

報告相手の都合は大丈夫？



POINT

- ▼ 相手が話を聞ける状態でなければ、何も届かない
- ▼ 相手を観察して、良い状況の時に報告しよう

(1) 気持ち良く報告するために

報告は、上司から指示された仕事について、その状況や結果を知らせるものと、部下である自分が見たり聞いたりしたことを自分から上司に知らせることの2つがある。

1つ目の報告は、必ずしなければいけない報告である。また、2つ目の報告も、きちんとする必要がある。どちらの報告でも、相手にきちんと聞いてもらわなければ報告にはならない。こちらが報告する気になったからといって、相手は報告を受ける状況にない時もある。忙しくて少しの時間を割けない時もあるし、上司も人間であり、上の人から注意されたり、家庭で不愉快なことがあったりすると、機嫌が悪くなっていることも、ままある。こんな時に報告をすると、「状況判断ができないヤツ」と思われてしまうかも知れない。勇気を振り絞って報告をするのだから、相手に気持ち良く聞いてもらえる状況の時に報告しよう。

報告の相手をちょっと観察してみると、その時の機嫌がどうか、気分が良いのかイライラしているのか、意外とわかるものである。もちろん、緊急を要する報告の場合はそんなことをしている余裕はないが、通常の報告の場合は、報告を始める前にちょっと相手を観察して、報告を受けられる状況かどうかを確認しよう(図1)。

(2) 相手の都合をしっかり把握して

最近のオフィスには、グループウェア(スケジュール管理やメールなどの統合ソフトウェア)などが導入されているところもある。グループウェアで

は、同僚や上司の予定も把握できるようになっている。そうした予定を確認してから報告するのも、1つの方法である。たとえば、難しそうな議題の会議の後に、同様の複雑困難な報告が来ると、誰でも嫌なものである。そうしたときには、ちょっと時間をずらすなどの工夫が必要となる。

もう一步進んで、グループウェアに記入された上司の予定を見て、その予定に関連した報告をすると喜ばれること間違いなしである。Aという案件を扱う会議の前に、あらかじめ上司から聞かれる前に、Aについての報告をしておけば上司も安心であり、よくわかっているヤツだということになる。これは、良い報告、悪い報告のどちらにでも言えることである(図2)。

(3) 上司は話しやすい雰囲気醸し出そう

部下から適切な報告を受けるためには、上司も報告がしやすいようにすべきである。ひいきのプロ野球チームが負けても、仏頂面をしたりイライラして貧乏ゆすりをしたりなんていうのは厳禁だ。そして、報告を受ける余裕があるような雰囲気を醸し出すことも必要である。デスクに座っている時、いつも忙しそうにしていると、部下は話しかけるタイミングを掴めない。仕事と仕事の合間にちょっと息をつくくらいの余裕を持ち、それを見せることで、部下は話しかけるタイミングを掴んでくれる。そのようなちょっとした余裕を見せることで、部下も報告をしやすく感じてくれるし、上司であるあなたも有効な報告を受けることができるのである。忙しいことをアピールすることは、必要な情報を失うことになりかねない。

図1 せっかくの報告も相手が聞ける状態でなければ届かない

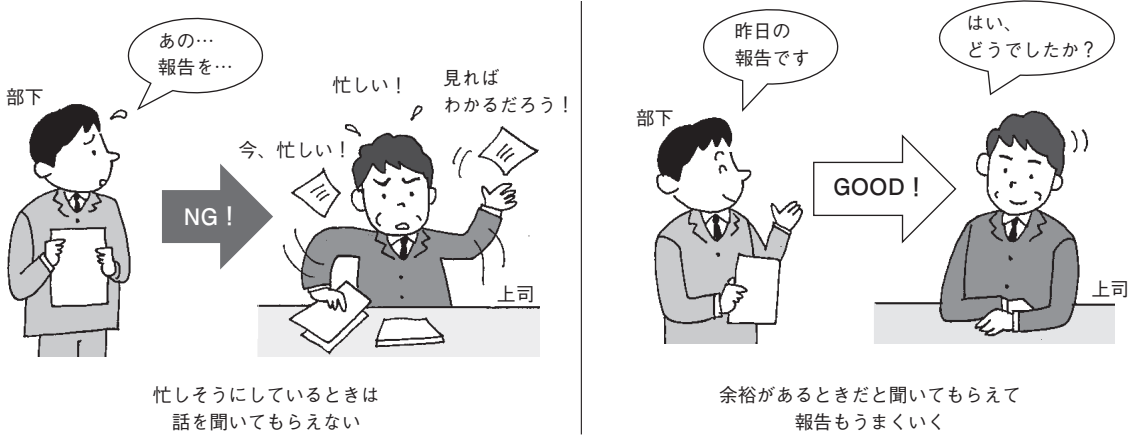
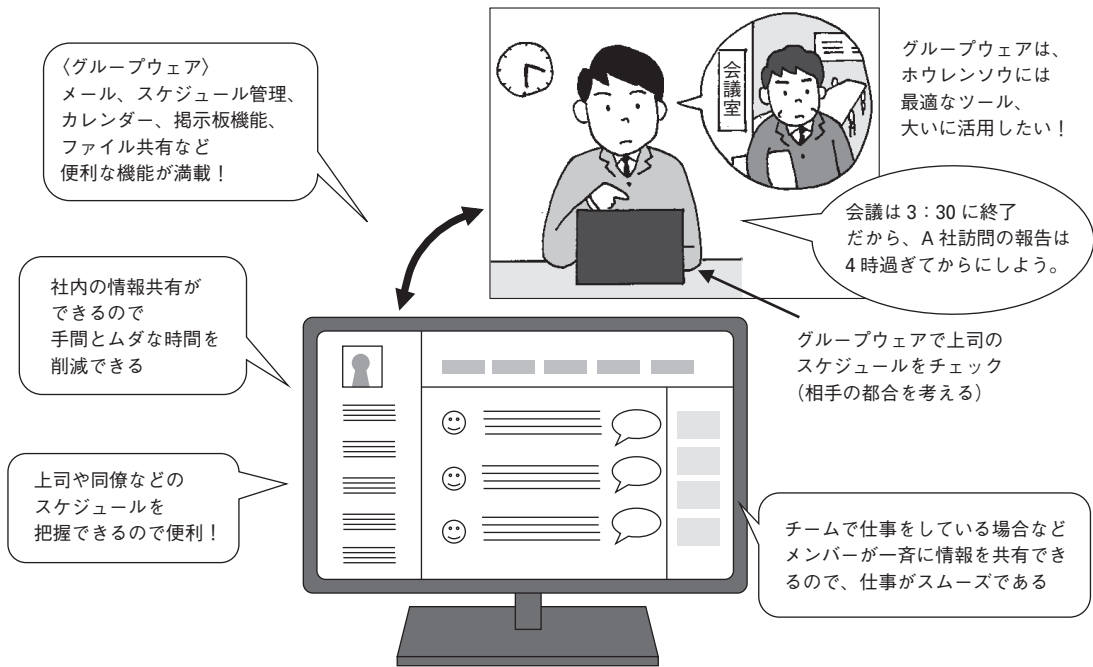


図2 グループウェアなどで確認しよう



▶相手の都合を把握していると、こんなメリットが…

