

「上手なハウレンソウの仕方:1」

私は、仕事の良し悪しは、コミュニケーションの度合いが深く関係していると考えています。会社内であっても、顧客との関係性の中にあっても、コミュニケーションが相互にとれていると、結果として質の高い仕事ができると思います。逆に、コミュニケーションがうまくとれていないと、せっかく多くの時間と経費を費やしたとしても、相手からは高い評価はもらえません。当然、多くの人は、経験的にこのことを理解していると思いますが、なかなか実践できません。それだけコミュニケーションをとることは難しいということでしょう。

それでは、コミュニケーションの本質とは何でしょうか。どうしたら良いコミュニケーションがとれるのでしょうか。まず、社内では、ハウレンソウ（報告・連絡・相談）を、仕事が終わったとき、予期せぬことが発生したときに適宜行うことが基本です。最初の頃は、最低でも昼間と夕方に2回は行ったほうが良いと思います。また、急ぎの用件は、間を置かずにすぐに電話でハウレンソウすること、これができれば必ず仕事の評価は高まります。また、仕事で失敗する確率が劇的に下がります。

しかし、このハウレンソウがなかなかできない、特に、若手には遠慮があつて、上司の仕事を邪魔にならないか、と危惧してしまう。また、詳細なことまでは報告することはないだろう、と勝手に判断してしまう。そこに大きな間違いが存在します。重要であるか否かは、上司が判断するという鉄則を忘れてはいけません。仕事に慣れてきて、上司が「そこは君が自分で判断しなさい、君に一任するよ」というまでは、細やかなことまで逐次報告することが必要です。上司は、むしろ頻繁にハウレンソウしてもらったほうが良い、安心できているものです。

永田 良一

“How to effectively report information (hou-ren-so* in Japanese) - part 1”

* Hou means to report, Ren means to communicate, and So means to consult in Japanese.”

I think that whether the work is good or bad deeply depends on the level of communication. If you communicate well with people internally and with external clients, your work will be of high quality. On the other hand, if the communication is not well done, even if you spend a lot of time and money, you will not get high praise from your counterparts. I am sure that many people have experienced this, but it is difficult to carry out. It shows how difficult communication is.

What is the essence of communication? How can we communicate well? Inside the organization you need to do hou-ren-so when you finish tasks and when unexpected things happen. In early stages, you should do so at least twice in the day and the evening. In cases of urgent matters, you should do hou-ren-so immediately by phone. If you can do this, your work will surely be evaluated high, and the rate of failure in work will dramatically drop.

It is, however, difficult to do hou-ren-so. Especially junior staff are hesitant to do so, thinking they may disturb their boss' s work. Or they believe that they do not have to report all details. There exists a big mistake. You should not forget that whether it is important or not will be judged by your boss. Until you are accustomed to your work and your boss says, " You may make the judge about that. It is up to you" , you must report all details. Your boss would rather to get frequent detailed reports.

Ryoichi Nagata, MD, PhD