

10 指示・命令の受け方と報告の仕方

上司から呼ばれたら、すぐ「ハイ」と返事をして上司の席に向かおう。面倒くさそうな素振りを見せるのは社会人として恥ずべきことなので注意しよう。上司の指示を最後までよく聞き、メモを準備して要点を書きとめる。5W1H（2「会話」の項を参照）で考え、曖昧な点は解るまで質問し、十分に理解する。要点を簡潔に復唱し、仕事の納期と初回の報告日を確認する。なお、上司の指示・命令を文句も言わずに引き受けることは基本であるが、能力・時間・内容をよく考えて安請け合いしないように注意しておくことも大切である。

報告は、指示・命令した人に対して行い、必要があれば資料を添える。この場合、言いにくいことを先に言うこと、ミスや失敗の言い訳をしないこと、事実に基づいて客観的に言うこと、臆測や希望的観測は述べないことに注意しておかねばならない。

報告するにあたっては、先ず結論を述べ、次に理由、経過の順に行う。簡潔に解りやすく行うことが基本であり、適当な“間”をとりつつポイントを分かりやすく説明する。なお、自分に意見がある時は謙虚な気持ちで率直に述べることが大切であり、この場合、根拠となるデータを揃えてありのままを簡潔かつ公正に述べ、上司の指示を仰ぐようにすべきである。