４）「ヒント」とは、なにか・・・

参加者が研修で得られるものは、「知識」、「スキル（技能）」「ヒント」、「気づき」、「自己動機付け（やる気）」、「知り合いづくり」、などが主なものです。

このなかで、「知識」、「スキル（技能）」「知り合いづくり」は、自分「が」外から得るものです。

「気づき」、「自己動機付け（やる気）」は、内省思考によって自分の中に自分が感じるものです。参加者が、自分「を」見つめ、振り返られるときに、内面に感知できる可能性があります。

自分「が」振り返るだけでなく、自分「を」振り返ることが肝心です。

その振り返りに、① 自分の考え、言動を照らし合すのに役立つ情報と、② 他者からのフィードバックがあれば有益です。ヒントがつかみ易く、気づきも起こり得るからです。そのような情報と機会を提供したいと願っているのが真・報連相研修の講師です。

「ヒント」は、〔外×内〕です。（外からの）情報が、自分の役に立つ重要情報だと、ひらめき、自己が内面で「ヒント、だ。」と意味づけたものです。その情報の提供者（講師とか、同僚参加者）の意図とはまったく違った意味づけをして、自分のヒントにされる場合があります。

「ヒント」を得るとは、どのようなことか。「ヒント」を理解するのに、よい実例があります。『真・報連相のハンドブック』40ページをご覧ください。京セラの稲盛会長の体験談が載っています。稲盛さんが得られたものは、実際にはヒント言うよりも重い「信念」のような、生き方の知恵だったと想像しています。概要は次の通りです。

京セラの稲盛会長が、松下幸之助さんの講演を聞かれたときの話を記述された「まず思う」という記事です。

〔ごく簡潔に概要を述べますと〕；

中小企業の社長さんたちの集まりで、松下幸之助さんが、持論のダム式経営の話がされました。企業はダムのように余裕をもって・・・。

お話が終わって、質問がでました。「松下さんと違って、私のところは中小企業です。どのようにして余裕をもてばよいのでしょうか？」

幸之助さんは、つぶやかれました。

「どうやって・・・。それはわても知りませんのや。知りませんが、持とうと思わないけませんわ。。。」

会場からは失笑がでました。しかし、稲盛さんは強烈な印象を受けられたのでした。「まず思う」。これや・・・。

講演を聞いた大多数の人たちは、なにもつかんでいません。そのなかで、稲盛会長は貴重なヒント「まず思う」をつかまれたのです。

仮にですが、幸之助さんが生き返ってきて稲盛さんと会話を交わされたとします。

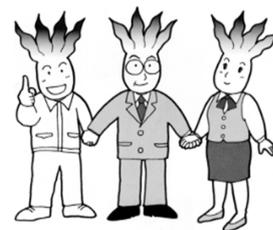
稲盛会長　：「『まず思う』というお話は、貴重なヒントになりました。ありがとうございます。」

幸之助さん　：「わては、ダム式経営の話はしましたが、『まず思う』というような話はしてまへんで・・・」

というような場面がイメージできます。

これがヒントです。その人が自分でつかむものです。講師が提供した（新）知識ではありません。また、「これはAさん、あなたにとってヒントですよ」などと、講師が決めることはできないのです。

（この事例は、レベル表の連絡の5度「情報を意味づけるのは自己」の実例とも言えます。同じ話（情報）を聞いても、意味づけは大きく変わります。目的思考による意味づけ、プラス思考による意味づけ、自立人間としての意味づけ、が大切だと思います）



## (5) 「気づき」とは、・・・

「気づき」とは、参加者がされることです。研修講師から、教えてもらった知識、技能を身に着けるだけでなく、教えてもらった新知識や新しい考え方を手掛かりにして自己を振り返り、自己の在り方に気づくことです。知らなかった自己を知ることです。

研修の場での気づきだけでなく、研修終了後も考え続けていて、後日気付くこともあります。講師としては、「内省思考を促進」(支援)しながら研修を進めてきたつもりでも、実際には「気づき」にまで至る人は少ないのです。例を3件挙げます。

