

2008年5月26日

「基本のコミュニケーションと報・連・相実践術」研修会の報告
(2008年5月12日 講師：田邊 良吾 氏、大橋 文雄 氏)

*本報告書は、上記研修会の内容を所内研修用に要約したものです。

吉田国際特許事務所
作成者：久我 貴洋

1. 基本のコミュニケーション

[1] コミュニケーションを取りやすい人数

組織の人数	組織のコミュニケーションライン
2人	1本
3人	3本
4人	6本
5人	10本
6人	15本
・	・
・	・
10人	45本

組織のコミュニケーションラインが増え過ぎると、円滑なコミュニケーションを取ることが難しくなり、組織としてまとまりにくくなる。

組織の人数が5人を超えている場合は、組織内に3～5人ずつのグループを作り、グループ毎にまとめることが望ましい。

[2] 挨拶・礼儀

挨拶ができなければ、コミュニケーションを上手に取ることは難しい。

企業において、上司が年下で部下が年上というケースは珍しくなくなったが、上司は、礼儀がなければ人を上手に使うことはできない。

[3] 長所進展法

長所：他人レベルを超えている部分。

短所：他人レベルに達していない部分。

日本人上司の7割は、部下の短所を直そうとする。

企業の役に立てる部分は短所でなく長所であるため、部下の短所を是正せずに長所を伸ばすようにし、短所の部分は、他の人にカバーさせる。

ただし、挨拶ができない、時間に遅れる、約束が守れないといった基本レベルに達していない欠点については、是正する必要がある。

[4] 信頼関係

(1) カガミの法則：相手に憎しみを持たば、憎しみが返ってくるが、親しみを持たば、親しみが返ってくる。

相手の嫌がることを言わない。

(2) リスペクト：

- ・相手を尊重する。
- ・大人扱いする。
- ・短所には目をつぶって、長所を伸ばす。
- ・前向きな失敗はマイナス評価しないが、能力があるのにやらない場合は、理由の説明を求める。
- ・失敗してもけなさない。
- ・努力した過程も重視する。

[5] 基本コミュニケーション能力

(1) 伝達力

コミュニケーションは伝わったことが全てである。

- ・繰り返し伝える。
- ・紙に書いて重要性を話す。
- ・1～3つの重要なことに絞って話す。
- ・結論を先に言う。

YOUメッセージ：「君は～だ。」のように相手を主語にして伝える。
相手に防御本能が働いて受け入れられにくい。

Iメッセージ：「私は～だ。」のように自分の心情を伝える。
相手に自分の心情を理解してもらえやすい。

(2) 受信力

コミュニケーションの上手な人 = 聞き上手な人 (80% 聞き、20% 話す。)

傾聴の技術：

- ・相手がまだ気付いていないことについて、どうしたいと思っているか聞く。
- ・最後まで聞いて、支持する。
- ・Iメッセージ(私は～だと思う。)で、自分の意見を伝える。

相手の考えを否定しながら聞くことはせずに、相手の話をわかろうとする。

メモを取りながら聞く(相手がメモを取っていないと話している方も不安)。

(3) 受容力

相手を否定せずに受け入れる(相手の価値観を否定すると、コミュニケーションは取れない。)

どうしてそのような考えなのか理由を聞く。

(「間違っている。」と、いきなり否定しても納得されない。)

自分の考えを示す。 相手は素直に受け入れる。

良い関係・良いコミュニケーション 良い仕事

2 . 報・連・相実践術

[1] 報・連・相の重要性

現代の1日の情報量 = 江戸時代全体の情報量

情報量が増大し、不確かな情報によって行動してしまう場合もある。

コミュニケーション(報・連・相)重要

企業の新卒採用担当者は、コミュニケーション能力を一番重視している。

[2] 報告

部下 上司：

- ・作成物を提出期限内に完成させ、すぐに報告する。
- ・上司に聞かれる前に報告する。
- ・完成予定を変更せざるを得ない時は、事前に報告する。
- ・完成する前の段階で、指示を仰ぐために報告する。
- ・どのようにやったかを報告する(主体性を発揮する。)

上司 部下：

- ・提出期限よりも前に、部下の仕事の進捗状況を確認する。

[3] 連絡

部下 上司：

- ・頼まれたことに対して確認する。
 - ・変更について速やかに連絡する。
 - ・メール連絡だけで済ませることのないようにする。
- (所内研修会での意見)
- ・適切な連絡ができるように、上司の予定を把握しておく。

对客户ライアント：

・「何月何日何曜日の午前/午後何時までに、~致します。」のように、正確に連絡する。

(所内研修会での意見)

- ・期日より前に確認のための連絡をとる。

[4] 相談

部下 上司：

- ・悩んでいる状態を長く続かせない。
- ・難しい場合は、なぜ難しいのかを説明して対応を相談する。
- ・何がわかって何がわからないのか、自分で考えてから具体的に相談する。
(所内研修会での意見)
- ・自分の周囲の経験がある人にも意見を聞く。

上司 部下：

- ・部下が悩んでいないか把握する。
- ・会議などで発言できる雰囲気を作る。

[5] 報・連・相のステップ

(1) 頭の整理整頓

頭の整理整頓と身の回りの整理整頓は比例する。

部下が辞めていく人の机は、整理整頓ができていない。
(自分のことで精一杯 部下に無関心 部下が辞める。)

整理：捨てること

整頓：定物定置

(使い終わった物は元の位置に戻す。 効率は思いやりから生まれる。)

行動を変えるための考え方を考えるために、環境を変える (整理・整頓・清掃のレベルをワンランクアップさせる)。

(2) 指示の受け方

記録をして、思い出す。

受け止めて聞いて、わかったことを証明するために復唱する。

目的を理解する。

(3) 上司への報・連・相

報告：

- ・結論から先に報告する。
- ・悪いことから報告する。

連絡：

- ・中間状況を連絡する。

相談：

- ・上司の知恵を借りる。
- ・丸投げせずに考えてから相談する。
上司の時間を節約することになる。

即時処理：上手くて遅いよりも、下手でもいいから早く出す。

(スピードがゆっくりだと、モチベーション下がる。)

(モチベーションが落ちていたら、短い時間集中してやる。)

現状を把握して、目標を立てる。

注) 本報告書は所内研修会用であるため、内容に誤りがあった場合の責任は負いかねます。