

～「報告」「連絡」と「相談」との関係は」



五十嵐 仁 (いがらし ひとし)

(株)インタフェース代表取締役

1958年、樺戸郡新十津川町生まれ。1980年東北大学文学部（心理学）卒業、同年(株)リクルート入社。その後東京と札幌で人材開発関係の会社2社を経て、1999年(株)インタフェース設立、代表取締役。企業・団体のマネジメント研修トレーナー、人事組織コンサルティングを専門とする。著書：『リーダー必須の職場コミュニケーション61のスキル』（セルバ出版、2018年）。

相談力を活かす5回目、今回のテーマは、「報告」「連絡」と「相談」との関係は、です。

さて、これまでの4回で「相談力」について考え、学んできたのですが、この「相談」は「報告」「連絡」と一緒に職場のコミュニケーションとして「報連絡」と呼ばれています。

ここで、あらためて「報告」「連絡」「相談」の意味を確認したいと思います。

「報告」とは、指示や依頼を受けた仕事が終わったら、指示・依頼した人（多くは上司）に直ちに仕事の結果・経過の事実を簡潔に伝えることです。長くかかる仕事の場合は、途中で進行状況の中間報告をします。「報告」は、指示を受けて実行し完了したら、その結果を伝えることで、これは業務として必ずすべきこと（義務）です。

「連絡」とは、仕事に必要な情報を必要な人へ伝え共有することです。内容は、仕事の規則や作業手順の変更、お客様からの伝言、各人の勤務状況（遅刻や早退、休暇）等です。仕事の効率をよくする、状況の変化に対応が出来るようにするために、必要な情報を共有することです。「連絡」は、相手に伝わっていることを必ず確認して、共有化することです。

そして、「相談」とは、分からないこと、判断に迷ったことを上司・先輩に伝えて、アドバイスを貰ってその解決を図ることです。つまり、一人で悩まずに周囲の助けを借りて、より良い仕事ができるための問題解決をすることです。

第3回では、仕事で相談する側の目的を5つ挙げました。前回第4回では、相談する側の「相談活用力」について述べてきました。職場でそのより良い相談が

できるために大事なことがあります。それは日頃から「報告」「連絡」を徹底して行うことです。

あなたが相談を受ける上司になったと想像してみてください。日頃、指示したことの報告があまりない、言われてからやっとする、また仕事についての連絡もほとんどない、そんな部下が、自分が困ったときだけはいつも「相談」してくる、どう思いますか？

上司にとって「報告」「連絡」は部下の仕事の進行状況、結果、仕事ぶりを知るために必要なことです。その必要なことはしないでにおいて、自分自身に必要なことだけをしてくる部下では、積極的に相談に乗る気が失せてしまいませんか。

また、日頃から「報告」「連絡」を徹底していると、状況がよく分かりますから「彼（彼女）にとっては、こんなところは難しいかな、困るんじゃないかな」と上司からみえてきます。そうなるに相談に行った時には、既に相談がくるだろうと待っていてくれたり、相談に行く前に、逆に「どうだ、〇〇の件その後、うまくいっているか？」と上司から声をかけてくれたりするかもしれません。

日頃からの「報告」「連絡」を徹底することで、上司との情報の共有化ができているとお互いの「相談」も円滑に進むのです。

上司側としては、日常、部下からの積極的な「報告」「連絡」が来るように働きかけておくことで、良い「相談」もできるのです。つまり、十二分な「報告」「連絡」の中から、職場でいい仕事をするための「相談」が生まれてくると言っても過言ではないのです。

今回は、職場内だけの相談から、少し範囲を広げて社内外の相談を考えます。