

BUSINESS

リーダーになる!

実践する上司学。  
嶋津良智による、よきリーダー、上司になるための必読コラム。



嶋津良智 ■ リーダーズアカデミー学長。早稲田大学講師。大学卒業後、IT系ベンチャー企業に入社、トップセールスマンとなり、24歳で最年少営業部長に就任。1993年に独立、起業。94年に共同で情報通信機器販売の新会社を設立。2004年にIPOを果たす。05年に教育機関、「リーダーズアカデミー」を設立。

第86回 報告がないのは上司の責任

「報・連・相(報告・連絡・相談)」がうまく働かなかったとき、上司は怒らず冷静にまず善後策を。その後、部下が「報・連・相」しにくい現状を改善しましょう。

「なぜ、そんな大事なことを言わなかったんだ!」部下の報告が遅れたばかりに重大なトラブルが発生し、思わず部下にこう叫ぶこともあると思います。この場合、報告が遅れた部下に問題があることは事実です。しかし、問題はそれだけでしょいか。

報告の遅れ  
意識の問題

「報・連・相」がしつかりで

きない部下の多くは、問題が発生したとき、上司に報告・相談するのが遅いものです。それは能力の問題というより、意識の問題です。どんな部下だって、問題が発生すれば「ブズイ」という意識はあるはずですよ。その瞬間、上司の顔が浮かんでいる人だって、きつとくさっているはずですが、すぐに報告しない。そこに問題があるのです。上司は、部下が報告しにくい環境にあるとして、悪

いニュースをどんどん報告してやるような環境、雰囲気を作つてあげなければなりません。ミスをされた部下が、上司に報告したくないという心情は理解できません。そんな精神状態にあつて、「報告したら、怒鳴られるだろうなあ」「また、ヒステリックに怒られるなあ」と思つたら、ついつい連絡も遅れてしまいます。こんな状態では、上司がどんなに怒つたところで部下はスムーズに報告するようにはなりません。「なんだ、こんなに報告が遅いんだ! もう、一度とこんなことはするなよ!」と怒れば怒るほど、次も報告しにくくなるのです。

怒らず冷静に  
一緒に善後策を

それよりも、事態を冷静に受け止めて、一緒に善後策を考えてあげるなどの対処をすることが先決です。部下に、「上司に報告すれば、一緒に考えてくれる」「上司に相談すれば、解決策が見つかるかもしれない」という気持ちを持たせることが大事なのです。部下がミスをしたとしても、必ずしも「報・連・相」があった瞬間にしかる必要はありません。事態を収縮させてから、落ち着

いてミスについて検証し、再発防止に努めればいいのです。「報・連・相」がうまくいかないのは、上司にも責任があるのです。「上司のルール」より転載)

