

「上手なハウレンソウの仕方:3」

何を、いつ、どのようにハウレンソウすべきか。これが大切ですね。基本は、相手が知りたいことを、知りたい時に、相手が望むようにハウレンソウするのです。その判断を間違えると、相手が上司の場合、叱られて貴方の評価が下がるでしょう。クライアントだったら、もう二度と仕事は頼みたくないと思われるでしょう。大事なことは、その内容が小さいとか、重大とかという自己の判断基準ではなく、相手が知りたいと思うことが知らされているか、という相手側の基準になることです。

本人が、「小さなことからハウレンソウは不要」と思ったとしても、相手にとってはとても知りたい重要なことだったら、とんでもない結末になります。先日、ある警察署の署長が、こんなことをいっていました。「夫婦喧嘩の通報が警察にあって、それをたまたま署外の別の人からのルートで大きな問題になるかもしれないと言われて署長が知ったそうです。そこで署長は部下に『事件の大小にかかわらず、署長にはすべてを報告しなさい。判断は署長である自分がする』と説諭したところ、部下は『夫婦喧嘩の通報まで署長に報告するのですか』とむくれたということです。しかし、その直後、この夫婦はとんでもない事件を起こしました。奥さんが運転中の車に旦那が別の車で体当たりをして大事故を引き起こしたので、奥さんは重症の怪我を負い、旦那は殺人未遂で現行犯逮捕されました。

日常的にあまりないことがあったら、その内容が大事か、そうでないかは、自分ではなく上司が判断すべきであるという原則が、ハウレンソウにはあるのです。当社では、4行日記とWAP/DAPを義務づけています。これらは、ハウレンソウにはとても優れたツールです。相手が質問するであろうことを予測して、説明をつけておくと、上司の評価はとて高くなるでしょう。

永田 良一

“How to effectively report information - part3”

It is important to consider what, when, and how you should do Hourenso. Basically, Hourenso requires you to consider what the person wants to know, when the person needs it, and in what way they want it. If you misjudge the way of Hourenso, your boss will call you on it and you may be evaluated lower, and also clients may not

want to give you business any more. The important thing is that Hourenso must be based on your counterpart's thought, not your judgment about the issue's importance, and on what they want to know.

If you think it's needless to do Hourenso because you think it is a small thing, but the person thinks it's important, it would lead to a disaster. The other day, a chief of police said this; the police received a call regarding a marital quarrel, but the chief came to know that information from an external route. He told his subordinate that he should report all cases regardless of whether it is a big or small case, and the subordinate was defensive asking why he needed to report such a small case of marital quarrel. However, a couple of days later, this couple committed a terrible crime. The husband attacked the car which his wife was driving, and that accident was terrible. The wife got critically injured, and the husband was arrested on site on a charge of attempted murder.

In the case that something unusual happens, the principle of Hourenso says that the boss should judge whether the content is small or big, important or not. In our company, 4 lines diary and WAP/DAP are mandated. These are good tools for Hourenso. Not only 4 lines, but if you attach explanation, anticipating questions, your evaluation will be higher.

Ryoichi Nagata, MD, PhD