

真、報・連・相とは

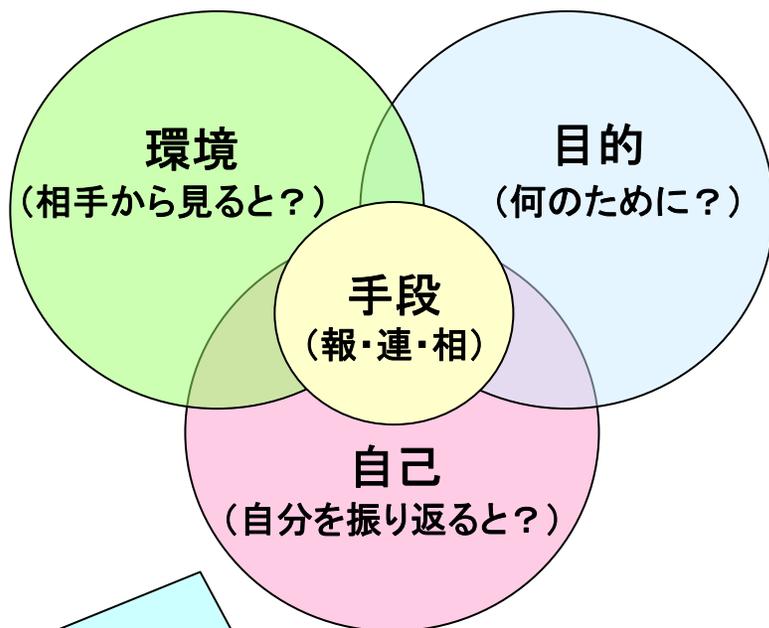
真、報・連・相の「真」とは、現実(リアル)のと言う意味です。現実をしっかりと観察していると、見えて来た真の報連相と言う意味です。見えて来た核心は次の3点です。

- ①「**3つの視点**」・・・「相手」、「目的」、「自己」と言う、3つの視点で「手段」を見ると、ものごとが深く見える
- ②「**3つの深度**」・・・情報の共有化には、3段階の深度がある
- ③「**5段階のレベル表**」・・・報連相にはレベルがある

今までの(旧)報連相との違い

今までの報連相は、主に報連相のやり方「技」を初級社員に教えて来ました。しかし、やり方だけでは報連相の質は高まりません。一流のスポーツ選手は目に見える技術だけでなく、技と心と体が三位一体で高いレベルになっています。「現実real」をよく見ると、質の高い報連相は「技」だけではありません。という意味で「真(real)報連相」と名付けました。

真・報連相の三本柱(核心)



物事が深く見える「3つの視点」

真、報連相は個人の報連相ではなく、「組織全体の報連相」の質を高めることを目指しています。この点も、旧報連相と真、報連相との違いの一つです。真、報連相では、頭がいきなり手段へ直行する「手段思考」は取りません。「環境(相手)」「目的」「自己」という【3つの視点】で「手段」を捉えると、物事が深く見えることが分ったからです。

