

仕事でのコミュニケーション (報連相について)

2. 説明された通りに絵を描いてみましょう。

ルール

①絵を渡された方は同じ絵を描けるように口頭のみで説明してください

※ジェスチャーを用いてはいけません。

②説明を受けた方は、説明されたとおりに絵を描いてください。

※質問をしてはいけません。

※他の人の描く絵を見てはいけません。

③制限時間は10分です。



情報を伝えるとは？

「何かを伝えなければいけない時」⇒「相手はその情報を知らない時」
お互いにすでに同じ情報を持っていれば伝える必要はありません。

絵のワークを思い出してください

絵を描く側の人には正解を知らない

⇒限られた時間の中で、相手が何も知らない状態から「わかった」
「知った」という状態にするためには伝え方の工夫（説明順序、テクニクなど）が必要

情報を聴くとは？

自分と相手と同じものをイメージしているとは限らない



相手が持っているイメージ「ゴールの姿」を想像して聴く必要がある



相手のゴールがわからない時は、質問して理解を深める必要がある



相手の立場に立って理解する。聴く。（気持ちの理解・状況の理解）

3. 伝えるための工夫を考えてみましょう。

どのように伝えると同じ絵が完成するでしょうか？

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-



4. 聴くための工夫を考えてみましょう。

どのように聴くと同じ絵が完成するでしょうか？

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-



5. 工夫をしながら説明された通りに絵を描いてみましょう。

ルール

①絵を渡された方は同じ絵を描けるように口頭のみで説明してください

※ジェスチャーを用いてはいけません。

②説明を受けた方は、説明されたとおりに絵を描いてください。

※今回は質問をしてもかまいません。

※他の人の描く絵を見てはいけません。

③制限時間は10分です。



6. 仕事におけるコミュニケーションとは？

■ 絵のワークを仕事に置き換えてみましょう

相手と共通の絵を完成させることは共通の目標を達成すること

- ①相手に正しく伝わる伝え方をする→相手が理解しやすい
- ②相手の意図が伝わりやすいよう質問する→気持ち状況の理解

仕事でコミュニケーションが取れていないとどうなるのでしょうか？

- ①上司に理解してもらえない→的確なアドバイスがもらえない
- ②指示されたことが正しく理解できていない
→求められている成果と違う結果に

「JSTとは？」

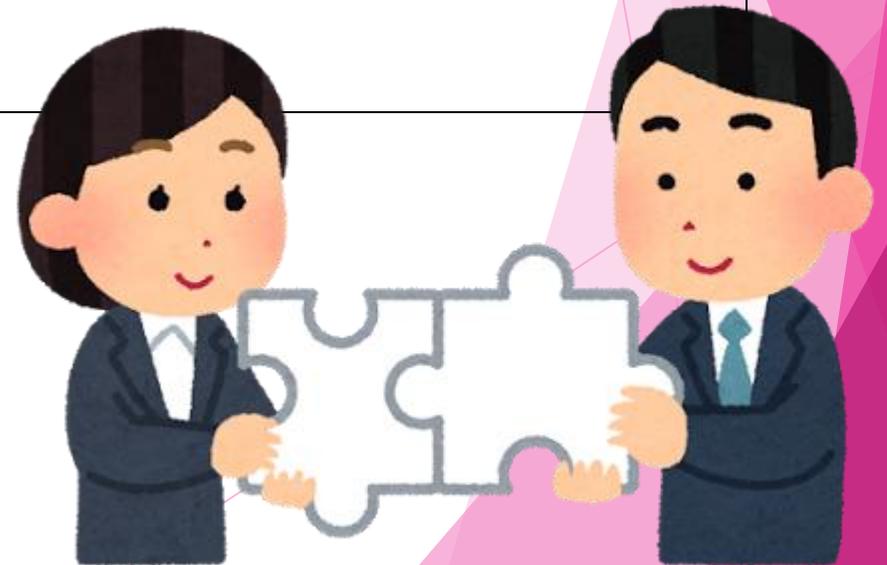
- JST (Job related Skills Training)は、日本語では「職場における対人スキルセミナー」と言います。
- 職業生活を円滑に送るためには、上司や同僚とのコミュニケーションが大事な要素の一つとなります。JSTは、自分の気持ちや考えを、職場の上司や同僚にうまく伝えられるようになることを目的としています。



JSTのポイント

自分の気持ちや考えをうまく伝えられるようになるには、職場で必ず必要になるスキル（挨拶や質問など）について、それが①「どうして必要か」②「自分はどの程度可能か（できているか）」を考えることがまず必要になります。