**例1：** 管理職対象の真・報連相公開セミナーで、「自己に(を)」気づかれた例です。研修の最後に、各グループから1名感想発表された際に、地場産業C社の社長さんが発言されました。

「今、感じていますのは、私も、ウチの幹部連中も、まだまだ部下に助けてもらっていないなあ…、ということです。」

(注：「リーダーシップとは、助けてもらう能力なり」という名言があります)

**例2：** Yさんの気づき／(真・報連相大会終了の後日、Yさんからいただいたメールです)

今回の真・報連相全国大会で、自分が講師で研修を実施している時に起きえる事象(注1)に対する「自己の心の在り方」が少し変われると感じています。

今まではあまりに、研修現場で起きた事象のみに囚われていました。そもそも今やっていることの、本来の「目的」への観点が欠落していました。

今後の研修の中で同様な事象が起きた時にどう行動するか？

現状では分かりませんが、「少なくともその事象に対する心の在り方は、今までよりはゆとりを持って、少し広い視野で対処できるのでは、と感じています。」

そもそもの目的を考えれば、(起きている現象に捉われず、関わらずに)流せるものは流せる(注2)と思います。

(注1：事象とは、ここでは、講師の指示に従わず、事前学習シートのコピーを提出しないグループが6グループ中2グループ出たこと)

(注2：やり過ぎして、場面転換を図ること)

※ なお、この例2の場面の詳細は、第1章p.27ご参照ください。

### 例3：(Kさんからのメール)

真・報連相について数回研修をさせてもらった。けれど、真・報連相という言葉の意味、3つの視点、3つの深度、3つの方向、レベル表、糸藤正士さん、著作権の取扱いを「説明」することが中心になっているので、しっくりこない。

