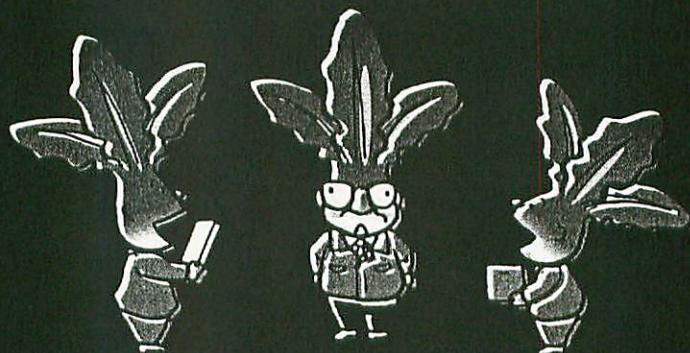


通信教育講座

ホウ レン ソウ
職場の報連相
「基本のキ」



糸藤正士

もくじ

----- (1 か月目学習 T1) -----

| | | |
|------|-------------------------|----|
| はじめに | なぜ「報連相」が必要なのか | 1 |
| 1. | 報連相は“自分のためになる”仕事の進め方のコツ | 2 |
| 2. | 報連相は組織（チーム）のために必要 | 4 |
| 3. | 「3つの視点」、「3つの深度」、「3つに分割」 | 6 |
| 4. | よい人間関係は、よい報連相の基盤 | 9 |
| 5. | よい挨拶がよい人間関係の入り口 | 13 |
| | コラム1 ちょっとした挨拶が嬉しい | 14 |
| 第1章 | よい報連相（＝よい仕事の進め方）をしよう／報告 | 15 |
| 1. | 「報告」と「仕事」を整理してみると | 16 |
| | コラム2 「すぐ処理」 | 19 |
| 2. | 5W2H…もう1つのHは何でしょうか？ | 20 |
| 3. | TPO（相手の状況）に配慮して、報告しよう | 22 |
| 4. | 報告ミスは素直に謝り、再発ないようにしよう | 24 |
| | コラム3 「折り返し電話」 | 27 |
| 5. | 報告にもコスト意識をもとう | 28 |
| 6. | 「飛び越し指示」への対応、2つの原則を心得よう | 30 |
| 7. | 目的によって、仕事の進め方（報連相）を変えよう | 32 |
| 8. | 目的意識をもったよい報連相 | 35 |
| 9. | 状況が変わったら中間報告が必要 | 38 |
| 10. | 中間報告では「複数案」を考えよう | 40 |
| 11. | 長い期間を要する仕事と中間報告 | 42 |
| 12. | 仕事の終了のメドと中間報告 | 44 |
| 13. | 中間報告は、終了報告よりも大切 | 46 |
| 14. | 報告書の提出期限が過ぎた中井君 | 48 |
| 15. | 報告はどこまで正直であればよいのか | 50 |
| | コラム4 自分の良心に反する手段での仕事 | 51 |
| 16. | 異常を感じたとき、異常が起こったときの報連相 | 52 |
| 17. | 「3つに分割」するとわかりやすい | 55 |

18. わかりやすい口頭報告の仕方／「3つに分割」 57
19. わかりやすい報告書／「3つの視点」と「3つに分割」 60
20. 電話による報連相で、気をつけたいこと 63
21. メール、FAXによる報連相で気をつけたいこと 65
22. 報告のレベルを自己チェックしよう 68

----- (2か月目学習 T2) -----

第2章 よい報連相 (=よい仕事の進め方) をしよう／連絡 ----- 69

1. 発信は、連絡ではない 70
 コラム5 知らば見えじ、見ずば知らじ 72
2. 情報の共有化を深める連絡1／事実情報の共有化 73
3. 情報の共有化を深める連絡2／意味の共有化 76
4. 情報の共有化を深める連絡3／意味と気持ちの共有化 80
5. 情報の共有化を深める連絡4／気持ちの共有化 82
6. 3人の父ちゃん／新人が周りの人を動かす方法 85
7. 部下が上司を助ける「補佐」 88
8. 勇気をもって、悪い情報ほど早く知らせよう 91
9. 「座右の銘」を持つよう 94
10. 連絡のレベルを自己チェックしよう 96

第3章 よい報連相 (=よい仕事の進め方) をしよう／相談 ----- 97

1. 相談を受けている上司は困っています 98
2. 相手にわかりやすく相談しよう 100
3. 相談した人への報告（お礼と近況報告） 103
4. 相手の心を聴く「積極的傾聴」が、情報の共有化を深める 105
5. 3人のお母さんの「きき方」の違い 108
6. いろいろなことが、相談の形でできます 110
7. 相手のパーソナリティーに応じた報連相 112
8. 依存的人間と自立的人間 114
 コラム6 守破離（しゅはり） 117
9. 仕事以外のことでも悩んだときには相談しよう 118
 コラム7 職場で、法令に抵触する可能性があることに気づいたら 119
10. 相談のレベルを自己チェックしよう 120

まとめ 報連相を活用するために _____ 121

1. 「科学的接近」と「PDCA サイクル」で報連相をレベルアップ 122
2. チームワークを高める報連相 126
3. 「報連相」通信教育講座の受講修了報告書 128
4. 「報連相」講座の著者から、上司へのお願い 131
 コラム 8 啐啄同時（そったくどうじ） 134
5. おわりに／名言集と、報連相の行動10ヶ条 135

参考文献 137

さくいん 138