その上で③「自分の目標」を決め、④「実際の場面を想定して練習（ロールプレイ）」していくことが重要です。



JSTの進め方

1. 「今日の一言」（アイスブレイク）を行います。
2. 練習するテーマについて、ワークシートで「どうして必要か」「自分はどの程度可能か」を考えます。
3. 意見交換しながら自分の目標を決めます。
4. スタッフが見本のロールプレイを行い、それを見て気づいた点を意見交換します。
5. ロールプレイを行い、良かった点、改善点を出し合い、自分のやり方を振り返ります。その上で再度練習します。
6. 感想を共有します。

JSTのルール

JSTを行う時には以下のようなルールが有効です。

- ①人の良い所を褒め、自分の良い所を見つけましょう。
- ②良い練習ができるように他の人を助けましょう。
- ③意見・質問は手を挙げてから話しましょう。
- ④体調が悪い時には、スタッフに申し出て見学のみでの参加もすることができます。

報告・連絡・相談の原則と方法①

- 「報告・連絡・相談」は“口頭”もしくは“文書”で行います。
それを行う事自体が目的ではなく、仕事の目的を達成するための手段
の一つです。

POINT!!

- ☑できるだけ早く情報を伝達する
- ☑上司から催促される前に積極的に報告、連絡、相談する
- ☑重要度や緊急度を考えて、最適な伝達手段を選ぶ
- ☑事実と自分の意見を混同せず、事実をありのままに伝える
- ☑内容を整理して相手に分かりやすく説明する
- ☑必要に応じて参考になりそうな資料などを準備する
- ☑結論を先に伝え、そのあとで詳細を説明する

報告の仕方を考えよう！

例題：あなたは、先週1週間出張で不在だった上司に、出張の間の仕事の進捗を報告したいと考えています。下記の内容をどのように報告しますか？

先週、終わった仕事は、今月のイベントについてのHP掲載とパンフレットの印刷依頼をしました。あと、先日打ち合わせをした夏のイベントの企画書を作成しましたので、一度確認をお願いします。それと、この夏の企画の今後の進め方も相談したいことがあります。あと、昨日、人事の高橋さんからHPの採用情報の追加掲載依頼があり、原稿を作成しましたので一度確認をお願いします。それと、もう一つありまして、社内用のセクハラ・パワハラ・モラハラについての冊子を作ってみましたので、こちらも確認をお願いします。

※伝わる話し方を工夫し記入してみましょう



報告の仕方を考えよう！



報告・連絡・相談の原則と方法②

■ 報告 事実・状況を伝える

- ☑口頭での報告と文章での報告がある
- ☑報告する内容が複雑な時や量が多い時は、報告がかかる前に時間がかかることを伝える。
- ☑悪い報告ほど早く伝える
- ☑途中でも中間報告をする
- ☑思ったことや感じたことと事実は分けて報告する

■ 連絡 意思の疎通、情報の伝達、伝言など、情報を共有する

- ☑正確さとスピードが重要となる
- ☑数字や固有名詞が入っている内容は口頭だけでなく、文書も添えると良い
- ☑情報はきちんと理解してから、他の人に伝える
- ☑預かった伝言を責任を持って伝えることも大事な連絡の一つ

報告・連絡・相談の原則と方法②

■ 相談 疑問や不明な点を解決するアドバイスを伺う

- ☑ 相談するときは相手の都合を考える
- ☑ 自分で判断できないことは、上司に相談してから返答する
- ☑ 何が問題なのか、自分なりに整理してから相談する
- ☑ 愚痴と相談を一緒にしない
- ☑ 早めの相談は問題を未然に防ぎ早期解決に繋がる



働く上で報告・連絡・相談はとても重要です。日頃から練習し習慣づけていきましょう！！

報告の仕方を考えよう！

回答例

報告が1件、ご依頼が2件、相談が1件あります。

まず報告ですが先週は、今月のイベントについてのHP掲載とパンフレットの印刷依頼を行いました。

ご依頼ですが、昨日、人事の高橋さんからHPの採用情報の追加掲載依頼があり、原稿を作成しましたので一度確認をお願いします。また、社内用のセクハラ・パワハラ・モラハラについての冊子を作ってみましたので、こちらも確認をお願いします。

最後に、先日打ち合わせをした夏のイベントの企画書を作成しましたので、一度確認をお願いします。それと、この夏の企画の今後の進め方も相談させてください。

ご清聴ありがとうございました。