まるで、「真・報連相教」「糸藤教」の教えを伝えているだけであるような(苦笑)。こうしたことを改善するには、どうしたらいいのだろうか？

~~~~~中略~~~~~

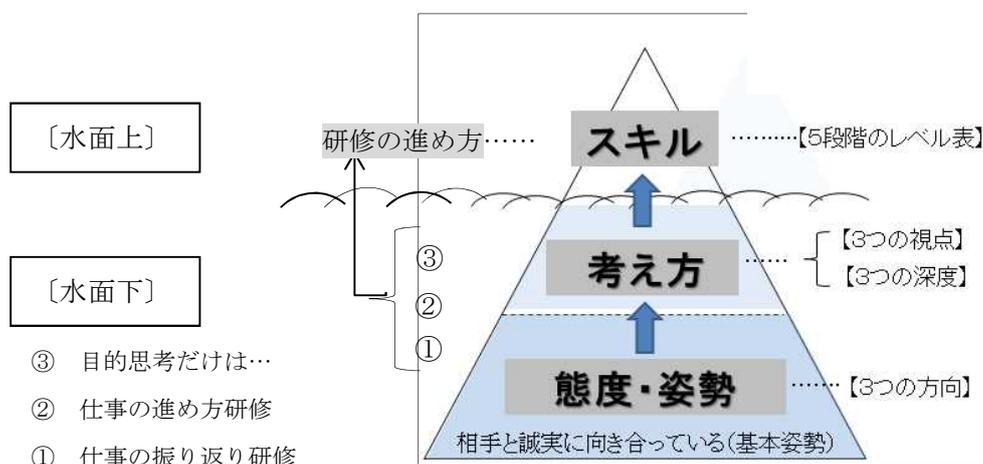
糸藤さんのお話で、「真・報連相研修の目的は、そのコンテンツと考え方を提供することだけでなく、『研修参加者が自分に役立つヒントを自分でつかむ』この態度・姿勢づくりへの支援だ」(内省思考の促進)という趣旨を聞いたのです。「私は、後者の要素が欠けていました」。

=====

(6) 真・報連相研修をしている講師の「3つの意識」

- ①仕事の振り返り研修 ②仕事の進め方研修 ③目的思考だけは…

「真・報連相」を氷山に喩えた 体系図

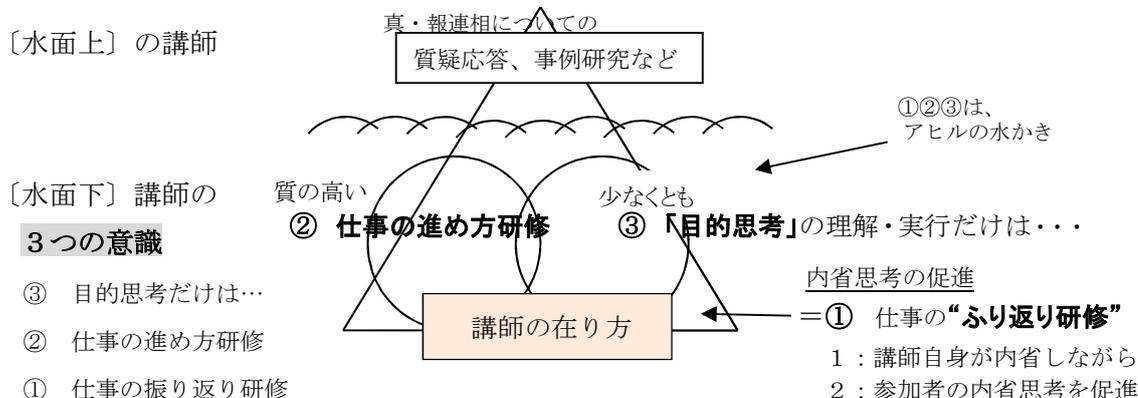


注：

- 【3つの視点】とは、「環境(相手)」、「自己」、「目的」の3つの視点で、手段をとらえること。
- 【3つの深度】とは、情報の共有化には3段階の深度がある。「深度1」事実情報の共有化、「深度2」意味の共有化、「深度3」考え方の波長の共有化。
- 【3つの方向】とは、「相手と誠実に向き合っていない」、「相手と誠実に向き合っている」(基本)、「必要な場合には、相手に誠実に寄り添っている」。・・・この3方向。

講師は、何を考えながら
真・報連相研修をしているか・・・

【3つの意識】



(注： 「講師自身が内省」とは、講師が参加者に与えている、自己の影響力を自覚すること)

~~~~~

真・報連相研修を担当している際に、講師は何を考えながら研修を進めているのでしょうか？ 私（糸藤）の場合ですが、レベル表の重要項目について事例研究とか、ミニレクチャーをしながらも、水面下では常時、次の3つを意識しながら進めています。

- ① **振り返り研修** 「真・報連相研修は、仕事の**振り返り研修**である」と、意識しながら、参加者に内省思考を促しながら進めています。(内省思考の促進)。
- ② **仕事の進め方の研修** 「真・報連相研修は、(研修名には報連相と書かれていますが、実質は**仕事の進め方の研修**である」というつもりで、進めています。(報連相という)看板に偽りあり、と感じながら・・・
- ③ **目的思考** 「真・報連相研修は、**目的思考**である」・・・と、意識しながら進めています。今日のこの研修では、具体的なヒントとして、少なくとも「**目的思考**」だけは自分のものにしてほしい…

真・報連相の氷山モデルで言えば、水面上では、5段階のレベル表の諸項目を取り上げて質疑応答、事例研究、ミニレクチャーなどをしていきますが、水面下では、上述の、3点を意識しながら研修を進めています。この3つは、水面下のアヒルの水かきです。

=====

## (7) 第1章～第7章の「目次」



### 第1章 基本的な考え方

環境、自己、目的の「3つの視点」から…

- (1) 環境から研修の進め方を考える
- (2) 自己から研修の進め方を考える
- (3) 目的から研修の進め方を考える
- (4) 「目的と目標の違い」の研修の進め方
- (5) 研修プログラムの参考例・進め方の解説