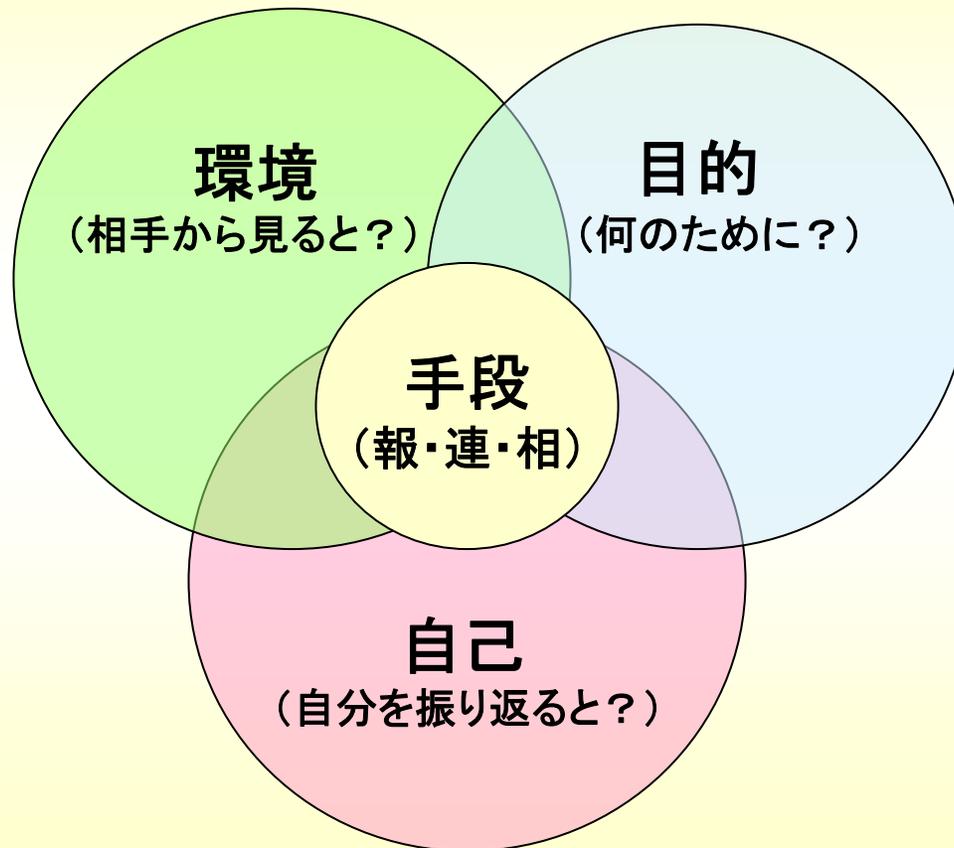
基本編

“できる人”は

報・連・相の質が違う

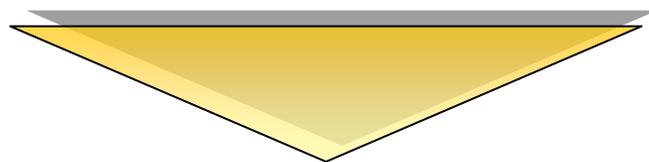
1. 「真・報連相」の基本的な考え方

「相手」、「目的」、「自己」の3つの視点で「報連相」を捉える



2. 今までの「報連相」と「真・報連相」との違い

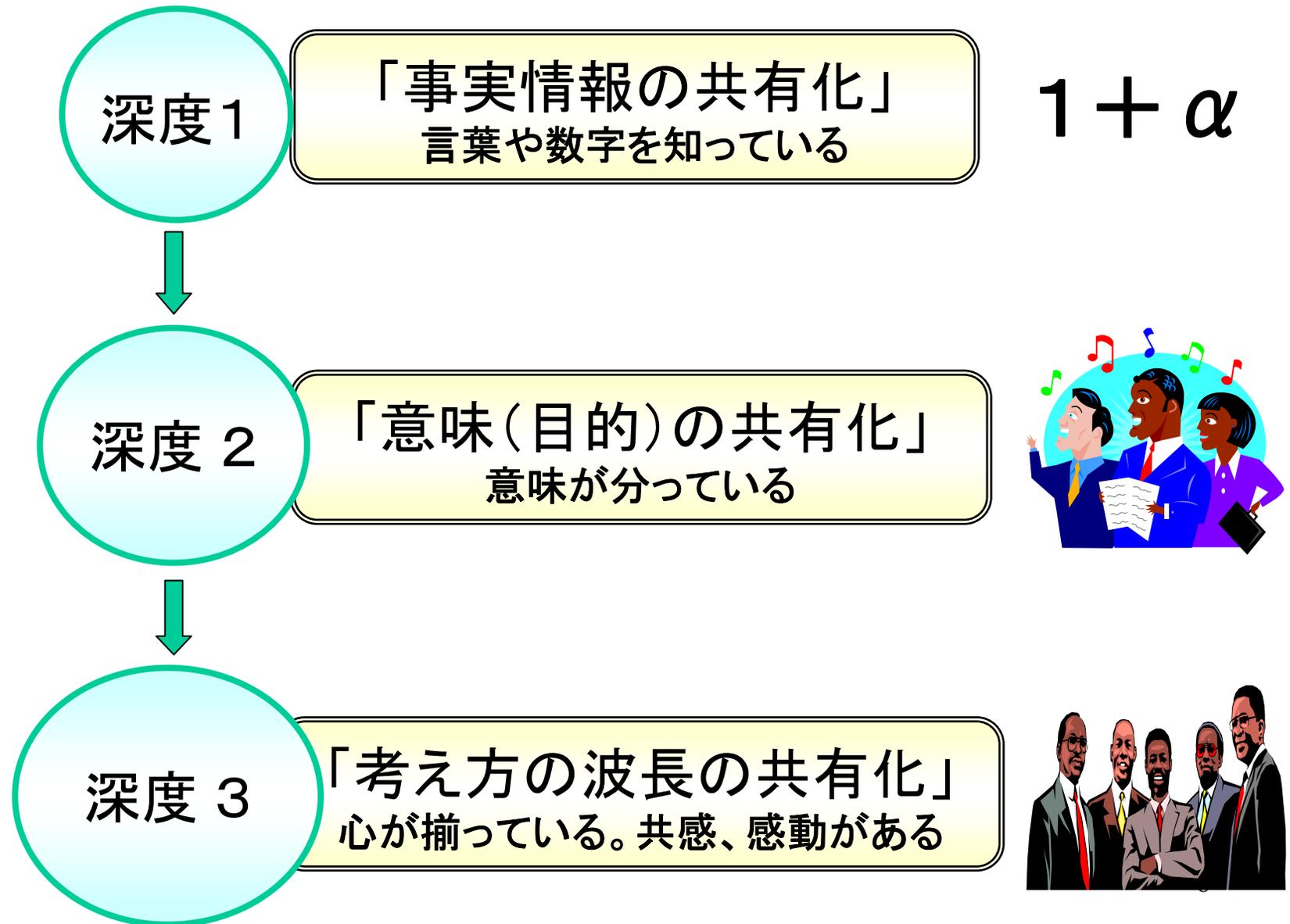
- ①「3つの視点」・・・「相手」、「目的」、「自己」と言う、3つの視点で「手段」を見ると、ものごとが深く見える
- ②「3つの深度」・・・情報の共有化には、3段階の深度がある
- ③「5段階のレベル表」・・・報連相には、5段階のレベルがある



