

部下育成にさらに自信がつく12カ月

実践させよう、報連相

報連相もコミュニケーションの手段です

職場におけるコミュニケーションの大切さを示すキーワードとして度々用いられる「報連相」。果たして皆さんは、その意味を正しく理解されているだろうか。今回は、部下の積極的な報連相を引き出し、仕事の質を高めるための要点を解説する。



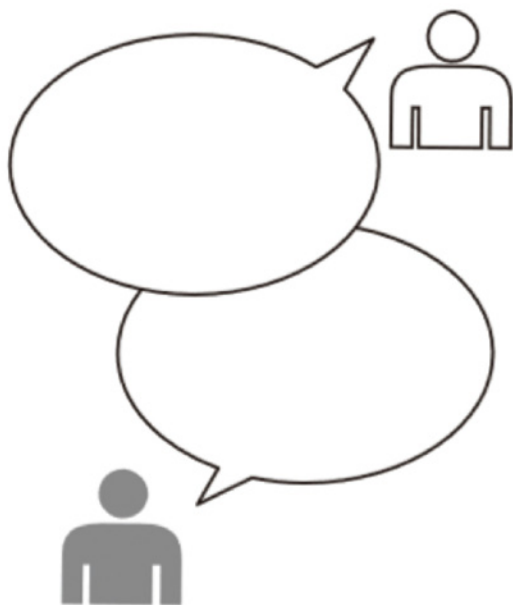
松下 直子

株式会社オフィスあん
代表取締役

報連相には、反対語がある

前回に続き、今回も「報連相」について続けてみます。

それにしても、「報連相」とは、何とも一方的な言葉であるような気がします。コミュニケーションに関わる言葉なら、返しの言葉がありそうです。「いただきます→おありがとうございます」、「ごちそうさまでした→おそまつさまでした」等々、コミュニケーションは「やり」と「とり」でセットです。

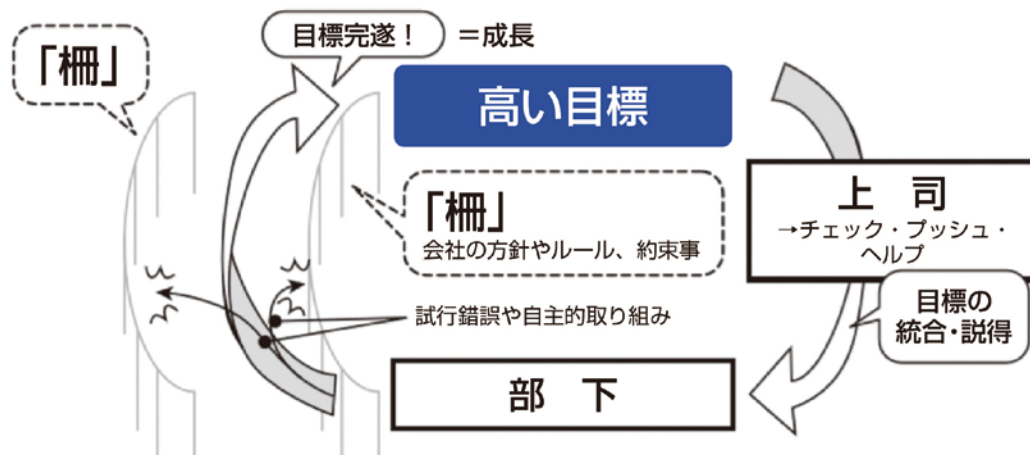


以前、私が勤務していた企業の常務は、第2次世界大戦中に陸軍に所属して最前線で戦っていたそうで、飲むとよく戦争中の話を聞かせてくれました。その常務が「報連相には反対語があるのだよ」と教えてくれたことがあります。こういう話でした。

「報連相」というのは元々軍隊用語。隊員は隊長に「報連相」を適切に行わなければならない。そして隊長は部下の「報連相」を受けたら、「命解援」で返してやること。それは「命令、解説、援助」。つまり上司たるもの、部下の「報連相」を受けたら、次の指示命令を出してやる、そしてその指示命令を出した意味を解説し、それが成し遂げられるように援助してやるのが重要だ。

あなたは、部下の報連相に対して、何を返していますか。

悪い報告に対して「なんでそうなったんだ？」では原因追究中心（犯人探し）で、過去志向です。原因を把握することももちろん大切ですが、できれば「何のために、次に何をしようか」という目的中心、未来志向の言葉を継いでほしいものです。部下の失敗に対して責任を取らせようとするのではなく、失敗から学ぼうとさせることです。上司からの責任追究を繰り返される部下は、近い将来、報連相ではなく、隠蔽に走ります。



■メンバーが「報・連・相」をしなくなる理由

- ①いつ「報・連・相」したらいいかが分からない
 - ・やる「前」に「相談」することを分かっていない
 - ・やった「後」に「報告」することを分かっていない
- ②何を「報・連・相」したらいいかが分からない
- ③見返りが無い
 - ・「報告」したけど叱られた
 - ・「連絡」したけど無視された
 - ・「相談」したけど答えがなかった
- ④上司からの「報・連・相」がない
 - ・仕事の目的や目標、方針が不明確
 - ・現状や問題意識の共有ができていない

何を報連相させるのか

私たちは、新入社員の頃から耳にタコができるほど「報連相しよう」と促されます。しかし、不思議なことに「何を報連相するのか」をきちんと学んだ記憶がありません。

報連相させるべきは、まずは「現状の事実」です。今ある状況の認識をお互いが共有することで。そして報連相がなされた時には、きちんと感謝の意を伝えてください。「するのが当然」ではなく、「してくれてありがとう」という前提です。す

ると部下は、次の報連相も欠かしません。

そして、「報連相」と「命解援」のキャッチボールを通じて真に共有し合うべきは、「目的」と「目標」です。

仕事には目的（何のために？）と目標（どこまで？）があります。やっつけ仕事で取りまわせるのではなく、その価値や意味を理解しながら仕事に向き合うことで、仕事に対する意欲や仕事の質さえ変わってくるでしょう。

上司だからといって、「いいかっこう」をしなくていい

20年以上前は、情報は上意下達で上位の職位から下に下にと下りてきました。上司が間違いなく部下より情報を持っていた。それが上司の優位性でもありました。しかし今どきは、むしろ部下の方がITスキルに長けていたり、現場の情報を持っていたりします。

報連相の見返りには、「スズメの学校」方式ではなく「メダカの学校」方式をお勧めします。「鞭をふりふり、チーパッパ♪」ではなく「誰が生徒か、先生か♪」。

「それは初耳だ。いい情報をありがとう」「次にどうしたらいいか、一緒に考えてくれないか」と、部下の「報連相」に伴走の手を差し伸べてやれる上司であればよいのです。上司だからといって全能ではありません。部下と共に、一緒に知恵を絞り合えばいいのです。