〔付録〕① 研修講師の自戒（糸藤の場合）

② 「真・報連相の名言集」

### 第2章 研修の基本技法(その1)

- (1) 「手段」を通じて、研修の進め方を考える
- (2) 質問する技術
  - ① 質問の仕方 / 質問の基本形
  - ② 「軽い質問」と「重い質問」
- (3) 質問を受ける技術
  - ③ 質問への対処法(その1) / 質問にも応対にも、いろいろある
  - ④ 質問への対処法(その2) / 「応え」と「答え」
  - ⑤ 質問への対処法(その3) / 松下幸之助さんの応答
  - ⑥ 質問への対処法(その4) / 講師は問題を出す人
- (4) 質問以外のことについて・・・
  - ⑦ ほめて欲しい、認めて欲しい / 「承認」を考える
  - ⑧ 『勉強の仕方』を勉強する機会をつくる
  - ⑨ 「3つの視点」「3つの深度」は、いわば「魚の釣り方」
  - ⑩ その他の職人芸も

### 第3章 研修の基本技法(その2)

- (1) レクチャー力
  - ① はじめに
  - ② 講師が身につけたい実践技法 (志伯暁子 著)
- (2) 内省思考の促進 / 介入
  - ① 「内省思考」について
  - ② 講師による、「プロセスへの介入」
  - ③ 「コンテンツへの介入」も必要
  - ④ 「ディレクティブ介入」、と「ノンディレクティブ介入」
  - ⑤ 「Aさんの質問」(私たちは、真・報連相教の伝道師なのか?)
- (3) ファシリテーション力 / 例示:「どこまで正直に報告・・・」
- (4) コメント力 / 例示:「積極的傾聴」、「意味の共有化」、「根回し」

- 〔付録〕
- ① チームワークづくりの実習 / (含む 科学的接近の学習)
  - ② 振り返りと今後の自己育成
  - ③ 「振り返りと今後の自己育成」の「互惠学習」の進め方

### 第4章 ケース研究(その1)

- (1) 事例の種類 (「説明用事例」と「ケース研究用事例」)
- (2) 「西先生のされたこと？」の事例シートで、  
ケース研究の進め方と事例文創作のヒントを説明
- (3) DVDによる「ピンチになった秋山君」のケース研究の進め方
- (4) 講師に逆らうベテラン参加者 【その1】、【その2】  
(会員Sさんからのメールをアレンジして、研修を考える)  
Sさんと糸藤の交信の形式に加工して…
- (5) ケース研究「納期遅れの報告書」初級～管理職研修まで使える事例

### 第5章 ケース研究(その2)

- (1) ケース研究「アメリカでの5S」 / (管理職向きのケース研究)
- (2) 事例の作り方について / 作り方の順序・私の考え  
説明用事例をケース研究用事例に加工
- (3) 「支援」の事例 / 「クレーム電話」
- (4) 「質の高い仕事の進め方」を追求しつづける職場づくり  
真・報連相振り返りミーティング議事録 / (TUTAYA 砺波店の事例)

- 〔付録〕「真・報連相」の基礎知識 10 問 / および、講師用解説の手引き

## 第6章 著作権の基礎知識

- (1) 著作権についての 理解度自己チェック15問 と回答・説明
- (2) 他者の図書から複写して研修資料とする 許諾を得たプロセス
- (3) 顧客企業の研修担当者から、著作権を問題視され困惑～解決へ
- (4) 会員のBさんが、メーリングリストへ日経新聞の記事を添付し、  
著作権を侵害した。対処の課程と解決結果
- (5) 著作権の留意点／ 追加補足的説明

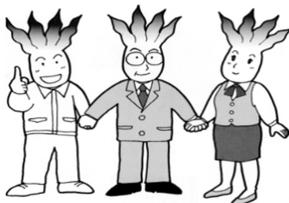
## 第7章 真・報連相研修講師に必要な参考情報

- (1) 研修の進め方を・・・／その前にすること
- (2) 参考図書、参考サイトなどの紹介
- (3) 一般社団法人日本報連相センターの理念である「互恵」とは・・・
- (4) 真・報連相研修の講師に成る／自己育成
- (5) 真・報連相の総合復習／理解度自己チェック
- (6) まとめ / (その1)、(その2)