上記が真・報連相の「基本的なものの見方・考え方」ですが、なかでも「3つの深度」が重要です。

連絡とは関係者が情報を共有化することですが、単なる共有化ではなく「情報の共有化を深める」ことが肝心です。

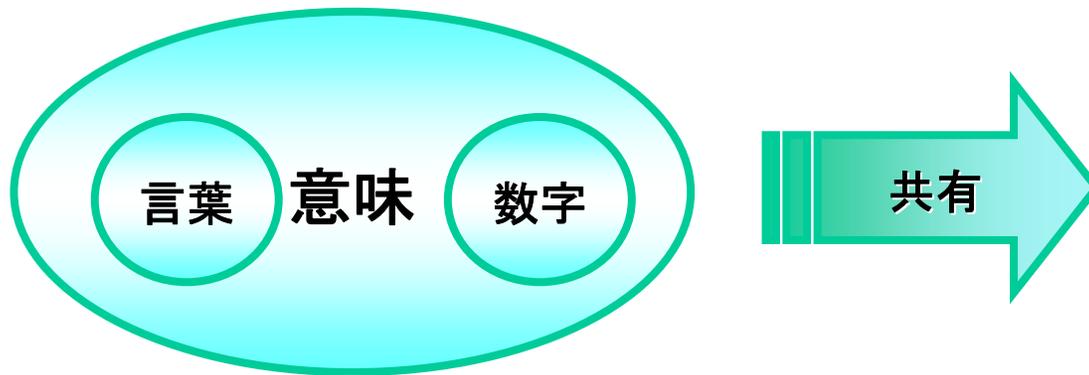
3. 情報の共有化3段階の「深度」



4. 情報の「共有化を深める」

伝え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。



そして「思い」を共にしたいものです。

これが、「共有化を深める」と言うことの真意です。

5. 情報の「意味」と「思い」が伝わる

「真・報連相」によって、組織全体で情報の共有化が深まって来ると、お互いの意図する「意味」と「思い」が伝わり、いたるところで気の利いた自発的な動きが出来るようになります。



自発的な動きが出来る

そうなれば、その組織は、「経営理念」を実現するための基盤となります。

6. 情報の共有化の「深度」が深まると 組織の体力(質)が高まる

この基盤づくりが、心技体でいう「体」にあたります。個人と個人の報連相だけでなく、組織全体の報連相の質を高めることが大切です。



個人の心

+



個人の技術

=



組織の体力

この基盤づくりが、組織全体の報連相の質を高めます。
職場や組織の報連相の「質」を、確かめて見ましょう。

7. 情報の共有化「3段階」の深度：事例

「意味」や「思い」を分かち合う

●情報の共有化を「深める」

報・連・相の目的は、関係者が情報を共有化することです。ただし、単なる共有化ではなく、より深く共有する（理解を深める）ことが重要です。「言葉や数字」だけではなく、その「意味」を伝えることが大切で、さらには「思い」も共にしたいものです。

事例研究：ある病院での出来ごと



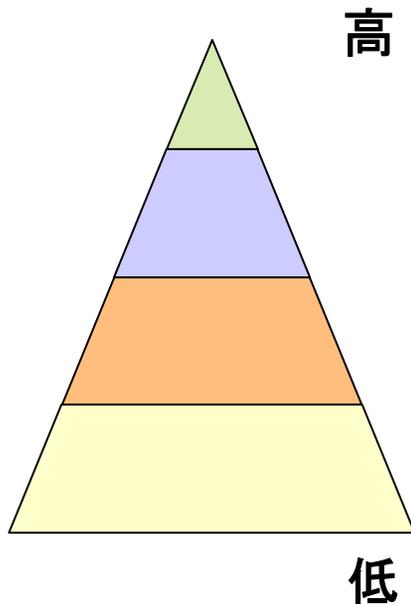
この事例を読んで、自分の職場での情報の共有化を振り返って見ましょう。（深度がどのレベルか・・・）

8. 報・連・相にはレベルがある

組織のあるところに報・連・相あり

●報・連・相はビジネスの基本

組織のコミュニケーションでは「報告」「連絡」「相談」は不可欠ですが、それだけに悩みは多いものです。



報連相のレベル(質)

「報連相」にはレベルがあります。“出来る人”は「報連相」の質が違うのです。同じ「報告」でもその内容は様々であり、「報告」の仕方も変り、「連絡」をするタイミングも、何が必要な「相談」なのかも人によって異なります。その積み重ねが、ビジネスにおける“仕事の出来る人”、“出来ない人”の評価に繋がっていると云えます。

「真、報連相」成熟度レベル表で、自分のレベルをチェックして見ましょう。

9. 「積極的傾聴」を身に付ける

「積極的傾聴」を身につける

●「きき手」の存在

報・連・相とは、必ずする人とされる人がいます。コミュニケーションの一つです。どちらかが一方的にするのではなく、必ず「きき手」がいます。報・連・相をただ「耳だけ」できいていたとしたら、きっと相手を怒らせることとなります。従って、報・連・相の質を高めるには「積極的傾聴」(アクティブ・リスニング)を身につける必要があります。



- I. 共感的理解(評価的・批判的にならない)
- II. 受容(受容的・許容的なきき方)
- III. 誠実の3つが基礎となります。

10. 「積極的傾聴」とは

「積極的傾聴」を身につける

●「積極的傾聴」とは

「積極的傾聴」とは、相手の言わんとする意味全体を、誠実に、真剣にきくことで、言葉の意味だけでなく、その背後にある考えや気持ちを、相手の立場で理解します。

配付資料：積極的傾聴とは・・・



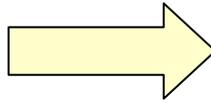
相手が持っている本質的な価値を心から認め、相手の権利と自立性を尊重すると言う心構えの裏付けがあって、始めてよいきき手になれるのです。

職場や家庭で自分の「積極的傾聴」が出来ているか
振り返って見ましょう。

11. 3つの「きき方」の「深度」

深度 1

聞く

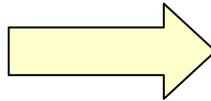


耳で「きく」知る

聞こえている状態
「事実情報の共有化」

深度 2

訊く

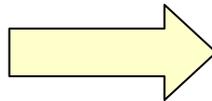


口で「きく」わかる

自分が知りたい事を訊く状態
「意味(目的)の共有化」

深度 3

聴く



全身(耳+全身と心)

で「きく」共感する

「考え方の波長の共有化」

深度3の聴くが「積極的傾聴」

批判的に聞いていれば、相手は自己防衛的になる。

口で訊けば、口先だけで「答える」

全身で聴けば、心で「応えて」くれる。

12. 3人のお母さんの「きき方」を検証する

受け手の「きき方」によって相手の反応が変わって来る

●言葉の裏にある気持ちを「きく」

この事例を読んで「気付いたこと」「感じたこと」を話して下さい。

事例研究：三人のお母ちゃん



「聞く」「訊く」「聴く」の違いがはっきりと認識できたと共に、相手の気持ちを感じ取ることの大切さ、「積極的傾聴」が理解されたと思います。(一方通行ではなく、2Wayコミュニケーションが基本です)

いろいろと気づきが得られたと思います。職場や家庭での自分の言動を考えて見ましょう。

13. “できる人”は「目的」で報・連・相の仕方を考える

「手段思考」から「目的思考」へ

●「何のためにするのか(Whatを明確にする)」

すべての仕事はまず「目的:ゴール」を明確にするところから始めるとうまく行きます。(Whatが重要)