【あしがき】

[参考情報] この本のなかでは、「振り返り」⇔「内省思考」として明確な区別をせずに使っていますが、すこし差異があります。例えば、

- A:** 今年の町内会の運動会を「振り返る」場合には、種目の選定はどうだったか、事前PRの仕方はよかったかどうか、当日使用する運動具の運び出しは・・・、なども「振り返り」の対象になります。自己が自己以外の事象を振り返ることも含めています。一方、
- B:** 「内省思考」とは、運営委員として、もっと前向きに事前打ち合わせをすべきだった、とか、私自身、委員としての自覚が足りなかった、あるいは委員会にまじめに参画していたか、どうか・・・、などと主に「自己」が「自己自身を省みる」場合に使っています。



(序章 終わり)

〔附〕

# 真・報道相のレベル表

この表は、仕事の進め方(=報道相)の重要事項の一覧表

お願い：下から上に読んで下さい

制作1993/改訂2015

	報告 (義務+α)	連絡 (情報の共有化)	相談 (シナジー・相乗効果)
5 度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 正直に報告している</li> <li>・ 相手の報道相が悪いのは、自分にも原因があることに気づいている</li> <li>・ 相手と自己、双方の満足を目指す報告をしている(相手の目的と自己の目的の両方を意識している)</li> <li>・ 相手の好みに応じた報道相の仕方を行っている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 報道相を楽しんでいる</li> <li>・ 悪い情報ほど、早く連絡している</li> <li>・ 「情報によるマネジメント」を行っている</li> <li>・ 情報を意味づけるのは自己であることをわかっている</li> <li>・ 情報交換、情報収集連絡で人脈づくりをしている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報の共有化を認める組織づくりに取り組んでいる</li> <li>・ 報道相が良くない人にも、重要な態度で接し、支援している (一支援の相談！)</li> <li>・ 相談を受けたら見返りを求めず支援を惜しまない</li> <li>・ 皆で相談して、問題解決に取り組んでいる (互恵の相談)</li> <li>・ 必要な場合には、相手に誠実に寄り添って相談している</li> </ul>
4 度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 結果や状況報告だけに止まらず、「自分の意思」もしっかりと述べているし、「提案」を添えている</li> <li>・ 連絡に加えて、原因分析と解決案も報告している</li> <li>・ 権限を委譲された場合、適切な報道相をしている</li> <li>・ 上司に対してだけでなく、部下(後輩)、同僚、関係各部門への報告も故かなくなり行っている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 重要性、緊急性、連絡先の範囲(他部門、他社)などの判断を一段高い視点で行っている(低い視点、横・外筋の視点でも見ている)</li> <li>・ 連絡内容、連絡方法が他へ及ぼす影響とか、影響が拡大化傾向をもつかどうか、なども考えている</li> <li>・ 生情報の連絡に加え、加工情報の連絡もできる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自他を尊重しながら、自分の意思を正直に、正直に堂々として、柔軟な対応で歩み寄りもできる</li> <li>・ 相談によって困りまわす人が、一人ではできない大きい仕事に取り組んでいる</li> <li>・ 効果的な質問で情報の共有化を深めている</li> <li>・ 心を閉ざさず、腹を割って相談できる人を持っている</li> </ul>
3 度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 目的を明確にして報道相している</li> <li>・ 状況が変わった時、長い期間を要する仕事、或いはその仕事の終了のメドがつかない場合には、「中間報告」をしている</li> <li>・ 「中間報告」の大切さに気づいて、実行している</li> <li>・ 「3項目で表現する方法」を活用している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 連絡が「情報の共有化」という意味であることを理解している。また、情報の共有化を認めている</li> <li>・ 積極的な「情報提供」で上司を補佐している</li> <li>・ 遅滞なくお礼状をだしている。またお礼の電話をしている</li> <li>・ (メール、電話、お礼状の使い分けを心得ている)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「相談」という名前(形式)で、「意見具申」・「情報提供」とか「上司の方針や真意」の確認もしている</li> <li>・ 相談の中で、必要な「根回し」もしている</li> <li>・ 「積極的相談」で情報の共有化を深めている</li> <li>・ お客様、上司、社内外からも相談を受けている</li> <li>・ 当面の相談だけでなく先々のことも相談している</li> </ul>
2 度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コスト意識を持って報道相している</li> <li>・ 報告の機会を、上司の考えを知る機会にもしている</li> <li>・ 必要な場合には、事前報道相をしている</li> <li>・ 報告(連絡)ミスは表直にあやまっている。ミスの対処が適切で、以後気を付けている</li> <li>・ I.P.O.(時、所、状況)も考えて報告している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 間違いの起きそうな場合や、正確さを要する内容は、文書(メモ)で連絡している</li> <li>・ 重要な情報は相手に確実に伝わったかどうか確認している(数値も連絡)</li> <li>・ 情報ツールを使いこなしているし、明確な言語表現ができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「こうしましょうか」と自分の考えを持って相談している</li> <li>・ 相談の中で「お願い」や「問題解決」もしている</li> <li>・ 誠意・熱意をもって相談し、相手が判断しやすいように、わかりやすく状況を説明している</li> <li>・ 相談した人に対して、必ず結果報告をしている</li> </ul>
1 度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 報告は正直に、という基本原則をわかっている</li> <li>・ 仕事が終了したら、直ちに、命じた人に直接報告している</li> <li>・ 「飛び越し指示」は直属上司へ即報告している</li> <li>・ 結果、経過の順で要領よく報告している</li> <li>・ 5W2Hで、わかりやすい表現をしている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 必要と思うことは、その都度まめに生情報を流している(タイムインング、態度が肝心)</li> <li>・ 悪い情報ほど早く連絡すべきだ、という原則は知っている</li> <li>・ 相手を見て、明るく大きな声で挨拶をしている</li> <li>・ 適宜(ときどき)、「声かけ」上をしている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上司に対して「どうしましょうか」と必要な相談をしている</li> <li>・ こまめに相談しているが、時には自分一人ですらうしょうか・・・と、革しんでいることがある</li> <li>・ よい報道相はよい人間関係の上に行える、よい人間関係はよい報道相の上に行えることを知っている</li> </ul>