目的を明確にする



目標:目的を達成するためのマイルストーン

目標と目的を混同しない

やり方・手段(How)を先に考えることを「手段思考」

先ず目的(What)を考え、それを基にやり方・手段を考える方法は「目的思考」

目標:「期日のある到達点:いつまでに(When)どれだけ

(How much/many)」・目的を達成する為のマイルストーン

目的:「その目標の意義:何のために(What)」を明確にする

「目標は目的達成の手段なり」・これは何事にも通じます。

14- I . “できる人”は「自己」を含めた状況全体を観ている

自立人間と依存人間の違い

①目的の選択は自分でするもの

どのような「自己」かが目的を左右する。自分の倫理観が問われる(社会的責任)



「自分は何を大切にして、人生を、職業生活を活きているのか」この自問自答に自信を持って答えられることが大切

・・・これが「自立人間」・・・「自責の人」

14-Ⅱ. “できる人”は「自己」を含めた状況全体を観ている

自立人間と依存人間の違い

②不満を自分の課題にする

不満を自分の課題にする「前向き志向」が自立人間の考え方。客観的な状況や相手を見るだけでなく、自己を含めた全体の状況を観ることが大切



言い訳をしたり、受身の方は
「依存人間」・・・「他責の人」

15. 「事実情報の共有化」でお互いを助け合う

自立した個人同士の互恵が相乗効果を生む

最近、多くの企業で成果主義(給)を導入しています。個人の責任を明確にして、やる気を引き出し、成果によって報酬を決めようというものです。

事例研究: 或る日、営業マンS君が帰社したら・・・



「個立」が期待されているのです。しかし、個立(=個人の自立)が孤立になったのでは、成果は上がりません。

A: 「(孤立して)自力だけでやり遂げようとする」

B: 「自分の仕事の状況を周りに人に知ってもらい、周りの人達の仕事も知った上で、仕事を進める」

このAとBの違いは、個人の成果と組織の成果に大きく影響して来ます。

自分の現状を振り返って見ましょう。

16. 経営理念は「意味の共有化」があつてこそ生きる

「知っている」と「分っている」は違う

① 熱き「思い」をどう伝えるか

『経営理念』の文章をただ「知っている」「暗記している」だけではありませんか？



『経営理念』の意味するところを社長から従業員一人ひとりに至るまで、皆が「分っている」ことが肝心です。

我が社は皆が分っているか？

17. 「知っている」と「分っている」は違う

「知っている」と「分っている」は違う

②企業の事故や不祥事はなぜ起こるのか

企業理念や作業マニュアルなどが「知ってはいた」が「分っていない」ケースが多い。



これらの事例からも「事実情報の共有化」から「意味の共有化」へと共有化の深度を“深める”ことの大切さを教えています。

我が社の状況も調べて見よう

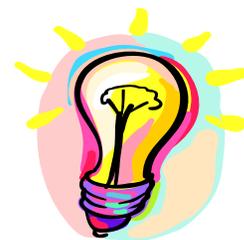
18. 「考え方の波長の共有化」が職場を活性化する

自発的参加意欲をかき立てる効果も

●心が揃う

お互いが持つ情報を共有することで相手のことを理解し、自分のことも分ってもらえば、目指す道筋(目的・目標)も一致して来ます。そのことが自発的行動(意識的な)を促す原動力になるのです。

事例研究:「今度から私も営業会議に出させて・・・」



これが「考え方の波長の共通化(深度3)」です。真、報連相は、それを実現するパワーを秘めていると言えます。

職場での「考え方の波長の共有化」ができていますか？

CSRと真、報道相

最近の企業の事故や不祥事を見ると、その殆どが上下のコミュニケーション不足が原因です。つまり、情報の流れ滞留していることとなります。具体的に言うと、情報のマネジメントが上手く出来ていないこととなります。



我が社は大丈夫か
お互いによく調べて
見よう

CSRと真、報連相

真、報連相をコミュニケーションのツールとして使用して、情報マネジメント(上下のコミュニケーション)の質を高め、経営の効率化、品質向上を図って行きます。



真、報連相では、この情報マネジメントを重視していて、その共有化には「**3段階の深度**」があります。これはまさしく「**合議**」そのものではないでしょうか。これこそコミュニケーションの真髄と言えます。

互いの心が揃っている(気持ちに通じる:共感・感動・やる気)

真、報連相の行動10か条

1. 挨拶は報連相のウォーミングアップ
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. 面談して直接対話(積極的傾聴)をしよう
8. 質問で情報の共有化を深めよう
9. 勇気を持って、正直に伝えよう
10. 座右の銘を持とう