安心と信頼は、報道相の上に成り立つ

不詳複製 ©糸藤正士 / (社) 日本報道相センター

東京03-6311-8090 大阪06-6226-1262 http://www.nhc.id.net

## 〔レベル表を教材にする研修の進め方について〕

レベル表を研修の入り口とする場合には、相手(参加者)によっては、3度以下だけを教材にする方法がよくとられます。

管理職研修などでは、レベル表全体を教材にするのがよいでしょう。

レベル表の全項目を読んでもらうためには、進め方に工夫が必要です。

単純に、「全項目を読んでください」と指示しますと、ざっと目を走らせるだけになります。管理職の人たちにとっては、報連相ぐらい・・・という気持ちの持ち主も多いようですし・・・。

きちっと読んでもらってこそ、はじめてレベル表の値打ちを感じていただけるのです。

「一項目ずつ読んで、できている項目には○印を、できていない項目には×印をつけてください」。「どちらともいえないのは△印です。意味がわからない項目も△印をつけてください」。

「では、これから約10分間で、○×△印をつけてください」という指示をします。

(注：全項目に○×△印つけることで、「自己」の普段の行動を振り返りますので、「**内省思考の促進**」の効果も期待できます)、

「内省思考は、あらゆる場面で意識しながら進めます。評論家養成研修、講師養成研修にしないためです。

その後の進め方は、×印、△印をつけている項目をとりあげて、意見交換を求めたり、解説したりして研修を進めます。なお、参加者が×印、△印をつけていない項目でも、講師として重要だと考えている項目は、とりあげましょう。

以上